

OPINNÄYTETYÖ

Minä päätän, vai päätänkö?

Viittomakielisen palveluasumisen asiakkaiden
palautteita ja kokemuksia itsemääräämisoikeuden
toteutumisesta viittomakielisessä palveluasumisessa
palvelukeskus Sampolassa

Marko Sievälä

Tulkki AMK

(240 op)

5/2021

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkki AMK

Tekijät: Marko Sievälä
Opinnäytetyön nimi: Minä päätän, vai päätänkö?
Sivumäärä: 40 ja 2 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Hanna Putkonen-Kankaanpää
Työn tilaaja(t): Kuurojen palvelusäätiö sr.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa viittomakielisen palveluasumisen asiakkaiden kokemuksia ja palautteita itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutumisesta palvelukeskus Sampolassa Hämeenlinnassa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta. Aineistoa kerättiin haastattelemalla kolmea asiakasta ja kokoamalla heidän vastauksista, ja teoreettista viitekehystä käyttäen, kokonaiskuva Sampolan asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluasumiseen, itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutumiseen heidän arjessa.

Haastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua eli teemahaastattelumenetelmää, jossa haastattelut eteni ennalta sovittujen teemojen mukaisesti mutta kuitenkin haastateltavan omille ajatuksille tilaa antaen. Jokainen teema sisältää tarkentavia kysymyksiä itsemääräämisoikeuden eri osa-alueista. Haastattelut videoitiin myöhempää analysointia varten.

Tulokset antoivat vastauksia tutkimuskysymyksille, eli millä tavalla asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu arjessa ja millä tavoin sitä voisi kehittää tulevaisuudessa. Opinnäytetyö selvittää myös asiakkaiden kokemuksia tuetusta päätöksenteosta.

Opinnäytetyö antaa tilaajalleen ja tutkimuksen kohteena olevalle palvelukeskukselle ajankohtaista tietoa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, sekä kehitysehdotuksia palveluiden kehittämiseen tulevaisuudessa.

Asiasanat: autonomia, päätöksenteko, tehostettu palveluasuminen, palvelutalot

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Interpreter (AMK)

Author: Marko Sievälä
Title: I decide, or do i?
Number of Pages: 40 and 2 attachment pages
Supervisor(s): Hanna Putkonen-Kankaanpää
Commissioned by: Deaf Service Foundation

The purpose of the thesis is to hear the experiences and feedback of the customers of sign language service housing on the realization of the right to self-determination and supported decision-making in the service center Sampola in Hämeenlinna. Qualitative research was used as the research method. The material was collected by interviewing three customers and compiling their answers, and using a theoretical frame of reference, to give an overall picture of Sampola's customers' satisfaction with service housing, self-determination and the fulfillment of supported decision-making in their daily lives.

The interviews used a semi-structured or thematic interview method, in which the interviews proceeded according to pre-agreed themes, but still gave the interviewee space for his or her own thoughts. Each theme contains specific questions on the different aspects of sovereignty. The interviews were recorded for later analysis.

The results provided answers to the research questions, i.e. how the customer's right to self-determination is realized in everyday life and how it could be developed in the future. The thesis also examines clients' experiences of supported decision-making.

The thesis provides its client and the service center that is the subject of the research with up-to-date information on the realization of the right to self-determination, as well as development proposals for the development of services in the future.

Keywords: autonomy, decision-making, service housing, service houses

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TUTKIMUSKOHDE.....	8
3	KUUROJEN KULTTUURIN KEHITTYMINEN	10
	3.1 Viittomakielen ja yhteisön ensi askeleet Suomessa.....	10
	3.2 Oikeus viittomakieliseen palveluun.....	11
4	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS.....	13
	4.1 Itsemääräämisoikeus palveluasumisessa	13
	4.2 Tuettu päätöksenteko	14
	4.3 Osallisuus.....	16
5	TAVOITTEET.....	17
	5.1 Mitä lähdettiin selvittämään?.....	17
6	TUTKIMUSMENETELMÄT JA ANALYYSI	18
	6.1 Haastattelut	18
	6.2 Aineiston keruu.....	19
	6.3 Aineiston analysointi	20
7	TULOKSET	21
	7.1 Turvallisuus.....	21
	7.2 Itsemääräämisoikeus.....	23
	7.3 Päätöksenteko	27
	7.4 Tuen saannin ongelmat	28
	7.5 Tulevaisuuden toiveet	30

8	POHDINTA	31
	8.1 Luotettavuus.....	31
	8.2 Eettisyys.....	33
	8.3 Tulosten pohdintaa ja johtopäätöksiä.....	33
	8.4 Oman ammatillisuuden kehittäminen	35
	8.5 Kehittämisehdotukset.....	35
9	LÄHTEET.....	37
10	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Suomalaista viittomakieltä äidinkielenä käyttäviä henkilöitä on Suomessa noin 5500, ja heistä kuuroja on noin 3000. Viittomakielisyys ei ole kiinni kuulon asteesta vaan ratkaisevaa on viittomakielen käyttö ja yhteisöön samaistuminen. Kuurot ajattelevat kuuluvansa ensisijaisesti kieli- ja kulttuurivähemmistöön, vaikka monesti yhteisön ulkopuolelta heidät kategorisoidaan vammaisryhmänä heidän kuulovamman takia. (Kuurojen liitto 2021a). Tästä esimerkkinä kansaneläkelaitos, eli Kela, joka huolehtii kuulovammaisten sosiaaliturvasta Suomessa (Kela 2021).

Kuuroille vanhemmille syntyvistä lapsista enemmistö on kuulevia ja enemmistö kuuroista syntyy kuuleville vanhemmille (Kuurojen liitto 2021a). Viittomakielen käyttäjiä on siis huomattavasti suurempi ryhmä kuin sitä äidinkielenä käyttävät. Viittomakieli voi olla myös työkielenä monessa erilaisessa työympäristössä kuten esimerkiksi viittomakielentulkkina, -ohjaajana tai lähihoitajana. Termin viittomakielinen alle kuuluu hyvin monenlaisia ihmisiä erilaista lähtökohdista.

Opinnäytetyö keskittyy yhteen opinnäytetyön tilaajan, Kuurojen palvelusäätiö sr.:n, palvelukeskukseen, Sampolaan, joka sijaitsee Hämeenlinnassa. Tarkoituksena oli kerätä Sampolan asiakkaiden kokemuksia ja palautteita viittomakielisestä palveluasumisesta, ja erityisesti heidän itsemääräämisoikeuden toteutumisesta arjessa. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa tilaajalle tarkempaa tietoa siitä, kuinka palvelut toteutuvat arjessa tällä hetkellä ja kuinka niitä voisi mahdollisesti jatkossa kehittää. Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tutkimus ja tiedon keruuta varten haastateltiin kolmea palvelukeskus Sampolan asiakasta.

Opinnäytetyössäni käytän tietopohjana ja vertailuna useasti vammaispalvelua, viittomakielisten sosiokulttuurisesta näkökulmasta omaan identiteettiinsä huolimatta, koska viittomakieliset ovat aktiivisesti yhteistyössä eri vammaisjärjestöjen kanssa. He jakavat osittain yhteiset intressit ja päämäärät. Yhteiskunnan, etenkin lääketieteen näkemyksen takia, kuuroille suunnatut palvelut ja niiden rahoitus on suunniteltu ja hallinnoitu sen perusteella, että kuurot ovat sairaita ja tarvitsevat kuntoutusta ja hoitoa. Viittomakieliset itse kokevat olevansa ensisijaisesti kielellis-kulttuurinen ryhmä (Malm 2000, 99).

Idean opinnäytetyöhöni sain Humakin (Humanistinen ammattikorkeakoulu) järjestämästä Hurrikaani tapahtumasta, missä Kuurojen palvelusäätiön esittelypisteellä oli opiskelijoille tarjolla erilaisia opinnäytetyöaiheita. Idea jalostui tilaajan, sekä tutkimuskohteena olevan Sampolan

vastaavan ohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen kautta keskittymään nimenomaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen palvelukeskus Sampolan asiakkaiden arjessa.

Olen työskennellyt Sampolassa 2 vuotta henkilökohtaisena avustajana sekä ohjaajana. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen asiakkaalle on tärkeää ja sen tarkempi tutkiminen asiakkaan näkökulmasta on tarpeellinen. Itsemääräämisoikeus on jokaisen henkilön oikeus päättää omaa elämää koskevista asioista. Sen toteutuminen palveluasumisessa ei ole aina itsestäänselvyys, etenkin Sampolassa, jossa kuulevien ja kuurojen kulttuurit ja kielet kohtaavat. Opinnäytetyössäni on, tutkimuskysymysten avulla tarkoitus selvittää, kuinka itsemääräämisoikeus toteutuu, ja onko sen toteutumisessa kehitettävää.

2 OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TUTKIMUSKOHDE

Opinnäytetyön tilaaja, Kuurojen palvelusäätiö, on vuonna 1897 perustettu valtakunnallinen sosiaalialan järjestö. Sen tarkoituksena on tuottaa viittomakielistä palvelua sekä toteuttaa kuurojen ja kuurosokeiden järjestölähtöistä toimintaa. Palvelusäätiöllä on yhteensä seitsemän palvelukeskusta eripuolella Suomea, jotka tarjoavat kuuroille ja kuurosokeille heitä huomioivan asumis- ja toimintaympäristön sekä viittomakielisen sosiaalisen yhteisön. Palvelun käyttäjät tarvitsevat ja hyötyvät erityisosaamisesta ja palvelusta, joita säätiö tarjoaa. He saavat myös samankielisen ja -kulttuurisen vertaisryhmän tukea (Kuurojen Palvelusäätiö 2021).

Palveluasuminen on yksi sosiaalihuollossa annettavista asumispalveluista ja sen tarkoituksena on taata asiakkaille itsenäistä asumista, riittäviä palveluja ja hyvää, tarvittaessa ympärivuorokautista asumisturvallisuutta, hoitoa ja huolenpitoa. Asumiseen liittyviä palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa, asunnon siivouksessa sekä palveluissa, joita tarvitaan asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Myös sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistävät palvelut. Palveluiden tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan mahdollisimman itsenäinen suoriutuminen tavanomaisista elämäntoiminnoista. Oikeus tasa-arvoiseen asumiseen ja osallistumiseen tarkoittaa oikeutta elää, asua ja liikkua samoissa ympäristöissä muiden ihmisten kanssa. Vammaispalvelulain tarkoittama yhdenvertaisuus asumisessa tarkoittaa yhdenvertaisuutta muiden Suomessa asuvien kanssa paitsi asuinympäristössä myös asumismuodossa ja asumisen tasossa (Räty 2010, 217).

Kuuroille suunnatut sosiaaliset organisaatiot, kuten palvelutalot, ylläpitävät viittomakielisten ryhmän koheesiota ja täyttävät jäsenten yhdessäolon tarpeen. Palvelutalot myös ovat osittain keskinäistä vuorovaikutusta sisältäviä organisaatioita (Malm 2021, 93).

