

Elina Randen

SUJUVAA KOMMUNIKAATIO-OPETUSTA UUSIN VÄLINEIN –  
LAADUN KEHITTÄMINEN YRITYKSESSÄ

Ylempi ammattikorkeakoulu

Kuntoutuksen koulutus

2017

# SUJUVA KAMMUNIKAATIO-OPETUSTA UUSIN VÄLINEIN- LAADUN KEHITTÄMINEN YRITYKSESSÄ

Randen, Elina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Kuntoutuksen koulutusohjelma  
Toukokuu 2017  
Sivumäärä:55  
Liitteitä: 2

Asiasanat: kommunikaatio-opetus, laadun kehittäminen, asiakaspalaute, ICF - viitekehys

---

Opinnäytetyön aiheena oli kommunikaatio-opetuksen prosessin laadun kehittäminen. Kehittämistyö toteutettiin yrityksessä, joka on nimeltään Olivia kommunikaatio-opetus&tulkkaukspalvelut.

Kommunikaatio-opetuksella tarkoitetaan puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien opettamista henkilölle, jolla kielenkehitys ei ole edennyt suotuisasti. Opetusta annetaan myös henkilön lähi-ihmisille. Kommunikaatio-opetus on kommunikaatiokuntoutuksen tukimuoto, jota voi saada vammaispalveluasetuksen mukaisena sopeutumisvalmennuksena.

Kehittämisen kohteina olivat asiakaspalautejärjestelmä, asiakastyön käytännöt, yrityksen internetsivujen luominen ja opetusmateriaalin uudistaminen sähköiseen muotoon sekä henkilökunnan koulutus. Kehittämistyön metodologina oli kehittävä työntutkimus ja määrällinen tutkimusmenetelmä. Kehittävä työntutkimus on osallistava ja moniääninen metodi, jossa tutkija ja työntekijät tutkivat ja kehittävät työtä yhdessä. Moniäänisyys merkitsee asiakkaiden, työntekijöiden, palvelun maksajatahon sekä yrityksen omistajan äänen kuulemista. Kehittämisteot etenivät tutkimuksessa kehittävän työntutkimuksen vaihemallin mukaisesti.

Kehittämistyön tuloksena luotiin asiakaspalautejärjestelmä sekä tutkittiin asiakaspalautteita tilastollisella menetelmällä. Asiakaspalautteista saatujen tulosten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä kommunikaatio-opetukseen. Asiakastyön uudet käytännöt mm. ICF- viitekehys ja internetin käytön mahdollisuudet sujuvoittivat kommunikaatio-opetuksen prosessia. Henkilökunnan osaamisen kehittäminen käynnistyi yrityksen omistajan kouluttautumisella ja etenee henkilökunnan koulutukseen vuonna 2017.

Tulosten pohjalta on mahdollista laajentaa asiakaspalautejärjestelmän ja asiakastyön toimintamalleja muihin yrityksiin, jotka toimivat saman palvelusopimuksen sisällä pääkaupunkiseudulla.

## FLUENT COMMUNICATION TEACHING BY NEW MEANS- QUALITY DEVELOPMENT IN AN ENTERPRISE

Randen, Elina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Rehabilitation  
May 2017  
Number of pages: 55  
Appendices: 2

Key words: communication teaching, quality development, customer feedback, ICF frame of reference

---

The theme of this thesis is quality development of communication teaching. The development work was done in a company called Olivia Communication Teaching & Interpretation Services (Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut).

Communication teaching means teaching augmentative and alternative communication to a person, whose language development has not advanced favourably. Teaching is provided also for people who are close to this person. Communication teaching is a form of support for communication rehabilitation that can be given as adaptation training that is according to the Disability Service Act.

The focus of the development was on the customer feedback system, client work practices, creation of a website for the company, renewing the teaching material in electronic form and the training of personnel. The methodology for the development work was to develop a work research and a quantitative method. Developing work research is an inclusive and multi-voice method in which the researcher and employees explore and develop work together. Being multi-voiced meant that the voice of customers, employees, the paying party and the owner of the enterprise had to be heard. The development work progressed according to the phase model of work research created in the study.

As a result of the development work a customer feedback system was created and the customer feedback was studied using a statistical method. According to customer feedback the clients were satisfied with communication teaching. The new practices of customer work, among others the ICF frame of reference and internet usage possibilities facilitated the communication teaching process. The development of personnel skills began by training the owner of the company and it continues with staff training in 2017.

Based on the results, it is possible to extend the operating model of the customer feedback system and also that of the customer work to other companies operating according to the same service agreement within the metropolitan area.

---

# SISÄLLYS

1 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	5
1.1 Yrityksen perustehtävänä kommunikaatio-ohjaus kommunikaatiokuntoutuksen tukitoimena .....	6
1.2 Kommunikaatio-ohjaus.....	7
1.3 Kehittämistyön lähtökohdat yrityksen ulkopuolisessa ja sisäisessä toimintaympäristössä .....	10
1.4 Laatu kehittämisen taustalla.....	11
2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄT .....	13
3 METODINA KEHITTÄVÄN TYÖNTUTKIMUKSEN SOVELTAMINEN .....	15
4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	19
4.1 Kehittämistyön eteneminen työyhteisöpalaverien ja kehittämistekojen näkökulmasta .....	22
4.2 Henkilökunnan kokemuksia kehittämistyöstä .....	25
4.3 Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen, tulokset ja niiden analysointi.....	26
4.3.1 Kehittämisprosessi.....	29
4.3.2 Asiakaspalautejärjestelmän kehittämistulokset ja tulosten analyysi .....	32
4.4 Asiakastyö.....	33
4.4.1 Työväline vaikuttavuuden arviointiin.....	34
4.4.2 Raportointilomake kommunikaatio-opetuksen päättyessä.....	39
4.4.3 Asiakastyön osahankkeen kehittämisen tulokset ja niiden analysointi ...	40
4.5 Internetin käytön kehittämisaalue ja kehittämisen tulokset.....	42
4.6 Henkilökunnan koulutus ja kehittämisen tulokset .....	44
5 TULOSTEN YHTEENVETO.....	46
6 POHDINTA.....	51
LÄHTEET .....	56
LIITTEET	

## 1 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Kommunikointi perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen yhteisen kielen avulla. Yleensä yhteinen kieli on puhe, joka omaksutaan lapsuudessa lähes itsestään. Kommunikaation kehittämisessä voi kuitenkin ilmetä tuen ja kuntoutuksen tarvetta. Kommunikaatiokuntoutuksen asiakkaana voi olla lapsia, joilla kommunikaation kehittyminen ei ole edennyt suotuisasti ja aikuisia, joilla puheen tuoton tai/ja ymmärryksen taso on laskenut äkillisen aivotapahtuman, kuten sairastumisen tai onnettomuuden seurauksena. Kommunikaatiokuntoutuksen kokonaisuus muodostuu asiakkaiden lisäksi julkisen ja yksityisen sektorin toimijoista. Asiakkaat saavat lääkinnällisenä kuntoutuksena puheterapiapalveluja ja kommunikaation apuvälineitä. Kommunikaatiokuntoutuksen tukipalveluna voidaan myöntää kommunikaatio-ohjaustavammaispalveluasetuksen mukaisena sopeutumisvalmennuksena sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseksi. Kommunikaatio-ohjaus toteutetaan pääkaupunkiseudulla joko kunnan omana toimintana tai ostopalveluna yksityisiltä yrityksiltä. (Kommunikaatiokuntoutus 2015; Thl 29§; Vpa 15§.)

Kommunikaatio-opetusta ja tulkkipalvelua tuottava yritys, Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut, on toiminut kymmenen vuotta pääkaupunkiseudulla. Alun perin yhden naisen yritys laajeni vuonna 2011 niin, että yritykseen palkattiin kaksi tuntityöntekijää. Yrityksen omistaja, joka toimii palveluista vastaavana johtajana sekä tuntityöntekijät ovat suorittaneet puhevammaisten tulkin erityisammattitutkinnon. Vuoden 2016 aikana yritys eli voimakkaan kehittämisen aikaa. Yritykseen palkattiin neljä tuntityöntekijää. Heillä on viittomakielen ohjaajan tai viittomakielen tulkin AMK -tutkinto. (Oliviakt-palvelut.)

Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut tuottaa perustehtävänäään puhevammaisten tulkkauspalveluja ja kommunikaatio-ohjausta. Yrityksen ydinprosessit ovat helposti löydettävissä jo yrityksen omasta nimestä. Yrityksen nimi kuvaa myös sitä, mitä varten yritys on olemassa. (Oliviakt-palvelut.)

Kehittämistyön lähtökohtana ovat yrityksen toimintaympäristössä tapahtuneet yrityksen ulkopuoliset muutokset sekä yritykseen tulleet signaalit tarpeista henkilökunnan osaamisen alueilla. Tässä kehittämishankkeessa keskitytään edellä mainitun yrityksen kommunikaatio-opetuksen prosessin kehittämiseen laadunhallinnan näkökulmasta muutokset ja muutostarpeet huomioiden.

### 1.1 Yrityksen perustehtävänä kommunikaatio-ohjaus kommunikaatiokuntoutuksen tukitoimena

Yrityksen asiakkaana on puhevammaisia henkilöitä. Puhevammaisuus tarkoittaa sitä, että henkilöllä on hankaluutta tulla puhutulla kielellä toimeen arjen kommunikaatiotilanteissa. Puhevammainen henkilö on kuuleva henkilö, jolla on vaikeus tuottaa ja/tai ymmärtää puhetta. Puhevammaisuuteen liittyy usein lukemisen ja kirjoittamisen hankaluuksia. Puheen tuottamisen tai/ja ymmärtämisen vaikeutta voi ilmetä puhevammaisilla henkilöillä, kehitysvammaisilla ja henkilöillä, joilla on neurologinen sairaus, esim. ALS- tai MS-tauti tai joilla on aivoverenkiertohäiriöitä tai aivovamma. (Ohtonen & Räsänen 2015; Puhevammaisuus 2016.)

Kommunikoinnin oppimisen perusta on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kommunikaatiokuntoutuksessa kuntoutujan lähi-ihmisten rooli korostuu riippumatta kuntoutujan iästä. Lähiyhteisöön kuuluvat perheen jäsenet, jotka ovat kiinteästi mukana kuntoutujan elämässä. Lisäksi lähiyhteisöä ovat ne henkilöt, jotka ovat kuntoutujan kommunikaatiokumppaneita esimerkiksi päiväkodissa, koulussa, työssä, palvelutalossa, vapaa-aikana ja harrastuksissa. (Vuorovaikutus 2016; Palvelukuvaus.)

Tavoitteena kommunikaatiokuntoutuksessa on mahdollistaa toimiva kommunikaatio kuntoutujalle ja hänen lähi-ihmisilleen. Kuntoutuja saa puheterapiaa lääkinnällisenä kuntoutuksena. Sosiaalityöntekijän päätöksellä kuntoutujalle ja hänen lähiyhteisölleen voidaan myöntää kommunikaatio-ohjausta lääkärin tai puheterapeutin arvion ja suositusten mukaan. Kommunikaatio-ohjauksessa opetetaan puhetta tukevaa, täydentävää ja korvaavaa kommunikaatiota. Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista käytetään myös englanninkielistä lyhennystä AAC -kommunikointi, Aug-

mentative and Alternative Communication. Tämä tarkoittaa tukiviittomista, kuvakommunikaatiota, bliss-kieltä ja kirjoittamista. Kuvien ja bliss –symbolien ja kirjoittamisen käyttäminen edellyttää viestinnän apuvälinettä. Apuväline voi olla kuvallinen väline, aakkostaulu, sanalistoja sisältävä kommunikointikansio tai kommunikointitaulu, puhelaite tai kommunikointiohjelma. Kommunikointiohjelman käyttäminen edellyttää yksiköllisiä laiteratkaisuja ohjelman toimimiseksi. Laite voi olla tietokone, tablettitietokone, älypuhelin tai kirjoittamisen laite. Laitteissa on puheohjelma, joka muuttaa kuvallisen tai kirjoitetun viestin puheeksi. Tekniset laitteet kuuluvat lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin. (Apuvälineet 2015; Ohtonen & Räsänen 2015; Vpa 15§; Vuorovaikutus 2016.)

## 1.2 Kommunikaatio-ohjaus

Kommunikaatiokuntoutuksen tukimuoto on kommunikaatio-ohjaus, jossa ohjauksen lisäksi opetetaan asiakkaalle ja hänen perheelleen sekä lähi-ihmisille, kuten päivähoidon, koulun tai palvelutalon henkilökunnalle puhetta tukevia ja/tai korvaavia menetelmiä. Menetelmien opettamisesta käytetään termiä kommunikaatio-opetus. Kommunikaatio-ohjaukseen sisältyy myös kommunikaatioapuvälineiden käytön ohjaus. (Vuorovaikutus 2016; Apuvälineet 2015.)

Tukiviittomien käyttö tarkoittaa, että menetelmää käytettäessä puhutaan selkokielellä ja viitotaan lauseesta tärkein sana. Tukiviittomat ovat saaneet alkunsa viittomakielestä ja sen yksittäisistä, erillisistä viittomasta. Tukiviittomat eivät ole kieli, vaan puheen tuki ilmaisuun ja puheen ymmärtämiseen. Tukiviittomien opettamisessa perheen ja lähi-ihmisten merkitys korostuu, sillä tukiviittomat opitaan mallista kuten puhuttu kielikin. Tukiviittomien oppiminen etenee yksittäisen tukiviittoman käyttämisestä lausetasolle viiden vaiheen kautta. Yleisesti kuitenkin korostetaan puhutun lauseen merkityksellisimmän sanan tukiviittomisesta, tällöin puhutaan avainviittoman käytöstä. (Tukiviittomat 2015.)

Kuvakommunikaatioissa menetelminä voi olla piirtäminen, esim. sosiaaliset tarinat tai nopean piirtämisen tekniikka. Kommunikaatio-ohjuksessa opetetaan myös kuvien ja kuvakommunikaatiokansion käyttöä. Kuvakommunikaatiokansio voi olla laajuudeltaan suppea, keskikokoinen tai laaja. Laajuudella viitataan kuvien määrään sivulla ja sivujen lukumäärään. Kansioden rakenne on yleensä sama, jolloin lauseen muodostuksen voi aloittaa vasemmalta oikealle. Kuvassa 1 laaja kommunikaatiokansio, jonka oikeaan reunaan on liitetty kansion sisällysluettelo eri aihe alueista. (Kuvat kommunikoinnissa 2015; Kommunikointikansio 2017.)



Kuva 1. Kommunikointikansio (Papunet 2017).

Kommunikaatio-ohjaukseen liittyy myös kuvien, kommunikaatio-ohjelman, kirjoittamisen tai bliss-kielen käyttö sähköisen kommunikaatioapuvälineen avulla. Tietokonepohjaiset apuvälineet ovat kehittyneet merkittävästi. Kosketusnäytöllisiä tablettitietokoneita ja älypuhelimia käytetään kommunikaation apuvälineinä enenevässä määrin. Saatavana on puhesyntetisaattori, joka taivuttaa perusmuotoisen puheen kielipiillisesti oikeaan muotoon. Kommunikaatio-ohjelmasta valitaan haluttu aihealue, alueelta kosketetaan haluttuja kuvia. Ohjelma kokoaa kuvat palkkiin, kuten kuvassa 2 näkyy. Painettaessa palkkia puhesyntetisaattori muuttaa lauseen puheeksi. (Kommunikointiohjelma 2016.)





Kuva 2. Tietokonepohjainen kommunikointiohjelma (Papunet 2017).

Videosimerkki tukiviittomista ”Lotta viitto”. Linkki:

<https://www.youtube.com/watch?v=BplObctpw4E>

Kipinäkeskuksen Roihukansion ja Roihusovelluksen esittelyvideoissa näkyy esimerkit kuvakommunikaation perusopetuksesta, jota opetetaan asiakkaalle ja hänen yhteisöilleen kommunikaatio-ohjauksessa.

<http://www.kipinakeskus.fi/kommunikointimateriaali/henkilokohtainen-roihu-2/>

<http://www.kipinakeskus.fi/kommunikointimateriaali/roihu-sovellus/>

(Kipinäkeskus; Lotta viitto 2010.)

Kommunikaatio-opetusta myönnetään pääkaupunkiseudulla asiakkaalle 5-20 tuntia riippuen opetettavasta kommunikaatiomuodosta. Kuvakommunikaatio-opetukseen myönnetään yleensä 5-10 opetustuntia ja tukiviittomien opetukseen 20h. Molempia kommunikaatiomuotoja voidaan opettaa asiakkaan ja hänen perheensä lisäksi lähi-ihmille. Päätöksessä voidaan mainita erikseen opetuksen tuntimäärä esimerkiksi päiväkodin henkilökunnalle. Kommunikaatio-opetuspäätöksissä on tuntimäärän lisäksi määritelty myös opetusjakson pituus. Opetusta voidaan toteuttaa perheopetuksena, ryhmäopetuksena ja etäopetuksena. (Oliviakt- palvelut.)

Kommunikaatio-opetuksessa ja -ohjauksessa lähtökohtana ovat asiakkaan ja lähi-ihmisten tarpeet. Tavoitteet opetukselle tehdään yhdessä opettajan kanssa. Tukiviittomien kohdalla tarkennetaan sanastotarvetta perheen yksilöllisistä tarpeista lähtien. Kuvakommunikaatiossa, etenkin kommunikaatiokansion käytössä opetetaan kansion

käytön periaatteita. Kansion käytön tavoite tältä osin on kaikille asiakkaille samanlainen. Perheen tarpeista lähtevää opetusta toteutetaan harjoiteltaessa kuvan käyttöä tukikuvamaisesti ja lausetasolla. (Oliviakt- palvelut.)

### 1.3 Kehittämistyön lähtökohdat yrityksen ulkopuolisessa ja sisäisessä toimintaympäristössä

Kehittämistyön taustalla oli useita tekijöitä. Yrityksen kannalta ne olivat sen ulkopuolelta tulevia muutosta aiheuttavia tekijöitä ja sisäisiä yrityksen laadun kehittämiseen liittyviä ideoita.

Pääkaupunkiseudulla toimi useiden vuosien ajan yksityinen yritys kommunikaatio-opetusprosessin palvelujen organisoijana ja koordinoijana. Yritys toimi asiakkaiden, kuntien sosiaalityön ja palvelua tuottavien yritysten välillä. Keskeisiä tehtäviä olivat kommunikaatio-opettajan etsiminen asiakkaalle, asiakkaan perustietojen järjestäminen palvelua tuottavalle yritykselle sekä asiakaspalaute- ja raportointilomakkeiden hallinta ja käytännön järjestelyt. Organisoivan yrityksen toiminta tässä tehtävässä päättyi 1.1.2016 ja sen seurauksena kommunikaatio-opetusprosessin toimintajärjestelmään tuli muutoksia. (Ahola 2015.)

Toimintaympäristössä oli havaittavissa muutosta myös kommunikaatioapuvälineiden osalta. Tietokonepohjaiset kommunikaatio-ohjelmat olivat tulossa toimintaympäristöön asiakkaiden käyttöön vähitellen. Näiden apuvälineiden ohjaaminen edellytti henkilökunnan koulutusta.

Kommunikaatio-opetuksen kehittäminen oli keskustelun aiheena materiaalien osalta. Yrityksessä oli käytössä manuaaliset menetelmät, kuten paperiset tulosteet tukiviitomaopetuksessa. Ajatuksena oli kehittää kommunikaatio-opetuksen tukemiseksi materiaalia, joka tukisi asiakkaiden ja heidän yhteisöjensä oppimista ja joka olisi sähköisessä muodossa.

Yrityksen omassa laadun kehittämisessä havaittiin myös tarpeita. Yritykseen oli vuosien varrella tullut asiakaspalautteita, jotka palveluista vastaava johtaja oli lukenut ja toimittanut palautteet kommunikaatio-opettajille. Asiakaspalautteita ei kuitenkaan ole tutkittu yrityksen palvelutuotannon laadullisen kehittämisen näkökulmasta.

#### 1.4 Laatu kehittämisen taustalla

Toimintaympäristöstä ja yrityksen sisältä tulleista signaaleista työyhteisössä virisi ideoita ja ajatuksia Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelu- yrityksen laadun kehittämisestä.

Laatukäsite ei ole yksiselitteinen, sillä laatu voi tarkoittaa kaikkea positiivista organisaatiossa tai sen kehittämisessä. Lisäksi käsitteen määrittelyyn vaikuttaa kulloisenkin ajankohdan arvot ja arvostukset. Määrittelyyn vaikuttaa myös se, kenen näkökulmasta laatu arvioidaan. Tuotantotyöntekijät pitävät laatuna yhdenmukaista tuotantoa, suunnittelijat tuotteen toimintakykyä, talousvastaavat kustannustehokkuutta ja johtajat tuloksellisuutta. Asiakkaat toivovat tuotteelta määrättyjä ominaisuuksia kohtuuhintaan. Laatu käsitettä on aiemmin käytetty vain kuvaamaan tuotteen virheettömyyttä ja edelleenkin laatu mielletään jonkin tuotannon standardoituna menettelynä. Palvelualoilla ja julkishallinnossa kuvatun kaltainen ajattelutapa on vaikeata toteuttaa, koska palvelutilanteet ovat muuttuvia. Tilanteet ovat yksilöllisiä, asiakaslähtöisiä ja ne ovat inhimillisiä ja ne voivat olla vain hetken kestäviä palvelutilanteita. (Rautkoski 2009, 29-31.)

