

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Hoitotyön koulutusohjelma

Mirja Hyypiä

Viittomakielisten kuurojen kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluista

Opinnäytetyö 2015

Tiivistelmä

Mirja Hyypiä

Viittomakielisten kuurojen kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluista, 59 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Hoitotyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2015

Ohjaajat: Yliopettaja Päivi Löfman, Saimaan ammattikorkeakoulu, puheenjohtaja Heli Berg, Etelä-Karjalan Kuurot ry

Viittomakielisten kuurojen käyttäjäkokemukset sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa on vähän tutkittu aihe. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen takia sosiaali- ja terveystieteiden palvelut ovat muuttuneet. Jotta tasavertainen oikeus hyvään terveyteen toteutuisi, täytyy palveluja kehittää myös viittomakielisten kuurojen kokemuksiin ja mielipiteisiin perustuen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä viittomakielisten kuurojen kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksoten) palveluista. Tavoitteena oli saada tietoa Eksoten palvelujen toimivuudesta viittomakielisten kuurojen näkökulmasta ja tarjota uutta tietoa Eksoten kehitystyöhön.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksen lähestymistapa oli fenomenologinen, mikä tarkoittaa, että tutkimuksen kohteena ovat ihmisten kokemukset. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla ja sähköpostitse lähetetyillä avoimilla kyselyillä elo- ja marraskuun välillä 2014. Teemahaastatteluihin osallistui 7 henkilöltä ja avoimiin kysymyksiin vastasi kaksi henkilöä. Haastattelussa oli läsnä viittomakielinen tulkkiki, joka käänsi haastateltavan viittomat puheeksi haastattelun nauhoittamista varten. Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin ja kaikki kirjallinen aineisto, litteroidut haastattelut ja avoimet kysymykset, analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Tuloksissa ilmeni vaihtelevia kokemuksia Eksoten palveluista ja esille nousi monia kehitysehdotuksia Eksoten palveluihin. Palvelun onnistumisessa korostui mahdollisuus kommunikoida viittomakielellä. Muita tekijöitä palvelun onnistumiseen oli viittomakielisyyden huomiointi ja henkilökunnan hyväksi koettu asenne. Eksoten palveluiden tavoitettavuuteen vaikutti käytetty yhteydenottokeino ja viittomakielisen kuuron suomen kielen taito. Tavoitettavuus ei vaikuttanut tasavertaiselta verrattaessa kuulevaan asiakkaaseen. Huono kokemuksen palvelusta aiheutti muun muassa huono kokemus kommunikaatiosta, tiedonsaannin riittämättömyys, henkilökunnan vääräksi koettu asenne ja tulkkauspalvelun käytön estyminen. Viittomakieliset kuurot asiakkaat toivoivat esimerkiksi viittomakielistä osaavaa henkilökuntaa ja lisää mahdollisuuksia kirjalliseen kommunikaatioon.

Jatkotutkimusaiheina voisi olla esimerkiksi viittomakielisten kuurojen kokemuksia toisessa Suomen sosiaali- ja terveystieteiden palvelupiirissä. Toiminnallisena opinnäytetyönä voisi olla lisäksi opaskansio henkilökunnalle, johon on koottu selkeitä ohjeita ja keinoja onnistumiseen vuorovaikutukseen viittomakielisen kuuron kanssa.

Asiasanat: viittomakieli, kuuro, terveystieteiden palvelut, Eksote, kvalitatiivinen

Abstract

Mirja Hyypiä

Experiences of deaf clients speaking Finnish sign language as a customer in South Karelia Social and Health Care District, 59 pages, 5 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Program in Nursing

Bachelor's Thesis 2015

Instructors: Principal Lecturer Dr. Päivi Löfman, Saimaa University of Applied Sciences, Chairwoman Heli Berg, The Deaf Association of South Karelia

Experiences of Finnish sign language-speaking deaf people as a customer in social and health services is little researched. Because of service structure reform of social welfare and health care, the social and health care services have changed. For ensuring equal rights to good health care, developments must be based on experiences and opinions of Finnish sign language-speaking deaf people. The objective of the study was to collect experiences of Finnish sign language-speaking deaf people as a customer in South Karelia Social and Health Care District (Eksote). The aim of the study was to discover new information from the angle of such customers about functionality of Eksote. Also, the aim was to provide new information to be applied to development of Eksote.

The study was carried out in qualitative research method. In more detail, the research was phenomenological as the study describes human experiences. The data for this thesis were collected with thematic interviews and questionnaires of open ended questions sent by email between August and November 2014. Seven persons participated to thematic interviews and two persons replied to open ended questions. Interviews were made in the presence of sign language interpreters to be able to record the interviews. Recorded data of the thematic interviews were transcribed. All of the written material including answers to enquiries of open ended questions were analyzed with content analysis.

The results showed varying experiences about Eksote's services and many improvement suggestions. The successful service experience was characterized by possibility to communicate with Finnish sign language. Also good attitude of health care employees and them considering sign language-speaker created successful service. Accessibility of Eksote's services varied by the usage of communication and Finnish skills of Finnish sign language-speaking deaf. Accessibility didn't seem equal compared with hearing customers. Inter alia, bad service experiences were due to failed communication, lack of sufficient information, bad attitudes of health care employees and inhibition of interpreter services. Finnish sign language-speaking deaf customers hoped, for example, for more sign language skilled employees and more written communication. Further studies could be made of experiences of Finnish sign language-speaking deaf as a customer in other alternative health care districts. Also a guide for health care employees about interaction with sign language-speaking deaf would be valuable.

Keywords: Finnish sign language, deaf, health care service, Eksote, qualitative

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Kuurot henkilöt Suomessa	6
2.1	Kuurouden määritelmä.....	6
2.2	Kuurojen historia ja kulttuuri	6
2.3	Viitottu kieli ja suomalainen viittomakieli	7
3	Viittomakielen tulkkauspalvelut.....	9
4	Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus.....	10
5	Kuurot ja sosiaali- ja terveystieteiden keskus	12
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	16
7	Opinnäytetyön toteuttaminen.....	18
7.1	Tutkimusmenetelmä	18
7.2	Aineiston keruu.....	18
7.3	Tutkimuksen kohderyhmä	24
7.4	Aineiston analysointi.....	24
8	Tulokset	25
8.1	Eksoten palveluiden tavoitettavuus viittomakielisten kuurojen näkökulmasta	27
8.1.1	Tavoitettavuuteen vaikuttavat tekijät	28
8.2	Onnistuneen palvelukokemuksen tekijät.....	28
8.2.1	Laadukkaan palvelun osatekijöitä	31
8.2.2	Onnistunut kommunikaatio	31
8.3	Huono palvelukokemuksen aiheuttavat tekijät.....	32
8.3.1	Henkilökunnan vääränlainen asenne	34
8.3.2	Palvelun laatua heikentäviä tekijöitä	36
8.3.3	Huono kokemus kommunikaatiosta.....	38
8.4	Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden parannusehdotukset Eksoten palveluihin.....	40
8.4.1	Asiakkaan huomioinnin lisääminen	41
8.4.2	Viittomakielen käytön lisääminen eri palveluissa	41
8.4.3	Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen	42
9	Pohdinta	43
9.1	Opinnäytetyöprosessi.....	44
9.2	Saadut tulokset ja jatkotutkimusaiheet	45
9.3	Eettisyys	46
9.4	Luotettavuus	48
	Kuviot.....	53
	Taulukot.....	53
	Lähteet.....	54

Liitteet

- Liite 1. Teemahaastattelulomake
- Liite 2. Avoimien kysymysten lomake
- Liite 3. Teemahaastattelun saatekirje
- Liite 4. Internetkyselyn saatekirje
- Liite 5 Sisällönanalyytitaulukko: klusterointi ja abstrahointi

1 Johdanto

Kuurous tarkoittaa tilaa, jossa puhetta ei ole koskaan opittu kuulon avulla (Mikkola. 2005). Kuurojen liiton määritelmän mukaan viittomakielinen voi olla kuuro, kuuleva tai huonokuuloinen. Suomessa käytetään suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä. Vuonna 2011 väestörekisteriin oli ilmoittanut 223 ihmistä viittomakielen äidinkielekseen (Kuurojen Liitto ry).

Eksote tarjosi erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaishuollon palveluita jo vuonna 2009, mutta toiminta alkoi koko laajuudessaan vuonna 2010 (Kunnat.net). Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden edistää toiminnallaan terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Toimintamuotoja ovat terveys-, perhe- ja sosiaaliset vanhustenpalvelut. (Eksote 2015.)

Opinnäytetyöprosessi alkoi omasta mielenkiinnostani viittomakielisyyttä ja kuuroa asiakasta kohtaan. Kuurot ovat oma kieli- ja kulttuurivähemmistönsä, mutta aiheen käsittely ei ole mahtunut laajaan opetussuunnitelmaamme Saimaan ammattikorkeakoulussa. Pohtiessani opinnäytetyön aihetta vuonna 2013 oli Eksote ollut toiminnassa vasta vajaat viisi vuotta ja sen kehitystyö oli vielä kesken. Eksoten palveluita on aikaisemmin tutkinut Saimaan ammattikorkeakoulu vuosina 2012 ja 2013. Tutkimukset olivat asiakastytyväisyystutkimuksia, jotka kohdistuivat esimerkiksi Eksoten aikuissosiaalityöhön, terveysasemiin ja vammaispalveluihin. (Eksote 2013a.) Yksinomaan viittomakielisiin kuuroihin Eksoten asiakkaisiin kohdistuvia tutkimuksia ei kuitenkaan ole tehty. Halusin tietää, että ovatko Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelut tasavertaisesti myös viittomakielisten asiakkaiden tavoitettavissa ja onko Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden pystynyt kohtaamaan uudistuksissaan ja kehitystyössään myös viittomakielisten kuurojen tarpeet.

Kerätessäni tietoja aiheesta en löytänyt Kunta- ja palvelurakennemuutoksen laista tietoja palvelujen saamisesta viittomakielellä tai viittomakielen tulkkauspalvelun järjestämisestä (Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta 169/2007). Myöskään Eksoten strategisissa tavoitteissa 2010–2013 kohdassa asiakasryh-

mäkohtaiset painopisteet ei mainita erikseen viittomakielisiin kuuroihin asiakkaisiin kohdistuvia palvelujen kehityssuunnitelmia (Eksote 2013b). Uudessa strategiassa vuosille 2014–2018 strategisissa tavoitteissa mainitaan asiakkaan omaisuuden tukeminen ja palvelujen saatavuuden helpottaminen. Tavoitteiden saavuttamiseksi kehityksen kohteena ovat esimerkiksi mobiiliset ja sähköiset yhteydenottoratkaisut, mutta strategiassa ei kerrota millä kielillä yhteydenotto tehtäisiin mahdolliseksi. (Eksote 2014.) Epäselväksi siis jää, miten Eksote huomioi viittomakieliset kuurot, joilla suomen kielen taito on heikompi.

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia kuurojen henkilöiden kokemuksia Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden eli Eksoten palveluista. Tavoitteena on löytää uutta tietoa Eksoten palvelujen toimivuudesta viittomakielisille kuuroille ja tarjota uusia ideoita ja ehdotuksia Eksoten kehitystyöhön. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää myös muiden sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehitystyössä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kuuroutta ja viittomakielisyyttä sekä tulkkauspalveluita. Esittelen myös Eksotea tarkemmin ja tarkastelen aikaisempia tutkimuksia ja julkaisuja, joissa käsitellään viittomakielisten kuurojen kokemuksia tai mielipiteitä terveydenhuollosta.

2 Kuurot henkilöt Suomessa

2.1 Kuurouden määritelmä

Kuuro on henkilö, joka on menettänyt kuulonsa jo syntyessään tai ennen puheen oppimista. Suurin ero kuurojen ja huonokuuloisten välillä on kieli, sillä kuurot eivät ole koskaan oppineet puhetta kuulon avulla. (Mikkola 2005.) Viittomakieli on kuuron henkilön ensikieli. Kuulon taso normaalisti kuulevalla on 10-20 dB ja kuurolla 85-90 dB (Kuuloliitto ry).

Kuuroutuneesta henkilöstä on kyse silloin, kun kuulo on menetetty täysin puheen oppimisen jälkeen. Kuuroutunut henkilö ei saa selvää puheesta pelkän kuulon avulla, vaikka hänellä olisi kuulokoje. Useimmiten kommunikointi tapahtuu puheella, jota tuetaan eri menetelmillä, kuten tekstitulkkauksella ja viitotulla puheella. Kun puhutaan kuulovammaisesta, tarkoitetaan henkilöä, jolla on

jonkinasteinen tai –laatuinen kuulonalennus. Tämä käsittää kaiken huonokuuloisuuden ja täydellisen kuurouden väliltä. (Kuuloliitto ry.)

Suomen kuurosokeitten järjestön sivulla pohjoismaisen määritelmän mukaan kuurosokeus on vaikea-asteinen kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Koska pohjoismainen määritelmä määrittelee kuurosokeuden toiminnallisesti, kuurosokea ei välttämättä ole täysin kuuro tai sokea. (Suomen Kuurosokeat ry.)

2.2 Kuurojen historia ja kulttuuri

Suomalaisen viittomakielen isänä voidaan pitää Carl Oscar Malmia, joka perusti vuonna 1846 ensimmäisen kuurojen koulun Porvooseen. Monien, mm. Porvoosta ja Turusta keisarille toimitettujen kirjelmien jälkeen senaatti julkaisi asetuksen, jonka mukaisesti valtion tukema oppilaitos perustetaan Turkuun vuoden 1885 lopulla. (Rainò 2000, 35-42.)

Vuonna 1892 Keisarinjulistus määräsi uuden asetuksen Suomen kuuromykkäin- ja sokeainopetuslaitoksen uudestaanjärjestämiseksi. Saksalaisen metodin mukaisesti kuuroja lapsia opetettiin ensisijaisesti puhumaan, eikä viittomakielellä ollut sijaa opetuksessa. Viittomakieltä opettavat kuurot opettajat joutuivat lopettamaan virkansa. (Rainò 2000, 43-44.)

Kun oralismi eteni kuurojen opetuksessa, perustettiin ensimmäiset kuurojen yhdistykset. Tukholman kuurojenyhdistyksen puheenjohtaja Berg oli ehdottanut David Fredrik Hirnille yhdistyksen perustamista Turkuun. Vuonna 1885 kuurot koontuivat Turun kuurojenkoulun juhlasaliin keskustelemaan yhdistyksen perustamisesta. Yhdistyksen virallinen toiminta alkoi, kun keisarillinen senaatti hyväksyi säännöt 2. helmikuuta 1886. (Wallvik 2000, 48-49.)

Kuurojen palvelusäätiön (2007, 3) tutkimuksessa kuulovammaisia on arvioitu olevan suomessa 750 000. Vuonna 2010 Kuurojen liitto totesi, että tieto kuurojen määrästä on epätarkka. Arviot Suomen kuurojen määrästä vaihtelevat 2800 kuurosta 5000 kuuroon. (Kuurojen Liitto ry: Yhdistyshuone 2010.) Etelä-Karjalan kuurot ry:n puheenjohtaja Heli Berg arvioi, että Etelä-Karjalan alueella olisi 50- 100 kuuroa (Berg 2014).

Kuuroihin on vuosisatoja viitattu nimityksellä kuuromykkä, minkä kuurot kokevat loukkaavana. Kuurot eivät ole mykkiä, vaan heillä on ilmaisuvoimainen kieli. Puhheen tuottaminen on mahdollista suurimmalle osasta kuuroista, koska heidän äänielimistössään ei ole mitään vikaa. Sanaan kuuromykkä on myös aikojen kuluessa liimautunut sivumerkityksenä ”yksinkertainen, tyhmä”, minkä takia se koetaan negatiiviseksi ilmaukseksi. Vaikka kuuleva henkilö mieltäisi termin kuulovammaisen poliittisesti korrektina, voi se kuurojen mielestä olla loukkaava. Puhuttaessa kuulovammaisesta ja huonokuuloisesta viitataan johonkin vammaan. Terve kuuro ei koe, että hän ei pysty tai kykene johonkin kuuroutensa takia tai että häneltä puuttuisi jotain. Kuuro-sana viittaa toki kuulon puuttumiseen, mutta se ei välttämättä kannata lisämerkitystä. Sana kuuro koetaan neutraalina ja hyvänä, käyttökelpoisena sanana. Kuuro-sanalla viitataan omaan itseensä ja omaan yhteisöönsä, aivan kuten kuuro viittaisi kuuleviin sanalla kuuleva. Kuulon puuttuminen ei tarkoita sitä, etteikö kuuro voisi elää täysipainoista elämää. (Malm & Östman 2000, 10-11.)

Kuurojen Liitto toteaa, että kuurot eivät ajattele itseään kuulovammaisina, vaan ensisijaisesti kielivähemmistönä. Kuuro sanana ei tarkoita vain kieltä vaan sisältää myös ajatuksen omasta kielellisestä kulttuurista. (Mikkola 2005.) *Kuurous tarkoittaa siis kuulumista etniseen ryhmään, kieli- ja kulttuurivähemmistöön, ei vamman astetta* (Malm & Östman 2000, 11).

Kuurot tapaavat toisiaan kuurojen yhdistyksissä ja kotimaisissa sekä ulkomaisissa tapahtumissa, missä he voivat kommunikoida vaivattomasti omalla kielellään (Kuurojen liitto ry). Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi urheilutapahtumat ja viittomakielten tutkijoiden konferenssit. Nimitykset kuuro ja viittomakielinen ovat yleisesti hyväksyttävissä, koska ne ovat ryhmään itse kuuluvien hyväksymiä. Kuurojen ryhmään sisältyvät viittomakieliset ja viittomakielisessä kulttuuripiirissä elävät ihmiset, joilla on jonkinasteinen kuulovamma. Viittomakielisen ryhmän jäseniä yhdistää käytetty kieli ja samankaltaiset elämänkokemukset. (Malm & Östman 2000, 11.)

2.3 Viitottu kieli ja suomalainen viittomakieli

Viitottu kieli tarkoittaa käsien, kasvojen ja vartalon käyttöön perustuvaa viestien tuottamista, mitä harjoitetaan kuurojen yhteisöissä eri puolilla maailmaa. Viittomakielet ovat syntyneet kuurojen yhteisöissä samalla tavalla kuin puhutut kielet ovat syntyneet kuulevien muodostamissa yhteisöissä. Jotkut tutkijat olettavat kielen olleen alun perin viitottua ja puheen kehittyneen vasta myöhemmin. Kielitieteelliset tutkimukset osoittavat, että viittomakieli täyttää samat luonnollisen kielen kriteerit kuin puhutut kielet. (Malm & Östman 2000, 13-17.)

Vaikka viittomakieli ei ole kansainvälinen, voivat eri viittomakielen edustajat kommunikoida keskenään. Esimerkiksi kansainvälisissä tapahtumissa voidaan hyödyntää kansainvälistä viittomatapaa, joka on yhdistelmä eri viittomakielille. Tässä viittomatavassa otetaan eri viittomakielistä yhteisiä rakenteellisia piirteitä ja amerikkalaisen viittomakielen viittomia. Jos kyseessä on pohjoismaiden kansainvälinen tapahtuma, kansainvälinen viittominen hyödyntää pohjoismaisten viittomakielten viittomia. (Malm & Östman 2000, 19.)

Kuurojen Liiton määritelmän mukaan viittomakielinen voi olla kuuro, kuuleva tai huonokuuloinen. Suomessa käytetään kansallisesti suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä, mutta maahanmuuton myötä Suomeen on rantautunut myös muita viittomakielisiä. Ulkomaisissa viittomakielissä suurin ryhmä on venäläinen viittomakieli. (Jokinen 2010, 10.) Viittomakielisten kuurojen määrää Suomessa voidaan arvioida eri tavoin. Viittomakieliset itse arvioivat, että Suomessa on 4000–5000 viittomakieltä käyttävää kuuroa tai huonokuuloista. Vuonna 2011 väestörekisteriin oli ilmoittanut 223 ihmistä viittomakielen äidinkielekseen. (Kuurojen Liitto ry.) Anja Malm ja Jan-Ola Östman (2000, 20) huomauttavat, että jos mukaan lasketaan myös viittomakieltä toisena kielenään tai vieraana kielenä käyttävät, voivat luvut yltää jopa 14 000. Toisena kielenään suomalaista viittomakieltä käyttävät viittomakielisten parissa työskentelevät ammatti-ihmiset, kuten kuurojen työntekijät, viittomakielen tulkit ja kuulovammaisten erityisopettajat, sekä viittomakielisten lasten kuulevat vanhemmat. Viittomakieli on vieras kieli, jos sitä opiskelee omaksi ilokseen ja harrastukseksi (Jokinen 2000, 81).

Vuonna 1991 Kuurojen liitto julkaisi ensimmäisen kielipoliittisen ohjelmansa, jonka tarkoituksena oli vahvistaa viittomakielen asemaa. Kielipoliittiseen ohjelmaan pohjautuvan edunvalvontatyön tärkein saavutus oli, kun vuonna 1995 viittomakieli tunnustettiin perustuslaissa. (Jokinen 2010, 7.) Katkelma nykyisestä voimassa olevasta laista 17§:ssä: *Viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla* (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731).

Vuoden 2010 Kielipoliittisessa ohjelmassa tavoitteet ovat pysyneet samana: Suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen aseman vahvistaminen. Lisäksi halutaan selkeyttää kysymystä viittomakielen omistajuudesta ja herättää keskustelua kielestä ja sen merkityksestä. Kielipoliittinen ohjelma on työkalu, jolla voidaan parantaa viittomakielen asemaa ja vahvistaa viittomakieltä käyttävien kieli- ja kulttuuri identiteettiä ja kehittää viittomakieltä ja viittomakielistä kulttuuria. (Jokinen 2010, 7.)

3 Viittomakielen tulkkaukspalvelut

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista vahvistettiin helmikuussa 2010. Tämän jälkeen kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle, eli Kelalle, 1.9.2010. Kelan Turussa sijaitseva asiantuntijayksikkö käsittelee tulkkihakemuspalveluiden ratkaisutyön. Yksikkö on neuvonta- ja ohjausyksikkö myös muun muassa Kelan toimistoille, asiakkaille, välityskeskuskille ja yhteistyötahoille. (Kela 2013.)

Tulkkaukspalvelun palveluntuottajat on jaettu kahteen suureen alueeseen. Etelä- ja Länsi-Suomelle on omat palveluntuottajansa ja Itä- ja Pohjois-Suomelle omansa. Palveluntuottaja on kilpailutettu ja kahden kilpailutusalueen palveluntuottajat 2014-2015 on nähtävissä Kelan sivuilla. (Kela 2014a.)

