



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Kiitos kurssista!”

Tyytyväisyyskysely Kuulo-Auris Oy:n
perhekurssien asiakkaille

Jenny Josefiina Kröger

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 4 / 2015

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Jenny Josefiina Kröger	Sivumäärä 34 ja 5 liitesivua
Työn nimi ”Kiitos kurssista!” Tyytyväisyyskysely Kuulo-Auris Oy:n perhekurssien asiakkaille	
Ohjaava(t) opettaja(t) Hanna Putkonen-Kankaanpää	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Kuulo Auris Oy	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kuulo-Auris Oy:n perhekurssien asiakkaiden tyytyväisyyttä kurseihin. Työn tilaaja on Kuulo-Auris Oy. Tutkimuskysymys on ”Kuinka tyytyväisiä Kuulo-Auris Oy:n perhekurssien asiakkaat ovat kurseihin?” Tutkimuksessa on lisäksi selvitetty asiakkaiden kehitysehdotuksia tulevia kursseja ajatellen.</p> <p>Tutkimus on toteutettu tekemällä paperinen, puolistrukturoitu palautekysely, joka jaettiin kahdella Kuulo-Auriksen perhekurssilla. Lomakkeet jaettiin kurssien toiseksi viimeisenä päivänä ja kerättiin viimeisenä kurssipäivänä. Kurssit järjestettiin 19–23.1.2015 ja 2.3–6.3.2015 Kuulo Auriksen kuntoutuskodissa Valkeassa talossa. Kyselyt osoitettiin perhekurssien kuntoutujalasten vanhemmille.</p> <p>Koska Kuulo-Auriksen perhekurssien asiakkaat ovat kuulovammaisia henkilöitä ja heidän läheisiään, työssä käsitellään kuulovammaisuutta ja sen apuvälineitä. Lisäksi työssä kerrotaan Kuulo-Auriksen toiminnasta, perhekurseista, lasten kuntoutuksesta ja sopeutumisvalmennuksesta.</p> <p>Teoriapohjan lisäksi työssä kerrotaan kyselylomakkeen suunnittelusta, toteuttamisesta ja vastausten analysoinnista. Tutkimus on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Kyselyihin vastasi yhteensä 19 henkilöä. Vastausten analysoinnin perusteella perhekurssien asiakkaat ovat kurseihin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä.</p> <p>Kuulo-Auris voi jatkossa hyödyntää opinnäytetyötä käyttämällä kyseistä palautelomaketta tai sen osia. Lisäksi Kuulo-Auriksen työntekijät voivat hyötyä tutkimuksen tuloksista ja tehdä sen perusteella mahdollisia toimenpiteitä. Opinnäytetyöstä hyötyvät henkilöt, joita kiinnostaa kuulovammaisen lapsen kuntoutus ja sopeutumisvalmennus ja/tai kurssitoiminta.</p>	
Asiasanat Palautekysely, perhekurssit, lasten kuntoutus, sopeutumisvalmennus, kuulovammat	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Jenny Josefiina Kröger	Number of Pages 34 + 5
Title "Thank you for the course!" Kuulo Auris Family Course: Client Satisfaction Survey	
Supervisor(s) Hanna Putkonen-Kankaanpää	
Subscriber and/or Mentor Kuulo Auris Oy	
Abstract <p>The aim of this thesis is to assess the course based feedback provided by clients, in order to understand the satisfaction levels of those clients attending the family courses delivered by Kuulo Auris Oy. The subscriber of the thesis is Kuulo Auris Oy. The survey question asked was: "How satisfied are the course delegates of Kuulo Auris OY family courses, with the information provided to them about rehabilitation and adaptation coaching?" The survey also asked clients for suggestions and practical applications that they felt could be included to improve future courses.</p> <p>The survey has been carried out by asking clients to complete a semi structured feedback form, which has been presented on two different courses. The forms has been presented on the second to last day of the course and collected on the final day. The courses were held from the 19th to 23rd of January 2015 in the rehabilitation home in the Light house. The questionnaires were given to the parents of the children attending the courses.</p> <p>The clients of Kuulo Auris are hearing impaired people and their families. This thesis deal with a range of hearing difficulties and hearing aids. There are also explain about the function of Kuulo Auris, the family courses provided, children´s rehabilitation and adaptation coaching.</p> <p>In addition, there is described the theory base of hearing loss and the aids used to assist people with hearing impairment. There is also explain the rationale and planning behind the layout and questions used in the survey and how the responses were analysed. This survey is quantitative. Nineteen people answered the questionnaire. Based on the answers received, clients said are they satisfied or very satisfied with the courses and general service provision.</p> <p>Kuulo Auris can benefit from this thesis or parts of it, by using my feedback file and results of my survey to plan future courses. Others who can benefit from the thesis are people who have an interest in rehabilitation and adaptation coaching of children with hearing difficulties and the professionals who aim to design and deliver courses to clients and families. I hope that the theses will also have a direct impact and benefit to those families and the young people with hearing impairment who utilise the services provided.</p>	
Keywords Feedback, family courses, children´s rehabilitation, adaptation coaching, hearing difficulties	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KUULO AURIS OY	5
2.1 Perhekurssi	6
3 KUULOVAMMAT	7
3.1 Kuulokoje	9
3.2 Sisäkorvaistute	9
4 LASTEN KUNTOUTUS	10
4.1 Kuntoutuskurssit	11
4.2 Kuulomonivammaisuus ja kehityksen tukeminen	12
4.3 Lapselle tulkkaukset kuntoutuskurssilla	13
5 SOPEUTUMISVALMENNUS	14
6 KYSELYTUTKIMUS	15
6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus	16
7 TUTKIMUSMENETELMÄ	17
7.1 Tutkimuskysymys	18
8 LOMAKKEEN LAATIMINEN	19
9 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	22
11 POHDINTA	31
LÄHTEET	33
LIITTEET	35

1 JOHDANTO

Olen työskennellyt vuoden ajan Kuulo-Auris Oy:n kursseilla lähihoitajana. Kuulo-Auriksen toiminta liittyy vahvasti viittomakielialaan, joten koin, että yhteystyö heidän kanssaan voisi olla hedelmällistä. Tämän vuoksi halusin tehdä Kuulo-Aurikseen toimintaan liittyvän opinnäytetyön. Opinnäytetyönäni tein kirjallisen palautelomakkeen Kuulo-Auriksen perhekurssien asiakkaille. Vastausten pohjalta analysoin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kuulo-Auriksen toimintaan. Kuulo-Auriksen kurssit ovat tarkoitettu kuulovammaisille henkilöille. Koska kursseilla käsitellään kuulovammaisuutta ja kuulon apuvälineitä, kerron työssäni lyhyesti kuulovammaisuudesta, kuulomonivammaisuudesta, kuulokojeista, sisäkorvaistutteesta, yleisesti lasten kuntoutuksesta ja sopeutumisvalmennuksesta sekä Kuulo-Auriksen toiminnasta. Työni tilaaja on Kuulo-Auris Oy, josta käytän jatkossa nimeä Auris.

Toteutin tutkimuksen kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tein kirjallisen palautekyselyn, jotka jaoin kahdella Auriksen perhekurssilla. Tämä siitä syystä, että opinnäytetyöni työstämisen aikana järjestettiin kaksi perhekurssia ja näin ollen sain paremman otannan kuin yhdeltä kurssilta.

2 KUULO AURIS OY

Kuulo-Auris Oy, entiseltä nimeltään Kuntoutus-Auris, on Kuuloliitto ry:n tytäryhtiö. Kuntoutus-Auriksesta tuli vuoden vaihteessa osakeyhtiö ja myös nimi muuttui sen mukana. Auris järjestää kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskursseja kuulovammaisille henkilöille. Sen tavoitteena on helpottaa arjessa selviytymistä ja tukea tasavaroista osallistumista ja vuorovaikutusta. Auris tarjoaa kuulon, kielen ja kommunikation asiantuntijuutta, kuntoutusta, sopeutumisvalmennusta, vertaistukea ja koulutusta. Kursseilla työskentelee moniammatillinen työryhmä. Palvelut on suunnattu erikäisille henkilöille huonokuuloisista harvinaisiin kuulovammaisryhmiin. (Kuuloliitto 2009.)

Kansaneläkelaitos (Kela) kustantaa kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskurssit sekä yksilölliset kuntoutusjaksot perheille, joissa on huonokuuloinen, sisäkorvaistutetta käyttävä tai kuuro lapsi. Lasten ja nuorten kurssien tavoitteena on vahvistaa lapsen ja perheen psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä selviytymistä. Perhekurseilla kuntoutuja ja hänen perheensä saavat tietoa kuulovammaan ja elämänhallintaan liittyen. Myös vertaistuki on tärkeässä osassa kursseilla. Kurseja järjestetään lasten ja nuorten lisäksi myös aikuisille ja senioreille. Osa sopeutumisvalmennuskursseista on Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) rahoittamia. (Kuuloliitto 2009.)

Sopeutumisvalmennuskurssilla keskitytään ryhmätoimintaan ja kuntoutuskursseilla tarjotaan ryhmätoiminnan lisäksi yksilöllistä ohjausta. Kuntoutuksen tavoitteena on tukea kommunikaatiotaitojen kehittymisestä ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Aikuis-ten ja senioreiden kursseilla vahvistetaan hyvinvointia kehittämällä toimintakykyä ja kommunikaatiotaitoja. Myös työkyvyn ylläpito on tärkeässä osassa aikuisten kursseilla. Kurseja järjestetään kahdessa paikassa: Valkeassa Talossa Helsingin Haagassa ja Kopolan toimipisteessä Kuhmoisissa. Kurssit ovat osallistujille maksuttomia. (Kuuloliitto 2009.)

2.1 Perhekurssi

Auriksessa järjestetään Kelan sopeutumisvalmennus- ja kuntoutuskursseja. Kurseja on erilaisia ja ne on suunnattu eri-ikäisille kuulovammaisille tai heidän läheisilleen. Opinnäytetyöni koskee perhekurssia. Perhekurssit on tarkoitettu eriasteisesti kuulovammaisille lapsille ja heidän perheilleen. Kurssien tarkoituksena on tukea perhettä voimavaroihin, arkeen, kuulovammaisuuteen, vuorovaikutukseen liittyvissä asioissa. Tavoitteena on, että perhe voi elää mahdollisimman hyvää arkea. (Kuulo-Auris 2015.)