Laadun ajatellaan olevan niiden piirteiden ja ominaisuuksien kokonaisuus, johon perustuu palvelujärjestelmän, palvelun tai prosessin osan kyky täyttää sille asetetut vaatimukset tai siihen kohdistunut odotus. Hyvä laatu toteutuu silloin kun asiakas saa tarvitsemaansa palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Laadukas palvelu perustuu parhaaseen mahdolliseen tietoon, näyttöön tai hyvään käytäntöön. Laadun erinomaisuus erottuu virheettömyytenä, kyvykkyytenä ja tehokkaana toimintana. (Leclin & Laine 2009, 16-17; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 20.)

Palvelu tuottaa kansalaiselle hyvinvointia ja pyrkii terveyden ja hyvinvoinnin maksimointiin sekä riskien minimointiin. Toimintaa ja tuotteita kehitetään asiakaskeskeisesti ja asiakkaan odotusten näkökulmista. Tällöin laatu määrittyy asiakkaan tyytyväisyydeksi tuotteesta/palvelusta saamaansa arvoon. Laadun elementteinä tuodaan esiin nykyisin myös inhimillinen ja sosiaalinen puoli. Puhutaan asiakkaan kokemuksesta saamastaan palvelusta. (Leclin& Laine 2009, 16-17; Pekurinen ym. 2008, 20.)

Laatua on hyvä toiminta, joka täyttää vaatimukset ja odotukset niille annettujen taloudellisten resurssien puitteissa. Taloudellisuutta voidaan ajatella asiakkaan tai tuottajan näkökulmista. Laatuajattelu mielletään myös työympäristöön ja silloin tarkastellaan työturvallisuutta ja viihtyvyyttä sekä luottamuksellisia suhteita. Tuoreimpina laadun elementteinä nähdään suuntautuminen tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Tällöin yritykseen tulevien signaalien tunnistamisesta ja hahmottamisesta muodostuu tärkeä osa laadun kehittämistä. (Leclin& Laine 2009, 16-17; Pekurinen ym. 2008, 20; Rautsoki 2009, 31.)

Laadunhallinnalla pyritään laatutavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteet ovat yritys- ja organisaatiolähtöisiä. Laadunhallinnalla tarkoitetaan toimintaa, kuten johtamista, suunnittelua ja arviointia sekä toiminnan parantamista, joilla pyritään saavuttamaan organisaatiossa asetetut laatutavoitteet. Laadunhallinta koskee jokaista organisaatiossa työskentelevää henkilöä. Johtotaso vastaa laadunhallinnasta ja työntekijätaso sen toteuttamisesta. (Koivuranta-Vaara 2011, 6.)

Kommunikaatio-opetuksen laadun kehittämistä on tutkittu vähän. Sitä vastoin alaa lähellä olevalta tulkkausosalta löytyy laadun kehittämisen opinnäytetöitä. TulkkausILONA on liittännyt sivustoilleen mm. asiakaspalvelusta saamansa opinnäytetyön, joka koskee viittomakielen tulkkausta. Tutkimuksesta käy ilmi, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä viittomakieliseen tulkkauspalveluun. Tulkkeja pidettiin ammattitaitoisina ja asiakkaat luottivat tulkkien osaamiseen. Asiakkaat toivoivat vaihtoehtoja palautteen antamisessa. He toivoivat voivansa antaa palautetta viittomakielellä, koska se on heidän äidinkieltensä. Lisäksi TulkkausILONAN www-sivustolla on opinnäytetyö laadusta tulkkausosalalla. Tässä näkökulmana on työntekijöiden hyvinvointi ja sitä käsitellään työntekijän osaamisen arvioinnin ja kehittämisen, perustyöskentelyn tukemisen, työyhteisön toimivuuden, ongelmatilanteiden ratkaisemisen, pa-

lautteen ja palkitsemien kautta. Opinnäytetyössä on tuotettu em. aiheesta kirjallinen osio yrityksen laatukäsikirjaan. Rönkä (2011) on tehnyt Carean tulkkaukspalvelutoiminnasta laadunhallinnan ja laatukäsikirjan rakentamisen näkökulmasta lähes 100 -sivuisen opinnäytetyön. Laadun käsite ja laatukäsikirjan sisältö on selvitetty yksityiskohtaisesta. (Eronen 2014; Nikula 2012; Rönkä 2011.) Kommunikaatio-opetuksen näkökulmasta tehtyjä opinnäytetöitä ei löytynyt

Kaupunkien kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaan yritys on yksi toimija kommunikaatiokuntoutuksen palvelutuotantoprosessin kokonaisuudessa. Yrityksellä on aluehallintoviraston lupa tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Laatutyöhön vaikuttavat lait ja hyvät käytännöt, suositukset, politiikka sekä valvonta. Lainsäädäntö edellyttää omavalvontaa yksityisiltä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuottajilta. Omavalvonta-työkalun avulla seurataan palvelujen laatua asiakastyössä. Yrityksen palvelutuotannon kannalta laadun elementtejä ovat mm. asiakastyytyväisyys, ystävällinen palvelu ja henkilökunnan osaamisen taso ja yhtenäiset toimintatavat. Tämän kehittämistyön taustalla on ajatus saada välineitä omavalvontasuunnitelmaan. (Olivia kt- palvelut; Omavalvonta 2015; Palvelukuvaus.)

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄT

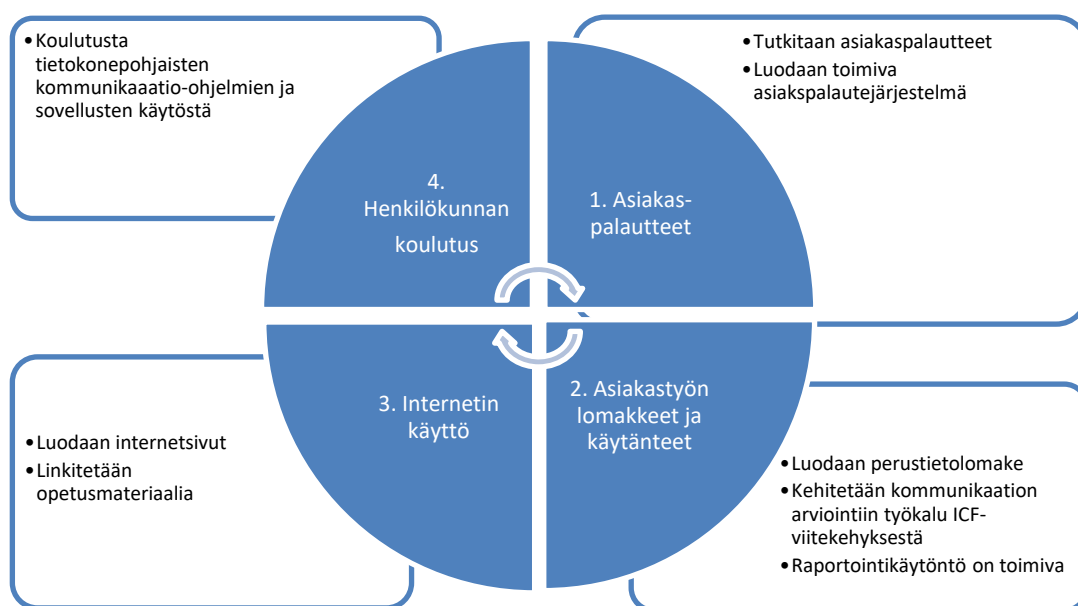
Kehittämistyön kokonaistavoitteena on kehittää yrityksen toiminnan laatua kommunikaatio-opetuksen ydinprosessin osalta. Kehittämisen kohteena ovat asiakaspalauttejärjestelmä, asiakastyön toimintakäytännöt, kommunikaatio-opetuksen materiaalien uudistaminen ja henkilökunnan koulutustarve. Päätaavoitteeseen pyritään osatavoitteiden kautta, jotka ovat:

- Asiakkaan ääntä kuunnellaan. Asiakaspalautteisiin reagoidaan.
- Yritys saa asiakkaan kommunikaation nykyhetken kuvauksen sekä lähi-ihmisten osaamisen kuvan kommunikaation tukimenetelmien käy-

töstä opetuksen alkaessa ja päättyessä suhteessa asiakkaan toimintaympäristöihin. Kommunikaatio-ohjaajan raportointitieto ohjauksesta saavuttaa maksajatahon.

- Yritys käyttää internetin mahdollisuuksia tukea kommunikaatio-opetusta.
- Yrityksen henkilökunta osaa käyttää tietokonepohjaisia ohjelmia ja sovelluksia asiakkaan opetuksessa.

Tavoitteiden saavuttamiseksi kullakin kehittämisalueella tarvitaan konkreettisia kehittämistekoja jotka on kuvattu tiivistetysti kuviossa 1.



Kuvio 1. Kehittämistyön osatavoitteet ja kehittämisteot.

Kehittämistyössä tutkitaan tarkemmin aikaisemmin yritykseen tulleet asiakaspalautteet. Palautteet ovat tulleet yritykseen vuosina 2012 - 2015 ja ne on aikanaan luettu läpi. Nyt palautteet tutkitaan tilasto-ohjelma Tixelillä, jotta saadaan laajempi kokonaiskuva asiakkaiden arvioista kommunikaatio-opetuksen laadusta. Tutkimuksessa selvitetään, miten opetusprosessi on sujunut ja miten asiakas ja perhe on huomioitu. Asiakaspalautteiden tutkimuksen tarkoitus on kuulla asiakkaiden ääntä ja kehittää

toimintaa tästä lähtökohdasta. Kehitetään asiakaspalautejärjestelmä, jossa asiakaspalautteet tutkitaan määräväliajoin kommunikaatio-opetuksen laadun seuraamiseksi.

Projektissa tuotetaan asiakkaan kommunikaation nykyhetken kuvaukseen sopiva ICF viitekehystä nouseva lomake, joka toimii sähköisesti. Lomakkeessa olisivat: asiakkaan perustiedot sekä kommunikaation kartoitusosio eri toimintaympäristöistä. Kehitettävän työvälineen avulla selvitetään asiakkaan kommunikaatiomuotojen osaamista ja ilmausten lukumäärää sekä lähi-ihmisten puhetta tukevan tai korvaavan menetelmän käytön osaamista. Kartoitustyövälinettä käytetään opetuksen alkaessa ja päättyessä. Lisäksi muina asiakastyönlomakkeina ovat tuntisuunnitelmalomake ja ohjaajan raportointilomake, jotka täytetään opetuksen päättyttyä. Yhteistyötahot, kuten puheterapeutti, sosiaalityöntekijä eli maksajataho, haluavat raportin opetuksesta.

Projektin aikana luodaan yritykselle internetsivut. Sivujen toteutuksesta vastaa yrityksen omistaja. Yrityksen WWW-sivuilla kuvataan yrityksen palvelutuotantoa ja henkilökunnan osaamista. Sivuille voidaan mahdollisesti tehdä myös yrityksen omaa opetusta tukevaa materiaalia. Sivuille liitetään asiakaspalautelomakkeet

Viimeisenä kehittämistekona järjestetään koulutusta henkilökunnalle tietokonepohjaisten kommunikaatio-ohjelmien käytöstä sekä tablettitietokoneen ja sähköisten välineiden käytöstä kommunikaatiomenetelmien tukemisessa ja opettamisessa.

### 3 METODINA KEHITTÄVÄN TYÖNTUTKIMUKSEN SOVELTAMINEN

Kehittävän työntutkimuksen teoriassa tutkijaa kiehtoi ajatus osallistavasta ja moniäänisestä tutkimusasetelmasta, jossa kuullaan muun muassa asiakasta. Kehittävä työntutkimus valjastaa tutkijan ja työntekijät yhdessä kehittämään ja tutkimaan työtä. Kehittäminen voi toteutua monella tapaa työyhteisössä. Engeströmin (2002) mukaan tutkija ja asiantuntija voivat yhdessä tehdä kehityssuunnitelmia ja tuoda niitä muulle yhteisölle edelleen kehittelyyn tai opittavaksi. Kehittämistekoja voidaan toteuttaa myös yhdessä koko yhteisön voimin. Tutkimukseen voidaan myös osallistaa asiak-

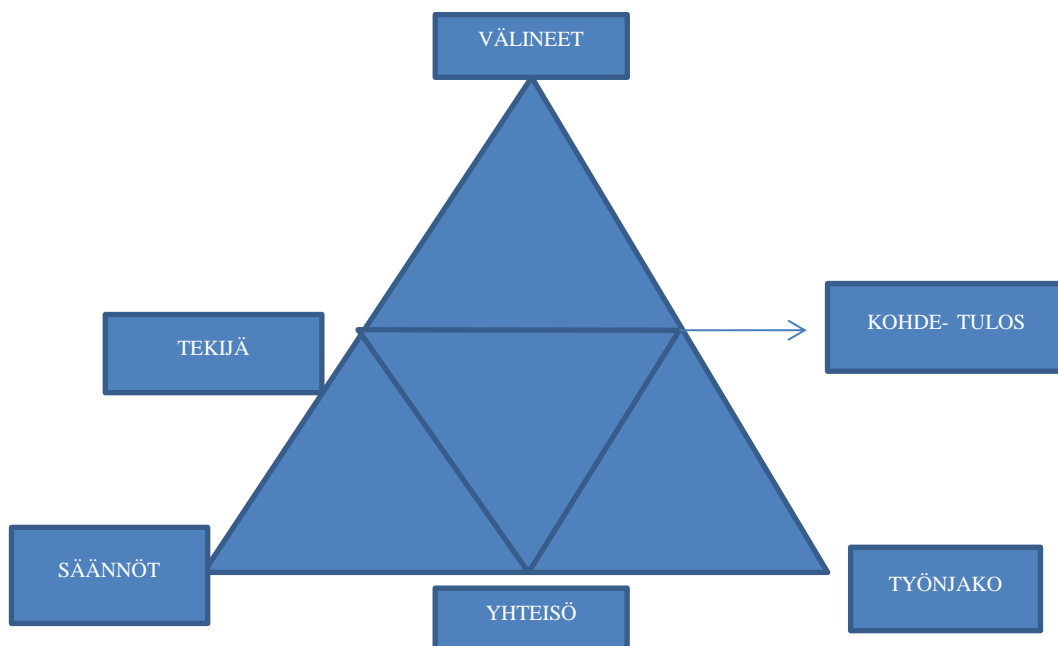
kaita, jolloin puhutaan yhteisestä kehittelystä. Ajatuksena on, että yhteisellä kehittelyllä saadaan aikaan parempi tuote tai palvelu. Moniäänisyydellä tarkoitetaan, että tutkija tutkii ja analysoi työtä monesta näkökulmasta. (Engeström 2002, 146; Koistinen 2007, 29-30; Virkkunen, Ahonen, Schaupp & Lintula 2010, 55 -57.)

Kommunikaatio-opetusta tuottavassa yrityksessä yrityksen omistaja toimii palveluista vastaavana johtajana ja esimiehenä. Hän toimii yrityksessä neuvottelevana ja sopimuksia tekevänä osapuolena. Hän toteuttaa myös perustehtävää. Kehittämistyön alkaessa yrityksessä oli kaksi tuntityötä tekevää puhevammaisten tulkkia, joista toisen tehtävä painottui tulkkaukseen ja toisen kommunikaatio-opetukseen. Kommunikaatio-opetuksia pääsääntöisesti tekevä työntekijä opiskelee kuntoutuksen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja on tässä kehittämissä myös tutkijan roolissa. Tutkijan roolissa oleva työntekijä toimii myös työnkehittäjänä muun työyhteisön ja palveluista vastaavan johtaja-esimiehen kanssa. Kehittämissä osallistaa yrityksen henkilökuntaa. Moniäänisyys viittaa siihen, että kehittämissä kuullaan yrityksen omistajaa, palveluja ostavaa maksajatahoa, palvelua saavaa asiakasta ja hänen lähiyhteisöään ja yrityksen työntekijöitä.

Kehittävän työntutkimuksen tutkimusaineistoa hankitaan usealla tavalla. Aineistona voivat olla dokumentit, kuvat, videointi ja haastattelut. (Koistinen 2007, 29-30.) Tässä tutkimuksessa aineistona ovat palvelua ostavan ja palvelua tuottavan tahon välinen sopimus, asiakaspalautteet, muistiot, päiväkirjamerkinnot, työyhteisöpalaverit, keskustelut asiakkaiden ja yrityksen omistajan kanssa, kirjalliset dokumentit työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista sekä kysely työntekijöille

Kehittävässä työntutkimuksessa analysoidaan työyhteisön toimintoja toimintajärjestelmän käsitteen avulla. Toimintajärjestelmän rakennemallin avulla inhimillisen toiminnan elementit hahmottuvat kuten kuviossa 2 voidaan nähdä. Toiminnassa tarvitaan toimija, joka voi olla yksilö tai kollektiivi. Toiminnalla on aina kohde sekä välineet, joilla vaikutetaan kohteeseen. Lisäksi tarvitaan samaa kohdetta työstävien työnjako ja toimijoiden yhteisö sekä säännöt. Rakennemallissa kaikkien elementtien välillä vallitsee yhteys. ( Engeström 2002, 41-48; Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2008, 61,63.)



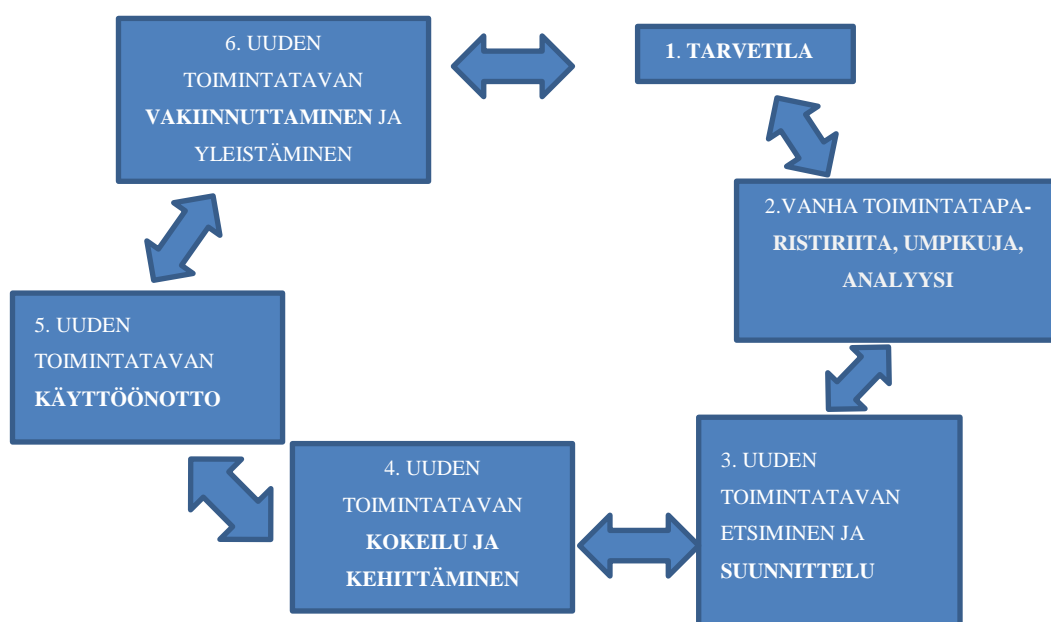


Kuvio 2. Toimintajärjestelmän rakennemalli (Engeström 2002, 47; Heikkinen ym 2008,63.)

Toimintajärjestelmän rakennemalli auttaa hahmottamaan epämääräisiä ongelmia. Työelämän häiriöt ja katkokset selkeytyvät esimerkiksi vanhojen välineiden tai uuden työvälineen tai vanhan ja uuden työnjaon väliseksi ristiriidaksi. Rakennemalli tukee jäsentämistä ja kokonaisuuden havainnointia yksittäisen ongelman sijasta. (Heikkinen ym. 2008, 63-64.) Opinnäytetyössä kohteena voidaan pitää kommunikatio-opetuksen laadukasta prosessia. Kohde pysyy samana muutostyön ponnahtaessa liikkeelle keskeisen toimijan päättäessä toimintansa prosessin vastuullisen toimijana. Toimintajärjestelmän muutokset yhteisön, sopimuksen työnjaon ja etenkin työvälineiden osalta edellyttävät kehittämistyötä yrityksessä.