Opinnäytetyö tehtiin Palvelukeskus Sampolassa Hämeenlinnassa, joka tarjoaa palveluasumista kuuroille ja kuurosokeille vammaispalvelulain mukaisesti. Muut asumispalveluyksiköt ovat Ainaola Helsingissä, Metsola Jyväskylässä, Runola Oulussa, Salmela Turussa, Wäinölä Joensuussa ja Ävik Hyvinkäällä. Opinnäytetyön tekohetkellä palvelukeskus Sampolan palvelutalossa on vakituisia asukkaita 26 ja kotiin annettavien palveluiden puolella 4 (Ilola 2021). Opinnäytetyö ei käsittele kotiin annettavien palveluiden asiakkaita, eli tukiasunnoissa asuvia henkilöitä, vaan keskittyy palvelutalossa vakituisesti asuviin asiakkaisiin.

Palvelukeskus Sampolassa on palveluasumisen lisäksi suomen ainoa kuuroille ja kuurosokeille tarkoitettu työkeskus, joka mahdollista asiakkaille työllistymismahdollisuuden viittomakielisessä työympäristössä erilaisissa työtehtävissä. Edellä mainittujen palveluiden lisäksi Sampolassa toimii myös verstaamyymälä (Kuurojen Palvelusäätiö 2021).

3 KUUROJEN KULTTUURIN KEHITTYMINEN

3.1 Viittomakielen ja yhteisön ensi askeleet Suomessa

Ymmärtääksemme paremmin kuurojen yhteisöön kuuluvien henkilöiden kielellisiä ja kulttuurillisia tapoja, normeja ja kokemuksia, on meidän tunnettava hieman historiaa.

Suomen viittomakielinen yhteisö sai alkunsa 1800-luvun puolivälissä, kun kuuro, 11 vuotta Ruotsissa koulua käynyt Carl Oscar Malm (1826–1863) palasi Suomeen ja perusti maamme ensimmäisen kuurojenkoulun. Malm toi Ruotsista mukanaan myös kielen, ruotsalaisen viittomakielen. Siitä ovat kehittyneet tänä päivänä Suomessa käytettävät suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli (Kotimaisten kielten keskus 2021).

Carl Oscar Malmia pidetään suomalaisen viittomakielen isänä. Hän on kuurojen yhteisössä erittäin arvostettu ja kunnioitettu henkilö. Häntä pidetään esikuvana, henkilönä, joka taisteli kuurojen oikeuksista omaan kieleen, opetukseen ja yhdenvertaiseen osallistumiseen yhteiskunnassa. Hän oli myös perustamassa ensimmäistä kuurojenkoulua Suomeen, Porvooseen, vuonna 1846. Malm myös oli itse opettajana koulussa. Hän oli kuolemaansa saakka aktiivinen kuurojen ja kuurojen yhteisön puolustaja ja kehittäjä (Salmi & Laakso. 2005, 56—57).

1800-luvun lopulla myös kuurojen yhteisö alkoi syntyä ja tiivistyä yhtenäisemmäksi. Tuohon aikaan viittomakieli ja kuurojen oma kulttuuri elivät vahvoina. Yhteisön muodostumisen mukana Suomessa alettiin perustaa kuurojen yhdistyksiä 1800-luvun lopulla. 1905 perustettiin yhdistyksille kattojärjestö, Kuurojen Liitto ry (Aineeton kulttuuriperintö. 2021). Yhdistykset olivat tärkeä tekijä yhteisön syntymiselle. Niissä ihmiset pystyivät kommunikoimaan keskenään samalla kielellä ja tuntemaan sitä kautta yhteenkuuluvuutta. Ne olivat kuurojen sosiaalisen ja henkisen elämän keskuksia. Yhdistysten tarkoituksena oli myös tukea kuurojen henkilöiden työllistymistä, osallistumista yhteiskuntaan, tukea avun tarpeessa olevia, sivistää ja antaa oikeudellista apua (Salmi & Laakso. 2005, 62—63, 88).

Markku Jokinen kirjoittaa kirjassa Viittomakieliset Suomessa kuinka kuurojen kulttuuri on prosessi, joka siirtää kuurojen kulttuurin sisältämät arvot, uskomukset, tavat ja käyttäytymismuodot sukupolvelta toiselle, ja se on myös erityinen symbolijärjestelmä, joka ohjaa käyttäytymistä ja selittää sekä rajoittaa ympäröivän todellisuuden esittämiä asioita. Sen voi ymmärtää omaksi kokonaisuudekseen erotuksena muista kulttuureista (Malm 2000, 97).

Opinnäytetyön näkökulmasta Kuurojen palvelusäätiö tarjoaa paljon vastaavia mahdollisuuksia palvelukeskuksissaan. Viittomakielisen ympäristön ja tukea arjen sujuvuuteen. Sampolassa myös mahdollisuuden työllistyä muun muassa työkeskuksessa. Yhteiskunnassamme on edelleen paljon asenteita ja ennakkoluuloja kuuroja ja kuurojen työllistymistä kohtaan. Kuurojen henkilöiden työttömyysaste on korkeampi kuin valtaväestön (Kuurojen Liitto 2021b).

3.2 Oikeus viittomakieliseen palveluun

Suomessa perustuslaissa on määritetty viittomakieltä käyttävien oikeus saada tulkitsemis- ja käännösapua suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä. Myös jokaisen perusoikeuksiin kuuluva yhdenvertaisuus tukee jokaisen henkilön tasa-arvoista kohtelua. Yhdenvertaisuuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään ilman hyväksyttävää perustetta saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Finlex 2021a).

Suomessa Kela järjestää tulkkauspalvelua viittomakieltä käyttäville vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukaisesti. Tulkkauspäätöksen saaneella henkilöllä on oikeus saada vuodessa 180 tuntia tulkkausta. Kuulonäkövammaisella 360 tuntia vuodessa. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu edistää kuulovammaisen, kuulonäkövammaisen tai puhevammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä (Kela 2021).

Vuodesta 1995 lähtien suomalainen viittomakieli on tunnustettu perustuslaissa mutta vuonna 2015 voimaantulleen viittomakielilain jälkeen molemmat, suomalainen viittomakieli sekä suomenruotsalainen viittomakieli on huomioitu. Viittomakielilain tarkoituksena on edistää viittomakieltä käyttävän kielellisten oikeuksien toteutumista. Kielellisiin ja kulttuurisiin oikeuksiin vaikuttaa myös YK:n (yhdistyneet kansakunnat) vammaisten oikeuksia koskeva sopimus (Kuurojen liitto 2021). Sopimus astui voimaan Suomessa kesäkuussa 2016 ja sitä on noudatettava lakina (Invalidiliitto 2021). YK:n vammaisten oikeuksia koskevan sopimuksen tavoitteena on vammaisen ihmisen yhdenvertaisuuden, osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon toteutuminen vammaisen ihmisen elämässä (Tukiliitto 2021c).

YK:n vammaisopimuksessa määritellään myös esteettömyys yhtenä ihmisoikeutena. Esteettömyys merkitsee fyysisen ympäristön ja tilojen sekä henkisen että sosiaalisen ympäristön saa-

vutettavuutta. Lisäksi se merkitsee myös tuotteiden ja palveluiden helppokäyttöisyyttä. Erilaiset tiedonsaannin saavutettavuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat ovat osa esteettömyyttä (Invalidi Liitto 2021).

Sampolassa on otettu huomioon esteettömyys tilojen suunnittelussa, jotta jokaisella asiakkaalla olisi helppo liikkua ja käyttää palveluita. Vuonna 2021 valmistuva piha-alueiden uudelleen rakentaminen antaa asiakkaille mahdollisuuden entistä esteettömämpään liikkumiseen rakennuksen lähiympäristössä. Sisätiloissa on otettu huomioon esteettömyys värien, materiaalien ja valaistuksen suhteen näköongelmien minimoimiseksi. Viittomakielisessä ympäristössä asiakkailla on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen, vuorovaikutukseen sekä tiedonsaantiin omalla äidinkielellään. Henkilökunta saa viittomakielen opetusta säännöllisesti, jotta kielellinen saavutettavuus asiakkaille toteutuisi mahdollisimman hyvin (Kuurojen palvelusäätiö 2020). Tulkkauspalvelulain mukaisesti asiakkailla on mahdollisuus viittomakielentulkkien käyttöön siinä määrin, kun he itse kokevat tarvitsevansa.

4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

4.1 Itsemääräämisoikeus palveluasumisessa

Itsemääräämisoikeus on yksilön oikeus määrätä ja päättää omasta elämästä, siihen liittyvistä asioista ja tehdä valintoja oman tahdon mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus ja merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen (Tukiliitto 2021a; Thl 2021a).

Sampola tarjoaa asiakkailleen tukea itsenäiseen ja mielekkääseen elämään, johon sisältyy elämän- ja arjenhallinnan tukeminen, hyvinvoinnin tukeminen, lääkehuolto sekä sosiaali- ja kuntoutuspalveluiden tuki. Viittomakielisellä asiakkaalla on mahdollisuus hyvään arkeen viittomakielisessä ympäristössä palvelutalon tai tukiasunnon asukkaana. Lisäksi itsenäisesti asuville ja eläkkeellä oleville viittomakielisille on tarjolla päivätoimintaryhmä kerran viikossa (Kuurojen palvelusäätiö 2021).

Toteutettaessa sosiaalihuoltoa, on tärkeää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vaikka asiakkaan mielipiteen saaminen esille olisikin vaikeaa, niin itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ja annetta mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipidettä on mahdollista selvittää läheisten tai laillisen edustajan kanssa, jos sen saaminen selville on muutoin vaikeaa (Thl 2021b). Näitä tilanteita voi olla, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden tai henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan päätöksen tekoon ja vaikuttamaan omien palvelujensa tai sosiaalihuoltoon liittyvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Poikkeustilanne on myös, jos asiakas ei pysty ymmärtämään vaihtoehtoisia ratkaisuja taikka päätösten vaikutuksia (Finlex 2021c).

Itsemääräämisoikeutta ja sen merkitystä, kun katsotaan laajalti, niin se sisältää henkilön oikeuden kompetenssiin ja autenttisuuteen omista asioista huolehtimisen ohella. Oikeus kompetenssiin tarkoittaa, että henkilön ympärillä olevilla ihmisillä on velvollisuus edistää henkilön kykyä itsenäiseen ajatteluun, päätöksentekoon ja toimintaan. Näillä henkilöillä on myös velvollisuus olla toimimatta edellä mainittuja asioita vähentävästi, sekä tarjoamaan päättämiseen riittävästi tarvittavaa tietoa (Tornberg 2012, 124).

