



Kuulkaa minua! -Bikva-menetelmä pa- lautejärjestelmänä kuurojen palveluasus- misessa

Heli-Maarit Rajala

Opinnäytetyö, AMK
Toukokuu 2021
Terveys- ja hyvinvointialat
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Rajala, Heli-Maarit

Kuulkaa minua! – Bikva-menetelmä palautejärjestelmänä kuurojen palveluasumisessa.

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2021, 56 sivua

Terveys- ja hyvinvointialat. Kuntoutuksen ohjaaja (AMK). Opinnäytetyö, AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n toimeksiannon tarkoituksena oli edistää yhtenäisen palautejärjestelmän kehittämistä kaikkiin kuurojen palveluasumisen yksiköihin huomioiden asukkaiden kieli- ja kommunikaatiotaidot. Tavoitteena oli tutkia tanskalaisen Bikva - asiakaslähtöisen arviointi- ja kehittämismenetelmän soveltuvuutta asiakaspalautejärjestelmäksi. Samalla selvitettiin tämänhetkistä asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa on piirteitä tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. Tiedonkeruu tapahtui ryhmähaastattelun ja havainnoinnin avulla toimeksiantajan valitseman asumisyksikön asukaskokouksessa, johon osallistui kuusi kuuroa asukasta, neljä tulkkia ja kaksi asumisyksikön ohjaajaa. Bikva-menetelmän mukaisesti asukkaat saivat vapaasti kertoa itselleen merkityksellisistä ja tärkeistä asioista asumisyksikössä ja sen ulkopuolella. Tilaisuuden tulokset esiteltiin etäkokouksessa asumisyksikön henkilöstölle.

Keskustelutilaisuuden sisältöteemat liittyivät kommunikointiin, asumiseen, kavereihin, henkilökuntaan, vapaa-aikaan ja työhön ja opiskeluun. Havainnoinnin perusteella asukkaat osallistuivat vaihtelevalla aktiivisuudella keskusteluun ja arkisista asioista oli helppo keskustella. Ohjaajista oli apua tulkkauksessa ja asiayhteyksien selvittämisessä. Tutkijan rooli oli tärkeä puheenjohtajana ja keskustelun aktivoijana.

Johtopäätöksenä Bikva-menetelmä soveltuu Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asumisyksikön asukkaiden palautteen antamiseen ja sitä kannattaa testata luovasti muissa asumisyksiköissä. Yhteisenä nimittäjänä keskustelun teemoissa oli oman äidinkielen eli viittomakielen käyttämisen mahdollisuus. Asukkaiden antama hyvä palaute henkilökunnasta ja asumisesta on työntekijöille viesti onnistumisesta työssään ja johdolle tietoa ylläpitää onnistumisen edellytyksiä.

Huomioihin perustuen palautteen antaminen ei ole asukkaille tuttua, joten tilaisuuksia tulisi olla useammin palautteen antamisen kulttuurin luomiseksi. Asukkaan osallistaminen onnistuu mahdollistamalla hänen kuulemisensa omalla äidinkielellään tai avustettuna kieli- ja kommunikaatiotaitojen mukaan.

Avainsanat (asiasanat)

Kuurous, kuuro, kuulovammaisuus, Bikva-menetelmä, viittomakieli, viittomakieliset, asumispalvelut, palveluasuminen, palveluasumisen laatu, osallisuus, osallistaminen.

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Rajala, Heli-Maarit

Hear me! – the Bikva method as a feedback system in service housing for the deaf

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2021, 56 pages.

Social Services and Health Care. Degree Programme in Rehabilitation Counselling. Bachelor's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The purpose of the assignment of the Service Foundation for the Deaf was to promote the development of a unified feedback system for all deaf service housing units taking into account the language and communication skills of the residents. The aim was to study the suitability of the Danish Bikva - customer-oriented evaluation and development method as a customer feedback system. At the same time, current customer satisfaction was investigated.

The thesis was carried out as a qualitative research with the features of research-based development work. The data collection took place through a group interview and observation at a selected Service Center's resident meeting, where was attended by six deaf residents, four interpreters and two staff members. According to the Bikva method residents were free to tell themselves about relevant and important matters inside and outside the housing unit. The results of the event were presented at a distance meeting to the staff of the Service Center.

The content themes of the discussion were related to communication, housing, friends, staff, leisure and work and study. Based on the observation residents participated in the discussion with varying levels of activity and everyday matters were easy to discuss. The staff members were helpful in interpreting and clarifying the context. The role of the researcher was important as chairman and activator of the discussion.

In conclusion the Bikva method is suitable for giving feedback to the residents of the Service Foundation for the Deaf and should be tested creatively in other Service Centers. The common denominator in the themes of the discussion was the possibility of using one's own mother tongue i.e. sign language. Residents gave the good feedback of the staff member's work and housing. There is a message for employees about successful work and information for management to maintain the conditions for success.

Based on the observations giving feedback is not familiar to residents and therefore it is important to create a regular system to give feedback. Involvement of the resident is successful by enabling him or her to be heard in his or her own mother tongue. The resident's language and communication skills must be perceived.

Keywords/tags (subjects)

Deafness, deaf, hearing-impaired, Bikva model, sign language, sign language users, housing services, quality of housing services, participation, social inclusion.

Miscellaneous (Confidential information)

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Kuurous - kuulovammaisuus	4
2.1	Määritelmät.....	4
2.2	Viittomakielisyys.....	5
2.3	Kuurojen yhteisö ja yhteisöllisyys	8
2.4	Vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet	10
2.5	Oikeudet ja palvelut	11
3	Palveluasuminen	13
3.1	Palveluasumisen laatu.....	14
3.2	Kuurojen Palvelusäätiön sr palveluasuminen	16
4	Asiakkaan osallisuus	17
5	Bikva-menetelmä	20
5.1	Bikva-menetelmän neljä vaihetta	20
5.2	Osallistujien roolit	22
6	Tarkoitus, tavoitteet ja tuotos	23
7	Tutkimuksen toteuttaminen	23
7.1	Ennakoasetelmat.....	23
7.2	Menetelmät.....	24
7.2.1	Ryhmähaastattelu.....	26
7.2.2	Havainnointi.....	26
7.3	Keskustelutilaisuuden toteutus eli aineiston keruu.....	27
7.4	Aineiston analyysi.....	29
8	Tulokset	30
8.1	Bikva-menetelmän soveltuvuus palautejärjestelmäksi	30
8.2	Keskustelutilaisuuden sisältö	33
9	Työntekijöiden osallistaminen	36
10	Johtopäätökset	37
11	Eettisyys ja luotettavuus	39
12	Pohdinta	41
	Lähteet	48
	Liitteet	54
	Liite 1. Ohjaajille lähetetty suunnitelma keskustelutilaisuudesta	54

Kuviot

Kuvio 1. Viittomakieltä käyttävien ryhmittely.	6
Kuvio 2. Kuurojen yhteisö ja sen lähiyhteisöt Suomessa.	10
Kuvio 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina.	18
Kuvio 4. Osallisuuden osa-alueet.	19
Kuvio 5. Bikva-menetelmä.	21

Taulukot

Taulukko 1. Havainnoinnin tuloksia.	31
Taulukko 2. Keskustelutilaisuuden sisällön teemat.	33

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kuurojen Palvelusäätiö sr, joka tuottaa järjestölähtöisiä viittomakielisiä palveluja kuuroille ja kuurosokeille. Palveluiden kautta pyritään sujuvoittamaan asiakkaiden arkea ja tarjoamaan mahdollisuus hyvään elämään. Palvelusäätiöllä on seitsemän palveluasumisen yksikköä eri puolilla Suomea, ja ne tarjoavat kuuroille ja kuurosokeille asumis- ja toimintaympäristön sekä viittomakielisen sosiaalisen yhteisön. (Kuurojen Palvelusäätiö sr, n.d.) Säätiön nimessä oleva sr-lyhenne tarkoittaa säätiörekisteriin merkittyä säätiötä (Toijanniemi 2006).

Toimintansa kehittämiseksi Palvelusäätiöllä on tarve luoda palautejärjestelmä, jolla heidän palveluasumisen asiakkaiden ääni saadaan kuuluville laadukkaan palvelun takaamiseksi. Palautteen keräämisen haasteeksi on muodostunut palautteen saaminen kaikilta asukkailta, myös heiltä, joilla kieli- ja kommunikaatiotaidot ovat vähäiset. Tavoitteena on kehittää yksiköihin toimiva malli, jolla palautetta kerätään järjestelmällisesti.

Opinnäytetyön tavoitteena on testata tanskalaista Bikva – asiakaslähtöistä arviointi- ja kehittämismenetelmää palautteen keräämiseksi. Menetelmän avulla asukkaiden osallisuus toimii laadun varmistajana. Prosessin aikana nähdään, onko Bikva-menetelmä toimiva tässä asiakasryhmässä ja pitäisikö sitä muokata vastaamaan tarvetta. Tuloksesta on hyötyä asiakkaille, henkilöstölle, johdolle ja yleensä palveluasumista tarjoaville toimijoille. Bikva-menetelmää on aiemmin käytetty kehittämishankkeissa selvittämään kehitysvammaisten päivätoiminnan tarpeellisuutta osana kunnan sosiaalipalveluja sekä asiakastytyväisyyskyselynä kehitysvammaisten toimintakeskuksissa

Palvelualan työkokemuksen myötä asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet oman palveluympäristönsä kehittämiseen kiinnostavat tutkijaa. Osallisuus ja subjektiivinen palautteen antaminen edistävät asiakaslähtöisen palvelun toteutumista. Tehtävä haastaa miettimään keinoja, millä motivoita ja saada kerättyä palautetta kuuroilta tai kuurosokeilta asukkailta. Kuntoutuksen ohjaajalle uuden asiakasryhmän kohtaaminen antaa kokemusta ja tietoa erityisryhmien palveluohjaukseen.

2 Kuurous - kuulovammaisuus

2.1 Määritelmät

Kuulovammaisuutta voidaan tarkastella lääketieteellisestä tai sosiokulttuurisesta näkökulmasta. Lääketieteellisesti kuulovammaisella on kuulon alenema eli kyseessä ovat kuurot, kuuroutuneet ja huonokuuloiset (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 340-342). Kuurot haluavat välttää sanaa vammaisen sen leimaavuuden vuoksi, joten käytössä on kuuro, huonokuuloinen tai viittomakielinen (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9–10). Sosiokulttuurisesti kuurot kuuluvat kielellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti viittomakieliseen yhteisöön (Sorri 2005, 80).

Kuuro on henkilö, joka on syntynyt kuurona tai vaikeasti huonokuuloisena tai kuuroutunut ennen puheen kehittymistä. Kommunikointi tapahtuu viittomakielellä. Kuuroutunut on menettänyt kuulonsa jossain vaiheessa puheen oppimisen jälkeen, jolloin hänen äidinkieltensä on puhuttu kieli. Kuuroutunut kommunikoi viitotun puheen, huulilta luvun ja oman puheen avulla. Kuulokojeesta ei ole apua, mutta sisäkorvaistutuksesta on osittain apua. Huonokuuloinen kuulee puheen kuulokojeen tai sisäkorvaistutteen avulla ja käyttää kommunikoinnissaan apunaan puhetta ja huulilta lukua. (Väätäinen 2005, 11-12.)

Kuurosokeus on kuulo- ja näkövammaan yhdistelmä, jonka pohjoismaisessa määritelmässä ei tarvitse olla täysin kuuro ja sokea. Vammayhdistelmä ilmenee kommunikaatioon, tiedonhankintaan ja liikkumiseen liittyvissä arjen toiminnoissa, joiden helpottamiseksi tarvitaan ympäristön mukauttamista ja erityispalveluita. Yleisin syy on ikääntymiseen liittyvä kuulon ja toimintarajoitteiden lisääntyminen. Nuorten kuurosokeutumisen syynä on perinnöllinen etenevä Usherin oireyhtymä. Kommunikoinnissa kuurosokeat käyttävät yksilöllisen tilanteensa mukaan puhuttuja ja viitottuja kieliä, suomalaista viittomakieltä, tietokonetta sekä erilaisia tuntoaistinvaraisia kielten vastaanoton keinoja. (Suomen Kuurosokeat ry n.d.)

Kuulovammaisista noin kolmasosalla on tavattu monivammaisuutta, jossa kuulovikaan liittyy joku kehityksellinen vamma kuten rakenteellinen vamma, muu aistivamma tai älyllisen toiminnan häiriö. Lapsuudesta alkaen monivammaisuus vaikuttaa heikentävästi oppimiseen, kommunikointikeinojen ja viittomakielen oppimiseen. Vuorovaikutuskeinojen kehityksen viivästyminen häiritsee sosioemotionaalista kehitystä, joka voi ilmetä häiriökäyttäytymisenä. Varhainen lisävammojen

havainnointi ja yksilöllinen huomioiminen kuntoutuksessa sekä vertaisryhmän apu auttavat vahvistamaan itsetuntoa ja identiteettiä. (Saar & Yli-Pohja 2000, 102, 105-106.)

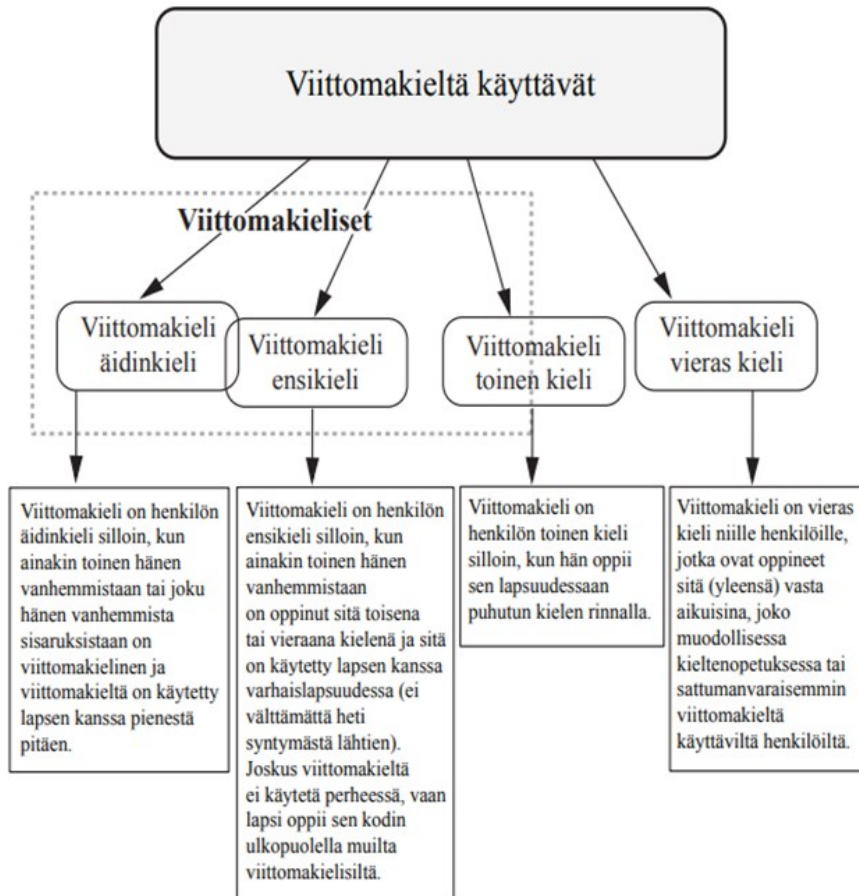
Jonkinasteista kuulon alenemaa esiintyy n. 800 000 suomalaisella. Kuulokoje on käytössä noin sadalla tuhannella suomalaisella, mutta huomattavasti useampi hyötyisi kuulonkuntoutuksesta ikääntymisen ja meluallistuksen vuoksi. Syntymästään kuuroja on noin 5000 ja kuuroutuneita on noin 3000 suomalaista. (Kuuloliitto ry n.d.)

2.2 Viittomakielisyys

Viittomakieli koostuu käsien liikkeistä, ilmeistä, eleistä ja omasta rakenteesta ja kieliopista. Visuaalisuutensa vuoksi katsekontakti on oleellinen kommunikoinnin onnistumiseksi. (Takala 2016, 38.) Viittomakielillä ei ole kirjallista muotoa kuten puhutuilla kielillä, mutta eri tyyllilajeja löytyy liittyen käyttötarkoitukseen. Viittomakieli on luonnollinen kieli, joka on syntynyt kuurojen yhteisössä kommunikaatiotarpeesta. Viittomayksiköt ovat sopimuksenvaraisia ja saattavat tarkoittaa eri maiden viittomakielissä eri asiaa, sillä yhtenäistä maailmalajua viittomakieltä ei ole olemassa. (Malm & Östman 2000, 9-19.)

Puhetta korvaavia ja tukevia kommunikaatiomenetelmiä ovat tukiviittomat ja viitottu puhe, joissa hyödynnetään viittomia ja puhutun kielen lauserakennetta (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 22). Sormiaakkosia käytetään tilapäisinä apukeinoina ja korvaamaan mm. ihmisten ja paikkojen nimiä, joille ei ole vakiintunutta viittomakielistä nimeä (Malm & Östman 2000, 17).

Kuurojen Liiton (n.d.) arvion mukaan äidinkielenään suomalaista viittomakieltä käyttää n. 5500 henkilöä, joista 3000 on kuuroja tai huonokuuloista. Lisäksi arviolta 6000 - 9000 kuulevaa käyttää viittomakieltä. Suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen äidinkielekseen väestötietojärjestelmään oli vuoden 2014 loppuun mennessä ilmoittanut yli 500 henkilöä. (Kuurojen liitto n.d.) Viittomakieliset jakaantuvat kuvion 1 mukaan äidinkielen, toisen kielen ja vieraan kielen mukaisesti.



Kuvio 1. Viittomakieltä käyttävien ryhmittelyä (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 20).