Vammaisten tulkkaukspalveluihin oikeutettu henkilö tilaa tulkin Kelan välityskeskuksen kautta. Kyseinen välityskeskus toimii samoissa tiloissa Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen kanssa Turussa. Tulkkaukspalvelua haluava voi ottaa Ke-

lan välityskeskukseen yhteyttä esimerkiksi tekstiviestillä, sähköpostilla, puhelimella, etätulkkauslaitteella ja kirjeellä. Yhteydenotossa kerrotaan muun muassa henkilötiedot, päivämäärä, jolle tulkkia tarvitaan, tulkkauksen alkamis- ja päättämisaika ja syy tulkin tarpeeseen, esimerkiksi kokous. (Kela 2015.) Tulkkaukspalveluiden välitysjärjestelmän (VATU- järjestelmä) avulla välitetään asiakkaiden tulkkauksilaukset. Välitysjärjestelmään kirjaututaan Katso- tunnisteella Kelan sivujen kautta. (Kela 2014b.)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (19.2.2010/133) 5:ssä pykälässä toteaa tulkkaukspalvelujen käyttäjistä näin: *Oikeus tulkkaukspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.*

Samasta laista otettu katkelma kuudennesta pykälästä: *Tulkkaukspalvelua on järjestettävä siten, että kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkauksentuntia kalenterivuoden aikana.*

4 Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystoimi

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi edistää toiminnallaan terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Toimintamuotoja ovat terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhuspalvelut. Kunnat tekevät Eksoten kanssa palvelusopimukset kunnan väestön palvelutarpeiden mukaisesti. Eksote on kuntayhtymä (Kuvio 1.), johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolampi, Savitaipale ja Taipalsaari. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000. Eksote sisältää Etelä-Karjalan sairaanhoitopiirin ja Etelä-Karjalan erityishuoltopiirin. (Eksote 2015.)



Kuvio 1. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri

Vuonna 2006 aloitettiin sosiaali- ja terveystyöpiirin selvitystyö, jonka jälkeen tausta-vaikuttajaksi tuli kunta- ja palvelurakennusuudistus (Paras). Eksote tarjosi erityis-sairaanhoidon ja kehitysvammaishuollon palveluita jo vuonna 2009, mutta toiminta alkoi koko laajuudessaan vuonna 2010. Sosiaali- ja terveystyöpiirin muodostamiselle perusteena oli yhteinen maakunnallinen hyöty sekä puitelain vaatimusten toteutuminen pienille kunnille. (Kunnat.net.) Kunta- ja palvelurakennusuudistus hankkeen tavoitteena on taata yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille suomalaisille. Tämä vaatii

- toimivaa ja eheää kuntarakennetta
- palvelurakenteiden vahvistamista ja palveluiden järjestämistä nykyistä laajemmalla väestöpohjalla
- kuntien välistä yhteistyötä ja uusia toimintatapoja. (Stm.fi(a).)

Kunta- ja palvelurakennusuudistustoiminta alkoi vuonna 2005. Helmikuussa 2007 voimaan astui puitelaki, eli laki kunta- ja palvelurakennusuudistuksesta. Paras-puitelaki vaatii kuntia muodostamaan vähintään 20 000 asukkaan yhteistoiminta-alueen hallinnollisesti. Yhteistoiminta-alueen tulee noudattaa joko kuntayhtymä- tai isäntäkuntamallia ja sen järjestämisvastuulla ovat terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut. Paras-puitelain mukaisesti veloitteet yhteistoiminta-alueista jatkuvat vuoden 2016 loppuun. (Stm.fi 2014a.) Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirin strategiassa vuosille 2010–2013 valtioneuvoston selonteossa on

arvioitu Paras-hankkeen etenemistä. Selonteossa todettiin, että kunta- ja palvelurakennemuutosten vaikutukset eivät ole vielä vahvasti edenneet palvelujen kehittämiseen. (Eksote 2013b.)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin strategiassa vuosille 2010–2013 ilmaistaan Eksoten arvot. Etenkin asiakaslähtöisyydessä ja oikeudenmukaisuudessa korostetaan asiakkaan huomiointia. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa tavoitetta ja toimintatapaa, millä asiakkaan tarpeet pyritään ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon palvelua tai tuotetta kehiteltäessä. Tähän arvoon kuuluu myös asiakkaan tai potilaan ohjaaminen palvelujen piiriin oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan. Asiakas on vahvasti osallinen palvelutapahtumissa ja on oikeutettu henkilökunnan ymmärrettävään kielenkäyttöön ja hyvään käytökseen. Asiakkaan ja potilaan erilaisuutta ja arvokkuutta kunnioitetaan ja asiakkaitten palautetta käytetään palveluiden kehittämiseen. Oikeudenmukaisuus korostaa ihmisarvoa ja oikeudenmukaista kohtelua sekä asiakkaan että henkilöstön osalta. Samanlaisessa hoito- ja palvelutarpeessa oleville asiakkaille tarjotaan kaikille samoihin periaatteisiin pohjautuvaa palvelua ja hoitoa. (Eksote 2013b.)

Eksoten viimeisimmässä strategiassa vuosille 2014–2018 strategisina tavoitteina on muun muassa asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ja palvelujen saatavuuden helpottaminen. Näihin tavoitteisiin päästäkseen Eksoten tulee esimerkiksi järjestää toimivat matalan kynnyksen palvelupisteet ja yhteydenottokanavat, kehittää päivystävää sairaalaa sekä lisätä mobiilisia ja sähköisiä yhteydenottoratkaisuja. Asiakasta käsitteleviä arvoja ovat yhdessä asiakkaan kanssa ja mutkaton vuorovaikutus. Yhdessä asiakkaan kanssa sisältää henkilökunnan vastuun huolehtia, että palvelu on helposti saatavilla. Asiakasta tuetaan omatoimisuuteen ja asiakkaan tulisi tuntee olevansa arvostettu. Mutkaton vuorovaikutus tarkoittaa, että henkilökunta kohtelee asiakasta ystävällisesti ja kohteliaasti. Yhteiset keskustelut ovat avoimia ja vastavuoroiset palautteet kehittävät palveluja. (Eksote 2014.)

5 Kuurot ja sosiaali- ja terveystalvet

Sosiaali- ja terveystalvet ohjaavia perusteita ja kannanottoja yhdenvertaisuudesta

Perustuslain mukaisesti julkisella vallalla on velvoite edistää kansalaisten terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta (Stm.fi 2014b). Sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla on sosiaali- ja terveyspolitiikka sekä lainsäädännön valmistelu, mutta palvelujen järjestämisestä vastaavat kunnat (Stm.fi(b)). Aluehallintavirastot valvovat lakien toteutumista kunnissa ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ohjaa ja koordinoi aluehallintovirastojen toimintaa (Stm.fi 2014b).

Suomen perustuslaissa 19§:ssä kerrotaan, että *julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä* (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731). Muita sosiaali- ja terveyspalveluja sääteleviä lakeja ovat esimerkiksi sosiaalihuoltolaki, joka määrittelee miten ja mitä sosiaalipalveluja kunnan on tuotettava. Terveystalvet sääteleviä lakeja ovat terveydenhuoltolaki, kansanterveyslaki ja erikoissairaanhoidtolaki. (Stm.fi 2014b.) Terveystalvetlain (30.12.2010/1326) tarkoitus on muun muassa

1) *edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta*

2) *kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja*

3) *toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta*

Vuonna 2012 useampi kuulovammaisjärjestö julkaisi yhteisen kannanoton uusista ajanvarausjärjestelmistä. Käyttöön otettu takaisinsoittojärjestelmä tekee palvelujen tavoittamisesta mahdottoman kuuroille, kuulovammaisille ja kuurosokeille asiakkaille. Hankala tilanne tulee vastaan, kun puhelu suoritetaan tulkin välityksellä. Takaisinsoittoa ei voi määrittellä tiettyyn ajankohtaan, jolloin tulkin tilaaminen oikealle hetkelle on mahdotonta. Järjestöjen edustaja vetosivat Suomen perustuslakiin (11.6.1999/731), jossa ilmoitetaan yhdenvertaisuudesta seu-

raavasti: *Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.* Lisäksi huomautettiin YK:n yleissopimuksesta, jossa esteettömyyteen liittyvässä 9 artiklassaan mainitaan, että vammaisilla tulee olla yhdenvertainen pääsy palveluihin. (Jokinen, Lapinleimu, Leinonen & Londen 2012.)

Pari vuotta myöhemmin Kuurojen Liitto julkaisi uudistuvasta sosiaalihuoltolaista lausunnon, jossa kommentoitiin joitain lain pykälää ja tehtiin lisäehdotuksia lakien yksityiskohtiin. Lausunnossa todettiin, että viittomakieliset asiakkaat eivät ole yhdenvertaisia muihin kansalaisiin nähden. Sosiaalihuollon palveluissa viittomakielisen asiakkaan mielipidettä ja tahtoa ei kuulla riittävästi. Ehdotuksien tarkoituksena oli muuntaa lakia vastaamaan myös YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen linjauksia. Lausunnon pääasiallinen viesti oli korostaa sosiaalihuollon palvelujen saatavuutta ja käytännön toimivuutta viittomakielisen näkökulmasta. Tulkkauspalveluiden aktiivinen käyttö sosiaalipalveluissa on välttämätöntä, jotta kommunikointi sosiaalihuollon työntekijän ja viittomakielisen asiakkaan välillä on sujuvaa ja asiakas tulee kuulluksi. (Kuurojen liitto 2014.)

Terveyttä edistävää tietoa ja palvelua viittomakielellä

Ensisijaisesti viittomakieliset kuurot hyödyntävät kotikuntansa terveyskeskuksien ja työterveysasemien terveydenhoitopalveluita (Kuurojen Liitto ry: ViPat(a)). Internetissä on tarjolla Viittomakielisen palveluopas, johon on kerätty julkishallinnon tuottamat verkkosivut, joissa tieto kerrotaan viittomakielellä. Sivustolta saa viittomakielistä tietoa terveydestä ja ravinnosta sekä perhe- ja sosiaalipalveluista. Tiedon tarjoaa muun muassa Kela, A-Klinikkasäätiö ja Kuurojen Liitto. (Suomi.fi.)

Terveyttä edistäviä palveluita voi myös saada suoraan viittomakielellä. ViPat (viittomakieliset palvelujentuottajat) on Kuurojen Liiton tarjoama sivusto, joka on tarkoitettu viittomakielisille ja heidän kanssaan työskenteleville palveluntuottajille. ViPat:ssa on tietoa asumisesta, koulutuksesta, terveydestä, työllisyydestä ja eri palveluntuottajista. Terveyspalveluissa on tarjolla kuntoutuspalvelut, kotisairaanhoido, kuurojen auttava linja ja niiden palveluntuottajat. Terveyspalvelujen viittomakieleltä osaavaan ammattihenkilöstöön kuuluvat kuntoutussihteerit, kuntoutus-

ja sosiaalihoajaat sekä kotisairaanhoidajien ammattilaiset. (Kuurojen Liitto ry: ViPat(a).)

Kuurojen Liiton kuntoutussihteerit antavat viittomakielistä tietoa ja ohjausta kuntoutuspalveluista. Tähän kuuluu esimerkiksi ohjausta sairaanhoidon saannista ja neuvontaa hakemusten täyttämässä. (Kuurojen Liitto ry: ViPat(b).) Kuurojen palvelusäätiössä annetaan tietoa tarjolla olevasta kotihoidosta ja päivätoiminnasta sekä tarjotaan erillisenä palveluna Kuurojen auttava linja (Kuurojen Liitto ry: ViPat(a)). Palvelu on tarkoitettu kuuroille, kuurosokeille, kuuroutuneille, huonokuuloisille tai puhevammaisille ja heidän omaisilleen. Kuurojen auttava linja tarjoaa mahdollisuuden keskustella luottamuksellisesti tekstiviestein ja sähköpostein henkilökohtaisista kriiseistä ja vaikeuksista. (Kuurojen Liitto ry: ViPat(c).) Jos asiakas haluaa viittomakielistä mielenterveyteen liittyvää konsultaatiota, tutkimusta tai hoitoa, tarvitaan lääkärin lähete (Kuurojen Liitto ry: ViPat(a)).

Kuurot sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjinä

Vuonna 2002 julkaistussa tutkimuksessa Sosiaalikehitys Oy teki kuurojen palvelusäätiön toimeksiannosta selvityksen viittomakielisistä kuuroista sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että osa kuuroista ei pysty käyttämään palveluita tai hoitamaan asioitaan ilman kuurojentyöntekijää. Kommunikaatio oli hankalaa, jos tulkkia ei saatu nopeasti paikalle kiireellisissä tapauksissa. Usein tulkin puuttuessa turvauduttiin sukulaisten tietämykseen asiakkaasta tai tietoja vaihdettiin kirjoittamalla. (Mattila & Törmä 2002, 28–39.)

Samana vuonna toisessa tutkimuksessa haastateltiin amerikkalaisia kuuroja naisia. Haastateltavilta kyseltiin heidän tietämystään ja asenteita terveydenhuollosta sekä varsinaisia kokemuksia terveydenhuollon käytöstä. Tuloksissa ilmeni selkeä vaje terveyteen liittyvässä tiedossa. Monet naiset pitivät omaa lääkäriään tärkeimpänä tiedonlähteenä terveyteen liittyvissä asioissa, mutta eivät esittäneet kysymyksiä oman epävarmuutensa takia. Lisäksi monilla naisilla oli käsitys, että kuuroille henkilöille ei ollut samoja tietolähteitä saatavilla, kuten kuulevilla henkilöillä. Terveysaiheisia tietoja vaihdettiin kuurojen ryhmien sisällä tai neuvoja saatiin perheenjäseniltä. Terveyspalveluista oli huonoja kokemuksia, joista kaikissa

tapauksissa suurin syy oli yhteisen kielen puuttuminen. Kun terveystalon ammattiharjoittajalla oli käytössään etevä tulkki, kuurot naiset kokivat tapaamiset positiivisina ja lisäsivät tietämystään terveysasioista. Myös viittomakielen alkeitten osaaminen ja tarjottu mahdollisuus kommunikoida kirjoittamalla koettiin miellyttävänä. (Barmada, Steinberg, Sullivan & Wiggins 2002, 729-734.)

Myös toinen kuurojen näkökulmasta toteutettu terveyspalvelujärjestelmän tavoitettavuuteen keskittynyt tutkimus osoitti samantyyppisiä tuloksia. Tutkimuksessa haastateltiin 91 kuuroa aikuista Yhdysvalloissa. Tuloksissa oli vahvasti läsnä kommunikaatiovaikeudet. Terveystalon kohtaamisia väritti epäluottamus, turhautuminen ja pelko. Jotkut osanottajista olivat sitä mieltä, että terveystalon ammattiharjoittajien tulisi opiskella lisää kuuroista sosiaalikultuurillisesta näkökulmasta. Positiiviset kokemukset perustuivat lääketiedettä ymmärtävään tulkkiin, ammattiharjoittajien kykyihin käyttää viittomakieltä sekä heidän aktiiviseen yritykseensä parantaa kommunikaatiota. (Barnett, Steinberg, Meador, Wiggins & Zazove 2006.)

Kuurojen kokemuksia on tutkittu myös erikseen suun terveystalon palveluissa. Vastauksissa ilmeni, että eniten ongelmia terveystalon henkilökunnan ja kuuron asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa aiheutti kommunikaatio. Henkilökunta ei osannut perusviittomia tai ei ollut myönteinen vaihtoehtoihin kommunikaatiomenetelmiin. Huulion seuraaminen hankaloitui katsekontaktin puutteesta ja häiritsevästä valaistuksesta. Henkilökunnan käyttämät suunäsuojukset estivät huulilta lukemisen kokonaan. Tulkkauspalvelut olivat ongelmallisia, koska ne koettiin työlääksi tilata. Hankalana tekijänä oli myös sähköisten ajanvarausjärjestelmien puute ja kuuloon perustuvat tiedotusjärjestelmät hammashoitopalvelussa. Tulosten mukaan kuurot toivoivat henkilökunnalle lisää kuurotietoisuutta. (Kaakinen 2011, 4.)

Vuonna 2013 tehdyssä opinnäytetyössä tutkittiin kuuroja mielenterveyspalvelujen käyttäjinä. Vastaajat olivat käyttäneet viittomakielisiä ja viittomakielelle tulkattuja palveluja. Enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä saamansa palveluun, mutta palveluun hakeutumisessa oli ollut ongelmia. Tähän syynä oli leimautumisen pelko tai tiedon puute. Oma äidinkieli palvelujen saannissa koettiin merkittäväksi. Vastaajien mielestä mielenterveystyöntekijällä tulisi olla hyvä viittomakielen taito

ja kuurontuntemus. Tuloksien perusteella kehitettävää olisi esimerkiksi mielen-terveyspalvelujen tiedottamisessa viittomakielisille asiakkaille. Mielen-terveystyöhön tarvitaan myös lisää viittomakielen taitoisia työntekijöitä. (Lintukangas-Alander 2013, 2.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä viittomakielisten kuurojen kokemuksia heidän käyttämistään Eksoten palveluista vuosina 2011-2014. Opinnäytetyön tavoitteena on saada uutta tietoa Eksoten palvelujen toimivuudesta viittomakielisten kuurojen näkökulmasta ja antaa uutta tietoa Eksoten palvelujen kehitystyöhön.

Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet määrittelevät tutkimusongelmat (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 99). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusongelma voi muuttua tutkimuksen aikana. Tutkimusongelman sijaan suositaan termiä tutkimustehtävä, joka asetetaan yleisellä tasolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 126.) Tutkimustehtävää rajataan niin, että tutkija osoittaa aineistonsa ydinsanomana, jonka haluaa tulkinnallaan nostaa erityiseksi tarkastelun keskipisteeksi (Kiviniemi 2010, 73). Tutkimustehtävää lähestyn seuraavilla kysymyksillä:

- Miten viittomakieliset kuurot kokevat Eksoten palveluiden tavoitettavuuden?
- Mitkä tekijät luovat onnistuneen palvelukokemuksen?
- Mistä tekijöistä seuraa huono palvelukokemus?
- Minkälaisia parannuksia viittomakieliset kuurot asiakkaat haluavat Eksoten palveluihin?

7 Opinnäytetyön toteuttaminen

7.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö suoritettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimusongelma ja olemassa olevan

tiedon määrä. Jos tutkimusilmiöstä on vähän tietoa, ei kvantitatiivista tutkimusmenetelmää kannata käyttää, koska on hankala löytää perusteluja mittarin laati-
miselle. Jos tutkimuksessa tavoitellaan ymmärryksen lisäämistä ja tutkimusilmiön
syvällistä kuvaamista, paras vaihtoehto on kvalitatiiviset menetelmät. (Kankku-
nen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 78.) Kvantitatiivinen menetelmä ei ollut hyvä
vaihtoehto tähän opinnäytetyöhön, koska viittomakielisten kuurojen kokemuksia
Eksoten palveluista ei oltu aiemmin tutkittu. Lisäksi arvio Etelä- Karjalan alueella
asuvista kuuroista oli Heli Bergin (2014) mukaan vain 50–100 eikä käytettävissä
ollut tilastotietoa viittomakielisistä kuuroista, jotka ovat käyttäneet Eksoten palve-
luita. Kvantitatiivisen tutkimuksen otoskoko vaihtelee tutkimuksen mukaan ja
otoskoko tulisi arvioida etukäteen, jotta tutkimuksen tulokset olisivat tilastollisesti
merkittäviä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 107-108).

Kvalitatiivisen tutkimuksen käyttöä voidaan lähestyä eri tavoilla. Laadullista tutki-
musta voidaan hyödyntää kuvaamaan uutta tutkimusaluetta, josta ei ole juuri yh-
tään aikaisempaa tietoa. Toisaalta sitä voidaan käyttää olemassa olevaan tutki-
musalueeseen, jos aihetta halutaan lähestyä uudesta näkökulmasta tai jos epäil-
lään esimerkiksi teoriaa tai tutkimustuloksia. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen
2013, 66.) Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaami-
nen ja kohteen kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tut-
kimuksen tehtävä on pikemminkin löytää ja paljastaa tosiasioita kuin todentaa
olemassa olevia väittämiä. Tutkijan arvolähtökohdat vaikuttavat siihen, mitä ja
miten pyrimme ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Hoitotyössä laadullisen tutkimuksen keskeinen merkitys on lisätä ymmärrystä tut-
kimusilmiöstä. Tietoa kerätään esimerkiksi sairauden kokemuksesta ja hoitoko-
kemuksesta ja muista ilmiöistä, joita ei voi mitata pelkästään määrällisesti. (Kank-
kunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 74.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohdat
vaihtelevat ja tutkimuksen lähestymistapoja on monia. Hirsjärvi, Remes ja Saja-
vaara ovat koonneet listan, jossa on kaikkiaan 43 nimikettä kvalitatiivisesta tutki-
muksesta tai sen haarasta. Laadullinen tutkimus voi olla esimerkiksi kenttätutki-
mus, tapaustutkimus, kirjallisuuden representaatiotutkimus, fenomenologinen
tutkimus ja etnografinen tutkimus. (Hirsjärvi ym. 2009, 162.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena ovat nimenomaan ihmisten kokemukset, jolloin tutkimusmenetelmä on laadullinen ja lähestymistapa fenomenologinen. Fenomenologia voidaan käsittää filosofisena suuntauksena, lähestymistapana ja tutkimusmetodinä. Fenomenologisessa tutkimuksessa keskitytään ihmisten kokemuksiin. (Lukkarinen 2003, 116-117.) Tarkemmin määriteltynä fenomenologian perinteisiin kuuluu kiinnostus elettyyn todellisuuteen, inhimilliseen elämismailmaan ja sen rakenteisiin. Fenomenologiassa kysytään ja kyseenalaistetaan asioita, eikä pyritä todentamaan eri tieteenalojen tuloksia oikeiksi. (Miettinen, Pulkkinen & Taipale 2010, 9.) Simo Pulkkinen (2010, 26) kuvailee Edmund Husserlin käsitystä fenomenologisesta menetelmästä. Husserlin mukaan erityistieteiltä puuttui kokonaisvaltainen näkemys todellisuudesta. Yksi syy tähän oli se, että empiiriset tieteet tarkastelivat vain kokeellisesti todennettavia objektiivisia piirteitä ja sulkivat kaikki subjektiiviset piirteet pois. Perustavan ymmärryksen todellisuudesta pystyi saavuttamaan vain, jos tiede keskittyi subjektiivisesti annettuun elämismailmaan. Husserlin fenomenologisessa menetelmässä keskityttiin kokemuksen subjektiiviseen prosessiin ja siitä hahmottuvaan elämismailmaan. Fenomenologialla pystyy siis tutkimaan kaikkia todellisuuden osa-alueita, koska kaikilla kohtaamillamme asioilla on subjektiivinen ilmenemisen tapa kokemuksessa.

7.2 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin teemahaastattelulla (Liite 1) eli puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77) ja sähköpostitse lähetetyillä avoimilla kysymyksillä lomakkeessa (Liite 2). Valitsin kaksi aineistonkeruumenetelmää, koska olin hetkellisesti koulunkäynnin takia estynyt tekemään lähihaastatteluja. Haastattelujen kerääminen oli epävarmaa, enkä tiennyt lopullisten haastateltavien määrää. Jotta varmasti saisin tavoittelemani määrän mukaisesti 7-15 vastausta, tein myös avoimen kyselyn. Tein teemahaastattelua varten saatekirjeen (Liite 3), jota käytin pohjana tehdessäni avoimen kyselyn saatekirjeen (Liite 4).

Aineistoa kerättiin 9 ihmiseltä. Tein 7 haastattelua, ja minulle lähetettiin takaisin kaksi avointen kysymysten lomaketta. Haastattelu- ja avoimet kyselyvastaukset kerättiin aikavälillä elo- ja marraskuu 2014. Jokaisessa haastattelussa ja kyselyssä pyysin kohdehenkilöä kertomaan yhdestä kokemuksestaan kerrallaan.

Useimmat vastaajista kertoivat useammasta kokemuksesta Eksoten eri palveluissa. Kokemuksia ilmeni terveyspalveluista, kuten keskussairaalan palveluista, terveyskeskuksista ja päivystyksestä, sekä neuvolapalveluista.