Perheet käyvät kursseilla kolme kertaa vuoden aikana. Yksi perhekurssi kestää yhteensä 15 vuorokautta ja se on jaettu kolmeen osaan, jolloin yksi osa kestää viisi vuorokautta. Kurssilla perheillä on ohjattua toimintaa kello 9–16 välisenä aikana. Ilta on perheen omaa, vapaata aikaa. Keskiviikkoiltaisin on vanhempien vapaailta, joilloin

he voivat lähteä esimerkiksi kaupungille. Lastenhoitajat ovat lasten kanssa vanhempien vapaaillan ajan.

Perhekursseilla kuulovammaisella, kuntoutujalapsella, sisaruksilla ja vanhemmilla on eri ohjelmat, mutta perheille on järjestetty myös sellaista toimintaa, jossa perheenjäsenet voivat toimia yhdessä perheenä. Kurssiin sisältyy keskusteluryhmiä, yksilöllisiä tapaamisia, ohjausta uusiin, konkreettisiin toimintatapoihin ja erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Vanhemmille järjestetään päivän aikana erilaisia luentoja kuulovammaisuudesta ja apuvälineistä. Kuntoutujalapsen ohjelmaan kuuluu esimerkiksi puheterapiaa, musiikkiterapiaa, liikuntaa ja erilaisia leikkejä sekä harjoituksia. Sisarusten ohjelmaan voi kuulua esimerkiksi leikkejä, askartelua, keskustelua kuulovammaisuudesta ja tukiviittomien opiskelua. Kela määrittää tarkasti, minkälaisia teemoja kursseilla käsitellään ja keitä eri ammattialojen asiantuntijoita kursseilla työskentelee. (Kuulo-Auris 2015.)

Perhekurssi koostuu kolmesta viiden vuorokauden mittaisesta kurssista. Kurssikokoukseen kuuluu kotikäynti tai neuvottelu perheen ja paikallisen palveluverkoston kanssa. Lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä kuntoutusvastuutahon kanssa. (Kuulo-Auris 2015.)

3 KUULOVAMMAT

Tässä luvussa kerron erilaisista kuulovammoista ja niiden synnystä. Auriksen asiakkaat ovat eriasteisesti kuulovammaisia henkilöitä, joten kuulovammoista kertominen on tärkeä osa opinnäytetyötäni. Käytän työssäni yleistermiä kuulovammaisen, koska käsitelen tässä luvussa eriasteisesti kuulovammaisia: huonokuuloisia, sisäkorvaistutetta käyttäviä ja kuuroja henkilöitä, käytän yleistermiä kuulovammaisen.

Kuulovammat voivat syntyä prenataalisesti eli sikiölle, perinataalisesti eli synnytyksessä tai heti synnytyksen jälkeen tai postnataalisesti eli myöhemmin elämän aikana. (Lonka & Korpijaakko-Huuhka 2005, 83.) Lisäksi kuulovammat jaetaan vaikeusaste-

ryhmiin, joko kuulonkynnysmuutoksen tai kielen ja puheen kehitystasoon perustuen. (Jauhiainen 2008, 175)

Synnyynnäinen kuulovaurioon johtava korvasairaus voi olla perinnöllinen tai raskauden tai synnytyksen aikana ilmennyt äidin ja sikiön sairaus, häiriö tai tapaturma. (Jauhiainen 2008, 175.) Myös synnytyksessä voi olla riskitekijöitä, jotka saattavat aiheuttaa vaurioita korvaan. Yleisimpiä riskitekijöitä ovat hapenpuute, hengitystievaiveudet, sydämen pysähdys, keltaisuus, keskosuus ja ototoksisten antibioottien käyttö perinataalisairauksien hoidossa. Postnataaliset kuulovauriot ovat yleisimpiä kuulovaurioita. Ne voivat syntyä esimerkiksi aivokalvontulehduksesta, yleisinfektioista, korvatulehduksesta tai kallovammasta. (Jauhiainen 2008, 182.)

Kuulovammaisuudesta käytetään erilaisia termejä, kuten huonokuuloisuus, heikko-kuuloisuus, alentunut kuulo, kuuroutuminen ja kuurous. Huonokuuloiset määritellään henkilöiksi, jotka pystyvät vastaanottamaan puheen kuulonsa avulla, jotka kommunikoivat puhumalla ja joiden kieli kehittyy pääasiallisesti kuulon avulla. Kuurot ovat henkilöitä, jotka eivät ole koskaan kuulleet tai jotka ovat menettäneet kuulonsa ennen kielen oppimisikää. Kuurot oppivat luonnostaan viittomakielen samalla tavalla kuin kuulevat lapset puhutun kielen. Kuuroutuneet henkilöt ovat menettäneet kuulonsa puheen oppimisen jälkeen. Lapsena kuuroutuneet samaistuvat usein kuurojen kulttuuriin ja oppivat viittomakielen. (Poussu-Olli 2003, 13.)

Aikuisiässä kuuroutuneet käyttävät useimmiten äidinkieleensä perustavaa viestintää, lukevat huuliota tai saattavat käyttää viittomia huulioluvun tukena. Kuurosoikeiksi määritellään ne henkilöt, joilla on vakava-asteinen kuulo- ja näkövamma. Kuulomonivammaisilla on kuulovamman rinnalla jokin muu vaikea-asteinen vamma. (Poussu-Olli 2003, 14.)

Käytän opinnäytetyössäni termiä kuulovammaisuus kuvastamaan sitä, että kyky kuulla ääniä on menetetty osittain tai kokonaan joko toisesta korvasta tai molemmista korvista.

3.1 Kuulokoje

Auriksen asiakkaat ovat eriasteisesti kuulovammaisia. Hyvin monella Auriksen asiakkaalla on käytössään kuulokoje. Kuulokoje on akustinen pienoismuovivahvistin. Se korjaa kuulon heikentymistä, joka liittyy kuulovaurioon. Kuulokojeen mikrofoni muuntaa äänien signaalit sähköisiksi ja sähköiset signaalit ohjaavat pienoiskuuloketta, joka vahvistaa ääneen. Kuulokojeet jaetaan kolmeen erilaiseen tyyppiin: korvantauskoje, taskukoje ja korvakäytäväkoje, joista yleisin on korvantauskoje. (Jauhiainen 2008, 251.)

Osassa kuulokojeista kuulokkeen sijasta käytetään luujohtovärahdistintä. Luujohtokojeessa ääntä ei johdeta kuulokkeeseen vaan luujohtivärahdistimeen. Tässä kojeessa tarvitaan pantaa, joka sijoitetaan pään ympärille. Kojeena voidaan käyttää joko korvantauskojetta tai taskukojetta. (Jauhiainen 2008, 220–229.)

Ensimmäinen päätös kuulokojetta kokeiltaessa on, kumpaan korvaan koje asennetaan, vai käytetäänkö kahta kojetta. Kun kojetta käytetään molemmissa korvissa samanaikaisesti, on puhetta helpompi erottaa esimerkiksi silloin, kun tilassa on hälyä. Mikäli kuulovaurio on epäsymmetrinen, voi kahden kojeen käyttö kuitenkin tuottaa heikomman kuuntelukokemuksen. Yleensä lievissä kuulovaurioissa kuulokoje asennetaan siihen korvaan, jolla henkilö kuulee heikommin ja vaikeammassa siihen, jolla hän kuulee paremmin. (Jauhiainen 2008, 220–229.)

3.2 Sisäkorvaistute

Monet Auriksen lapsiasiakkaista ovat syntyneet kuuroina tai menettäneet kuulonsa ennen puheen oppimista tai heillä on niin vaikea kuulovamma, ettei kuulokojeesta ole hyötyä. Tästä syystä monilla heistä on käytössään kokleaimplantti. Kokleaimplantti eli sisäkorvaistute on tarkoitettu henkilöille, joilla on vaikea-asteinen kuulovaurio. Sisäkorvaistute on elektroninen kuulokoje, joka välittää äänen sähköisenä ärsytyksenä suoraan kuulohermon säikeisiin sisäkorvan simpukkaan. (Jauhiainen 2008, 230.)

Audiologisesti katsottaessa sisäkorvaistutteen laittaminen on mahdollista, mikäli henkilöllä on vaikea-asteinen kuulovaurio ja heikko kuntoutustulos, eikä akustisesti kuulokojeesta ole hyötyä. Sisäkorvaistutteessa lähetinosa sijoitetaan korvalehden taakse, jossa se pysyy magneetin avulla. Magneetin vastapuoli on vastaanotinosassa ihon alla. Vastaanotinosa asetetaan leikkauksessa ihon alle korvalehden taakse syvennykseen, joka tehdään luuhun. Elektrodijohdot viedään luukanavaa pitkin simpukkaan. (Jauhiainen 2008, 230.)

Kun istute on aktivoitu, aloitetaan kuuntelun harjoittelu. Istutetta säädetään säännöllisesti, kun henkilö tottuu uusiin ääniin. Sisäkorvaistutteesta saatu kokonaisyöty selviää usein vasta vuosien päästä. (Rautiainen 2013, 18.)

Sisäkorvaistute eroaa tavallisesta kuulokojeesta siten, että se välittää ääntä stimuloimalla sisäkorvan kuulohermoja. Kuuroutumisesta tulee olla kulunut alle kymmenen vuotta, jotta sisäkorvaistute voidaan asentaa, sillä tällöin kuulohermo ei ole ärsykkeiden puutteen vuoksi ehtinyt rappeutua. Parhaassa tilanteessa istute asennetaan noin kaksivuotiaalle lapselle. Sisäkorvaistutteeseen suhtaudutaan myös kielteisesti, sillä ajatellaan, että viittomakieli ja sitä kautta kuurojen oma kulttuuri on vaarassa hävitä istutteen asentamisen vuoksi. (Poussu-Olli 2003, 79–80.)