Tulkkaus

Kuurojen tarve tulla ymmärretyksi viranomaisasiointinissa tai oikeuden edessä toi esille tulkkauksen tarpeellisuuden. Asia eteni nykäyksittäin vuodesta 1979 lähtien ja vuonna 1994 kunnille tuli lakisääteiseksi velvoite järjestää kuuroille tulkkauspalvelua. Vuoden 2010 syyskuusta lähtien Kansaneläkelaitoksella on ollut tulkkauspalveluiden järjestämisvelvollisuus kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille ja puhevammaisille henkilöille. (Koslonen 2016, 138-139.) Tulkkauksen muoto voi olla viittomakielen tulkkaus, viitotun puheen tulkkaus, kirjoitustulkkaus, kuvailutulkkaus tai taktiiliviittominen. On huomioitava, että myös kuulevat tarvitsevat tulkin palveluja, koska eivät ymmärrä viittomakieltä. (Kalela 2010, 11.)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhteiskunnallisesti tasavertaisena sisältäen työssä käymisen, opiskelun, asioinnin, harrastamisen, virkistymisen ja yhteiskunnallisiin asioihin osallistumisen. Tulkkauspalveluun on subjektiivinen maksuton oikeus. Kuulonäkövammaisella on mahdollisuus käyttää 360 tulkkaustuntia kalenterivuodessa ja kuulo- tai puhevammaisella tuntimäärä on 180. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan tulkkaus voidaan toteuttaa etätulkkauksena. Tunteja voi hakea perustellusti lisää Kansaneläkelaitokselta. Perusopetuksen jälkeisiin opintoihin tulkkaustunteja myönnetään opiskelijan tarpeen mukaan. (L 133/2010, §1,2,5,6,8.)

Kuurot YK:n vammaissopimuksessa -opas (n.d.) tarkoittaa viittomakielen tulkkauksen tapahtuvan kahden eri kielen välillä eikä sitä voi korvata muu palvelu. Viranomaiset huolehtivat tulkkauksen järjestämisestä silloin kun ko. viranomainen on tilaisuuden järjestäjä, mutta järjestäjälle tulee ilmoittaa tulkkaustarve. Muissa tapauksissa tulkkaustilanteisiin käytetään kuuron henkilön omia Kelta kautta saatavia tulkkauspalvelutunteja. (Kauppinen, Jokinen, Alanne, Thurén, Rönning, Sellin-Grönlund & Vihra n.d., 24-25.)

Tulkki

Tulkkipalvelun ja tulkkipalvelun käynnistymisen jälkeen 1970 - 80 -lukujen vaihteessa, viittomakielen tulkki ammatti ja koulutus ovat kehittyneet huomattavasti. Nykyään viittomakielen tulkkeja koulutetaan Turun Diakonia-ammattikorkeakoulussa sekä Helsingissä ja Kuopiossa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa 240 opintopisteen ammattikorkeakoulutuksena ja kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen voi opiskella ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. (Kalela 2010, 16-17.)

Tulkkaustoiminnan kehittyessä muodostui ammattisäännöstö varmistamaan työskentelyn laadun ja luotettavuuden sekä yhtenäiset käytännöt (Kalela 2010,22). Tulkki on työssään huomioitava salassapitovelvollisuus koskien myös asiakaskohtamisessa käytettäviä materiaaleja, esteellisyys tulkki toimimiseen, riittävä pätevyys, huolellinen valmistautuminen, puolueettomuus ja keskittymisen viestin tarkkaan välittämiseen kahden kielen ja kulttuurin välillä. Neuvonta, avustaminen tai viestin hienosäätäminen eivät kuulu tulkin tehtäviin. Tulkkauksen aikana esille tulevat ongelmat on tuotava esille, mm. viestintää hankaloittavat ympäristötekijät tai omaan osaamiseen liittyvät puutteet. (Koslonen 2016, 141-142.)

Tulkin ja tulkin käyttäjien kohtaamisiin liittyvistä eettisistä kysymyksistä ja ratkaisuista ei ole ollut tutkimustietoa, joten Esa Kalelan tutkimuksen (2010) tavoitteena osana Tulkkipalvelun kehittämisprojektia oli kehittää tulkkauksen laatua ja lisätä sen käyttöä. Tutkimustuloksissa nousi haasteellisina esille vaihtoehtoisuus, ammatti- ja vapaa-ajan roolin erottaminen, ammatillinen pätevyys, vastuun jakautuminen tulkkauksessa ja tulkin jääviys. Näiden perusteella nähdään ammattisääntöjen päivittämisen tarpeellisuus, sillä ne ei vastaa tulkkien työssään kohtaamia ongelmatilanteita erilaisten asiakkaiden ja asiakastilanteiden kanssa. (Kalela 2010, 5-7, 11, 22,24.)

2.3 Kuurojen yhteisö ja yhteisöllisyys

Kuurojen yhteisössä on yhteisöllisyyttä, josta Hyyppä (2002) puhuu sosiaalisena pääomana. Se pitää sisällään yhteiskunnallisia normeja ja sosiaalisia suhteita, joiden avulla ihminen saavuttaa haluamia tavoitteita. Tarkemmin se ilmenee ihmisten keskinäisenä luottamuksena, normeina ja verkostoina yhteiskunnallisen toiminnan parantamiseksi. Sosiaalinen pääoma syntyy samalla tasolla olevien ihmisten vuorovaikutusverkostossa ja sitoo heidät toisiinsa luoden ajatuksen me-hengestä. Yhteisön yhteishenki perustuu yhteiseen kulttuuritaustaan ja tietoisuuteen yhteisön historiasta. Hyyppä (2002) omien tutkimusten sekä kansainvälisten tutkimusten mukaan sosiaalinen pääoma on kytköksissä hyväksi koettuun terveyteen. Epäluottamus heikentää terveyttä ja sosiaaliseen pääomaan liittyvien luottoystävien lukumäärä ja aktiivinen vapaaehtoinen kansalaistoiminta olivat suoraan yhteydessä yksilön hyvään terveyteen. (Hyyppä 2002, 27, 48-49, 60.)

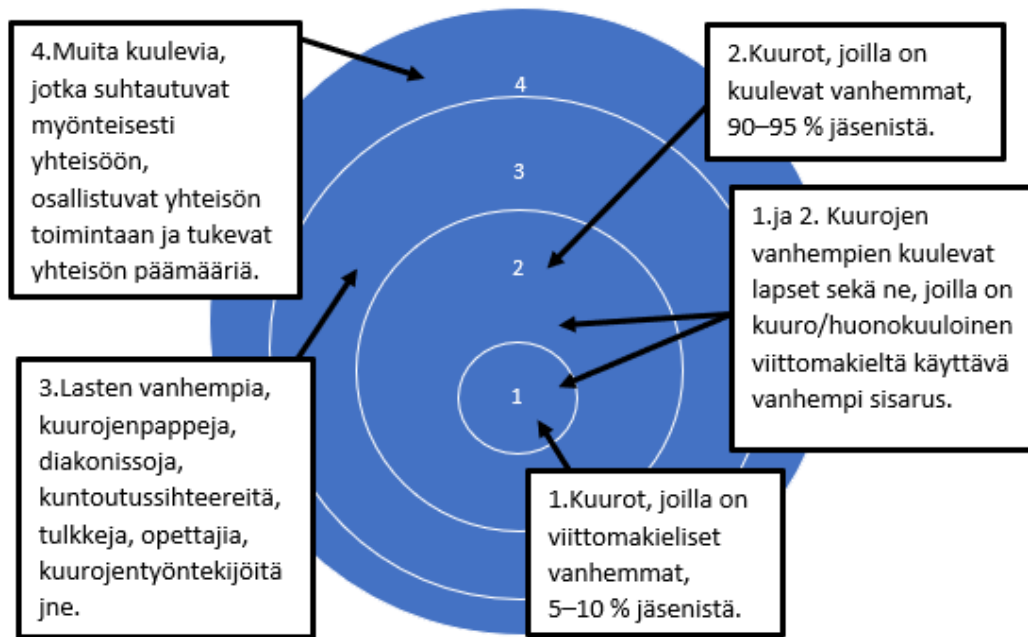
Carl Oscar Malm mahdollisti 1800-luvulla aloittamansa kuurojen viittomakielisen opetuksen kautta kuurojen yhteisön syntymisen. Tiedon ja oppimisen kautta kuurot pääsivät osaksi yhteiskuntaa. Yhteinen kieli ja sama elämäkokemus loivat yhtenäisyyttä, jota vahvistettiin kokoontumalla kuurojenyhdistyksessä. Ulkopuolisten kanssa kommunikointi oli hankalaa ja ennakkoluulot ja tietämättömyys loivat paineita. Viittomakielen aseman parantuminen muutti asenteita hyväksyvään suuntaan. Kuurojen oma maailma on yhteisö, jossa kielen ja kulttuurin lisäksi on luotu monipuoliset järjestelmät mahdollistamaan vuorovaikutuksellista toimintaa yhteiskunnassa. Myös kuulevia on ollut yhteisössä mukana edistämässä yhteisten päämäärien saavuttamista. (Jokinen 2000, 71, 81-83.)

Yhteisöön kuulumiseen ei vaikuta kuulon aste vaan henkilön oma identiteetti (Jokinen 2000, 83). Identiteetti sisältää määrittelyn samankaltaisuudesta ja toisaalta erilaisuudesta toisiin verrattuna.

Oma syrjityksi koettu kieli on identiteetin vahva tunnusmerkki, kuten myös yhteinen menneisyys, kansallisuus ja tavat. Yhdistävänä tekijänä koetaan jäsenten välinen sosiaalinen, historiallinen ja poliittinen asiayhteys. (Laihiala-Kankainen, Pietikäinen & Dufva 2002, 9-11, 14.) Kuurojen yhdistyksissä viittomakieli oli itsestäänselvyys ja vahvasti kuurojen ja viittomakielisten identiteettiä (Jokinen 2000, 58).

Kuurojen yhteisöstä on alettu käyttää nimitystä viittomakielinen yhteisö, joka vahvistaa yhteisön kielellistä identiteettiä ja yhteenkuuluvuutta kieli- ja kulttuurivähemmistönä. Historiasta tullut stigma vammaisuudesta halutaan poistaa välttämällä kuulovammainen -sanaa, sillä kuurot tai viittomakieliset eivät koe olevansa vammaisia. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9-10, 16-17.)

Viittomakielinen tai kuurojen yhteisö muodostuu hyvin erilaisista jäsenistä, mm. iän, asuinpaikkakunnan, äidinkielen, työn, sosiaalisen aseman tai koulutuksen mukaan (mts. 9). Kuvion 2 mukaan kaksi sisintä ryhmää muodostavat kuurojen yhteisön ytimen eli viittomakielisten ryhmän. Variaatioita ryhmään kuuluvista liittyvät siihen onko vanhemmat tai lapsi kuuroja, jolloin viittomakieltä käytetään perheen kommunikointiin. Ulommat yhteisöön kuuluvat ovat alalla työskenteleviä liittojen, yhdistysten, koulujen tai tulkkauspalvelussa toimivien ihmisten joukko, joille viittomakieli on yleensä toinen tai vieras kieli. Kuulevien yhteisöt, kuten työ- ja harrastustoiminta, joissa kuurot ovat mukana, tulisi myös olla osa tätä kuviota. (Jokinen 2000, 85-87.)



Kuvio 2. Kuurojen yhteisö ja sen lähiyhteisöt Suomessa (Jokinen 2000, 85, muokattu).

2.4 Vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet

Viittomakielisten etu-, palvelu- ja asiantuntijajärjestö on Kuurojen Liitto, joka toimillaan takaa kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumisen. Liitto hyödyntää asiantuntijuuttaan viittomakieleen ja esteettömyyteen liittyvissä asioissa. Palveluina ovat mm. aluetyöntekijöiden maksuttomat neuvontapalvelut, erilaiset kurssit, leirit, koulutustapahtumat sekä kulttuuri-, nuoriso- ja senioritoiminta. Vuonna 2019 itsenäisesti toimivia jäsenyhdistyksiä oli 39 ympäri Suomea. Lisäksi Kuurojen Liitto on aktiivinen kansainvälinen toimija. (FAQ Kuurojen Liitto. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä 2019, 24-27.)

Kuuloliitto ry keskittyy tukemaan kuulovammaisten henkilöiden osallistumista ja osallisuutta mm. jäsenyhdistystensä kautta. Toiminnassa keskitytään kuulovammaisten elämään ja toimintaympäristöön merkittävästi vaikuttaviin asioihin, kuten laadukkaat ja esteettömät sote-palvelut, kuulokuntoutus, kuulon apuvälineet ja tietämyksen lisääminen työelämään. (Kuuloliitto ry n.d.)

Suomen Kuurosokeat ry on kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten järjestö. Oikeuksien valvonnan lisäksi järjestö tuottaa Kelan kustantamia kuntoutuspalveluja, toimii asiantuntijana asumis- ja

ICT-palveluissa ja järjestää yhteistä voimavaroja vahvistavaa toimintaa kerhoissa, leireillä ja toimintapäivillä. Merkittävä tehtävä on myös valtakunnallinen kommunikaatiopalveluihin liittyvä toiminta. (Suomen Kuurosokeat ry n.d.)

Suomen Kuurojen Urheiluliitto ry (SKUL) on Suomen vanhin vammaisurheilujärjestö, jossa toimii 12 jäsenseuraa. Toiminnan tavoitteena on luoda tasa-arvoiset liikunta- ja urheilulosuhteet Suomen viittomakielisille, muille kuulovammaisryhmille, huonokuuloisille sekä sisäkorvaistutteisille henkilöille. SKUL:n kilpailutoiminta on aktiivista ja järjestö on mukana myös kansainvälisessä urheilujärjestötoiminnassa. (Suomen Kuurojen Urheiluliitto n.d.)

World Federation of the Deaf (WFD), Kuurojen maailmanliitto on maailman kuurojen järjestöjen kattojärjestö, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Jäsenjärjestöjä on 133 maasta. Järjestö työskentelee koko maailman viittomakielisten yhdenvertaisten oikeuksien puolesta toimien yhteistyössä YK:n ja sen jäsenjärjestöjen kanssa. (World Federation of the Deaf n.d.)

2.5 Oikeudet ja palvelut

Kielelliset oikeudet

Perustuslain 6. pykälä eli yhdenvertaisuussäännös varmistaa, ettei ketään syrjitä mm. kielen perusteella. Perustuslain 17. pykälä tuo esille oikeuden omaan kieleen ja kulttuuriin ja vuonna 1995 tämä on lisätty koskemaan viittomakielisiä. Laki velvoittaa eri hallintoalojen säädöksiä säädettäessä huomioimaan tämän lainkohdan. Kieliain neuvottelukunta on joutunut vuosina 2006 ja 2009 toteamaan, etteivät oikeusministeriön toimenpide-ehdotukset ole toteutuneet viranomais-ten erilaisten tulkintatapojen sekä kustannustekijöiden vuoksi. Vähimmäisvaatimus on, että viittomakielisten oikeudet toteutuvat opetuksessa ja viranomaisasioissa hallintolain mukaisesti. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 23-26.)

Viittomakielilaki (359/2015) tuli voimaan 2015 edistämään viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien toteutumista. Lain myötä viranomaisilla on velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Viranomaisten tietoisuutta viittomakielistä sekä viittomakielisistä kieli- ja kulttuuriryhmänä lisätään lain avulla. (Kuurojen Liitto ry n.d.) Valtioneuvosto on antanut asetuksen viittomakieliasioiden neuvottelukunnasta,

jonka tehtävänä on ”seurata ja arvioida viittomakielilain tavoitteiden toteutumista sekä edistää suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja perusoikeuksia.” (Vihra 2020).

Vammaisuus

Suomi ratifioi YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista vuonna 2016. Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE koordinoi Suomessa sopimuksen täytäntöönpanoa laatimalla hallituskaudeksi valtion hallinnolle toimintaohjelman yhteistyössä eri ministeriöiden, sidosryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa. (Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019, 13, 17.) Edellisen lyhyen kauden 2018-2019 toimenpiteitä oli yli 80, joista toteutui noin puolet. Toimenpiteet lisäsivät tietoisuutta vammaisten henkilöiden oikeuksista Suomessa. Esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämisen hyödyllisyys tunnustetaan aiempaa paremmin ja vammaisten henkilöiden osallisuutta edistettiin. (Hoffrén & Muhli 2019, 12.)

Viittomakielen aseman edistämiseksi OTM Eeva Tupi laati selvityksen viittomakielen asemasta Euroopan neuvostossa sekä suosituksista konkreettisiin toimiin aseman parantamiseksi jäsenvaltioissa ja Euroopan neuvostossa (Hoffrén & Muhli 2019, 77-78). Selvityksessään Tupi haluaa päästä pois vammaisuus -ajattelusta ja keskittyä viittomakieleen moni- tai vähemmistökielenä. Muita asioita joita 10 suositusta koskevat ovat mm. välttämään alentavaa terminologiaa, käänös- ja tulkkaustyön lisääminen, ihmisoikeuksien huomioiminen, viittomakielen käytön tukeminen ja opetuksen mahdollistaminen, kansainvälisten järjestöjen yhteistyö. (Tupi 2019.)

Kuurot YK:n vammaissopimuksessa-opas (n.d.) vahvistaa kuuroille yhteisölle, kuinka YK:n yleissopimus vammaisille henkilöille tunnustaa kansainvälisesti viittomakielet yhdenvertaisiksi puhuttujen kielten kanssa. Oppaassa tuodaan esille keskeiset artikkelit, joissa valtioita velvoitetaan tunnustamaan kuurojen yhteisö, kulttuuri ja identiteetti. Oppaasta on hyötyä viranomaisille ja muille vammaisryhmille kuurouden ja viittomakielisyyden tietoisuuden lisäämiseksi. Artiklassa 9 huomioidaan esteettömyys ja saavutettavuus, joka tarkoittaa palvelujen ja tiedottamisen saatavuutta omalla kielellä tai muuten ymmärrettävästi. Viittomakielen ja viittomakielinen opetus, viranomaistiedotuksen kääntäminen viittomakielelle sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen viittomakielellä ovat oleellisia kielellisten ihmisoikeuksien toteutumiseksi. (Kauppinen ym. n.d., 3-4, 9, 13.)

Palvelut

Viittomakielisiä palveluja ovat Kelan maksama tulkkauspalvelu, järjestöjen koulutus-, kuntoutus- ja virkistyspalvelut sekä Kuurojen Liiton ja seurakuntien järjestämä toiminta ja palvelut. Tiedonsaanti on mahdollistettu Ylen viittomakielisillä uutisilla sekä Kuurojen Liiton verkkosivujen avulla. Kuurojen Palvelusäätiö ja Aspa Palvelut Oy tuottavat asumispalveluja ikääntyneille ja vammaisille kuuroille. (FAQ Kuurojen Liitto. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä 2019, 15.)

Oikeusministeriön toimeksi antamalla kielibarometrilla tutkitaan kielipalveluiden toteutumista. Ensimmäisen viittomakielibarometrin toteutti syksyllä 2020 Humanistinen ammattikorkeakoulu. Barometrin tarkoituksena oli selvittää verkkokyselynä viittomakielisiltä, kuinka hyvin he saavat palveluita omalla kielellään. Tuloksista ilmenee, että viranomaispalveluissa tulkin tilaamisessa on ongelmia. Viranomaisten nettisivustoilta viittomakielisen tiedon löytäminen on haasteellista. Tulkkien vaihtelevat kielelliset taidot huolestuttivat. Suomenruotsalaisella viittomakielellä tulkkien ja tiedon saaminen on riittämätöntä. (Rainò 2021, 9-10,83-85.)