Teemahaastattelu

Valitsin aineistokeruumenetelmäksi haastattelun, koska kyseisellä menetelmällä on monia etuja. Hirsjärvi ja Hurme (2008) ovat luonnehtineet haastattelun myönteisiä puolia seuraavalla tavalla: Tuntemattomassa tai vähän tutkitussa tutkimusalueessa haastattelu mahdollistaa monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelun aikana vastauksia voidaan selventää ja saatuja tietoja voidaan syventää. Haastateltavalta voidaan kysyä esimerkiksi motiiveja vastausten takana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35.)

Teemahaastattelu muistuttaa ominaisuuksiltaan enemmän avointa haastattelua kuin strukturoitua. Teemahaastattelu kuuluu puolistrukturoituihin haastattelumenetelmiin, koska jokaisen haastateltavan kanssa käydään samat aihealueet, eli teemat, lävitse. Toisin kuin strukturoidussa lomakehaastattelussa teemahaastattelussa ei ole tarkoin järjestettyjä yksityiskohtaisia kysymyksiä. Haastattelu etenee teemojen varassa, mutta ei ole yhtä vapaa kuin avoin haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.) Lisäksi haastattelua tukemaan voi tehdä teemoja tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelun kysymykset muodostetaan vastaamaan tutkimuksen tarkoitusta ja tutkimustehtäviä. Haastatteluun valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen, eli tutkittavasta ilmiöstä on aikaisempaa tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77-78.)

Haastattelun teemat oli rakennettu tutkimuskysymyksiä tukeviksi. Ennen haastattelun aloitusta kysyin 3 taustakysymystä, eli sukupuolen, iän ja käytetyn sosiaali- tai terveyspalvelun. Teemojen alle olin listannut itselleni haastattelun tueksi asioita, joitten avulla saatoin avata teemoja tai ohjata haastattelua, jos haastattelu eksyisi aiheesta. Olin ennen haastattelua ilmoittanut haastateltaville, etten hallitse viittomakieltä ja kysynyt mahdollisuutta, että he tilaisivat tulkin paikalle. Lisäksi tarjosin jokaiselle henkilölle, johon otin yhteyttä, mahdollisuuden lukea teemahaastattelun saatekirjeen (Liite 3) sähköpostitse tai paikan päällä.

Tapasin haastateltavat henkilöt viittomakielisen tulkin läsnä ollessa, jolloin pystyin nauhoittamaan haastattelun. Haastattelut tehtiin vaihtelevissa ympäristöissä: Kahviossa, Lappeenrannan teknillisen yliopiston tiloissa, haastateltavan omassa asunnossa ja Etelä-Karjalan kuurot ry:n kerhotiloissa Lappeenrannassa. Haastattelu-aika ja -paikka oli sovittu etukäteen tekstiviestillä tai sähköpostitse. Haastattelut kestivät vaihtelevasti henkilöstä riippuen noin 15 minuutista yhteen tuntiin. Opinnäytetyön esittely ja haastateltavien etsiminen Etelä-Karjalan kuurot ry:n kerhotalolla tapahtui yhteistyössä yhdistyksen hallituksen kanssa. Työelämän-edustaja Heli Berg, joka on yhdistyksen puheenjohtaja, ehdotti haastattelujen pitämistä kerhotalolla. Hallituksen sihteeri ilmoitti minulle kokoontumispäivistä ja sekä päivä että aika hyväksyttiin hallituksen jäsenien kanssa. Hallituksen jäsenet varmistivat, että tulostani tiedotettiin muille yhdistyksen jäsenille.

Avoimet kysymykset verkkolomakkeessa

Kvalitatiivisen tutkimuksen voi suorittaa myös etäältä tutkittavista henkilöistä (Hirsjärvi ym. 2009, 194). Sähköpostin kautta lähetetyllä avoimella kyselyllä (Liite 2) pystyin jatkamaan aineiston keruuta, kun en pystynyt lähihaastatteluja tekemään. Verkkolomake oli mielestäni myös hyvä vaihtoehto kuuroille, joilla on hyvä suomen kielen taito ja joilla ei ole aikaa lähihaastattelulle. Halusin antaa vastajalle tilaa ja joustavuutta kertoa oman mielipiteensä, kuten teemahaastattelussa, joten valitsin tiedonkeruumenetelmäksi avoimen kyselyn.

Lähetettävää lomaketta varten tulisi tehdä saatekirje, jossa kerrotaan tutkimuksesta ja rohkaistaan vastaamaan. Lisäksi tulisi ilmaista viimeinen vastauspäivä ja toive, että vastaukset lähetettäisiin pian. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.) Tein avoimille kysymyksille lyhyen saatekirjeen (Liite 4), jossa kerroin mahdollisimman selkeästi opinnäytetyöstäni ja sen tarkoituksesta ja tavoitteesta. Lähetin avoimen kyselyn saatekirjeen kanssa suoraan viittomakielisten kuurojen omiin sähköpostiosoitteisiin. Saatekirjeessä olin alun perin ilmoittanut vastausajan olevan noin kaksi viikkoa, mutta pidensin vastausaikaa syyskuun 2014 puolivälistä marraskuun 2014 alkuun. Tähän oli syynä vastaamattomuus, joka toisen vastaajan kohdalla johtui harvoin käytetystä sähköpostista.

Verkkolomakkeen yhtenä etuna on se, että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, eikä vastauksia tarvitse myöhemmin erikseen tallentaa. Toisaalta kohdehenkilöiden tavoitettavuus voi rajautua siihen, onko käytettävissä tietokonetta tai verkkoyhteyttä. (Vehkalahti 2014, 48.) Yleisesti kyselyitä koskeva ongelmatekijä on epävarmuus siitä vastattiinko kyselyyn ajatuksella ja tosissaan (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Suurin ongelma internetin kautta lähetetyissä kyselylomakkeissa on kato (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Kohdehenkilöiksi valitsin yksinkertaisesti ne viittomakieliset kuurot, joiden sähköpostiosoite oli minun tiedossani. Lähetin avoimilla kysymyksillä varustetun verkkolomakkeen kuudelle henkilölle, joista vastasi kaksi. Tällöin tarkkaan laskettu kato oli 60 prosenttia.

Yleistä kyselytutkimuksille on abstrakti kiinnostuksen kohde, kuten asenteet. Jotta näitä kiinnostuksen kohteita voitaisiin mitata, täytyy niille muodostaa konkreettisia väitteitä ja kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin vastataan vapaamuotoisesti ja sanallisten vastausten käsittely voi olla työläämpää verrattuna suljettuihin valintavaihtoehtoihin. Avoimet kysymykset ovat kuitenkin välttämättömiä tilanteissa, joissa vaihtoehtoja ei haluta tai voida luetella. Lisäksi avovastaukset mahdollistavat tutkimuksen kannalta tärkeän tiedon ilmenemisen, joka voisi jäädä muutoin havaitsematta. (Vehkalahti 2014, 18-25.) Ennen varsinaisia kysymyksiä minulla oli 3 taustakysymystä, joissa kysyin vastaajan sukupuolta, ikää ja käyttämää sosiaali- tai terveyspalvelua. Kyselylomakkeen muodostin teemahaastattelun pohjalta tehden 7 avointa kysymystä.

Vehkalahti (2014, 48) huomauttaa, että vastausväsymyksen välttämiseksi vastaaminen pitäisi tehdä helpoksi. Lomakkeen ulkoasun ja käytetyn kielen tulisi olla selkeä. Esimerkiksi täyteen ahdetut sivut ja kömpelö kieli voivat tehdä vastaamisesta raskaan tuntuisen, jolloin vastaamisesta on helppo luopua kyselyn ollessa vapaaehtoinen. Lisäksi liian pitkä lomake voi aiheuttaa keskittymiskyvyn herpaantumista. Tällöin kysymyksiin vastataan ilman suurempaa pohdintaa, jolloin luotettavuus voi kärsiä. Aikuisen kohdalla suositeltu maksimisivumäärä on 5. Tärkeää on myös muotoilla kysymykset oikein, jotta vastaukset eivät vääristyisi mahdollisten väärinymmärrysten takia. (Valli 2007, 102-105.) Sanamuotojen tulee olla yksityiskohtaisia ja selkeitä, eivätkä saa olla liian yleisluontoisia. Kysymysten tu-

lisi myös olla yksikäsitteisiä, eli ne eivät saisi sisältää samanaikaisesti useita asioita. (Vehkalahti 14, 23-24.) Kysymykset rakennetaan tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteiden mukaan niin, että ne eivät ole johdattelevia. (Valli 2007, 102).

Pyrin tekemään verkkolomakkeesta mahdollisimman selkeän ja helposti luettavan. Muokkasin jokaisen teeman avoimeksi kysymykseksi niin, että aihepiiri pysyi samana. Pyrin pitämään jokaisen kysymyksen kieliasun neutraalina, jotten loisi vastaajaa ohjaavaa ennakkoasennetta. Lisäsin joka kysymyksen alle teema-haastattelussa apuna käyttämäni listatut asiat tukemaan kysymyksen ymmärtämistä ja vastauksen antoa. Avoimen kyselyn alkuun olin kuitenkin laittanut huomion, että kysymysten alle listatut asiat eivät vaadi vastausta, vaan ovat pelkästään tukevana tekijänä. Jokaisen avoimen kysymyksen kohdalla tila, johon oman vastauksen pystyi kirjoittamaan. Verkkolomakkeen kokonaispituudeksi muodostui kolme sivua.

7.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Opinnäytetyöhön haettiin viittomakielisiä kuuroja, jotka olivat käyttäneet Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluita vuosien 2011-2014 aikana. Kohdehenkilöitä ei valittu satunnaisesti, sillä kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 67). Koska laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa tai kuvaamaan jotain ilmiötä, täytyy tiedonantajien valinta tutkimukseen tehdä harkitusti. Kohdehenkilöitten tulisi tietää tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 87-88.) Kohdehenkilöiden löytämisessä oli suurena apuna työelämäedustaja Etelä-Karjalan kuurot ry:n puheenjohtaja Heli Berg ja yhdistyksen sihteeri Laura Lintukangas-Alander. Heiltä sain ehdotuksia ja keinoja potentiaalisten haastateltavien löytämiseen ja yhteystietoja suoran kontaktin ottamista varten. Koska tutkin viittomakielisten kuurojen kokemuksia yleisesti, en määritellyt ikärajaa. Kohderyhmäni oli nuoret ja aikuiset. Lopullinen haastattelu- ja vastausaineisto tuli viittomakieltä käyttäviltä kuuroilta tai lähes kuuroilta huonokuuloisilta henkilöiltä.

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 58) toteavat, että haastateltavien määrää tulee miettiä tutkimuksen tarkoituksen mukaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koko ei perustu tilastollisen säännönmukaisuuden ilmenemiseen. Tutkimusaineistoksi voi riittää yhden henkilön haastattelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 181.) Yksi vaihtoehto haastattelujen riittävään määrään on saturaatio. Tällöin tutkija haastattelee niin monta kohdehenkilöä, että haastattelujen sisällöstä ei löydy enää olennaisesti uutta tietoa. Tutkijan tulee arvioida, että missä vaiheessa haastattelut lopetetaan ja kerättyä aineistoa on tarpeeksi merkittäviin tuloksiin. (Hirsjärvi, Hurme 2008, 60.) Saturaatiota voi käyttää myös muunlaiseen laadulliseen tutkimukseen. Saturaatio on käsitteenä kytköksissä yleistettävyyteen. Yleistyksiä voidaan tehdä pienestäkin aineistosta, kun se alkaa toistaa itseään. Jotta aineiston kylläntymisestä voitaisiin puhua, niin jonkin selityksen tulee esiintyä vähintään kaksi kertaa. (Sarajärvi & Tuomi 2006, 90-91.)

Mielestäni saturaatio oli tutkimukselle paras tavoite. Koska opinnäytetyö on kuitenkin yhden henkilön tekemä, on aineiston määrälle asetettava raja ajan ja omien voimien rajallisuuden takia. Oma tavoitteeni oli kerätä aineistoa 7-15 henkilöltä, jotta saturoivaa aineistoa tulisi tarpeeksi merkittäviin tuloksiin. Pienempi määrä haastateltavia saattaisi riittää, mutta suuremmasta aineistosta saa varmemmin saturoivia vastauksia. Lisäksi koska tutkimusongelma koostuu neljästä tutkimuskysymyksestä, tarvitaan riittävästi aineistoa yhtä tutkimuskysymystä kohti. Kokemuksia kerättiin yhteensä 9 eri henkilöltä, joista 4 oli naisia ja loput miehiä. Vastaajista nuorin oli ikäluokassa 20 ja vanhin ikäluokassa 70.

7.4 Aineiston analysointi

Teemahaastatteluista saadun nauhoitetun aineiston analysointi aloitettiin litteroimalla. Tämän jälkeen kaikki kirjallinen aineisto, kyselyvastaukset ja litteroidut haastatteluvastaukset, analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Induktiivisuus tarkoittaa aineistolähtöisyyttä (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110).

Aineiston litterointia eli sanasanaista puhtaaksikirjoitusta ei välttämättä tarvitse tehdä koko haastattelumateriaalista. Tutkija voi valita litteroitavaksi esimerkiksi vain teema-alueet tai haastateltavan puheen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138.) Kes-

kusteluun kuuluu monia eri tunnistettuja vivahteita, kuten eripituiset tauot ja nousevat ja laskevat intonaatiot. Näin tarkka litterointi ei yleensä ole tarpeen laadullisessa tutkimuksessa, mutta on tärkeää kirjata täsmällisesti haastateltavan käyttämät sanat sisällyttäen murteen, änkyyttämisen, epäröinnin ja keskeytykset. (Green & Thorogood 2009, 117.) Litteroin haastateltavien vastaukset sanasta saan jättäen omat haastattelukysymykseni kirjaamatta. Oma haastatteluaineistoni on siitä erikoinen, että nauhoitettu materiaali on viittomakielisen tulkin puheetta. Tämä tarkoitti sitä, että sanalliseksi käännetty viittomakieli oli ajoittain epäselvää. Tulkki saattoi tehdä käännösvirheitä, jotka korjattiin haastattelun aikana tai lauserakenne oli huono vapaassa käänöksessä. Päätin litteroinnissa jättää huomiotta tulkin virheet, tarkoituksettomat katkonaiset lauseet ja turhat tai ylimääräiset sidossanat. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 34 sivua. Kun tähän liitti kahden kyselyn vastaukset, niin analysoitavaa aineistoa oli noin 36 sivua. Yhdestä haastattelusta karsin pois toisen kokemuksen Eksoten palveluista, koska koin, ettei se vastannut tutkimukseni kriteereitä.

Sisällönanalyysiprosessia voidaan pitää hoitotiedettä tutkivan aineistolähtöisen kvalitatiivisen tutkimuksen perusprosessina. Sisällönanalyysia käytetään kirjoitetun ja suullisen kommunikaation analysointiin. Lisäksi menetelmää voidaan hyödyntää asioiden ja tapahtumien merkityksien, seurauksien ja yhteyksien havainnointiin. (Latvala & Vanhanen-Nuuttinen 2001, 21.) Lyhyesti sanottuna sisällönanalyysi on keino kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti (Sarajärvi & Tuomi 2006, 107). Sisällönanalyysi selittää ilmiön laajasti, mutta tiivistetysti. Analyysin avulla aineistosta saadaan käsiteluokituksia, käsitejärjestelmiä, malleja tai käsitekarttoja. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 166.)

Induktiivisen sisällönanalyysin vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi (Latvala & Vanhanen-Nuuttinen 2001, 26-29). Pelkistäminen, eli redusointi, on vaihe, jossa haastatteluaineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta tarpeeton tieto pois. Tämä voidaan toteuttaa joko tiivistämällä tietoa tai pilkkomalla tieto osiin. Ryhmittely, eli klusterointi, tarkoittaa samankaltaisuutta tai/ ja eroavaisuutta kuvaavien käsitteiden kartoittamista aineistosta koodatuista alkuperäisilmaisista. Saadut käsitteet ryhmitellään sisältönsä mukaan ja yhdistetään

luokaksi sekä luodaan luokalle sisältöä kuvaava käsite. Abstrahointi, eli käsitteellistäminen, on johtopäätöksiä tekemistä. Klusteroinnin avulla saaduista luokkaa kuvaavista käsitteistä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 111-114.)

Aloitin aineiston analysoinnin tulostamalla kaiken kirjallisen aineiston ja yliviivamalla korostuskynällä tutkimuksen kannalta merkitykselliset ilmaisut. Keräsin pelkistetyt ilmaisut yhtä aikaa teemahaastatteluista ja avoimista kysymyksistä. Etenin järjestelmällisesti käymällä kerralla yhden teeman ja samaan aihepiiriin kuuluvan avoimen kysymyksen lävitse. Sitten keräsin kaikki alkuperäisilmaisut teemahaastattelun teemojen mukaisesti ryhmitellen erillisille A3 paperiarkeille. Tämän toteutin leikkaamalla tulosteista alkuperäisilmaisut ja kiinnittämällä ne kevyesti yhdellä liimatipalla A3 arkkiin. Tämä mahdollisti ilmaisujen siirron arkilta toiselle. Tässä vaiheessa huomasin, että haastatteluissa ja avoimissa kyselyissä ei ollut aina pysytty annetussa aihealueessa. Kokemuksia toisesta aihepiiristä oli kerrottu samassa vastauksessa. Siirsin kaikki alkuperäisilmaisut omaa teemaansa vastaaville A3 paperiarkeille.

Pelkistämisen toteutin karsimalla alkuperäisilmaisuista tarpeettomat sanat pois ja pilkkomalla tiedon osiin. Yhteensä pelkistettyjä ilmauksia tuli 255. Ryhmitelyssä en enää huomionnut teemojen rajoja, vaan luokittelin pelkistettyjä ilmauksia samankaltaisten piirteitten mukaisesti. Tämän tein tietokoneella luomaani taulukoon (Liite 5). Klusteroinnin tuloksena sain 29 alaluokkaa. Ryhmittelin samaan aihepiiriin kuuluvat alaluokat ja abstrahoinnin tuloksena sain 9 yläluokkaa.

8 Tulokset

8.1 Eksoten palveluiden tavoitettavuus viittomakielisten kuurojen näkökulmasta

Tulokset on esitetty tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Jokaisen tutkimuskysymyksen jälkeen on taulukko, jossa ovat kuvattuina kysymykseen vastaavat ylä- ja alaluokat. Tämän jälkeen kerron tuloksista yksi yläluokka kerrallaan omana alaotsikkonaan. Yläluokat ovat tekstissä *kursivoituina* ja alaluokat **lihavoituina**.

Palvelujen onnistunut ja tasavertainen tavoitettavuus vaihteli eri asiakkaitten kokemana ja käytetystä palvelusta riippuen. *Tavoitettavuuteen vaikuttaviin tekijöihin* kuuluivat erilaiset yhteydenottotavat asiakas- tai palvelulähtöisesti ja tarvittavien tietojen löytäminen. Vaikka osalla oli erittäin hyviä kokemuksia tietystä yhteydenottokeinoista, niin suuremmalla osalla oli huonoja kokemuksia tavoitettavuudesta. Vaikuttaisi siltä, että viittomakieliselle kuurolle asiakkaalle Eksoten palvelut eivät ole yhtä tasavertaisesti tavoitettavissa kuin kuulevalle asiakkaalle. Tutkimuksen aikana ilmeni monia yhteydenottoon ja tietojen löytämiseen toivottuja parannusehdotuksia, kuten kirjallisen yhteydenoton lisääminen joko sähköposti- tai tekstiviestimahdollisuutena ja viittomakieliset videot Eksoten sivuilla. Kaikki kehitys- ja parannusehdotukset on koottu kohtaan Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden parannusehdotukset Eksoten palveluihin. Taulukko 1 kuvaa tähän kysymyksen vastaamiseen käytettyjä käytettyjä ylä- ja alaluokkia.

Yläluokat	Tavoitettavuuteen vaikuttavat tekijät		
Alaluokat	Yhteydenotto Eksoten järjestämänä tai avustamana	Yhteydenotto puhelimella	Tietojen löytäminen ja yhteydenottaminen internetissä

Taulukko 1. Eksoten palveluiden tavoitettavuus viittomakielisten kuurojen näkökulmasta

8.1.1 Tavoitettavuuteen vaikuttavat tekijät

Tuloksista ilmeni, että tavoitettavuus vaihteli suuresti riippuen käytetystä yhteydenottokeinoista, viittomakielisyyden ja kuurouden asettamista rajoista ja asiakkaan keinoista ottaa yhteyttä ja löytää yhteystiedot. **Yhteydenotto Eksoten järjestämänä tai avustamana** koettiin ongelmattomana. Viittomakieliset kuurot asiakkaat, jotka saivat henkilökunnalta tiedot yhteydenpitoon, eivät osoittaneet tyytymättömyyden merkkejä. Lähetteen kautta saadut kirjeelliset kutsut koettiin helpoiksi ja selkeiksi eikä parantamisen tarvetta koettu. Kun tarkka aika ja paikka oli annettu, pystyi omat menot sovittamaan ilmoitettuun aikaan. Lähetteen saaneet asiakkaat vaikuttivat tyytyväisiltä Eksoten toimintaan.

Ei siinä ole ollut oikestaan ongelmia, että sitten jos kirje on tullut kotiin niin sitten pitää vain yrittää järjestää...

Yhteydenotto puhelimella jakoi mielipiteitä. Yksittäisiä positiivisia kokemuksia oli mahdollisuus pitää yhteyttä tekstiviestein, nopea palvelu tulkin välityksellä tehdyssä puhelussa ja suora puhelinnumero asiakaspalvelijalle. Tekstipuhelinpalvelua myös käytettiin, mutta kaivattiin mahdollisuutta sähköpostiin.

Usea viittomakielinen kuuro koki puhelun yhteydenottokeinona hankalaksi, koska ei itse pystynyt puhelimesta puhumaan. Jos kirjallista yhteydenottomahdollisuutta ei ollut, puheluyhteydenotto koettiin esteeksi ja jopa kuuroja syrjiväksi. Tällöin tarvittiin tekstipuhelinpalvelua, puhelintulkkausta tai suomea puhuva omainen.

...täytyy soittaa ja varata aika, jolloin tarvitaan joko puhelintulkkausta tai joku omainen soittamaan asiakkaan puolesta.

Yksittäisessä vastauksessa ilmeni ongelma puhelintulkkauksessa ja Eksoten käytännöissä. Asiakkaalle oli kerrottu, ettei tietoja voisi luovuttaa, ellei yhteyttä muodostettaisi suoraan asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille. Takaisinsoittomahdollisuus koettiin epäkäytännölliseksi, koska asiakas ei itse pystynyt puhumaan puhelimesta ja varattu tulkki saattaisi lähteä ennen takaisinsoittoa.

Tietojen löytäminen ja yhteydenottaminen internetissä pääsääntöisesti oli paljon käytettyä ja hyväksi koettu. Parissa vastauksessa ei yhteystietoja tarvinnut internetistä hakea tai asiakas ei omistanut tietokonetta. Tällöin yhteydenottokeino oli esimerkiksi lähete tai tekstiviesti. Tiedot löytyivät helposti. Yhteystietoja etsittiin ja ajanvaraamista tehtiin Eksoten omien sivujen kautta ja Hyvis.fi:tä hyödyntämällä. Yksi vastaajista totesi, ettei tuntenut Hyvis.fi:n palveluita. Sähköpostilla tapahtuva yhteydenotto koettiin helpommaksi, koska viittomakielinen kuuro pystyi käyttämään palveluita itsenäisesti. Negatiivista palvelussa oli asiakaspalvelijoiden hidas vastaaminen ja vastaamattomuus. Sähköpostipalvelun puuttuminen esimerkiksi terveyskeskuksesta koettiin huonoksi. On kuitenkin tärkeää huomata, että sähköpostipalvelun käytön helppouteen vaikuttaa suuresti hyvä suomen kielen osaaminen.