4 LASTEN KUNTOUTUS

Lasten kuntoutuksen kohderyhmää ovat esimerkiksi eri tavoin vammaiset tai toimintarajoitteiset lapset. Kuntouttaminen tarkoittaa tiedottamista, kouluttamista, ohjausta ja erilaisia toimintoja, joilla ylläpidetään toimintakykyä ja ennaltaehkäistään mahdollisia riskitekijöitä. Kuntoutuksessa vamman haitta pyritään minimoimaan erilaisilla lääkinnällisillä, hoidollisilla, liikunnallisilla, psykologisilla, kasvatuksellisilla ja sosiaalisilla keinoilla. Tavoitteena on varmistaa lapsen hyvä terveys ja toimintakyky ja antaa heille välineitä, joiden avulla he voivat elää mahdollisimman hyvää elämää. (Poussu-Olli 2003, 74–75.)

Syntymäkuurojen lasten kuntoutus pohjautuu lapsen kehityksen tukemiseen, koulutukseen ja yhteiskunnalliseen integraatioon. Kuntoutusmuotoja on erilaisia ja niiden tavoitteena on, että kuulovammaisella henkilöllä olisi samanlaiset mahdollisuudet toimia yhteiskuntamme jäsenenä kuin kuulevalla henkilöllä. (Poussu-Olli 2003, 76.) Kuntoutuksessa tuetaan mahdollisuuksia käyttää kuuloa ja mahdollisesti korvataan kuulonvarainen viestintä visuaalisella tai taktiililla viestinnällä. Kuntoutussuunnitelma tehdään usein yhdessä kuntoutettavan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelmassa tulee kuntoutettavaa huomioida yksilöllisesti. (Jauhiainen 2008, 214.)

Psyko-sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on sopeuttaa kuulovammaisen henkilö ja hänen perheensä elämään kuulovamman kanssa. Psyko-sosiaalisessa kuntoutuksessa vertaisryhmät ja erilaisuuden hyväksyminen ovat tärkeässä roolissa. On tärkeää, että kuulovammaista lasta ja hänen perhettään tuetaan asiantuntijoiden avulla. (Poussu-Olli 2003, 90.)

4.1 Kuntoutuskurssit

Kuntoutuskurssien tavoitteena on ylläpitää ja edistää kuntoutujan psyykkistä, fyysistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja osallistumista. Pääpainona kuntoutuskursseilla on oman tai läheisen vammaan liittyvän tilanteen ymmärtäminen ja kuntoutuskeinojen oppiminen. Kuntoutuskursseilla on samaan vammaan tai samankaltaiseen elämäntilanteeseen kuuluvia henkilöitä. Kuulovammaiset lapset pääsevät perhekuntoutuskursseille harkinnanvaraisena ja/tai vaikeavammaisen lääkinnällisenä kuntoutuksena. (Kela 2014.)

Perhe asettaa yhteistyössä terveydenhuollon kanssa konkreettiset tavoitteet toimintakyvyn turvaamiseksi ja parantamiseksi. Kelan kuulovammaisten lasten kuntoutuskursseilla tuetaan näitä tavoitteita. (Kela 2014.)

Kurssin tavoitteena on, että kuntoutuja ja hänen perheensä tunnistavat kuntoutujan vahvuuksia ja heidän elämänhallintansa vahvistuu. Tavoitteena on myös kuntoutujan hyvän kasvun ja kehityksen turvaaminen, arjessa selviytymisen keinojen löytäminen,

fyysisten ja sosiaalisten esteiden vähentäminen ja tukiverkoston luominen. (Kela 2014.)

Kursseilla kullakin kuntoutujalla on myös yksilölliset tavoitteet, jotka perustuvat lääkärin lausuntoon tai kuntoutujan kuntoutussuunnitelmaan. Kurssin alussa perhe kertoo kuntoutujan tavoitteet kurssille. Vaikka usean kuntoutujan vamma olisi sama, huomioidaan kunkin kuntoutujan omat tarpeet ja tavoitteet kurssin suunnittelussa. (Kela 2014.)

4.2 Kuulomonivammaisuus ja kehityksen tukeminen

Kuulomonivammaisilla henkilöillä on kuulovamman lisäksi jokin muu vaikea-asteinen vamma, kuten esimerkiksi kognitiivisen toiminnan häiriö tai monia muita vammoja (Poussu-Olli 2003, 14). Lieväkin kuulovamma vaikuttaa monivammaisen lapsen kehitykseen ja identiteetin muovautumiseen. Tämän vuoksi lapsen kehityksen kannalta on tärkeää, että kuulovamma todetaan varhaisessa vaiheessa. (Lonka ym. 2005, 105.)

Vaikeavammaisen lapsen yksilölliset kehitysmahdollisuudet on tarpeellista löytää, jotta lasta ja hänen perhettään voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Kehityksen tukeminen perustuu lapsen vuorovaikutustaitojen vahvistamiseen. Kuntoutusta suunniteltaessa on tärkeää huomioida onko lapsella esimerkiksi kehityksen poikkeavuutta, kielellisiä erityishäiriöitä, muita aistivammoja kuulovamman lisäksi, tarkkaavaisuushäiriöitä tai kehitysvammaisuutta. (Lonka ym. 2005, 104–105.)

Kuten muutkin ihmiset, myös kuulomonivammaiset henkilöt, ovat persoonallisuuksiltaan ja lahjakkuuksiltaan erilaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että samat tukikeinot eivät auta kaikkia. Usein kuulovammaista lasta tukee se, että tieto muutetaan näkyvään muotoon. Kaikilla ei kuitenkaan ole näin, vaan myös kuulovammaisella lapsella voi auditiivinen kanava olla visuaalista kanavaa merkittävämpi. Tällöin esimerkiksi kuulo-koje voi olla erittäin tärkeä apuväline. (Lonka ym. 2005, 105–106.)

Kuten muidenkin lasten, myös kuulomonivammaisten lasten kuntoutussuunnitelman on oltava realistinen. Kuntoutuksen tavoitteisiin tulee sisältyä lapsen hyvinvoinnin ja oppimismahdollisuuksien kannalta tärkeimmät seikat. Kuntoutussuunnitelmassa huomioon otettavia asioita ovat: lapsen mahdolliset kielelliset erityishäiriöt, muut aistivammat, mahdollinen tarkkaavaisuushäiriö ja lapsen oppimiskyky. (Lonka ym. 2005, 106)

4.3 Lapselle tulkkaus kuntoutuskurssilla

Auriksen kursseilla on usein myös kuuroja lapsia, joilla on mukana viittomakielen tulkki. Haastattelin erästä viittomakielen tulkkiä lasten tulkkaukseen ja perhekurssilla tulkkaukseen liittyen.

Kysyin tulkilta kuinka tärkeää hänen mielestään on, että lapsella on koko kurssin ajan sama tulkki ja minkälaisiin asioihin tulkin kannattaisi kiinnittää huomiota kurssimuotoisessa tulkkauksessa. Tulkki kertoi, että hänen mielestään olisi erittäin hyödyllistä, että kurssin ajan lapsella, olisi sama tulkki. Tämä siitä syystä, että tällöin tulkki tuntee aiheen ja tietää henkilöiden nimet sekä mahdolliset viittomat. Kun tulkki on useamman päivän samassa paikassa tulkkauksessa, hän tulee väistämättä osaksi työyhteisöä ja kurssin asiakkaita. Tässä asiassa on haastatteleman tulkin mielestä hyvät ja huonot puolet: tulkki tulee tutuksi ja asiakas sekä muut kurssilaiset tottuvat tulkkiin, mutta toisaalta tulkin rooli voi myös hämärtyä.

Haastattelussa tulkki kertoi myös, että lapsiryhmän näkökulmasta tulkki on ainakin kurssin alussa usein vain yksi aikuisista. Lasten voi olla vaikea erottaa tulkin roolia muista paikalla olevista ohjaajista. Tästä syystä tulkki voi tarvittaessa selittää lapsille toimenkuvaansa. Tähän hän vielä lisäsi, että samasta syystä lasten kanssa työskennellessä tulkin rooli ei aina ole yhtä tarkkarajainen, kuin aikuisten kanssa työskennellessä. Esimerkiksi hän mainitsi, että jos eteisessä joku lapsiryhmästä pyytää apua vetoketjun kanssa voi tulkki auttaa lasta, jos hänellä ei ole sillä hetkellä tulkattavaa. Hän kuitenkin korosti, että tässäkin on oltava tarkkana, ettei tulkin rooli hämärä.

Kysyin myös minkälaisiin asioihin kurssikeskuksen työntekijöiden kannattaisi hänen mielestään kiinnittää huomiota kurssimuotoisessa tulkkauksessa. Tulkki vastasi, että tulkille on hyötyä esimerkiksi siitä, että häntä informoidaan kurssin ohjelmasta. Esimerkiksi jos tulkki tarvitsee erityisvarusteita, kuten uimavarusteet. Asiakas päättää missä tilanteissa käyttää tulkkia, mutta myös työntekijät voivat kertoa tarvitsevatko asiakkaan kanssa kommunikointiin tulkkausta.

Tiedustelin tulkilta, kuinka tärkeäksi hän kokee sen, että lapsella on sama tulkki koko kurssin ajan. Tulkki kertoi, että hän kokee hyvin tärkeäksi, että lapsiasiakkaalla on vähintään yksi tuttu tulkki mukana koko kurssin ajan. Molemmilta, tulkilta ja lapselta, menee todennäköisesti hetki aikaa tottua toisen tapaan viittoja ja tutustumisen jälkeen tulkkauksen laatu on usein parempaa. Tämän lisäksi kysyin, olisiko tulkin mielestä hyvä, että lapsella olisi tulkki mukana myös iltaisin, kun perheillä on vapaata aikaa. Tulkki koki tämän erittäin tärkeäksi. Hän kertoi, että mikäli kurssilla on tarkka ohjelma, saattaa varsinainen tutustuminen tapahtua vasta illalla, kun perheillä on vapaata aikaa. Tällaiset tilanteet ovat joskus jopa tärkeintä aikaa lapselle. Tällöin lapsi pääsee paremmin tutustumaan muihin lapsiin ja leikkimään heidän kanssaan tasavertaisesti.