Tutkimuksessa käytetään apuna myös kehittävän työntutkimuksen vaihemallia, ekspansiivista oppimista. Ekspansiivinen oppiminen tarkoittaa laajemman näköalan ottamista oppimiseen ja kehittämiseen työpaikoilla, siis työn laadullista kehittämistä. Laajempi näkökulma voi tarkoittaa kohteen ajattelua ajallisesti tai alueellisesti laajempina kokonaisuutena, mutta myös laajemman vastuun ottamista tai ongelman ratkaisua ja kehittämistä toimintakohteessa. (Engeström 2002, 93-94; Koistinen 2007, 28-30; Engeström & Virkkunen 2007, 69; Virkkunen ym. 2010, 60-61.)

Kehittämistyö etenee vaiheittain, sykleissä, kuten kuviossa 3 nähdään. Ensin huomataan tarve muutokselle, seuraavina vaiheina ovat analysointi, suunnittelu, kokeilu ja seuranta ja lopuksi vakiinnuttamisen vaihe. Vaiheet nähdään oppimistekoina. Kokeileminen on olennainen osa metodologiaa. Oppimisprosesseissa kohteena voi olla koko toimintajärjestelmä tai sen osia. Prosessissa eteneminen voi olla hidasta tai liike edestakaista ja se voi olla vuosien mittainen prosessi. (Engeström, 2002, 87-92, 121; Engeström, Kerosuo & Kaajama 2005,8; Heikkinen jne. 2008, 64.)



Kuvio 3. Ekspansiivisen oppimisen vaihemalli kehittävässä työntutkimuksessa (Engeström 2002,92; Heikkinen jne. 2008, 64.)

Keskeistä kehittävässä työntutkimuksessa on muutosten analyysi. Työyhteisössä tutkija ja työntekijät analysoivat ajan myötä muotoutuneita toimintatapoja tai työn ongelmia sekä pohtivat tulevaisuuden toimintamalleja. Kehittävää työntutkimusta voidaan toteuttaa muutoslaboratorioissa, esimerkiksi kehittämistilaisuuksien sarjana tai rajanylityslaboratorioissa, jossa kehittämis- ja muutostyössä ylitetään toimiala tai organisaatorajoja yhteistyötä tehden. (Heikkinen ym. 2008, 61- 62.)

Kehittävää työntutkimusta voidaan analysoida useilla menetelmillä. Engeströmin (2002) mukaan määrällisen ja laadullisen menetelmän käyttäminen ei ole vierasta. Heikkilänkin (2014) mukaan kehittämistehtävissä voi olla tutkimuksellinen ote. Mää-

rällisen tutkimuksen avulla voidaan kartoittaa olemassa oleva tilanne. Vastaukset saadaan lukumäärinä ja prosenttiosuuksina. Ne voidaan havainnollistaa kuvioiden ja taulukoiden avulla. (Engeström 2002, 74; Heikkilä 2014, 15-26, 51-52, 118-119.)

Tässä kehittämistyössä on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää asiakastyytyväisyyden ja kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuuden arvioinnissa. Asiakaspalautekyselyn vastauslomakkeen suunnittelivat ulkopuolinen organisoiva yritys yhdessä Olivia kt-palvelua tuottavan yrityksen omistajan kanssa. Lomakkeessa oli Likertin viisiportaiselle asteikolle rakennettuja mielipideväittämiä. Vastaaja valitsi vastaukseksi omaa käsitystään vastaavan väittämän. Asiat kuvataan numeerisesti ja keskeisiä tuloksia kuvataan taulukoin tilasto-ohjelman käsittelyn jälkeen. Tilasto-ohjelmassa on Excelin Tixel- ohjelma. Lomakkeessa oli myös mahdollisuus laajentaa strukturoitua vastausta kirjoittamalla mielipiteitä tai ehdotuksia. Nämä vastaukset huomioitiin tutkimuksessa.

Engströmin (2002) mukaan kehittävä työntutkimus tuo esiin kolmen tyyppisiä vastauksia. Ensimmäinen vastaustyyppi tuo esiin konkreettisia muutoksia varsinaisessa työtoiminnassa. Nämä voivat olla työväline- tai organisaation muutoksia, mutta myös työntekijöiden ajattelun tai työtavan muutoksia. Toisena tyyppinä tulokset ovat löydöksiä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen riippuvuussuhteista. Kolmantena vastaus tyyppinä ovat syntyneet tulokset, jotka ovat käsitteitä. (Engeström 2002,155.)

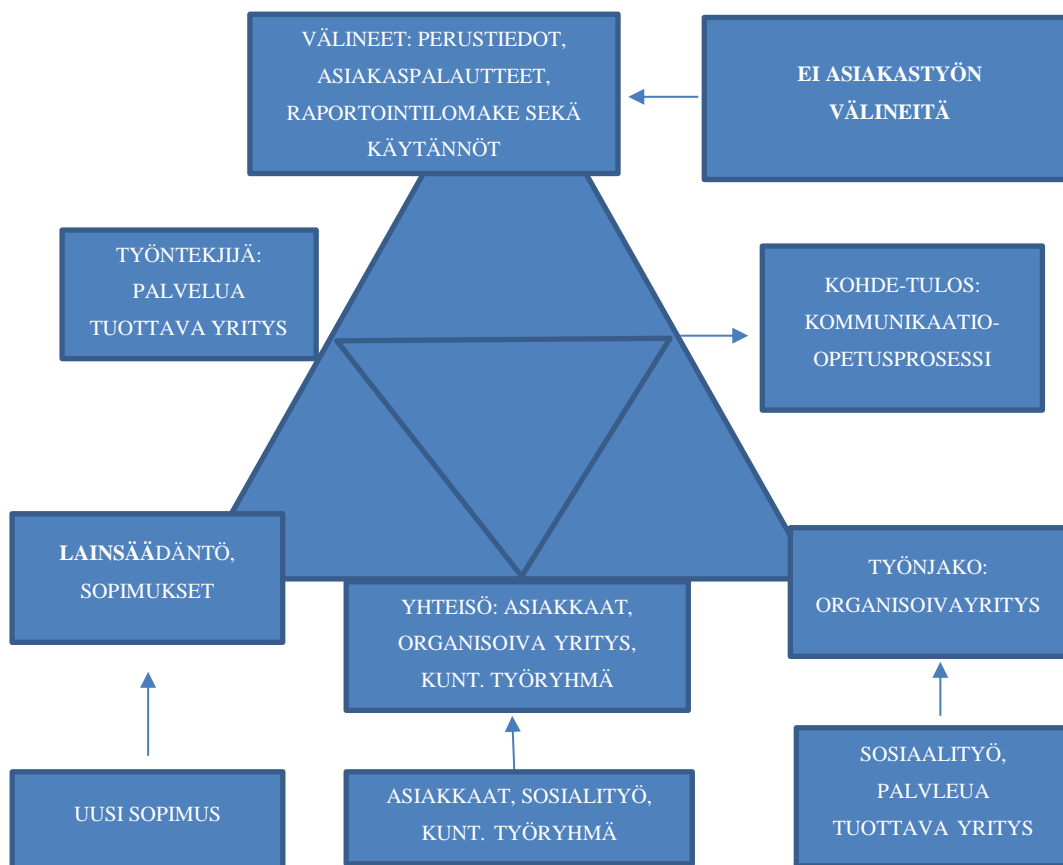
## 4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET

Kehittämistyön idea syntyi vuoden 2015 syksyllä, kun selvisi, että kommunikaatio-opetuksen toimintaympäristössä tulisi vuoden 2016 alusta tapahtumaan merkittävä muutos.

Muutoksessa kommunikaatio-opetuksen toimintajärjestelmästä keskeinen tekijä, toimintaa organisoanut yritys oli jäämässä kokonaan pois. Organisoiva yritys oli etsinyt perheille kommunikaatio-opettajan palvelua tuottavilta yrityksiltä sen jälkeen,

kun se oli saanut maksusitoumuksen kunnan sosiaalityöstä. Perustiedot kommunikaatio-opetusta varten oli hankittu myös yrityksen kautta perheiltä tai puheterapeutilta. Lisäksi se toimitti asiakaspalautelomakkeen asiakkaalle ja toimitti palautetiedon edelleen palvelua tuottavaan yritykseen ja kunnalle eli maksajataholle. Myös raportointi opetuksen päätyttyä annettiin yrityksen omistamalla kaavakkeella eteenpäin yrityksen toimitettavaksi maksajataholle ja asiakasperheelle.

Ulkoa tuleva muutos aiheutti kehittämistarvetta palveluja tuottavassa yrityksessä. Muutos aiheutti tarvetta löytää uusia toimintakäytäntöjä yrityksen sisällä, mutta se muutti myös toimintajärjestelmää ja sen käytäntöjä. Muutosta kuvataan kuviossa 4.



Kuvio 4. Toimintajärjestelmän muutos.

Organisoiva yritys oli ollut mukana kommunikaatio-opetusta tuottavassa prosessissa, eli toimintajärjestelmän yhteisössä. Yhteisö muuttui, kun organisaatiota kevennettiin. Yhteisöön kuului muutoksen jälkeen asiakkaiden lisäksi eri kaupunkien sosiaalityö ja

kuntoutustyöryhmät. Muutoksen seurauksena Olivia kommunikaatio-opetus&tulkkauspalvelut teki sopimuksen kommunikaatio-opetuksen tuottamisesta hankintakilpailutuksen perustella. Palvelua tuotetaan uusilla sopimusehdoilla pääkaupunkiseudulla. Sopimuksen myötä ja yhteisössä tapahtuneen muutoksen vuoksi työnjako muuttui. Tehtäviä siirtyi sosiaalityöhön ja palvelua tuottavalle yritykselle. Kaupunkien sosiaalityöntekijät mm. etsivät kommunikaatio-opettajan perheelle, jolloin vuorovaikutus yrityksen kanssa kasvoi. Työntekijä-elementti toimintajärjestelmän muutoksessa pysyi samana. Työntekijöillä tarkoitetaan tämän kehittämistyön toimintajärjestelmän rakennemallissa palvelua tuottavan yrityksen omistajaa ja henkilökuntaa. Toimintajärjestelmän kohteena on edelleen kommunikaatio-opetuksen prosessi. Suurin muutos tapahtui toimintajärjestelmän välineiden kohdalla. Muutoksen myötä palvelua tuottavan yrityksen näkökulmasta asiakastyövälineet prosesseineen mukaan lukien asiakaspalautekäytännöt hävisivät käytöstä.

Sisäisenä kehittämistarpeena nähtiin yritykseen tulleiden asiakaspalautteiden tutkiminen ja lisäksi pohdittiin kommunikaatio-opetuksen materiaalien muuttamista manuaalisesta muodosta sähköiseksi muodoksi. Tablettitietokoneiden ja älypuhelimien käytön lisääntyminen kommunikoinnissa toi omat haasteensa.

Yrityksen omistaja ja toinen tuntityöntekijä näkivät ja ideoivat kehittämistarpeita samaan aikaan kun työntekijän opinnäytetyön aiheen valinta tuli ajankohtaiseksi. Ideoista hahmottui karkea suunnitelma, jota päätettiin pohtia työyhteisön palaverissa. Työyhteisöön kuului yrityksen omistajan eli esimiehen lisäksi kaksi tuntityöntekijää.

#### 4.1 Kehittämistyön eteneminen työyhteisöpalaverien ja kehittämistekojen näkökulmasta

Kehittämistyön aikana pidettiin kuusi työyhteisöpalaveria. Palaverit sijoituivat kehittämisympäristön alku- ja loppuosaan. Kehittämisteemat jakautuivat palavereissa seuraavasti:

Työyhteisöpalaverissa 4.1.2016 keskusteltiin kehittämisen tarpeista ja ideoista. Keskusteluista nousi esiin kehittämisen neljä keskeistä linjaa, jotka ovat havainnollistettu kuviossa 5. Asiakaspalautteiden käsittely ja asiakaspalautesysteemin kehittäminen nähtiin tärkeäksi ja asiakastyönlomakkeiden luominen oli tullut ajankohtaiseksi. Yrityksen tulevaisuuden kannalta internetsivujen ja sähköisten opetusmateriaalien luominen kiinnosti, lisäksi tarpeellisenä koettiin saada henkilökunnan koulutusta tablettitietokoneen ja kommunikaatio-ohjelmien käytössä. Palaverissa jaettiin vastuualueet hankkeiden osalta.



Kuvio 5. Kehittämistyön neljä linjaa.

Työyhteisöpalaveri 7.4 2016. Työyhteisöön oli palkattu uusi työntekijä. Henkilökunnalta kysyttiin vielä kehittämistarpeita käyttäen learning café –menetelmää. Tärkeimpänä asiana nousi tarve kehittää asiakaspalautejärjestelmää ja toimintatapojen

yhteneväisyyttä. Palaverissa kuultiin alustavia tuloksia asiakaspalautteista vuosilta 2012-2015. Asiakastyön lomakkeista perustietolomakkeen osalta tehtiin sopimus ja suunnitelma. Esiteltiin ICF -viitekehystä kommunikaatio- opetuksen taustaksi. Internetsivut oli julkaistu maaliskuussa 2016. Keskusteltiin paljon videomateriaaleista tukiviittomien opetuksessa. Esille tuli kommunikaatiomateriaalin lataaminen ns. pilvipalveluun. Henkilökunnan koulutus suunniteltiin pidettävän syksyllä 2016.

Työyhteisönpalaveri 25.5.2016. Esiteltiin asiakaspalautteiden tilastollisesti käsitellyt tulokset. Toisena aiheena oli työkalun kehittäminen kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuuden todentamiseksi. Käytiin läpi ICF- viitekehystä. Henkilökunnan koulutus etenee niin, että esimies menee ensin koulutukseen. Internet sivuille tulee opetusmateriaalia. Puhuttiin kehittävästä työntutkimuksesta.

Elokuussa 2016 työyhteisölle jaettiin sähköisesti laaja ICF -luokituksesta kertova kirjallinen työ. Kirjallisessa työssä oli kommunikaation näkökulma. Esiteltiin vaikuttavuuden arviointiin kehitetty menetelmä ja esitettiin sen kokeilemista.

Syksyllä yritettiin palaveri järjestä, mutta se ei onnistunut aikatauluhankaluuksien vuoksi.

Työpalaveri pidettiin 9.11.2016 esimiehen ja projektinvetäjän kanssa. Käytettiin dialogista keskustelumenetelmää. Katsottiin kehittämishankkeiden vaihe ja yhteenvedot kaikkien neljän osahankkeen kohdalla. Kommunikaatio-opetuksen materiaaleja oli luotu sähköiseen muotoon. Testauksissa oli havaittu jonkin verran hankaluutta, sillä sivut eivät avautuneet kaikissa laitteissa. Tehtiin laaja muistio henkilökunnalle toimintakäytäntöjen uudistumisesta ja yhteneväisistä käytänteistä. Muistio on lähetetty työyhteisölle 11.12.2016. Muistio toimi perehdytyksen välineenä, sillä kesän 2016 aikana yritykseen oli palkattu kolme uutta työntekijää.

Koulutuspalaveri 22.12.2016. Aiheena oli kommunikaatio-opetuksen loppuraportin kirjoittaminen. Osallistujia oli kolme.

Työyhteisöpalaveri 9.1.2017. Käytiin läpi kaikkien kehittämishankkeiden tilanne. Muistiossa 9.11.2016 suurimmalta osalta vaiheet oli jo kuvattu ja tiedotettu henkilö-

kunnalle. Uutena tehtävänä tuli vuodelta 2016 saatujen asiakaspalautteiden tilastollinen käsittely. Henkilökunnalle lähetetään kysely kehittämistyöstä.

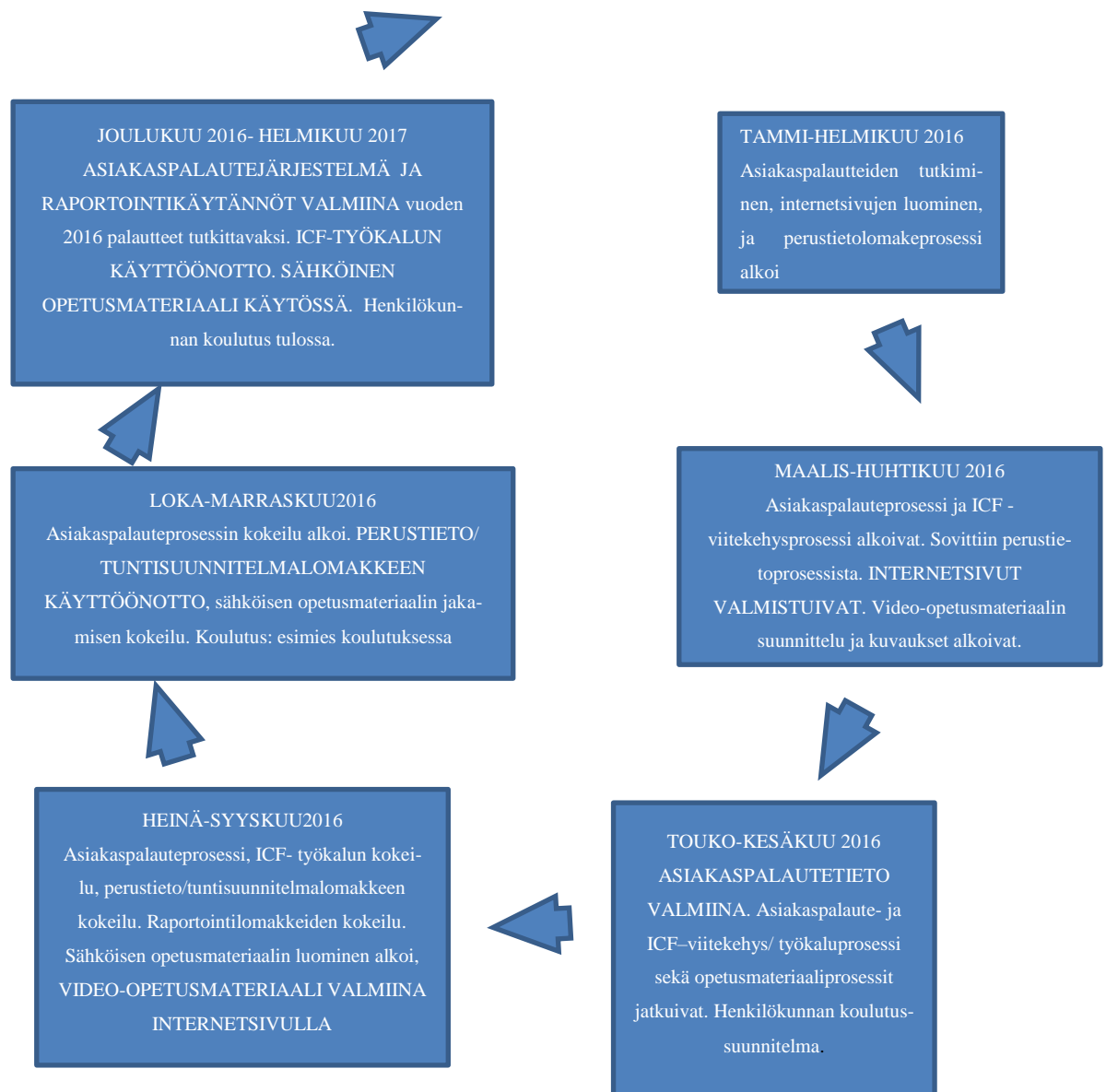
Kehittämistyön työyhteisöpalaverien aikataulut on selkiytetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Kehittämispalaverien aikataulut.

Kehittämistekojen eteneminen tapahtui prosesseina ja yhtäaikaaisesti. Prosesseissa oli paikallaan pysymisen tiloja, jolloin etenemistä ei tapahtunut. Umpikujaan tai ristiriitaan törmätessä mietittiin uusia suunnitelmia. Prosesseissa näkyi joidenkin kehittämistekojen kohdalla edestakaisliikettä vanhan ja uuden tavan välillä. Kehittämistyön aikana toteutettiin useita erilaista kokeilua eri osahankkeissa. Kehittämistyö alkoi tammikuussa 2016 ja päättyi kehittämistekojen osalta helmikuussa 2017. Kehittämistyö eteni uusien välineiden ja toimintakäytänteiden luomisessa aloitusvaiheen ja kokeilujen kautta käyttöönottoon. Koulutushankkeessa eteneminen tapahtui mahdollisuuden rajoissa olleen aikataulun mukaisesti. Kehittämistekojen eteneminen on esitetty kuviossa 7.





Kuvio 7. Kehittämistekojen eteneminen.

#### 4.2 Henkilökunnan kokemuksia kehittämistyöstä

Henkilökunnalle ja esimiehelle lähetettiin kysely kehittämistyöstä, joka on liitteessä (LIITE 1). Siihen vastasi kuudesta työntekijästä kolme sekä esimies. Tässä osassa kuvataan vastauksia yleisesti kehittämistyöhön liittyen. Muut henkilökunnan kyselyn tulokset kuvataan kunkin kehittämisen osahankkeen raportointiosassa.

Henkilökunnalle lähetetyssä kyselyssä todettiin yhteiskehittelyn sujuneen ”kohtalaisen hyvin”, ”työntekijät ottivat vastuuta kehittämisestä”. Yksi työntekijä vastasi, ettei ”ehtinyt mukaan kehittämistyöhön”. Kaksi työntekijöistä koki tulleen kuulluksi ja ideat oli huomioitu, kaksi ei vastannut kysymykseen. Kyselyssä ehdotettiin ”työryhmäpalaverien pitämistä kuukausittain”. Lisäksi todettiin, että kehittäminen olisi ”vaatinut laajempaa keskustelua.”