Se tosin riippuu suomen kielen taidosta, että mulla on hyvä suomen kielen taito ja on helppo olla sähköpostilla yhteydessä, mutta sitten on kuuroja joilla on suomen kieli heikompi.

Myös muissa vastauksissa ilmeni kommentteja, että tavoitettavuus vaihtelisi henkilöstä riippuen. Suomen kielen osaamisen tärkeys ilmenee alaluokassa **Suomen kielen heikko taito kirjallisen kommunikaation ongelma**, jota käsitellään kohdassa Huonon palvelukokemuksen aiheuttavat tekijät. Vaikka vastauksista ei noussut esille ongelmia tiedonsaannissa internetsivuilta, uskoisin suomen kielen taidon oleelliseksi myös tässä asiassa.

8.2 Onnistuneen palvelukokemuksen tekijät

Onnistuneeseen palvelukokemukseen liittyy monia erilaisia *laadukkaan palvelun osatekijöitä*. Viittomakieliset kuurot asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun monesti jo näennäisesti pienistä, mutta onnistuneelle kokemukselle hyvin merkittävistä asioista. Hyvä ja onnistunut vuorovaikutus sisälsi monia hyvän palvelun tekijöitä. Tähän kuului esimerkiksi henkilökunnan ymmärrys siitä, että kohdattava asiakas on kuuro ja viittomakielinen. Asiakas tuli siis huomioida omalla tavallaan. Tärkeää oli myös henkilökunnan hyvä asenne viittomakielistä kuuroa asiakasta kohtaan. Vuorovaikutuksessa oli erittäin tärkeää myös *onnistunut kommunikaatio*, eli käytetyt tavat keskustella asiakastilanteessa puolin ja toisin. Lisäksi onnistuneeseen kokemukseen tarvittiin myös asiakkaan kokemus siitä, että henkilökunta oli tarjonnut tarpeeksi oleellista tietoa. Osa vastanneista viittomakielisistä kuuroista kokivat monet tietyt asiat hyväksi palvelussa, mutta eivät osanneet kokonaisvaltaisesti kertoa mitkä tekijät loivat palvelukokemuksesta hyvän tai laadukkaan. Alla oleva taulukko (Taulukko 2) kuvaa tässä vastauksessa käytettyjä ylä- ja alaluokkia.

Yläluokat	Laadukkaan palvelun osatekijöitä	Onnistunut kommunikaatio
Alaluokat	Viittomakielisyyden ja kuurouden huomioiminen	Viittomakieli kommunikaatiota ja informatiivisuutta edistävänä tekijänä
	Henkilökunnan hyvän asenteen kokeminen	Toimiva kommunikaatio ilman viittomakieleltä
	Palveluun tyytyväisyys	Huulio kommunikaation tukena
	Palvelun tiedonsaannin riittävyys	

Taulukko 2. Onnistuneen palvelukokemuksen tekijät

8.2.1 Laadukkaan palvelun osatekijöitä

Kaikki positiiviset kokemukset **viittomakielen ja kuurouden huomioinnista** keskittyivät kohtaamiseen ja kommunikointiin. Henkilökunnan ymmärtäessä kohtaamansa asiakkaan olevan kuuro he käyttivät kehonkieltä ohjaustilanteissa. Kyseessä ovat yksinkertaiset ja selkeät tavat ohjata asiakasta, kuten pyyntö seurata tai neuvo odottaa.

...he kyllä käyttävät käsiään ”seuraa minua”, kun sanon olevani kuuro. He vievät minut että ”odota tässä”...

Lisäksi henkilökunta huomioi asiakkaan kirjoittamalla ja puhumalla selkeästi. Yhdessä kokemuksessa myös todettiin lääkärin keskustelevan asiakkaan kanssa asiakkaalle tutusta aiheesta, mikä koettiin todella mukavana. Lisäksi yksi tutkimukseen osallistuneista koki, että Eksote on aiempaa tietoisempi ja ehkä aktiivisempi tulkin tilaamisessa asiakasta varten.

Viittomakieliset kuurot asiakkaat kokivat, että henkilökunnan asenne vaihteli riippuen kohdatusta henkilöstä. **Henkilökunnan hyvän asenteen kokeminen** keskittyi toimivaan vuorovaikutukseen. Henkilökunnan asenne koettiin hyväksi, kun sujuva kommunikaatio oli varmistettu. Tähän liittyy molemminpuolinen ymmärrys, luontevuus kommunikointitilanteessa, tulkkipalvelun oikeanlainen hyödyntäminen ja välineiden varaaminen kirjoittamista varten.

Olen huomannut selkeästi että mitä nuorempi työntekijä niin heillä on hirveän hyvä asenne, että kynä ja paperi löytyy heti povitaskusta. Ei ole mitään ongelmaa käydä kirjoittamaan puolin ja toisin.

Lisäksi parissa vastauksessa ilmeni, että palveluun ja henkilökunnan asenteeseen oltiin kokonaisvaltaisesti tyytyväisiä, mutta vastaajat eivät osanneet eritellä syitä hyvään asenteeseen. Yhdessä vastauksessa todettiin henkilökunnan asenteen olevan hyvää ammatillisella tasolla, mutta asennetta kommunikaatiota kohtaan tulisi parantaa.

Palveluun tyytyväisyys koostui sujuvasta ja ongelmattomasta palvelusta, hyvästä vuorovaikutuksesta ja ohjauksesta ja henkilökunnan kohteliaasta käytöksestä. Kun näitä ominaisuuksia oli palvelussa, niin palvelukokemus oli hyvää

ja/tai laadukasta. Vuorovaikutukseen sisältyivät suora katsekontakti asiakkaaseen eikä tulkkiin, henkilökunnan kyky antaa selkeää tietoa ja toimiva kommunikaatio esimerkiksi tulkin välityksellä.

No tietysti sanotaan, että kun tulkki on mukana niin silloin voi aina olla palvelun laatuun tyytyväinen.

Eri palvelujen tiedonsaannin riittävyys tarkoittaa asiakkaan kokemusta siitä, että tietoa saa tarpeeksi. Useat vastanneista kokivat, että tietoa on annettu paljon esitteinä, tuloksista informoimisella ja kysyttäessä henkilökohtaisesti tai sähköpostilla. Kyseiset menetelmät koettiin hyväksi ja tietoa ei jäänyt puuttumaan.

Mulle annetaan tietoa hyvin paljon.

Joskus kun on jäänyt sellainen olo, että haluaa jotain tarkentaa, niin olen laittanut sähköpostia perään suoraan neuvolatädille. Usein olen saanut ihan saman päivän aikana vastaukset niihin kysymyksiin.

Yksittäisessä vastauksessa huomautettiin, että kommunikoinnin ja riittävän tiedonsaannin etuna oli hyvä suomen kieli.

8.2.2 Onnistunut kommunikaatio

Hyvä vuorovaikutus liittyi selkeästi laadukkaan palvelun kokemiseen ja hyvä kommunikaatio riippui selkeästi käytetystä kommunikaatiomenetelmästä. Kokeemukset eri menetelmien toimivuudesta vaihtelivat, mutta erittäin tärkeäksi nousi **viittomakieli kommunikaatiota ja informatiivisuutta edistävänä tekijänä**. Viittomakieli oli ensisijaisesti haluttu kommunikaatiomuoto. Suomen kieltä käytettäessä vaarana on väärinymmärtäminen, jos asiakas ei hallitse kieltä. Viittomakieltä käytettäessä esimerkiksi tulkin välityksellä virheet on helppo korjata ja sekä asiakas että henkilökunta ymmärtää selkeästi keskustelun sisällön. Lähes jokaisella oli mukana tulkki tai omainen varmistamassa sujuvan kommunikoinnin viittomakielellä.

Kun tulkki on paikalla ja voi viittomakielellä ilmaista itseään ja lääkärinkin kanssa voi keskustella viittomakielellä niin se on aina tarkempaa.

Tulkki oli apuna myös tutkimustilanteissa, joissa henkilökunta ei puhu asiakkaalle kasvokkain. Väärinymmärtämisen mahdollisuuden koettiin kasvavan, jos tulkkia ei ollut. Yhdessä vastauksessa todettiin, että tulkkiauspalvelu on erittäin tärkeä

hätätilanteissa, jolloin tulkkia saatetaan pyytää useamman tunnin ajomatkan päästä eri kaupungista. Toisessa vastauksessa huomautettiin, että tulkkaukspalvelu ei ole kuitenkaan täysin ongelmaton. Tulkki ei välttämättä tulkkaa puhetta selkokielellä, jolloin osa viittomakielisistä asiakkaista saattaa tarvita mukaansa viittomakielisen tukihenkilön.

Kommunikaatiokokemus oli hyvä tai tyydyttävä myös niissä tapauksissa, joissa on **toimiva kommunikaatio ilman viittomakieleltä**. Kun tulkkia tai viittomakielistä taitavaa omaista ei ollut, niin monet vastanneista kokivat kirjoittamisen hyväksi kommunikointivaihtoehdoksi.

...pyysin paperia tuomaan että he näyttäis käyttäis paperia apuna ja sitten luin ja ymmärsin siitä...

...kirjoittamalla sitten pärjättiin silleen oli kuitenkin vähän inhottavaa kun suomen kieli ei ole minun äidinkieli...

Tämän lisäksi, kun henkilökunta tiesi että asiakas on kuuro, niin jonotustilanteissa kuuro asiakas tultiin hakemaan henkilökohtaisesti eikä asiakkaan nimeä huudettu käytävällä. Henkilökunnan puhuessa viittomakieliselle kuurolle asiakkaalle koettiin hyväksi, että puhe oli rauhallista. Elekieltä saatettiin käyttää ja viittomakielinen kuuro asiakas saattoi lukea huulilta ja myös puhua henkilökunnan kanssa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että tulkkia ei ollut tilattu, koska henkilökunta oli tuttua ja keskustelu onnistui sujuvasti ilman viittomakielitkin.

Pari tutkimukseen osallistuneista henkilöistä huomautti, että tärkeää on myös **huulio kommunikaation tukena**. Huulilta luku edesauttoi henkilökunnan ymmärtämistä. Kun henkilökunta puhui selkeästi ja katsoi suoraan asiakkaaseen, viittomakielinen kuuro asiakas pystyi hyödyntämään huuliota. Selkeä huulio edesauttaa kommunikaatiota riippumatta siitä, onko paikalla viittomakielen tulkki vai ei.

8.3 Huonon palvelukokemuksen aiheuttavat tekijät

Huonon kokemuksen muodostumiseen vaikuttivat monet pienet ja jotkin isommat asiat henkilökuntatasolla ja Eksoten palvelujen toiminnassa. Tilanteissa, joissa viittomakielistä ei käytetty ja kommunikaatiossa oli pakko hyödyntää kirjoittamista,

myös viittomakielisen kuuron oma suomen kielen taito vaikutti yhtenä tekijän palvelukokemukseen.

Viittomakieliset kuurot kokivat monia erilaisia asenteellisia ongelmia henkilökunnan käytöksessä. *Henkilökunnan vääränlainen asenne* aiheutti suurta tyytymättömyyttä. Toinen selkeäksi noussut tekijä huonossa palvelukokemuksessa oli viittomakielisen kuuron *huono kokemus kommunikaatiosta*. Lisäksi vastauksissa ilmeni monia muita huonoon kokemukseen vaikuttavia tekijöitä, jotka olivat kaikki jollain tasolla *palvelun laatua heikentäviä tekijöitä*. Taulukkoon 3 on koottu kysymykseen vastaamisessa käytetyt ylä- ja alaluokat.

Yläluokat	Henkilökunnan vääränlainen asenne	Palvelun laatua heikentäviä tekijöitä	Huono kokemus kommunikaatiosta
Alaluokat	Henkilökunnan väärän asenteen ilmeneminen asiakasta kohtaan	Viittomakielisyyttä ei huomioitu	huono kommunikaatiokokemus tulkin läsnäolosta riippumatta
	Väärä asenne tulkkia kohtaan	Eksoten palveluissa organisaatiolähtöisiä ongelmia	Puhe kommunikaatiokeinona ongelmallinen
	Henkilökunnan huono asenne kirjoittamista kohtaan	Huono vuorovaikutus laadun laskijana	Palvelulähtöiset ongelmat kirjallisessa kommunikaatiossa
		Tulkkipalvelun käytön estyminen	Suomen kielen heikko taito kirjallisen kommunikaation ongelma
		Palvelun tiedonsaannin riittämättömyys	Huuilta lukua vaikeuttavat tekijät

Taulukko 3. Huonon palvelukokemuksen aiheuttavat tekijät

8.3.1 Henkilökunnan vääränlainen asenne

Kokemuksia, joissa henkilökunnan asenne on koettu jollain tasolla epäasialliseksi, ilmeni monissa eri tilanteissa. **Henkilökunnan väärän asenteen ilmeneminen asiakasta kohtaan** oli esimerkiksi luontevan käytöksen puute. Henkilökunta aristi tai jännitti tilannetta viittomakielisen kuuron asiakkaan kanssa. Yksi syy tähän ajateltiin olevan tiedon ja kokemuksen puute kohdata viittomakielinen

kuuro asiakas. Yksi vastanneista oli jopa kokenut, että viittomakielisiä kuuroja tuijotetaan. Lisäksi osa henkilökunnasta tuntui ajattelevan, että viittomakielinen kuuro asiakas oli kyyvön huolehtimaan omista asioistaan tai tekemään itsenäisiä päätöksiä. Yksittäisessä vastauksessa koettiin, että lääkärit olivat sairaanhoitajia joustamattomia viittomakielisen kuuron toiveeseen käyttäen sähköpostia puhelun sijaan. Myös henkilökunnan käyttämä termi ”kuuromykkä” koettiin epäkorrektina ja huonona sanana.

Joskus lääkäri kirjoitti kuuromykan lausuntoon tai vastaavanlaiseen asiakirjaan, niin heti menin huomauttamaan kuuromykkä-sanan merkityksestä, jne... Jos olisi itse kuuromykkä, niin en pystyisi kommunikoimaan edes kirjallisesti ja saati lukea ja ymmärtää tekstiä.

Kun asiakas hyödynsi tulkkauspalveluita kommunikoinnissa, niin asiakas koki myös, että henkilökunnalla oli **väärä asenne tulkkia kohtaan**. Tulkin tarkoitusta kommunikointitilanteessa ei ymmärretty oikein. Tulkkiin suhtauduttiin kuin avustajaan osoittamalla kysymykset tulkille ja kysymällä asiakkaan mielipidettä tulkilta. Kuuroille viittomakieliselle asiakkaalle kuuluvia asiakirjoja tarjottiin tulkille. Asiakas koki, että hänet sivuutettiin palvelutilanteessa. Osa henkilökunnasta koki tulkin kommunikointitilanteessa ylimääräiseksi ja saattoi ärsyntyä tulkin läsnäolosta tai yrittää lähettää tulkin pois.

Tyytymättömyyttä aiheutti myös **henkilökunnan huono asenne kirjoittamista kohtaan**, joka ilmeni kärsimättömänä käytöksenä. Palvelu koettiin huonommaksi ja asiakkaan oma motivaatio kommunikointiin laski. Henkilökunnan asenne koettiin paremmaksi, kun käytettiin tulkkauspalvelua. Yksi vastaajista koki myös, että nuoremmilla työntekijöillä oli parempi asenne kirjoittamista kohtaan kuin vanhemmilla.

...he meinaavat ruveta hermostumaan kun näyttää paperia ja kynää sitten minäkin luovutan siinä että se on vähän sellainen asennekysymys heidänkin puolesta...

Toki minusta se oli ikävää, että he eivät yrittäneet peittää ilmeitään.

8.3.2 Palvelun laatua heikentäviä tekijöitä

Asenteellisten ja kommunikaatiopohjaisten ongelmien viittomakieliset kuurot asiakkaat kokivat monia muita häiritsevistä tekijöistä Eksoten palveluissa. Useimmat tunsivat, että Eksoten palveluissa **viittomakielisyyttä ei huomioitu**. Osa koki, että huomiointia ei ollut ollenkaan, ja osa, että huomiointi oli hyvin vähäistä. Tämä näkyi yhteydenotossa ja tarkemmin Eksoten palvelujen ajanvarausjärjestelmän palveluvaihtoehtona. Monessa palvelussa ei ollut vaihtoehtoista järjestelmää, jolla viittomakielinen kuuro voisi ottaa yhteyttä. Yhdessä vastauksessa todettiin, että Eksote ei koskaan järjestä viittomakielen tulkkia asiakasta varten paikalle.

Muutama tutkimukseen osallistuneista viittomakielisistä koki myös **Eksoten palveluissa organisaatiolähtöisiä ongelmia**. Verrattuna johonkin pienen paikkakunnan terveydenhuoltoon, niin Eksoten iso palvelupiiri ja siihen kuuluva suuri joukko ihmisiä aiheuttaa enemmän sosiaalisia ongelmia ja palvelun laadun laskua. Eksote koettiin etäisenä ja sen palvelujen kaipaavan parannuksia. Yksi vastanneista totesi, että hyödyntäisi enemmän yksityisten terveysyritysten palveluita.

En itse oikein mielellään mene sinne aiempien kokemusten perusteella kuin on pakko.

Palveluun pääsy saattoi olla paljon odotettua hitaampaa, mikä aiheutti epämukavuutta asiakkaalle ja hankalan tilanteen mahdollisesti mukana olevalle viittomakielen tulkille. Jonotus saattoi kestää hyvin pitkään, jopa tuntien verran varatusta ajasta huolimatta. Tulkkauspalvelun käyttöaika pitää etukäteen määrittää, kun tulkin tilaa. Jos jonottamiseen menee odotettua pitempi aika, saattaa tulkki lähteä ennen kuin viittomakielinen kuuro asiakas saa palvelua. Etenkin päivystys koettiin hankalaksi palveluksi, koska hoitopääsyn tarkasta ajasta ei ollut mitään varmuutta.

... siellä ei ole ns aikarajaa, että jos tulkin tilaa, että haluaa päivystykseen mennä illalla, niin kela kysyy kauan siinä menee, että kauaksi aikaa tulkki tulee varata, että jos pyytää tunniksi ja sitten siellä onkin 4 tuntia, kun jonottaa, että lääkäriin pääsee, niin tulkki lähtee jo tunnin päästä niin se on hankalaa sen puoleen...

Tuloksissa ilmeni myös **huono vuorovaikutus laadun laskijana**. Huono vuorovaikutus jätti asiakkaan epävarmaksi ja pahimmillaan pilasi käynnin. Vuorovaikutuksen kokemus vaihteli palvelevasta henkilöstä riippuen.

Ammatillisuus ei ehkä ollut täysin 100%:sta, joitain neuvoja piti tosiaan kysyä sieltä synnytysosastolta kun tuli jokin huoli.

Ongelmat saattoivat ilmetä kommunikaatiossa, ammatillisuudessa, asenteessa tai kaikissa edellä mainituista. Yksittäisessä vastauksessa todettiin, että palvelun laatu oli huono, koska ympäristö oli liian pimeä kommunikoimiseen yksin tai tulkin kanssa.

Välillä erilaiset syyt aiheuttivat **tulkkauspalvelun estymisen**. Hätätilanteissa ja päivystyksessä viikonloppuisin viittomakielisen tulkin saanti on epävarmaa. Jos hoitoa tarvitsee yöllä, ei viittomakielen tulkkia ole mahdollista tilata. Myös palvelussa käsiteltävä asia aiheutti ristiriitoja: Arkaluontoiset asiat haluttiin pitää omana tietona, jolloin tulkkia ei haluttu paikalle. Joskus tulkkauspalvelun kautta ei yksinkertaisesti löytynyt vapaata tulkkia, jolloin asiakkaan oli pakko mennä itsenäisesti. Ilman viittomakieltä palvelun laatu oli kommunikoinnin osalta riippuvainen valitusta tavasta kommunikoida ja sen onnistumisesta. Osa koki tulkin puuttumisen hyvin hankalaksi ja osa pystyi selviytymään ilman. Koska viittomakieli kuitenkin tulosten mukaan on ensisijaisesti toivottu kommunikointikeino, totesin, että tulkin estyminen heikentää palvelun laatua.

Laatua heikensi myös **palvelun tiedonsaannin riittämättömyys**. Tiedon puuttumiseen vaikuttivat monet tekijät. Henkilökunnan kyky ja valmius antaa tietoa koettiin joissain tapauksissa huonoksi. Yhdessä tapauksessa asiakkaalle oli etsitty tieto internetistä ja toisessa tietoon ei ollut luotettu ja apua oli kysytty toiselta työntekijältä. Koska viittomakieliselle kuurolle visuaalisuus on tärkeä kommunikoinnissa, hämärä ympäristö voi vaikeuttaa vuorovaikutusta. Myös tiedon tarkkuus saattoi kärsiä, jos henkilökunta ei jaksanut selittää asioita moneen kertaan tai kirjoittaa asioita lyhentämättä tulkin puuttuessa. Myös yleistä tiedotusta ajan-kohtaisista terveydellisistä asioista, kuten rokoteajoista, kaivattiin enemmän. Osa tarjotusta tiedosta oli vaikeaselkoista. Oikean tiedon löytäminen suuresta tieto-

määrästä Eksoten internetsivuilta koettiin hankalaksi. Myöskään juuri viittomakielisille kuuroille ohjattua tiedotusta ei ollut. Henkilökunnan ammattitermistö oli viittomakieliselle kuuroille hankalaa, koska suomi ei ollut hänen äidinkieltensä.

Just kun lääkäritkin käyttää hirveästi kaikkia ammattitermejä ja latinaa niin se on vielä enemmän vaikeaa, kun se suomen kieli on vieras kieli, se ei ole hirveän vahva.

8.3.3 Huono kokemus kommunikaatiosta

Kommunikoinnin ollessa selkeästi tärkeä elementti laadukkaassa palvelussa, niin siihen liittyviä ongelmakohtia tuotiin runsaasti ilmi. Monet eri syyt vaikuttivat kommunikaation vaikeuteen niin henkilökunnan kuin asiakkaiden osalta. Vastaan tuli tilanteita, joissa ilmeni **huono kommunikaatiokokemus tulkin läsnäolosta riippumatta**. Yleisenä ongelmana oli se, että henkilökunta keskittyi palvelutilanteissa viittomakielen tulkkiin, eikä asiakkaaseen. Asiakasta ei katsottu silmiin, vaan kysymykset keskitettiin tulkille ja asiakkaalle tulevat paperit ojennettiin tulkille. Tämä koettiin hyvin huonona kohteluna. Yhdessä vastauksessa huomioitiin yleisesti, että työntekijän kommunikointi ei ollut luontevaa, vaikka tulkki oli läsnä.

...olisi ollut suotavaa, että hoitaja tai lääkäri katsoisi suoraan asiakkaaseen, eikä tulkkia. Eikä myös antaa papereita tulkin käteen.

Kun henkilökunta oli tekemisissä viittomakielen kuuron kanssa, heille luonnollinen äänenvarainen keskustelu oli asiakkaalle hankala, eli **puhe oli kommunikaatiokeinona ongelmallinen**. Varattua aikaa jonotettaessa, viittomakielisen kuuron tuli olla hyvin tarkka, jos aikoi huomata kun heitä kutsuttiin nimeltä. Jos ei tiennyt lääkärin huonetta, saattoi istua väärässä kohtaa käytävää, jolloin asiakasta kutsuva lääkäri ei ollut näköetäisyydellä. Tällöin kutsua ei kuule ja oma vuoro menee ohi.