5 SOPEUTUMISVALMENNUS

Sopeutumisvalmennuksella on tärkeä merkitys vammaisten henkilöiden ja heidän läheistensä elämänhallinnan tukemisessa. Sopeutumisvalmennuksessa painotetaan yksilön elämäntilannetta ja elinympäristöä. Pääpaino on osallistujien identiteetin ja arjen hallinnan tukemisessa. Sopeutumisvalmennuksessa henkilö rakentaa ikään kuin uutta identiteettiä ja opettelee uuteen elämäntilanteeseen. (Streng 2014, 6–7.)

Sopeutumisvalmennus tarkoittaa vammaan ja uudenlaiseen elämäntilanteeseen liittyvän tiedon saamista, mahdollisiin apuvälineisiin liittyvää neuvontaa, läheisten informoimista, vertaistukea ja tasa-arvoisesti yhteiskunnassa toimimisen tukemista. (Streng 2014, 25.) Erityisen tärkeää sopeutumisvalmennuksessa on toisten ihmisten läsnäolo ja vertaistuki. Ihmiset, jotka ovat tai ovat olleet samanlaisessa elämäntilanteessa, antavat voimaa toisilleen. Sopeutumisvalmennuskursseilla työskentelevän

henkilökunnan tehtävänä on tarjota erilaisia vaihtoehtoja sekä tukea ja rohkaista vuorovaikutukseen ja osallistumiseen. (Streng 2014, 6–7.)

6 KYSELYTUTKIMUS

Kyselytutkimukset ovat usein kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimuksia. Määrällisillä tutkimusotteilla tavoitellaan usein yleiskäsitystä ja laadullisella enemmän yksityiskoh-
tia. (Vehkalahti 2014, 13.)

Kvantitatiivisen tutkimukseni palautelomakkeellani mitataan kuinka moni henkilö on tyytyväinen tiettyihin seikkoihin. Koska sama perhe käy kursseilla kolme kertaa vuoden aikana, on yhden perheen palaute hyvin olennainen ja tärkeä. Tutkimuksessani vastaaja täyttää kyselylomakkeen. Kyselylomake on tutkimuksen mittausväline ja siksi kriittinen tutkimuksen onnistumisen kannalta. Tästä syystä lomake on tärkeää suunnitella huolellisesti. Kyselytutkimuksen kysymykset voivat olla suljettuja tai avoimia. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, kun taas avoimiin kysymyksiin vastataan vapaamuotoisesti. Mikäli vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, tulee niiden olla toisensa poissulkevia. Yleensä kyselytutkimuksissa käytetään suljettuja kysymyksiä, mutta usein niiden lisäksi on hyvä käyttää muutamaa avointa kysymystä. Kun vastausvaihtoehdot on asetettu valmiiksi, on aineiston käsittely helpompaa, kuin avoimien kysymysten kohdalla. Toisaalta avoimien kysymysten perusteella saatetaan saada sellaista tärkeää tietoa, jota ei suljetuilla kysymyksillä olisi ollut mahdollista saada. (Vehkalahti 2014, 24–25.)

Verkkolomakkeet ovat yleistyneet huomattavasti, sillä ne ovat käytännöllisiä vastausten tallentuessa suoraan sähköiseen muotoon. Paperilomakkeiden tallentaminen ja käsittely on monimutkaisempaa ja virheitä sattuu helpommin. Toisaalta paperilomakkeet tavoitetaan joskus sähköisiä lomakkeita helpommin. Kaikille ei myöskään ole luontevaa vastata kyselyihin verkossa. (Vehkalahti 2014, 48.)

Minulle oli alusta asti selvää, että toteutan kyselyn paperisena. Kaikilla vanhemmilla ei ole kursseilla mukana tietokonetta ja vaikka Auriksen tiloissa on tietokoneita, ei

mielestäni olisi käytännöllistä, että vanhemmat olisivat käyneet vuorotellen tietokoneella täyttämässä lomakkeet. Yksi vaihtoehto olisi ollut, että olisin varannut Valkean talon atk-luokan ja vienyt vanhemmat sinne täyttämään lomakkeet. Tämä olisi kuitenkin vaatinut sopivan hetken löytämistä ja lastenhoitoa ja mahdollisesti vienyt resursseja kurssin henkilökunnalta. Katsoin siis parhaaksi jakaa lomakkeet vanhemmille ja kertoa heille, että heillä olisi vuorokausi aikaa täyttää lomakkeet ja, että keräisin ne seuraavana päivänä takaisin.

6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Organisaatioilla on aina jonkinlainen käsitys asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakkaiden tekemistä valituksista ja kehuista saa tietoa siitä, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytymättömiä tai tyytyväisiä. Tämän arvokkaan tiedon lisäksi tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä, esimerkiksi palautekysely. Asiakastyytyväisyyskyselyt ja suora palaute tukevat toisiaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä. Tutkimusten tavoitteena on tyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen, senhetkisen tyytyväisyyden tason mittaaminen, kehitysehdotusten tuottaminen ja tyytyväisyyden kehittymisen seuranta. (Ylikoski 2001, 156.)

Hyvin erilaiset tekijät voivat tehdä asiakkaan tyytyväiseksi tai tyytymättömäksi. Ennen tyytyväisyyskyselyn laatimista on hyvä selvittää mitkä asiat tämän organisaation kohdalla ovat keskeisimpiä tyytyväisyyden muodostumisessa. Kun nämä seikat on selvitetty, voidaan laatia kyselylomake. (Ylikoski 2001, 160.)

Tutkimuksen analysoinnin jälkeen tulokset eivät itsestään muutu käytännöksi. Analysoinnin perusteella täytyy ratkaista millaisia toimenpiteitä tarvitaan. Mikäli asiakkaat ovat kyselyn perusteella tyytyväisiä, tulee tasoa pitää yllä. Mikäli tutkimuksen perusteella selviää kehityskohteita, tulee aloittaa toimenpiteiden suunnittelu. Kun toimenpiteet on suoritettu, voidaan toteuttaa seuraava kyselytutkimus. (Ylikoski 2001, 169–170.)

7 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä luvussa kerron tutkimusmenetelmästäni: sen suunnittelusta ja toteutuksesta. Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselyn, sillä koin sen parhaaksi tavaksi toteuttaa tämän tyylinen opinnäytetyö. Alussa mietin haastattelenko vanhempia kasvatusten vai jaanko heille kirjalliset kyselyt. Päädyin kyselyihin, sillä uskon sen olevan tähän tarkoitukseen parempi tapa, sillä tällöin kukin asiakas pystyy vastaamaan anonyymisti ja heillä on aikaa rauhassa täyttää kyselylomaketta.

Tutkimukseni on kvantitatiivinen eli määrään perustuva tutkimus. Tutkimukseni tuottaa siis määrällistä tietoa. Tutkimuksessa on myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, sillä aineisto on koottu luonnollisessa tilanteessa ja kohdejoukko on valittu tarkoituksen mukaisesti. Tutkimussuunnitelma on myös muotoutunut tutkimuksen edetessä. Toteutin tutkimuksen joustavasti niin, että jaoin kyselylomakkeet, kun se parhaiten perheille sopi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.) Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää ovatko Auriksen perhekurssien asiakkaat tyytyväisiä kursseihin. Kyseessä on siis asiakastyytyväisyyskysely.

Aluksi pohdin tutkimuksen toteutustapaa. Suunnittelin, että voisin toteuttaa tutkimuksen haastattelemalla perhekurssien asiakkaita. Palautteen antaminen voi olla haastavaa, etenkin haastattelussa. Kun palautetta annetaan haastattelussa, voi vastaaja kokea olonsa epämiellyttäväksi, jos hän ei ole tyytyväinen ja haluaisi vastata olevansa tyytymätön. Henkilölle voi olla vaikeaa kertoa mielipiteensä ja hän saattaa muuttaa vastauksia positiivisemmaksi esimerkiksi siitä syystä, että pelkää haastattelijan tai muiden pahoittavan mielensä. Toisaalta haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa, jolloin haastattelijalla voi muokata haastattelua tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34–35.)

Haastattelussa on mukana myös non-verbaaliset elementit, jotka saattavat auttaa ymmärtämään vastauksia paremmin tai toisaalta väärin. Haastattelu vie huomattavasti enemmän aikaa, kuin kyselylomakkeiden jakaminen ja kerääminen. Lisäksi vapaamuotoisten haastatteluiden analysointi ja raportointi saattaa olla hankalaa. (Hirs-

järvi & Hurme 2004, 34–35.) Tämän vuoksi mielestäni on parempi jakaa kyselylomakkeet, joihin asiakkaat voivat nimettömästi vastata.

Toteutin puolistrukturoidun kyselyn, jossa oli erilaisia väittämiä kurssiin liittyen. Suurin osa väitteistä oli muodoltaan seuraavanlaisia: ”ympyröi sopivin vaihtoehto 1-6 (1 = ei lainkaan samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä ja 6 = ei mielipidettä). Kyselyssä oli lisäksi kaksi avointa väittämää. Kyselyyn tuli yhteensä 13 kohtaa, joista 11 oli asteikkoihin perustuvia väittämiä. Niissä esitetään väittämä, johon vastaaja ympyröi numeron sen perusteella, kuinka paljon hän on samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. Viimeiset kohdat olivat avoimia eli esitin väittämän ja jätin sen jälkeen tyhjän tilan vastausta varten. Vastaajat saivat siis kirjoittaa näihin vapaasti muutaman rivin verran. (Hirsjärvi ym. 2007, 194–195.)

Suunniteltuani kyselylomakkeen sisällön, vein pilottiverison Kuulo Auris OY:n kuntoutuksen johtajalle Leena Krohnille ja psykologi Kristiina Laaksolle. Muokkasin kyselyn korjausehdotusten pohjalta. Jaoin kyselyt kahdella eri perhekurssilla. Koska kyseessä on perhekurssi, osoitin palautekyselyt kuntoutujien vanhemmille. Ensimmäinen kurssi oli 19.1–23.1.2015 ja toinen 2.3–6.3.2015. Molemmilla kursseilla jaoin palautelomakkeet vanhemmille toiseksi viimeisenä kurssipäivänä ja keräsin takaisin viimeisenä kurssipäivänä. Lomakkeessa oli kysymyksiä liittyen muun muassa kurssin kestoon, sisältöön ja oheismateriaaliin.