Kysymykseen omista oppimiskokemuksista yksi vastasi olevansa ”uusi työntekijä ja toimineensa annetuin ohjein”. Yksi vastasi, että ”kokeilujen aikana hämmennystä aiheutti se, ettei kaikki sujunut sovitun mukaan”. Vanhasta toimintatavasta luopuminen ”ei tuottanut hankaluutta, mutta ajanpuute häiritsi uuden omaksumista”. Yrityksen omistajan näkökulmasta oppimisen kysymykseen vastattiin: ”täytyy olla johdonmukainen ja päättäväinen että kaikki toimii uudessa prosessissa samalla tavalla. Tiedottaminen henkilöstölle tärkeää, jotta kaikki saavat prosessista samat tiedot.”

#### 4.3 Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen, tulokset ja niiden analysointi

Tarkoitus on aidosti kuulla asiakasta palautteiden avulla, kehittää toimintaa palautteista saatujen tulosten mukaan sekä kehittää yritykselle asiakaspalautejärjestelmä. Työntekijät pitivät asiakaspalautteiden tutkimista ja asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä kaikkien tärkeimpänä kehittämistehtävänä.

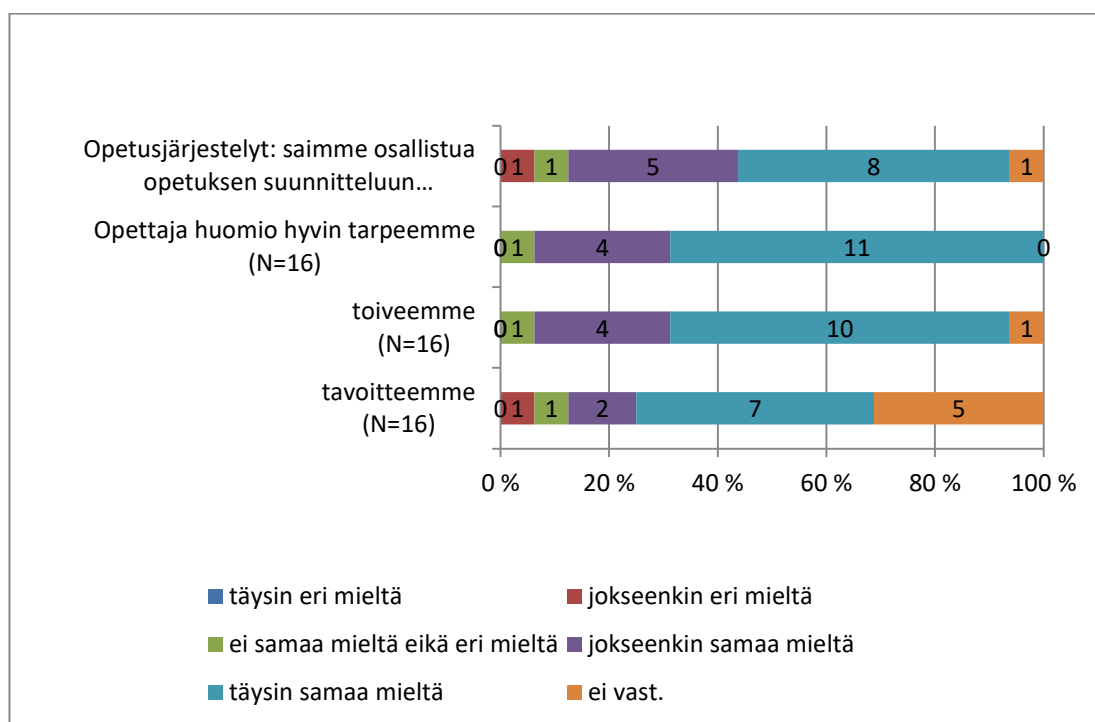
Aiemmilta ajoilta, vuosilta 2012- 2015 oli yritykseen saapunut asiakaspalautteita 16 kappaletta. Yritys oli toteuttanut em. ajanjaksona 50 asiakkaan kommunikaatio-opetusjaksoa.

Yritykseen saapuneista palautteista opinnäytetyöntekijä toteutti pilottitutkimuksen asiakaspalautejärjestelmän ja asiakastyön kehittämiseksi. Palautteiden avulla selvitetiin, olivatko asiakkaat olleet tyytyväisiä opetusjärjestelyihin sekä opetukseen? Olivatko asiakkaat olleet mukana opetuksen suunnittelussa? Miten heidän tarpeensa ja

toiveensa sekä tavoitteensa on huomioitu? Onko opettaja ollut ystävällinen ja kohtelias sekä taitava? Onko opetuksesta ollut hyötyä?

Asiakaspalautteet vuosilta 2012-2015 käsiteltiin aluksi lomakkeissa olleella asteikolla, mutta muutettiin myöhemmin Likert-asteikoksi. Matriisi käsiteltiin tilastollisesti Excelin Tixel-ohjelmalla. Tuloksista luotiin ohjelman avulla koonti, jonka halutessa voi julkaista yrityksen www-sivulla.

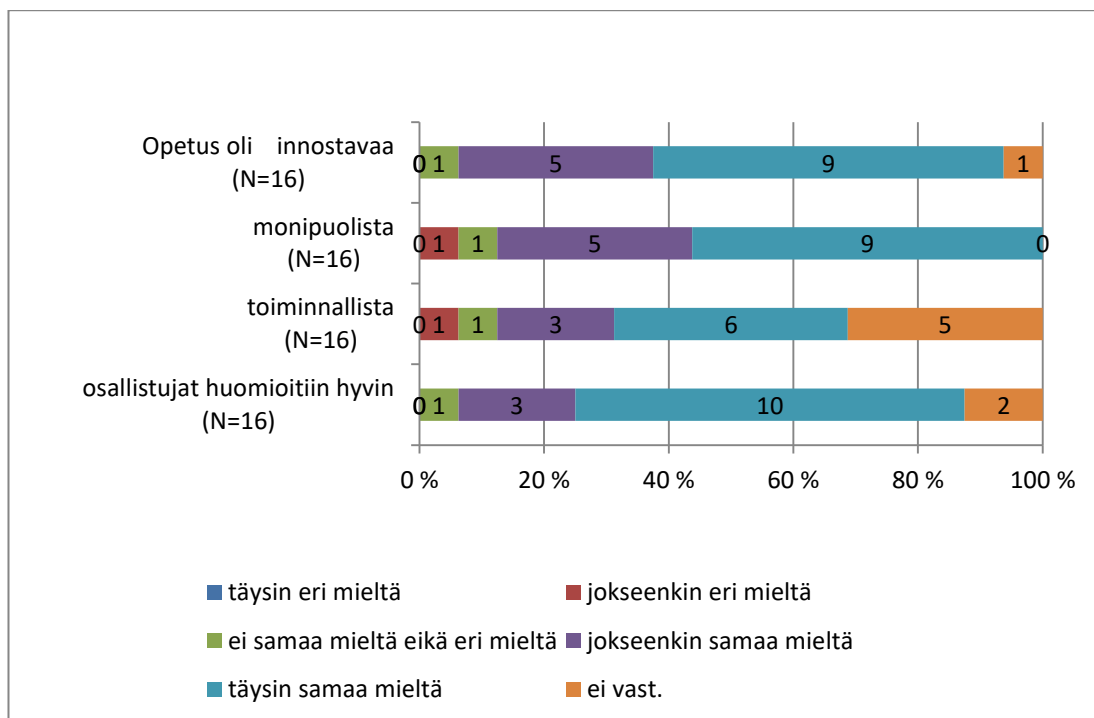
Asiakaspalautteiden tuloksissa kahdeksan vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että kokivat osallistuneensa opetuksen suunnitteluun ja viisi jokseenkin samaa mieltä osallistumisesta. Kysymykseen opettajan hyvästä perheiden tarpeiden huomioimisesta opetuksen järjestelyissä vastasi 11 olevansa täysin samaa mieltä ja neljä vastaajaa olevansa jokseenkin samaa mieltä. Toiveet oli huomioitu hyvin kymmenen vastaajan mielestä ja tavoitteet seitsemän vastaajan mielestä. Vastaajaryhmän kokemukset opetuksen järjestelyistä näkyvät kokonaisuudessaan kuviossa 8.



Kuvio 8. Kokemukset kommunikaatio-opetuksen järjestelystä vuosien 2012-2015 asiakaspalautteista.

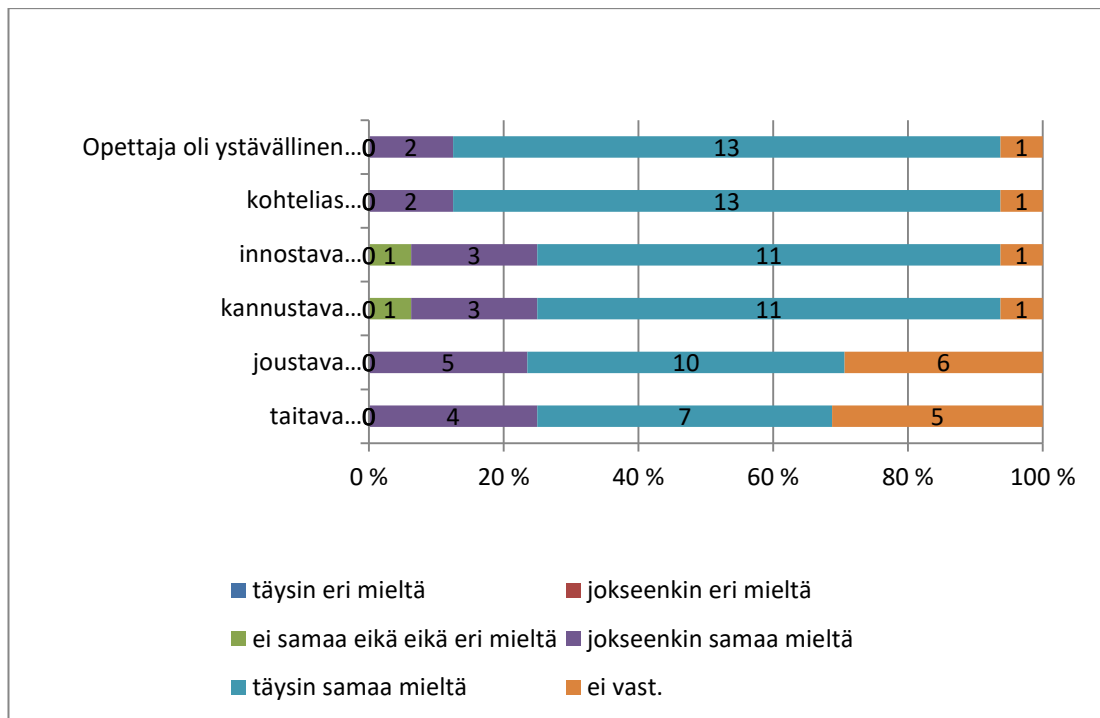
Opetusta koskevat kysymykset koskevat innostavuutta, monipuolisuutta ja toiminnallisuutta sekä osallistujien huomioimista. Yhdeksän vastaajaa oli täysin samaa mieltä

siitä, että opetus oli innostavaa ja viisi vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Opetusta piti monipuolisena yhdeksän vastaajaa ja viisi vastasi olevansa asiasta jokseenkin samaa mieltä. Opetusta piti toiminnallisena kuusi vastaajaa. Kymmenen vastaajan mielestä osallistujat huomioitiin hyvin. Vastaukset opetusta koskeviin kysymyksiin kuvataan kuviossa 9.



Kuvio 9. Kokemukset kommunikaatio-opetuksesta vuosilta 2012-2015.

Opettaja oli ystävällinen ja kohtelias 13 vastaajan mielestä, innostava ja kannustava 11 vastaajan kokemuksen mukaan, joustava kymmenen ja taitava seitsemän vastaajan mielestä. Vastaukset kokonaisuudessaan näkyvät kuviossa 10.



Kuvio 10. Kokemukset kommunikaatio-opettajasta vuosilta 2012-2015.

Kysymykseen kommunikaatio-opetuksen hyödyistä kaikki 16 vastaajaa vastaavat opetukseen olleen hyödyllistä, joskin osa koki tarvitsevansa lisää opetusta.

Asiakaspalautteista nousi kaksi kehittämisen kohdetta. Toinen oli kommunikaatio-ohjauksen sisällön kuvaus, joka toteutettiin keväällä 2016. Kommunikaatio-ohjuksesta luotiin kirjallinen esitys yrityksen www-sivulle. Toinen kehittämisen kohde oli asiakkaan toive kommunikaatio-opetuspaketista. Tämä toteutettiin opetusmateriaalien kehittämistehtävässä.

#### 4.3.1 Kehittämisprosessi

Yrityksessä kehittyi tarvetila asiakaspalautejärjestelmän ja asiakaspalautelomakkeen luomiselle vuoden 2016 alussa toimintaympäristössä tapahtuneen muutoksen vuoksi. Käytännössä asiakaspalautejärjestelmää eikä lomaketta ollut olemassa ollenkaan. Tarvetilan lisäksi tilanne aiheutti myös ristiriitaa. Asiakaspalautteiden saaminen yritykseen edellytti kehittämistekoja.

Palaverissa huhtikuussa 2016 keskusteltiin asiakaspalautteiden saamisesta yritykseen kommunikaatio-opetuksen jälkeen. Asiakaspalauttejärjestelmän luomista työntekijät pitivät kaikkein tärkeimpänä kehittämistekona. Asiakaspalautteita toivottiin yritykselle sen omilla palautelomakkeilla. Todettiin kuitenkin, että maksajatahot, kuten pääkaupunkiseudun isot kaupungit haluavat asiakaspalautteen omilla lomakkeillaan yrityksen kanssa tekemänsä palvelusopimuksen mukaan (Palvelukuvaus). Asiakkaita ei voi edellyttää täyttämään kahta palautelomaketta, etenkin kun vastausprosentti oli vuosien 2012-2015 asiakaspalautteiden osalta matala.

Työyhteisön palaverissa todettiin palvelusopimuksen sisältävän velvoitteita asiakaspalautelomakkeen suhteen. Palveluntilaaja tahoilta edellytettiin lomakkeiden luomista ja palvelun tuottajan tuli toimittaa lomake asiakkaalle. Yksi palveluja ostava kaupunki loi lomakkeen alkuvuodesta 2016 www-sivuilleen ja toinen kesällä 2016. Asiakaspalautteet pyydettiin palauttamaan näiden kaupunkien postilokeroosoitteeseen. Tarkoitus oli toimittaa asiakaspalautetieto tätä kautta palveluntuottajille, mikäli kommunikaatio-opetusta saanut perhe oli antanut luvan. (Palvelukuvaus; Palautelomake 2016.)

Yrityksen palveluista vastaava esimies oli alkuvuodesta useita kertoja yhteydessä maksajatahoihin liittyen lomakkeiden luomiseen. Ristiriitaisuutta järjestelmän toiminnassa herätti se, ettei yritykseen ollut tullut yhtään asiakaspalautetta elokuun loppuun 2016 mennessä. Työntekijät pohtivat ajatuksissaan syitä tähän, mutta mitään yhteistä analyysiä ei tehty. Kävi ilmeiseksi, että kehittämistä oli suunnattava yritykseen sisäisen toimintatavan luomiseksi ja oltava edelleen yhteydessä palvelujen maksajatahoihin. (Ahola 2016.)

Yrityksessä pyrittiin toteuttamaan asiakaspalauteprosessia sähköisesti, mutta henkilötietolain vaatimukset eivät tällöin toteutuneet. Ongelma ratkaistiin niin, että lomake viedään nimi ja sopimusnumerotietojen osalta täytettynä asiakkaalle palautuskirjeen myötä. Asiakasperhe täyttää lomakkeen niin halutessaan ja palauttaa sen maapostina kommunikaatio-opetuksen tuottaneelle yritykselle. Yrityksessä palautteesta otetaan kopio ja palautetieto välitetään suullisesti opettajalle, mikäli perhe on antanut siihen luvan. Tämän jälkeen palaute lähetetään yrityksestä kommunikaatio-opetuspäätöksen antaneelle sosiaalityöntekijälle. Puheterapeutin on myös mahdollista lukea palaute.

Vuoden 2016 lopulla uuden asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta kokeiltiin kommunikaatio-opetuksen ollessa päättymässä muutamassa tapauksessa. Palautteita saatiin neljä kappaletta. Ne käsiteltiin Tixel tilasto-ohjelmalla.

Kokemukset opetuksen toteutumisesta kuvattiin palautteissa seuraavasti. Kaikki neljän vastaajaa olivat täysin samaa mieltä siitä, että opettaja huomioi hyvin perheen tarpeet ja toiveet. Kolmen vastaajan mielestä opettaja huomioi perheen tilanteen opetuksen järjestelyissä. Yksi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen. Yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä siitä, että oli osallistunut opetuksen suunnitteluun ja kolme oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa oli täysin samaa mieltä opetuksen tavoitteiden asettamisesta yhdessä opettajan kanssa ja kaksi oli jokseenkin samaa mieltä yhteisestä tavoitteisen asettelusta.

Kokemuksia opetuksesta kysyttiin kolmella kysymyksellä. Kolmen vastaajan mielestä opetukseen oli mukava osallistua ja kahden mielestä opetus oli monipuolista ja riittävän toiminnallista. Kahden vastaajan mielestä kaikki osallistujat huomioitiin. Vastauksissa oli kuitenkin myös kuvaus, ettei vastaaja kokenut olevansa eri eikä samaa mieltä kysyttäessä monipuolisesta ja toiminnallisesta opetuksesta sekä osallistujien huomioimisesta. Opettaja oli kolmen vastaajan mielestä ystävällinen ja kohtelias sekä asiantunteva ja taitava.

Opetuksen hyödyistä kysyttiin kolmesta eri näkökulmasta. Kommunikaation kohe-  
nemista läheisen kommunikaatiomenetelmällä kuvasi yksi vastaaja ja kaksi koki olevansa kommunikaation paranemisesta jokseenkin samaa mieltä. Neuvoja vuorovai-  
kutuksen tueksi oli saanut kaksi vastaajaa. Kaksi vastaajaa kuvasi saaneensa yhteisen  
kommunikaatiomenetelmän.

Yrityksessä prosessi jatkuu tulevaisuudessa niin, että asiakaspalautteet kerätään tutkimusta vasten. Ne käsitellään tilastollisesti mutta luetaan myös avoimien kysymysten osalta.

Henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä kävi ilmi, että työyhteisössä oltiin asiakaspalautejärjestelmän sisäistämisen eri vaiheissa. Osa oli lukenut asiakaspalautejärjestelmän käytännöstä, osa oli kokeillut sovitun järjestelmän toimivuutta. Osa henkilö-

kunnasta oli aloittanut työsuhteen yrityksessä kehittämistyön aikana. Hämmennystä aiheutti se, että lomakkeissa palautusosoitteena oli eri osoite kuin yrityksen asiakaspalautteen prosessissa oli sovittu. Informointi kehitetyn asiakaspalauttejärjestelmän toimintatavasta yrityksen sisällä koettiin myös puutteelliseksi.

#### 4.3.2 Asiakaspalauttejärjestelmän kehittämistulokset ja tulosten analyysi

Kehittämistyön osahankkeessa luotiin yritysکوhtainen asiakaspalauteprosessi yhteistyökumppanien hyväksymänä sekä asiakaspalautteiden käsittelyprosessi yritykseen saapuneiden palautteiden osalta.

Kehittämistekoa analysoitaessa todettiin prosessin edenneen ekspansiivisen oppimisyklin vaiheiden tavoin tarvetilan julkitulon jälkeen ristiriidan kokemisen, suunnittelun ja kokeilemisen kautta uuteen toimintatapaan. Yrityksessä oltiin elokuussa 2016 hämmentyneissä tunnelmissa, sillä yhtään asiakaspalautetta ei ollut saapunut yritykseen. Uusi suunnitelma ja sen kokeileminen tuotti tulosta. Loppuvuodesta yritykseen saatiin muutama palaute uudistetulla toimintatavalla. Uusi toimintatapa poikkeaa yhteistyötahojen kanssa tehdystä sopimuksesta, sillä asiakaspalaute tulee nyt ensin yritykseen josta se lähetetään sosiaalityöntekijälle kuntaan. Yrityksen omistaja on neuvotellut luvan toimia sopimuksesta poikkeavalla tavalla asiakaspalauteprosessissa. Henkilökunta oli kyselyn mukaan eri vaiheissa prosessin sisäistämässä. Osa oli kokeillut toimintatapaa käytännössä. Osa henkilökunnasta oli aloittanut työt yrityksessä kehittämisteon aikaa ja olivat perehdytysvaiheessa. Kokemus informaation puutteista tuli esiin kyselyssä.