3 Palveluasuminen

Palveluasuminen on sosiaalipalveluihin kuuluvaa palvelua, jota järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan. Mikäli sosiaalihuoltolaki ei takaa riittäviä palveluja, niin palvelu myönnetään kriteerien täytyessä subjektiivisena oikeutena vammaispalvelulain nojalla. Viimeiseksi tukeudutaan asumispalvelujen järjestämiseen erityishuoltona kehitysvammalain mukaan. Kunnilla on järjestämis- ja rahoitusvastuu. Palvelu toteutetaan kunnan omana toimintana tai ostopalveluina. (Vammaispalvelujen käsikirja 2019.) Vuonna 2018 tehdyn tilastollisen selvityksen mukaan yritykset ja järjestöt tuottavat 40 % palveluasumisen palveluista (Lith 2018, 3-4). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaan ”asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.”

Asumispalveluja tarjotaan lain hengessä asiakkaan tarpeen ja etujen mukaan. Palveluasumisen asunnossa asiakas asuu ympärivuorokautisesti ja palveluntarjoaja järjestää asiakkaalle hoitoa ja apua yksilöllisesti asumiseen tai muuhun jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa vähintään keran viikossa. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden tai osan vuorokautta. Tehostettu palveluasuminen tarjoaa hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Tuetussa asumisessa asiakas

tarvitsee tukea itsenäiseen asumiseen tai siirtyessään itsenäiseen asumiseen. (Sosiaalihuollon laitosten- ja asumispalvelut 2019, 23.)

3.1 Palveluasumisen laatu

Tuotteen tai palvelun laatu määrittyy siitä, miten se vastaa käyttäjänsä odotuksiin ja tarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadun määrittely on monimuotoista. Oleellista on, että palvelu toteutuu oikeaan aikaan oikeassa paikassa, ammattitaitoisesti ja lakien ja asetusten mukaisesti. Palvelun tuottajalle laadunäkökulmana on edulliset kustannukset, kun taas pitkäaikaishoidossa oleville asiakkaille kokemuksellinen laatu on merkittävä tekijä. Lisäksi alalla on moninaisia toimijoita kunnan päättäjistä asiakasrajapinnassa työskenteleviin ja näille kaikille toimijatasoille tulee asettaa laatutavoitteet, joihin toiminnalla pyritään. Määritellyt ja mitattavissa olevat laatuksiteerit auttavat päätöksenteossa ja tavoitteiden toteutumisen arvioinnissa. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 8-9.) Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskusten sittemmin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemiä laatuksiteereitä ja laaturekistereitä on tuotettu mallintamaan kansallista laatuksityötä sosiaali- ja terveydenhuollossa ja siten auttamaan laadun toteutumista.

Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositukset on annettu Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta vuonna 2003 avuksi asumispalvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon kuntien hallinnossa. Tasa-arvo, yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys ja asumisen monimuotoisuus pyritään saamaan suositusten kautta konkreettisesti huomioiduiksi. Asumisen lisäksi otetaan kantaa rakennetun ympäristön esteettömyyteen ja yleisten palvelujen saavutettavuuteen. (Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö–Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus 2003, 3-8.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) on vuonna 2018 julkistanut laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Keskeisenä teemana on yhdenvertaisuuden toteutuminen, joka konkretisoituu toiveiden mukaisena tavallisena asumistapana sekä mahdollisuutena päättää omista asioista. Asumiseen ja päätöksentekoon tulee olla mahdollisuus saada tarvittavaa tukea ja apua. Yhteensä laatuksiteereitä on yhdeksän, jotka koskevat edellä mainittujen lisäksi osallistumista, ihmissuhteita, kehittymismahdollisuuksia, arvostettuja sosiaalisia rooleja, hyvää elämänlaatua ja hyvinvointia, terveyden ylläpitämistä ja edistämistä sekä turvallisuudentunnetta. Jokaisessa

kriteerissä tarkastellaan kyseisen palvelun vaikutusta henkilön elämään ja määriteltyjä arviointialueita. Kriteerit liittyvät YK:n vammaissopimuksen artikloihin. (Asumisen tekoja. Laatukriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen 2018, 2-4.)

Valtioneuvoston vuoden 2010 periaatepäätöksellä pyritään kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamiseen. Vuoden 2012 periaatepäätöksen tavoitteena on, ettei vuoden 2020 jälkeen kukaan vammaisen asuisi laitoksessa eli heillä olisi mahdollisuus yksilölliseen asumiseen. (Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelujen turvaamisesta 2012, 4.) Laitosasumisen lakkauttaminen on edennyt valtakunnallisesti, vaikka alueellisia eroja onkin. Vuoteen 2015 mennessä ei määrälliset asukastavoitteet vielä toteutuneet. Seurantaryhmän loppuraportin (2016) mukaan ryhmäkotipainotteinen ratkaisumalli nähtiin yksipuolisena ratkaisuna. (Laitoksesta yksilölliseen asumiseen.

Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016–2020, 2016, 68.) Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti vuoden 2019 sosiaalihuollon laitos- ja asumispalveluista kertoo kehitysvammaisten laitoshoidon vähenemisestä tavoitteiden mukaisesti. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti siirtyneet autetun asumisen asiakkaiden. (Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2019, 8-11.)

Laadunvalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023 on Valviran ja aluehallintoviraston yhteinen valvontaohjelma, jolla varmistetaan perusoikeuksien mukaisten palvelujen saatavuus, laatu ja oikea-aikaisuus yhdenvertaisesti. Palvelujen järjestäjinä kunnat valvovat palvelujen asianmukaista toteutumista myös yksityisen puolen palveluntarjoajien osalta, esimerkkinä hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen valvonta. Palveluntuottajan toimintaa ohjaa erilaisten sopimusten, lakien, säännösten ja määräysten noudattaminen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023, 2020, 6-8.)

Omavalvonta on osa laadunhallintaa, joka konkretisoidaan omavalvontasuunnitelmaan menettelytapojen kuvauksena ja siinä käytettävänä asiakirjoina. Omavalvontaa on myös riskienhallinta eli tiedostetaan toimintaympäristön riskit ja osataan varautua niihin. Omavalvontasuunnitelma sisältää toimintayksikön tiedot, asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun sisällön omavalvonta, asiakasturvallisuus ja asiakas- ja potilastietojen käsittely. (Mts. 3-8.)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) on taustalla varmentamassa laadultaan hyvät yksityiset sosiaalipalvelut. Yksityisen sosiaalipalvelun tuottaja ja nimetty vastuuhenkilö vastaavat siitä, että palvelu vastaa asetettuja vaatimuksia. Asianmukaisen toiminnan varmistamiseksi palvelujen tuottaja laatii esillä pidettävän oma-valvontasuunnitelma, jossa on määritelty palvelukokonaisuus. Valvontaviranomainen antaa palvelujen tuottamiseen ohjausta ja neuvontaa sekä valvoo toimintaa. Palvelun tuottaja tekee vuosittain toimintakertomuksen lupaviranomaiselle. (L 922/2011, 1§, 5§, 6§, 15§,16§.)

3.2 Kuurojen Palvelusäätiön sr palveluasuminen

Kuurojen Palvelusäätiö sr tuottaa kuuroille ja kuurosokeille palveluasumista palvelukeskuksissa, ryhmäkodissa ja tukiasunnoissa seitsemällä eri paikkakunnalla ympäri Suomea. Palvelukeskukset eroavat toisistaan asiakasrakenteeltaan sekä toiminnan laajuudeltaan. Asiakkaalle järjestetään hänen tuen ja avun tarpeensa mukainen asumismuoto. Palveluasumisen asiakkaille tarjotaan ympäri-vuorokautinen tuki ja tuetussa asumisessa apua ja tukea saa sovitusti omien tarpeiden mukaisesti. Palvelut maksaa asiakkaan kotikunta. (Kuurojen Palvelusäätiö sr n.d.)

Jokaiseen Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukseen on laadittu Valviran määräysten mukainen omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan palvelukeskuksen palveluprosessit ja toiminnan riskitekijät. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan viranomaisten asettamat vaatimukset mutta myös asiakasta ja hänen arvojaan kunnioittava palvelun laatu. (Mt.)

Yksilölliset palvelusuunnitelmat laaditaan asukkaan tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Esimerkkinä lähteenä on Jyväskylässä sijaitsevan Metsolan omavalvontasuunnitelma, jossa mm. vaikuttamismahdollisuudet tulevat esille itsemääräämisoikeuden toteutumisen sekä asiakkaan oman vuorovaikutustavan käyttämisen kautta. Palvelujen tuottamisessa henkilöstön viittomakielen taito sekä eri kommunikointimenetelmien hyödyntäminen ovat oleellisia asiakkaiden yksilöllisessä ja arvolähtöisessä kohtaamisessa. (Omavalvontasuunnitelma 2020, 10,16.)

Laadunhallinta on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan ja sen tavoitteena on mahdollistaa Kuurojen Palvelusäätiö sr:n perustehtävän toteuttaminen. Laadunhallintaa toteutetaan toimintasuunnitelmien, sidosryhmäyhteistyön sekä palautekyselyiden avulla. (Mts. 11, 24-25.) Palvelujen kehittämiseksi palautetta on kysytty asiakkaiden omaisilta ja viimeisin kysely on tehty loppuvuodesta

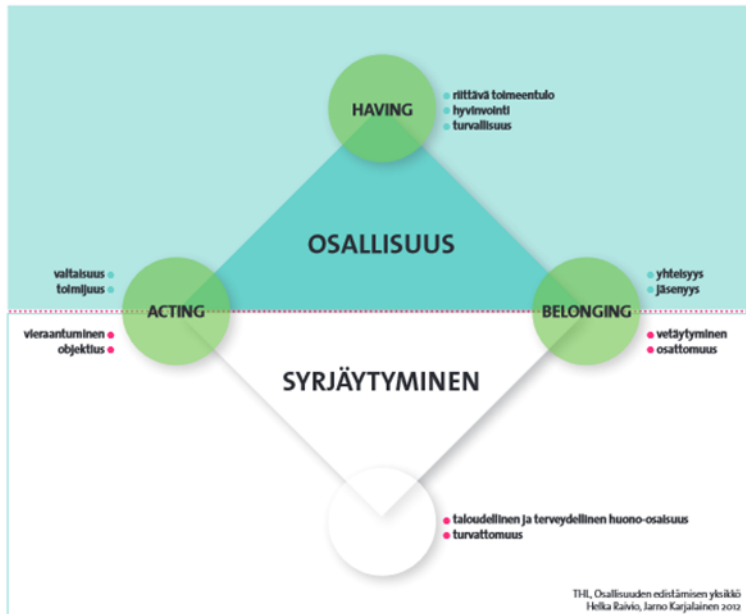
2019 erinomaisin arvioin (Palvelukeskusten asukkaiden omaisten palautekysely 2020). Palvelusuunnitelmansa tarkastuksen yhteydessä asukkaalla on mahdollisuus arvioida saamaansa palvelua. Ristiriitatilanteiden selvittämiseksi on olemassa oma palautelomake, joka käsitellään omavalvontasuunnitelmassa kerrottujen käytänteiden mukaisesti. (Omavalvontasuunnitelma 2020, 25-26.) Säätiön internet-sivustolla on Palautelomake, jolla voi antaa palautetta säätiön toiminnasta, kursseista ja tapahtumista (Kuurojen Palvelusäätiö sr n.d).

4 Asiakkaan osallisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 4. pykälässä määritellään asiakkaan eduksi mm. mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihin sekä osallisuutta edistävän toiminnan turvaaminen. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut määräyksen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmasta (2014), johon kirjataan asiakkaan osallisuuden toteutuminen eli miten he ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan laadun valvontaan ja kehittämiseen. Suunnitelmaan määritellään myös keinot, miten kerätään ja käsitellään palautetta palvelujen sisällöstä, laadusta, riittävydestä ja asiakasturvallisuudesta. (Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 2014, 5-6).

Osallisuus on asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omiin itselleen merkityksellisiin arkisiin asioihinsa ja niihin liittyvään päätöksentekoon. Osallisuus on tunnetta kuulua yhteisöön ja yhteiskuntaan. Osallisuuden toteutumiseen liittyy olemassa olevat resurssit, tarpeet, tiedon saanti ja sen ymmärtäminen sekä vuorovaikutuksen luominen ympäristöön ja ihmisiin. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 10.)

Raivion ja Karjalaisen (2013) osallisuuden jäsenitys on mukailtu hyvinvoinnin ulottuvuuksista. Osallisuuden ulottuvuudet kuvataan valtaisuutena ja toimijuutena (Acting), riittävänä toimeentulona, hyvinvointina ja turvallisuutena (Having) sekä yhteisyytenä ja jäsenyytenä (Belonging). Kuvio 3 tuo esille osallisuuden syrjäytymiselle vastakkaisena käsitteenä. (Raivio & Karjalainen 2013, 16 – 17.)



Kuvio 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen 2013, 17).

Suomen hallitus ja Euroopan unioni pyrkivät osallisuutta edistämällä torjumaan köyhyyttä ja ehkäisemään syrjäytymistä. Osallisuutta edistetään mahdollistamalla osallistumis- ja vaikuttamiskeinoja, riittävällä sosiaalituella ja tukemalla työllistymistä ja työssä pysymistä. (Osallisuus 2019.) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa -työpaperissa (2017) on tuotu esille aikaisempiin teorioihin ja tutkimuksiin perustuva ehdotus osallisuuden viitekehykseksi. Viitekehysten kautta pyritään löytämään osallistamisen keinoja, joilla lisätään kaikkein heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta omassa elämässään, ympäristössään ja yhteisössään. Osallisuuden osa-alueet on kuvattu kuviossa 4. Sisin eli vihreä kehä kuvaa osallisuutta omassa elämässä eli oman elämän hallittavuutta autonomisuuden toteutumiseksi. Keskimäinen eli sininen kehä kuvaa vaikuttamista ja vaikuttamista palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa. Uloin eli violetti kehä merkitsee paikallista osallisuutta eli osallistamisen mahdollistavia rakennettuja asioita, joiden avulla lisätään yksilön elämän merkityksellisyyttä ja hyvinvointia. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5, 23-25.)



Kuvio 4. Osallisuuden osa-alueet (Isola ym. 2017, 23).

Asiakasosallisuus

Esimerkkinä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudesta on asiakasosallisuuden hyödyntäminen sosiaalipalvelujen kehittämisessä. Vuosina 2016-2018 hallituksen Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihankkeen osahankkeena oli Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin kehittäminen maakuntien käyttöön. Loppuraportissa (2018) kuvataan asiakasosallisuuden voivan olla pienimuotoista vaikuttamista tai toimimista ammattilaisten kanssa kehittämistehtävissä. Se on vaikuttamista omaan hoitoon ja saataviin palveluihin. Kokemusasiantuntijoiden omat kokemukset auttavat palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden avulla pystytään kehittämään tarpeita vastaavia toimivia palveluja. Yhteistyöstä hyötyvät sekä palveluntuottajat kuin asiakkaat. Asiakkaiden osallisuus näkyy palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. (Sihvo ym., 2018, 9, 11-12, 14.)

Myös Toikko (2018) pitää tärkeänä asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnittelussa, sillä he ovat palvelujen kehittämiseen ja arviointiin parhaita asiantuntijoita. Yhteisössä esille tulleet yksittäiset kokemukset hioutuvat ja jalostuvat vertaistoiminnallisesti sosiaalisiksi tiedoksi. Kokemustiedon ja ammatillisen tiedon yhteensovittamisella saadaan parhaat tulokset asiakaslähtöisen palvelun toteuttamiseksi. Osallisuus suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen voi toteutua viiden eri tason mukaan väliltä joko ei ollenkaan tai kumppanuus -ajatuksella. Asukas- ja asiakasneuvostot ovat osoittautuneet tärkeiksi palvelujen kehittämisen osiksi. (Toikko 2009, 3,5,10.)

5 Bikva-menetelmä

Bikva on tanskalainen asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Lyhenne tulee sanoista Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering, suomennettuna Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana. Hanne Krogstrup kehitti mallin sosiaalipsykologian tarpeisiin ja esitteli sen Helsingissä pohjoismaisessa arviointiseminaarissa vuonna 2003. Menetelmän periaatteena on, että arviointiprosessi etenee asiakastasolta työntekijätasolle ja edelleen päättäjätasolle. (Krogstrup 2004, 7-8.) Menetelmää on käytetty pohjoismaissa sosiaalityön eri alueilla ja Suomessa menetelmä pilotoitiin vuosina 2004 - 2006 (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasén 2007, 5). Helsingin kaupungin sosiaalivirastolla menetelmä on ollut käytössä hyvin tuloksin osana arvioinnin kehittämistoimintaansa (Högnabba 2008a, 84). Sosiaalialan opinnäytetöinä menetelmää on testattu mm. vanhus- ja vammaispalveluissa.

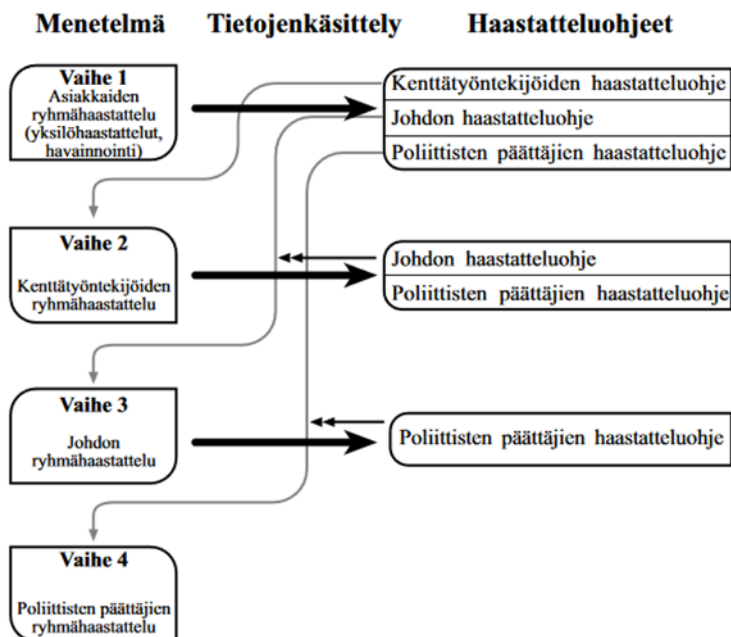
5.1 Bikva-menetelmän neljä vaihetta

Menetelmässä edetään neljässä vaiheessa kuvion 5 mukaisesti. Valmisteluissa mietitään arvioinnin kohde, arviointiin osallistuvat yksiköt ja asiakkaat, arvioinnista, yhteydenpidosta ja tiedotuksesta vastuussa olevat henkilöt sekä toteutusaikataulu. Osallistuvia henkilöitä informoidaan tilaisuudesta ja heiltä tulee saada suostumus osallistumiseen. Osallistujille kerrotaan arvioinnin tarkoitus, tavoite, varattava aika, eri toimijoiden roolit, mitä tapahtuu tilaisuuden jälkeen ja miten tuloksista kerrotaan ja mihin niitä käytetään. (Krogstrup 2004, 16-17.)

Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden keskuudessa toteutettu ryhmähaastattelu, jossa esille tuodaan perusteltuina negatiivisia ja positiivisia subjektiivisia kokemuksia sosiaalityöstä. Asiakkaita osallistuu ryhmähaastatteluun 4 - 6, joten on hyvä miettiä millä perusteilla asiakkaat valitaan haastatteluun. Yksikön koosta riippuen tilaisuuteen voi osallistua koko yksikkö tai osallistujavalinta tehdään eri menetelmin kattavan tuloksen saamiseksi. Haastatteluja voidaan tehdä useamman kerran ja ne voidaan taltioida. Haastavimmissa tilanteissa voidaan käyttää tiedonkeruumenetelmänä yksilöhaastattelua tai havainnointia. Ryhmähaastattelussa ei ole valmista kysymysrunkoa vaan käytetään avoimia kysymyksiä, kuten ”Mikä tänne tulemisessa on mielestäsi hyvää ja mikä huonoa?”. Kysymys ei johdata asiakasta vaan sillä pyritään saamaan esille asiakkaan oma kokemus ja näkökulma. (Krogstrup 2004, 15, 17-18.)

Toisessa vaiheessa henkilöstö pohtii asiakkaiden esille tuomia asioita sekä miettii omaa toimintaansa suhteessa asiakkaiden arvioihin. Asiakkaiden haastattelun palautteet järjestellään esimerkiksi aihepiirin mukaan haastatteluohjeiksi henkilöstölle. Haastattelukysymyksissä asiakkaiden kokemuksiin etsitään syitä, mm. kysymyksellä ”Mistä se mielestäsi johtuu?”. Pohdintojen kautta alkaa oppimis- ja kehittämisprosessi, jonka myötä mahdollisiin ongelmatilanteisiin voidaan heti puuttua joko työntekijätasolla tai johdon tasolla. Haasteena on, että henkilöstö voi kokea asiakkaiden osallisuuden kielteisenä varsinkin, jos he eivät osaa suhtautua saamaansa negatiiviseen palautteeseen rakentavasti. (Mts. 15-16, 19, 21-22.)

Henkilöstöltä ja asiakkailta saadut arvioinnit esitellään johdolle palautteiden syiden pohtimiseksi. Ryhmään tulee valita henkilöt, joita esille tulleet asiat koskevat ja jotka voivat tehdä niihin liittyviä päätöksiä. Viimeisessä vaiheessa osallistetaan poliittiset päättäjät, joille esitellään heidän ratkaisuissa olevat ongelmat. Alustuksena on hyvä olla todellista tietoa sosiaalityön eri alueista sekä aiempien arviointikierrosten pohjalta tehtyjä suosituksia. Menetelmä tuo heille esille asiakkaiden näkemykset toiminnasta sekä sosiaalityön toteutumisen eri tasoilla. Päättäjät tekevät päätöksiä ongelmien ratkaisemiseksi lakien ja sopimusten rajoissa tai keskusteluissa päädytään siihen, ettei ole tarvetta muuttaa nykyistä käytäntöä. (Mts. 15-16, 22-23.)



Kuvio 5. Bikva-menetelmä (Krogstrup 2004, 16).

5.2 Osallistujien roolit

Asiakkaan rooli on tärkeä, sillä asiakkaat itsenäisesti tuottavat tietoa heille tärkeistä asioista ja tarpeita on saada esille heidän näkemyksensä palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Myönteisiä ja kielteisiä asioita käsitellään asiakkaiden omien käsitteiden kautta. Tietoja hyödynnetään julkisen sektorin palvelujen kehittämiseksi. Arvioijan tai haastattelijan tehtävä on motivoida ja rohkaista asiakkaita olemaan avoimia. (Krogstrup 2004, 7-8.)

Saatava tieto liittyy asiakkaan henkilökohtaisiin kokemuksiin päivittäisessä toiminnassa, miten ne koetaan ja mikä merkitys niillä on asiakkaalle. Ne kerrotaan omin sanoin, omasta näkökulmasta. Asiakkaiden antamia arvioita tulkitaan tasavertaisina suhteessa muiden toimijoiden tulkintoihin. (Mts. 7,10.)

Asiakkaiden osallistaminen tuo heille tärkeät asiat huomion keskipisteeksi ja käsiteltäväksi työntekijöiden ja myöhemmin johdon keskuudessa. Menetelmän tarkoitus on mahdollistaa henkilöstön ja johdon oppiminen ja sitä kautta kehittämistyö. Suurin oppimisen hyöty tulee kiinteässä asiakassuhteessa olevalle työntekijälle. Työntekijät omalla haastatteluvuorollaan pääsevät kertomaan oman näkemyksensä asiakkaiden esille tuomista asioista. Johdolle ja poliittisille päättäjille viedään keskusteluista tiedot, joihin he voivat vaikuttaa. Asiakkaiden osallistamisen avulla ravistellaan itsesäänselvyyksiksi tulleet asioita sekä työntekijöiden että johdon tasoilla. Oppiminen ja sitä kautta toiminnan kehittäminen edellyttää, että organisaatio on avoin asiakkaiden esille tuomiin asioihin ja asiakaspinnassa toimivilla työntekijöillä on pelivaraa toimia eri tilanteissa asiakkaan parhaaksi. (Mts. 7, 9-10, 13-14.)

Arvioinnin antamista helpottaa ulkopuolinen arvioija, jolle asiakkaat uskaltavat puhua ja kertoa kokemuksistaan avoimesti pelkäämättä henkilökohtaisia seuraamuksia. Ulkopuolisella arvioijalla ei ole ennakkokäsityksiä. Tilaisuuden onnistumista edistää arvioijan taito tehdä tilaisuudesta miellyttävä. Tuttu ympäristö ja asiakkaiden omalla kielellä puhuminen vapauttaa tilannetta. Ryhmähaastattelu aloitetaan avoimella kysymyksellä ”Mikä sinun mielestäsi on hyvää ja mikä huonoa?”. Tämän jälkeen arvioija toimii neutraalisti, osoittaen aidon kiinnostuksensa tehden syventäviä kysymyksiä. (Krogstrup 2004, 26-27.) Eri ryhmien haastattelujen välillä arvioija on luotettava ja asi-

allinen tiedon välittäjä (Hänninen ym. 2007, 17). Högnabba ja Paananen (2007) kertovat kokemuksensa perusteella olevan hyödyllistä, että arvioija perehtyy ennakkoon kohderyhmään prosessin hallittavuuden ja uskottavuuden varmistamiseksi (Hänninen ym. 2007, 23-24).

6 Tarkoitus, tavoitteet ja tuotos

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on testata Bikva-menetelmän eli asiakaslähtöisen arviointi- ja kehittämismenetelmän soveltuvuutta palautteen keräämiseksi Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palveluasuminen asiakkailta. Samalla saadaan asukkailta palautetta nykyisestä palvelusta ja toiminnasta. Tarkoituksena on saada tietoa ja materiaalia yhtenäisen palautejärjestelmän edistämiseksi Kuurojen Palvelusäätiön sr palveluasumisen yksiköihin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten Bikva-menetelmä soveltuu kuulovammaisten palveluasumisen asiakkaiden palautteen keräämiseen?
2. Mikä on keskustelutilaisuudessa asiakkailta saadun palautteen sisältö?

Lopputuloksena menetelmän testaaminen tuo lisätietoa asiakkaille, henkilöstölle, johdolle ja muille kolmannen sektorin toimijoille, onko menetelmän hyödynnettävissä sellaisenaan palautejärjestelmäksi vai pitäisikö sitä muokata soveltuvammaksi huomioiden kieli- ja kommunikaation erityisyys.

7 Tutkimuksen toteuttaminen

7.1 Ennakoasetelmat

Kuurojen Palvelusäätiö sr oli ilmoittanut Jyväskylän ammattikorkeakoululle heillä tarjolla olevista opinnäytetyön aiheista. Säätiön palvelujohtajan kanssa käydyssä puhelinkeskustelussa sovittiin aihe ja tutkimuksen toteuttamisen yhteyshenkilöksi kehittämispäällikkö Minna Vartiainen. Minna oli aiemmin tehnyt tutkimusta Kuurojen Palvelusäätiö sr:lle ja tapaamisessa hän kertoi toiveestaan testata tanskalaista Bikva-menetelmää palautejärjestelmänä kuurojen palveluasumisyksikössä.

Aiemmin oli tehty joitain pienimuotoisia tutkimuksia tai kyselyjä, joista ei kuitenkaan ollut kirjallista materiaalia. Sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin Minna Vartiaisen kanssa. Sopimusta tehdessä esille tulivat tutkimuksen tarkoitus ja aineiston keräämisen tapa, joten tutkimuksen tilaaja Kuurojen Palvelusäätiö sr:llä ei ollut tarvetta vaatia kirjallista tutkimuslupaa. Tutkimuslupa sovittiin Minna Vartiaisen kanssa suullisesti.

Alkuvuodesta 2020 Minna Vartiainen selvitti palveluasumisen yksiköiden johtajien kesken tutkimukseen sopivimman palveluasumisen yksikön, jonka asukaskokouksessa Bikva-menetelmän mukainen keskustelutilaisuus voidaan toteuttaa. Tapaamisessa yksikön palvelujohtajan sekä vastaavan ohjaajan kanssa käytiin läpi keskustelutilaisuuden luonnetta sekä heidän toiveitaan toteutukselle. Samalla sovittiin toteutuspäivä sekä käytiin tutustamassa tilaan, jossa tilaisuus järjestettäisiin. Yksikön paikkakuntaa ei haluta tuoda julki yksityisyyden suojan ja asukkaiden helpon tunnistettavuuden vuoksi.

Ennen tilaisuutta Minnan kanssa käytiin läpi keskustelutilaisuuden tarkoitusta. Minna halusi tutkimuksen avulla tietää, millaisia asukkaiden esille tuomat asiat ovat, mihin he ovat tyytyväisiä ja mitä haluaisivat parantaa. Tarkasteltavaksi tulisi myös millainen ja miten käyttökelpoinen tämä BIKVA-menetelmä on. Keskustelussa tuli esille, että asukkaille halutaan luoda tilaisuus vaikutusmahdollisuuteen ja osallisuuteen, jossa saa kertoa myös omia kokemuksia.

7.2 Menetelmät

Kuurojen Palvelusäätiön sr yhteyshenkilön toiveena oli testata Bikva-menetelmää asiakaspalautteen keräämiseksi. Menetelmä on samoilla linjoilla laadullisen tutkimusmenetelmän kanssa, jossa asiakas kertoo itselleen merkityksellisistä ja tärkeistä asioista omassa elämässään (Vilkkä 2015, 118; Krogstrup 2004, 10). Se lisää ymmärrystä asiakkaiden subjektiivisesta kokemuksesta eli ei ole kiinnostunut tyytyväisistä asiakkaista määrällisesti (Hänninen ym.2007, 15-16). Bikva-menetelmä toimii tässä tutkimuksessa sekä aineiston keruumenetelmänä että testattavana palautejärjestelmänä.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen mukaisesti kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti ja tutkimuksen tekeminen edellyttää joustavuutta ja suunnitelmien muuttamista lyhyelläkin aikataululla huomioiden kohderyhmän tilanteet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Tässä tutkimuksessa toimeksiantaja halusi testata Bikva- menetelmää palveluasumisen yksikössä, jossa on toimintakyvyltään sellaisia kuuroja asukkaita, jotka pystyvät aktiivisesti osallistumaan keskusteluun. Tutkimustulosten mukaan kokeilua jatkettaisiin muihin yksiköihin tarvittavin muutoksin. Yksityisyyden suojan ja asukkaiden helpon tunnistettavuuden vuoksi ikä – ja sukupuolija-kaumaa tai muita taustatekijöitä ei ole kerätty.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa ja kokemuksia kerätään haastattelun tai keskustelun avulla todellisessa tilanteessa (mts. 161,164). Myös Puusa ja Juuti (2020) tuovat esille laadullisen tutkimuksen subjektiivisuuden sekä tutkimuksen toteutuksen asiakkaan omassa ympäristössä. Tutkija on läheisessä kosketuksessa tutkittavaan ilmiöön kokonaisvaltaisesti. (Puusa & Juuti 2020, 76.) Tässä tutkimuksessa tutkija osallistuu asukkaiden asukaskokoukseen, joka on heille pidetty tilaisuus ja kokoontumispaikka on heille tuttu. Bikva-menetelmän mukaan tutkijan on hyvä olla puolueeton ja tuntematon jäsen eikä kosketuksissa tutkittavaan ilmiöön, jolloin tutkija välttyy ennakkokäsityksiltä ja tutkittavat uskaltavat ilmaista itseään vapautuneesti (Högnabba 2008b, 45; Krogstrup 2004, 26). Kokonaisvaltainen käsitys tässä tutkimuksessa hahmottuu keskustelutilaisuuden aikana asukkaiden kertoessa itselleen tärkeistä asioista. Aiheista ilmenee organisaation jäsenen merkitys asukkaiden hyvinvointiin sekä Kuurojen Palvelusäätiö sr:n toiminnan yhteiskunnallinen merkityksellisyys.

Kvalitatiivinen tiedonkeruu mahdollistaa syvemmän ymmärryksen asiakkaiden esille tuomista asioista ja on siten paremmin hyödynnettävissä palvelujen kehittämiseen ja ideointiin. Kvantitatiivista kyselykaavaketta voidaan käyttää lisänä tarkkojen ja perusteltujen vastausten saamiseksi. (Krogstrup 2004, 12.) Tarvittaessa Bikva-menetelmän avulla saadaan hyvää esitutkimusmateriaalia asiakaskyselyjen suunnitteluun (Hänninen ym. 2007, 16). Tässä tutkimuksessa ei ole käytetty kyselykaavakkeita, vaan tutkimus on toteutettu ryhmähaastatteluna ja havainnointina.

Koska tarkoituksena oli kehittää asumispalveluyksiköiden palautejärjestelmää, on tutkimusmenetelmässä piirteitä tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. Organisaation sisäisen toiminnan kehittämällä tavoitellaan uudistuksia toimintatapaan ja tiettyä asiaa parannetaan ja edistetään eli siinä on myös toimintatutkimuksen periaatteita. Kehittämistoiminta on tavoitteellista. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tietoa tuotetaan aidossa käytännön toimintaympäristössä. (Toikko & Rantanen 2009, 15-16, 22, 30.)

7.2.1 Ryhmähaastattelu

Ryhmäkeskustelu ja ryhmähaastattelu eroavat toisistaan vuorovaikutuksen osalta. Ryhmähaastattelussa haastattelijalla on vahva rooli kunkin osallistujan haastattelijana, kun taas ryhmäkeskustelussa pyritään saamaan osallistujien kesken vuorovaikutusta. (Valtonen & Viitanen 2020, 118; Pietilä 2017, 112-113). Pietilä (2017) näkee kuitenkin oleellisena käytetystä termistä huolimatta vuorovaikutuksen syntymisen haastateltavien ryhmäläisten kesken. Haastattelijalla on moderaattori, joka antaa tilaa keskustelulle ja ohjaa sitä tarvittaessa. (Pietilä 2017, 113.)

Bikva-menetelmän kehittäjällä, Hanne Kathrine Krogstrupilla, oli aiempaa kokemusta yksilöhaastatteluista ja hän ymmärsi, että ryhmähaastattelun käyttäminen olisi menetelmässä toimivampi ja tuottoisampi kuin yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelussa koetaan kokonaiskuvassa yksilön pysyvän nimettömänä, sillä yksilöllisiä ja tunnepitoisia asioita ei tuoda esille. Optimaalisena hän pitää 4 - 6 osallistujaa. (Hänninen ym. 2007, 16.) Pietilä (2017) tuo esille ryhmähaastattelun etuna tehokkuuden, sillä ryhmässä voidaan haastatella useampaa henkilöä yhtä aikaa. Ominaista on vuorovaikutuksellisuus, kontekstuaalisuus ja haastattelijan rooli olla keskustelun ohjaaja ja mahdollistaja. Ryhmä mahdollistaa moniäänisyyden eli saadaan esille erilaisia tulkintoja vallitsevasta tilanteesta. (Pietilä 2017, 112-113.) Ryhmässä toisten kommentteihin voi ottaa kantaa ja siten tapahtuva dialogi edesauttaa monipuolista palautetta. Haasteena on osallistaminen ja asiakkaiden valmiudet osallistua ryhmähaastatteluun. Ennakointi ja perehtyminen asiakkaisiin ja ryhmähaastattelun metodeihin auttaa arvioijaa haastattelun onnistumisessa. (Krogstrup 2004, 11, 25-27.)

7.2.2 Havainnointi

Havainnointia käytetään muuta aineiston keruuta tukevana menetelmänä ensisijaisesti laadullisessa tutkimusmenetelmässä, mutta jäseneltynä se sopii myös määrälliseen tutkimusmenetelmään (Vilkkä 2006, 38). Havainnoimalla saadaan tietoa, miten asiakkaat toimivat ryhmänä ja yksilöinä itselleen tutussa toimintaympäristössä ja todellisessa tilanteessa (Vilkkä 2006, 37-38; Ojasalo ym. 2018, 114). Eri havainnointitavoista tutkija käytti osallistavaa havainnointia eli oli itse fyysisesti paikalla osallistuen tutkittavaan kohteeseen pyrkien olemaan vaikuttamatta sisältöön (Vilkkä 2006, 40,44).