7.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuskysymykseni on ”Kuinka tyytyväisiä Kuulo-Auris OY:n perhekurssien asiakkaat ovat kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskursseihin?”. Kartoitin siis palautelomakkeiden muodossa asiakkaiden tyytyväisyyttä Auriksen toimintaan. Lisäksi asiakkailla oli mahdollisuus antaa parannusehdotuksia, jotta Auris voi kehittää toimintaansa entistäkin paremmaksi. Koska kurssit on jaettu kolmeen osaan, oli asiakkailla mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia seuraavia kurssin osia ajatellen.

Auriksella on käytössään palautelomake, johon asiakkaat vastaavat kurssin päätyttyä. Halusin toteuttaa monipuolisemman kyselyn, jossa kysymykset olisi eritelty niin, että jokaisesta aihealueesta olisi oma kysymyksensä.

8 LOMAKKEEN LAATIMINEN

Kyselytutkimuksessa on tarkoitus koota tietyin perustein valituilta henkilöiltä vastauksia samoihin kysymyksiin. Lomaketta olisi hyvä suunnitella kohderyhmän edustajien kanssa, sillä he tietävät mitkä kysymykset tai väittämät olisivat tarkoituksenmukaisia. Lomake kannattaa myös testata ennen kuin sitä käytetään oikeasti. Tällä tavoin epäselvät ja turhat kysymykset voidaan muokata tai poistaa. Lomake on hyvä pitää lyhyenä ja selkeänä. Mikäli lomake on laadittu monimutkaisen näköiseksi, jo pelkkä lomakkeen näkeminen voi pelottaa vastaajaa niin, että hän jättää vastaamatta. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015.)

Yritin tehdä palautekyselystä mahdollisimman lyhyen ja helposti lähestyttävän. Pyrin siihen, että asiakkaiden on helppo vastata kyselyyn niin, ettei se vie heiltä liikaa resursseja. Suunnitellessani lomaketta mietin, minkälaiset väittämät olisivat mahdollisimman helposti lähestyttäviä, mutta silti informatiivisia niitä analysoidessa. Päädyin 13 väittämään, joista 11 oli asteikkoväittämiä, joilla mitataan kuinka vahvasti vastaaja on väittämän kanssa samaa mieltä. Kysymyksiin vastataan ympyröimällä sopivin vaihtoehto 1-5. Lisäsin väittämiin vastausvaihtoehdon ”6 = ei mielipidettä”. Tähän päädyin siitä syystä, mikäli vastaaja ei halua vastata kysymykseen. Usein kyselyissä ei ole tällaista vastausvaihtoehtoa, jolloin vastaaja vastaa usein ”3 = en osaa sanoa”. Tämä vastaus saattaa mitata eri asiaa, kuin varsinainen muuttuja. Joskus ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehtoa voidaan pitää neutraalina, mutta se on tapauskohtaista. Tämäntapainen vastaus voi myös vääristää tuloksia. (Vehkalahti 2014, 83.) Mielestäni on siis hyvä, että vastaajalla on mahdollisuus ohittaa kysymys vastaamalla ”ei mielipidettä”.

Kyselyn kaksi viimeistä kohtaa ovat avoimia. Näissä vastaajilla on mahdollisuus kertoa vapaasti kurssista ja antaa kehitysehdotuksia. Auriksesta ehdotettiin minulle, että

laittaisin kyselyn loppuun muutaman avoimen kysymyksen. Mielestäni kaksi avointa kohtaa on sopiva määrä, sillä tällöin vastaaja jaksaa todennäköisesti vastata molempiin kohtiin.

Mikäli lomakkeeseen tulee vastaajan henkilöllisyyttä koskevia kysymyksiä, tulee ne rajoittaa minimiin. Nämä kysymykset lisäävät kyselyn pituutta ja saattavat tuntua vastaajasta tungettelevilta. Myös henkilötietokysymysten sijoittelua kannattaa miettiä. Mikäli ne ovat heti lomakkeen alussa, voi kysely olla vastaajan mielestä hyökkäävä. Toisaalta, jos kysymykset on aseteltu lomakkeen loppuun, voi vastaajan mielenkiinto olla jo hiipunut. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015.)

Päätin sijoittaa henkilöllisyyttä koskevat kysymykset heti palautekyselyn alkuun ja rajoittaa ne minimiin. Kysyin ainoastaan vastaajan ikää ja sukupuolta. Mielestäni henkilötietojen kysyminen lomakkeen alussa voi jopa herättää vastaajan kiinnostuksen. Itsestään kertominen tuntuu monien mielestä mukavalta.

Kysyin lomakkeessani sukupuolta, jotta voisin mahdollisesti vertailla ovatko perhekurssien äidit tyytyväisempiä kursseihin kuin isät tai toisinpäin. Ikää kysyin, jotta minulla olisi mahdollisuus tutkia ovatko esimerkiksi nuoremmat vanhemmat tyytyväisempiä kursseihin kuin vanhemmat.

Kyselyn kolmas kohta ”Kurssin ajankohta oli sopiva” osoittautui vastauksia analysoidessa hyödyttömäksi. Kurssien ajankohdat määritellään Kelan standardien mukaan kilpailutuksen yhteydessä. Näin ollen asiakkaat eivät voi vaikuttaa kurssien ajankohtaan.

Kuntoutuskurssit ovat kokonaisuudessaan 15 vuorokauden mittaisia ja ne toteutetaan viiden vuorokauden pituisissa jaksoissa. Kuntoutuskurssit sisältävät sopeutumisvalmennusjakson. Kurssien pituus on myös määritelty Kelan toimesta. Kuitenkin, jos suuri osa kyselyyni vastanneista olisi ollut sitä mieltä, että kurssit eivät ole sopivan pituisia, olisivat Auriksen työntekijät mahdollisesti voineet ryhtyä toimenpiteisiin. Tästä syystä väite neljä koski kurssin pituutta.

Seuraava väite koski kurssien sisältöä. Halusin tietää ovatko asiakkaat tyytyväisiä, siihen minkälaisia asioita kursseilla käsitellään. Vaikka Kela määrittää tarkasti mitä asioita ja teemoja kursseilla tulee käsitellä, suunnittelevat työntekijät kuitenkin kurssien kulun.

Auriksen kursseilla työskentelee moniammatillinen työryhmä. Työryhmään kuuluu puheterapeutti, psykologi, sosionomi, korva-, nenä- ja kurkkutautien erikoislääkäri/audiologi, toimintaterapeutti/erityislastentarhanopettaja, lastentarhanopettaja, fysioterapeutti, musiikkiterapeutti, sairaanhoitaja, uinninohjaaja ja kuntoutuskodin emäntä. Perheen tarpeen mukaan kurssien toteutukseen osallistuu muuta kuntoutushenkilöstöä. (Kuulo-Auris 2015.) Väitteen kuusi ”Työntekijät olivat asiantuntevia” valitsin kyselyyni siitä syystä, että vastaajilla on mahdollisuus antaa mielipiteensä työntekijöiden asiantuntevuudesta omaa alansa kohtaan.

Kurssipäivien aikana perheillä on ohjattua toimintaa, esimerkiksi luentoja ja toiminnallisia hetkiä. Illat ovat perheiden vapaata aikaa. Myös päivän aikana on taukoja. Väitteellä seitsemän ”Vapaa-aikaa ja ohjattua toimintaa oli sopivassa suhteessa” halusin selvittää, onko kurssien aikataulua liian tiheä tai liian väljä. Halusin tietää, mikäli kurssilaiset kaipaisivat lisää vapaa-aikaa tai enemmän ohjattua toimintaa.

Perhekurssien asiakkaita ovat kuulovammaiset lapset ja heidän perheensä. Koska vanhemmilla on kurssien aikana omia luentoja, Auriksessa työskentelee kurssien aikana lastenhoitajia. Lastenhoitajat ovat vastuussa lapsista suurimman osan ajasta kello 9–16, jolloin kursseilla on ohjattua toimintaa. Tästä syystä halusin väitteellä kahdeksan tiedustella ovatko vanhemmat tyytyväisiä lastenhoitoon.

Kurssilla pyritään antamaan uusia, konkreettisia toimintatapoja perheiden arkeen. Näitä ovat esimerkiksi tukiviittomien käyttö, selkeän huulion käyttäminen, kuvakommunikaatio ja lukuisat muut kommunikaatio- ja toimintatavat. Väitteellä yhdeksän selvitin saavatko perheet mielestään riittävästi uusia toimintatapoja vai haluaisivatko he näitä lisää.

Kurssien asiakkaat ovat samantapaisissa elämäntilanteissa. Perhekurssien kaikissa perheissä on vähintään yksi kuulovammaisen lapsi. Kursseilla perheillä on mahdolli-

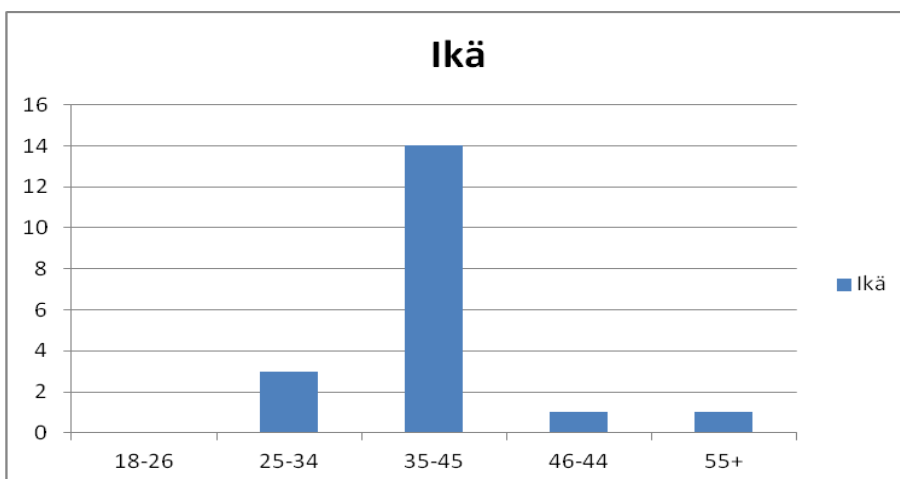
suus tavata toisiaan ja keskustella muiden kanssa ja saada sitä kautta vertaistukea. Kyselyssäni halusin selvittää kokevatko perheet saavansa riittävästi vertaistukea vai pitäisikö vertaistuen saamiseen järjestää enemmän mahdollisuuksia.