Asiakkaan perusoikeuksia on kuitenkin mahdollista rajata perustellusti, jos asiakkaan toiminta voi aiheuttaa terveyteen tai turvallisuuteen liittyviä uhkia (Thl 2021c). Jos itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, tulee siitä kirjata aina palvelusuunnitelmaan. Rajoittamisen tarvetta vähentää arvolähtöinen ohjaustyö, jonka keinoin asiakkaan tavoitteiden toteutumista ja mielekästä arkea tuetaan (Kuurojen palvelusäätiö 2020).

Viimeisenä vastuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta on asiakkaan kotikunnalla. Kunnan tehtävänä ja velvollisuutena on varmistua asiakkaan saamasta asianmukaisesta avusta, tuesta ja palvelusta toimintayksikössä. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan on asiakkaan kanssa yhdessä (tai hänen perheensä luvalla suunnitelmapalaveriin voidaan kutsua myös perheenjäseniä, viranomaisia, terapeutteja tai muita edustajia) laadittava palvelusuunnitelma palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Jos henkilö tarvitsee vammansa johdosta palveluja ja tukitoimia, on hänellä lakiin perustuva oikeus saada palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma on kirjallisesti tehtävä suunnitelma palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee arjen sujumiseen ja arjesta selviytymiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on myös kirjattava asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet. Suunnitelma tarkastetaan aina, jos asiakkaan palveluntarpeeseen tai olosuhteisiin tulee muutoksia. Vaikka muutoksia ei tulisi, suunnitelmaan tulee silti kirjata säännöllinen tarkastus. Tarkastusväli on yksilöllinen henkilön elämäntilanteen ja elämäntilanteiden muutosten mukaan. (Thl 2021d; Tukiliitto 2021b).

4.2 Tuettu päätöksenteko

Tuetun päätöksenteon lähtökohta on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämään liittyvissä päätöksissä, sekä tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Ajatuksena ei ole tehdä päätöksiä toisen henkilön puolesta, vaan antamalla tukea selittämällä, selvittämällä, erilaisilla ratkaisuvaihtoehdoilla, rohkaisemalla ja kannustamalla tarjoamaan henkilölle oman tahdon mukainen mahdollisuus tehdä itse omia päätöksiä ja valintoja.

Päätöksenteossa tukeminen voi olla esimerkiksi:

- tukea oman tahdon muodostamisessa ja ilmaisemisessa
- tukea tiedon hankinnassa (Huolehdittava tarvittaessa vaihtoehtoisista kommunikaatiokeinoista ja saavutettavan viestintämateriaalin käyttämisestä).

- vaikeiden asioiden selventämistä (Selvitystä annettaessa otettava huomioon asiakkaan ikä, koulutus, äidinkieli, kulttuuritausta ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet)
- erilaisten päätös- ja toimintavaihtoehtojen ja niiden seurausten selvittämistä
- päätöksenteon opettelua tai harjoittelua
- tukea päätösten toteuttamisessa (kannustaminen ja rohkaisu)
- tukea tunteiden käsittelemisessä ja ilmaisemisessa

Tuettu päätöksenteko viittomakieliselle asiakkaalle kuurojen palvelusäätiön yksiköissä ja palveluasumisessa on usein kielellisen saavutettavuuden ja tiedonsaannin mahdollistamista. Sosiokulttuurisesta näkökulmasta katsottuna viittomakielinen ei miellä itseään vammaiseksi henkilöksi, eikä ole avun tarpeen määrässä verrattavissa esimerkiksi kehitysvammaiseen henkilöön, koska tuntee ensisijaisesti kuuluvansa kielivähemmistöön. Palvelutarpeen arvioinnissa katsotaan minkä verran tukea asiakas tarvitsee itsenäisen elämän mahdollistamiseksi. Jos asiakkaalla on kuulovamman lisäksi esimerkiksi kognitiivisia häiriöitä, fyysisiä rajoitteita, muistisairaus, kehitysvamma tai kuurosokeus, niin silloin asiakas voi viittomakielisen ympäristön lisäksi tarvita tukea omatoimisuuden tukemiseen. Sampolassa, ja muissa Kuurojen palvelusäätiön yksiköissä, tätä tukea voidaan antaa asiakkaille huomioon ottaen heidän äidinkieltensä.

Tukea antavan henkilön täytyy olla neutraali asian suhteen, eikä hänellä saa olla päätöksen suhteen omia intressejä. Tukea antavaan henkilöön tulee voida luottaa täysin eikä hänellä saisi olla myöskään liian tunteellinen suhtautuminen asiaan, mihin tukea annetaan. Vammaisella henkilöllä on myös oikeus tehdä tukea antavan henkilön mielestä huonoja, väärä tai oman edun vastaisia päätöksiä. Näissä tilanteissa voidaan henkilölle kertoa ratkaisun seuraukset, mutta lopullinen valinta on aina henkilöllä itsellään (Tukiliitto 2021c).

Palvelukeskus Sampolassa työntekijät, eli ohjaajat, toimivat asumispalvelun asiakkaan luotettavana henkilönä ja heidän tehtävänsä on tukea asiakkaan päätöksentekoa tarvittaessa edellä mainituin keinoin. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää myös, kuinka tuettu päätöksenteko, joka on osa itsemääräämisoikeutta, toteutuu palvelukeskus Sampolassa.

4.3 Osallisuus

Osallisuus on henkilön mahdollisuus olla mukana omatahtoisesti omaa elämää koskevissa toiminnoissa ja mahdollisuutta päättää mihin palveluun haluaa osallistua, mihin ryhmiin tai yhteisöihin haluaa kuulua sekä mahdollisuutta vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin. Lisäksi se on henkilön mahdollisuus nauttia yhteisestä hyvästä ja osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen, ja saada tästä kiitosta sekä yhteyksiä toisiin ihmisiin.

Henkilön kokemus osallisuudesta on yhteydessä hyvinvointiin, turvallisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin sekä lisää uskoa tulevaisuuteen. Henkilö saa tunteen siitä, että on merkityksellinen osa kokonaisuutta, tulee kuulluksi ja saa vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteisiin asioihin (Thl 2021e).

Palveluasuminen Sampolassa mahdollistaa viittomakieliselle mahdollisuuden kuulua omankieliseen yhteisöön, sosiaalista kanssakäymistä ja vuorovaikutusta oman yhteisön kanssa sekä mahdollisuuden hankkia toimeentuloa ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen. Lisäksi asiakas saa tarvittaessa tukea omaan elämään liittyvissä asioissa. Kun asiakkaan elämään liittyviä päätöksiä tehdään, niin asiakas osallistuu päätöksentekoon. Osallisuuden puuttumisesta voi seurata syrjäytymistä, köyhyyttä, eriarvoisuutta ja syrjintää. Osallisuuden tavoitteena on vähentää edellä mainittuja seurauksia (Thl 2021e).

5 TAVOITTEET

5.1 Mitä lähdettiin selvittämään?

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka viittomakielisessä palveluasumisessa asiakkaan arjessa itsemääräämisoikeus toteutuu. Opinnäytetyön tuloksista Kuurojen palvelusätiö ja palvelukeskus Sampola saavat tämänhetkistä tietoa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sekä voivat tulevaisuudessa käyttää tuloksia tukena kehittäessään toimintaansa.

Opinnäytetyön tutkimustehtäviä ovat:

1. Kuinka itsemääräämisoikeus toteutuu asiakkaan arjessa?
2. Jos itsemääräämisoikeus ei toteudu, niin kuinka sen toteutumista voisi kehittää?
3. Saako asiakas tukea omiin päätöksiinsä riittävästi?

6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA ANALYYSI

6.1 Haastattelut

Haastatteluita varten valittiin neljä henkilöä, joista lopulta kolme haastattelua toteutui. Tutkimusmenetelmänä haastattelu sopi opinnäytetyöhön hyvin koska tutkittiin henkilöiden mielipiteitä ja sellaista tutkimusaluetta, josta ei vielä tiedetä paljoa (Kananen 2015, 143). Haastatteluihin valitut henkilöt valittiin heidän pitkäaikaisen asumiskokemuksensa, terveydentilan, ja sen perusteella kuinka heiltä oli odotettavissa tarkoituksen mukaisia vastauksia. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden haastateltavien valitsemiselle tarkoituksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 88). Lyhyet vastaukset ilman selityksiä eivät palvele tarkoitusta parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltavat valittiin palvelukeskus Sampolan vastaavan ohjaajan kanssa yhdessä. Jokainen neljä haastateltavaa suostui haastatteluun, mutta yksi heistä jouduttiin vaihtamaan hänen henkilökohtaisesta syystänsä, ja yksi joutui terveydentilan takia jäämään pois sovitusta haastattelusta. Kahden peruuntuneen haastattelun tilalle saatiin kuitenkin yksi haastateltava lisää ja näin ollen haastatteluita oli yhteensä kolme kappaletta. Asiakkaiden lukumäärään suhteutettuna otanta ei ole laaja, mutta haastatteluun sopivista asiakkaista katsottuna otanta on riittävä antamaan suuntaa opinnäytetyön tarkoitukselle. Asiakkaat, joilta voitiin olettaa tarkoitusta palvelevia vastauksia, on noin 6—8 meidän työkokemustemme perusteella arvioiden. Tästä ryhmästä kolmen henkilön otantaa voidaan pitää hyvänä määränä antamaan riittävästi tietoa tutkitusta aiheesta. Jokainen haastatelluista oli suomalaista viittomakieleltä käyttävä henkilö. Kuurosokeita asiakkaita ei käsitellä tässä opinnäytetyössä.

Kun kysyin haastateltavaa mukaan opinnäytetyötä varten tehtävään haastatteluun, hänelle kerrottiin, kuka haastattelee ja miksi, mitä teemoja käsitellään ja haastateltavan vaitiolovelvollisuudesta. Näin he saivat itse päättää haluavatko osallistua ja olivat myös tietoisia siitä mihin ovat osallistumassa. Haastattelukutsusta oli tehty myös video suomalaisella viittomakielellä, jonka asiakas sai katsoa. Haastateltavista kaksi katsoi videon, jonka jälkeen suostuivat mukaan. Kaksi kertoi, että riittää jos haastattelijalla itse kertoo lyhyesti mistä on kysymys.

Haastattelijalla oli ennen opinnäytetyötä työskennellyt palvelukeskus Sampolassa noin 2 vuotta, jonka aikana oli rakentunut luottamussuhde asiakkaisiin. Haastateltaville oli kuitenkin tehtävä hyvin selväksi missä roolissa haastattelijalla on haastattelutilanteessa. Heille kerrottiin, että haas-

tattelijalla on haastattelun ajan opinnäytetyötä tekevä viittomakielentulkkiopiskelija, eikä palvelukeskuksen työntekijä. Tästä syystä kaikki asiat mitä haastattelussa käsitellään ovat luottamuksellisia eivätkä jatkossa vaikuta vuorovaikutukseen työtilanteissa haastattelijan kanssa, eikä muiden palvelukeskuksen työntekijöiden kanssa.