Havainnointia on hyvä käyttää tilanteessa, jossa ei ole yhteistä kieltä tai tutkijalla ei ole ilmiöstä tietoa tai aiempaa kokemusta (Ojasalo ym. 2018, 114). Havainnoimalla saa kokonaisvaltaisen käsityksen tutkittavasta asiasta havainnoimalla kulttuurisia ja sosiaalisia piirteitä asiakkaiden omassa luonnollisessa ympäristössä (Vilka 2006, 40; Paalumäki & Vähämäki, 2020, 131-132). Tutkija koki saavansa tukea tutkimustulokseensa havainnoidessaan osallistujien aktiivisuutta ja innostuneisuutta omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa sekä havaintoihin kokevatko he sen tärkeänä. Tutkijalla ei ollut riittävästi taustatietoa strukturoidun havaintolomakkeen tekemiseen, joten hän päätyi tekemään keskustelutilaisuuden aikana muistiinpanoja, joita täydensi litteroinnin yhteydessä (Vilka 2006, 38-39).

Havainnoinnissa on huomioitava viittomakielen vaikutus eli on seurattava tulkin tuottamaa puhetta mutta myös asiakkaan tuottamaa viittomakieltä, joka koostuu kasvojen ja vartalon liikkeistä (Malm & Östman 2000, 25).

7.3 Keskustelutilaisuuden toteutus eli aineiston keruu

Keskustelutilaisuuden etenemisestä tehtiin suunnitelma yhteyshenkilö Minna Vartiaiselle. Suunnitelman pohjalta mietittiin vinkkejä hyödynnettäväksi asiakkaiden tapaamisessa. Pyrkimys on olla ohjaamatta keskustelua, mutta aloituskysymys ”mikä on hyvää – mikä huonoa?” avaa keskustelun. Tilaisuuden tulisi olla mahdollisimman rento. Puheenjohtajana tutkijan tulisi antaa keskustelijoille tilaa ja huomioida, että jokainen saa puheenvuoron sekä aktivoida hiljaisempia osallistujia. Kommunikaatiossa tutkija huomioi oman rauhallisuuden ja selkokielisen puheen kommunikoinnin varmistamiseksi. Minna avusti valmistautumaan keskustelua eteenpäin vievien apukysymysten tekemiseen. Suunnitelma lähetettiin ennakkoon tutustuttavaksi ja kommentoitavaksi keskustelutilaisuudessa mukana oleville ohjaajille. (Liite 1.)

Keskustelutilaisuus järjestettiin to 20.2.2020 klo 17.30. Paikalla oli kuusi kuuroa asukasta, joista neljällä oli tulkki mukana. Lisäksi paikalla oli kaksi asumisyksikön ohjaajaa, mikä ei varsinaisesti ole BIKVA-menetelmän mukaista. Ohjaajien rooli tulkin lisäksi oli tarvittaessa tulkata tutkijalle asioita, joista ulkopuolisena en ymmärtäisi, esim. tapahtumiin, ympäristöön, käytänteisiin liittyen. He tuntevat asiakkaat ja myös tietävät ”mistä narusta vetää”, jotta asukas osallistuisi keskusteluun. Yhteyshenkilö Minna Vartiaiselta saamiensa tietojen pohjalta asumisyksikön ohjaajat olivat muutamaa viikkoa aiemmin informoineet asukkaita tulevasta keskustelutilaisuudesta ja kysyneet heidän

suostumuksensa osallistumiseen. Tutut ohjaajat pystyivät asukkaiden omalla äidinkielellä eli viittomakielellä ymmärrettävästi ja luottamusta herättävästi kertomaan tilaisuuden luonteesta ja sisällöstä. Kirjallinen tiedotus suomen kielellä ei tavoita kaikkia asiakkaita. Kuusi asukasta kymmenestä ilmaisi halunsa osallistua tilaisuuteen ja antaneet viittomakielisen suostumuksen.

Tilaisuuden alkuun nautimme ilmapiiriä vapauttavat pullakahvit yhteisen pöydän äärellä. Samalla tutkija esitteli itsensä ja kertoi tilaisuuden tarkoituksesta sekä lyhyesti BIKVA-menetelmästä. Kerrottiin palautteen antamisen merkityksestä sekä oikeudesta palautteen antamiseen. Tutkija kysyi luvan tilaisuuden nauhoittamiseen, sillä se on varmin tapa tallentaa tilaisuuden anti. Kerrottiin, että puheenvuorot tullaan käsittelemään anonyymisti ja luvattiin, että nauhoituksen käsittelyn jälkeen nauhoite hävitetään. Tutkija kannusti osallistujia rentoon keskusteluun täsmentäen, että jokaisella on mahdollisuus kertoa mieleensä tulevia asioita. Tutkija painotti myös osallistumisen vapaaehtoisuutta toivoen, että kaikki jäisivät keskusteluun, mutta halutessaan voivat siirtyä ohjaajan kanssa toisaalle tavanomaisten asukaskokousasioiden pariin. Varsinainen keskustelu alkoi tutkijan kysymyksellä:

*Koska minä en tiedä teidän elämästä täällä, niin kertoisitteko minulle minkälaista elämä on täällä paikassa X, mikä täällä on sinun mielestäsi hyvää ja mikä huonoa?
Mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä asiat eivät toimi?*

Toimeksiantaja ehdotti tätä aloituskysymykseksi ja keskustelutilanteessa se tuntui luontevalta keskustelun aloitukselta, jolla saadaan viritettyä keskustelijat keskusteluun mukaan. Kysymys nähtiin helppona keskustelun aiheena, josta jokainen voi kertoa asioita omasta näkökulmastaan Bikva-menetelmän luonteen mukaisesti.

Toteutetussa asiakastilaisuudessa oli piirteitä ryhmähaastattelusta ja ryhmäkeskustelusta. Tarkoituksena oli saada aikaiseksi keskustelua asukkaiden kesken, jota jonkin verran syntyikin. Kaikki osallistuivat jollain lailla keskusteluun, toiset enemmän ja toiset vähemmän. Spontaania ajatustenvaihtoa ei syntynyt, joten tutkija joutui käyttämään ennakkoon mietittyjä eri aihealueisiin johdattavia apukysymyksiä. Jonkin verran oli Pietilän (2017, 115) mainitsemia dominoivia keskustelijoita, jolloin tutkija joutui huomioimaan hiljaisempia osallistujia tekemällä tarkentavia kysymyksiä:

”Asukas X, mitä mieltä sinä olet tästä asiasta?”. Etuna tilaisuudessa oli Pietilänkin (2017) mainitsema keskenään tutut ryhmän jäsenet, jolloin ryhmäytymiseen ja tutustumiseen ei mene aikaa. Tutussa ryhmässä uskalletaan tuoda esille omat ajatuksensa. (Pietilä 2017, 120.) Asukkaat, joilla ei ollut omaa tulkkiä paikalla, osallistuivat muiden tulkkien ja ohjaajien avustuksella keskusteluun. Keskustelu kesti tunnin verran ja aktiivisimmat kiittelivät tilaisuuden järjestämisestä. Ohjelma ja apukysymykset liitteessä 1.

Tilaisuuden jälkeen vaihdettiin muutama sana paikalla olleiden ohjaajien kanssa. Keskusteltiin, vaikuttiko mahdollisesti heidän läsnäolonsa keskusteluun. Toisaalta tutkija koki heidän läsnäolonsa tarpeelliseksi, sillä he osasivat tehdä hyviä tarkentavia kysymyksiä koska tuntevat asukkaat. Toiset asukkaista ovat myös puheliaampia kuin toiset.

7.4 Aineiston analyysi

Haastattelusta ja havainnoinnista saatu aineisto on kvalitatiivista eli laadullista, jonka analysoinnissa käytettiin aineistopohjaista eli induktiivista sisällönanalyysia, jossa yksittäisistä havainnoista edetään yleisiin merkityksiin. Se on ymmärtämiseen pyrkivää eli tavoitteena on saada esille keskustelun sisältö ja miten ja minkälaista keskustelua saatiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 224, 266.) Aineistosta saadaan luettavissa oleva tiivistetty kuvaus, jonka perusteella voidaan tehdä johtopäätökset. Analyysin kolme vaihetta ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122 - 127.)

Keskustelutilaisuudessa neljällä osallistujalla oli tulkki mukana ja siten keskustelu voitiin nauhoittaa osallistujien luvalla. Nauhoitettua keskustelua tuli lähes tunnin ajalta. Ensimmäisenä vaiheena oli nauhoituksen muuttaminen kirjalliseen muotoon eli litterointi. Tutkija käytti sanatarkkaa litterointia tulkin ilmaisun mukaisesti puhekieltä käyttäen, sillä tutkimusasettelun ja sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti puhuttu sisältö on tutkimuksellisesti oleellisin. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427 – 430). Litteroituna nauhoitus on yhteensä 15 A4 -kokoista sivua fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1,08. Litteroinnissa merkittiin tutkijan omat puheenvuorot H-kirjaimella, ohjaajan puheenvuorot O-kirjaimella ja asukkaiden puheenvuorot ilman tunnustetta. Anonymisoinnin vuoksi keskustelussa käytetyt nimet on muutettu tunnistamattomiksi (Ruusuvuori & Nikander 2017, 438).

Litteroidun tekstin läpikäymisessä eli pelkistämisvaiheessa huomioitiin tutkimuskysymyksiin oleellisesti vastaavat asiat. Koodausvaiheessa kopioitiin erilliseen tiedostoon omiin ryhmiinsä saman aihepiirin kommentteja muokkaamattomana. Pelkistetyt aiheet ryhmiteltiin eri luokkiin saaden pääluokat ja teemat esille. (Puusa 2020, 151-154; Tuomi & Sarajärvi 2018, 114-116, 122-127.) Valmiita ennakkoon määriteltyjä teemoja ei voinut asettaa koska BIKVA-menetelmä mahdollistaa sen, että asiakkaat luovat keskustelun aiheet ja tuovat esille itselleen tärkeitä asioita.

Paalumäen ja Vähämäen (2020, 136-137) mukaan havaintojen analyysissä tulee tuoda esille tutkimuskysymyksille merkitykselliset asiat sekä selvittää lukijalle luettavassa muodossa oleva selvitys havainnoista. Vilka (2006, 81-83) tuo esille Alasuutarin (1994) näkemyksen, että havainnot käsitellään sisällönanalyysin keinoin eli muokataan kirjalliseen muotoon, pelkistetään ja luokitellaan. Tutkija kirjasi ja kuvaili tilaisuudesta ja nauhoituksessa esille tulleita käyttäytymisilmiöitä. Analysoinnissa keskityttiin asukkaiden kiinnostuneisuuteen, aktiivisuuteen ja reagointitapoihin tilaisuudessa. Mielenkiintoista oli myös seurata, kokivatko asukkaat esille tulleet asiat hyvinä tai huonoina.

Vilka (2006, 67-69) tuo esille havainnoitsijan roolit ihmisenä ja tutkijana tutkimustilanteessa ja miten ne vaikuttavat vuorovaikutukseen ja havainnointiin. Tutkija dokumentoi esittämänsä kysymykset analysoidakseen niiden soveltuvuutta menetelmään sekä niiden vaikutusta asukkaisiin. Lisäksi tutkija tarkasteli oman osuutensa onnistumista suhteessa Bikva-menetelmään eli saako ulkopuolisena arvioijana keskustelua aikaiseksi ja osaako toimia moderaattorina (Krogstrup 2004, 26).

8 Tulokset

8.1 Bikva-menetelmän soveltuvuus palautejärjestelmäksi

Ensimmäinen tutkimuskysymys koskee Bikva-menetelmän soveltuvuutta kuurojen palveluasumisen asukkaiden palautteen keräämiseen eli millainen tämä menetelmä olisi palautteen keräämiseksi/ miten käyttökelpoinen menetelmä tämä olisi palautteen keräämiseksi? Tutkijan tekemistä havainnoista esille nousi taulukon 1 mukaisia asioita.

Taulukko 1. Havainnoinnin tuloksia.

OSALLISTUJA	LUOKITTELU	TEEMA
ASUKKAAT	Yllättävät kysymykset	Hämmennys
	Rento tunnelma, uskalletaan kertoa, uskalletaan olla omana itsenä	Tuttu ryhmä ja ympäristö
	Tutuista arkisista asioista puhuminen helppoa	Helpot aiheet
	Muutama aktiivinen osallistuja, helpottaa muidenkin osallistumista Kokivat keskusteluhetken hyvänä ja tärkeänä, mukava rupatteluhetki	Kiinnostuneisuus
OHJAAJAT	Tulkkauksen tarkennus, asiayhteyden tietämys, tarkentavia kysymyksiä	Ohjaajien osuus
TUTKIJA	Omaa pohdintaa, johdattelua, pyytää tarkennuksia	Tutkijan taidot
	Kuuntelu, maltillinen vastausten odottaminen, mielenkiinnon ylläpitäminen	Tutkijan parannettavaa
	Antaa ehdotuksia ja vinkkejä	Tutkijan mukautuminen

Havaintojen perusteella asukkailla ilmeni hämmennystä tutkijan tiedusteluun, minkälaista elämä on asumisyksikössä, ja mitä siellä tapahtuu tai miten ulkopuoliselle haluaisivat kuvailla elämää asumisyksikössä. Myöskään tiedusteluun villeistä ajatuksista vapaa-ajanviettomahdollisuuksiin ei tulleet spontaaneja vastauksia.

Emmä osaa vastata.

Yllättävä kysymys yhtäkkiä, mitä täällä tehdään?

En tiedä, aivot lyö aivan tyhjää...

Helpoista aiheista kuten asuminen, ruoka, loma, harrastukset, koulu ja työ, oli paljon spontaania keskustelua ja omia kokemuksia jaettavana. Tutkija huomioi, että tuttu ryhmä ja ympäristö vaivauttivat osallistujat keskusteluun. Yksilölliset erot tulivat esille eli osa asukkaista ovat hyvin aktiivisia ja toisia saa houkutella kertomaan oman mielipiteensä.

Minä oon sellainen vahva Minulla oli tässä vahva rooli, olen niin sosiaalisesti vahva.

Myös havaitut kognitiiviset haasteet vaikuttivat osallistumiseen. Paikalle saapuminen ja aktiivisuus osoittivat kiinnostuneisuutta tilaisuutta kohtaan. Keskusteluhetki koettiin hyvänä ja tärkeänä.

Tämä on ollut hyvä keskustelu, semmoisia terveisiä.

...mukava kun pääsit tänne rupattelemaan.

Tutkijan havaintojen mukaan ohjaajista oli apua selventämään asukkaan kertomaa, sillä tulkit tai tutkija eivät välttämättä olisi osanneet yhdistää asukkaan kertomaa oikeaan asiayhteyteen. Ohjaajat osasivat tehdä tarkentavia kysymyksiä. He myös toimivat joiltain osin tulkkina asukkaille, joilla ei ollut omaa tulkkia paikalla.

Tarkoititko B kun sä sanoit, että on kotipäivä, niin tarkoititko sinä sitä siivouspäivää vai tarkoititko että olet ihan kotona? ...”Kun puhutaan kotipäivästä niin se tarkoittaa yleensä siivouspäivää.

H: ja E varmaan tarkoitti myös sitä, että aamulla lähtee paljon asukkaita pois ja sitten illalla on paljon enemmän asukkaita.

Havaintojen perusteella tutkija käytti ääneen lausuttua pohdintaa alustamaan aihetta ja virittämään keskustelua. Alussa oli tutkijan selventävä puheenvuoro palautteen antamisesta ja jokaisen oikeudesta antaa palautetta. Tutkija käytti aiheeseen johdattelevia kysymyksiä ja hän pyysi tarvittaessa tarkennuksia asukkaiden kommentteihin.

Mites sitten ...minkäslaiset nuo teidän asunnot on, onko ne niin kuin viihtyisiä ja mukavia?

Joo, saanko kysyä että missä asuit sitä ennen?”

Tutkija eteni liian nopeasti seuraavaan aiheeseen, jolloin kaikki eivät ehtineet vastata tai miettiä vastausta ja jolloin vastaus tuli viiveellä. Huomioitavaa oli myös muutamien osallistujien mielenkiinnon lopahtaminen, jolloin asukas puhui omista asioistaan keskusteluaiheiden ulkopuolelta. Mielenkiinnon ylläpitämistä ja osallistujien huomioimista tapahtui kohdennetuilla kysymyksillä:

Mitäs F, onko sinulla mitään haaveita, unelmia, toiveita mitä vois jotain tehdä... viljelejä ideoita?

Tutkija oli mukana keskustelussa ja antoi tilanteen salliessa vinkkejä tai toimintaehdotuksia mm. iltahjelman järjestämiseen tai museokortin hankkimiseen innokkaalle museokävijälle.

8.2 Keskustelutilaisuuden sisältö

Toimeksiantajan toiveesta tutkimuksessa selvitettiin Bikva-menetelmän soveltuvuuden lisäksi, millaisia asukkaiden esille tuomat asiat ovat, mihin he ovat tyytyväisiä ja mitä haluaisivat parantaa. Seuraavassa esitellään keskustelutilaisuudessa esille tulleet teemat, jotka ovat esillä taulukossa 2.

Taulukko 2. Keskustelutilaisuuden sisällön teemat.

LUOKITTELU		TEEMA	VIITTO MAKIELI
Viittomakieli työssä, kotona, opiskelussa ja kavereiden kanssa	➔	Kommunikointi	
Viihtyisyys, rauhallisuus, kotityöt, ruokailu, sijainti, päivärytmi, ympäristö	➔	Asuminen	
Ulkopuoliset ja asumisyksikön kaverit	➔	Kaverit	
Viittomakielen taito, turvallisuus	➔	Henkilökunta	
Yhteiset tapahtumat, kavereiden tapaaminen, lomasuunnitelmat, harrastukset, viikko- ja päiväohjelma	➔	Vapaa-aika	
Tulkkaukset, koulu, päivärytmi, työpäivät	➔	Työ ja opiskelu	

Huomattavana esille tuli kommunikoinnin mahdollisuus omalla äidinkielellä eli viittomakielellä. Eri-tyisesti viittomakieliset ohjaajat asumisyksikössä saivat kiitosta. Asukkaan kommentti vertaa asu- mista edelliseen asumispaikkaan sekä viittomakielen käyttöä:

Mutta tuolla paikassa X tosiaan kaikki oli kuulevia niin sitten kynällä ja paperilla mentiin, mutta nyt on parempi, kun on täällä.

Joo, musta tuntuu täällä asumispaikassa, että tämä on hyvä paikka, täällä on viittomakielisiä, täällä voi vapaasti viittoaa, se on mukavaa voi jutella viittomakielellä, se on tosi tärkeitä. Minun mielestä se on tärkeitä että tämä on viittomakielinen paikka.

Tärkeäksi kuvattiin paikkakunnan aktiivinen viittomakielinen yhteisö, joka mahdollistaa viittomakielisten kavereiden tapaamisen.