Viimeinen väite kyselyssäni oli ”Sain kurssilta riittävästi oheismateriaalia”. Perheet saavat kursseilta erilaista, muun muassa kuulovammoihin, apuvälineisiin, kommunikointiin liittyvää materiaalia. Halusin selvittää onko oheismateriaalia riittävästi vai haluaisivatko asiakkaat mahdollisesti lisää materiaalia käyttöönsä.

Viimeisiin avoimiin kysymyksiin vastaajat saivat vapaasti kertoa kurssista ja antaa kehitysehdotuksia. Tämän tyypisillä avoimilla kohdilla voi selvittää sellaisia asioita, joita ei ole kyselyä laatiessa tullut ajatelleeksi.

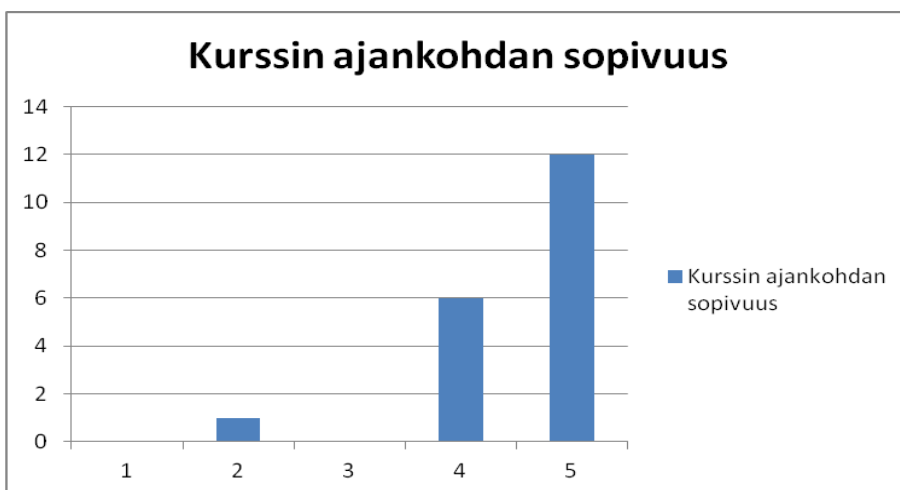
9 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

Tässä luvussa osoitan kaavioiden avulla, minkälaisia vastauksia kyselyni tuotti. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 19 henkilöä, joista 11 oli naisia JA 9 miehiä. Vastaajista suurin osa oli 35–45-vuotiaita, kuten kuviosta (KUVIO 1) voidaan todeta.



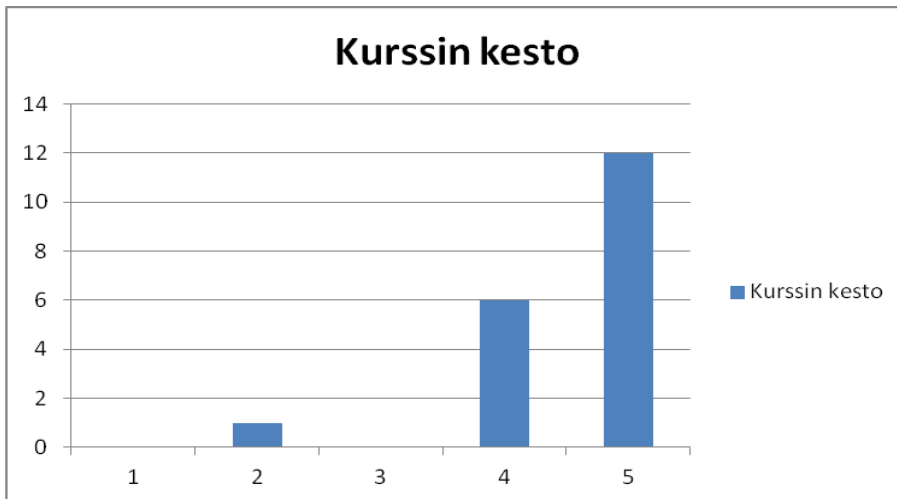
KUVIO 1. Ikä

Lomakkeen väittämällä 3 halusin selvittää kokivatko asiakkaat, kurssin ajankohdan sopivaksi. Alla olevasta kuviosta (KUVIO 2) voidaan nähdä, että kurssin ajankohtaan oltiin tyytyväisiä. Vain yksi henkilö 19 asiakkaasta oli melko eri mieltä siitä, että kurssin ajankohta oli sopiva. Suurin osa vastaajista oli kurssin ajankohtaan erittäin tyytyväisiä.



KUVIO 2. Kurssin ajankohdan sopivuus

Väittämässä 4 selvitin tyytyväisyyttä kurssin keston. Kurssi kestää yhteensä viisi päivää ja neljä yötä. Koko perhe, tai kaikki ketkä perheestä pystyvät kurssille osallistumaan, majoittuvat tämän ajan kurssikeskuksessa. Kuviosta (KUVIO 3) voidaan nähdä, kurssin pituus koettiin sopivaksi. Suurin osa vastaajista, 12 henkilöä, oli erittäin tyytyväisiä kurssin keston. Ainoastaan yksi henkilö oli sitä mieltä, ettei kurssi ollut sopivan mittainen.



KUVIO 3. Kurssin kesto

Väittämällä 5 halusin selvittää olivatko asiakkaat tyytyväisiä kurssin sisältöön. Kurssi sisältää erilaisia luentoja, puheterapiaa, musiikkiterapiaa, ulkoilua, leikkejä ja muuta ohjelmaa. Ohjelma vaihtelee kurseittain.

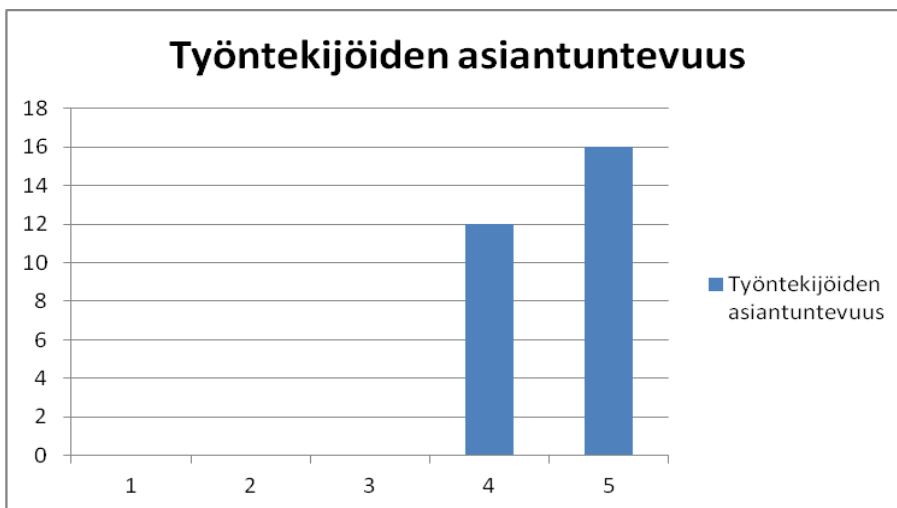
Alla olevasta kuviosta (KUVIO 4) voidaan todeta, että 13 vastaajaa oli erittäin tyytyväisiä ja 5 vastaajaa tyytyväisiä kurssin sisältöön. Yksi henkilö vastasi väittämään ”en osaa sanoa”.



KUVIO 4. Kurssin sisältö

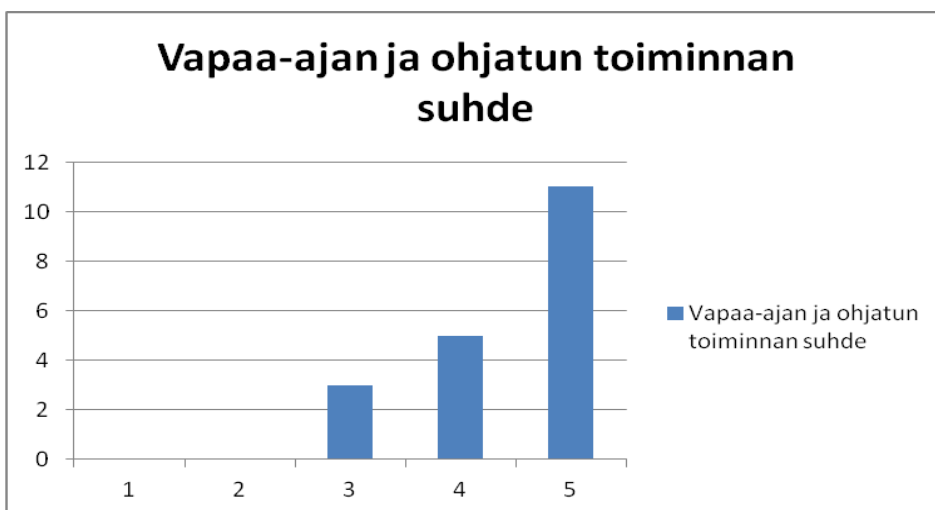
Alla oleva kuvio (KUVIO 5) kuvastaa asiakkaiden mielipidettä siitä, olivatko työntekijät asiantuntevia. Kurssilla työskentelee moniammatillinen työryhmä, muun

muassa puheterapeutti, psykologi, lastentarhanopettaja ja sairaanhoitaja. Työntekijöitä pidettiin erittäin asiantuntevina. Kuvasta voidaan nähdä, että lähes kaikki vastaajat pitivät työntekijöitä asiantuntevina. Yksi henkilö oli vastannut kohdan ”ei mielipidettä”.