6.2 Aineiston keruu

Haastatteluissa käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, missä haastattelijalla on miettinyt ennalta teemoja, joita käsitellään, ja laatinut niiden pohjalta kysymyksiä. Tässä menetelmässä haastattelijalla voi kesken haastattelun muuttaa kysymysten järjestystä, esittää lisäkysymyksiä tai muotoilla niitä uudelleen. Menetelmä sallii vapaamman keskustelun, kuitenkin ennalta laadittujen teemojen puitteissa (Opintokeskus Sivis 2021).

Haastattelurunko tehtiin yhteistyössä Kuurojen palvelusäätiön yhteyshenkilön sekä palvelukeskus Sampolan vastaavan ohjaajan kanssa. Yhteistyön tarkoitus oli varmistaa tutkimuksen keskittyminen tilaajan toiveen mukaiseen aiheeseen, eli itsemääräämisoikeuden toteutumiseen arjessa. Haastattelurungon teemoja olivat turvallisuus, itsemääräämisoikeuden toteutuminen, tuntu päätöksenteko ja tulevaisuuden toiveet. Jokainen teema sisälsi myös eri elämän osa-alueisiin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joiden tarkoitus oli täsmentää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Liite 1). Tätä niin kutsuttua suppilotekniikkaa käytetään, kun siirrytään teemoissa yleisestä yksityiseen. Teemat mietittiin niin, että koko ilmiöstä saataisiin hyvä kokonaiskuva eri osa-alueineen. Opinnäytetyön tekijällä oli entuudestaan työn kautta tietoa ja näkemystä tutkimuksen kohteesta (Kananen 2015, 150).

Jokainen haastattelu tallennettiin videokameralla, jotta haastattelun aikana ei tarvinnut tehdä muistiinpanoja, vaan voi keskittyä ohjaamaan haastattelua ja olemaan paremmin tilanteessa läsnä. Jokainen haastattelu kesti noin 30 minuuttia. Haastattelut tehtiin rauhallisessa tilassa, jotta häiriötekijöitä oli mahdollisimman vähän. Haastatteluissa käytetty kieli oli suomalainen viittomakieli, eli jokaisen haastateltavan oma äidinkieli. Koska haastattelijan oma äidinkieli ei ole suomalainen viittomakieli, myös sen takia haastatteluiden tallentaminen oli tärkeää myöhempiä analyysia varten.

Haastatteluja varten haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun sekä sen tallentamiseen (Liite 2).

6.3 Aineiston analysointi

Kaikki haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi. Litterointi aloitettiin välittömästi haastatteluiden jälkeen, jotta keruuvaiheessa kerätty aineisto oli vielä tuoreessa muistissa ja aineiston analysointia pystyisi jatkamaan ja tarvittaessa täydentämään (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135). Viittomakielen moniulotteisuuden takia, oli vastauksia syytä tarkastella useampaan otteeseen, jotta jokainen vastaus saisi oikean merkityksen haastateltavan tarkoittamalla tavalla. Kokonaisuuden ymmärtämisen takia jokainen haastattelu kirjoitettiin kokonaisuudessaan suomen kielelle. Myös kohdat, joissa haastateltava vastaa reilusti aiheen vierestä. Tämä antoi paremman kuvan siitä, onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen haastattelijan tarkoittamalla tavalla. Myös itsemääräämisoikeus käsitteenä tuntui olevan osalle hankala ymmärtää. Tuloksia analysoidessa haastatteluista poimittiin kuitenkin ne kohdat, joissa selkeästi vastataan kysytyyn kysymykseen tai annetaan toisella tavalla selvästi vastaus aiheeseen. Litterointi ja analysointi oli yllättävän hidasta ja vaati paljon työtä ja aikaa.

Spoken.fi sivustolla kirjoitetaan kuinka kieli- ja kulttuurierot voivat tuottaa väärinymmärryksiä (Spoken 2021a). Viittomakielisen materiaalin litteroinnin tekee haastavaksi viittomakieleen vahvasti kuuluvat ei-manuaaliset elementit, eleet, huuliot (suun liikkeet ja asennot) ja ilmeet. Puhutun kielen litteroinnissa on sama ongelma, mutta ei yhtä merkittävästi kuin viittomakielessä, joka on visuaalinen kieli. Viittomakielen visuaalisuuden takia haastatteluiden tallentaminen videolle oli ehdottoman tärkeää, jotta kaikki keholla, kasvoilla ja liikkeillä tuotetut ilmaukset voidaan litteroinnissa kääntää oikeassa merkityksessä (Malm 2000, 183).

7 TULOKSET

Tuloksia tarkastellaan aina teeman mukaisesti. Suorat lainaukset haastatteluista on sisennetty.

7.1 Turvallisuus

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu jokaisen henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus. Koskemattomuutta ei saa loukata fyysisesti eikä psyykkisesti ja kaikkia ihmisiä on kohdeltava kunnioittavasti (Vernerer 2021).

a.) Minkälaista on asua Sampolassa?

Jokainen haastateltavista henkilöistä on asunut palvelukeskus Sampolassa vähintään 14 vuotta (liite 1), joten heillä on kokemusta runsaasti viittomakielisestä palveluasumisesta.

Kaksi haastateltavista kertoo Sampolan turvalliseksi paikaksi asua, ja he korostavat myös visuaalista ja viittomakielistä ympäristöä. Kumpikin haastatelluista kertoo myös viihtyväänsä ja olevansa tyytyväisiä elämäänsä Sampolassa. Yksi haastateltava kertoo, että häiriöitä on vähän, mutta niitä kuitenkin on. Missä tahansa palveluasumisen yksikössä, aina ajoittain ihmisten välille tulee ristiriitatilanteita, kiukuttelua tai muuta vastaavaa. Ristiriitatilanteissa palvelukeskuksen henkilökunta auttaa selvittämään tilanteet.

Henkilökunnan ja asiakkaiden viittomakielen taidon korostaminen hyvänä asiana turvallisuuden liittyvän teeman yhteydessä kertoo asiakkaiden kokemasta turvallisuuden tunteesta, kun ensisijainen kommunikointikieli arjessa on asiakkaan oma äidinkieli, sekä sen mukana tulevat kulttuuriset tavat. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista kertoo, että vammaista henkilöä on palveltava ja palveluita järjestettävä ottaen huomioon hänen äidinkieltensä (Finlex 2021b). Asiakkaan kotikunnalla on vastuu palvelun järjestämisestä (Finlex 2021b). Sampolassa ensisijainen kommunikointikieli on suomalainen viittomakieli, joka tukee asiakkaiden lainmukaisia oikeuksia sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista.

”Palvelutalo on todella hyvä paikka. Turvallinen, käytävillä ja ulkona on kamera-valvonta. Hyvin olen viihtynyt. Viittomakieli on tärkeää, kun on paljon kuuroja. Esimerkiksi ohjaajat osaavat viittoa, töissä johtaja osaa viittoa ja muutkin ihmiset osaavat viittoa. Siksi myös kaikki toimii.

b.) Kotirauha

”Rauhassa saa olla, ei mitään. Aikoinaan oli (häiriöitä) mutta nyt ei ole mitään. Ohjaajat huomauttavat ja sanovat jos tulevat käymään. Kaikki on kunnossa, ei mitään ongelmia.

”Kaikki on kunnossa. Ovi kun on kiinni ja joku soittaa ovikelloa niin valo alkaa välkkyä asunnossa. Katson ovisilmästä, kuka ovella on, ja kun on tuttu, niin päästän sisälle. Voin myös päättää, että sisälle ei saa tulla. Mitään häiriöitä ei ole.”

c.) Yksityisyys

Yksityisyyden osalta yhdellä haastateltavalla on epäilyksiä voiko osaan Sampolan ohjaajista luottaa ja yksi haastateltava kokee hänen elämäänsä liittyvät kysymykset uteliaisuutena ja vääränä. Yksityisyyteen liittyvät tiedustelut saatetaan kokea uteliaisuutena, vaikka niiden pohjimmainen tarkoitus on antaa henkilökunnalle yksilöityä tietoa asiakkaasta, jotta he voivat jatkossa tukea häntä parhaalla mahdollisella tavalla.

Palvelusäätiö käsittelee palvelun tuottamiseen nähden tarpeellisia henkilötietoja omassa asiakastietojärjestelmässä ja erillisessä tiedostokokonaisuudessa (väliaikainen tiedon säilytyspaikka asiakirjoja siirrettäessä asiakastietojärjestelmään) palvelun tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Henkilötietoja käsitellään vain voimassaolevan palvelu-/asiakassuhteen ajan. Kaikessa tiedonkäsittelyyn ja tallentamiseen liittyvässä noudatetaan Suomen lakeja (Kurojen palvelusäätiö 2020).

”Tietojen keruu tuntuu vähän niin kuin uteliaisuudelta ja väärältä, kun halutaan tietää millainen tyyppi olen, ja mitä kaikkea on tapahtunut. Se ei ole mukavaa.”

”Täytyy luottaa, on tärkeää luottaa. Luottamus osaan ohjaajista on vähän niin ja näin ja osa on tarkkoja varmasti. Tarkoitan, että asiat, joita kerron ja annan itsestäni, niin mietin voivatko he hyötyä niistä, jos ymmärtävät. Ohjaajilla on vaitiolovelvollisuus eikä asioitani voi levittää ympäriinsä. Siitä kuulemma voi saada myös potkut.”

Luottamus on tärkeä osa asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Luottamusta asiakkaan ja henkilökunnan välille ei synny hetkessä, ja luottamuksen saavuttamiseksi on tehtävä töitä ja annettava aikaa. Näin syntyy luottamus siihen, että yhdessä pyritään asiakkaan hyvään, eikä tehdä mitään

mikä loukkaisi kumpaakaan osapuolta (Särkelä 2001, 34). Henkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa luottamukseen, kun uusien työntekijöiden kanssa ei vielä ole luottamusta ehtinyt syntyä. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus kaikkeen asiakkaaseen liittyvään informaatioon.

d.) Koskemattomuus

”Rauhallista on. Vapaasti saa kävellä joka puolella.”

”Ei tarvitse pelätä mitään. Turvallista ja rauhallista on.”

Haastatteluissa kerrotun perusteella asiakkaiden kotirauha ja koskemattomuus toteutuu hyvin itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Kaikilla haastateltavilla on samankaltaiset vastaukset, jotka tukevat yhdenmielisyyttä kysytyä kysymystä kohtaan.

7.2 Itsemääräämisoikeus

a.) Vapaa-aika (harrastukset, liikunta, ystävät, lepo)

”Saan (liikkua vapaasti). Ohjaajat eivät puutu tekemisiini.”

”Saan päättää omasta elämästäni vapaasti ja käydä vaikka elokuvateatterissa, teatterissa, kaupassa tai eri paikoissa. Kyllä minulta kysytään minne olen menossa, etten ole mennyt jonnekin piiloon, kun minua ei näy. Ohjaajat voivat huolestua ja soittaa poliisin etsimään minua. Sen takia ilmoitan etukäteen heille. Se on mielestäni hyvä tapa.”