Kehitetty asiakaspalauteprosessi luotiin yritysکوhtaisesti. Prosessi on laajennettavissa muidenkin, saman palvelusopimuksen sisällä toimivien kommunikaatio-opetuspalvelua tuottavien yritysten käyttöön pääkaupunkiseudulla.

Kehittämistekona syntyi asiakaspalautteiden käsittelytapa. Aiemmin saadut palautteet oli luettu, mutta nyt ne tutkittiin määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Asiakkaiden kokemukset olivat vuoden 2012-2015 palautteissa opetusjärjestelyiden ja opettamisen osalta hyviä. Tutkimukseen saatiin palautteita vuosilta 2012-2015 16 kpl ja



vuodelta 2016 vain neljä kappaletta. Tarkoituksena oli kuitenkin kehittää toimintatapa, jolla saadaan kokonaisempi kuva kommunikaatio-opetuksesta yrityksen laadun kehittämistä varten.

Tavoitteena kehittämistyössä oli kuulla asiakasta ja reagoida asiakaspalautteisiin. Tilastollinen tutkimus kuvasi olemassa olevaa tilannetta kommunikaatio-opetuksen suhteen. Menetelmän avulla kuvattiin asiakkaiden tyytyväisyys opetukseen. Palautelomakkeissa oli myös avoimia kysymyksiä. Vuoden 2012- 2015 palautteissa olleisiin asiakkailta tulleet kahteen ideaan on vastattu konkreettisesti tässä kehittämistyössä. Vuoden 2016 palautteissa ei ehdotuksia asiakkailta tullut.

#### 4.4 Asiakastyö

Asiakastyön osahankkeessa toteutettiin kolme kehittämistekoa. Kommunikaatio-opetuksessa oli tarvetta saada riittävät perustiedot uudesta asiakkaasta, joten yksi tehtävä oli kehittää tietojen saamista sekä lomaketta. Kehittämisen aikana puhuttiin perustieto- tai tuntisuunnitelmalomakkeesta, lopulta lomake sai nimekseen tuntisuunnitelmalomake. Toisena kehittämistekona oli työvälineen kehittäminen opetuksen vaikuttavuuden mittaamiseen. Tämän taustalle yritykseen tuotiin uutena ajattelumallina ICF- viitekehys. Kolmantena kehittämistekona oli raportointilomake ja raportointikäytäntö kommunikaatio-opetuksen päättyessä asiakkaan kohdalla.

Yrityksessä on käytössä tuntisuunnitelmalomake, johon kirjataan asiakkaan nimi ja yhteystiedot. Lomakkeelle kirjataan oleellista tietoa kommunikaatio-opetuksen kannalta. Tuntisuunnitelmaan kirjataan myös opetukseen tavoite ja luonnollisesti opetus-tuntien suunnitelma sekä havainnot oppimisesta.

Uudelleen organisoidussa toimintaympäristössä yritys ei saanut ns. asiakkaan perustietoja maksusitoumuksen yhteydessä sitoumuksen saavuttua postitse yritykselle. Sitoumuksessa esitetään asiakkaan nimi, yhteyshenkilö ja yhteystieto sekä päätöksen sisältö. Kommunikaatio-opettajat menivät vuoden 2016 alussa asiakkaan luo, josta he tiesivät vain maksusitoumuksessa ilmenneen opetettavan kommunikaatiomenetel-

män, mutta ei muuta tietoa, joka liittyi kommunikaatio- opetukseen. Tämä koettiin keskustelujen perusteella hankalana.

Asiasta käytiin keskustelua työyhteisön palaverissa ratkaisua etsien. Yrityksen omistaja ehdotti, että hän palveluista vastaavana johtajana ottaisi yhteyttä perheisiin maksusitoumuksen tullessa yritykseen. Yhteydenoton tarkoituksena on saada selville kommunikaatio-opetuksen kannalta keskeisiä perustietoja. Tiedot kirjattaisiin tuntisuunnitelmalomakkeeseen, joka lähetettäisiin maapostissa opettajalle. Tätä käytäntöä kokeiltiin keväällä ja alkukesästä 2016.

Käytäntö koettiin kankeana ja aikaa vievänä muotona. Sitä muutettiin niin, että lomake tuli opettajalle sähköpostitse. Esimies kirjasi tuntisuunnitelmaan maksusitoumuksesta asiakastiedot salassapitosäädöksiä noudattaen sekä yhteystiedot. Keskeinen tunniste tieto oli maksusitoumuksen numero. Toimintatapa nopeutti prosessia. Kokeilussa kuitenkin todettiin, ettei asiakkaan perustietojen saaminen opettajalle juurikaan muuttunut alkutilanteesta. Palattiin ensimmäiseen toimintatapaan ja maapostissa lähetettäviin perustietoihin. Vähitellen toiminta alkoi toteutettua sovitun mukaisesti.

Yritykseen tuli maksusitoumuksen liitteenä myös puheterapeutin lausuntoja. Käytäntöä pidettiin hyvänä, sillä lausunnosta saatiin perustietoa kommunikaatio-opetuksen tueksi. Toimintamalli on jatkokehittämisen arvoinen

Työyhteisölle lähetetyssä kyselyssä seitsemästä työntekijästä neljä vastasi kyselyyn ja vastasivat tuntisuunnitelmalomakkeen käytön olevan hallussa. Yhdessä vastauksessa käyttöön otossa koettiin informoinnissa olleen puutteita.

#### 4.4.1 Työväline vaikuttavuuden arviointiin

Työyhteisön kokoontumisissa keväällä 2016 keskusteltiin kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuudesta asiakkaan vuorovaikutukseen. Kommunikaatio-opetuksessa oli huomattu, että osa asiakkaista laski osaamiensa tukiviittomien määrää. Pohdittiin työkalun kehittämistä, joka toisi esiin opettamisen vaikuttavuutta ja oppimisen tulok-

sia. Näitä tietoja käytettäisiin kommunikaatio-opetuksen loppuraportin kirjaamisessa maksajataholle

Työyksikössä kerrottiin ICF-toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisestä (myöhemmin ICF- luokitus) luokituksesta ja sen rakenteesta jäsentävänä viitekehyksenä. ICF -luokituksen on ajateltu tuovan yhteinen kieli eri ammattikunnille. Työyksikössä työskentelee viittomakielenohjaaja sekä viittomakielen- ja puhevammaisen tulkkeja, ICF -luokituksen ajateltiin tuovan työntekijöille yhteistä kehystä kommunikaatio-opetukseen. ICF -luokituksesta pidettiin pieni esitelmä ja sen pohjalta keskusteltiin luokituksesta. Oppimisen ja muistin tueksi opinnäytetyön tekijä työsti työyhteisölle melko laajan kirjallisen esityksen luokituksen rakenteesta ja ehdotuksen työkalusta sekä sen kokeilusta. Kirjallisessa esityksessä nostettiin esille luokituksen kommunikaation liittyvät osa-alueet kehon, osallisuuden ja ympäristön osalta. (ICF -luokitus 2004, 3, 65-66, 71-73,133-136,157-162,169-170,185-186.)

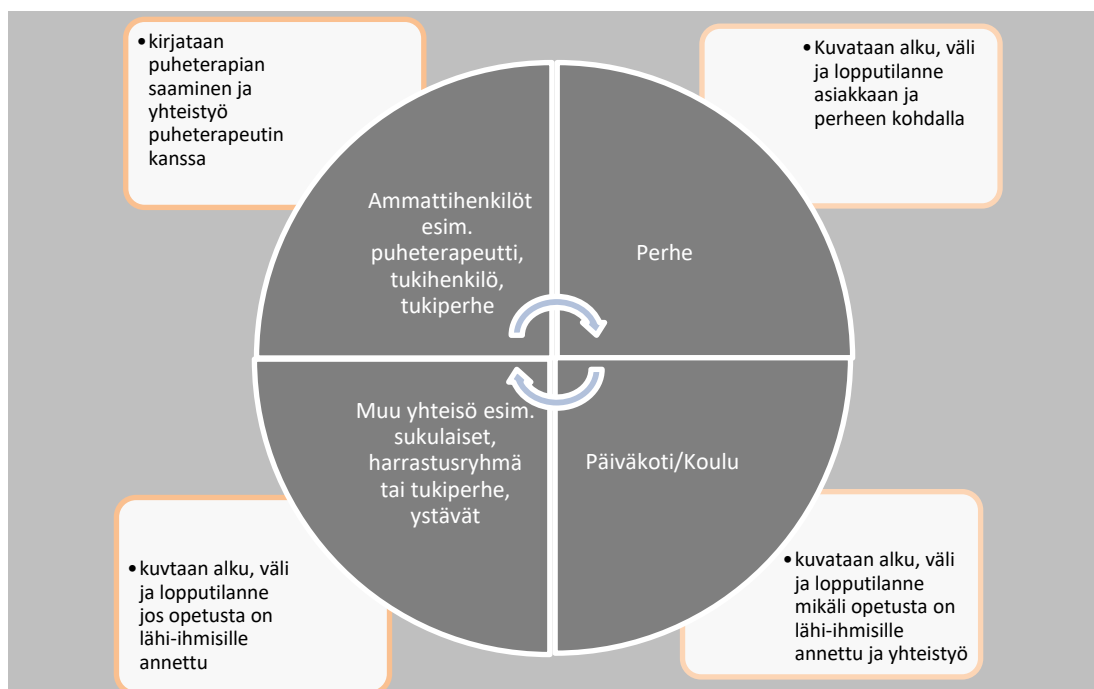
ICF -luokitus tuo luontevasti esille ympäristötekijöiden merkityksen. Pääluokassa tuki ja keskinäiset suhteet perheen ja lähi-ihmisten tärkeys korostuu kieltä oppivan ihmisen elämässä. Mikäli kielenkehityksessä esiintyy hankaluutta, ympäristötekijöissä luokitellaan ja kuvataan perhe, lähi-ihmiset, ystävät, yhteisöt ja eri ammattiryhmät tukea antavina osapuolina. Kommunikaatio- opetuksen näkökulmasta ICF -luokituksen ympäristö osa-alueen tuki ja keskinäiset suhteet pääluokka korostuu, sillä kommunikaatio-opetus on suunnattu puhevammaisen henkilön perheelle ja lähi-ihmisille, kuten päiväkodin tai koulun henkilökunnalle. Heille opetetaan puhetta tukevaa tai korvaavaa menetelmää, jotta he käyttäisivät mallintaen menetelmää kommunikoidessaan perheenjäsenen kanssa, joka omaa kielellisen kehittymisen haasteita. (ICF- luokitus 2004, 185-188; Kommunikaatio-ohjaus 2016.)

ICF -luokituksen työstämiselle annettiin aikaa. Keskusteluissa kävi ilmi, että sisäistäminen oli haastavaa. Eri ammattiryhmille ICF -viitekehys oli vieras omaan ammattilliseen viitekehykseen verrattuna. Esimies oli kuitenkin toiveikas ja totesi että ”alkuun on päästy ” (Ahola 2016a).

Työkaluksi vaikuttavuuden arviointiin ehdotettiin Microsoft Word ohjelmasta kuviota, jolla oli kehämäinen muoto ja joka oli jaettu sektoreihin. Tämä toi mieleen ICF -

luokitukselta ympäristötekijöiden pääluokasta tuki ja keskinäiset suhteet eri toimintaympäristöissä toimivat asiakkaalle tukea antavat osapuolet. (ICF -luokitus 2004, 185-186; Microsoft Word.)

ICF -työkalua ehdotettiin käytettäväksi niin, että kehämatriisin sektoreille kirjataan asiakkaan toimintaympäristöt kuten perhe, sukulaiset, päiväkotiki ja ammattihenkilöt kuvion 11 mukaan. Matriisissa oleviin laatikoihin voidaan kirjata asiakkaan ja perheen ja muiden lähi-ihmistien osaaminen omilla kaavioillaan alku- ja loppuvaiheessa kuten kuviossa 11. Konkreettinen esimerkki kirjauksesta voisi olla: asiakas ja perhe osaavat 12 tukiviittomaa tai päiväkodissa viitotaan avainviittomia. Loppuarviossa voidaan ilmaista opettujien/opittujen ilmausten määrä ja/tai millä tasolla asiakkaan eri toimintaympäristöissä puhetta tukevaa tai korvaavaa menetelmää käytetään. Yhteistyö puheterapeutin tai muun kuntoutustyöryhmän kanssa voidaan kirjata omalle sektorilleen.



Kuvio 11. Esimerkki ICF- työvälineen käytöstä kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuuden mittaamisessa.

Palavereissa työvälineen muoto herätti muistikuvia puhevammaisten tulkin koulutuksessa esitellystä kellotaulunmuotoisesta mallista kommunikaatio-opetuksen tavoitteiden asettelussa. Mallia oli aiemmin hyödynnetty yrityksessä. Ajatuksena oli nyt laajentaa osaamista ja näkökulmaa ICF- viitekehyksen suuntaan. Lopulta kuitenkin pää-

dyttiin siihen, että kuviota voi käyttää tavoitteiden asettelussa vaikuttavuuden mittaamisen lisäksi.

Päädyttiin kokeilemaan työvälinettä kommunikaatio-opetuksessa. Kokeiluun osallistui 10 asiakasta perheinen tai lähi-ihmisineen, joille opetettiin tukiviittomia tai/ja kansion käyttöä. Kommunikaatiokansion tai kuvien käyttöä opetettiin neljässä tapauksessa, samoin tukiviittomia opetettiin neljälle perheelle. Molempia muotoja sekä kommunikaatio-kansiota sekä tukiviittomia opetettiin kahdelle perheelle. Kolme perhettä näistä olivat kommunikaatio-opetuksen jatko-opiskelijoita. He olivat olleet alkuopetuksessa aiemmin. Seitsemän perheen kohdalla opetusta annettiin myös päiväkodille tai muulle lähitoimijalle. Osallistujia määrä oli yhteensä 54 henkilöä.

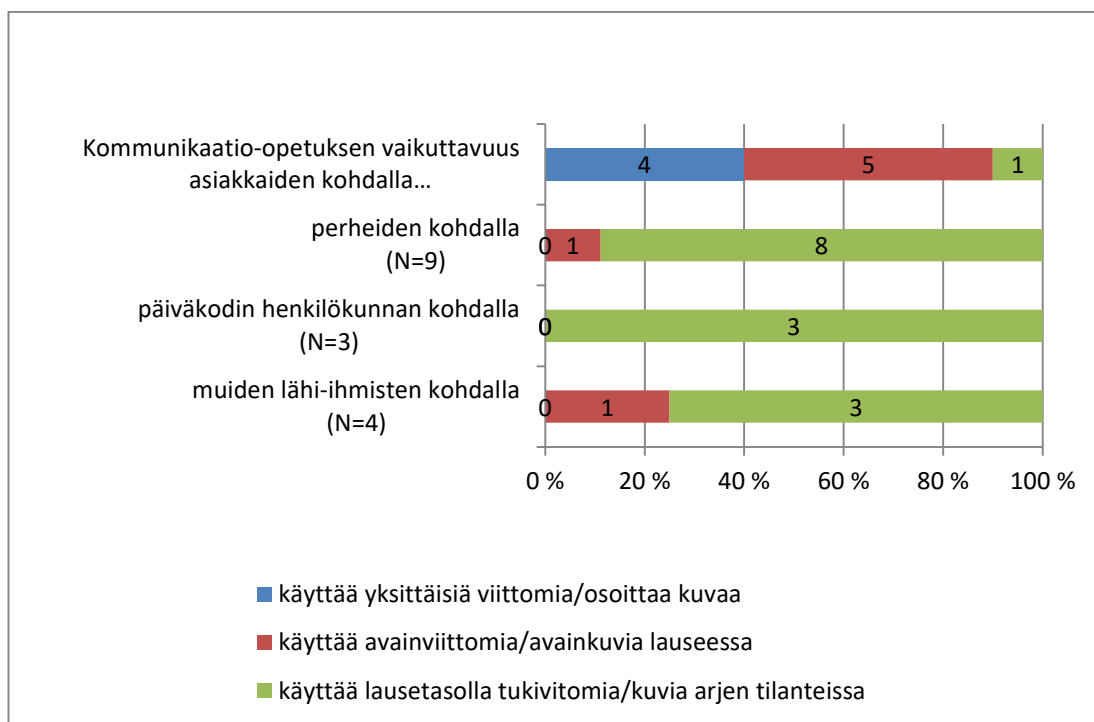
Kokeilun jälkeen tulokset koottiin taulukkoon, joka on liitteessä. (LIITE 2). Henkilöiden nimet on muutettu tunnistettavuussyistä. Taulukossa oppiminen jaettiin kolmeen tasoon muokaten tukiviittomien oppimisen viiden portaan vaihetta, jotka löytyivät Papunetin sivuilta. (Tukiviittomat 2015.) Ensimmäinen ja viides vaihe jätettiin pois taulukosta. Ensimmäisellä tasolla oppija viittoo muutamia viittomia tai osoittaa kuvaa, toisella tasolla käytetään avainviittomia tai avainkuvaa tutuissa tilanteissa ja kolmannella tasolla tukiviittomia ja kuvia käytetään lausetasoisesti. Tasot ovat kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Sovellus tukiviittomien oppimisen vaiheista (Tukiviittomat 2015).

TASO 1	TASO 2	TASO 3
viittoo joitakin tukiviittomia tai osoittaa kuvia kansiosista	osaa viittoa arjen tutuissa tilanteissa avainviittomia tai avain kuvia, ymmärtää paremmin	käyttää viittomia arjen tilanteissa lausetasolla ja käyttää kuvia kansiosista lausetasolla

Kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuutta kuvaavasta taulukosta luotiin matriisi, joka käsiteltiin Tixel -tilasto - ohjelmalla. Tutkimuksessa ei eritelty tukiviittomien tai kommunikaatiokansion ohjausta, eikä myöskään oliko opetus alkuopetusta vai jatko-opetusta.

Tuloksia voidaan kuvata seuraavasti: asiakkaiden kohdalla kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuus näyttäytyi niin, että viisi asiakasta oppi viittomaan avainviittomia tai käyttämään avainkuvia ja yksi asiakas oppi arjen tilanteissa käyttämään tukiviittomia lausetasolla kun taas lähes kaikki perheet oppivat käyttämään lausetasolla tukiviittomia tai kuvia. Lusetasolle etenivät sekä tukiviittomien että kansion käytössä myös päiväkodin henkilökunta ja lähes kaikki muut lähi-ihmiset. Opetuksen vaikuttavuus näkyy kokonaisuudessa kuviossa 12. Tukiviittomia opetettiin opetusjakson aikana perheissä 200- 480 kappaletta.



Kuvio 12. Kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuus 2016.

Työyhteisön palaverissa keskusteltiin työvälineen käytön kokemuksista. Keskusteluun oli saapunut neljä seitsemästä työntekijästä, paikalla oli myös alan opiskelija. Palaverissa tarkentui vielä se, että työvälinettä käytetään yksilöllisesti huomioiden kunkin perheen tilanne. Tällä tarkoitettiin sitä, että työvälineen sektoreille nimetään asiakasta tukevat osapuolet yksilöllisesti. Lapsi voi olla päiväkodissa tai koulussa, jolloin tukevaksi osapuoleksi merkitään oikea toimintaympäristö tai lapsi voi olla tukiperheessä tai lyhytaikaishoidossa, jolloin edelleen nimetään toimintaympäristö sen mukaisesti.

Työvälineen käyttö oli kannustanut perheitä tukiviittomien tai kansion käytön oppimisessa ja motivoinut opiskelua. Perheet, erityisesti ne, joilla suomi on toisena kiele-

nä, olivat hahmottaneet paremmin kommunikaatiokuntoutuksen palvelujärjestelmän kokonaisuuden ja ymmärtäneet olevansa osa lapsensa tukiryhmää.

Lisäksi dialogissa kävi ilmi, että työväline toi konkreettisuutta myös kommunikaatio-opetuksen tavoitteiden asetteluun. Perheiden oli helpompi oivaltaa tarvitsemansa pu-  
hetta tukevan ja korvaavan menetelmän sanastoa nähtyään työvälineen sektorit konkreettisesti. Opetushetkissä oli mietitty esimerkiksi koulussa tai harrastuksissa tarvittavaa sanastoa.

Työntekijäryhmä totesi, että työvälineen käyttäminen helpottaa kommunikaatio-opetuksen loppuraportin kirjaamista. Työvälineen tiedoista on helppo kirjata etene-  
minen raporttiin. Työvälineen käytön myötä opetuksen vaikuttavuus nousee paremmin esiin.

Palaverissa päädyttiin siihen, että työväline otetaan käyttöön kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuuden arviointiin. Nimekseen työväline sai Oiva- oivallista vaikuttavuuden arviointia.

Työntekijöille lähetetyssä kyselyssä, johon seitsemästä henkilöstä vastasi neljä esitettiin kysymyksiä kommunikaatio-opetuksen työvälineen kehittämisestä. Kaksi työntekijää ilmoitti tutustuneensa ICF -luokituksesta kertoneen kirjallisen esitykseen ja kaksi kertoi lukeneensa kirjallisen työn ja kokeilleensa työvälinettä. Kysymyksen työvälineen tarpeellisuudesta kaksi työntekijää vastasi, etteivät osanneet sanoa sen tarpeellisuudesta ja kaksi totesi, että se on tarpeellinen.