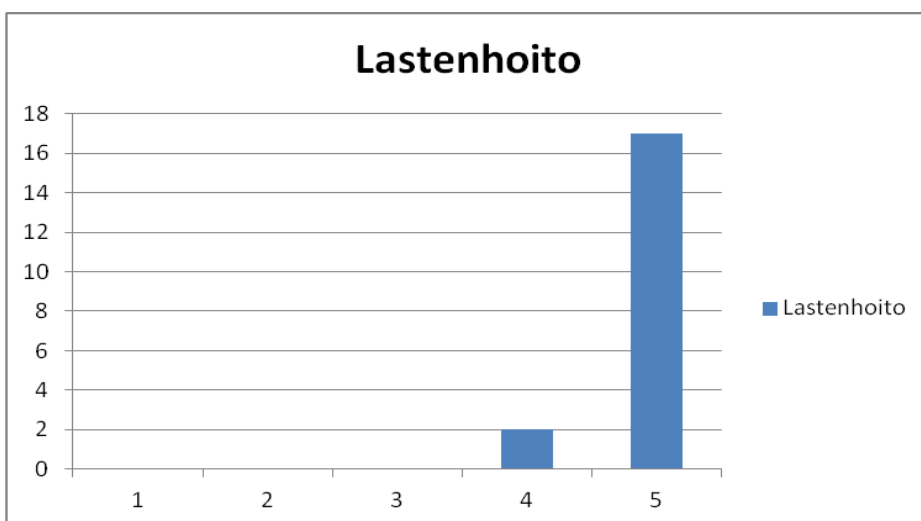
KUVIO 5. Työntekijöiden asiantuntevuus

Kurssilla on ohjattua toimintaa kello 9–16 välisenä aikana. Tuona aikana vanhemmille järjestetään luentoja ja lapsille erilaisia leikkejä, harjoituksia, musiikkiterapiaa ja liikuntaa. Ilta on perheen omaa aikaa. Lomakkeen kysymyksellä 7 selvitin oliko asiakkaiden mielestä kurssilla vapaa-aikaa ja ohjattua toimintaa sopivassa suhteessa. Kuviosta (KUVIO 6) selviää, että vapaa-ajan ja ohjatun toiminnan suhteeseen oltiin pääosin tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä. Vastaajista kolme vastasi kohdan ”en osaa sanoa”.



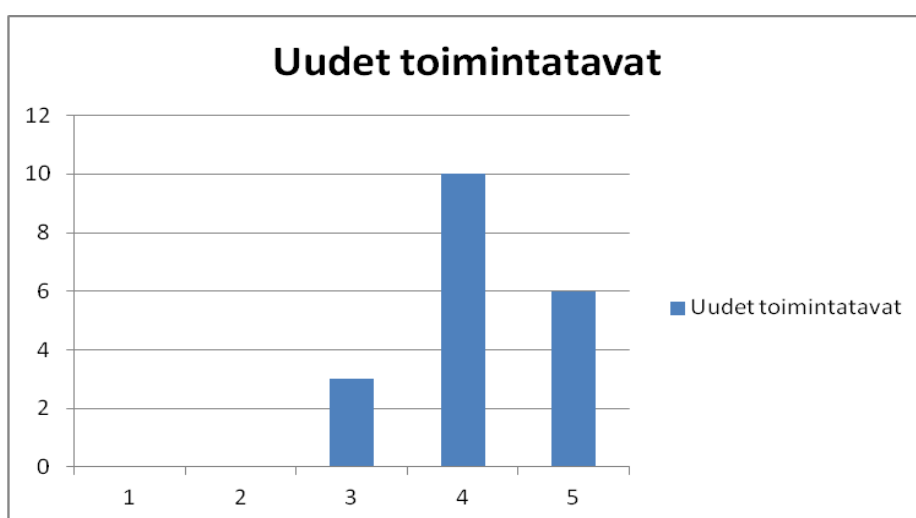
KUVIO 6. Vapaa-ajan ja ohjatun toiminnan suhde

Kurssi on perhekurssi eli mukana on paljon lapsia. Kuntoutujalapsen lisäksi kurssille tulevat myös hänen sisarensa. Sillä välin kun kuntoutujalapsella on musiikkiterapiaa tai muuta harjoittelua, ovat sisarukset lastenhoitajien kanssa. Silloin kun vanhemmat ovat luennoilla, ovat kaikki lapsen lastenhoitajien kanssa. Väittämällä 8 haluisin selvittää oli vanhempien mielestä lastenhoito järjestetty kurssilla hyvin. Kuten alla olevasta kuviosta (KUVIO 7) voidaan todeta, oltiin lastenhoitoon erittäin tyytyväisiä. Vastaajista suurin osa, on erittäin tyytyväisiä ja 2 henkilöä tyytyväisiä. Yksi henkilö oli vastannut tähän kysymykseen kohdan 6 ”ei mielipidettä.”



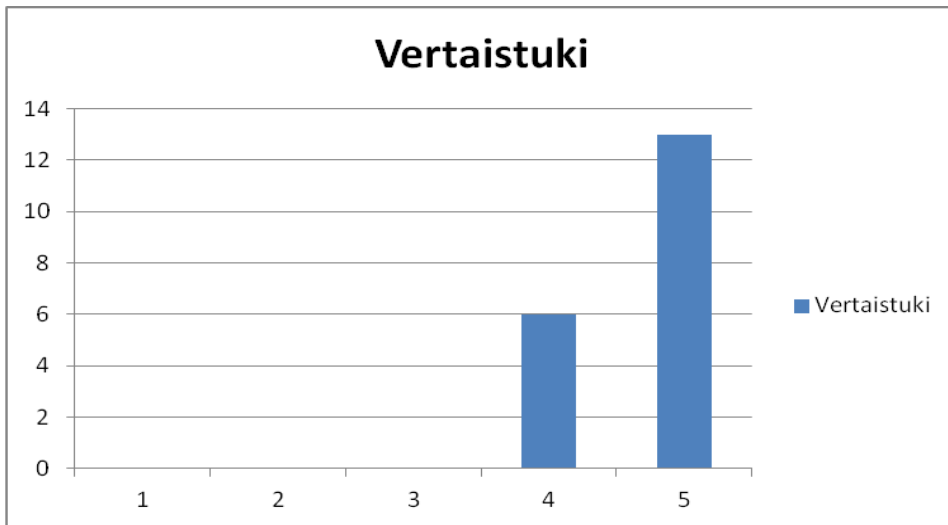
KUVIO 7. Lastenhoito

Kurssilla opastetaan esimerkiksi erilaisten kuulokojeiden, tukiviittomien ja kommunikaatiokuvien käyttöä. Väittämällä 9 selvitin kokevatko vanhemmat saaneensa kurssilta uusia, konkreettisia toimintatapoja arkeen. Kuten alla olevasta kuviosta (KUVIO 8) voidaan todeta, ovat vanhemmat saaneet uusia, konkreettisia toimintatapoja. Vastaajista 10 on vastannut ”melko samaa mieltä” ja 6 ”täysin samaa mieltä”. Vastaajista 3 oli vastannut ”en osaa sanoa”.



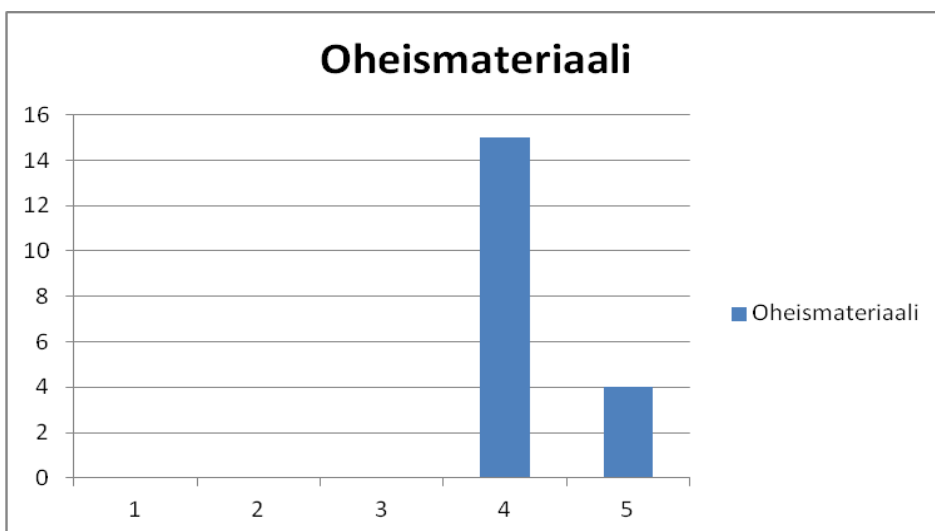
KUVIO 8. Uudet toimintatavat

Alla oleva kuvio (KUVIO 9) kuvastaa vastauksia kohtaan 10 ”Perheeni sai kurssilta vertaistukea”. Kuten kuviosta (KUVIO 9) voidaan todeta, perheet ovat saaneet kurssilta vertaistukea. 19 henkilöstä 13 vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja 6 olevansa melko samaa mieltä. Kurssilla on muita samanlaisessa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Perheisiin kuuluu yksi tai useampi kuulovammaisen henkilö. Kurssilla perheet voivat jakaa kokemuksiaan ja saada toisiltaan tukea.



KUVIO 9. Vertaistuki

Viimeisellä ”vastaa kysymyksiin ympäröimällä sopivin vaihtoehto” väittämällä selvitin ovatko perheet saaneet kurssilta riittävästi oheismateriaalia. Kuten kuviosta (KUVIO 10) voidaan nähdä, perheet kokivat saaneensa kurssilta riittävästi oheismateriaalia. Kohdan ”täysin samaa mieltä” vastasi 4 henkilöä ja kohdan ”melko samaa mieltä” vastasi 15 henkilöä. Kukaan ei kokenut saaneensa kurssilta liian vähän oheismateriaalia.



KUVIO 10. Oheismateriaali

Palautelomakkeen kaksi viimeistä kohtaa olivat avoimia. Kohtaan 12 ”Haluan sanoa kurssiin liittyen myös” vastasi 8 henkilöä. Poimin kyselyistä muutaman palautteen:

Kiitos kurssista, tosi hyödyllinen ja tarpeen. Odotamme innolla 2. osuutta. Hienoa, että oli riittävästi työntekijöitä, ei tarvinnut sitä puolta huolehtia / stressata.

Työntekijät motivoituneita, hyvä ilmapiiri.

Kiitos viittovista avustajista! Toivottavasti nähdään seuraavalla jaksolla.

Kiitos kurssista!