”Omasta mielestä on mukavaa vapaa-ajalla kerätä voimia ennen kuin palaa seuraavana päivänä takaisin töihin. On tärkeää nousta aamulla ajoissa, ettei myöhästy. Jos töissä tulee jokin ongelma niin voi työnjohtajaan olla yhteydessä ja se selviää. Omassa elämässä tärkeää, että oma asunto siivottu ja siisti.”

Asiakkaiden kokemukset itsemääräämisoikeuden toteutumisesta heidän vapaa-aikansa suunnittelussa ja toiminnoissa ovat hyvin yhteneväisiä toistensa kanssa. Vastaukset kertovat, että asiakkailla on mahdollisuus toimia vapaa-ajalla kuten itse haluavat ja toivovat. Yksi haastateltava kertoo ennen rakennuksesta poistumista ilmoittavansa ohjaajille, minne on menossa. Tätä voidaan pitää hyvänä tapana, jotta henkilökunta on perillä asiakkaan liikkeistä. Asiakkaiden liikumisen seuraaminen Sampolan ulkopuolella on korostunut Koronavirus (COVID-19) aikana.

Henkilökunnan on tärkeä tietää missä asiakas on käynyt, ja mitä tehnyt, jotta mahdollisia altistumisia tai tartuntoja on voitu jäljittää ja toimia viranomaisten ohjeistuksen mukaan. Ilman kansainvälistä Koronavirus pandemiaakin on ollut tärkeää tietää asiakkaan liikkeistä esimerkiksi paloturvallisuuden takia, jotta tiedetään ketkä asiakkaista ovat paikalla ja ketkä eivät mahdollisen onnettomuuden sattuessa.

b.) **Yhteisöllisyys** (Sampolassa ja Sampolan ulkopuoliset ystävät)

Yhteisöllisyydestä kysyttäessä asiakkaiden oli hankala hahmottaa mitä yhteisöllisyys oikeastaan tarkoittaa. Tähän voi olla syy myös haastattelija kielitaidossa, ja tätä asiaa pohdin opinäytetyön lopussa kohdassa kahdeksan, pohdinta.

Yksi haastateltavista kertoo, ettei hänellä ole oikeastaan ystäviä Sampolassa. Kysyttäessä onko hänellä ystäviä Sampolan ulkopuolella, haastateltava vastasi, ettei ystäviä ole oikeastaan enää muuallakaan koska aiemmat ystävät ovat muuttaneet eri puolille Suomea, menneet naimisiin ja jatkaneet elämää. Yhteys heihin on haastateltavan mukaan katkennut. Omana pohdintana tähän haluaisin nostaa joka toinen vuosi järjestettävät kuurojen kulttuuripäivät, joka on kuurojen yhteisön yhteenkuuluvuuden ja kulttuurin kannalta tärkeä tapahtuma. Kulttuuripäiville saa osallistua kuka tahansa mutta se on tarkoitettu ensisijaisesti viittomakielisille ja kuurojen kulttuurissa muuten mukana oleville tai vaikuttajille. Kulttuuripäivillä eripuolille Suomea vuosien saatossa ajautuneet viittomakieliset voivat tavata toisiaan, sekä uusia kulttuurin pariin tulleita tai kulttuurista kiinnostuneita ihmisiä (Elävä perintö 2021).

”Sampolassa minulla ei ole oikeastaan ystäviä. Kaikki pilkkaavat toisiaan ja tulee riitoja ja se on aina paha juttu.”

”Sampolassa saa olla vapaasti yhdessä ja tekemisissä muiden kanssa. Vuorovaikutus on tärkeää ja piristävää. En halua hylkiä Sampolan ulkopuolisia kavereita ja olla vaan Sampolalaisten kanssa yhdessä vaan olla ystävä kaikkien kanssa. Mielelläni olen ystävä.”

Yksi haastateltavista kertoo, että pitää tekstiviesteillä yhteyttä lähiomaisten kanssa. Tarkennettaessa kysymystä hän kertoo, että ei tarvitse siihen Sampolan henkilökunnan apua.

c.) **Arjen hallinta** (asuminen, siivous, hygienia, ruoka, laskut, menot)

”Yritän säästää rahaa enkä tuhlaile. Ruokaa ostan vain vähän, jos näen että on loppussa. Itse siivoan ja pidän puhtaana. Siivoan itse kaiken. Pyydetessä saa apua.”

”Normaalisti ostan ruokaa, en paljoa. Edunvalvojalle pitää kuitti näyttää mutta itse saan päättää mitä ostan kaupasta.

Kahden viikon välein on siivous ja ohjaaja tulee auttamaan siinä. Pystyn kaiken kyllä itse siivoamaan mutta kahden viikon välein ohjaaja tulee seuraamaan että on kaikki siistissä kunnossa. Sen jälkeen on vastuu kirjoittaa raporttiin, että oli siistiä ja puhdasta eikä likaista. Puhdas koti pitää pirteänä. Olen ahkera siivoamaan, pidän järjestystä ja huolehdin hyvin. En pidä sotkusta.”

”Aikaisemmin olin hieman laiska siivoamaan mutta sitten päätin ottaa itseäni niskasta kiinni ja pyysin ohjaajaa käymään kolmen viikon välein luonani tarkastamassa siisteyden ja näin koti pysyi siistinä.”

Vastauksista tulee ilmi vahvasti, että tarvittaessa tukea on tarjolla, mikä tukee itsemääräämisoikeuden toteutumista. Näin asiakas saa itse tehdä päätöksen siitä, milloin tarvitsee tukea, eikä päätöstä tehdä asiakkaan puolesta. Myös säännöllisesti sovitut aikataulut, esimerkiksi siivouksen suhteen, tukevat asiakkaan arjen hallintaa rytmittämällä sitä.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet esimerkiksi kodin siisteyden suhteen otetaan huomioon palvelusuunnitelmassa. Suunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia tarpeen muuttuessa ja asiakkaan toiveiden mukaisesti.

d.) **Hyvinvointi ja terveys** (lääkkeet, liikunta, ravinto)

”Hyvältä on tuntunut. Otan lääkkeitä enkä niitä ole ajatellut niitä lopettaa. En voi lopettaa niitä. Ehkä jos myöhemmin olen kunnossa, veriarvot kohdallaan ja veri on tummaa niin ehkä sitten. Noudatan lääkärin ohjeistusta.”

”Oikea lääke antaa turvaa. Jos en syö lääkkeitä niin kunto menee alaspäin ja tulen todella vihaiseksi, mieleni järkkyy. Lääkkeet vaikuttavat eri tavoin. On turvallista syödä lääkkeitä mikä on hyvä juttu mutta se on pakollista. Ei minulla ole paljoa lääkkeitä vaan ihan normaalisti niin kuin kaikilla, joilla on jokin perussairaus. Siitä johtuen ohjaajat ovat huolissaan, että voin hyvin ja siksi sitä seurataan. Ohjaajilla

on vastuu selittää asioista ja pitää kokouksia eri asioista ja mielestäni se on ihan oikein. Mutta pakollista.”

”Totta, vaikea kysymys. Lääkeasioissa en ole taitava. Mutta ok, olen syönyt lääkkeitä ja on tuntunut hyvältä. Ihmettelen että on sujunut vahvasti ja hyvin jo pidemmän aikaa.”

Asiakkaan edunmukaisen tuen tarjoamiseksi Sampolan ohjaajilla ja henkilökunnalla on oltava taustatietoa esimerkiksi mahdollisesta lääkityksestä, tai asiakkaan elämässä tapahtuneista terveyteen liittyvistä muutoksista. Jokaisen asiakkaan terveydentilaa seurataan ja noudatetaan lääkärin antamia ohjeita lääkkeiden käytöstä. Esimerkiksi potilas- ja lääkintäoikeudessa on toimittava potilaan edunmukaisesti mutta itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kun asiakkaan ajatellaan olevan suojan tarpeessa, niin voidaan paternalismin eli holhoamisen periaatteen avulla oikeuttaa puuttuminen asiakkaan elämään viranomaisen toimesta (Tornberg 2012, 132). Vaikka Sampolassa ohjaajat eivät ole viranomaisia, niin toimintaperiaate on hyvin samankaltainen. Jos asiakkaan lääkinnästä tai terveydestä nousee huoli, niin siihen on puututtava ja tarvittaessa käännyttävä aina terveydenhuollon ammattilaisen puoleen.

e.) Työtoiminta

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen palvelukeskuksen asiakkaan työtoiminnassa olisi varmasti oman opinnäytetyön laajuinen, mutta tällä kysymyksellä haluttiin raapaista pintaa asiasta koska työtoiminta kuitenkin liittyy asiakkaiden arkeen ja itsemääräämisoikeuteen olennaisesti. Työssäkäynti ei tuo pelkästään taloudellista turvaa, vaan kannustaa ja antaa myös sosiaalisia suhteita ja mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Työssäkäynti myös aikatauluttaa arkea, luo säännöllisiä ihmiskontakteja ja on yhteydessä henkilön identiteettiin ja henkilökohtaiseen statukseen (Wikman 2000, 60).

Yksi haastateltavista kertoo keskustelleensa pomonsa kanssa työajoista, jotta saisi enemmän palkkaa ja pystyisi säästämään enemmän. Haastateltava oli kuitenkin kieltäytynyt lisätöistä koska koki ne sairautsiensa takia liian raskaiksi. Pomo oli tämän ymmärtänyt. Tässä kohdin haastateltava tunnisti käyttäneensä itsemääräämisoikeuttaan. Haastateltava jatkoi vielä, että osa töissä käyvistä asiakkaista käyttää itsemääräämisoikeutta tekosyynä siihen, että enimmäkseen

valittavat eivätkä työskentele ahkerasti. Haastateltava kokee tämän ikävänä asiana, koska potmot eivät tähän pysty puuttumaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden takia.

Kaksi muuta haastateltavaa vastasivat hyvin samankaltaisesti käyvänsä töissä ja olevansa ahkeria työntekijöitä. Toinen heistä vastaa, että työt määrätään, kun haastattelija kysyy, saako haastateltava itse päättää mitä työtä tekee.

f.) **Edunvalvonta** (yhteydenpito)

Edunvalvoja on yksityishenkilö, joka valvoo asiakkaan (tai omaisen / läheisen) asioita, joita hän ei itse kykene valvomaan ja hoitamaan. Syitä kykenemättömyyteen voi olla esimerkiksi vaikea sairaus tai korkea ikä. Tavallisesti yleinen edunvalvoja on valtion virkamies, joka toimii edunvalvontatoimistoissa (Edunvalvonta 2021).