...ei tiedä missä huoneessa se lääkäri on ja milloin se huutaa ja jos se vain huutaa minun nimeäni niin kattoo ympärille että nouseeko joku, jos ei niin se on varmaan minun vuoroni...

Myös muissa kommunikointitilanteissa, kuten esimerkiksi osastolla ollessa, puhutut ohjeet ymmärrettiin väärin tai niitä ei ymmärretty ollenkaan. Tämä aiheutti epämukavia tilanteita, jos ohjeita ei osattu noudattaa oikein tai jos tunsu jäävänsä

täysin epätietoisuuteen. Puheella tapahtuva keskustelu koettiin epätasa-arvoisena ja jopa syrjivänä, jos henkilökunta ei ymmärtänyt vaihtaa kommunikointiteknikkaa. Asiakas joutui ehdottamaan kirjoittamista tai tilaamaan tulkin puhelinkeskustelua varten.

Myös **kirjallisessa kommunikaatiossa oli palvelulähtöisiä ongelmia**. Henkilökunta ei heti ymmärtänyt, miksi viittomakielinen kuuro asiakas pyysi paperia ja kynää. Asiakkaan piti vaatia kirjoittamista useamman kerran, ennen kuin välineet kommunikointiin annettiin käyttöön. Yhdessä vastauksessa todettiin, että henkilökunnalla ei edes ollut kirjoittamiseen tarvittavaa kynää ja paperia lähistöllä. Yksittäisessä vastauksessa harmin aiheena oli sähköpostitse tapahtuvan keskustelun hitaus ja henkilökunnan kiireestä ja stressistä johtuva huono asenne kirjoittamista kohtaan. Joissain palveluissa sähköpostia ei voinut käyttää, kuten tulosten informoinnissa, koska sähköpostiyhteys ei ollut suojattu. Tällöin puhelu oli ainoa vaihtoehto.

Asiakkaasta riippuvana tekijänä ilmeni **suomen kielen heikko taito kirjallisen kommunikaation ongelmana**. Jos viittomakielisellä kuurolla ei ollut hyvää kielitaitoa suomen kielestä, niin sekä lukeminen että kirjoittaminen osoittautuivat hankaliksi. Kirjallista tietoa ei välttämättä ymmärretty kunnolla tai sitä ei edes viitsitty lukea suuren tekstimäärän ja vieraan kielen takia. Kirjallista vastausta oli myös hankala antaa, jos tietoja ei ymmärtänyt. Kirjoittaminen koettiin yleisesti hankalaksi, koska suomen kieli on viittomakieliselle kuuroille vieras kieli. Kaikilla ei ollut tarpeeksi kielitaitoa sujuvaan kirjoittamiseen.

...oli vähän vaikeuksia siellä kun piti itse ilmoittautua tietokoneella. Osaan kyllä käyttää tietokonetta ja tiedän ne asiat mutta oli todella vaikea se suomen kielinen teksti ja siellä oli jotenkin liikaa tekstiä...

Moni viittomakielinen kuuro ilmaisi, että huulion seuraaminen auttoi keskustellun asian ymmärtämisessä. Tuloksista saatiin **huuilta lukua vaikeuttavina tekijöinä** henkilökunnan puhetapa ja näköä rajoittavat toimenpiteet. Epäselvä, nopea ja kuurosta pois päin kohdistettu puhe oli hankala ymmärtää ja huuliota hankala tulkita. Puheen ymmärtämistä hankaloitti ulkomaalaistaustainen lääkäri, koska sanoja ei äännetty suomalaisen tapaan. Jos viittomakieliseen kuuroon kohdistui

tukimuksia, jotka estivät suoran näköyhteyden tai haittasivat näkökykyä, niin huulion näkeminen oli mahdotonta tai sen ymmärtäminen hyvin vaikeaa.

...yritin selittää että olen kuuro että voisitteko huutaa vähän rauhallisemmin kun minä seuraan huuliota...

8.4 Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden parannusehdotukset Eksoten palveluihin

Parannusehdotuksia tuli paljon ja ne keskittyivät kolmeen selkeään yläluokkaan. *Asiakkaan huomioinnin lisääminen* käsitti henkilökunnan asenteitten parantamista viittomakielisiä kuuroja kohtaan ja tietopohjan kasvattaminen viittomakielisistä kuuroista. Tietoa tuli jakaa enemmän eksoten sisäisesti ja suoraan viittomakielisille kuuroille. Lisäksi haluttiin myös *viittomakielen käytön lisäämistä eri palveluissa*, eli asiakaskäynnillä henkilökunnan tai tulkin käyttämänä tai etäpalveluna tulkkia hyödyntäen. Viittomakielistä viestintää toivottiin myös Eksoten internetsivuille. *Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen* käsitti kirjallisen kommunikaation ja kaiken muun kehollisen ja visuaalisen kommunikoinnin. Taulukossa 4 ilmenee kysymyksen vastaamiseen käytetyt ylä- ja alaluokat. Ainoastaan yksi tutkimukseen osallistuneista ei osannut sanoa kuinka palveluja voisi parantaa.

En tiedä miten Eksote voisi kehittyä viittomakielisten suhteen, kehittyä voisi...

Yläluokat	Asiakkaan huomioinnin lisääminen	Viittomakielen käytön lisääminen lähi- ja etäpalveluissa	Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen
Alaluokat	Tietoisuuden kasvattaminen ja asenteitten parantaminen	Viittomakieltä taitavan henkilökunnan lisääminen	Kirjallisen kommunikaation hyödyntäminen ja lisääminen
	Tiedonannon lisääminen	Internetsivuille viittomakieltä	Kommunikaatiotapojen monipuolistaminen
		Tulkkauspalveluiden käytön mahdollistaminen ja edistäminen	

Taulukko 4. Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden parannusehdotukset Eksoten palveluihin

8.4.1 Asiakkaan huomioinnin lisääminen

Jotta henkilökunta pystyisi huomioimaan viittomakielistä kuuroa paremmin, tulisi heidän huolehtia oman **tietoisuuden kasvattamisesta ja asenteidensa parantamisesta**. Tietoisuuden kasvattamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan tiedon ja ymmärryksen lisäämistä viittomakielisistä kuuroista, niin kieli- kuin kulttuuriyhtymänään. Henkilökunnan tietopohja viittomakielisistä kuuroista koettiin heikoksi. Vastauksissa ehdotettiin, että Eksotessa tiedotettaisiin aiheesta enemmän. Tiedotus voisi tapahtua yhteistyönä Eksoten edustajan ja viittomakielisen kuuron kanssa, niin että viittomakielinen kuuro olisi asiantuntijan roolissa. Yhdessä vastauksessa todettiin, että jos omassa suvussa on kuuroja, niin asenne muuttuu heti kokemuksen kautta paremmaksi. Muutenkin vastauksissa todettiin, että asenteita tulisi parantaa. Tähän kuuluivat asiakkaaseen keskittyvä kärsivällinen palveluasenne, kohteliaisuus ja tulkkauspalvelun hyväksyminen asiakastilanteissa.

...sana kuuromykkä, siihen aina silloin tällöin edelleenkin törmää. Henkilökunta käyttää sitä termiä, vaikka se on ihan vanha eikä sitä tänä päivänä yleensä käytetä muualla...

Sen lisäksi, että henkilökunnalle haluttiin lisää tietoa viittomakielisistä kuuroista, niin haluttiin myös **tiedonannon lisäämistä**. Tällä tarkoitetaan Eksoten sisäisen tiedottamisen lisäämistä ja viittomakielisille kuuroille tarjottavan tiedon lisäämistä. Kun viittomakielinen kuuro on tulossa Eksoten asiakkaaksi tai on jo asiakkaana esimerkiksi osastolla, niin asiakkaan kohtaavalla henkilöllä tulisi olla etukäteen tieto siitä, että kyseessä on viittomakielinen kuuro. Tämä auttaisi henkilökuntaa lähestymään viittomakielistä kuuroa oikealla asenteella ja huomioimaan hänet asiakkaana paremmin. Viittomakieliselle kuuroille tulevaa tietoa haluttiin lisää ohjauksen yhteydessä. Tämä tarkoitti fyysistä opastamista organisaation sisällä ja toiveen, että lääkäri selittäisi tarkemmin lääkkeenottoon liittyvistä tekijöistä, jotta asiakkaalla ei olisi epävarmuutta lääkkeen käytöstä. Tietoa haluttiin myös yleisimmistä asioista, kuten tiedotustilaisuus sekä Eksoten tarjoamista palveluista että internetpalvelimien käytöstä ja terveysaseman tarjoamista kausiluontoisista palveluista, kuten rokotteista. Tiedottamiseen Eksote voisi pyytää apua Kuurojen Liitolta tai paikalliselta kuurojen yhdistykseltä.

Se tuntuu myös hassulta että eksote ei työnantajana tiedota tarpeeksi... tulee turhautumista puolin ja toisin, tavallaan se että toisi sitä tietoa valmiiksi että asiakas joka tullaan kohtaamaan on kuuro...

8.4.2 Viittomakielen käytön lisääminen eri palveluissa

Koska viittomakieli on selkeästi viittomakieliselle kuuroille paras vaihtoehto, hyvin vahvana parannusehdotuksena nousi viittomakielen käytön lisääminen. Yhtenä ehdotuksena oli **viittomakieltä taitavan henkilökunnan lisääminen**. Palvelun koettiin paranevan heti, jos henkilökunta osaisi edes perusviittomia tai viitotut aakkoset ja numerot. Tämä koettiin tärkeäksi etenkin hätätilanteissa, joissa tulkia ei ole paikalla. Yhtenä ehdotuksena oli henkilökunnalle suunnattu ohjekansio, jossa olisi ohjeet perusviittomiin ja muita vinkkejä viittomakielisen kuuron kanssa asiointiin. Lisäksi todettiin, että Eksote voisi palkata töihin henkilöitä, joiden äidinkieli on viittomakieli.

Koska suomen kieli ei ole kaikille viittomakielisille kuuroille helppo, ehdotettiin, että lisätään Eksoten **internetsivuille viittomakieltä** videoina palvelujen sisällöstä ja muista tiedotusasioista. Videot voisivat sisältää tiivistetysti tietoja niin, ettei niitä tarvitsisi usein päivittää. Nämä olisivat internetpalvelun käyttäjille helposti ymmärrettävissä. Yhdessä vastauksessa huomautettiin, että tällöin myös omille lapsille olisi helpompi kertoa palveluista.

Vastauksissa ilmeni myös parannusehdotus, että Eksote auttaisi **tulkkauspalvelujen käytön mahdollistamisessa ja edistämässä**. Viittomakielisen tulkin työaika on aina rajallinen, ja pitkissä jonotustilanteissa tulkin oli pakko lähteä ennen asiakkaan hoitoonpääsyä. Toiveena oli, että Eksote kehittäisi priorisointijärjestelmän tulkkauspalveluita käyttävälle viittomakieliselle kuuroille, jotta paikalle tilatun tulkin palveluita pystyisi hyödyntämään. Priorisointijärjestelmän kohteiksi mainittiin esimerkiksi puhelinyhteydenotot ja päivystyskäynnit. Yksittäisessä vastauksessa toivottiin myös, että puhelinpalveluissa tunnistettaisiin viittomakielen tulkki ja hyväksyttäisiin, että viittomakielinen kuuro tarvitsee tulkkiä puhelinkeskusteluun. Viittomakielinen kuuro ei pysty ottamaan puhelulla suoraa yhteyttä henkilökuntaan. Eksotelle haluttiin myös lisää tietoa siitä, kuinka tulkki tilataan hätätilanteiden varalle, ja myös asiakkaan yleisen mukavuuden kannalta. Palvelu koettaisiin hyvin miellyttävänä, jos asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia tulkin tilaamisesta.

Olisi tietysti kiva jos sairaala tilaisi sen tulkin paikalle valmiiksi ja minun ei tarvitsisi asiakkaana muuta kuin mennä sinne...

Myös etätulkkauksen kehittämistä toivottiin. Kuvapuheluiden avulla kommunikointi onnistuisi myös suomen kieltä heikosti taitaville. Lisäksi tulkkauksen palvelun saisi heti, eikä viittomakielen tulkkia tarvitsisi odottaa jopa tunteja.

8.4.3 Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen

Viittomakieltä ei aina voi käyttää palvelun aikana, jolloin tarvitaan muita kommunikaatiotapoja. **Kirjallisen kommunikaation hyödyntäminen ja lisääminen** nousi vahvana esille. Kynän ja paperin käyttö tuli olla automaattista viittomakielisen kuuron kanssa, etenkin jos asiakas tätä itse pyytää.

Myös jonotustilanteessa viittomakieliselle kuurolle olisi parempi, jos häntä pyydetäisiin näyttämällä asiakkaan nimellä varustettua lappua. Vaihtoehtoisesti käytössä voisi olla vuoronumerot tai asiakas haettaisiin henkilökohtaisesti. Lisäksi palveluiden itsenäinen käyttö parantuisi, jos Eksote toisi mahdollisuuksia tekstiviestipalvelun ja sähköpostipalvelun käyttöön. Esimerkiksi ajan varaaminen onnistuisi helposti internetissä ja hätätilanteita varten olisi nopean vasteen hätälinja.

Voisivat ottaa tekstiviestipalvelun käyttöön tai suojattu sähköpostiyhteys ollakseen yhteydessä asiakkaaseen.

Kirjallisen kommunikaation lisäksi haluttiin, että myös muita **kommunikaatiotapoja monipuolistetaan**. Henkilökunnalle haluttiin lisää kommunikaatiotapoihin liittyvää tietoa ja kommunikaation kehittämistä. Viittomakieliset kuurot korostivat, että tiedon tulisi olla visuaalista. Kehonkieltä ja ilmeitä tulisi käyttää rohkeasti ja viittomakielisen kuuron kanssa tulisi olla suora katsekontakti ja selkeä, artikuloitu puhe. Myös muita kommunikaatiotapoja saisi ideoida, kuten puhumisen sijaan jokin merkki asiakasta kutsuttaessa ja internetpalveluna jokin nopean yhteydenoton keino.

Jos on kuuro asiakas niin vois niin kuin silleen ideoida rohkeasti niitä kommunikointitapoja millä tavoin esim. Kirjoittamalla ja jos osaa vähän viittomia ja semmoista.

9 Pohdinta

9.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyö prosessina oli vaativa ja kasvattava kokemus. Itselläni ei ollut juurikaan aikaisempaa tietoa tai kokemusta viittomakielisistä kuuroista enkä tuntenut lähipiirissäni ketään viittomakielistä kuuroa. Jotta pystyin muodostamaan teoriapohjan ja määrittelemään tutkimuskysymykset, minun tuli ensin etsiä tarjolla oleva tieto viittomakielisyydestä, kuuroudesta ja viittomakielisestä kuurosta terveydenhuollon asiakkaana. Vasta kun aloin ymmärtää viittomakielisyyden ja kuurouden merkityksen, pystyin aloittamaan todellisen työskentelyn.

Opinnäytetyön tekoon oppi kirjaimellisesti työn edetessä vaihe vaiheelta. Opinnäytetyön teko vaati opinnäytetyön kirjoittamisohjeiden lisäksi myös paljon muuta taustatietoa esimerkiksi tieteellisen tiedon etsinnästä, tieteellisen tutkimuksen suorittamisesta ja apua sekä kontakteja kohderyhmän tavoittamiseen. Opinnäytetyöohjaukset ohjaavan opettajani Päivi Löfmanin kanssa osoittautuivat hyvin tärkeiksi. Prosessi oli paljon aikaa vievää ja stressinsietokykyä sekä motivaatiota koetteleva, mutta kokemuksena arvokas ja hyvin mielenkiintoinen. Opinnäytetyöprosessin aikana oppimiani uusia tietoja, taitoja sekä keräämääni uutta itsevarmuutta voin hyödyntää erilaisissa projekteissa tulevaisuudessa.

Aikataulu

- Ideapaperin esitys 3.2013
- Suunnitelman esitys 12.2013
- Työelämänedustajan löytäminen 1.2014
- Teemahaastattelukysymysten muokkaaminen ja hyväksyminen 1-6.2014
- Internetkyselylomakkeen tekeminen ja hyväksyminen 6-7.2014
- Haastateltavien paikantaminen, tarvittavat yhteydenotot 6-8.2014
- Haastatteluaineiston kerääminen 8-11.2014
- Aineiston analysointi 12.2014-1.2015
- Viittä vaille-seminaari 2.2015
- Valmiin opinnäytetyön julkaisu Theseus arkistossa 3.2015

Opinnäytetyöprosessi alkoi ideapaperin esittämisellä keväällä 2013. Tällöin olin vielä ajatellut tekeväni tutkimukseni sekä laadullisena että määrällisenä. Tiedonkeruumenetelmäksi olin hahmotellut monivalintakysymykset ja strukturoidun haastattelun. Saman vuoden kesänä etsin itselleni keinoa ottaa yhteyden alueen viittomakielisiin kuuroihin. Halusin myös selvittää, olisiko viittomakielisiä kuuroja Eksoten alueella tarpeeksi, jotta tutkimuksen voisi suorittaa myös määrällisenä eivätkä kohdehenkilöt olisi tunnistettavissa. Tehdessäni koulutukseeni kuuluvaa käytännön harjoittelua kyselin Eksoten työntekijöiltä kokemuksia viittomakielisistä kuuroista. Minua neuvottiin ottamaan yhteyttä Eksotessa työskentelevään viittomakieliseen kuuroon. Keskustelin kyseisen viittomakielisen kuuron kanssa keinoista toteuttaa opinnäytetyö ja muiden viittomakielisten kuurojen tavoittamisesta. Tein hänen kanssaan myös alustavan haastattelun Eksoten käyttökokemuksista, jotta saisin paremman käsityksen, millaisia kysymyksiä minun kannattaisi esittää.

Tammikuussa 2014 otin yhteyttä Etelä-Karjalan kuurot ry:n puheenjohtajaan Heli Bergiin, jonka sain työelämänedustajakseni. Hän auttoi minua kommentoimalla suunnitelmaani ja ehdottamalla yhdistyksen kerhotilaa haastattelupaikaksi. Hän antoi myös arvion, että Etelä-Karjalan alueella on ehkä 50-100 kuuroa. Sain avuksi myös yhdistyksen sihteerin, Laura Lintukangas-Alanderin, joka myös auttoi kommentoimalla suunnitelmaani sekä avustamalla kohdehenkilöiden löytämisessä. Ymmärtäessäni, että viittomakielisiä kuuroja ei välttämättä olisi tarpeeksi tutkimuksen tekoon sekä laadullisena että määrällisenä, päätin keskittyä laadulliseen tutkimukseen. Haastattelumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, jotta saisin mahdollisimman laajoja ja erilaisia vastauksia. Teemahaastattelun teemojen muodostamisessa kysyin apua ja neuvoja niin ohjaavalta opettajaltani kuin työelämänedustajaltani.

Kevään 2014 aikana viimeistelin ja esitin opinnäytetyösuunnitelmani ja tarkistin vaatiko tutkimuksen tekeminen virallisia lupia. Olin menossa syksyllä noin kuukaudeksi tekemään käytännön harjoittelua ulkomailla, joten suunnittelin yhdessä ohjaavan opettajani Päivi Löfmanin kanssa kyselyn teemahaastattelun pohjalta. Haastattelut ja kyselyt sain kerättyä vasta elo- marraskuussa 2014. Aineiston

analysoinnin ja tuloksista kirjaamisen tein aikavälillä joulukuu 2014 ja tammikuu 2015.

9.2 Saadut tulokset ja jatkotutkimusaiheet

Tehdessäni opinnäytetyötä opin paljon uutta kommunikoinnista ja asioinnista viittomakielisen kuuron kanssa hoitoalan palvelutilanteessa. Osa tuloksista oli odotettavissa, ja ne muistuttivat aikaisemmista tutkimuksista saatuja tuloksia. Minulle yllättäviä tuloksia olivat muun muassa pitkästä jonotusajasta johtuva tulkin lähteminen, huono palvelukokemus, vaikka paikalla oli viittomakielen tulkki, ja kirjallisen viestinnän puuttuminen joistain Eksoten palveluista. Ollessani kuuleva ja suomea puhuva sosiaali- ja terveystyöntekijä, en välttämättä huomaa tai tiedosta palveluissa olevia mahdollisia heikkouksia esteettömyyden suhteen. Esteettömyys tarkoittaa laajaa kokonaisuutta sisältäen palvelujen saatavuuden, välineiden käytettävyyden, tiedon ymmärrettävyyden ja mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon (Invalidiliitto, Esteettömyyskeskus).

Tavoitettavuudessa ilmeneviä ongelmia oli havaittu myös toisessa opinnäytetyössä, joka käsitteli suun terveydenhuollon palveluita. Sähköisiä ajanvarausjärjestelmiä ei ollut ja tiedotus oli keskittynyt puheella tapahtuvaan kommunikointiin. (Kaakinen 2011, 4.) Omassa opinnäytetyössäni ongelmallisia olivat kuuloon perustuvat puhelinpalvelut ja sähköisen ajanvarauksen puuttuminen joistakin palveluista. Kielimuuri on hankala este viittomakielisille kuuroille asiakkaille, koska tuloksista ilmeni, että tulkkauksen palvelu ei aina ollut mahdollinen. Terveystyöntekijöissä kerrotaan palvelujen saatavuudesta ja yhdenvertaisesta saatavuudesta vastaavasti: *Kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on huolehdittava vastuullaan olevien asukkaiden palvelujen järjestämisestä ja saatavuudesta yhdenvertaisesti koko alueellaan.* (Terveystyöntekijälaaki 30.12.2010/1326.) Itse koen, että palvelujen saatavuus ei ole yhdenvertaista, jos palvelut ovat tarjolla, mutta niitä on hankala tavoittaa.

Ulkomailla tehdyn tutkimuksen, jossa tutkittiin amerikkalaista viittomakieltä ja englantia käyttäviä kuuroja, tulokset osoittivat, että palvelukokemus oli positiivinen, kun käytössä oli viittomakielen tulkki. Lisäksi henkilökunnan viittomakielen

taitamusta arvostettiin. (Barmada, Steinberg, Sullivan & Wiggins 2002.) Vastavat positiiviset kokemukset toistuvat myös Suomessa tehdyssä opinnäytetyössä, joka tutki mielenterveyspalveluja kuurojen käyttökokemusten kannalta (Lintukangas-Alander 2013, 2). Myös omissa tuloksissani ilmeni selkeästi, että viittomakieliset kuurot kokivat palvelun paremmaksi voidessaan kommunikoida viittomakielellä. Tulkkauspalvelun edistämistä toivottiin ja henkilökunnalle haluttiin edes perustaidot viittomiseen. Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa ilmeni, että henkilökunnan toivottiin opiskelevan lisää kuuroudesta sosiaalikultuurisesta näkökulmasta (Barnett, Steinberg, Meador, Wiggins & Zazove 2006). Myös Kaakinen (2011, 4) ja Lintukangas-Alander (2013, 2) ilmoittivat saamissaan tuloksissaan, että kuurot toivoivat käyttämänsä terveyspalvelun työntekijöille lisää kuurotietoisuutta. Myös omissa tuloksissani parannusehdotukseksi mainittiin, että henkilökunnan tulisi päivittää tietonsa viittomakielistä kuuroista kieli- ja kulttuuri-ryhmänä. Henkilökohtaisesti koin tuloksia kirjoittaessani, että henkilökunnan vääränlainen asenne asiakasta tai tulkkia kohtaan vaikutti tarkoituksettomalta tai muutoin tiedon puutteesta johtuvalta.