#### 4.4.2 Raportointilomake kommunikaatio-opetuksen päättyessä

Kolmantena lomakkeena, joka asiakastyön kehittämiseen liittyi, oli raportointilomake. Organisaatiomuutoksen myötä lomake käytännössä hävisi käytöstä. Yrityksen kanssa palvelusopimuksen tehneet tahot olivat sitoutuneet luomaan raportointilo-

makkeen. Ennen lomakkeiden luomista raportointi toteutettiin vapaamuotoisella kaavakkeella yrityksen toimesta. (Palvelukuvaus.)

Raportointilomakkeet luotiin kesään mennessä maksajatahosen toimesta. Lomakkeet ovat maksatahosen omilla www-sivuilla. Lomakkeella raportoidaan palvelun maksajataholle palvelun sisältö ja kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuus, eli asiakkaan kommunikaatiokehityksen edistyminen. Loppuraportointilomakkeen täyttää kommunikaatio-opettaja ja se toimitetaan henkilötietolain mukaisesti yrityksen esimiehelle. Hän lähettää raportin maapostissa maksusitoumuksen antaneelle sosiaalityöntekijälle. Raportin lukee myös kuntouttava puheterapeutti. Raportti lähetetään myös asiakasperheelle.

Raportointilomakkeen käytöstä järjestettiin yrityksessä työyhteisön koulutuspalaveri joulukuussa 2016. Palaverissa oli yrityksen esimies ja kolme tuntityöntekijää. Keskeinen viesti oli se, että raportin sisältö ja tieto kommunikaatio-opetuksesta tulee kirjata tiivistetysti. Tässä kehittämistyössä luotu Oiva-oivallista vaikuttavuuden arviointilomake tukee loppuraportin kirjoittamista. Raporttilomaketta ja prosessin toimivuutta on kokeiltu kommunikaatio-opetusten päätytty. Toimintatapa on sujuva.

Työyhteisölle lähetetyssä kyselyssä seitsemästä työntekijästä neljä vastasi kyselyyn ja vastasivat raportointilomakkeen käytön olevan hallussa. Käyttöön otossa yksi työntekijä koki informoinnissa olleen puutteita.

#### 4.4.3 Asiakastyön osahankkeen kehittämisen tulokset ja niiden analysointi

Osahankkeessa kehitettiin yrityksen asiakastyönlomakkeita ja kehitettiin niiden toimintakäytänteitä. Kehittämisen kohteena oli tuntisuunnitelmalomake perustietoineen, työkalu vaikuttavuuden mittaamiseen ja raportointilomake.

Yrityksen sisäisessä käytössä olevaa tuntisuunnitelmalomaketta kehitettiin perustietojen keräämisen osalta. Tuloksena on käytäntö, jossa uuden asiakkaan perustiedot ja kommunikaatio-opetusta tukevat tiedot kirjataan tuntisuunnitelmalomakkeelle yrityksen esimiehen toimesta. Opetusta tukevat tiedot hän saa joko yritykseen tulleesta



puheterapeutin lausunnosta tai yhteydenoton kautta asiakasperheeseen. Tuntusuunnitelmalomake lähetetään maapostissa sille yrityksen kommunikaatio-opettajalle, joka opetuksen ottaa vastuulleen.

Kehittämiprojektin aikana kokeiltiin kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuuden mittaamista kehitetyn työvälineen avulla. Työvälineen taustalla oli ICF- toimintakyvyn luokituksen viitekehys, erityisesti sen ympäristöosa-alue. Kokeilun tuloksena saatiin näkyviin oppimistuloksia asiakkaiden ja hänen toimintaympäristöissään olevien lähi-ihmisten kohdalla. Työyhteisön palaverissa, jossa tuloksia esiteltiin, vastaanotto oli innostunutta ja oli helposti tulkittavissa että väline voitaisiin ottaa käyttöön. Palaverissa oli 3 työntekijää ja esimies.

Raportointilomakkeet saatiin käyttöön syksyllä 2016, kun yhteistyötahot ne vähitellen loivat. Raportointilomakkeen täyttää kommunikaatio-opettaja opetuksen päätyttyä ja lähettää sen maapostissa esimiehelle. Hän postittaa lomakkeen sosiaalityöntekijälle ja sen lukee myös kuntouttava puheterapeutti. Raportti toimitetaan sosiaalityöstä myös perheelle. Raportointiprosessi on toimiva.

Työyhteisölle lähetetyssä kyselyssä kaikki neljä vastaajaa ilmoittivat tuntisuunnitelman ja raportointilomakkeen käytön olevan hallussa. Yhden mielestä lomakkeiden käyttöönoton informaatioissa oli ollut puutteita. Vaikuttavuuden mittaamiseen kehitetyn työkalun osalta neljästä vastaajasta kaikki olivat tutustuneet ICF- luokituksen viitekehukseen ja kaksi oli kokeillut työkalua. Yksi kuvasi työvälineestä saamiaan kokemuksia: ”Antaa hyvän tuen viitekehystenä kommunikaatio-ohjausasiakkaan lähi-ihmisten tukemiseen, selkeyttää toimintaympäristöjä. Antaa mahdollisuuden hahmottaa asiakkaan oppimista” Kysymykseen työkalun tarpeellisuudesta kaksi työntekijää vastasi että työkalu on tarpeellinen ja kaksi, etteivät osanneet sanoa.

Kehittämistyötä tarkastellessa tulee esiin samat ristiriitaisuudet kuin asiakaspalauteprosessissakin. Toimintamuutoksen vuoksi ei kommunikaatio-opetuksen kannalta tarpeellisia tietoja saatu yritykseen. Sovittu korjaustoimenpide toteutui vähitellen. Kehittämisen prosessissa oli nähtävissä edestakaista liikettä vanhan ja uuden toimintatavan välillä niin, että välillä perustietoja ei opettajalle tullut ja toisinaan niitä tuli riittävästi. On selvää, ettei usean uudistuksen ollessa meneillään kaikki voi toimia

heti. Sähköisen tiedonsiirron todettiin olevan liian riskialtista arkaluonteisten tietojen vuoksi. Palattiin käyttämään tuntisuunnitelmalomakkeen lähettämisessä opettajalle maapostissa.

Laajentumista uusille alueille toimintakäytäntöjen suhteen tapahtui, kun perustietojen hankkiminen toteutuu esimiehen ollessa yhteydessä perheeseen. Hyvänä käytäntönä pidetään myös sitä, että tietoja kommunikaatio-opetusta varten saatiin puheterapeutin lausunnosta, joka tuli yritykseen maksusitoumuksen mukana. Tämä toimintatapa olisi laajennettavissa koskemaan kaikkien palveluntuottajia. Laajentumista tiedollisesti tapahtui myös ICF- luokituksen kautta kun kehitettiin vaikuttavuuden arviointimittaria. Luokituksen sisäistämien ei tapahtunut yhtäaikaaisesti kaikkien työntekijöiden kohdalla. Osa oli lukenut yrityksen työntekijöille lähetetyn kirjallisen informaation ICF- luokituksesta ja työvälinekokeilusta. Osa oli kokeillut työvälinettä. Osa ei osannut sanoa sen tarpeellisuudesta. Osa työntekijöistä kuitenkin oli päättämässä työkalun käyttöönottamisesta. Oppimissyklin vaiheet eriytyivät eri työntekijöiden kohdalla.

#### 4.5 Internetin käytön kehittämisaalue ja kehittämisen tulokset

Yksi yrityksen kehittämisen ideoista oli internetsivujen luominen. Idea syntyi pohdittaessa työyhteisön palaverissa talvella 2016 sähköisten opetusmateriaalien kehittämistä ja sijoittamista asiakkaiden saataville. Innostuneena työyhteisössä tuotettiin sivut nopeassa tahdissa yrityksen omistajan toimesta. Ne valmistuivat maaliskuussa 2016. Sivustolla esitellään yritys, henkilöstö ja eri palvelut. Lisäksi sivuille on luotu esite kommunikaatio-ohjauksesta asiakaspalautteissa olleen toiveen johdosta. Kommunikaatio-opetuksen tueksi sivustolle luotiin kesäkuussa 2016 yhteistyössä Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkkikoulutuksen opiskelijoiden kanssa tukiviittomamateriaalia musiikin ja laulusityksen keinoin. Sivustolta löytyy myös linkit kommunikaation oppimista tukeviin sivustoihin. Yrityksen sivuilla on käynyt vuoden 2016 loppuun mennessä 3300 vierailijaa. (Oliviakt –palvelut.)

Ajatuksena oli aluksi luoda opetusmateriaaleiksi videoita, jolloin opetettava materiaali olisi ollut asiakkaiden saatavilla silloinkin kun opettaja ei ole paikalla. Työyhteisössä omien videoiden tuottaminen työntekijöiden toimesta ei ollut kiinnostusta herättävä idea. Päädyttiin käyttämään jo olemassa olevia materiaaleja. Kehittämistyö oli pysähdyksissä useita kuukausia, sillä ideat olivat kadoksissa.

Syksyllä opetusmateriaalin uudistaminen pieniin teemallisiin paketteihin edistyi yhteisenä kehittämisenä. Asiakaspalautteissa esitetty toive toteutui tällöin. Kokeilujen kautta myös videoita sisältävien materiaalien luominen lähti käyntiin. Opetusmateriaalin säilytyspaikaksi valittiin tietotekniikan resurssipalvelu, eli pilvipalvelu (Viestintävirasto). Työntekijät saivat yrityskohtaiset sähköpostiosoitteet työvälineiksi. Opetusmateriaalin ja pilvipalvelun toimivuutta testattiin aluksi työntekijöiden kesken. Joidenkin tiedostojen kohdalla havaittiin hankaluuksia, mutta muutosten ja uuden testauksen jälkeen hankaluudet poistuivat. Vähitellen materiaalia jaettiin kommunikaatio-opetuksen asiakasperheille. Perheiden kanssa toteutettiin edelleen kokeilua. Kokeiluvaiheessa pohdittavana oli materiaalin jakamiseen liittyvä vaikeus, johon löytyi ratkaisu.

Yritykseen hankittiin tablettitietokoneita, jotta uudistettua kommunikaatiomateriaalia voi esitellä perheille ja lähiyhteisölle. Opettajan ei tarvinnut enää käyttää manuaalista tukiviittomakansiota. Tablettitietokoneiden käytössä huomioitavaa on tietoturva ja käyttöön liittyvät seikat yrityksen työvälineenä

Uudistetun kommunikaatio-opetusmateriaalin ja sen digitaalinen käyttö ovat tuoneet perheille mahdollisuuden palata esim. tukiviittoman muotoon ja liikkeeseen, silloinkin kun opettaja ei ole paikalla. Erään äidin kommenttia lainaten ”videomateriaalista on hyötyä, tukiviittoman voi tarkistaa opetusmateriaalista, jos se on unohtunut”.

Henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä kysyttiin yrityksen internetsivujen ja sähköisen materiaalin käyttämisestä. Neljästä vastaajasta kolme oli käyttänyt yrityksen internetsivuja tiedon hankintaan tai sivuista oli kerrottu asiakkaille. Sähköistä materiaalia oli käyttänyt kaikki vastaajat. Lisäksi pidettiin hyvän materiaalin jakamisen mahdollisuutta sähköisesti, jolloin se oli asiakasperheen katsottavissa esim. älypuhelimessa.

Tällä kehittämisen alueella tulokset ilmenivät selkeästi vaiheittain. Kehittämisteoissa edettiin nopeasti internetsivujen osalta. Oppimista ja laajentumista tapahtui suurin harppauksin. Kesällä materiaalia oli www-sivulla, joten opetuksen materiaalin uudistaminen lähti käyntiin. Kehittäminen pysähtyi kuitenkin useaksi kuukaudeksi, ideoita ei vain syntynyt, jotta asiassa olisi päästy etenemään. Liikkumatonta kuvamateriaalia muokattiin kuitenkin pieniin kokonaisuuksiin. Asiakaspalautteissa tullut ehdotus toteutettiin teemallisina opetuspaketteina. Videomateriaalikokeilut käynnistyivät marraskuussa yrityksen sisäisenä kokeiluna. Kun materiaali saatiin muokattua toimivaksi, kokeilua jatkettiin asiakastyössä. Internetin käytön kehittämisessä näkyi eteneminen ja umpikujan kokeminen, ratkaisun löytyminen ja eteenpäin meneminen ikään kuin uudelta ponnahduslaudalta. Kuvaus sopii hyvin kehittävän työntutkimuksen etenemisen vaiheisiin.

Työntekijöistä osa oli käyttänyt internet sivuja ja kaikki kyselyyn vastaajat olivat käyttäneet sähköisiä materiaaleja kommunikaatio-opetuksen tukena. Asiakkaita oli kokeilussa mukana ja he kertoivat hyötynensä sähköisestä materiaalista.

#### 4.6 Henkilökunnan koulutus ja kehittämisen tulokset

Keväällä 2016 työyhteisön palaverissa pohdittiin koulutustarpeita. Esille nousi silloin tablettitietokoneen käytön koulutustarve, jotta laitetta voisi käyttää opetustyössä. Kommunikaatio-opetuksen aikuisille asiakkaille oli enenevästi tullut käyttöön kommunikaatio-ohjelmia, joita käytettiin tablettitietokoneen ollessa apuvälinenä. Koulutusta suunniteltiin syksyyn 2016.

Yrityksen omistaja kouluttautui syksyllä 2016 kommunikaatio-ohjelman käytössä. Lisäkoulutus jatkuu vuoden 2017 puolella. Tämän jälkeen yrityksen omistaja kouluttaa yrityksen tuntityöntekijät. (Ahola 2017.)

Projektin aikana tuli esiin uusia koulutustarpeita. Yritykseen rekrytoitiin neljä uutta työntekijää ennen syksyä 2016. Kehittyi tarvetta perehdytykselle vaiheessa, jossa oli uudistamassa laajasti asiakaspalautte- ja asiakastyönkäytäntöjä. Perehdytys toteu-

tui henkilökohtaisesti ja työyhteisön palavereissa vuoden 2016 lopussa ja vuoden 2017 alussa. Kommunikaatio-opetusmateriaalin uudistaminen ja sen säilyttäminen pilvipalveluissa aiheutti osalle työntekijöistä henkilökohtaista koulutustarvetta.

Henkilökunnalle lähetetyssä kyselyssä selvisi, että nuoret alalle tulleet käyttävät sähköisiä välineitä jouhevasti opetuksessa. Kaikki vastaajat olivat käyttäneet opetuksessa tablettia tai tietokonetta, yksi harvoin. Laitetta oli hyödynnetty videon tai muun materiaalin näyttämiseen. Yksi opettaja opetti niin, että molemmilla osapuolilla oli tabletti käytössä. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että opetus oli tabletin käytön myötä sujuvampaa ja helpompaa sekä innostavaa. Tukiviittomien opetuksessa viittomakuvien katselu on helpottunut, koska kuvan voi suurentaa. Kyselyssä kysyttiin osallistumisesta työyhteisön palaveriin. Neljästä vastaajasta kolme oli osallistunut palaveriin. Avoimista vastauksissa tärkeänä pidettiin tiedottamista, etenkin että kaikki saavat samat tiedot prosessista. Lisäksi toivottiin että työyhteisön palavereja olisi kerran kuukaudessa.

Tarkastellessa henkilökunnan koulutuksen etenemistä voidaan nähdä muutoksia suunnitelmissa ja koulutustarpeissa. Kehittämisteot etenivät niin, että esimies koulutautui ensin uusien kommunikaatio-ohjelmien käyttökoulutuksessa niitä tuottavassa yrityksessä. Esimies kouluttaa työntekijät myöhemmin tulevaisuudessa. Henkilökunta siirtyi käyttämään sähköisiä opetusmateriaaleja ja enenevässä määrin tietokonepohjaisia laitteita. Ohjausta annettiin tarvittaessa työntekijälle henkilökohtaisella tasolla.

Uutena koulutusmuotona ilmeni perehdytystarve kommunikaatio-opetuksen prosessiin uusien työntekijöiden tullessa yritykseen. Perehdytystä on annettu henkilökohtaisesti ja palavereissa. Tärkeänä pidettiin samanlaisen tiedon leviämistä kaikille työntekijöille. Palavereja toivottiin pidettävän kuukausittain. Uusien työntekijöiden rekrytointi ikään kuin nosti työntekijöiden osaamisen tasoa, sillä kyselyyn vastaajista suurin osa käytti sähköisiä laitteita opetuksessa. Kommunikaatio-opetuksen koettiin olevan sujuvaa ja innostavaa sähköisiä välineitä käytettäessä.

## 5 TULOSTEN YHTEENVETO

Kehittämistehtävän tavoitteena oli laadun parantaminen kommunikaatio-opetuksen prosessin osalta. Osa-tavoitteena oli asiakkaan äänen kuuleminen, perustietojen saaminen asiakkaan kommunikaatio-opetusta varten sekä opetuksen vaikuttavuuden mittaaminen ja toimiva raportointikäytäntö. Lisäksi tavoiteltiin kommunikaatio-opetuksen sujuvuutta internetin käytön kautta ja henkilökunnan osaamista täydennuskoulutuksella. Kehittämisen kohteena olivat asiakaspalautejärjestelmä, asiakastyön toimintakäytännöt, kommunikaatio-opetuksen materiaalien uudistaminen ja henkilökunnan koulutus.

Asiakaspalautejärjestelmä kehitettiin yrityskohtaisesti toimivaksi sopimusosapuolen luvalla. Kehittämisteko toteutettiin niin, että muutettiin asiakaspalautelomakkeen palautuskäytäntöjä sopimuksesta poiketen. Asiakaspalautteita pyydetään lähettämään ensin palvelua tuottavaan yritykseen, jossa palautteesta otetaan kopio, jotta palautteita voidaan tutkia. Tämän jälkeen palaute lähetetään maksajatahon sosiaalityöhön. Toimintatapa on kokeilujen perusteella toimiva.

Yritykseen tulleet asiakaspalautteet tutkittiin määrällisellä tutkimusmenetelmällä, jolloin saatiin kokonaisvaltaisempi kuva palautteiden sisällöstä. Tässä otoksessa asiakkaat olivat tyytyväisiä kommunikaatio-opetuksen laatuun. Kehitettävänä kohteina nousi esiin kuitenkin opetuksen monipuolisuus ja toiminnallisuus sekä erityisesti asiakkaan mukaan ottaminen opetuksen suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun. Asiakkaiden ääntä on kuultu tutkimalla palautteet tilastollisesti ja avointen kysymysten osalta. Asiakkailta tulleet konkreettiset ideat on toteutettu. Kehittämistekona toteutettiin asiakaspalautteiden käsittelymallia, jonka avulla tulevaisuudessakin asiakkaiden ääntä voidaan kuulla.

Asiakastyön toimintakäytännöissä kehitettiin yrityksen tuntisuunnitelmalomaketta ja erityisesti asiakkaan perustietojen hankintaa. Yrityksen esimies hankkii uuden asiakkaan tietoja kommunikaatio-opetusta varten perheeltä tai puheterapeutin lausunnosta kirjaten ne tuntisuunnitelmaan. Lomake lähetetään opettajalle henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Kokeilussa todettiin hyväksi käytännöksi puheterapeutin lausun-

non saaminen yritykseen, sillä se sisältää tärkeätä tietoa kommunikaatio-opetusta varten.

Kehittämisen aikana luotiin opetuksen vaikuttavuutta esiin tuova työväline ICF- viitekehityksen pohjalta. Työväline on nimeltään Oiva oivallista arviointia – mittari. Sitä voidaan käyttää sähköisesti ja liittää tuntisuunnitelmalomakkeeseen opetuksen havainnointia varten. Yrityksessä voidaan seurata opetuksen vaikuttavuutta kehitetyn mallin avulla. Työvälineen pohjalta tehdyssä tutkimuksessa opetuksen vaikuttavuus tuli hyvin esille.

Kolmantena asiakastyön kehittämiskohteena olivat raportointikäytännöt. Lomakkeen luomisen jälkeen käytäntö toteutettiin palvelusopimuksen mukaisesti. Raporttia kirjoitettaessa opettaja voi käyttää Oiva-arviointimittarin tietoja.