Jokaisella haastateltavalla on edunvalvoja. Yhteys edunvalvojan kanssa kulkee henkilökunnan (omaohjaaja tai vastaava ohjaaja) kautta ja tämän kysymyksen tarkoitus oli kysyä kokemuksia ja palautteita, kuinka tiedonkulku edunvalvojan kanssa toimii. Aluksi haastateltavilla oli vaikeuksia ymmärtää kysymyksen tarkoitusta selityksestä huolimatta. Vastaukset olivat enemmän edunvalvojan toimintaan liittyviä, eikä niinkään siihen kuinka ohjaajien yhteydenpito heidän oman edunvalvojansa kanssa toimii heidän mielestään. Kun kysymystä tarkennettiin, niin vastaukset osuivat lähemmäs tarkoitustaan. Niistä vastauksista voidaan päätellä, että yhteys asiakkaiden ja edunvalvojien välillä henkilökunnan kautta toimii hyvin, koska kukaan haastateltavista ei nostanut esille ongelmia yhteydenpidossa.

”Itse päätän ja määrään paljonko tarvitsen rahaa. Riippuu vähän tilanteesta. Ohjaaja voi soittaa, jos tarvitsen vaikka esimerkiksi imurin ja olen päättänyt sellaisen hankkia. Edunvalvoja sitten suostuu siihen.”

7.3 Päätöksenteko

Yksi haastateltavista kertoo positiivisen näkökulman kulttuurien ja kielen välisten eroavaisuuksien kuromisesta lähemmäs toisiaan. Positiivinen asenne, kannustaminen ja tukeminen tukee vahvasti vuorovaikutuksen syntymistä ja kehittymistä.

”Jos ohjaaja ei ole koskaan käyttänyt viittomakieltä ja se on ihan uusi asia, niin kuuron vaikea saada tukea. Häntä pitää opettaa ja hän kehittyy kyllä. Mutta tulee tunne, että ei saa riittävästi tukea. Jos ohjaaja ei ole oppinut kieltä, yrittää puhua ja viitto heikosti, niin se on vaikeaa. Uusia työntekijöitä kun rekrytoidaan ja jos kuuro palkataan, niin hänen kanssaan on helppoa. Jos kuuleva palkataan, niin aluksi kommunikointi on vaikeaa ja vaatii vuoden tai kaksi viittomakielen opiskelua, että vähitellen kehittyy. Onkin hyvä antaa positiivista palautetta. Monet kuurot lyttävät kuulevat heti. Näin ei pitäisi tehdä vaan tukea ja kannustaa koska viittomakieli on tärkeää kommunikoinnissa ja kanssakäymisessä. Visuaalisesti oppii kyllä.”

”Työntekijät auttaa ja opettaa kuinka työt tehdään oikein, eli saan tukea. Tiedän että voin ohjaajilta aina kysyä asioista ja kommunikaatio toimii hyvin. Osaan kysyä kyllä.”

Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila & Väänänen kirjoittavat kirjassa monikulttuurinen työpaikka, opas esimiehelle ”Työyhteisöissä toisinaan esiintyvä epävarmuus ja ennakkoluulot voivat myös hankaloittaa vuorovaikutusta. Näissä vaikeuksissa auttaa kärsivällisyys. On tyypillistä, että monikulttuuristen työyhteisöjen jäsenet kertovat oppineensa kulttuurien välisen viestinnän taitoja yrityksen ja erehdyksen kautta.” (Yli-Kaitala ym. 2013, 60).

Yksi haastateltavista ei osannut sanoa saako päätöksiin riittävästi tukea, mutta ajatteli ehkä joskus myöhemmin tarvittaessa saavansa tukea.

7.4 Tuen saannin ongelmat

Haastateltavilta kysyttiin mistä voisi johtua, jos päätöksiin ei saa riittävästi tukea. Tällä kysymyksellä haluttiin asiakkaiden nostavan esille asioita, joita voisi tulevaisuudessa kehittää. Esimerkkien avulla haluttiin välttää ”en osaa sanoa” tyyppiset vastaukset. Heille annettiin kolme esimerkkiä: Kielelliset ja kommunikaation esteet, vuorovaikutuksen ongelmat ja henkilökunnan kiire. Edellä mainittujen lisäksi heille kerrottiin, että syy voi olla jokin muukin.

”Kuulevat puhuvat paljon ja osaavat viittoja vain vähän. Tänne tullut myös paljon uusia työntekijöitä.”

”Jos kommunikointi on vaikeaa niin helposti tulee väärinymmärryksiä ja se on kyllä ongelma. Asiat voivat mennä ihan sekaisin eikä oikein uskalla. Kuuron kanssa asiat onnistuvat paremmin, ymmärrämme toisiamme. Kuulevan kanssa vaikeampaa ja vähän pelkään näitä ongelmia kyllä.”

”Kotona katselen teksti-tv:stä uutisia ja päivän tapahtumia. Koko suomen kansan tekemisiä. Se ei ole vaikeaa ja ymmärrän hyvin mutta kun tapaan ohjaajan tai muita työntekijöitä niin kommunikoinnin taso on vaihtelevaa.”

Palvelukeskus Sampolassa työntekijöiden viittomakielen taso on hyvin vaihtelevaa. Se on ymmärrettävää koska ihmiset tulevat töihin hyvin erilaisista taustoista. Osalla on jo valmiiksi hyvä kielitaito ja osalla ei kielitaitoa lainkaan. Kielitaidon lisäksi myös kulttuurilliset erot voivat ylittää uuden työntekijän, jolla ei ole lainkaan kokemusta kuurojen kulttuurista, sen arvoista, tavoista ja näkemyksistä. Työntekijöille järjestetään viittomakielen opetusta, sekä viittomakielinen ympäristö auttavat uutta työntekijää oppimaan ja sopeutumaan paremmin. Se että onko opetuksen määrä riittävää, tai ovatko uudet työntekijät motivoituneita oppimaan täysin vierasta kieltä ja kulttuuria vaatisi oman tutkimuksensa.

Kielellisen ja kulttuurisen taustan omaavan henkilön löytäminen työhön on varmasti vaikeaa, kun kysymyksessä on hyvin marginaalinen ryhmä mistä etsiä. Lisäksi uusia rekrytoidessa on otettava huomioon myös henkilön persoona, koulutus ja aiempi työkokemus.

Itsemääräämisoikeuden ja tuetun päätöksenteon toteutumisen suhteen haasteita tuo haastatelluistakin ilmi käyneet kommunikoinnin vaikeudet. Heikon kielitaidon omaavan henkilön on hankalampi tarjota erilaisia vaihtoehtoja, sekä selittää hankalia asioita ja niiden merkityksiä. Myös asiakkaiden suomen kielen taito on hyvin vaihtelevaa, joten kirjoittamalla asioiden avaaminen ei aina onnistu tai ole mahdollista.

Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila & Väänänen kirjoittavat kirjassa monikulttuurinen työpaikka, opas esimiehelle kahdensuuntaisen kulttuurillisen ymmärtämisen luottamuksen tärkeydestä. Vaaditaan ammattialan ja työyhteisön kulttuurin ja työnteko tapojen tiedostamista, kun työskennellään yhdessä. Tieto näistä usein ylittää tehtävän kieli- ja ammattitaitovaatimukset. Jotta yhteistyö olisi hedelmällistä, on työryhmän jäsenten luotettava toisiinsa. Luottamus ei synny hetkessä eikä itsestään vaan siihen on varattava riittävästi aikaa ja vuorovaikutusmahdollisuuksia (Yli-Kaitala ym. 2013, 66). Toimiva yhteistyö vaatii molemmilta osapuolilta, työntekijöiltä ja asiakkailta kärsivällisyyttä ja yhteistyökykyä. Näin voidaan luoda luottamusta ja sitä kautta saavuttaa molempiin suuntiin toimivaa luottamuksellista kommunikaatiota. Työntekijöiden kielitaidon kehittyminen myös parantaa luottamusta ja yhteistyötä henkilökunnan keskuudessa koska myös henkilökunnan sisällä on viittomakielisiä työntekijöitä, sekä puhuttua Suomen kieltä käyttäviä.

7.5 Tulevaisuuden toiveet

Haastateltavilta kysyttiin mihin asioihin palvelukeskus Sampolassa kaipaisit muutosta tulevaisuudessa. Kysymys tuotti hyvin erilaisia vastauksia. Yksi haastateltava toivoo uusien Sampolaan tulevien henkilöiden osaavaan viittoja paremmin. Tästä haastateltava tykkäisi ja tulisi iloiseksi. Muuten tulevaisuuden toiveet liittyivät enimmäkseen retkiin ja lähiomaisten tapaamiseen. Vastauksissa on varmasti Koronaviruksen vaikutusta, kun retkiä, tai matkustamista ylipäättänsä, ja tapaamisia on jouduttu välttämään taudin leviämisen ehkäisemiseksi.

8 POHDINTA

Onko kuuroja aina ja kaikkialla pidetty vammaisina ja vähäarvoisina? Ovatko he aina kärsineet ja pitääkö heidän aina kärsiä syrjinnästä ja yksinäisyydestä? Voisiko tilannetta kuvitella toisenlaiseksi? Olisipa olemassa maailma, jossa kuurous olisi merkityksetön asia ja kuurot voisivat kehittyä täysimittaisesti ja elää yhdessä muiden kanssa! Maailma, jossa heitä ei pidettäisi edes vammaisina eikä kuuroina (Sacks 1992, 49).

Näin kirjoittaa kirjailija ja neurologi Oliver Sacks kirjassaan *Käsien kieli – matka kuurojen maailmaan*. Lainauksessa on paljon samaa mitä Kuurojen palvelusäitiö tarjoaa asiakkailleen palvelukeskuksissa. Paikan, pienen maailman, missä kuurot, huonokuuloiset ja kuurosokeat, voivat elää oman kielen ja kulttuurin mukaisesti yhdessä muiden kuurojen, sekä myös kuulevien kanssa. Palvelukeskukset tarjoavat työntekijöilleen viittomakielisen työympäristön. Kuten opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, ei kaikki tässä pienessä maailmassa suju aina suunnitelmien mukaan, ja tilanteet vaativat kaikilta osapuolilta yhteistyötä ja ymmärrystä toisiaan kohtaan, jotta yhdessä saadaan tehtyä tarkoituksen mukaista hyvää.

Itsemääräämisoikeus aiheena on sosiaali- ja terveysalalla ajankohtainen ja paljon keskustelua synnyttänyt, etenkin maailmalla vallitsevan Koronavirus pandemian aikana, jolloin on jouduttu ja joudutaan edelleen elämään erilaisten suoja- ja rajoitustoimien mukaisesti ja puuttumaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen eri tavoin. Itsemääräämisoikeus on laajuudestaan huolimatta ymmärrettävä käsite, mutta vaikeampi toteuttaa käytännössä. Koen että opinnäytetyö antaa tilaajalle, tutkimuksen kohteena olleelle palvelukeskukselle, muille palvelukeskuksille, tulkausalalle, sekä muille aiheesta kiinnostuneille tietoa, jota voi hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä palvelujen kehittämisessä, sekä henkilökohtaisella tasolla oman ammatillisuuden kehittämisessä. Lisäksi toivon opinnäytetyön antavan myös tutkittavalle ryhmälle, palvelukeskuksen viittomakielisille asiakkaille, tunteen että heitä kuullaan ja että heille tehdään parempaa ja itsenäisempää tulevaisuutta.