Asumisolosuhteisiin asukkaat olivat tyytyväisiä. Tässäkin oleellisena tekijänä on ohjaajien viittomakielen taito. Asumisyksikön turvallisuus, rauhallisuus ja mahdollisuus omatoimisuuteen saivat kiitosta. Helpottavana koettiin asuinpaikan hyvä sijainti suhteessa kouluun, kauppaan ja paikkakunnan keskustaan. Liikkuminen onnistuu bussilla, kävellen tai tarvittaessa taksilla. Keskustelussa tuli ilmi, että ollaan tyytyväisiä viikko-ohjelman mukaisesti tarjottuihin palveluihin itsenäisen toimimisen avuksi. Huomiota saivat valmiit ruokapalvelut, mutta arvostettiin myös itsenäistä tai avustettuna selviytymistä ruuan valmistuksesta.

Tuntuu myös turvalliselta, että saa apua ja tukea.

Ja itse saa laittaa tavarat sellaiseen järjestykseen kuin haluaa. Itekin tykkään. laittaa ruokaa. se on semmonen mukava ja rauhallinen toi mun kämppä, kyllä mä tykkään.

Mää tykkään kyllä että keskusta on hyvällä lähietäisyydellä täältä asumispaikasta.

Keskustelussa tuli luontevasti esille kavereiden merkityksellisyys arkipäivässä. Kavereita tavataan keskustassa esimerkiksi kahvilla tai syömässä. Asukkaat kertoivat tapaavansa asumisyksikön muita asukkaita sekä ulkopuolisia kavereita. Koululla on myös mahdollisuus tavata kavereita. Oleellista on päästä keskustelemaan ja juttelemaan viittomakielellä.

Mutta yleensä tapaan täällä viittomakielisiä kavereita ihan täällä paikassa X (asumisyksikössä).

Tuntuu myös turvalliselta, että saa apua ja tukea (asumisyksikössä)... ja on kavereita, joiden kanssa höpötellä. Tuntuu turvalliselta ja sitten tossa on tosiaan toi läheinen koulu tuossa naapurissa niin siinä on helppo siinäkin törmätä kavereihin, tavata niin kuin siellä ja pääsee juttelemaan.

Asumisyksikön asukkaat arvostavat henkilökunnan viittomakielen taitoa sekä heiltä saamaansa apua ja tukea arkipäivän askareissa, kuten kaupassa käynnissä ja ruuanlaitossa. Työntekijät koetaan mukavina tyyppinä seuraavien kommenttien mukaisesti:

Hmm, niin on mukavia tyyppejä, hyviä ohjaajia. Osa on kuurojakin näistä ohjaajista, niin sit on tosi helppo kun voi viitto, se on aikamoista.... kyllä kuulevienkin kanssa.

Kaikkien kanssa on helppo.

Vapaa-ajalla tavataan kavereita tai levätään ja rentoudutaan omassa asunnossa työ- tai koulupäivän jälkeen. Omissa kerhotapaamisissa tai harrastuksissa tapaa muita kuuroja. Torstain asukaskokous koetaan tärkeänä tapaamispaikkana ja hyvänä vaihteluna iltaohjelmaan. Yksi asukkaista toivoi useammalle illalle järjestettyä ohjelmaa:

Niin en minä ainakaan haluaisi vaan kotona olla, tylsää. Voishan se olla kiva tehdä jotain piristävää yhdessä.

Haastatteluajankohtana lähestyvä loma sai asukkaat kertomaan loman tärkeydestä sekä lomasuunnitelmista. Myös mieleiset kesä- ja talvilomaharrastukset tulivat esille.

Mäkin tykkään laskettelusta.

Uiminen ja saunominen on mukavaa.

Vanhempien luokse lähden ihan vaan laiskottelemaan ja nukkumaan pitkään. Äiti kantaa ruokaa ja siivoaa ja minun ei tarvitse tehdä yhtään mitään.

Työ ja opiskelu koetaan tärkeänä osana viikon ohjelmaa. Asukkaat kertoivat mielellään työssä tai opinnoissa tekemistään asioista ja tulipa esille tulevaisuuden opiskelusuunnitelmiakin. Myös kotipäivä eli henkilökohtainen siivous- ja vaatehuoltopäivä tuli mainittua:

Joo, pesen vaatteita ja siivoan. Ja menen ... ja jos on väsynyt pitää muistaa myös levätä.

Parannettavia ja kehitettäviä asioita asukkaiden keskuudesta nousi muutamia. Linja-autopysäkki on hiukan liian kaukana osan mielestä, mutta muuten sijainti on hyvä ja tarvittaessa kävellen pääsee moneen paikkaan. Henkilökuntaa voisi olla paikalla 24/7 lisäämään turvallisuuden tunnetta. Mainintaa tuli myös yhteisten tilojen huonosta valaistuksesta, sillä kuurouden vuoksi riittävä valaistus parantaa toimintakykyä. Iltaohjelmaa ja yhteistä tekemistä toivottiin lisää. Kehitysehdotuksena iltatoiminnan lisäämiselle oli oppilaitosten hyödyntämien, mikä olikin ollut ohjaajilla mielessä, mutta yhteydenotto on jäänyt tekemättä. Tässä helpottaisi oppilaitosten tekemä markkinointi omista palveluistaan.

9 Työntekijöiden osallistaminen

Tässä tutkimuksessa perehdyttiin tutkimuskysymysten mukaisesti Bikva-menetelmän ensimmäisen osion toteuttamiseen, jossa asukkailta kysyttiin palautetta, mielipiteitä ja kokemuksia. Henkilöstö oli kuitenkin kiinnostunut tietämään keskustelun tuloksista, joten tulosten esittelytilaisuus toteutettiin 22.6.2020 ohjaajien viikkopiirin yhteyteen Teams-etäyhteydellä. Aikaa esitykselle oli 45 minuuttia. Tilaisuudessa esitetty PowerPoint-esitys sisälsi johdannon, Bikva-menetelmän kuvauksen sekä tulosten esittelyn.

Tulosten käsittelyn yhteydessä oli mahdollisuus keskustelulle ja tutkija toivoi sisältöön liittyviin tuloksiin kommentteja kysymyksellä:

Mistä tämä mielestäsi johtuu? Oma arvio tekemästänne työstä?

Yksi kommentti liittyi kiiteltyn ohjaajien viittomakielen taitoon. Yksi ohjaajista oli sitä mieltä, että kyseisessä palveluasumisen yksikössä on hyvä viittomakielen taso, jota ei ihan kaikista paikoista löydy omakohtaisen kokemuksensa perusteella. Paikalla olleen esimiehen näkemyksen mukaan asukkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa se, että heillä on työyhteisönä hyvä henki, joka varmaan heijastuu asukkaan kokemukseen ja asumisviihtyvyyteen.

Asukkailta tullessiin kehittämis- tai parantamisehdotuksiin pyydettiin kommentteja:

Mistä tämä johtuu? Voisiko tehdä jotain asian parantamiseksi?

Ohjaajat kertoivat, että asukkaiden harrastustoiminta toteutuu pitkälti henkilökohtaisten avustajien avulla, mutta toivat esille ajatuksen kesäaikaan ulkona järjestettävästä ryhmäliikunnasta tai peleistä. Tosin toisen kommentin mukaan yhteisiin tapahtumiin ja illanviettoihin vain osa asukkaista on kiinnostuneita osallistumaan ja osa ei vain halua osallistua. Ohjaajat kertoivat myös, että asukkaat keskustelevat ohjaajien kanssa ja jonkin verran asukkaat juttelevat keskenään. Uskoivat asukkaiden hakevan turvallisuuden tunnetta toiveellaan 24/7 henkilökunnan läsnäolosta.

Kovin vilkasta keskustelua työntekijöiden tilaisuudessa ei syntynyt, sillä Teams-palaveri kahden tietokoneen äärellä olevien useiden osallistujien kesken on haasteellinen. Paikalla oli sekä tehostetun

palveluasumisen että palveluasumisen ohjaajat. Aika oli myös rajallinen, joten keskustelua ei voitu johdattaa pidemmälle. Tutkija kertoi, että tämä menetelmä tuo henkilökunnan omaan keskusteluun onnistumiset ja siten he huomaavat oman osaamisensa sekä oman työnsä tulokset ja merkityksen. Tutkija kehui osallistujia, että tulosten perusteella he ovat onnistuneet hyvin! Asukkaiden toiveet iltaohjelmasta jäivät hyvinä ja kehitettävänä asioina kytemään ajatuksiin, josko jotain iltaohjelmaa voisi järjestää. Tutkija mainitsi oppilaitosyhteistyön hyödyntämisestä eli opiskelijat pitäisivät iltaohjelmaa, luentoja tai illanviettoja.

Työntekijöille kerrottiin, että varsinaisessa toisessa vaiheessa eli työntekijöiden haastatteluvaiheessa mukaan valitaan työntekijät arvioitavan kohteen mukaan ja asukkaat pääsevät vaikuttamaan valintaan. Asianosaiset työntekijät saavat kohdennettua palautetta, jota voivat käsitellä oppiakseen ja kehittääkseen toimintaansa. Bikva-menetelmään liittyen tutkija kertoi, että seuraava vaihe olisi työntekijöiden palautteen muuntaminen johtajille suunnattavaksi haastatteluksi. Tyypillisesti kyse on palautteesta, joka koskee voimavaroja, työn organisointia, työpaikkakulttuuria ja muista vastaavia asioita, joihin johtajat voivat vaikuttaa. (Krogstrup 2004,21-22.)

Tilaisuuden toteutumisessa tutkija piti oman toimintansa onnistumisena aikataulussa pysymistä. Teknisissä asioissa olisi voinut ennakoida kertomalla PowerPoint-esityksestä, jolloin osallistujille olisi voitu järjestää paremmat katselumahdollisuudet valkokankaalta. Koska näkyvyys oli heikko osalle osallistujista, lähetettiin esitys heille tarkempaa perehtymistä varten. Tutkija raportoi sähköpostitse tilaisuuden toteutumisesta yhteyshenkilö Minna Vartiainenille. Vaikkei vilkasta keskustelua syntynyt eikä kaikkiin kehittämiskohteisiin voi työntekijänä vaikuttaa, uskoo hän, että tuloksista ja keskustelusta jää mieleen onnistumiset ja työn merkitys.

10 Johtopäätökset

Kuurojen Palvelusäätiö sr haluaa kehittää palautteen antamisen mahdollisuutta palveluasumisen asiakkailleen ja edistää vakiinnutettavan menetelmän löytymistä palautteen saamiseksi. Tutkimus havaintojen ja saadun sisällön perusteella Bikva-menetelmä soveltuu kuurojen ja kuurosokeiden asiakkaiden palautteen antamiseen, koska se voidaan toteuttaa keskustellen omalla äidinkielellä eli viittomakielellä tai taktiileilla ilman vieraskielistä lomaketta. Sisällöllisesti asukkaat antoivat hy-

vää palautetta henkilökunnasta ja asumisesta Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asumisyksikössä. Kaikissa keskustelutilaisuudessa esille tulleissa asioissa yhteisenä nimittäjänä oli mahdollisuus käyttää kommunikointiin omaa äidinkieltä eli viittomakieltä.

Tutkimuskohteena ollut asukasryhmä on aktiivinen ja ryhmämuotoinen keskustelu onnistuu. Dialogisuus tuo esille asukkaan omia ajatuksia keskustelussa olevasta aihepiiristä ja virittää keskustelun uusista aiheista. Asukkaat kokivat keskustelun ja rupatteluhetken mukavana. Huomioihin perustuen palautteen antaminen ei ole tuttua, joten tilaisuuksia tulisi olla useammin palautteen antamisen kulttuuriin tottumiseksi. Asukkaat kokivat paljon hämmennystä ja lukkiutumista tutkijan kysymysten äärellä, joten ajatusten esille tuomiseen tarvitaan aikaa ja tutkijalta kärsivällisyyttä.

Keskustelussa esille tulleet asiat koskivat päivittäisten toimintojen onnistuneita kokemuksia Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asumispalveluyksikössä. Erityisen tyytyväisiä asukkaat ovat henkilökunnan viittomakielentaitoon, jolloin heillä on mahdollisuus tulla ymmärretyksi omalla äidinkielellään. Asuminen koetaan turvallisena ohjaajilta saadun avun vuoksi. Asumisviihtyvyyttä ja yksikön sijainti paikkakunnalla koetaan hyvinä. Keskustelutilaisuuden sisällöstä pystytään kokoamaan aihealueet, jotka viedään Bikva-menetelmän mukaisesti seuraavaan kokoukseen henkilökunnan pohdittavaksi: "Asiakkaat kokevat, että "tämä asia" on hyvin ja onnistuu/tarvitsee kehittämistä... Mitä se mielestäsi johtuu?"

Asukkaat halusivat kertoa myös muista itselleen tärkeistä asioista kuten työssäkäynnistä, opiskelusta ja vapaa-ajan toiminnoista. Yhteisöllisyys ja kaverisuhteet asumisyksikössä tulivat esille positiivisina mahdollisuuksina vapaa-ajan viettoon. Onnistumisten lisäksi asukkaat toivat esille muutamia kehitettäviä asioita, joista tärkeimpänä iltaohjelman lisääminen. Torstain asukasilta on tärkeä tapahtuma ja he toivoivatkin enemmän yhteistä tekemistä tai iltaohjelmaa.

Bikva-menetelmän käyttöä perustelee työntekijöiden oppimisprosessi. Kun asukkaiden hyväksi kokemia asioita viedään työntekijöiden pohdittavaksi, he oppivat huomaamaan oman työnsä tärkeyden ja huomaamaan niitä nyansseja, jotka tekevät asukkaan päivästä onnistuneen. Asukkaiden tuomista kehitysideoista tulee keskustella kehittävällä asenteella mahdollisuuksia löytäen. Johto ja esimiehet näkevät miten palkitsevaa henkilökunnalle on oivaltaa onnistumisensa ja voivat kannustaa ja edesauttaa henkilökuntaa jatkamaan hyväksi huomattuja toimia.

Ulkopuolisella arvioijalla ei ole ennakoasetelmia tai arviointia ohjaavaa ennakkokäsitystä. Tutkijan aiemmasta haastattelukokemuksesta kuurojen ja tulkin kanssa on hyötyä, sillä kohderyhmän kanssa keskustelu on vaativaa. On varauduttava tilanteeseen, jossa työskentely asiakkaan ja tulkin kesken ei suju. Tässä tilanteessa puoltaa ohjaajan läsnäolo eli paikalla on hyvä olla asiakkaalle tuttu ihminen, joka tuntee kontekstin.

11 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tehty tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa. Tässä tutkimuksessa on noudatettu tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia, jotka liittyvät eettisesti oikeisiin toimintatapoihin, tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiin, tallenteisiin, toisten tutkijoiden työn kunnioittamiseen ja tutkimuslupiin. Myös vastuut, velvollisuudet, sidonnaisuudet ja tietosuoja-asiat on huomioitu tieteellisen käytännön mukaisesti. (Varantola, Launis, Helin, Spoof & Jäppinen 2013, 6-7.) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 153-154) tuovat esille aiheen valinnan eettisyyden. Tämä tutkimus lähti tilaajan tarpeesta ja tutkimuksen tuloksia hyödynnetään myös asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Toimeksiantajan kanssa on tehty opinnäytetyösopimus, jonka pohjalta tehtiin suullinen tutkimuslupa organisaation sisäiseen toimintaan. Tilaajan toiveesta ja asukkaiden yksityisyyden suojelemiseksi palveluasumisen paikkakuntaa ei tuoda julki tässä raportissa.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa -ohjetta (2019) sovelletaan ihmistä koskevaan tutkimukseen. Ohjeen mukaan tutkittavan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä kulttuuria kunnioitetaan ja tutkimus tehdään aiheuttamatta harmia tutkittavalle. Osallistuminen tulee olla vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää tai perua halutessaan. Ohjeet koskevat myös henkilötietojen käsittelyä sekä yksityisyyden suojaa. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7-13.) Tämä tutkimus tehtiin viittomakielellä tulkkien välityksellä kunnioittaen asukkaiden kieli- ja kulttuuritaustaa.

Eettisten periaatteiden mukaan asukkaita tiedotettiin tilaisuudesta ja annettiin vapaaehtoisuuteen nojaten mahdollisuus osallistua tilaisuuteen. Tiedotus tehtiin henkilökunnan toimesta viittomakielellä eli asukkaiden omalla äidinkielellä. Tilaisuudessa keskustelu käytiin kommunikoinnin ja ymmärtämisen varmistamiseksi asukkaiden tulkkien välityksellä. Alussa kysyttiin lupa keskustelun

nauhoittamiseen, koska se on varmin ja luotettavin tapa tallentaa tilaisuuden anti eikä muistinvaraista olettamista tapahdu. Tutkija lupasi, ettei käytä asukkaiden nimiä analyysissä ja tutkimustuloksissa yksityisyydensuojan vuoksi. Tilaaja kertoi asukkaiden anonyymiuden olevan tärkeää, sillä kuurojen sosiaaliset yhteydet ovat pienet ja eikä kukaan halua tulla tunnistetuksi esille tuoduista asioista. Nimet ovat näkyvillä litteroidussa tekstissä, mutta pelkistämävaiheen aikana nimet koodattiin isoilla kirjaimilla A-F. Sisältö ja palaute on avattu, siten kuin asukkaat ovat ne tuoneet esille tulkkien välityksellä. Tutkija lupasi, että nauhoituksen käsittelyn jälkeen nauhoite hävitetään. Myös litterointi hävitetään työn valmistuttua. Paikalla olleita henkilökunnan jäseniä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Hänninen & ym. (2007) pitävät Bikva-menetelmällä tehdyn tutkimuksen huolellista raportointia luotettavuuden pohjana. Bikvan käyttökokemusten perusteella uskottavuutta tuo arvioijan kyky toimia roolissaan, saatu tulos, ylemmän tahon tuki arviointityölle, työntekijöille annettu aika käsitellä tulosta sekä arvioijan uskottavuus. Selkeä, havainnollistettu ja yksityiskohtainen kerronta tutkimuksen vaiheista ja tulosten analysoinnin läpinäkyvyys mahdollistavat uskottavuuden ja luotettavuuden arvioinnin. (Hänninen ym. 2007, 17-18; Aaltio & Puusa 2020, 181.) Tämän tutkimuksen raportointi on tehty tarkasti ja huolellisesti saadun aineiston pohjalta.