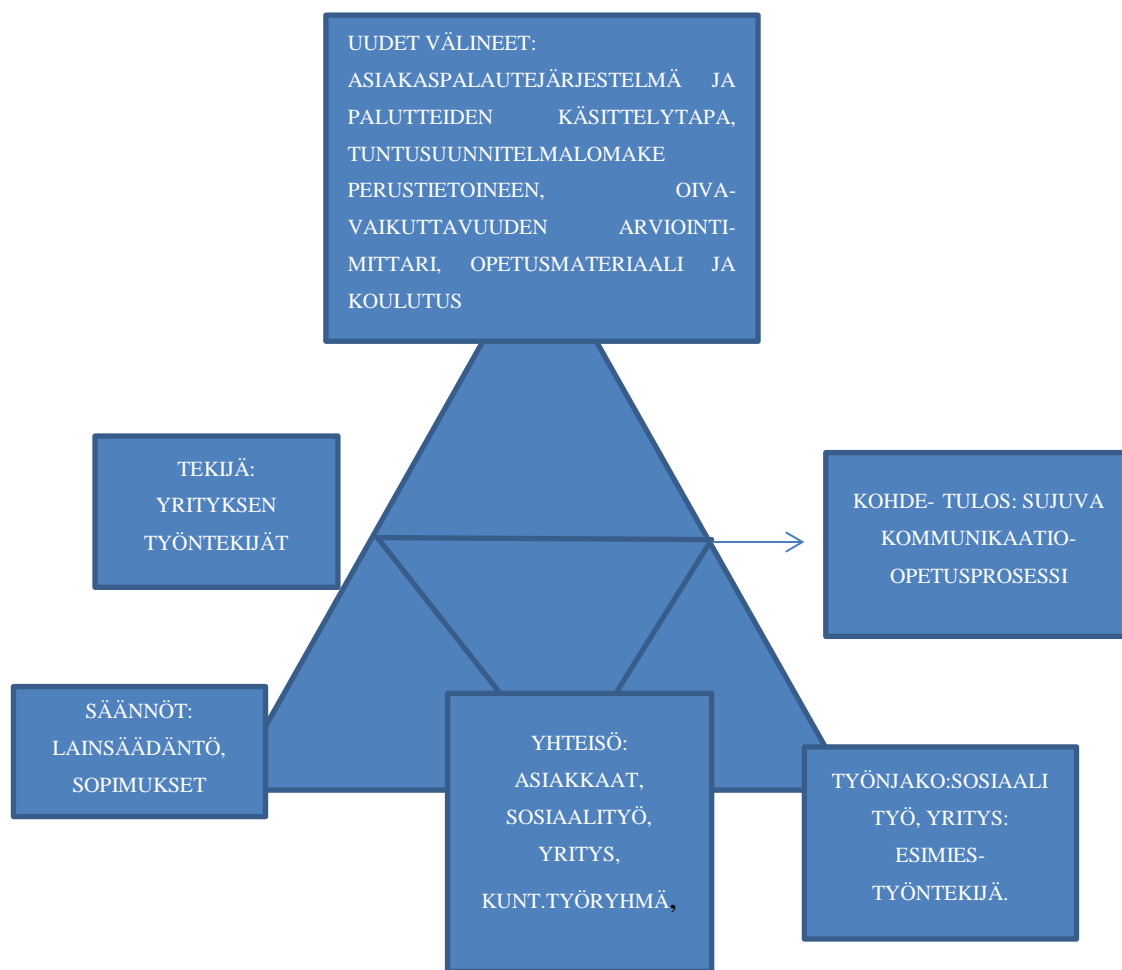
Kehittämistekona yritykselle luotiin internetsivut keväällä 2016. Sivustoilla oli vuoden 2016 lopulla käynyt yli 3300 vierailijaa. Sivuilla on tietoa yrityksestä, palveluista ja henkilökunnasta. Lisäksi sivuilla on kommunikaation opetusmateriaalia laulujen muodossa. Muun opetusmateriaalin osalta toteutettiin sen siirtäminen sähköiseen muotoon ja materiaalin muokkaaminen pienempiin opetuspaketteihin teemoittain. Lisäksi luotiin videolinkillä varustettua materiaalia. Materiaalien säilytyspaikka on pilvipalvelussa, josta sitä voidaan jakaa asiakkaille. Heistä osa koki saavansa apua oppimiseen jaetusta materiaalista mm. tukiviittomien osalta kuvien ja videoiden avulla. Henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä kävi ilmi, että kaikki vastaajat olivat käyttäneet sähköistä opetusmateriaalia ja opettamisessa myös tietokonepohjaisia laitteita. Kokemuksen mukaan uusi toimintatapa sujuvoitti kommunikaatio-opetusta.

Henkilökunnan koulutusprosessi alkoi yrityksen omistajan kouluttautumisella. Koulutus jatkuu vielä vuoden 2017 puolella. Tämän jälkeen esimies kouluttaa henkilökunnan uuden kommunikaatio-ohjelman osalta. Henkilökunnan rekrytointi muutti koulutuksen tarvetta perehdyttämisen suuntaan. Henkilökunnalle tehdyn kyselyn mukaan vastaajilla oli kokemusta tabletti- tai tietokoneen käytöstä opetustyössä. Pilvipalvelun käyttö tuotti hieman koulutustarvetta, jota annetaan työntekijöille henkilökohtaisesti tarpeen mukaan. Henkilökunta toivoi työyhteisönpalavereja pidettäväksi useimmin. Informaationkulussa tiedon yhteneväistä jakamista pidettiin tärkeänä.

Kommunikaatio-opetuksen prosessin laadun kehittämistä tapahtui selkeästi kaikkien kehittämisalueiden kohdalla konkreettisella tasolla. Uudistettu asiakaspalautejärjestelmä tuotti palautteita yritykseen ja niiden tarkempi tutkiminen tietoa asiakastytyväisyydestä sekä kehittämisen alueista. Asiakkaiden perustietoa saadaan nyt kommunikaatio-opetuksen yksilöllistä toteuttamista varten kehitetyn toimintatavan perusteella. Opetuksen vaikuttavuuden arviointiin kehitetty mittari on yksi laadun varmistamisen väline. Kehittämisteot internetin käyttöön liittyen sujuvoittivat kommunikaatio-opetusta. Henkilökunnan koulutussuunnitelma eteni, joskaan ei toteutunut alkupe räisen suunnitelman mukaan kokonaisuudessaan. Toisaalta koulutustarve muuttui ja siihen vastattiin kouluttamalla mm. pilvipalvelujen käyttöä henkilökohtaisella tasolla tai perehdyttämällä uusia työntekijöitä. Yrityksen kannalta kehitettiin keskeisiä laatulementtejä ja saatiin arviointivälineitä laadulliseen omavalvontaan.

Kehittävän työntutkimuksen rakennemallin kautta kommunikaatio-opetuksen prosessin toimintajärjestelmä hahmottuu ja tulosta voidaan tarkastella mallin avulla. Yksittäinen tekijä muutti järjestelmää sen keskeisiltä osilta, vain toiminnan kohde pysyi samana. Toimintajärjestelmän työnjako muuttui, sillä tehtäviä siirtyi mm. kuntien sosiaalityöhön ja palvelua tuottavaan yritykseen. Kommunikaatio-opetuksen tuottaminen perustui kuntien ja yrityksen väliseen uuteen sopimukseen, joka oli solmittu kilpailuttamisen perusteella. Työntekijää ja kohdetta yhdistää kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän mallissa välineet. Muutoksen jälkeen toimintajärjestelmässä vallitsi hetken aikaa välineetön tila. Toimintajärjestelmän näkökulmasta tarkasteltuna suurin muutos tapahtui välineiden kohdalla kuviossa 13 näkyvällä tavalla. Tutkimuksessa luodut asiakaspalauteprosessi ja raportointimalli ovat välineitä toimintajärjestelmän tasolla, sillä niissä oli yhteistyösapuolena maksajataho. Asiakaspalautteiden käsittelymalli, tuntisuunnitelmalomake perustietoineen ja Oiva- vaikuttavuuden arviointimittari ovat taas yritystason välineitä. Lisäksi välineitä ovat opetusmateriaali ja henkilökunnan koulutusprosessi. Kehittämistyö osallisti työvälineiden kehittämisen osalta asiakkaan, maksajatahon ja palvelua tuottavan yrityksen ja toi esiin konkreettisesti rakennemallin osien välisen yhteyden. Kommunikaatio-opetusta voidaan nyt toteuttaa sujuvasti uusien välinein.





Kuvio 13. Toimintajärjestelmä uusin välinein.

Tuloksia voidaan tarkastella vielä vastaustyyppien mukaan, jotka liittyvät toimintajärjestelmään. Kehittävä työntutkimus voi tuoda esiin ensimmäisen tyyppin vastuksina konkreettisia muutoksia työtoiminnassa. Tässä kehittämistyössä ne olivat mm. asiakaspalautejärjestelmä ja asiakaspalautteiden käsittelyn muutos sekä vaikuttavuuden mittaamisen käytännöt. Toisen tyyppin vastauksia voi tulla esiin käyttämällä kehittävässä työntutkimuksessa laadullista tai tilastollista menetelmää. Tilastollisen tutkimuksen kautta tässä työssä voidaan nähdä toisen tyyppin vastauksina asiakastytyvyyden ja opetuksen mittaamisen tulokset.

Tarkasteltaessa tuloksia ekspansiivisen oppimisen kautta voidaan sen vaiheet nähdä kehittämistyössä selvästi. Tarvetilan tultua esiin näkyy eri kehittämisen alueilla nopeaa edistymistä, mutta myös pysähtyneisyyttä umpikujasta tai ristiriidasta johtuen. Kehittävässä työntutkimuksessa oleellista on analysointi ja sitä tapahtui työyhteisössä mm. keväällä 2016 prosessien alkuvaiheissa. Tällöin oltiin tilanteessa, jossa kom-

munikaatio-opetuksen prosessissa oli häiriö mm. työkalujen puuttumisen vuoksi. Myöhemmässä vaiheessa eri kehittämistekojen prosesseissa analysointia tapahtui parityönä tai työntekijän toimesta. Asiakaspalauteprosessin toimimattomuus koettiin umpikujana, jossa analysointi jäi vähäiseksi. Toinen keskeinen seikka kehittävässä työn tutkimuksessa on uusien työkäytänteiden kokeileminen. Tässä tutkimuksessa tehtiin useita eri kokeiluja. Osassa kokeiluja tehtiin korjausliikkeitä, jotta prosessissa päästään eteenpäin. Arvioitaessa prosesseja kokonaisuutena voidaan huomata, että kolmella kehittämisen alueella edettiin kokeilusta käyttöönottoon. Henkilökunnan koulutuksessa kehittämistyö jatkuu edelleen.

Lopuksi tuloksia tarkastellaan henkilökunnan kyselyjen kautta. Yhteenvedona kyselyistä voidaan nähdä, että työntekijät ovat eri vaiheissa kehittämisalueiden kohdalla tarkasteltaessa vastauksia ekspansiivisen oppimisen kehään verraten. Kommunikaatio-opetuksen prosessin käytäntöön liittyvät toimet, kuten tuntisuunnitelma ja raportointilomakkeen käyttö ovat hallinnassa. Asiakaspalautekäytäntö ei ollut vielä kaikilla kyselyyn vastatessa sisäistynyt tai se koettiin ristiriitaisena, osa työntekijöistä oli sitä kokeillut ja totesi sen toimivaksi. ICF- viitekehyksen informaation kaikki vastaajat olivat lukeneet. Osa henkilökunnasta pohti vaikuttavuuden mittaamisen tarpeellisuutta, osa oli kokeillut mittaria ja todennut sen käyttökelpoisuuden. Internetin mahdollisuuksia kommunikaatio-opetuksen prosessissa kaikki vastaajat olivat käyttäneet luotujen opetusmateriaalien osalta ja yrityksen sivuja hyödyntäen.

Kehittämistyö koettiin henkilökunnan kyselyjen mukaan yhteiskehittelyn osalta sujuneen kohtalaisesti. Henkilökunnasta osa koki tulleeensa kuulluiksi ja saaneensa ehdotuksensa eteenpäin. Kehittämistyöstä olisi kaivattu laajempaa keskustelua. Työyhteisön palavereja toivottiin pidettäväksi säännöllisesti. Informaatiossa koettiin olleen puutteita, tiedottaminen nähtiin tärkeänä, jotta kaikki saavat prosessista samat tiedot.

## 6 POHDINTA

Prosessia arvioitaessa kehittämistyö eteni yhteiskehittämisenä, johon osallistui henkilökuntaa, yrityksen omistaja, asiakkaita ja maksajaosapuoli. Keväällä yrityksen koko henkilökunta oli mukana aloittamassa kehittämistyötä. Myöhemmin kehittämisen etenemisestä otti osittain vastuuta yksittäinen työntekijä, esimies tai se eteni työparityöskentelynä. Loppuvuodesta palavereihin osallistui useampia työntekijöitä. Kokeiluihin osallistui myös asiakkaita mm. kommunikaatiomateriaalin siirtyessä sähköiseen muotoon. Asiakaspalautteissa asiakkaat toivat esiin mielipiteitään ja osallistuvat tällä tavoin laadun kehittämiseen. Maksajatahoa huomioitiin palvelusopimuksen mukaan ja yhteydenottojen kautta esimiehen toimesta. Kehittävän työntutkimuksen näkökulmasta tarkasteltuna tutkimuksessa toteutui sekä osallistava toimintatapa, että moniäänisyys.

Kehittämisteot etenivät prosesseina yhtäaikaaisesti ja omilla aikatauluillaan. Asiakaspalautte- ja asiakastyöprosessit sekä internetin käytön kehittäminen alkoivat heti keväällä 2016 ja henkilökunnan koulutus siirrettiin syksyille. Ensimmäiset kehittämisen tulokset olivat valmiina jo kesällä. Kesällä prosessien eteneminen hidastui vauhdittuen taas syksyllä kokeiluvaiheena ja lopulta käyttöönottona. Kolmessa prosessissa on nähtävänä kehittävän työntutkimuksen vaihemalli, joka on kuvattu edellisessä luvussa tulosten yhteydessä. Henkilökunnan koulutuksessa kehittämistyö jatkuu edelleen.

Kehittämistekojen eteneminen oli osittain riippuvaista toisista sopimusosapuolista. Asiakaspalauttelomakkeiden luominen oli mm. työnjaollisesti sovittu maksajatahon vastuulle. Viivästyminen niiden luomisessa vaikutti asiakaspalautteiden saamiseen. Asiakaspalautteiden saaminen oli sidoksissa myös asiakasmäärään ja erityisesti siihen missä vaiheessa vuotta kommunikaatio-opetukset päättyivät. Asiakaspalautteen toimittaminen asiakkaalle oli palvelusopimuksessa työnjaollisesti annettu yrityksen vastuulle. Tämän uuden työnjaon sisäistämisessä saattoi tuottaa aluksi haastetta. Nämä saattoivat olla syynä siihen että, palautteita ei saatu yritykseen ollenkaan syksyyn 2016 mennessä. Korjaustoimien myöhäisestä ajankohdasta johtuen palautemäärä uudistetusta käytännöstä huolimatta jäi pieneksi.

Kehittämistyössä luotiin toimintakäytäntöjä ja yrityksen sisäiseen käyttöön lomakkeita ja työvälineitä. Näiden välineiden sisäistäminen on kyselyn mukaan työntekijöiden kohdalla eri vaiheissa. Kehittäminen olisi ehkä edennyt tasaisemmin, jos palavereja olisi voitu pitää säännöllisesti kehittävän työntutkimuksen intervention, muutoslaboratorion tavoin. Kehittämistyön alussa palavereja oli säännöllisesti, mutta syksyllä ne olivat aikataulullisesti haastavia. Kehittämistyön loppuvaiheen henkilöstötapaamisissa pohdittiin kehittämistekoja ja informoitiin työkäytänteistä. Palaveriin eivät kaikki työntekijät kuitenkaan päässeet, joten informaatiota jaettiin sähköisesti.

Henkilöstökyselyssä toivottiin kehittämistyöstä laajempaa keskustelua. Keväällä kehittämistyön alkaessa tutkijan koulutuksessa esiteltiin tutkimusmetodeja. Kehittävä työntutkimus valittiin metodiksi, koska koettiin sen olevan sopiva menetelmä sovellettuna. Keväällä kuitenkin metodin sisäistäminen oli kesken tutkijalta. Samoin yksittäiset kehittämisteot avautuivat silloin vielä erillisinä toimina. Vähitellen metodi avautui tässä laajuudessa, kuin se on tässä työssä esitelty ja keskustelua olisi voinut käydä syvällisemmin. Loppuvuoden työyhteisön palavereissa on työyhteisönä nähty miten eri kehittämisalueet tukeva toisiaan ja vievät yrityksen laadun kehittämistä eteenpäin.

Kehittämistyö aloitettiin vuoden 2016 alussa, jolloin yrityksessä oli omistajan lisäksi kaksi tuntityöntekijää. Yritykseen rekrytoitiin vuoden aikana neljä uutta henkilöä kehittämistyön aikana. Tällä voi olla vaikutuksia henkilöstökyselyn tuloksiin. Keskellä kehittämistyötä prosessiin osallistaminen oli haastavaa jo pelkästään aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi.

Laadun kehittämisen näkökulmista aikaisempia tutkimuksia asiakastyytyväisyyden, henkilökunnan hyvinvoinnin ja laatukäsikirjan kehittämisen osalta oli löytynyt alaa sivuavista yrityksistä. Näissä mm. laadun käsite oli käsitelty seikkaperäisesti. Varsinaista kommunikaatio-opetuksen laadun kehittämisen tutkimusta ei löytynyt. Laatu-työntekijöiden mukaan laadun elementtejä ovat mm. asiakastyytyväisyys, hyvä palvelu, henkilökunnan osaaminen ja yhteneväiset toimintatavat. Tässä kehittämistyössä luotiin asiakastyytyväisyyden ja hyvän palvelun mittaamisen välineitä ja toimintakäytäntöjä sekä tuettiin henkilökunnan osaamista. Kehittämistyössä luoduilla välineillä

oli positiivisia vaikutuksia kommunikaatio-opetuksen prosessiin yrityksen ja toimintajärjestelmän tasoilla.

Kehittämistyön kuvaus perustuu erilaisiin tutkimusaineistona pidettyihin dokumentteihin prosessin ajalta. Kehittämisideoiden synnyttyä ja prosessin edetessä tutkija piti päiväkirjaa kehittämistyön vaiheista mm. työyhteisön palavereista keväällä 2016. Palavereista on tallella yrityksen työntekijöiden työstämiä dokumentteja. Myöhemmin pidetyistä palavereista työstetyt muistiot toimivat aineistona. Kirjauksia ei kuitenkaan tehty kaikista kymmenistä puhelinkeskusteluista omistajan ja tutkijan välillä. Puheluissa käytiin läpi mm. yrityksen omistajan käymiä neuvotteluja ja prosessien tilannekatsauksia. Sähköpostit ovat säilyneet dokumentteina. Tutkimusaineistona ovat myös asiakaspalautteet vuosilta 2012- 2015 ja vuodelta 2016 sekä kommentit asiakasperheiltä heidän ollessa mukana opetusmateriaalin kehittämisprosessissa. Aineistoa on myös henkilökunnalle teetetty kysely, johon vastasi neljä seitsemästä työntekijästä mukaan luettuna esimies. Kehittämistekojen etenemistä on kuvattu keskeisiltä osilta dokumentteihin perustuen totuudellisesti.

Kehittävässä työntutkimuksessa tutkija ja työntekijät kehittävät yhdessä työtä. Tässä tutkimuksessa ideat lähtivät omistajalta ja tutkijalta. Keväällä 2016 koko silloinen työyhteisö priorisoi kehittämisalueita yhdessä. Asiakaspalautteiden tutkiminen nähtiin tärkeänä ja työnjaollisesti se kohdistui tutkijaan. Internetsivuista otti vastuun yrityksen omistaja. Perustietojen hankkimisprosessin päävastuu kohdistui myös omistajalle, koska hän vastasi opetuksen organisoinnista yrityksessä. Kommunikaatio-ohjuksen tiedotteen teki yksittäinen työntekijä. Tutkija sai vastuulleen ICF -viitekehyyksen työstämisen kommunikaation näkökulmasta. Syksyllä yrityksen omistaja ja tutkija loivat asiakaspalautteikäytännön silloisessa ristiriitatilanteessa. Kommunikaatio-opetuksen materiaalia luotiin yhdessä ja toimivuus testattiin yrityksen sisällä ennen kokeiluja asiakastyöhön.

Tutkijalla oli yrityksen tuntityöntekijänä ja tutkijana kaksoisrooli. Projektin johtamista tapahtui keskustellen prosessien etenemisestä omistajan kanssa sekä ehdotuksia tehden. Tutkija toi oman osaamisalansa panoksen tutkimukseen soveltaen sitä kommunikaatio-opetukseen. Tutkijalla ei ollut neuvotteluoikeutta, vaan yrityksen omistaja hoiti tarvittavat neuvottelut mm. maksajatahon ja kouluttajatahon kanssa.

Eettisinä haasteina tutkimuksessa oli asiakastietojen käsittely tietosuojaa noudattaen. Kommunikaatio-opetusprosessissa käsitellään asiakkaiden ja perheiden nimitietoja. Kehittämisteoissa ja toimintakäytäntöjen luomisessa huomioitiin tarkasti henkilötietolain vaatimukset. Esimerkiksi tuntisuunnitelma- ja raportointilomake sisältävät henkilötietoja, joten lomakkeet toimitetaan eri toimijoille maapostin välityksellä. Tutkimuksessa asiakaspalautteita on käsitelty salassapitosäädöksiä noudattaen ja anonyymisti. Tutkimuksen valmistuttua palautteet toimitetaan yritykseen hävitettäväksi. Vaikuttavuuden arviointimittaria työstettäessä päädyttiin turvaamaan henkilösuoja muuttamalla nimitiedot. Opinnäytetyön raportoinnista yrityksen omistajan kanssa on sovittu, että yrityksen nimeä saa opinnäytetyössä käyttää. Kehittämistyöstä on avoimesti kerrottu yrityksen WWW-sivulla.