8.1 Luotettavuus

Aineiston keruussa käytettiin teemahaastattelua (3 kappaletta), jonka tarkoitus oli antaa vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, kuitenkin jättäen haastateltaville vapautta vastata itse haluamallaan tavalla. Teemahaastattelussa haastattelijalla on myös joustavasti mahdolli-

suus esittää selventäviä lisäkysymyksiä tai tarkennuksia. Etukäteen oli odotettavissa, että haastatteluiden vastaukset saattavat poiketa toisistaan hyvinkin paljon, kun puhutaan kuitenkin ihmisten henkilökohtaisista kokemuksista. Teemahaastattelun etu tilanteessa on suora kielellinen vuorovaikutus, eli kontakti, tutkittavan kanssa ja näin tilanne antaa mahdollisuuden tiedon hankinnan suuntaamiseen (Hirsjärvi, Hurme 2000, 34—35). Kontaktin tarkoituksena on, että keskustellessa tutkittavan aiheen ja ilmiön eri aihealueista, esiin nousee uusia asioita ja kysymyksiä keskusteltavaksi. Teemahaastattelussa ei voi noudattaa mekaanisesti ennalta suunniteltua järjestystä ilman että uusia keskusteluja syntyy, koska tarkoituksena on tutkijan ymmärryksen kasvattaminen ilmiöön liittyvissä asioissa ja tutkimusongelmissa (Kananen 2015, 148).

Opinnäytetyön tarkoituksen luotettavuuden kannalta kolmen henkilön otanta ei ole suuri, mutta riittävä luotettavien tulosten saamiseksi kuten tutkimusmenetelmät ja analyysi kohdassa kerrotaan. Saturaation, eli kylläntymisen, saavuttaminen on haasteellista näin pienellä otannalla, mutta aineistonkeruu- ja analysointivaiheet kulkivat paljon rinnakkain, jotta olisi tiedossa onko aineistoa saatu tarpeeksi saavuttamaan kylläntyminen. (Kananen 2015, 146, 355). Monissa haastattelun kysymyksissä haastateltavat antoivat toisiaan tukevia vastauksia, joten saturaatio on saavutettu ainakin osittain, enkä usko, että uudet haastateltavat olisi tuoneet merkittävästi poikkeuksia jo saatuihin tuloksiin.

Haastatteluissa käytetty kieli, suomalainen viittomakieli, ei ole haastattelijan äidinkieli, eikä näin ollen haastattelijalla ole natiivi viittomakielen käyttäjä. Kaikki kolme haastateltavaa olivat natiiveja kielenkäyttäjiä. Tämä asetelma luo haastattelutilanteeseen asetelman missä kielen kääntäminen on isossa osassa ymmärryksen ohessa. Teemahaastatteluissa tutkija, ilman kielen kääntämistäkin, vaikuttaa tietoon jo tietojen keruuvaiheessa, tekee tulkintoja, ja luo omaa käsitteistöä, johon haastateltavien käsityksiä yritetään sovittaa (Hirsjärvi, Hurme 2000, 189). Luotan kuitenkin omaan kielitaitooni ja pidän käännöksiä oikeina, tai ainakin niiden merkityksien välittymistä oikealla tavalla. Luotettavuutta lisää kaikkien haastateltavien, sekä heidän käsialansa tunteminen entuudestaan. Käsialalla tarkoitetaan jokaisen viittomakielisen tapaa tuottaa viittomista ja ilmaista itseään.

Varmistin opinnäytetyön luotettavuutta antamalla sen luettavaksi tilaajalle sekä Sampolan vastaavalle ohjaajalle. Heidän palautteensa ansiosta koen, että opinnäytetyöni on luotettava, koska tutkimus koskee juuri heitä, erityisesti Sampolan työntekijöitä, jotka ovat tekemisissä tutkitun aiheen kanssa päivittäin (Kananen 2015, 354).

8.2 Eettisyys

Haastatteluihin osallistuneet henkilöt olivat mukana vapaaehtoisesti ja tietoisia haastattelun teemoista, toteutustavasta sekä käyttötarkoituksesta ennen haastattelutilannetta. Heillä oli mahdollisuus katsoa omalla äidinkielellään tehty video, missä haastattelija kertoo haastatteluun liittyvistä asioista sekä teemoista. Näin jokainen henkilö sai, itsemääräämisoikeuden mukaisesti, itse päättää haluaako osallistua haastatteluun ja mikä on haastattelun tarkoitus. Haastattelutilanne oli häiriötön, sekä muun toiminnan ulkopuolella uteliailta katseilta piilossa, haastattelijoiden anonymiteetin suojaamiseksi. Haastattelijan kanssa oli syntynyt luottamussuhde ennen haastatteluita työn kautta. Lisäksi jokainen haastateltava antoi kirjallisen suostumuksen haastatteluun (Liite 2). Opinnäytetyön jättämispäivän jälkeen kaikki haastattelumateriaalit hävitettiin sovitun mukaisesti (Spoken 2021b).

8.3 Tulosten pohdintaa ja johtopäätöksiä

Tulokset vastaavat mielestäni tutkimuskysymyksiin ja niiden perusteella asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja tuettu päätöksenteko toteutuvat Sampolassa suurimmilta osin. Asiakkaiden vapaus valita omaan elämään liittyviä asioita ja tehdä päätöksiä oman mielen mukaan toteutuu heidän arjessaan. Kuten heillä on oikeus, niin heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, kenen tai keiden kanssa viettävät vapaa-aikaa, kuinka he työskentelevät ja kuinka huolehtivat omasta hygieniasta, siisteydestä ja terveydestään. Asiakkaat selvästi tietävät, että tarvittaessa voivat pyytää tukea päätöksiinsä, ja myös saavat sitä. He ovat myös pääasiallisesti tietoisia mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa, mikä ei ole itsestäänselvyys kenellekään meistä, mutta siitä asiakkaille kertominen voisi lisätä kommunikointia henkilökunnan ja asiakkaiden välillä.

Tuloksista nousi esiin asiakkaiden toiveet henkilökunnan viittomakielentaidon kehittämisestä. Viittomakieliseen ympäristöön oltiin kuitenkin myös tyytyväisiä ja koettiin sen olevan arkeen helpotusta sekä iloa tuova asia. Palautteista tuli ilmi, että luottamuksella ja kielitaidolla on selkeä yhteys. Uusi työntekijä sitoutuu aloittaessaan vakituisen työsuhteen suorittamaan näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK) -tutkinnon osan ensimmäisen kolmen vuoden kuluessa työsuhteen aloittamisesta (Kuurojen palvelusäätiö 2020). Itse viittomakielentulkkiopiskelijana en joudu suorittamaan kyseistä tutkintoa koska olen todistanut oman kielitaitoni opinnoillani.

Haastatteluissa pyrittiin löytämään vastauksia, joilla on merkityksiä tutkimukselle ja sen tarkoitukselle (Tuomi, Sarajärvi 2002, 88). Tämä onnistui enimmäkseen hyvin, mutta koska en ole äidinkieleltäni viittomakielinen, niin on mahdollista, että oma kielitaitoni on vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin jossain määrin. Tämä on luonnollista laadullisessa tutkimuksessa koska tutkija on vuorovaikutussuhteessa tutkittavaan (Kananen 2015, 339). Muutamia käsitteitä joutui selittämään hieman yksityiskohtaisemmin, ja näissä kohdissa natiivi kielenkäyttäjä olisi varmasti ollut taitavampi, mutta uskon kuitenkin onnistuneeni.

Aineistosta nousi esille myös, että Sampolassa esiintyy jonkun verran asiakkaiden keskuudessa kiusaamista ja erimielisyyksiä. Kaikilla haastateltavilla ei ollut konsensus tästä asiasta. Henkilökunnan tekemää kiusaamista asiakkaita kohtaan ei tullut ilmi. Kaikkeen kiusaamiseen, häiriköintiin, syrjintään tai muuhun vastaavaan toimintaan on ehdottomasti nollatoleranssi ja siihen puututaan välittömästi. Henkilöstö saa vuorovaikutustaitoihin, ohjaustaitoihin ja työturvallisuusosaamiseen jatkuvaa päivitystä ja kaikki ongelmatilanteet käsitellään. Asiakkaan haasteellista käyttäytymistä varten on oma laadittu oma toimintasuunnitelma, jota käytetään tarvittaessa (Kuurojen palvelusäätiö 2020).

Kokonaisuutena katsottuna asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Heillä on tunne, että saavat hallita itse omaa elämäänsä, mutta tarvittaessa saavat myös tukea sen hallintaan. Tyytyväisyys ja oman elämän hallinta ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa (Wikman 2000, 72). Haastatteluissa asiakkaat kertoivat myös menneisyydessä heille tapahtuneista asioista, jotka eivät olennaisesti liity tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, mutta antoivat kuitenkin monesti pohjan sille miksi he ovat valinneet asua palvelukeskuksessa ja miten heidän nykyinen identiteettinsä ja minäkuva ovat rakentuneet. Omana päätelmänä näistä kertomuksista katson, että luottamuksen kehittyminen kuuron ja kuulevan välille heijastuu usein henkilön aiempiin elämäkokemuksiin. Yksi haastateltava kertoi kuinka uuden kuuron työntekijän kanssa sujuu heti helpommin. Olennainen syy on tietysti kieli, mutta uskon myös kulttuurisen tausta ja samankaltaisten kokemusten tuovan yhteenkuuluvuutta välittömästi, vaikka yhteistä historiaa heillä ei olisi lainkaan.

8.4 Oman ammatillisuuden kehittäminen

Vaikka olen työskennellyt Sampolassa kaksi vuotta, niin silti opinnäytetyö antoi valtavasti uutta tietoa ja näkökulmia siitä, kuinka sosiaaliala ja palveluasuminen kokonaisuutena toimii ja mihin monet päätökset perustuvat. Oma ammatillisuus palvelukeskuksen ohjaajana nousi uudelle tasolle opinnäytetyön avulla ja uskon että tulevaisuudessa pystyn hyödyntämään oppeja käytäntöön. Itsemääräämisoikeus aiheena antoi myös uusia näkökulmia ja ajattelutapoja reflektoida omaa toimintaani työelämässä, ja myös sen ulkopuolella.