Kommunikaatiovaikeudet ilman tulkkia ja kommunikointi kirjoittamalla tulkin puuttuessa ilmeni myös tutkimuksessa Viittomakieliset kuurot ja kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut (Mattila & Törmä 2002). Omissa tuloksissani tulkin puuttuessa kommunikaatiota vaikeuttivat esimerkiksi henkilökunnan huono asenne kirjoittamista kohtaan, viittomakielisen kuuron heikko suomen kielen taito ja ainoastaan kuuloon perustuva kommunikointi henkilökunnan ja viittomakielisen kuuron välillä. Terveystieteissä mainittiin terveydenhuoltopalvelujen kielestä seuraavasti: *Kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on lisäksi huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset voivat terveydenhuoltopalveluja käyttäessään tarvittaessa käyttää omaa kieltään, suomen, islannin, norjan, ruotsin tai tanskan kieltä. Kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on tällöin mahdollisuuksien mukaan huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käännösavun.* (Terveystieteilaki 30.12.2010/1326.) Oman logiikkani mukaisesti Suomessa asuvat viittomakieliset kuurot ovat Pohjoismaiden kansalaisia. Sairaanhoitopiirin tulisi siis tarjota tulkkausapua viittomakielisille kuuroille mahdollisuuksien mukaan. Vaikka en tutkinut tarkemmin opinnäytetyöhön osallistuneiden kohdehenkilöiden kokemuksia tulkin tilaamisesta ja saatavuudesta,

niin esille nousi mielipide, että asiakas on vastuussa tulkkauspalvelun järjestämisestä. Itseäni jäi mietityttämään mikä on syy siihen, että Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen kautta ei tilata tulkkauspalveluita viittomakieliselle kuuroille asiakkaalle.

Tulkkauspalvelun käytön estymistä koskevissa tuloksissa tuli ilmi tapauksia, joissa tulkkauspalvelujärjestelmän kautta ei yksinkertaisesti vain saatu tulkkia. Tähän liittyen Tarja Ahokas on kirjoittanut artikkelin, jonka aiheena oli Kelalle siirretty tulkkauspalvelujärjestelmä. Artikkelissa viittomakielinen kuuro, Esa Immonen, kertoo tulkkauspalvelujärjestelmän käyttökokemuksista Lappeenrannassa. Myös artikkelissa ilmeni vaikeuksia tilatun tulkin saannissa ja mielipide, että aikaisemmassa kunnan järjestämässä tulkkauspalvelussa kyseistä ongelmaa ei ollut. (Ahokas 2014, 38-39.) Huomion arvoista siis on, että vaikka en tulkkauspalvelujärjestelmää tutkinut opinnäytetyössäni, myös Kelan tulkkauspalvelujärjestelmän toimivuus vaikuttaa yhtenä tekijänä **tulkkauspalvelun käytön estymiseen**. Tällöin ongelmat tulkkauspalvelujärjestelmässä vaikuttavat yhtenä tekijänä huonon palvelukokemuksen syntymiseen.

Jatkotutkimusaiheina voisi olla esimerkiksi viittomakielisten kuurojen kokemuksia toisessa Suomen sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa. Tällöin pystyttäisiin vertailemaan paremmin eri tutkimuksien tuloksia ja niiden luotettavuutta. Myös sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen kannalta saataisiin lisää tietoa esteettömyyden kehittämiseksi. Tutkimusaiheena voisi olla myös sosiaali- ja terveystieteiden henkilökunnan kyky kohdata viittomakielinen kuuro asiakas. Toiminnallisena opinnäytetyönä voisi olla lisäksi henkilökunnalle suunnattu opaskansio, johon olisi koottu selkeitä ohjeita ja keinoja onnistuneeseen vuorovaikutukseen viittomakielisen kuuron kanssa.

9.3 Eettisyys

Tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvistä tieteellisistä käytännöistä. Näihin käytäntöihin kuuluvat esimerkiksi rehellisyys, tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä tutkimuksen ja tutkimuksen tulosten arvioinnissa. Muiden tutkijoiden tutkimuksia kunnioitetaan ja huomioidaan viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla.

Tutkimuksen suunnittelu, toteutus, raportointi ja tietojen talletus suoritetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Tarvittavat tutkimusluvut hankitaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Ilmoitin tekemästani tutkimuksesta Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteille, ja minulle ilmoitettiin, että tutkimuslupaa ei tarvita, koska tutkittavat eivät tutkimuksen hetkellä käyttäneet sosiaali- tai terveystieteiden palveluita.

Tutkimuksen toisena eettisenä ohjenuorana käytin myös Helsingin julistusta. Helsingin julistus on kansainvälisesti hyväksytty tutkimusetiikan ohjeistus, joka on laadittu lääketieteellisen tutkimuksen tarpeisiin. Julistus käy myös hoitotieteellisen tutkimuksen etiikan ohjeeksi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 212.) Julistuksen eettisissä ohjeissa todetaan muun muassa, että tutkimuksen tavoitteen on oltava tärkeämpi kuin tutkittavalle aiheutuva riski ja rasitus. Riskejä on vältettävä kaikin mahdollisin tavoin ja tutkijan tulee seurata riskejä ja raportoida ne. Tutkittavien henkilökohtaisia tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja heidän yksityisyyttään suojataan kaikin tavoin. (Maailman lääkäriliitto.) Luottamuksellisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tietoja ei paljasteta muissa yhteyksissä kuten vapaa-ajan keskusteluissa. Yksityisyyden suojaaminen on tutkittavien henkilöllisyyden salaamista. Nimet ja muut tunnistetiedot voidaan muuttaa tarvittaessa. (Green & Thorogood 2009, 71.) Huomioin vaitiolovelvollisuuden myös lain määrittelemänä. Henkilötietolain (22.4.1999/523) 33. Pykälässä ilmoitetaan vaitiolovelvollisuudesta seuraavasti: *Joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa tämän lain vastaisesti sivulliselle ilmaista näin saamiaan tietoja.*

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja kaikille suostumukseen kykeneville henkilöille, joihin tutkimus kohdistuu, on annettava yksityiskohtaiset tiedot tutkimuksesta. Näihin kuuluvat esimerkiksi tutkimuksen tavoitteet, menetelmät, odotettavissa olevat hyödyt, mahdolliset riskit ja haitat. (Maailman lääkäriliitto.) Puhutaan myös tietoisesta suostumuksesta, mikä tarkoittaa, että tutkimukseen osallistujia ei millään tavalla painosteta tutkimukseen vastoin heidän tahtoaan. Tutkimukseen osallistumisen merkitys ja seuraukset tulee olla kaikille selvillä. (Green & Thorogood 2009, 68-69.) Lisäksi tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä

on oikeus saada tietää tutkimuksen lopputulos. Tutkija on vastuussa raportin tarkkuudesta, ja hänellä on velvollisuus saattaa ihmiseen kohdistunut tutkimus julkisesti saataville. (Maailman lääkäriliitto.) Tutkimus on julkisesti nähtävillä Theseus-arkistossa, ja sovin työelämäneustajani kanssa opinnäytetyötä tehdessäni, että luovuttaisin valmiin työn Etelä-Karjalan Kuurot ry:lle, jotta tutkimuksen voi julkaista myös viittomakielisten kuurojen omilla sivuilla.

Itse arvioin opinnäytetyön suurimpien riskitekijöiden tutkimukseen vastanneille olevan tunnistettavuus ja henkilökohtaisten tietojen joutuminen asiaankuulumatomalle henkilölle. Tunnistettavuuden riski on olemassa, koska viittomakielisiä kuuroja on Eksoten alueella vähän ja tutkimukseen osallistuneiden määrä suhteellisen pieni. Tehdessäni tutkimusta itsenäisesti pystyin koko ajan seuraamaan ja valvomaan, että käytin haastattelu- ja kyselyaineistoa tuloksissa tutkittavien nimettömyyttä varjellen. Myös kaikki aineiston käsittely oli itsenäistä ilman ulkopuolisia ja aineisto oli tallennettu turvalliseen paikkaan. Myös tarpeeton materiaali hävitettiin niin, etteivät tiedot olisi muiden luettavissa.

Tutkimukseen vastaaminen oli vapaaehtoista ja kaikille tutkimukseen osallistuneille annettiin tietoa tutkimuksen aiheesta, tarkoituksesta ja tavoitteista sekä mihin saatuja tietoja käytettäisiin. Edellä mainitut asiat kerrottiin joko suullisesti viittomakielisen tulkin avulla tai antamalla saatekirje. Tietysti riskitekijänä on, että osa tutkittavista ei ehkä ymmärtänyt kaikkea, jos asiat ilmaistiin huonosti, tulkki viitto epäselvästi tai virheellisesti tai jos viittomakielinen kuuro ei ymmärtänyt kaikkea saatekirjeessä käytettyä suomen kieltä. Toisaalta, kaikille ilmoitettiin, että lisäkysymyksiä otetaan vastaa, mutta kukaan ei osoittanut tarvitsevansa lisää tietoa.

9.4 Luottettavuus

Kvalitatiivista tutkimusta tehtäessä vaarana on, että yksin työskentelevä tutkija tulee sokeaksi omalle tutkimukselleen. Tällöin puhutaan niin sanotusta holistisesta harhaluulosta, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen edetessä tutkija kokee yhä suuremmalla varmuudella omat johtopäätelmänsä oikeiksi ja muodostamansa mallin kuvaavan todellisuutta, vaikka näin ei olisi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 197.) Tutkimusta tehdessäni pyrin koko ajan välttämään

omien johtopäätöksieni tekemistä ja olemaan avoin tuloksille. Näin pyrin välttämään omalle työlleni sokeutumisessa. Huomasin itsestäni muutaman kerran ennakkoasenteita, kun yllätyin joistain tuloksista. Tällöin keskityin enemmän objektiiviseen lähestymistapaan ja otin neutraalin asenteen raportoidessani tuloksista.

Kvalitatiivisen tutkimusaineiston arvioinnin perustana pidetään edelleen uskottavuutta, siirrettävyyttä, riippuvuutta ja vahvistettavuutta. Uskottavuus tarkoittaa sitä, että tuloksista tulee lukijalle selkeästi ilmi, miten analyysi on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. Lisäksi uskottavuus tuo ilmi, kuinka hyvin tutkijan muodostamat kategoriat tai luokittelut kattavat aineiston. Siirrettävyydellä arvioidaan sitä, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset voisivat olla siirrettävissä toiseen tutkimusympäristöön. Tämän tutkimisen mahdollistamiseksi tutkimusympäristö tulee kuvata huolellisesti. Lisäksi tutkimuksen taustat ja osallistujien valintaperusteet tulee selittää ja aineiston keruu ja analyysi raportoida tarkasti. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 197-198.)

Huomioin raportoinnissa Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen edellä mainitut ohjeet tarkkuudesta. Kirjoitin vääristelemättä ja mahdollisimman selkeästi opinnäytetyöprosessistani, tutkimuksen taustoista, aineiston keruusta ja analyysistä. Myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara toteavat, että tutkimuksen toteutumisen tarkka raportointi lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tähän kuuluvat esimerkiksi taustatiedot olosuhteista ja paikoista, missä haastattelut on tehty. Lisäksi haastatteluihin käytetty aika tulisi ilmaista. Tulosten luotettavuus perustuu tutkijan selontekoon saaduista tulkinnoista ja niiden perusteista. Esitettyjä tuloksia voi selvittää lukijalle käyttämällä tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden suoria lainauksia tuloksissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.) Poimin alkuperäisilmauksista osuvia ja tuloksia avaavia lainauksia tulosten tueksi. Jotta tulosten muodostuminen olisi helpommin ymmärrettävissä, lisäsin jokaiseen tutkimuskysymyksen vastaukseen myös pienen taulukon. Taulukot sisälsivät aina yhden tutkimuskysymyksen vastauksessa ja tulosten muodostuksessa käytetyt sisällönanalyysistä saadut ylä- ja alaluokat selkeässä ja tiiviissä muodossa.

Uskottavuudessa huomioin tarkan teorian, minkä pohjalta sisällönanalyysin tein. Raportissa selitin vaihe vaiheelta analyysini etenemisen ja analyysissä ilmenneet häiriötekijät. Sisällönanalyysin pohjalta tekemästäni taulukosta (Liite 5) näkee,

kuinka olen muodostanut aineistosta eri kategoriat. Analyysin suorittamisessa hankalana tekijänä oli viittomakielen tulkin käänös haastateltavan vaihtuvista viittomista. Käännöksen lauserakenteet olivat puhetyylin mukaisesti hyvin pitkiä ja tulkkauksen edetessä katkonaisia. Osa materiaalista oli vaikeaselkoista luettavaa ja tällöin myös hankala analysoida. Epäselvissä tilanteissa kuuntelin nauhoituksen uudestaan, mutta muutamien virheellisten tulkintojen mahdollisuus on olemassa. Varoin tekemästä omia päätelmiä materiaalista käyttäen vain tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä ja kommentteja.

Siirrettävyyteen suhtaudun varauksellisesti. Olen raportoinut tutkimuksen taustoista ja tutkimushenkilöiden valintaperusteista mahdollisimman tarkasti, mutta tutkimushenkilöiden määrä oli melko pieni. Koen, että tulokset olisivat voineet muuttua, jos tutkittavia olisi ollut enemmän. Kaikki vastaukset tuloksissa eivät saavuttaneet saturaatiopistettä.

Koska Eksotella on oma palvelurakenteensa, kaikki tulokset koskien palveluita eivät ole välttämättä siirrettävissä. Muissa sairaanhoitopiireissä palvelut on järjestetty eri tavalla, joten myös viittomakielisten kuurojen kokemukset voivat olla erilaisia. Kaikkein parhaiten tuloksista ovat siirrettävissä kommunikaatiota koskevat vastaukset, eli yläluokat: Onnistunut kommunikaatio, Huono kokemus kommunikaatiosta, Viittomakielen lisääminen eri palveluissa ja Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen. Myös tuloksissa ilmenneet parannusehdotukset sisältävät toiveita ja kehoitteita, joita voidaan hyödyntää koko Suomessa ja ulkomailla. Kyseiset tulokset eivät ole kovin riippuvaisia palvelurakenteesta ja kyseisistä aihealueista sain paljon materiaalia, jossa ilmeni saturoitumista, kuten sisällönanalysista tehty taulukko osoittaa (Liite 5). Aiemmassa luvussa Saadut tulokset ja jatkotutkimusaiheet käsittelin omien tulosten ja aiempien tutkimuksien tulosten samankaltaisuuksia. Tämä lisää luotettavuutta siirrettävyyden osalta.

Yleisesti kvalitatiivinen tutkimus vaatii tiettyjen perusasioiden esilläolemista tutkimuksessa ja raportoinnissa. Lisäksi näitä perusasioita noudattavien tulkintojen tulee olla selkeästi luettavissa raportissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusasioiksi luetaan menetelmäopillinen, kontekstuaalinen ja kielellinen perusymmärrys sekä looginen ajattelu. (Kankkunen & Veviläinen-Julkunen 2013, 198.) Menetel-

mäoppi, eli metodologia on oppi, joka tutkii ovatko tutkimuksessa käytetyt välineet, eli menet, järkeviä ja asettaa sääntöjä siitä, miten metodeja käytetään asetun päämäärän saavuttamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 11.) Tutustuin tarkasti kvalitatiivisen tutkimuksen teoriaan ja fenomenologiseen lähestymistapaan. Tutustuin myös kvantitatiiviseen tutkimusmetodiin ja ymmärsin, että kvantitatiivinen tutkimus valitsemastani aiheesta olisi hyvin vaikea ja ehkä mahdoton. Kvantitatiivista tutkimusta varten tarvitaan tarpeeksi aikaisempaa tutkimustietoa mitta-reiden tekoa varten sekä riittävän suuri otanta, jotta tulokset olisivat tilastollisesti merkittäviä (Kankkunen & Veviläinen-Julkunen 2013, 78-108). Eksoten palveluita käyttäneiden viittomakielisten kuurojen kokemuksia ei ollut aiemmin tutkittu ja potentiaalisten kohdehenkilöiden lukumäärä oli epäselvä. Laadullinen tutkimus sopii aiheeseen, josta ei juurikaan ole aikaisempaa tietoa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 66). Halusin kerätä kokemuksia, löytää uutta tietoa, jolloin laadullinen tutkimus on myös oikea valinta. Laadullinen tutkimus ei niinkään todenna olemassa olevia väittämiä, vaan paljastaa asioita todellisesta elämästä (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Opinnäytetyö on kirjoitettu Saimaan amk:n opinnäytetyön kirjoitusohjeen (Saimaan amk 2014) mukaan huolellisesti ja selkeästi.

Kuviot

Kuvio 1. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö, s. 12

Taulukot

Taulukko 1. Eksoten palveluiden tavoitettavuus viittomakielisten kuurojen näkökulmasta, s. 28

Taulukko 2. Onnistuneen palvelukokemuksen tekijät, s. 30

Taulukko 3. Huonon palvelukokemuksen aiheuttavat tekijät, s. 34

Taulukko 4. Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden parannusehdotukset Eksoten palveluihin, s.40

Lähteet

Ahokas, T. 2014. Kuuro Kela. Seura 23/2014, 38–39.

Barmada, C. Steinberg, A. Sullivan, V. & Wiggins, E. 2002. Deaf Women: Experiences and Perceptions of Healthcare System Access. *Journal of Women's Health*. 11(8), 729-741. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/search/basic?sid=a2411b86-7c93-4fd6-adde-163b68390709%40sessionmgr4001&vid=2&hid=4106>. Luettu 31.5.2014.

Barnett, S. Steinberg, A. Meador, H. Wiggins & E. Zazove, P. 2006. Health Care System Accessibility: Experiences and Perceptions of Deaf People. *Journal of General Internal Medicine*. 21(3), 260–266. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1828091/>. Luettu 31.5.2014.

Berg, H. 2014. Yhdistyksen puheenjohtaja. Etelä-Karjalan Kuurot ry. Sähköinen tiedonanto.

Green, J. & Thorogood, N. 2009. *Qualitative methods for health research*. 2. edition. London: SAGE Publications Ltd.

Eksote 2013a. Tutkimuksia ja julkaisuja: Eksoten asiakastytyväisyystutkimus. http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Tutkimus_kehittaminen/Tutkimusajajulkaisuja/Sivut/default.aspx. Luettu 21.1.2015.

Eksote 2013b. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden strategia vuosille 2010–2013. http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Hallinto/Strategia/Documents/Hyv%C3%A4ksytyt_strategia_2010-2013.pdf. Luettu 1.12.2013.

Eksote 2014. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän Strategia 2014–2018. <http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Ajankohtaista/Tiedotarkisto/Documents/Eksoten%20strategia%202014%e2%80%932018.pdf>. Luettu 17.2.2015.

Eksote 2015. Organisaatio. <http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Sivut/default.aspx>. Luettu 11.2.2015.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

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

Invalidiliitto, Esteettömyyskeskus. <http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/>,
Luettu 29.1.2015.

Jokinen, M. 2000. Kuurojen oma maailma - kuurous kielenä ja kulttuurina. Julkaisussa Malm, A(toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 79–104.

Jokinen, M. 2010. Esipuhe. Julkaisussa Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Kuurojen Liitto ry. <http://www.kl-deaf.fi/File/bfc110ce-6b3c-423a-90fd-6b4c7e34c61f/Suomen-viittomakielten-kielipoliittinen-ohjelma.pdf>. Luettu 1.12.2013.

Jokinen, M. Lapinleimu, P. Leinonen, K. & Londen, S. 2012. Sosiaali- ja terveyspalveluiden ajanvarausjärjestelmien on oltava kaikkien saavutettavissa. http://www.horse.fi/Site/Data/173/Files/Intressebevakning/Utl%C3%A5tanden/2012/Puhelinpalvelukannanotto_2012.pdf. Luettu 17.2.2015.

Kaakinen, E. 2011. Kuuro asiakas suun terveydenhuollon palveluissa. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Suun terveydenhuollon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. 4. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011090812940>. Luettu 18.2.2015.

Kankkunen, P. Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kela. 2013. Kansaneläkelaitos: Tulkkauspalvelut. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>. Luettu 12.5.2014.

Kela. 2014a. Kansaneläkelaitos: Tulkkauspalvelun palveluntuottajat 2014-2015. <http://www.kela.fi/valitut-palveluntuottajat>. Luettu 17.5.2014.

Kela. 2014b. Kansaneläkelaitos: Välitysjärjestelmä.

<http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut-valitysjarjestelma>. Luettu 22.11.2014.

Kela. 2015. Kansaneläkelaitos: Näin tilaat tulkin. http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_tulkin-tilaaminen. Luettu 11.2.2015.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola, R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 3. painos. Jyväskylä: PS- Kustannus, 70–85.

Kunnat.net. Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskusyksikkö Eksote. www.kunnat.net/fi/tietopankit/hyvakas/hyvakas-tietopankki/eksote/Sivut/tyty-kaupunkiseutu-etela-karjala.aspx. Luettu 15.12.2013.

Kuuloliitto ry. Erilaiset kuulovammat. http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonok_uuloisuus/erilaiset_kuulovammat/. Luettu 15.12.2013.

Kuurojen Liitto ry 2014. Kuurojen Liiton lausunto uudistuvasta sosiaalihuoltolaista. <http://www.kl-deaf.fi/File/f0d0a9f9-a654-455c-9117-7b195dcbd1a6/Liiton%20lausunto%20sosiaalihuoltolaista.pdf>. Luettu 19.2.2015.

Kuurojen Liitto ry. Viittomakieliset. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Viittomakieliset/>. Luettu 14.8.2013.

Kuurojen Liitto ry: ViPat(a). Viittomakieliset palvelujen tuottajat. Terveyspalvelut. <http://www.kl-deaf.fi/Page/5c0f747e-e61a-4f1d-af6d-47482662edba.aspx>. Luettu 15.12.2013.

Kuurojen Liitto ry: ViPat(b). Viittomakieliset palvelun tuottajat. Terveyspalvelut: Kuntoutuspalvelut. <http://www.kl-deaf.fi/Page/f053cc54-e11c-4462-93f2-afcce4b19bd0.aspx>. Luettu 15.12.2013.

Kuurojen Liitto ry: ViPat(c). Viittomakieliset palvelun tuottajat. Terveyspalvelut: Kuurojen auttava Linja. <http://www.kl-deaf.fi/Page/18afb417-ecee-4a11-95e7-d39518f8dbf1.aspx>. Luettu 15.12.2013.

Kuurojen Liitto ry: Yhdistyshuone. 2010. Liittokokous 2010. Esitys nro 7: Kuurojen määrä Suomessa. <http://www.kl-deaf.fi/Page/d482c6d9-2841-47df-be2f->

d9a3b889b808.aspx?announcementId=31e007f0-b79f-4291-b7cb-49d7dde9d745&groupId=70ba3b3b-8909-4211-8fa8-50018b16bf6f. Luettu 14.12.2013.

Kuurojen palvelusäätiö 2007. Kuulo-, näkö- ja kuulonäkövammaisten ikääntyneiden lukumäärä. Hämeenlinnan vanhustyön asiakaskunnassa. http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/apua_arkeen/paivatoimintaa_kuulonakovammaisille/raportteja_materiaalia/. Luettu 5.6.2014.

Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta 169/2007.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133.