Asiakastyytyväisyys tutkimuksen tulokset oli ajateltu julkaista yrityksen www-sivustolla, mutta otoksen pienuuden vuoksi julkaisemista voi pohtia uudelleen. Otos sekä vuosilta 2012 -2015, että vuodelta 2016 on pieni ja tulokseen voidaan suhtautua kriittisesti. Tulevaisuudessa toivotaan yritykseen isompia palautemääriä. Tilastollisella menetelmällä tutkittaessa ja käytettäessä tulosten koontia voidaan nähdä tutkista otoksesta asiakastyytyväisyysaste melko nopeasti. Tulosten yhteenvetokoonnit antavat myös signaalit uusista kehittämisalueilta kommunikaatio-opetuksessa.

Tutkimuksesta nousi esiin muutamia kehittämisen kohteita. Asiakaspalautteita ja kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuutta voisi tutkia erikseen tukiviittomien ja kansion opetuksen osalta. Tällöin palautelomakkeeseen tulisi vielä lisätä kohta, joka kuva opetusmuotoa. Kansionopetuksen osalta opetus on strukturoidumpaa mm. kansion esittelyn ja eri kategorioiden osalta, jolloin sillä voi olla vaikutuksia perheen kokeemukseen tavoitteiden asettelusta ja opetuksen monipuolisuudesta sekä toiminnallisuudesta. Kuvallisen materiaalin käytön oppiminen on helpompaa kuin tukiviittomien oppiminen. Kansionopetuksen ja tukiviittomaopetuksen tutkiminen samassa tutkimuksessa voi kohottaa osaamisen tasoa suhteellisesti korkeammalle kuin tutkittaessa ainoastaan tukiviittomien oppimista.

Kehittämistyönä luotiin asiakaspalauttejärjestelmä, joka liittyy kommunikaatio-opetusprosessin toimintajärjestelmään, mutta se toteutettiin yrityskohtaisena. Asia-

kaspalautejärjestelmä käytäntö ei ole sopimuksen mukainen, mutta toimiva. Toimintamalli voidaan laajentaa alalla toimiviin yrityksiin saman palvelusopimuksen sisällä. Kehittymistä tapahtuu joskus juuri tekemällä asia toisella tavalla. Uusi toimintatapa voidaan nähdä Engeströmin sanoja lainaten ”uutta ennakoivana” toimintatapana (Engeström 2002, 156).

Toisena kehittämiskohteena toimintajärjestelmän tasolla voisi olla kommunikaatio-opetuksessa tarvittavien tietojen saaminen puheterapeutin lausunnosta. Lausunto voisi tulla maksusitoumuksen mukana sosiaalityöstä palvelutuottajalle asiakkaan suostumuksella. Puheterapeutin lausunnosta kommunikaatio-opettaja saa tarvitsemansa perustiedot kommunikaatio-opetusta varten. Tätä ja edellistä kehittämiskohdetta voisi esitellä esimerkiksi palvelutuottajien ja maksajatahojen yhteisessä tapaamisessa.

Yrityksen henkilökunnan rekrytointien myötä on tullut ajankohtaiseksi pitää aika ajoin työyhteisönpalavereja informatiivisista syistä, mutta myös yhteisöllisyyden ja työkuulttuurin kehittymisen vuoksi. Tuntityössä olevat henkilöt ovat tavanneet toisiinsa harvoin. Tämän kehittämistyön myötä tapaamisia on ollut useammin.

Vuosi 2016 oli Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelu- yrityksessä vahvaa kehittymisen ja kasvun aikaa. Yrityksessä vallitsi tekemisen tahto sekä kehittämistyön, että perustehtävän osalta. Kehittämistyö onnistui tutkijan mielestä hyvin ja tästä on hyvä jatkaa toimintakäytänteiden vakiinnuttamisen vaiheeseen. Oli ilo olla mukana prosessissa.

## LÄHTEET

Ahola. 2015. Palveluista vastaava johtaja. Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto

Ahola. 2016. Palveluista vastaava johtaja. Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto.

Ahola. 2016a. Palveluista vastaava johtaja. Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto.

Ahola 2017. Palveluista vastaava johtaja. Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto.

Engeström 2002. Kehittävä työntutkimus, perusteita, tuloksia, haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Edita. Helsinki 3 painos

Heikkilä 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki. 9. uudistettu painos.

Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2008. Toiminnan tutkimuksen suuntaukset. Kirjassa Heikkinen, Rovio & Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Helsinki. 3 korjattu painos.

ICF -luokitus 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus WHO, Stakes. Ohjeita ja suosituksia 2004:4 Jyväskylä

Leclin & Laine 2009. Ladunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Hämeenlinna

Palvelukuvaus. Kommunikaatio-opetuksen hankinta vammaiselle henkilölle ja/tai hänen lähipiirilleen. Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit. Tarjouspyyntö H045-15.

Internetlähteet:

Apuvälineet 2015. Tikoteekkiverkosto. Papunet.. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tikoteekkiverkosto/apuvaelinepalvelut/tietoteknisen-apuvaelineen-kaeytoen-arviointi/>

Engestöm, Kerosuo & Kaajama. 2005. Projekteilla kehittämisestä kestäväan kehittämiseen. Viitattu 14.5.2016.

[https://www.academia.edu/2597134/PROJEKTEILLA\\_KEHITT%C3%84MISEST%C3%84\\_KEST%C3%84V%C3%84N\\_KEHITT%C3%84MISEEN](https://www.academia.edu/2597134/PROJEKTEILLA_KEHITT%C3%84MISEST%C3%84_KEST%C3%84V%C3%84N_KEHITT%C3%84MISEEN)

Engeström & Virkkunen 2007. Muutoslaboratorio-kehittävän työntutkimuksen uusi vaihe. Julkaisussa Ramstad & Alasoini (toim.). Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Tekes. Viitattu 14.5.2016.



<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/r53-teksti-iii-korjattu-final.pdf>

Eronen 2012. Tulkit ja laatu. Viittomakielen tulkkien hyvinvointi tulkkauspalvelutuottajan laatukäsikirjassa. TulkkausILONA Oy. HUMAK: Viitattu 27.3.2016.

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45377/eronen\\_hilla.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45377/eronen_hilla.pdf?sequence=1)

Kipinäkeskus. Viitattu 22.2.2017.

<http://www.kipinakeskus.fi/>

Koistinen 2007. Kaveriporukasta liiketoiminnaksi. Tuotannon häiriöt ja organisaation oppiminen nopeasti muuttuvassa yrityksessä. Helsingin yliopisto Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 213. Viitattu 14.5.2016.

<https://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2001/101024Loppuraportti.pdf>

Koivuranta-Vaara.2011. Terveystieteiden laatuopas. Kuntaliitto. Viitattu 26.3.2016. [shop.kunnat.net/download.php?filename.../terveydenhuollon\\_laatuopas](http://shop.kunnat.net/download.php?filename.../terveydenhuollon_laatuopas)

Kommunikaatiokuntoutus 2015. Papunet. Kommunikoinnin kuntoutus. Viitattu 22.2.2017

<http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-kuntoutuksen-vaiheet>

Kommunikaatio-ohjaus. 2016. Kommunikaatio-ohjaus. Papunet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/kommunikaatio-ohjaus>

Kommunikointikansio 2017. Papunet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/laaja-kommunikointikansio>

Kommunikointiohjelma 2016. Papunet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/kommunikointiohjelma>

Kuvat kommunikoinnissa 2015. Papunet. Viitattu 16.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>

Lotta viitto 2010. You Tube. Viitattu 22.2.2017.

<https://www.youtube.com/watch?v=BplObctpw4E>

Microsoft Word. Kehämatriisi. SmartArt grafiikkaobjekti. Viitattu 26.3.2016

Nikula 2012. Asiakastyytyväisyys TulkkausILONA OY:n palveluihin. HUMAK. viitattu 27.3.2016.

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45801/Nikula\\_Matleena.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45801/Nikula_Matleena.pdf?sequence=1)

Ohtonen&Räsänen 2015. Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 22.2.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/kommunikointi/puhetta-tukeva-ja-korvaava-kommunikointi>

Olivia kt-palvelut. Olivia kommunikaatio-opetus&tulkkauspalvelut. Viitattu 1.1.2017.

<http://www.oliviaktpalvelut.fi/>

Omavalvonta 2015. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Sosiaalihuolto. Valvira. Viitattu 1.4.2017.

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Palautelomake 2016. Espoon kaupunki. Viitattu 23.4.2017.

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Tukeminen\\_arjessa/Kommunikaatioopetus](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Tukeminen_arjessa/Kommunikaatioopetus)

Papunet 2017. Apuvälineet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/apuvälineet>

Pekurinen, Rääkkönen&Leinonen 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun 2008. Stakes. Helsinki. Viitattu 25.4.2016

<http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R38-2008-VERKKO.pdf>

Puhevammaisuus 2016. Mitä on puhevammaisuus? Papunet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Rautsoki 2006. Euroopan laatupalkintomalli julkishallinnon laadun edistäjänä tilivel-

vollisuuden näkökulmasta. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 21.4.2016

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93680/gradu03438.pdf?sequence=1>

Rönkä.2011. Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti. Suunnitelma Carean viittomakielialan palveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi. HUMAK. Viitattu 27.3.2016.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28828/Ronka\\_Helka.pdf.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28828/Ronka_Helka.pdf.pdf?sequence=1)

Thl 2015. Viitattu 19.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/tutkimus-ja-kehittaminen/tyokalut/johtamisen-tyokaluja>

Tukiviittomat 2015. Papunet. Viittomien oppimisen vaiheet. Viitattu 16.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/viittomien-oppimisen-vaiheet>

Viestintävirasto. Pilvipalveluiden turvallisuus. Viitattu 5.3.2017

[https://www.viestintavirasto.fi/attachments/tietoturva/Pilvipalveluiden\\_tietoturva\\_organisaatioille.pdf](https://www.viestintavirasto.fi/attachments/tietoturva/Pilvipalveluiden_tietoturva_organisaatioille.pdf)

Virkkunen, Ahonen, Schaupp & Lintula 2010. Toimintakonseptin yhteisen kehittämisen mahdollisuus. Raportteja 70. Tykes. Helsinki. Viitattu 14.5.2016.

[https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/tekes\\_raportti\\_70\\_web.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/tekes_raportti_70_web.pdf)

Vpa 15§. Viitattu 28.4.2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sopeutumisvalmennus>

Vuorovaikutus 2016. Puhetta korvaava kommunikointi. Papunet. Viitattu 22.2.2017.

<http://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>

## LIITE 1

Olivia kommunikaatio-opetus & tulkkauspalvelut.

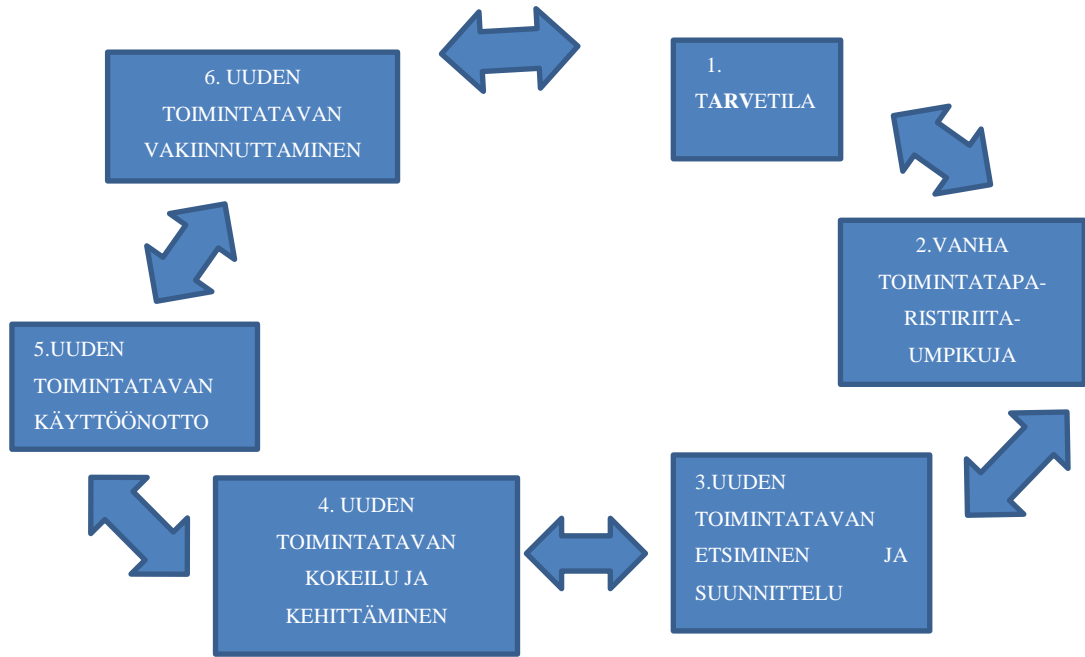
Kysely työntekijöille

Kyselyn aiheena on yrityksen laadun kehittämisen projekti 2016-2017. Projektityö kuvataan SAMK:n opinnäytetyönä kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun koulutusohjelmassa. Opiskelijana Elina Randen. Yrityksellä, oppilaitoksella ja opiskelijalla on voimassaoleva opinnäytetyön sopimus.

Kehittämisprojektissa on neljä kehittämisen osa-aluetta:

- 1) Asiakastyytyväisyys: tutkittu asiakaspalautteet v 2012-2015,kehiteään asiakaspa-lautejärjestelmä.
- 2) Asiakastyönlomakkeet: informaatio kommunikaatio-opetuksesta, perustieto/tuntisuunnitelmalomake, vaikuttavuuden arviointityökalu loppuraportointia varten.
- 3) Internetmaailma ja materiaalinkehittäminen: Yrityksen internetsivut, materiaalia ja lomakkeita sivustolle. Opetusmateriaalit muutetaan sähköiseen muotoon ja materiaalia videolinkillä varustettuna.
- 4) Henkilökunnan koulutus: esimies on käynyt kuvakommunikaatioon liittyvän koulutuksen( kansio ja tablettiversio)

Projektin taustateoria: Projektin taustateorian on kehittävä työn tutkimus, jossa kehittäminen nähdään yhteiskehittämisenä ja työntekijöiden oppimisena. Teorian mukaan vastaukset työyhteisön toimintajärjestelmien uudistuksessa löytyvät lähi-vyöhykkeiltä. Keskeisenä menetelmänä teoriassa on uusien toimintatapojen kokeileminen ja käyttöönotto niin päätettäessä. Oppiminen on edestakaisliikettä, pohdintaa, uuden ja vanhan toimintatavan välillä. Vanhasta tavasta on joskus vaikea luopua. (Engeström 2002, 8-158;Engestöm, Kerosuo & Kaajama 2005,8.)



Kehittävän työn tutkimuksen ja ekspansiivisen oppimisen kehämalli (Engeström 2002,92; Heikkinen 2008,64)

Pyydän ystävällisesti vastaamaan seuraaviin kysymyksiin, kiitos!

1)Miten yhteiskehittäminen mielestäsi sujui? Otettiinko ideasi huomioon?

2)Millaisia oppimiskokemuksia sait? Oliko vaikea luopua aiemmista toimintatavoista?

3)Projektissa kehitettiin asiakaspalautejärjestelmän toimintatapa? Missä vaiheessa olet sen haltuun ottamisessa? Ruksaa katkoviivalle vaihtoehto joka parhaiten kuvaa tilanneetta.

A----- Olen kuullut uudistamisesta B----- Sisäistäminen meneillään C----- olen ottanut haltuun ja käytän.

D-----en tiedä asiasta mitään E---- Muuta ,mitä:

4)Asiakastyönlomakkeet ja niiden käyttämisen toimintatavat olivat uudistamisen kohteena. Onko uusi perustieto/tuntisuunnitelmalomake ja raportointilomake ja niidenkäyttäminen hallussa?

A----- Kyllä                    -----B Ei                    -----C Muuta, mitä:

Projektin aikana kehitettiin opettamisen vaikuttavuuden arviointiin työkalu ICF- viitekehuksesta. Missä vaiheessa olet asian hahmottamisessa?

A-----olen tutustunut ICF- viitekehukseen B-----Olen tutustunut ICF- viitekehukseen ja kokeillut työvälinettä C-----en tiedä asiasta mitään E----- Muuta, mitä:

Kokemukseni ICF- työvälineestä:

Onko työväline mielestäsi tarpeellinen? A----- kyllä B-----ei C-----en osaa sanoa

5) Kehittämiprojektiin kuului internetsivujen luominen. Sivut tehtiin keväällä 2016. Oletko käyttänyt sivuja asiakastyössä? A-----kyllä, miten:

B-----en

Kehittämisen kohteena oli myös opettamisen materiaali, jota on nyt saatavana sähköisessä muodossa. Oletko hyödyntänyt niitä asiakastyössä? A----- kyllä B-----en.

Käytätkö tablettia, mobiililaitetta tai tietokonetta opettaessasi? A-----kyllä B-----en. Miten käytät?

Miten opettaminen on muuttunut laitteiden myötä?

6) Kehittämiprojekti on ollut oppimista. Oletko osallistunut palaverihin / koulutukseen?

A-----kyllä B -----en

7)Projektin on päättymässä, kehittäminen jatkuu. Mitä ajatuksia projekti herätti? Onko yritys nyt vahvempi? Entä työntekijät? Kehittyikö laatu?

8)Vapaa sana

ISO KIITOS!

t: Elina

	Puheilmaisu	Viitto tukiviittomia / osoittaa kuvia	Osa viittoa arjen tilanteissa avainsanoja/käyttää avainkuvia kansiota/ /ymmärtää paremmin	Käyttää viittomia arjen tilanteissa lausetasolla/ käyttää lausetasolla kansiota	vanhemmat osallistuneet opetukseen	lähipiiri/päiväkoti/koulu/ Muu osallistuminen opetukseen tai käyttää AAC:tä	puhe- saa
	tilanne ennallaan	katsoo kuvia ja osoittaa		vanhemmat osaavat käyttää kansiota, yksikön hk osaa käyttää kansiota	kyllä	yksikön hk sta 8 osallistunut	ei
	sanavarasto lisääntynyt. lauseita muodostaa			asiakas viitto joka lauseessa, vanhemmilla on edellytykset viittoa lausetasolla, 400 viittomaa opetettu	kyllä	koulussa viitotaan	kyllä
	puheilmaisussa edistynyt	asiakkaan ilmaisu ja ymmärtäminen kasvanut,	vanhemmat ymmärtävät paremmin lasta, viittovat muutamia arjen tilanteissa 200 tukiviittomaa	päiväkodissa osataan viittoa paljon arjen tutuissa tilanteissa,	kyllä	päiväkodissa opetettu tukiviittomia, neljä työntekijää osallistunut	kyllä
	muutama sana		asiakas oppinut nopeasti 50 viittomaa ja kansiota osaa etsiä asiaan liittyvän kuvan	perhe käyttää lausetasolla 480 viittomaa	kyllä	päiväkodissa viitotaan ja käytetään kansiota	kyllä
	puhuu hieman, tilanne ennallaan	asiakas näyttää kuvia		perhe osaa käyttää kansiota. Päiväkodissa osataan käyttää kansiota,	kyllä	päiväkodissa viitotaan ja käytetään kuvia opetuksessa ollut kuusi työntekijää	kyllä
	tilanne ennallaan	osoittaa kuvia		lähiyhteisö osittain ottanut kuvat käyttöön		lähiyhteisölle opetettu kuvien käyttöä	ei
	muutama sana		käyttää avainviittomia tutuissa tilanteissa	vanhemmat käyttävät lausetasolla, 300 tukiviittomaa perhehoitaja lausetasolla	kyllä	päiväkodissa viitotaan	kyllä
	puhuu hieman, tilanne ennallaan		asiakas näyttää kuvia	vanhemmat oppineet kansion käytön, käyttävät. Päiväkodin työntekijä oppinut kansion käytön	kyllä	päiväkodissa käytetään kansiota jonkun verran	kyllä
	puheilmaisu edennyt		asiakas käyttää oman puheensa tukena viittomia tutuissa tilanteissa, vanhemmat viittovat arjessa avainviittomia 220 viittomaa opetettu		kyllä	koulussa viitotaan ja käytetään kuvia perhehoitajalle opetetaan tukiviittomia	kyllä
	puheilmaisu edennyt vahvasti		asiakas käyttää kansiota ja viittoa hieman	vanh. osaavat käyttää kansiota ja viittoa melko paljon 400 viittomaa opetettu	kyllä	päiväkodissa kuvat käytössä	kyllä

Taulukko :Kommunikaatio-opetuksen vaikuttavuus .Nimitiedot muutettu