Tutkija koki olevansa ulkopuolisena neutraali arvioija ja pystyvänä osallistumaan ilman ennakkokajatuksia tilaisuuteen, sillä toimintaympäristö oli tutkijalle uusi. Tutkijalla oli jonkin verran aiempaa kokemusta tulkkien välityksellä tapahtuvasta keskustelusta. Tutkijan rooli puheenjohtajana teki havainnoinnista ja kuuntelijan roolista haasteellisen. Suurin osa asukkaista oli paikalla ja he toivat esille heitä kiinnostavat asiat ja jokainen sai puheenvuoron ja hiljaisempiakin kannustettiin kertomaan omia mielipiteensä. Luotettavuutta lisäsi tulkin käyttö eli ulkopuoliset ammatti-ihmiset olivat kääntämässä keskustelua. Muilla kommunikointivälineillä viesti olisi ollut tulkinnanvaraista. Ohjaajien toimiminen tulkkina olisi saattanut muuttaa viestin sisältöä tai että ohjaaja olisi yrittänyt tulkita asukasta tuoden omaa ajattelua mukaan.

Luotettavuutta heikentää henkilökunnan läsnäolo. Epäselväksi jää oliko henkilökunnan läsnäololla vaikutusta asukkaiden keskusteluun vai kokivatko he sen helpottavana ja turvallisuutta tuovana. Leimaantumisen pelko voi häiritä vapaata keskustelua henkilökunnan läsnä ollessa. Bikva-menetelmän mukaisesti asukkaiden esille tuomat asiat käsitellään seuraavassa vaiheessa henkilökunnan

keskuudessa, joten ideaalein tilanne olisi, ettei henkilökunnan jäseniä olisi paikalla. Tämän voisi ratkaista siten että, henkilökunnan haastatteluun valitaan henkilöt, jotka eivät olleet asukkaiden keskustelutilaisuudessa mukana.

Lähdemateriaalina on käytetty luotettavuuden takaamiseksi alle 10 vuotta vanhaa materiaalia mahdollisuuksien mukaan. Kuurouteen ja viittomakieleen liittyvä teorial materiaali on tuotettu 2000-luvulla. Menetelmäkirjallisuudessa on käytetty relevantteja kirjallisuuskatsauksia ja artikkeleita. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin eli nykyisen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksia on käytetty aikaisemman ja ajankohtaisen tutkimustiedon hankkimiseen. Hakulausekkeet Medic- ja Finna-tietokannoissa muodostuivat hakusanoista kuulovammaisuus, kuurous, osallistaminen, palveluasuminen, vammaisuus, palveluiden kehittäminen ja laatu.

12 Pohdinta

Bikva-menetelmä soveltuu käytettäväksi asiakaspalautteen keräämiseen Kuurojen Palvelusäätiön sr asumispalveluyksikössä. Tätä puoltavat tutkimustulokset sekä keskustelun sisältö suhteutettuna teoriaan. Lisäksi menetelmää on käytetty muiden opinnäytetöiden tutkimuksissa onnistuneesti samantapaisissa kohteissa. Esteenä menetelmän käyttämiseen ei ole asukkaiden vähäiset kieli- ja kommunikaatiotaidot, sillä kuuroilla asukkailla on oikeus tulkkipalveluihin.

Itselleni menetelmä oli ennestään tuntematon, joten mielenkiinnolla tutustuin menetelmän kehittäjän materiaaliin sekä aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Kuntoutuksen ohjaajana olen kiinnostunut kehittämään toimintoja, joilla edistetään eri asiakasryhmien arjessa selviytymistä, toimintamahdollisuuksia ja osallistamista palvelujen kehittämiseen. Kansainvälisen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokituksen eli ICF:n (2004) viitekehykseen liitettynä menetelmän käyttö parantaa asukkaan osallistumismahdollisuuksia ja toimintakykyä. Ympäristötekijät -osa-alueilla rajoitteet lievenevät tai poistuvat. Suoritukset ja osallistuminen-osa-alueella toimintakykyä edistävien tekijöiden tarjonta lisääntyy. (ICF 2004, 6, 14-17.)

Suomessa Bikva-menetelmää pilotoitiin 23 eri ryhmässä vuosina 2004 - 2006 ja alkuvuodesta 2006 käynnistyi menetelmän vaikuttavuuden arviointiprosessi (Hänninen ym. 2007, 3). Koiviston (2007,9) relationaalinen arviointi kohdentuu menetelmän toimivuuden ehtoihin ja menetelmän

soveltamiseen. Högnabba (2008b,4) tutki menetelmän vaikutuksia sosiaalialan yksiköissä sekä miten asiakkaalta saatu palaute hyödynnetään muutoksen aikaansaamiseksi. Ammattikorkeakoulujen sosiaalialan opinnäytetöissä Bikva-menetelmää on käytetty tutkimusmenetelmänä ja kehittämisen apuvälineenä vuosina 2009–2019 (Theseus n.d.). Menetelmän tämän hetkiseen aktiiviseen käyttöön en ole perehtynyt tässä opinnäytetyössä. Asiakasosallisuus on kuitenkin kasvanut, joten käytössä on erilaisia menetelmiä. Viittomakielellä eli omalla äidinkielellä toteutettu menetelmä soveltuu kuuroille asiakkaille parhaiten. Tämän tutkimuksen myötä rohkaisten muitakin asumispalveluita tai sosiaalialan palveluja tarjoavia yrityksiä ja yhteisöjä hyödyntämään Bikva-menetelmää huomioiden esteettömyyden keskustelulle esimerkiksi tulkkien avustuksella.

Viittomakielisyys ja yhteisöllisyys

Tutkimuksen sisältöosuudesta tulee oleellisena huomiona esille, kuinka tärkeänä asukkaat pitävät mahdollisuutta keskustella omalla äidinkielellään. Asukkaiden omiin kokemuksiin viitaten sekä kuurojen yhteisön historiaan liittyen omalla kielellä kommunikointi ei ole itsestään selvyyttä. Viittomakielen opetus ja tulkkien koulutus on yleistynyt ja lait edellyttävät mahdollisuutta asiointiin omalla kielellä. Vammaissopimukset edistävät yhdenvertaisuutta. Tulkkauksen edistämistä tuetaan lakisäädöksillä, sillä tulkkauksen mahdollistaa ymmärretyksi tuleminen. Asukkaat toivat esille työssä käynnin merkityksellisyyden. Työllistymistä ja työssäkäyntiä edistää tulkin käyttäminen. Harmillisesti paikkakuntakohtaisia eroja on paljon, jolloin palvelujen ja opiskelumahdollisuuksien vuoksi täytyy muuttaa kotipaikkakunnalta pois. Tutkimustenkin mukaan palveluissa on kehitettävää. Ottaen huomioon kielelliset oikeudet ja milloin ne on säädetty, niin Kielibarometrin mukaan vieläkin ne eivät toteudu viranomaisasioinnissa (Rainò 2021, 9-10, 83-85).

Kuurojen oman maailman taustalla on yhteenkuuluvuuden tunne kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuuluvana (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 9-10, 16-17). Viittomakielisillä on oma yhteisöllinen kulttuuri, joten Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asumisyksikön asukkaat tuntevat paikkakunnalla asuvia muita kuuroja. Sosiaalisessa tuessa on kysymys lähipiiristä saadusta hyväksynnästä, arvostuksesta ja rakkaudesta, joka ilmenee tunnepohjaisena ystävyys- tai konkreettisenä auttamisena (Hyyppä 2002, 56). Myös asumisyksikön sisällä tavataan toisia ja yhteisiä tapahtumia toivotaan. Keskustelutilaisuudessa tehty huomio osoittaa, että yhteisöllisyys myös asumispalveluyksikössä luo hyvinvointia ja voimavaroja arjessa selviämiseen.

Asumispalvelujen mahdollisuus ja laatu

Kuurojen Palvelusäätiön sr asumisyksikön asukkaat ovat tutkimustulosteni mukaan tyytyväisiä asumisoloihinsa. Palvelut on yksilöllisesti suunniteltu asukkaiden tarpeiden mukaan. Sosiaalipalvelujen järjestämä asumispalvelu voi olla ponnahduslauta ja valmentava asumismuoto kohti itsenäistä elämää. Toisille se on turvallinen asumisympäristö, jossa asutaan mielellään pidempäänkin. Kuurojen Palvelusäätiö sr tarjoaa myös palvelut monivammaisille sekä ikääntyneille kuuroille.

Kuurojen Palvelusäätiö sr tarjoaa palveluasumista tietyille kohderyhmälle, jolle kohdennettuja vastaavia palveluja tuottavia kilpailijoita ei ole. Kunnat ja Valvira valvovat palvelujen laadullista ja lainmukaista toteutumista. On hyvin ymmärrettävää, että asiakaspalautteen saaminen ohjaa ja varmistaa asiakastyytyväisyyttä eikä toimija tyydy uskomaan kaiken olevan hyvin. Johdon tehtävä on huomioida päätöksenteossa, että keskustelutilaisuudessa ilmenneisiin hyviksi havaittuihin ja kunnossa oleviin asioihin panostetaan jatkossakin. Asukkaiden esille tuomissa asioissa yhteisenä tekijänä oli mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltään eli viittomakieltä eli jatkossakin tulee varmistaa, että henkilökunta voi pitää kielitaitoa yllä ja panostetaan kielitaitoiseen henkilökuntaan. Asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat koko ajan, joten johdon on oltava ajan tasalla tarjoamiensa palveluiden vastaavuudesta tarpeeseen.

Ryhmähaastattelu

Bikva-menetelmä perustuu asiakaslähtöiseen ajatteluun (Krogstrup 2004, 7-8). Kukaan ei osaa paremmin kertoa omista tarpeistaan kuin asiakas itse. Ryhmähaastattelu avaa asiakkaan omaa ajattelua, sillä yhdessä keskustellen tulee mieleen asioita, joita yksin miettien ei välttämättä tulisi. Itse koen olevan antoisampaa, että asiakkaat johdattavat toisiaan aiheiden äärelle kuin se, että tutkija esittää apukysymyksiä, joilla saa keskustelua aikaiseksi. Mönkkönen (2018) vahvistaa tämän ajatukseni kuvaamalla miten asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta on siirrytty asiakaskeskeiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. Dialogissa opitaan toisilta ja voidaan muuttaa mielipiteitä tai asenteita. Toiminnasta tulee myös tunne yhdessä vaikuttamisesta. (Mönkkönen 2018, 81,107, 110, 112.)

Ryhmähaastattelun haasteeksi osoittautui asukkaiden keskinäisen keskustelun aikaansaaminen eli heidän oli helpompaa vastata tutkijan esittämiin apukysymyksiin kuin tuottaa spontaanisti ajatuksia. Haasteena oli saada kaikki asukkaat aktiivisesti osallistumaan eli osa asukkaista oli innokkaampia kertomaan asioistaan ja osa oli niukkasanisempia. (Krogstrup 2004, 26.)

Asukasryhmän keskustelutilaisuudessa huomioin Pietilän (2017) mukaisesti, että tutut ryhmän jäsenet eivät tarvitse aikaa ryhmäytymiseen ja tutustumiseen vaan voivat aloittaa heti keskustelun. He tuntevat toisensa, joten uskaltavat tuoda esille ajatuksensa. Keskustelussa ryhmän jäsenet voivat myös löytää uusia piirteitä toisistaan ja oppia ymmärtämään toisiaan paremmin. Tässäkin ryhmässä oli pari kuukautta aiemmin muuttanut asukas, joten tilaisuus tuki tutustumista puolin ja toisin. Vahva yhteisöllisyys yhteisen kielen vuoksi mahdollistaa tasa-arvoisena mielipiteen ilmaisun. Huomioin myös parin ryhmäläisen kesken ristiriitojakin yhteisöllisyydestä huolimatta. Liian tutussa ryhmässä voi tosin olla haastattelijaa hämmentäviä sisäpiirijuttuja, joten olimme varautuneet siten, että asumisyksikön ohjaaja on paikalla avaamassa asiayhteyksiä. (Pietilä 2017, 120.)

Bikva-menetelmä

Bikva-menetelmä mahdollistaa asiakkaiden kuulemisen haasteellisessa kentässä, jossa julkisen sektorin palveluissa on otettava huomioon julkinen etu budjetteineen ja lainsäädäntöineen. Henkilöstön on huomioitava ammattieettiset näkökohdat ja priorisoitava yksilön ja yhteisön vaatimusten välissä. Lisäksi toimintayksiköissä on tietyt tavat ja rutiinit, jotka ohjaavat toimintaa. On hyvä huomioida palautteiden arvioinnissa, että asiakkaiden palaute on subjektiivinen totuus ja tarkoitus on kyseenalaistaa sosiaalipalvelun toimintatavat eikä toteuttaa jokaisen yksittäisiä toiveita. (Krogstrup 2004, 8-9, 15, 18.) Asiakaslähtöisesti menetelmässä ei käytetä strukturoituja kaavakeita vaan asukkaiden annetaan spontaanisti tuoda itselleen merkitykselliset asiat keskustelun aiheeksi. Tällöin tutkija ei voi tehdä ennakkokäsityksiä tuloksesta vaan on ”tyhjänä tauluna” vastaanottamassa tietoa ja pystyy muodostamaan käsityksen saatujen tutkimustulosten ja havaintojen perusteella.

Vaikka tässä tutkimuksessa ei hyödynnetty Bikva-menetelmää varsinaisesti 1. tasosta eteenpäin, pidin erityisen huomioitavana ajatusta työntekijöiden oppimisen mahdollisuudesta. On hyvä huomata omaa onnistumistaan ja jatkaa työtä hyväksi havaituin keinoin. Toisaalta taas asukkailta saadusta palautteesta ja kehittämisideoista voidaan ottaa opiksi ja kehittää menetelmiä asukkaiden

hyvinvointia lisäävään suuntaan. (Krogstrup 2004, 13-14.) Alusta lähtien on tuotava esille realistisesti se, ettei kaikkia toiveita voi toteuttaa, mutta niistä on mahdollisuus keskustella. Högnabban (2008b) tutkimuksessa työntekijät olivat yllättyneitä asiakkaiden antamasta positiivisesta palautteesta, kun taas joistakin väittämistä loukkaannuttiin tai menetelmä koettiin ahdistavana ja hämmentävänä. Reflektoidun ja kriittisen keskustelun jälkeen huomattiin kehitettäviä kohteita ja olemassa olevia hyviä käytänteitä. (Högnabba 2008b, 43-46.) Itseäni miellyttää huomio, että Bikva-menetelmä on tulevaisuusorientoitunut eikä takerru menneessä toteutumattomiin asioihin (Högnabba 2008b, 10). Itsekin noudatin tätä ajatusta tiedustellessani asukailta mitä toiveita heillä olisi tulevasta tai että mitä tekisivät, jos kaikki olisi mahdollista.

Työntekijät kertoivat keskustelutilaisuuden jälkeen, että palautetta on kysytty aiemminkin esim. retkien jälkeen, mutta pohtivat itsekin, että mihin palaute lopulta jää? Bikva -menetelmässä palaute etenee, kun sitä käsitellään ja sitä työstetään seuraavalla tasolla. Koivisto (2007, 45,47) tuo esille raportissaan, ettei sitä voi pitää itsesäänselvyytenä vaan, että työntekijöiden, johtajien ja päättäjien tulee sitoutua menetelmään ja olla avoimia asukkaiden näkökulman huomioimiseen ja esille tulleiden asioiden käsittelyyn.

Omat huomiot ja oma kokemus

Koivisto (2007) mainitsee raportissaan, että Bikva-menetelmässä tutkijalla on vastuullinen rooli tilaisuuden onnistumiseksi. Ennakovalmistelujen ja apukysymysten miettimisen jälkeen paikan päällä tapahtuu keskustelun ylläpitäminen ja johtaminen olematta kuitenkaan dominoiva. Myös teknistä osaamista vaaditaan nauhoittamisen onnistumiseksi ja huomioiden tallentamiseksi. Tilaisuuden jälkeen prosessi jatkuu materiaalin työstämisellä seuraavaa tasoa varten, johon pitää myös osata valita oikeat henkilöt. Asiakasryhmän tuntemisesta ja substanssiosaamisesta on hyötyä prosessin läpiviemiseksi. (Koivisto 2007, 46.)

Ryhmähaastattelutilanne kuurojen kanssa oli itselleni uusi kokemus. Tulkkien kanssa työskentelystä oli hiukan kokemusta. Olin valmistautunut tilaisuuteen tutustumalla tilaan, miettimällä ohjelman ja apukysymykset henkilökunnan kanssa. Olin suunnittelut keskustelemani rauhallisesti ja keskittyen kuuntelemaan. Puheenjohtajuuden rooliakin olin miettinyt ennakkoon voidakseni johtaa puhetta ottaen mukaan hiljaisempia asukkaita ja estäen puheen rönsyilyä. Halusin tuoda ilmeillä ja eleillä esille oman kiinnostukseni ja innostukseni.

Olimme asettuneet ovaalin pöydän äärelle, jossa osalla ei ollut katsekontaktia minuun, sillä he olivat asettuneet tulkin kanssa vastatusten. Yksi osallistujista käytti taktiilia viittomakieltä. Puhuin rauhallisesti. Kuuntelin ja kommentoin asukkaiden kertomuksia osoittaen siten mielenkiintoni. Tiedostin tilaisuuden edetessä tarpeen hidastaa vauhtia, sillä asukkaat tarvitsivat aikaa tulkin kanssa työskentelyyn sekä miettimisrauhaa vastauksille. Tiedostin hiljaisen hetken tarpeellisuuden, mutta silti ne tuntuivat itsestäni epämiellyttäviltä ja koin ne merkinä epäonnistumisesta, ja lopulta täytin ne tekemällä apukysymyksiä. Vilkka (2006, 109-110) tuo esille tukijan inhimilliset tunteet, jotka on myös hyvä tuoda esille raportointivaiheessa. Kokemattomuuteni haastattelutilanteessa tuli esille hätäilynä, jonka yritin peittää reippaan esiintymisen taakse.

Havainnointiin liittyen komppaan Paalumäen ja Vähämäen (2020) huomiota siitä, että tutkijan on hyvä hallita havainnoinnin perustaidot hyötyäkseen havainnoinnin eduista ja mahdollisuuksista laadullisessa tutkimuksessaan. Harjoitus tekee tässäkin mestarin. (Puusa & Juuti 2020, 140.) Minulla oli kokemusta havainnoinnista hankkeeseen liittyvästä opintotehtävästä, mutta nyt tilanne oli erilainen, koska olin myös tilaisuuden haastattelija ja puheenjohtaja.