Latvala, E. & Vanhanen-Nuuttinen, L. 2001. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Julkaisussa Janhonen, S. Nikkonen, M. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY, 21–43.

Lintukangas-Alander, L. 2013. Kuurot mielenterveyspalvelujen käyttäjinä Suomessa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. 2. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201303133268>. Luettu 19.1.2015.

Lukkarinen, H. 2003. Ihmisten kokemukset hoitotieteellisenä tutkimusilmiönä: Fenomenologinen lähestymistapa. Teoksessa Janhonen, S. Nikkonen, M. (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2. painos. Helsinki: WSOY, 116–164.

Maailman Lääkäriliitto. Helsingin julistus. Päivitetty 20.3.2014. <http://www.laakariliitto.fi/liitto/etiikka/helsingin-julistus/>. Luettu 29.5.2014.

Malm, A. & Östman, J. 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Malm, A (toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 9-34.

Mattila, K. & Törmä, S. 2002. Viittomakieliset kuurot ja kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut. Helsinki: Kuurojen palvelusäätiö.

Miettinen, T. Pulkkinen, S. & Taipale, J. 2010. Johdanto. Teoksessa Miettinen, T. Pulkkinen, S. & Taipale, J. (Toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus, 9–22.

Mikkola H. 2005. Oikeus omakielisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Asiakkaana viittomakielinen kuuro. Tietopaketti sosiaali- ja terveysalan henkilöstölle. Päivitetty 1/2012. Kuurojen liitto ry. <http://www.kl-deaf.fi/File/c323409c-bad9-4e38-8f9c-4c8aa11bcc9d/OIKEUS%20OMAKIELISIIN%20SOSIAALI-%20ja%20TERVEYSPALVELUIHIN%20Asiakkaana%20viittomakielen%20kuuro%20Tietopaketti%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollon%20henkil%C3%B6st%C3%B6lle.pdf>. Luettu 15.12.2013.

Rainò, P. 2000. Carl Oscar Malm- suomalaisen viittomakielen isä. Teoksessa Malm, A(toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 35–47.

Saimaan amk. 2014. Saimaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kirjoitusohje. www.moodle.saimia.fi. Luettu 18.11.2014.

Stm.fi(a). Sosiaali- ja terveysministeriö. Kunta- ja palvelurakennemuutos. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos/paras. Luettu 1.12.2013.

Stm.fi(b). Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveyspalvelut edistävät terveyttä ja hyvinvointia. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut. Luettu 19.2.2015.

Stm.fi. 2014a. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 26/2014: Paras-puitelain velvoitteille yhteistoiminta-alueista jatkoa vuoden 2016 loppuun. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1875249#fi>. Luettu 11.2.2015.

Stm.fi. 2014b. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva lainsäädäntö. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto. Luettu 19.2.2015.

Suomen Kuurosokeat ry. Yhteispohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. <http://www.kuurosokeat.fi/maaritelma/index.php>. Luettu 10.6.2014.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suomi.fi. Viittomakielisen palveluopas.
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/viittomakielisen_palveluopas/.
Luettu 18.2.2015.

Pulkinen, S. 2010. Husserlin Fenomenologian menetelmä. Teoksessa Miettinen, T. Pulkinen, S. & Taipale, J. (Toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus, 25–44.

Terveystoimintalaki 30.12.2010/1326.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-4. Painos. Helsinki. Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/htk_ohje_verkko14112012.pdf.
Luettu 11.2.2014.

Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola, R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2. painos. Jyväskylä: PS- Kustannus, 102–125.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Wallvik, B. 2000. Yhdistystoiminnan synty. Julkaisussa Malm, A(toim.). Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 48–60.

Teemahaastattelu Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) palveluita käyttäneille viittomakielisille kuuroille asiakkailla

Haastattelussa käytettävät teemat ovat lihavoituna. Alaluettelot ovat teemoja avaavia ja haastattelua tukevia huomioita, eivät haastattelukysymyksiä.

Perustietoja haastateltavasta:

- Sukupuoli
- Ikä
- Käytetty sosiaali- tai terveystieteiden palvelu (esim. neuvolapalvelut, hammashuolto)

1. Yhteydenotto

- Käytetyn yksikön yhteystietojen löytäminen: Eksote.fi, Hyvis.fi, omainen tai ystävä, viittomakielinen yhteisö (esim. Etelä- Karjalan Kuurot ry), puhelinluettelo tai muu kirjallinen julkaisu.
- Asiointi etänä vai paikanpäällä: Tulkin tai kuulevan viittomakieltä osaavan omaisen avulla puhelimitse/ vastaanotolla, sähköposti (suoraan Eksotelle, Hyvis.fi, muu?), tekstiviesti, itsenäinen asiointi vastaanotolla (viittomakieli, huulilta luku, puhe, kirjoittaminen ym.), muu?

2. Kommunikaatio

- Neuvontapisteen, hoitohenkilökunnan
- viittomakieli, huulilta luku, puhe, kirjoittaminen, elekieli
- Henkilökunnan lähestyttävyyden, henkilökunnan panostus ymmärrettävyyteen
- Omat tuntemukset kommunikaatiosta. (onnistunut? Työlästä, vaivatonta)

3. Henkilökunnan asenne viittomakielistä kuuroa asiakasta kohtaan

- Viittomakielisen kuuron asiakkaan huomiointi hoito/ palvelutilanteissa (katsekontakti, puhuttelu, tekeillä olevasta hoito/ palvelutilanteesta informointi ymmärrettävällä tavalla)
- Kärsivällinen ja aktiivinen molemminpuolinen kommunikaatio (annetaan aikaa asiakkaan mahdollisille kysymyksille ja vastataan niihin parhaimman kyvyn mukaan ja varmistetaan molemminpuolinen ymmärrys)
- ammatillisuus?

4. Asiakaskäynnin informatiivisuus

- Viittomakielisen kuuron asiakkaan tarvitseman tai haluaman tiedon saanti hoito/ palvelukäynnillä, Tarjottiinko lähteitä lisätietoihin?(lehtiset, internetsivusto ym.), tiedot mahdollisista jatkokäynneistä

5. Hoidon/ palvelun laatu

- Hoito/ palvelutarpeen tyydyttäminen, oliko palvelu odotusten mukaista?

6. Eksoten käytännöt huomioida viittomakielinen kuuro asiakas

- Nykyisiä toimintatapoja, joilla huomioidaan viittomakielisiä asiakkaita
- Ovatko Eksoten palvelut järjestetty helposti tavoitettaviksi viittomakielisille kuuroille?

7. Kehittämistarpeet ja ehdotukset

- Keinoja parantaa viittomakielisten kuurojen asiakkaiden huomioimista
- nettisivujen informatiivisuus, henkilökunnan tietopohja viittomakielisestä väestöstä, henkilökunnan asenteet, kommunikaatio ym.

Avoimet kysymykset Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) palveluita käyttäneille viittomakielisille kuuroille asiakkailla

Haastattelussa käytettävät avoimet kysymykset ovat numeroitu ja lihavoitu. Kysymysten alle kootut asiat ovat esimerkkejä kiinnostavista, joita voit käsitellä vastatessasi kysymyksiin. Nämä siis eivät ole vastausta vaativia kysymyksiä.

Jokaisen perustiedon alle on varattu tilaa vastaukseen. Kysymyksiin voi vastata vapaamuotoisesti omin sanoin kysymysten alle suoraan tähän kysymyspohjaan kohtaan *vastaus*. Vaihtoehtoisesti vastaukset voi kirjoittaa uudelle paperille tai sähköpostiini numeroina niin, että perustiedot ilmoitetaan ensimmäisenä.

Perustietoja haastateltavasta:

- Sukupuoli
- Ikä
- Käytetty sosiaali- tai terveyspalvelu (esim. neuvolapalvelut, hammashuolto)

1. Kuvaile yhteydenottoasi

- Käytetyn yksikön yhteystietojen löytäminen: Esote.fi, Hyvis.fi, omainen tai ystävä, viittomakielinen yhteisö (esim. Etelä- Karjalan Kuurot ry), puhelinluettelo tai muu kirjallinen julkaisu.
- Asiointi etänä vai paikanpäällä: Tulkin tai kuulevan viittomakieltä osaavan omaisen avulla puhelimitse/ vastaanotolla, sähköposti (suoraan Eksotelle, Hyvis.fi, muu?), tekstiviesti, itsenäinen asiointi vastaanotolla, muu?

Vastaus:

2. Minkälaisia kokemuksia sinulla oli kommunikaatiosta hoitohenkilökunnan ja muun henkilökunnan kanssa?

- viittomakieli, huulilta luku, puhe, kirjoittaminen, elekieli
- Henkilökunnan lähestyttävyyys, henkilökunnan panostus ymmärrettävyyteen
- Omat tuntemukset kommunikaatiosta. (onnistunut? Työlästä, vaivatonta)

Vastaus:

3. Miten koit henkilökunnan asenteen viittomakielistä kuuroa asiakasta kohtaan?

- Viittomakielisen kuuron asiakkaan huomiointi hoito/ palvelutilanteissa (katsekontakti, puhuttelu, tekeillä olevasta hoito/ palvelutilanteesta informointi ymmärrettävällä tavalla)
- Kärsivällinen ja aktiivinen molemminpuolinen kommunikaatio (annetaan aikaa asiakkaan mahdollisille kysymyksille ja vastataan niihin parhaimman kyvyn mukaan ja varmistetaan molemminpuolinen ymmärrys)
- ammatillisuus?

Vastaus:

4. Kuvaile asiakaskäynnin informatiivisuutta

- Viittomakielisen kuuron asiakkaan tarvitseman tai haluaman tiedon saanti hoito/ palvelukäynnillä, Tarjottiinko lähteitä lisätietoihin?(lehtiset, internetsivusto ym.), tiedot mahdollisista jatkokäynneistä

Vastaus:

5. Millaista oli mielestäsi palvelun laatu?

- Hoito/ palvelutarpeen tyydyttäminen, oliko palvelu odotusten mukaista?

Vastaus:

6. Millaisia käytäntöjä Eksotella on huomioida viittomakielinen kuuro asiakas?

- Nykyisiä toimintatapoja, joilla huomioidaan viittomakielisiä asiakkaita

- Ovatko Eksoten palvelut järjestetty helposti tavoitettaviksi viittomakielisille kuuroille?

Vastaus:

7. Kuvaile omia kehittämistarpeitasi ja ehdotuksiasi

- Keinoja parantaa viittomakielisten kuurojen asiakkaiden huomioimista
- nettisivujen informatiivisuus, henkilökunnan tietopohja viittomakielisestä väestöstä, henkilökunnan asenteet, kommunikaatio ym.

Vastaus:

Saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

Olen sairaanhoitajaopiskelija Saimaan ammattikorkeakoulussa. Valmistun sairaanhoitajaksi joulukuussa 2014. Tutkin opinnäytetyössäni viittomakielisten kuurojen henkilöiden kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluista. Kokemuksia kerätään teemahaastattelun avulla. Teidän osallistumiseen olisi merkittävää, koska tutkimuksen tuloksista saadaan hyödyllistä tietoa Eksoten palveluista viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta. Tuloksia voidaan hyödyntää Eksoten kehitystyöhön. Etsin haastatteluun viittomakielisiä kuuroja henkilöitä, jotka ovat käyttäneet Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluita viimeisen 3 vuoden aikana.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelu tapahtuu Etelä-Karjalan kuurojen yhdistyksen kerhotalolla Lappeenrannassa. Koska en itse hallitse viittomakieltä, paikalla on viittomakielen tulkki, jonka välityksellä haastattelu käydään läpi. Teemahaastattelussa on 7 teemaa ja haastatteluun kannattaa varata aikaa noin 40 minuuttia. Haastattelussa ilmi tulleet tiedot raportoidaan valmiissa opinnäytetyössä niin, ettei tutkittavia voi tunnistaa.

Haastatteluaineisto nauhoitetaan, jotta voin palata siihen myöhemmin tarkempaa analysointia varten. Haastatteluaineisto kirjoitetaan sanasta sanaan, eli litteroidaan, ja asianomaisten yksityisyys varmistetaan. Haastatteluaineisto käsitellään luottamuksellisesti ja siitä saatuja tietoja hyödynnetään vain opinnäytetyöhöni. Kun haastatteluaineistosta on analysoitu, ääninauhoitteet ja mahdollinen käyttämätön kirjallinen aineisto hävitetään.

Mahdollisissa lisäkysymyksissä voitte ottaa minuun yhteyttä.

Odotan innolla yhteistyötä!

Mirja Hyypiä, puh. 045xxxxxxx, xxxxxxxx@gmail.com



Saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

Olen sairaanhoitajaopiskelija Saimaan ammattikorkeakoulussa. Valmistun sairaanhoitajaksi joulukuussa 2014. Tutkin opinnäytetyössäni viittomakielisten kuurojen henkilöiden kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluista. Kokemuksia kerätään teema-haastattelun avulla tai internetissä avoimilla kysymyksillä. Teidän osallistumisenne olisi merkittävää, koska tutkimuksen tuloksista saadaan hyödyllistä tietoa Eksoten palveluista viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta. Tuloksia voidaan hyödyntää Eksoten kehitystyöhön. Etsin haastatteluun viittomakielisiä kuuroja henkilöitä, jotka ovat käyttäneet Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluita viimeisen 3 vuoden aikana.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessanne voitte osallistua internetkyselyn sijaan lähihaastatteluun. Voitte tällöin ottaa minuun yhteyttä. Avoimia kysymyksiä on 7 ja vastaamiseen kannattaa varata aikaa noin 40 minuuttia. Kysymysten alussa kysytään muutamia perustietoja, mutta vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Haastattelussa ilmi tulleet tiedot raportoidaan valmiissa opinnäytetyössä niin, ettei tutkittavia voi tunnistaa. Toivon vastauksia 15.9.2014 mennessä. Vastaukset palautetaan minun sähköpostiini.

Haastatteluaineisto käsitellään luottamuksellisesti ja siitä saatuja tietoja hyödynnetään vain opinnäytetyöhöni. Kun kyselyaineisto on analysoitu, mahdollinen käyttämätön kirjallinen aineisto hävitetään.

Mahdollisissa lisäkysymyksissä voitte ottaa minuun yhteyttä.

Odotan innolla yhteistyötä! Mirja Hyypiä, puh. 045xxxxxxx, xxxxxxxx@gmail.com

Sisällönanalyysitaulukko: klusterointi ja abstrahointi		
Pelkistetyt ilmaisut 255 kpl	Alaluokat 29 kpl	Yläluokat 9 kpl
<p>...sain lähetteen...sairaala lähetti minulle ... kirjeen... se oli hyvin selvä...</p> <p>...Kutsukirje tuli kotiin... Ei ...ole ollut oikeastaan ongelmia... pitää ... järjestää...</p> <p>...terveyskeskuslääkäri lähetti ... sairaalaan...Kirje tuli kotiin... ...neuvolakäyntien yhteydessä seuraavien aikojen varaukset...</p> <p>Sain yhteystiedot silloiselta kuntoutusohjaajalta...</p> <p>... mulle annettiin sähköpostiosoite.</p>	<p>Yhteydenotto</p> <p>Eksoten järjestämänä tai avustamana</p>	<p>Tavoitettavuuteen vaikuttavat tekijät</p>
<p>... terveyspalveluihin... äiti on soittanut...Se toimii vähän huonosti... ei voi suoraan varata aikaa...</p> <p>minä en voi ... soittaa... se on vähän hankalampi... semmoinen este.</p> <p>Useimmat ajanvaraukset on keskitetty puhelinvarauksiin...kuuroilla ei ole samanarvoista mahdollisuutta...</p> <p>Äitiyspoliklinikan palvelut eivät ajanvarauksen suhteen ole helppoja ... Ensimmäiseen käyntiin päästäkseen täytyy soittaa ... tarvitaan puhelintulkausta tai ... omainen...</p> <p>... yhteystietona pelkkä puhelinnumero, tai ... voi soittaa takaisin... ne ei toimi kuuroille.</p> <p>...takaisinsoittopalvelu... sinällään hyvä...ongelmallista tulkin kanssa...ehtiikö...tulkki...karata...</p> <p>Terveysasemalle ...hankalampi ... pitää soittaa tekstipuheluvälityksen kautta... ei ...voitu hoitaa...sähköpostitse, mikä oli harmillista.</p> <p>... yhteydenotto... tekstipuhelinpalvelun kautta... sähköpostilla... paljon helpompi...</p> <p>...tekstiviestiyhteydenotto on todella hyvä...tuntuu...että hän on hyvä, minun oma hoitaja...</p>	<p>Yhteydenotto</p> <p>puhelimella</p>	

<p>...olen soittanut ... tulkin välityksellä... nopein palvelu...</p> <p>Aikaisemmin ... silleen hyvä palvelu...joillekin työntekijöille suoran puhelinumeron.</p> <p>... kerrottiin ... että ei voi tulkin kanssa soittaa että pitää yrittää suoraan soittaa ja saada yhteys ...</p>		
<p>Neuvolapalvelut etsin ... Eksoten sivuilta...Ajanvaraus ... ensimmäistä kertaa onnistui sähköpostitsen...</p> <p>...tietoa tulee hankittua/ etsittyä internetsivustoilta...Hyviksen palveluja en vielä tunne...</p> <p>... myös internetistä... hyvistä käyttämällä...</p> <p>...sähköpostin kautta... tuntuu hyvin hitaalta palvelulta... saa odottaa järjettömän kauan...</p> <p>... sähköpostitse suoraan viittomakieliselle kuntoutusohjajalle... kätevää.</p> <p>Se vähän riippuu... on aina olleet palvelut tavoitettavissa...jos haluaa saada... tietoa... sen helposti saa...</p> <p>... paljon helpompi, koska... en voi puhua puhelimessa...ei ... tarvitse...olla kiinni... tulkin saatavuudesta tai tekstipuhelupalvelukeskuksesta... terveysasemalle...ei ole mahdollista...</p> <p>... riippuu suomen kielen taidosta... hyvä suomen kielen taito ... helppo olla sähköpostilla yhteydessä...</p> <p>Eksotelle suoraan... ei ollut vielä hyvistä ...siihen aikaan.</p> <p>Hammashoitola...ajanvaraukset olen tehnyt hyviksen kautta...</p> <p>...sähköposti on kuuroille ...helpompi... ei... tarvitse... miettiä... miten siihen saa yhteyden, kuka sinne soittaa ...</p> <p>...joskus ...sähköpostilla ... sieltä ei tulekaan vastausta...</p> <p>En ole (Eksoten internetpalvelujen käyttö)</p> <p>ei ole mitään sähköisiä... En tarvitse...</p>	<p>Tietojen löytäminen ja yhteydenottaminen internetissä</p>	
<p>... sanon että olen kuuro... käyttävät käsiään ...saattavat kirjoittaa paperille ...huomioivat minun kuurouden sillä tavalla...</p> <p>... kirjoittavat... he yrittää hoitaa ... asioitani erittäin aktiivisesti...</p>	<p>Viittomakielisyyden ja kuurouden huomointi</p>	<p>Laadukkaan palvelun osatekijöitä</p>

<p>...olen sanonut että en kuule niin he kyllä aina auttaa...</p> <p>... Enemmän elehtimistä...</p> <p>...alkanut ehkä tulemaan sitä tulkin tilausta eksoten puolelta... käynyt muuttumaan parempaan.</p> <p>...käyvät puhumaan selkeämmin...</p> <p>...kertoi että oli viittomakieliset uutiset nähnyt...</p>		
<p>En osaa sanoa, en tiedä... on mennyt ihan hyvin.... Ei ole...ollut... ongelmaa...</p> <p>... heidän asenne on ihan ok...kun on kyse siitä kielestä ja kommunikoinnista... on vähän siinä asenteessa ongelmia...</p> <p>Hirmu hyvin on mennyt, en osaa sanoa mitään erikoista...</p> <p>Ensimmäisellä neuvolantädillä oli todella hyvä asenne ... hän oli todella luonteva...avoimempi ... helppoa kertoa ilot ja surut...</p> <p>Ei siinä ollut mitään...</p> <p>... osa ammatillisia, osa ei...Ammatillinen asenne on selkeä... kommunikaatio olisi sujuvaa... hyvä ymmärrys siihen molemmille...</p> <p>...kiva kun on tiedetty.. jätetty pöydälle paperia ja kynä... eikä... tarvinnut erikseen pyytää...</p> <p>...mitä nuorempi työntekijä ... kynä ja paperi löytyy heti Ei ole mitään ongelmaa...</p> <p>...sanon että lääkärin pitää tulla minun luokse sanomaan milloin... kyllä se toimii... hyvä asenne.</p> <p>...ensimmäiselle työntekijälle ei tarvinnut selittää... miksi tulkki on ... lähti luistamaan tosi selkeästi.</p> <p>...jos tulkin kanssa on ... asenne on ihan ok, kaikki on mennyt hyvin...</p>	<p>Henkilökunnan hyvän asenteen kokeminen</p>	
<p>On kyllä... hyvää palvelua, kaikki on mennyt tosi hienosti...</p> <p>Lääkäri ja sairaanhoitaja... on ollut hyviä...hoito...ohjeet...oli hirveän hyvät... tuli kaikki...tavarat mitä...tarvitsi...</p>	<p>Palveluun tyytyväisyys</p>	

<p>... olen ihan tyytyväinen, ei...minkäänlaista ongelmaa.</p> <p>... ensimmäinen neuvolatäti ...oli...kokenut, osas antaa...tieto... hän oli aivan mahtava tyyppi</p> <p>... on tuntunut tosi mukavalta että otetaan se katsekontakti suoraan minuun. Silloin olen ollut todella tyytyväinen...</p> <p>... Selvä kommunikaatio on hyvän palvelun edellytys.</p> <p>Kaikki on mennyt hyvin, ei...mitään ongelmaa... ihan hyvälaatuista...</p> <p>... kun tulkki on mukana niin silloin voi aina olla palvelun laatuun tyytyväinen.</p> <p>Oikein hyvää palvelua... hyvää käytöstä... lääkäri on hyvin kohtelias ja diabeteshoitaja on kohtelias ... hyvää kohtelua.</p>		
<p>Neuvolakäynneillä annettiin lähes joka kerta jotain esitteitä... ...informoitiin erilaisista tilaisuuksista...</p> <p>Mulle tiedotetaan verikokeitten tuloksista ... annetaan tietoa hyvin paljon...En koe että minulta puuttuisi tietoa ...</p> <p>Kyllä on aina tullut vastaukset ...kysymyksiin... siinä ei ole ollut ongelmaa.</p> <p>Silloin kun on tulkki mukana...siinä ei ole silloin mitään ongelmaa...</p> <p>Pidän... kovasti, että lääkäri tai hoitaja antaa tietoa... Tarjota lähteitä netistä tai antaa esitteitä ...</p> <p>...kun ... haluaa jotain tarkentaa...olen laittanut sähköpostia ... suoraan neuvolatädille. Usein olen saanut ... saman päivän aikana vastaukset... kysymyksiin.</p> <p>... kaikki on mennyt hyvin eikä ole tarvinnut sen enempää.</p> <p>...hyvä suomen kieli ... mie pärjään suomen kielellä...</p>	<p>Palvelun tiedonsaannin riittävyys</p>	
<p>... on ollut tulkki mukana, ja se on onnistunut hyvin.</p> <p>... hyvin on onnistunut. Tulkki auttaa siinä ymmärtämisessä,... toimii molempiin suuntiin.</p> <p>...aina yleensä toivon että kommunikoidaan viittomakielellä...</p>	<p>Viittomakieli kommunikaatiota ja informatiivisuutta edistävänä tekijänä</p>	<p>Onnistunut kommunikaatio</p>