Opinnäytetyön tekeminen kehitti viittomakielentaitoa ja varsinkin viittomakielisen haastattelun tekemistä ja analysointia. Haastattelut sujuivat hyvin heti ensimmäisestä lähtien, mutta toisen ja kolmannen kohdalla vielä ensimmäistäkin paremmin. Jälkikäteen ajateltuna haastattelua olisi voinut konkreettisesti harjoitella. Olin valmistautunut haastatteluihin kuitenkin miettimällä niiden kulkua ja erilaisia mahdollisuuksia, minne keskustelu saattaa ajautua, sekä mahdollisia ongelmakohtia. Eniten yllätti kuitenkin litteroinnin vaatima aika. Odotuksiini nähden litterointiin kului odotettua kauemmin aikaa, mikä viivästytti aiemmin laatimaani aikataulua. Kaikista haastatteluista jäi molemmille osapuolille hyvä tunne. Niiden aikana tunnelma oli hyvin rento, mikä vaikutti osaltaan siihen, että haastateltavat kokivat voivansa puhua rehellisesti ja avoimesta kaikesta mitä mieleen haastattelun hetkellä tuli.

Kirjoittaminen ja aiheen tutkiminen prosessina oli hyvin mielenkiintoista ja opettavaista, mutta myös työlästä. Itsemääräämisoikeus, tuettu päätöksenteko ja osallisuus ovat lakeihin pohjautuvia käsitteitä, mutta kuitenkin samalla niitä voidaan tulkita monelta kantilta. Käytännön työssä eettisyys näkyy vuorovaikutustilanteissa ja epäeettiseen toimintaan täytyy puuttua. Tästä voi seurata helposti ristiriitoja, koska ihmisten näkemykset oikeasta, hyvästä ja parhaasta voivat erota toisistaan paljonkin erilaisissa tilanteissa. Lopulta kuitenkin palveluasumisen tarkoitus on tuottaa apua tarvitseville mahdollisimman hyvä arki heidän omista lähtökohdistaan (Molander 2014. 10, 15).

8.5 Kehittämisehdotukset

Tulevaisuuden toiveet kysymys haastatteluiden lopussa kiteytyi haastateltavan toiveeseen Sampolaan tulevien ihmisten viittomakielentaidon paremmuudesta. Kielelliset haasteet ja toiveet nousivat muuallakin aineistossa esille ajoittain, vaikka viittomakieliseen ympäristöön oltiinkin hyvin tyytyväisiä. Uutta, ehkä jopa täysin vierasta, kieltä ei kukaan opi hetkessä, ja oppiminen

vaatii myös henkilöltä itseltään motivaatiota oppimiseen. Työkaverilta saa aina kysyä ja itse tutkia kulttuuria ja kieltä opetuksen lisäksi. Mielestäni Sampola panostaa työntekijöiden kielitaidon kehittämiseen jo nyt järjestettävällä suomalaisen viittomakielen opetuksella hyvin. Tätä voisi vielä tulevaisuudessa tukea esimerkiksi järjestämällä kielikahviloita, joissa työntekijät ja asiakkaat voisivat yhdessä jutella ihan mistä tahansa ilman kiirettä. On myös mahdollista, että jotkut asiakkaat kokevat merkityksellisinä hetket, kun pääsevät kertomaan ja siirtämään omaa osaamistaan eteenpäin. Näin toteutuisi asiakkaiden osallisuus yhteiseen toimintaan, ja samalla luottamussuhteet voisi kehittyä nopeammin ja syvemmillä.

Itsemääräämisoikeutta ja tuettua päätöksentekoa voisi tulevaisuudessa tutkia myös Palvelukeskus Sampolan työkeskuksen puolella. Tässä opinnäytetyössä aihetta käsiteltiin hyvin pintapuolisesti, ja itselleni jäi tunne että asiakkailla (tai henkilökunnalla) olisi varmasti paljon jaettavaa aiheesta. Itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakkaiden arjessa voisi tutkia myös muissa palvelusäätiön toimintayksiköissä. Saman organisaation alla, vaikka toimittaisiin yhteisten sääntöjen ja ohjeiden mukaan, löytyy varmasti erilaisia tapoja toteuttaa tutkittua ilmiötä.

9 LÄHTEET

- Aineeton kulttuuriperintö. Elävä perintö. Kuurojen kulttuuripäivät. Viitattu 27.1.2021. https://wiki.aineetonkulttuuriperinto.fi/wiki/Kuurojen_kulttuurip%C3%A4iv%C3%A4t
- Edunvalvonta. Yleinen edunvalvonta. Viitattu 6.5.2021. <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/>
- Finlex. 2021a. Suomen perustuslaki. 6§ Viitattu 6.4.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731#Pidp447751952>
- Finlex. 2021b. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 3§, 7§. Viitattu 3.5.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Finlex. 2021c. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 9§. Viitattu 6.5.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Ilola, Maritta 2021. Suullinen tiedonanto 6.5.2021.
- Invalidi Liitto. YK:n vammaissopimus. Viitattu 4.5.2021. <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa-vammaisten-oikeudet/ykn-vammaissopimus>
- Kananen, Jorma. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen yliopistopaino Oy. Jyväskylä.
- Kela. Vammaisten tulkkauspalvelu. Viitattu 6.4.2021. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kotimaisten kielten keskus. Suomen viittomakielet. Viitattu 27.1.2021. https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet/suomen_viittomakielet
- Kuurojen Liitto. 2021a. Viittomakieliset. Viitattu 27.1.2021. <https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>
- Kuurojen Liitto. 2021b. Työnantajille. Viitattu 16.4.2021. <https://kuurojenliitto.fi/tyonantajille/>
- Kuurojen palvelusäätiö sr. 2021. Viitattu 30.4.2021. <https://kpsaatio.fi/kuurojen-palvelusaatio-sr/>
- Kuurojen palvelusäätiö sr. 2020. Omavalvonta. Viitattu 6.5.2021. <https://kpsaatio.fi/wp-content/uploads/2020/10/omavalvonta-Sampola-2020.pdf>
- Malm, Anja 2000. Viittomakieliset Suomessa. Teoksessa Markku Jokinen Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. RT-Print Oy. Pieksämäki. s. 79—101.
- Malm, Anja 2000. Viittomakieliset Suomessa. Teoksessa Leena Savolainen Viittoman rakenne. RT-Print Oy. Pieksämäki. s. 168—188.
- Mikkola, Anu 2008. Simpukkataivas. Kirja kerrallaan. Helsinki. 2. painos.
- Molander, Gustaf. 2014. Hoidanko oikein?. Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä. PS-kustannus. Jyväskylä. s. 10, 15.

- Opintokeskus Sivis. Haastattelu. Viitattu 27.1.2021. <https://www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/haastattelu.html>
- Räty, Tapio. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Arkmedia Oy. Vaasa.
- Sacks, Oliver. 1992. Käsien kieli. Matka kuurojen maailmaan. WSOY:n graafiset laitokset. Juva.
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko. 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Kuurojen Liitto ry. Libris. Helsinki.
- Spoken. 2021a. Haastattelun varjopuolet. Viitattu 8.4.2021. <https://spoken.fi/haastattelun-varjopuolet/>
- Spoken, 2021b. Tutkimuksen eettisyys. Viitattu 9.4.2021. <https://spoken.fi/tutkimuksen-eettisyys/>
- Särkelä, Antti. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Osuuskunta Vastapaino. Tampere. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021a. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 8.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021b. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 9.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2021c. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 9.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/rajoitustoimenpiteet>
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2021d. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Viitattu 7.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021e. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 5.5.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Tornberg, Johanna. 2012. Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Tornberg, Johanna. 2012. Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Tukiliitto. 2021a. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 8.4.2021. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/>.
- Tukiliitto. 2021b. Palvelusuunnitelma. Viitattu 9.4.2021. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/palveluiden-jarjestaminen/palvelusuunnitelma/>

- Tukiliitto. 2021c. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 7.4.2021. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatöksenteko/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vernerinet. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 3.5.2021. <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus>
- Wikman, Minna. 2000. Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa. Tutkimus suomalaisten kuurojen kokemasta hyvinvoinnista. Kuurojen palvelusäätiö. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Hakapaino. Helsinki.
- Yli-Kaitala, Kirsi & Toivanen, Minna & Bergbom, Barbara & Airila, Auli & Väänänen, Ari. 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehelle. Tammerprint Oy.

10 LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Esikysymykset:

1. **Ikä?**
2. **Kuinka pitkään olette asunut palvelukeskus Sampolassa?**

Haastattelukysymykset:

1. **Kuinka turvalliseksi tunnet elämän palvelukeskus Sampolassa?**
 - a. Minkälaista on asua Sampolassa
 - b. Kotirauha
 - c. Yksityisyys
 - d. Koskemattomuus
2. **Kuinka itsemääräämisoikeus toteutuu arjessa? Tunnetko että saat päättää omaa elämääsi koskevista asioista itse?**
 - a. Vapaa-aika (Harrastukset, liikunta, ystävät, lepo)
 - b. Yhteisöllisyys (Sampolassa ja Sampolan ulkopuoliset ystävät)
 - c. Arjen hallinta (Asuminen, siivous, hygienia, ruoka, laskut, menot)
 - d. Hyvinvointi Ja terveys (lääkkeet, liikunta, ravinto)
 - e. Työtoiminta
 - f. Edunvalvonta (Yhteydenpito) (jos ei toteudu niin miten voisi vahvistaa?)
3. **Saatko päätöksien tekoon riittävästi tukea tarvittaessa?**

Jos et saa tukea niin mistä luulet sen johtuvan?

 - a. Kielelliset (kommunikaation) esteet
 - b. Vuorovaikutuksen ongelmista
 - c. (Henkilökunnan) kiire
4. **Mihin asioihin palvelukeskus Sampolassa kaipaisit muutosta tulevaisuudessa?**

Liite 2. Haastattelulupa.

Hyvä Sampolan asiakas,

Opiskelen Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingin yksikössä ja teen Kuurojen palvelusäätiö sr:n tilaamana opinnäytetyötä *Viittomakielisen palveluasumisen kokemuksia ja palautteita palveluasumisesta palvelukeskus Sampolassa*.

Kerään opinnäytetyön aineistoa haastattelemalla Palvelukeskus Sampolan asiakkaita. Haastattelut myös videoidaan myöhempää analysointia varten. Haastatteluissa keskustellaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta palvelukeskus Sampolassa. Pyydän tällä lomakkeella lupaa haastattelun videoimiseen.

Videointi tehdään vain ja ainoastaan opinnäytetyötäni varten. Olen vaitiolovelvollinen haastattelun sisällöstä ja kaikki tulokset käsitellään anonyymisti eli nimettömästi. Kun opinnäytetyö on valmistunut, hävitän pysyvästi videoidut haastattelumateriaalit.

Kiitos kun osallistut tutkimukseeni.

Allekirjoituksellani annan luvan haastattelun videoinnille ja niistä saadun materiaalin käytölle opinnäytetyötäni varten.

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Paikka ja päivämäärä _____ . ____ . ____ .2021

Haastattelija:

Marko Sievälä

”Jollen löydä itseäni, jään harhailemaan sieluni hukanneena,
todellisen elämän kulsseihin.”

(Mikkola 2008, 53).