Kokonaisuutena olen prosessiin tyytyväinen. Sain tarvittaessa apua ja tukea toimeksiantajaltani. Koska koen olevani hyvin omatoiminen, olin yllättynyt saamastani avusta ja otin ilolla vastaan valmiiksi sovitut tapaamiset asumispalveluyksikköön ja siellä tehdyt ennakkojärjestelyt. Olin myös hämmentynyt saamastani positiivisesta huomioista ja arvostuksesta tehtävän suorittamiseen.

Yhteistyö toimeksiantajani kanssa oli sujuvaa. Itselläni aloitusvaihe oli kiireistä aikaa, joten paneutuminen tehtävään jäi vaillinaiseksi. Huomasin, että toimeksiantajani oli myös kiireinen, joten siltä osin aikataulumme kohtasivat. Jälkeenpäin huomasin, että olisi kannattanut enemmänkin hyödyntää toimeksiantajani substanssiosaaminen sekä kokemusta ja tietoa tutkimustyöstä.

Omassa työskentelyssäni tiedostan itselleni tyypilliset karikat eli jätän asioita tehtäväksi viime hetkelle. Tässä tehtävässä välitavoitteiden toteuttaminen ei onnistunut ja koen, että opinnäytetyön valmistuminen on venynyt liian pitkälle. Toisaalta olen samaan aikaan oppinut työssäni asioita, joiden avulla olen sisäistänyt opinnäytetyön teoriaa. Koen perehtyneeni teoriaosuuteen rauhallisesti ja mielenkiinnolla. Tutkimusprosessin koen mielenkiintoisena ja tutkimusmenetelmien tiedostamisen koen yleissivistävänä.

Jatkotutkimuksia

Jatkotehtävänä ja lisätutkimuksena tälle opinnäytetyölle olisi palautejärjestelmän kehittäminen tässä opinnäytetyössä saatujen tietojen ja kokemusten myötä. Kattavamman näkemyksen saamiseksi olisi menetelmää testattava muissakin asumisyksiköissä. Asiakaskunta on toimintakyvyllään heterogeeninen, joten tutkimustilanne on erilainen erilaisten asukasryhmien kanssa ja tarvittaessa menetelmää joudutaan muokkaamaan. Olen samoilla linjoilla Koiviston (2007) arvioinnissa esille tulleiden kokemusten kanssa, että Bikvaa kannattaa hyödyntää luovasti yksikkökohtaisesti. Kokemusten kautta oma toimiva malli vakiinnutetaan arjen toimintaan, jolloin siitä tulee helppo ja tuttu tapa toimia. (Koivisto 2007, 49-50.) Optimaalisen hyödyn saamiseksi menetelmän 2 – 4 kohtia kannattaisi kokeilla, jolloin kaikki osalliset sitoutuvat prosessiin.

Lopuksi

Asukas- ja asiakastyössä tulee lisätä palautteen anto mahdollisuuksia, jolloin palautteen antamisesta tulee rutiinia ja asukkaat tiedostavat palautteen antamisen merkityksen. Pienissä keskusteluryhmissä tai yhteisissä tilaisuuksissa mahdollistetaan osallisuus eli omiin asioihin ja palveluihin vaikuttaminen palautetta kysymällä. Yksilöllisempi palautteen anto tapa olisi esimerkiksi kahdenkeskinen keskustelu työskentelyn tai vapaa-ajan toiminnan yhteydessä, jolloin voisi luontevasti keskustella asukkaan toiveista ja haasteista. Tässä voi hyödyntää kannustavaa puhetta, esim. ”Tuohan kuulosti hyvälle idealle, voinko viedä sitä eteenpäin?”.

Entä kun oman kielen käyttämisen mahdollisuus ei olekaan itsestäänselvyys? Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asumisyksikön asukas kertoi olevansa onnellinen, kun nykyään hän voi kommunikoida omalla äidinkielellään arkipäivän toiminnoissa. Edellisessä asumispaikassa kommunikointi tapahtui kirjoittamalla. Kaikille kirjoittaminen ei ole keino tulla kuulluksi, ymmärretyksi tai ymmärtää asioita. Ymmärtämällä asiakkaan kieli- ja kommunikaatiotaidot voimme tarjota hänelle sopivia keinoja kuullaksemme häntä hänen ihmisarvoaan kunnioittaen.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. s. 177-188.

Asumisen tekoja. Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. 2018. Vernerinet.net. Viitattu 10.3.2021. <https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatuksiteerit-2018.pdf>.

FAQ Kuurojen Liitto. Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. 2019. Kuurojen Liitto ry, 15, 24-27. Viitattu 27.10.2020. https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/kuurojen_liitto_julkaisu_150x150mm_web.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p. Helsinki: Tammi.

Hoffrén, T. & Rautanen-Muhli, L. (toim.) 2019. Seurantaraportti: YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma (2018—2019). Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:61. Viitattu 20.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4114-4>.

Hyyppä, M.T. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja terveys. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. ja Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007. Viitattu 20.1.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193605>.

Högnabba, S. & Paananen, I. 2007. Arvioijan roolit – valmentaja ja katalysaattori? Teoksessa Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. ja Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007. 23-26. Viitattu 30.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193605>.

Högnabba, S. 2008a. BIKVA – asiakasosallisuutta ja oppimista. Teoksessa Borg, P., Högnabba, S., Kilponen, M.-R., Kopisto, K., Korteniemi, P., Paananen, I. ja Pietilä, N. Arviointi työtavaksi -kokeuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:2. 84-87. Viitattu 20.1.2021. <http://docplayer.fi/358797-Arviointi-tyotavaksi.html>.

Högnabba, S. 2008b. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Viitattu 30.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319562>.

ICF. 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Stakesin ohjeita ja luokituksia 2004:4. Verkkoversio 6. painos 2013. Viitattu 29.12.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201303252595>.

- Idänpää-Heikkilä, U., Mäkelä, M., Nordblad, A., Outinen, M. & Päivärinta, E. 2000. Laatuksiteerit – Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki: Stakes. Viitattu 2.12.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193849>.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 2017/33. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.
- Jokinen, M.2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Viittomakieliset Suomessa. Malm, A. (toim.). Finn Lectura. s. 79-101.
- Kalela, E. 2010. Etiikka tulkkaustilanteessa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Kuuloliitto ry. Pre-media Helsinki.
- Kauppinen, L., Jokinen, M., Alanne, K., Thurén, V., Rönning, M., Selin-Grönlund, P. & Vihra, T. N.d. Kuurot YK:n vammaissopimuksessa. Mitä sopimus antaa viittomakielisille kuuroille ja kuinka sitä voi soveltaa käytännössä. Kuurojen Liitto ry. Viitattu 24.3.2021. https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/kuurot_ykn_vammaissopimuksessa_final.pdf.
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S.-K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019, 7-13. Viitattu 16.3.2021. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf.
- Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Viitattu 23.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193841>
- Koslonen, T. 2016. Tulkkauspalvelu, tulkin ammatti ja opiskelutulkkaukset. Teoksessa Takala, M. ja Sume, H.(toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen. Kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Finn Lectura. s.138-147.
- Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt-ohjelman Menetelmäkäsikirja. FinSoc Arviointiraportteja. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1/2004. Viitattu 16.12.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193603>.
- Kuuloliitto ry. N.d. Viitattu 27.10.2020. <https://www.kuuloliitto.fi>.
- Kuurojen Liitto ry. N.d. <https://kuurojenliitto.fi/>.
- Kuurojen palvelusäätiö sr. N.d. Viitattu 18.3.2021. <https://kpsaatio.fi/>.
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 26.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>.
- L 922/2011. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Viitattu 11.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>.

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 30.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P21>.

Laihiala-Kankainen, S., Pietikäinen, S. & Dufva, H. 2002. Moniääninen Suomi. Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. s.9-18.

Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016–2020. 2016. Seurantaryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:17. Viitattu 16.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3801-4>.

Lith, P. 2018. Palveluasumisen markkinat Suomessa. Tilastollinen selvitys toimialan palvelukysynnästä, palveluntuottajista ja kiinteistöistä. Suunnittelu- ja tutkimuspalvelut Pekka Lith. Viitattu 21.5.2020. <https://www.hyvintiala.fi/wp-content/uploads/2018/10/tilastollinen-selvitys-toimialan-palvelukysynnasta.pdf>.

Malm, A. & Östman, J.-O. 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Malm, A. (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Finn Lectura. s. 9-32.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. WSOY.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019. 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2018.[PDF]Viitattu 20.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3908-0>.

Ojasalo, K., Moilanen, T.& Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-5-.paino. Helsinki: Sanoma Pro.

Omavalvontasuunnitelma. 2020. Metsola, Jyväskylä. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 18.3.2021. https://kpsaatio.fi/wp-content/uploads/2020/10/Omavalvontasuunnitelma-2020_Metsola.pdf.

Osallisuus. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.1.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.

Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. s. 131-140.

Palvelukeskusten asukkaiden omaisten palautekysely. 2020. Kuurojen Palvelusäätiö sr tiedotteet. Viitattu 15.4.2021. <https://kpsaatio.fi/muut-tiedotteet/omaisten-kokonaisarvio-palvelukeskusten-palveluista-on-erinomainen/>.

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. s.111-130.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. s. 145-156.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. s. 75-85.

Rainò, P. 2021. Viittomakielibarometri 2020 - Tutkimusraportti. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:4. Viitattu 17.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-860-8>.

Raivio, H. & Karjalainen J. 2013 Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Juvenes Print 2013.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. s. 427-442.

Saar, V. & Yli-Pohja, P. 2000. Monivammainen kuulovammainen lapsi. Teoksessa Lonka, E. & Korpijaakko-Huuhka, A.-M. (toim.) Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki:Palmenia. s. 102-116.

Sihvo, S., Isola, A.-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Viitattu 11.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023. Päivitys vuodelle 2021. 2020. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Dnro V/960/2021. Viitattu 18.3.2021. https://www.Valvira.fi/julkaisut-ja-maaraykset/valvontaohjelmat/sosiaali_ ja_ terveydenhuolto.

Suomen Kuurojen Urheiluliitto ry. N.d. Viitattu 27.10.2020. www.skul.org.

Suomen Kuurosokeat ry. N.d. Viitattu 28.10.2020. <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/yhteispohjoismainen-kuurosokeuden-maaritelma/>.

Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. 2010. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 15, 9-10, 16-17,22-26. Viitattu 24.3.2021. <https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/>.

Sorri, Matti 2005. Kuulovikojen tyypit, etiologia ja esiintyvyys. Teoksessa Lonka, E. & Korpijaakko-Huuhka, A.-M. (toim.) Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki: Palmenia., s. 77–88.

Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2019. 2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 45/2020. Viitattu 10.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020110689458>.

Takala, M. 2016. Kommunikointitapojen kirjo. Teoksessa Takala, M & Sume, H. Kieli, kuulo ja oppi-
nen. Kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. 3.p. Finn Lectura. s. 38-55.

Theseus – ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut verkossa. N.d. Viitattu 30.3.2021.
<https://www.theseus.fi/>

Toijanniemi, O. 2006. Lisää lyhenteistä. Kielikellon artikkeli 3/2006. Viitattu 25.4.2021.
<https://www.kielikello.fi/-/lisaa-lyhenteista>.

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämi-
seen. Valtaväylä-hanke 2008-2012. Viitattu 19.3.2021. [https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-
osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html](https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html).

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämispro-
sessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki:
Tammi.

Tupi, E. 2019. Sign language rights in the framework of the council of Europe and its member
states. Viitattu 16.3.2021. <https://rm.coe.int/168093e08f>.

Valtioneuvoston periaatepäätös kehitysvammaisten henkilöiden yksilöllisen asumisen ja palvelu-
jen turvaamisesta. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2012:15. Viitattu 16.3.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3362-0>.

Valtonen, A. & Viitanen, M. 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena menetelmänä. Teoksessa Puusa,
A. & Juuti, P.(toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. s.118-130.

Vammaispalvelujen käsikirja. Asuminen.2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.3.2021.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/asuminen>.

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S.K. & Jäppinen, S. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja
sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu
16.3.2021. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vihra, T. 2020. Valtioneuvosto antoi asetuksen viittomakieliasioden neuvottelukunnasta. Uutinen
Kuurojen Liitto ry:n Ajankohtaista -sivustolla. Viitattu 14.4.2021. [https://kuurojenliitto.fi/ajankoh-
taista/valtioneuvosto-antoi-asetuksen-viittomakieliasioden-neuvottelukunnasta/](https://kuurojenliitto.fi/ajankoh-
taista/valtioneuvosto-antoi-asetuksen-viittomakieliasioden-neuvottelukunnasta/).

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vätäinen, S-M. 2005. Kuulolla! Opas kuulonkuntoutuksesta sosiaali- ja terveysalan ammattilai-
sille. Helsinki. Edita.

World Federation of the Deaf N.d. Viitattu 28.10.2020. <http://wfdeaf.org/>.

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö–Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto. s. 3-8.

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. 2014. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Määräys. Dnro 3344/05.00.00.01./2014. Viitattu 11.1.2021. www.finlex.fi/data/normit/41771-Maarays_sosiaalipalvelujen_omavalvontasuunnitelma.pdf.

Liitteet

Liite 1. Ohjaajille lähetetty suunnitelma keskustelutilaisuudesta

Aihe: Kuntoutuksen ohjaaja -opiskelijan opinnäytetyö: Kuurojen palvelusäätiön palveluasumisen asiakkaiden palaute, palautejärjestelmän kehittäminen ja Bikva-menetelmän testaaminen palautteen antamisessa

Missä: Paikka X

Milloin: torstaina 20.2.2020 klo 17.30 alkaen

Läsnä: Palveluasumisen asiakkaat, iltavuoron ohjaajat, tulkit ja kuntoutuksen ohjaaja -opiskelija

Bikva-menetelmä on tanskalainen asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Tarkoitus on, että asiakkaat itsenäisesti tuottavat tietoa asumisesta ja elämisestä palveluasumisen yksikössä tuoden esille myönteisiä ja kielteisiä asioita. Keskeistä on asukkaiden itsensä esille tuomat asiat ja heidän käyttämänsä käsitteet. Ideaalitalanne olisi, että haastattelija ja ohjaajat eivät tuota kysymyksillään asioita, vaan pelkästään motivoivat ja rohkaisevat asukkaita kertomaan itselle tärkeistä asioista.

Palautteen saamisen lisäksi tarkoitus on testata, soveltuuko tämä menetelmä eli ryhmäkeskustelu tämän asiakasryhmän palautteen antamisessa.

Ohjelma:

Kahvia ja pullaa tarjolla alussa (tasapuolisuuden vuoksi alussa, jos kaikki eivät halua jäädä)

Istutaan oleskelutilan nojatuoleissa ringissä.

Alustus: esittelen itseni lyhyesti (nimi, opiskelen JAMKissa kuntoutuksen ohjaajaksi), teen opinnäytetyötä/lopputyötä, aiheeni on palautteen kerääminen asumisesta ja elämisestä täällä paikassa X. Pysin keskustelemaan selkokielellisesti.

”Jokaisella on oikeus antaa palautetta. Palautetta antamalla voi vaikuttaa asumiseen ja palveluihin. Nyt kokeilemme olisiko tällainen ryhmäkeskustelu toimiva palautteen keräämiseksi. Eli tarkoitus on, että te kerrotte, miten te itse koette asumisen täällä, mikä on hyvää ja mikä on huonoa.”

”Teidän nimiä ei käytetä ollenkaan. Kaikki palautteet kerätään yhteen, eikä niistä voida tunnistaa ketään yksittäistä ihmistä.”

”Nauhoittaisin mielelläni tämän tulkkien välityksellä käytävän keskustelun, niin minun ei tarvitse kirjoittaa samalla kun keskustellaan. Nauha on vain minua varten ja hävitän nauhoituksen heti kun olen tehnyt asioista kirjallisen koontin. Sopiiko teille tämä keskustelun nauhoittaminen?”

”Tarkoitus on keskustella rennosti, yritetään unohtaa virallisuus!... ja annetaan jokaiselle mahdollisuus kertoa mielipiteensä tai mieleensä tullut asia.”

”Toivoisin, että kaikki jäävät tähän keskusteluun, mutta ei ole pakko, vaan voi halutessaan mennä ohjaajan kanssa toisaalle tekemään muita juttuja.” (Toisen ohjaajan kanssa esim. päiväkeskuksen tilaan tms.)

Aloituskysymys, josta lähdetään liikkeelle:

”Koska minä en tiedä teidän elämästä täällä, niin kertoisitteko minulle minkälaista elämä on täällä paikassa X, mikä täällä on sinun mielestäsi hyvää ja mikä huonoa? Mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä asiat eivät toimi?”

Apukysymykset:

- Millainen paikka tämä? Minkälaista täällä on asua?
- Minkälaista ohjelmaa täällä on?
- Millaisia työntekijät ovat?
- Mitä on kiva tehdä muiden asukkaiden kanssa?
- Mitä tykkäät tehdä yksin?
- Mikä täällä on hyvää? Mikä ei toimi?
- Mitä teillä on erityisesti jäänyt mieleen?
- Mitä mukavaa olet tehnyt tällä viikolla/tänään?
- Mitä haluaisit tehdä toisella tavalla/muuttaa?
- Mihin et ole tyytyväinen?
- Minkälainen olisi unelmapaikka asua, jos saisit valita mitä tahansa?

Kysymyksiä, jotka rohkaisevat kertomaan lisää:

- Onpa mielenkiintoista, kerrotko tästä lisää?
- Kerrotko vielä enemmän, mitä tarkoittit?
- Ovatko muut samaa mieltä? tai Onko muilla samanlaisia kokemuksia?
- Entäs muut, mitä te sanotte tähän?

Ohjaajien rooli tilaisuudessa:

Tarkoitus on, että asukkaat tuottavat itsenäisesti tietoa, ja minun tehtäväni on "puheenjohtajana" pitää keskustelua yllä ja aiheessa – rennosti! Ohjaajat olisivat taustalla.

Ohjaajien rooli tulkin lisäksi on tarvittaessa tulkata minulle asioita, joista ulkopuolisena en ymmärtäisi, esim. tapahtumiin, ympäristöön, käytänteisiin liittyen. He tuntevat asiakkaat ja myös tietävät "mistä narusta vetää", jotta asukas osallistuisi keskusteluun.

HUOM! Asioita voi tulla asiakkaiden mieleen vasta tilaisuuden jälkeen tai seuraavina päivinä, joten ohjaajat voivat kerätä näitä tietoja ja kertoa minulle kootusti vapaamuotoisesti esim. puhelimitse, kuvana, sähköpostilla (mikä vain on helpoin eikä vie aikaa).