<p>Tulkki siinä pitää tietysti olla... kommunikaatio on sitten sujunut.</p> <p>...tulkki on paikalla ... voi viittomakielellä ilmaista itseään ja lääkärinkin kanssa voi keskustella viittomakielellä ... on aina tarkempaa.</p> <p>...tulkkia ei saatu paikalle ja otin pojan mukaan. ... hän yritti sitten vähän tulkata ... pärjättiin sitten sielläkin.</p> <p>...muutaman kerran on tapahtunut väärinymmärtäminen... se on korjattu kyllä siinä heti,... viitottu uudelleen.</p> <p>Yleensä menee aina niin, etten ikinä itsenäisesti mene ... on aina se tulkki.</p> <p>On mukana. (tulkki)</p> <p>Uusien ihmisten kanssa useimmiten tulee varattua tulkki, ...esim. ultrakäynneille ... lääkäri ei yleensä puhu suoraan kohti asiakasta tehdessään tutkimuksiaan.</p> <p>Kyllä aina. (tulkki mukana)</p> <p>...oppii ja tottuu käyttää tulkkia ...niin se rupeaa sujumaan.</p> <p>... tulkin kanssa olen siellä ollut.</p> <p>...paras tapa olisi se tulkki...ei olisi ongelmia...</p> <p>...osa meistä ei vain jaksa suomen kieltä lukea ... tai ei ymmärrä kaikkia sanoja tai ymmärtää väärin ... se olisi viittomakielellä niin varmasti ymmärrettäisiin oikein.</p> <p>...kun tulee itselle hätätilanne ... on pakko tilata tulkki ... tuli tunnin päästä Kuopiosta ...</p> <p>... osa ... saattaa tarvita viittomakielisen tai viittomakieltä taitavan tukihenkilön tulkin lisäksi...</p> <p>Kommunikointi sujui tosi hyvin ... tuttu tulkki ja tuttu neuvolantyyöntekijä...</p>		
<p>... ilman tulkkia... ovat huomioineet kuurouteni hyvin ja puhuvat rauhallisesti ja ymmärrettävästi... Kirjoittaminen satunaista...</p> <p>...sanoin ilmoittautumisessa että olen kuuro... voisiko se lääkäri tulla henkilökohtaisesti tulla ilmoittamaan että on minun vuoroni...</p>	<p>Toimiva kommunikaatio ilman viittomakieleltä</p>	

<p>...kirjoittamalla sitten pärjättiin ...</p> <p>Jos olen ilman tulkkia...olen aina kysynyt että paperia ja kynä...</p> <p>... ymmärrän kun he keskustelevat minun kanssa ... he ymmärtävät kun minä kerron heille.</p> <p>... kommunikaatio sujui silti hyvin...Kirjoitettiin. Läkäri kirjoitti ... ja minä puhuin ...</p> <p>... vähän kuulin mitä hän sanoi ... välillä vähän epäonnistuin ...hän koputti ja näytti kädellä...</p> <p>... hyvä kun oli paperilla... sitten varmasti ymmärtää... voi olla ettei ymmärrä jotain jos puhutaan vaan</p> <p>...ymmärsivät hyvin kun pyysin paperia... että he näyttäisi ja käyttäisi paperia apuna ... luin ja ymmärsin siitä...</p> <p>... minun vuoro niin sairaanhoitaja tuli ... hakemaan ... ei tarvinnut ite kytätä ...</p> <p>Parempi on kirjoittaa että tullaan ymmärretyksi ...</p> <p>... ollaan toimittu kirjoittamalla...</p> <p>Huulilukuku, kirjoittaminen, tarvittaessa puhe ja elekieli...</p> <p>Kuuloasemalla käynnit ... ilman tulkkia. Koska henkilökunta on tuttu ja keskustelut onnistuvat ...tulkkia ei tarvitse...</p>		
<p>...kyllä auttaa...</p> <p>...katsekontakti...ja huulio...tärkeitä...</p>	<p>Huulio kommunikaation tukena</p>	
<p>... heti muututaan... varovaiseksi... kontaktia otetaan varovaisemmin...</p> <p>... toinen oli... aika jäykkä. Ehkä ... tiedon puutetta tai ...ei ole monikulttuurisista tai eri kielisistä asiakkaista ... kokemusta...</p> <p>...ei pidä tuijottaa... kohdella tasapuolisesti ...</p> <p>...lääkäri kirjoitti kuuromykän lausuntoon...</p> <p>...kuuromykkä ...ihan vanha...tosi ruma sana...</p> <p>Lääkärien kielteinen asenne sähköpostiyhteyksiin...Vaativat...puheluja... Hoitajat usein ymmärtäväisiä...</p>	<p>Henkilökunnan väärän asenteen ilmeneminen asiakasta kohtaan</p>	<p>Henkilökunnan vääränlainen asenne</p>

<p>... tunne, että asiakas pakotetaan ... Ei kuunnella asiakasta laisinkaan...</p> <p>...kuuro... pystyy...hoitamaan omat asiansa...</p> <p>... aikaisemmin ei ole tavannut kuuroa...voi säikähtää...ehkä se suurin ongelma...</p>		
<p>Tulkkihan on vain apuväline...</p> <p>... moni ...terveydenhuollon henkilöistä ajattelee... tulkki on...avustaja.</p> <p>...katsekontakti ja luonteva käytös...ymmärtää että tulkki on ...apuväline eikä avustaja.</p> <p>... tulkki on ... ammattilaisena kielenkääntäjänä ... välissä.</p> <p>...kun oli tulkki ...yksi ylimääräinen henkilö...sellaista asen- netta että tulkin pitää mennä pois...</p> <p>Osan lääkäreitten kanssa se tulkin käyttö onnistuu... osa ... ettei... edes halua sitä tulkkia sinne paikalle...</p> <p>...ehkä koki tulkin niin kuin ylimääräiseksi siinä tilanteessa...</p> <p>... selitin että tulkki...puhuu... siellä oltiin heti...että ”mitä”... ru- peaa vähän hermostumaan ja suuttumaan...</p>	<p>Väärä asenne tulkkia kohtaan</p>	
<p>...he meinaavat ruveta hermostumaan... minäkin luovutan ...</p> <p>... me ollaan tasa-arvoisia... et sinäkään osaa viittoa... kirjoitetaan vuorotellen ...</p> <p>...virkailija... ei yhtään halunnut auttaa...myrtsin näköinen...</p> <p>...jos en ole tulkin kanssa... lääkäreillä on ihan eri asenne...</p> <p>... vanhemmat eivät suostu siihenlääkäreillä on hyvin vaihteleva asenne...</p> <p>...koin ...kärsimättömyyttä terveystoitajien tai sairaanhoitajien palveluissa... oli ikävää...</p>	<p>Henkilökunnalla huono asenne kirjoittamista kohtaan</p>	
<p>... ei huomioida mitenkään erityisesti. Esimerkiksi se yhteydenotto ja soittaminen, kun en voi ite soittaa...</p> <p>Ei sitä ole minun mielestäni mitenkään huomioitu...</p> <p>...heikkoja...</p>	<p>Viittomakielisyyttä ei huomioitu</p>	<p>Palvelun laatua heikentäviä tekijöitä</p>

<p>... eivät voi...ottaa yhteyttä tekstiviestitse tai sähköpostitse...</p> <p>...olen aina tilannut tulkin, koskaan ei ole Eksote tilannut tulkkia ...</p>		
<p>... mitä isompaan alueeseen mennään ...enemmän sosiaalisia ongelmia ja ... tämä palvelu sitten.</p> <p>Eksotessa on kyllä parantamisen varaa. En ... mielellään mene sinne...</p> <p>Eksote on... etäinen, ei lähesty asiakkaitaan ... postitse tai netistä.</p> <p>...kela kysyy ... kauaksi aikaa tulkki tulee varata ... pyytää tunniksi ja sitten siellä onkin 4 tuntia kun jonottaa ...</p> <p>... soitan tulkin välityksellä... ei tiedä jääkö jonottamaan...</p> <p>Vaikka olisikin aika varattu ... aina joutuu odottamaan tunteja.</p> <p>...päivystyksen...hirveän huono kun... tulkkikin haluaisi...lähteä pois...ei...tiedä missä vaiheessa pääsee...</p>	<p>Eksoten palveluissa organisaatiolähtöisiä ongelmia</p>	
<p>... oli ... pimeä, en voinut kommunikoida ...</p> <p>... jos se ei onnistu niin se pilaa ...koko käynnin.</p> <p>... jos joutuu ottamaan esille paperin ja kynän niin se palvelu on jo...vähän epäonnistunut.</p> <p>...he kattoo aina sitä tulkkia ... minä olen se asiakas... Se on aina ollut ongelma...</p> <p>Ammatillisuus ei ollut ehkä täysin 100%:sta...ltelle jäi ... epävarmempi olo ...</p> <p>...olen kyllä aina saanut sitä palvelua... riippuen siitä kuka ...on töissä...</p>	<p>Huono vuorovaikutus laadun laskijana</p>	
<p>...laboratoriossa käytyäni en ole ottanut tulkkia ... asiakin ... arkaluonteisempi...</p> <p>... ei olla saatu tulkkia paikalle...</p> <p>Kerran en saanut tulkkia ...</p> <p>...viikonloppuisin jos pitää lähteä päivystykseen ...hankalaa jos ei tulkkia saa... pitää kirjoittamalla selvittää...</p>	<p>Tulkkauspalvelun käytön estyminen</p>	

<p>...häätäpaukset on tietysti ... eri...ei ole välttämättä tulkkia...</p> <p>Olin päivystyksessä yöaikaan...</p> <p>Yöaikaan jolloin tulkki ei ole paikalla...</p> <p>... otan tulkin mukaan riippuen asioiden sisällöstä...</p>		
<p>tän toisen kanssa... piti aina synnytyosasstolle soittaa ja tarkistaa...</p> <p>... lääkäriellä ei ollut mitään kerrottavaa... etsi kaikki tietonsa internetistä. Vaivalloinen fiilis.</p> <p>...tiedottaminen että milloin pitää...mennä ottamaan rokote...</p> <p>...tekstiä on aivan järjettömästi. Sieltä pitää... etsiä ... monesta eri linkistä klikkaamalla...</p> <p>...vaihtelee ja riippuu ihmisestä... onko... tarkka ja selittää aina uudestaan...</p> <p>... ilman tulkkia... eivät kaikki... jaksaa kirjoittaa ja yrittää.... lyhentää niitä asioita...</p> <p>... olin yksin ... en halunnut kysyä kun oli niin pimeetä... epäonnistui ...se kommunikointi....</p> <p>...hyviksen sivuilla...ihan kuuroille ei ole mitään...</p> <p>... lääkäritkin käyttää hirveästi kaikkia ammattitermejä ja latinaa ...vielä enemmän vaikeaa, kun ...suomen kieli on vieras kieli...</p> <p>... lääkäri on käyttänyt outoja termejä... ne oudot sanat ... voi olla se mikä aiheuttaa ongelmia ymmärtämisen puoleen.</p>	<p>Palvelun tiedonsaannin riittämättömyys</p>	
<p>kysytään ja katsotaan sitä tulkkia,... älä katso tulkkia vaan katso minua minä olen potilas.</p> <p>...esimerkiksi reseptit ym. Sairaanhoidajat ja lääkärit antavat – tulkeille...ei... tulkille kuulu.</p> <p>... katsoi vain tulkkia....hän puhui tulkille...jos oli jotain pape-reita ... niin hän antoi ne ensiksi tulkille... huono kommunikaatiokokemus...</p>	<p>huono kommunikaatiokokemus tulkin läsnäolosta riippumatta</p>	<p>Huono kokemus kommunikaatiosta</p>

<p>... suotavaa, että hoitaja tai lääkäri katsoisi...asiakkaaseen, eikä tulkkia. Eikä ...antaa papereita tulkin käteen.</p> <p>... minulle pitää puhua tulkki vain viitto...</p> <p>... jos on ... reseptejä ...annetaan...asiakkaalle eikä tulkille... sellainen raivostuttaa välillä...</p> <p>...eri neuvolantäti ...kommunikointi ei ehkä ollut yhtä luontevaa... jännittikö hän... vaikka tulkki olikin...paikalla...</p>		
<p>... ei tiedä missä huoneessa se lääkäri on ja milloin se ... huutaa...nimeäni...</p> <p>... ne huusi sisään enkä tietystikään kuullut sitä...</p> <p>... he eivät kuule milloin heidän nimensä mainitaan...</p> <p>Lääkäri kun kutsuu...istun toisessa kohtaa käytävää ja jos... olen yksin ... en... kuule...</p> <p>,... he oli puhunut jotain ja se oli mennyt minulta ...ohi.</p> <p>...yksin...vaatii tarkkaa silmää, milloin huudetaan...nimeäni.</p> <p>... Varmaan hän yritti jotain sanoa ... kävi... herättämään tosi ... kovaotteisesti... oliko aivan... pakko...</p> <p>... laitetaan osastolle ja lääkäri tulee ja käy ... hirveästi tapah- tuu ympärillä mutta ei tiedä mitä.</p> <p>...tuntuu tosi huonolta, ...jos vain pakolla puhuu...</p> <p>...yksi virolainen lääkäri tuli ihan päälle... yritin ... ilmoittaa, että ihan turhaa ... puhut...</p> <p>...työlästä... pitää tilata... tulkki ja sitten soitella...</p>	<p>Puhe kommunikaatiokeinona ongelmallinen</p>	
<p>...ei välttämättä ymmärretä jos pyydetään ... kirjoittamaan...heillä ei saata olla lähistöllä...</p> <p>... tilanne ei etene.. monta kertaa pitää sanoa...</p> <p>... heillä on aivan kamala kiire ja stressi ne meinaa hermostua ... kun ne näkee paperilapun...</p> <p>...piti tivata ja vaatia häntä kirjoittamaan...</p> <p>...netin kautta... yksi asia saattaa vaatia viikon...tosi hidasta...</p> <p>...sairaala ei käytä suojattua sähköpostiyhteyttä voidakseen informoida... tuloksista ...</p>	<p>Palvelulähtöiset ongelmat kirjallisessa kommunikaatiossa</p>	

<p>...muutamissa lääkkeissä on semmoisia että ymmärtää ... vähän riippuu aina...</p> <p>... en ...tiennyt mitä... oli siinä paperissa...</p> <p>...siinä oli niin paljon tekstiä ... vähän liian vaikeaa ... 5-6 krt pitäisi lukea että ymmärtää...</p> <p>...on kuuroja jotka... ajattelevat että heidän suomen kieli on niin huono ...eivät halua yrittää sillä pärjätä.</p> <p>...vähän inhottavaa kun suomen kieli ei ole minun äidinkieli ... kirjoittaminen...vähän hankalaa...</p>	<p>Suomen kielen heikko taito kirjallisen kommunikaation ongelma</p>	
<p>... on ihan pimeää...vaikea lukea huulilta... vaikea tilanne ... ahdistava ... kun ei nähnyt...</p> <p>...olisi pitänyt tulla...kurkkaamaan ja en saanut ...</p> <p>... voisitteko huutaa...rauhallisemmin...seuraan huuliota...</p> <p>Lääkärissä...hän puhui hirveää vauhtia ja yritin ...selittää...</p> <p>...laitettiin tipat silmiin... en nähnyt...huuliota kun oli niin hämärrää, niin sumeata se näkö...</p> <p>...Jos puhutaan ja katsotaan tulkkia ... tosi vaikea...</p> <p>...kun hän puhuu virolaisittain ... vielä hankalampi saada ... selvää...</p> <p>... en ymmärtänyt...oli venäläinen lääkäri ...</p>	<p>Huulilta lukua vaikeuttavat tekijät</p>	
<p>... enemmän viittomakielisyyteen liittyvää tiedotusta...</p> <p>Henkilökunnan tietopohjaan viittomakielisestä väestöstä tulisi lisätä ...</p> <p>...heillä on varmaan paljon tiedoissa puutteita ... kokemuksen kautta on saanut... asenteensa... paremmaksi...</p> <p>...sana kuuromykkä...Henkilökunta käyttää sitä ...</p> <p>Asenteita pitäisi parantaa...</p> <p>... toivotaan että oltaisiin kärsivällisiä että ei heti näy ...että ei ehdi ei jaksaa...</p> <p>... pitäisi huomioida se kuuro asiakkaana...</p> <p>...pitäisi olla... ystävällisiä ja huomioida kuuro ...hyväksyä ... oikeus käyttää tulkkia ...</p>	<p>Tietoisuuden kasvattaminen ja asenteitten parantaminen</p>	<p>Asiakkaan huomioinnin lisääminen</p>

<p>... eksote...ei...tiedota tarpeeksi... toisi sitä tietoa...asiakas joka tullaan kohtaamaan on kuuro.</p> <p>...pitäisi... olla joku joka lähtisi näyttämään ja selittämään... myös kertomaan että hän on kuuro...</p> <p>... potilas osastolla niin tiedotettaisiin kaikkia ...</p> <p>... mukavaa jos voisit mennä terveyskeskukseen ja siellä olisi selkeä lappu johon laitettu tiedot...</p> <p>Lääkäri voisi lisätä...informatiivisuutta...</p> <p>Eksote...paikallisen kuurojen yhdistykselle informoimaan palveluistaan...</p> <p>...olisi mukava jos pienille kieliryhmille ...oma alue josta pystyisi kattomaan ... tiedotusasiat...</p> <p>..Kuurojen Liitolta...tai ...paikalliselta kuurojen yhdistykseltä apua tai tietoa...</p>	<p>Tiedonannon lisääminen</p>	
<p>... hätätilanteissa tulkkia ei ehdi tilata ...joku joka osaisi viitto- toa...</p> <p>...olisi ... hyvä jos pientä viittomisen opettamista... sairaan- hoitajille ... voisi...auttavasti kohdata.</p> <p>...olisi jokin mappi ... varmasti nostaisi sitä palvelun laatua. ...</p> <p>Henkilökunnalle voisi opettaa muutamia viittomia...auttaisi heti paljon.</p> <p>Henkilökunta voisi opetella joitain viittomia tai ... aakkoset/nu- meroinnit...voisi edes hätätapauksessa jollakin tapaa kommu- nikoida ...</p> <p>... ehkä tärkein millä voisi parantaa...palvelua, ...viittomakieli- siä tai viittomakieltä taitavia henkilöitä ... töissä.</p> <p>Viittomakielisiä kuuroja... palkkaamaan...rikastuttavat työyhy- teisöä.</p> <p>... jos sairaanhoitajat ja lääkärit... osaisi viitto...olisi aivan loistava palvelu.</p> <p>...olisi hyvä jos lääkäri ja sairaanhoitajat...viittoisi...ei tarttee kaikkien...</p>	<p>Viittomakieltä taitavan henkilökunnan lisääminen</p>	<p>Viittomakielen käytön lisääminen lähi- ja etäpalve- luissa</p>

<p>... olisi helpompi kattoo...omalla kielellä...asiat. ...Onhan meilläkin lapsia...helpompi heillekin kertoa...</p> <p>...informointiin voisi lisätä esim. tiedotteita viittomakielellä...</p> <p>Tiedottaakseen nettisivujen sisällöstään ... myös...viittomakielellä...suomea heikosti hallitseva kuurokin löytää...tiedot...</p> <p>Olisi hyvä ... viitottu video palveluista, koska... suomen kielen ymmärtäminen ei ole kaikilla... kauhean hyvä.... tiivistetynä... palvelut.</p>	<p>Internetsivuille viittomakieltä</p>	
<p>... olisi semmoinen etuajo...oikeus..sais sitä hoitoa...kun se tulkki on paikalla.</p> <p>...tiedettäisiin että...soitan tulkin välityksellä... olisi... ohitusmahdollisuus ...</p> <p>...tieto että hän kuuro...voi olla että tarvii tilata tulkki...jos potilas itse ei pysty soittamaan...</p> <p>... jos terveysasema keskittyisi... että olisi aina mahdollista ...tulkki paikalla...olisi...paras vaihtoehto...</p> <p>... päivystyksessä ... priorisointia kun tulkkipaikan ei ole siellä...määrättömiä aikoja.</p> <p>... heillä voisi olla tulkki sieltä, se olisi mukavaa...</p> <p>... kiva jos sairaala tilaisi sen tulkin ... ei tarvitsisi asiakkaana ...kuin mennä sinne...</p> <p>...tilattaisiin se tulkki kun asiakas sinne saapuu...</p> <p>... voisivat tilata sitä tulkkia... ei...tarttee asiakkaan siitä huolehtia...</p> <p>... aina voi kysyä tarvitseeko tulkkia...</p> <p>... jos kuurolle tulee jokin hätätilanne...Ovatko he päivystyksessä tietoisia... miten tulkki tilataan...</p> <p>...olen pyytänyt ...että olisi mahdollista ... etätulkkauksen saisi saman tien ...</p> <p>...on kuuroja joilla on suomen kieli heikompi... parempi jos... viittomakielellä soittaa ...etäpuheluita, kuvapuheluita...</p> <p>Olisi kiva...voisi soittaa ... ja he ymmärtäisi että se on tulkki joka puhuu...</p>	<p>Tulkkauspalveluiden käytön mahdollistaminen ja edistäminen</p>	

<p>Lääkäriin olis pitäny käyttää... enemmän paperia ...kommunikointiin...</p> <p>... pitäisi olla ... automaattisesti paperia ja kynää...</p> <p>...käydä aikailematta kynään ja paperiin, jos asiakas...pyytää...</p> <p>Tekstiviestimahdollisuutta toivoisin lisää. Tekstiviesti tai sähköposti...</p> <p>... tekstiviestipalvelun käyttöön tai suojattu sähköpostiyhteys...</p> <p>... olisi kiva jos... tekstiviestipalvelu tai sähköpostipalvelu...häätälinja... nopean reagoinnin tilanteissa...</p> <p>... pitäis olla mahdollisuus... ajanvaraamiseen internetissä tai viestillä.</p> <p>...olisivat ottaneet lapun ja kirjoittaneet mun nimen... näyttänyt sitä...</p> <p>Olisi hyvä olla... jonotus...systemi, esim. nro ...</p> <p>...jos...ei ole tulkkia paikalla niin olisi...vuoronumero tai ...hakemalla henkilökohtaisesti.</p>	<p>Kirjallisen kommunikaation hyödyntäminen ja lisääminen</p>	<p>Vaihtoehtoisen kommunikaation kehittäminen</p>
<p>Kommunikaatioon ... ja kommunikaatiotapoihin liittyvää tietoa pitäisi olla enemmän.</p> <p>... voi käyttää eleitä ja ilmeitä enemmän... voi käyttää rohkeasti omaa kehoaan...</p> <p>...saisi nopeasti yhteyden...</p> <p>... vois ... ideoida rohkeasti...kommunikointitapoja...</p> <p>... yrittäisi vähän rentoutua...ulkomailla ...porukka elehtii...ei se ole vaikeata.</p> <p>...ei...kuuloon perustuvia palveluita... myös muita mahdollisuuksia...</p> <p>... jos heille vähän ... tiedotettaisi... kannattaa... keskittyä visuaalisuuteen...</p> <p>Juuri niin. (artikuloinnin lisääminen)</p>	<p>Kommunikaatiotapojen monipuolistaminen</p>	

<p>jos he tietokoneelta ... näkevät...olen kuuro, mitä he...tulevat puhumaan ...muulla tavalla pitäisi ... pyytää. ...visuaalista tietoa...</p>		
---	--	--