Yhteen lomakkeeseen oli kirjattu myös kritiikkiä:

Tämä kurssi on mielestäni ”löysä” kuin aiemmin, silloin se oli ihan tiivis.

Kyselyn viimeiseen kohtaan numero 13 ”Kehittämisehdotuksia tulevia kursseja ajatellen” vastasi 7 henkilöä. Tähän sai vastata avoimesti. Poimin kyselyistä vastauksia, jotka antavat tutkimukselleni lisäarvoa. En mainitse vastauksia, jotka eivät mielestäni anna kyselylle tutkimusarvoa, kuten ”kurssi oli hyvä”. Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

Ulkoilua lapsille lisää. Aikuisilla hieman kireä aikataulu voisi keventää.

Viimeisen päivän ohjelma sisällöltään aika tyhjä, etenkin lapsen kannalta. Vanhemmalle loppukeskustelut, lasten vikaan päivään panostus, esi-tyksen valmistelu ei riitä ohjelmaksi.

Olisi enemmän käytännöllisiä aiheita, enemmän asioita juuri kuulovammaisesta lapsesta, ei vaan epämääräisesti ”vammainen” tai jopa ”vaikeasti vammainen”, muuten kurssin on hyödyllinen.”

Enemmän ulkoilua lapsille ja miksei aikuisillekin. Aikataulutus rennomaksi.

”Ehkä enemmän ohjelmaa ulkona (esim. liikuntaosuudet lapsille). Sisältö minusta tosi hyvä ja tarpeellinen!

Kuten kaavioista voi todeta, kursseihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat työntekijöiden asiantuntevuuteen ja lastenhoidon järjestelyyn. Näihin kysymyksiin lähes kaikki vastaajat olivat vastanneet kohdan 5 ”täysin samaa mieltä”. Kohta 11 ”Oheismateriaalin saanti” oli saanut 15 ”melko samaa mieltä” ja 4 ”täysin samaa mieltä” vastausta. Koska tyytyväisyyden taso oli korkea, sai tämä väite muihin väitteisiin verrattuna huonomman arvosanan. Tästä voidaan päätellä, että oheismateriaaliin voitaisiin jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Tämä väite sai vähiten ”täysin samaa mieltä” vastauksia.

Kurssin kesto ja kurssin ajankohta jakoivat eniten mielipiteitä. Nämä olivat ainoat kysymykset, joihin tuli myös vastaus ”melko eri mieltä”. Kuitenkin molempiin kohtiin oli vain yksi henkilö vastannut kohdan ”melko eri mieltä”. Loput vastaajat olivat vastanneet olevansa melko tai täysin sama mieltä.

10 vastaajaa oli vastannut myös avoimiin kohtiin. Kysymykseen 12 ”Haluan sanoa kurssiin liittyen myös” tuli paljon positiivista palautetta, muun muassa työntekijöitä ja ilmapiiriä keuhuttiin. Vain yksi vastaaja oli kirjoittanut tähän kritiikkiä. Hän oli sitä mieltä, että kurssi oli löysä verrattuna aiempiin kursseihin.

Viimeiseen kohtaan numero 13 sai kirjoittaa kehittämissuhteita tulevia kursseja ajatellen. 19 vastauksesta kahdessa oli toivottu lisää ulkoilua ja myös keveämpää aikataulua toivottiin kahdessa vastauksessa. Seuraaville kursseille toivottiin enemmän asioita juuri kuulovammaisuudesta ja, että viimeinen päivä olisi sisällökkäämpi.

Lomakkeessa kysyin kurssin kestosta. En kuitenkaan huomioinut, että mikäli asiakas ei ole tyytyväinen kurssin keston, en saa tietää olisiko hän toivonut kurssin olevan pidempi vai lyhyempi. Tähän olisi voinut laittaa esimerkiksi lisäkysymyksen: ”mikäli et ole tyytyväinen kurssin keston, olisitko halunnut sen olevan pidempi vai lyhyempi?”.

Tiedustelin myös asiakkaiden tyytyväisyyttä ohjatun toiminnan ja vapaa-ajan suhteeseen. En huomioinut sitä, että mikäli asiakas ei ole tyytyväinen, ei vastauksesta selviä, olisiko asiakas toivonut enemmän vapaa-aikaa vai ohjattua toimintaa. Tähänkin olisi voinut laittaa jatkokysymyksen: ”Mikäli et ole tyytyväinen, kumpaa olisit toivonut kurssille enemmän?”

11 POHDINTA

Kyselytutkimus onnistui kohtalaisen hyvin. Laadin kysymykset yhteistyössä Auriksen työntekijöiden kanssa ja kysymykset olivat tarkoituksenmukaisia. Alustava käsitykseni asiakkaiden tyytyväisyydestä oli se, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä, tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä kursseihin. Palautekysely ei silti ole koskaan mielestäni turha, koska sillä saadaan arvokasta tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä. Joskus kyselyllä saadaan jopa sellaista tietoa, jota henkilökunta ei ole edes tullut ajatelleeksi.

Kyselylomakkeeseeni vastasi 19 henkilöä. Vastausprosentti oli näin ollen 100%. Opinnäytetyöni vastaa tutkimuskysymykseeni ” Kuinka tyytyväisiä Kuulo-Auris Oy:n perhekurssien asiakkaat ovat kursseihin?”. Palautekyselyistä voidaan todeta, että asiakkaat olivat tyytyväisiä. En voi yleistää näitä kahta kurssia kuvastamaan kaikkien kurssien asiakkaiden tyytyväisyyttä, mutta jo kahden kurssin asiakkaiden tyytyväisyyden mittaaminen antaa kuvaa siitä, kuinka tyytyväisiä kursseihin ollaan. Auris järjestää perhekursseja muutaman kerran vuodessa ja sama perhe käy kurssilla kolme kertaa vuoden aikana. Tämä tarkoittaa, että yhdenkin perheen vanhempien tyytyväisyys merkitsee huomattavasti.

Koska asiakkaat olivat kursseihin tutkimukseni perusteella tyytyväisiä ei opinnäytetyöni tuottanut Auriksen henkilökunnalle erityistoimenpiteitä. Lomakkeessa oli kaksi kohtaa: ”kurssin ajankohta” ja ”kurssin kesto”, jotka saivat yhdeltä henkilöltä vastauksen ”melko eri mieltä”. Nämä vastaukset löytyivät samasta lomakkeesta, joten vain

yksi henkilö ei ollut tyytyväinen kurssin ajankohtaan ja keston. Koska kyseessä on yksittäisen henkilön mielipide, ei vastauksista voida tulkita, että kurssin ajankohtaa tai pituutta tulisi muuttaa. Auriksen asiakkaat olivat tutkimuksen mukaan tyytyväisiä, joten henkilökunnan tulee pyrkiä säilyttämään samanlainen taso.

Koska Auriksessa järjestetään erilaisia kursseja, esimerkiksi nuorten ja isovanhempien kursseja, voisi samaa lomaketta käyttää palautelomakkeena myös näillä kursseilla. Näin ollen vastausten perusteella olisi mahdollista vertailla asiakkaiden tyytyväisyyttä eri kursseihin. Jatkotutkimuksena voisi tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä esimerkiksi isovanhempien kursseihin. Mikäli selviäisi, että asiakkaiden tyytyväisyys isovanhempien kursseihin ei olisi yhtä korkea kuin perhekusseihin, olisi jatkossa mielenkiintoista tutkia syitä tähän.

Tähän aiheeseen liittyen voisi myös tehdä jatkotutkimusta tulkkauksesta kuntoutustai perhekursseilla. Haastattelin tulkkia kurssitulkkauksesta ja pohdin voisiko esimerkiksi Auriksella olla omat viittomakielen tulkit. Talon oma viittomakielen tulkki tuntisi talon tavat, tietäisi käsiteltävät aiheet ja ohjelman. Mikäli tällaista harkittaisiin, voisi tutkia sitä, kuinka se toteutuisi käytännössä.

LÄHTEET

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jauhiainen, Tapani (toim.) 2008. Audiologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Kela 2014. KANSANELÄKELAITOS. Viitattu 29.3.2015.

http://www.kela.fi/documents/10180/734866/Kuulovammaisten_lasten_perhekuntoutuskurssi.pdf/157a6038-5eae-4112-aadc-0e5beb6b8f38

Kuulo-Auris 2015. Kurssit. Viitattu 28.3.2015. <http://www.auris.fi/>

Kuuloliitto ry 2009. Kuntoutus. Viitattu 27.3.2015. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuntoutus>

Lonka, Eila & Korpijaakko-Huuhka, Anna-Maija 2005. Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

Poussu-Olli, Hanna-Sofia 2003. Kuulovammaisuus: Arviointi ja interventio. Naantali: Scribeo

Rautiainen, Hanna 2013. ”Tää on niinku erilainen kuulo” – ikääntyneiden kokemuksia sisäkorvaistutekuntoutuksesta Tyksin kuulokeskuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Streng, Hely 2014. Sopeutumisvalmennus: Suomalaisen kuntoutuksen oivallus. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.

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

VirtuaaliAMK-verkosto 2015. Viitattu 29.3.2015.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu

LIITTEET

KURSSIPALAUTE

Kuulovammaisten lasten
kuntoutuskurssi,
perhekurssi / Kela

1.Sukupuoli

Nainen	
Mies	

2.Ikä

18- 25	
26- 34	
35- 45	
46- 54	
55+	

Vastaa seuraaviin kysymyksiin ympyröimällä sopivin vaihtoehto (1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, 6 = ei mielipidettä)

3. Kurssin ajankohta oli sopiva

1 2 3 4 5 6

4. Kurssi oli sopivan mittainen

1 2 3 4 5 6

5. Kurssin sisältö vastasi odotuksiani

1 2 3 4 5 6

6. Työntekijät olivat asiantuntevia

1 2 3 4 5 6

7. Vapaa-aikaa ja ohjattua toimintaa oli sopivassa suhteessa

1 2 3 4 5 6

8. Lastenhoito oli järjestetty hyvin

1 **2** **3** **4** **5** **6**

9. Sain kurssilta uusia ja konkreettisia toimintatapoja arkeen

1 **2** **3** **4** **5** **6**

10. Perheeni sai kurssilta vertaistukea

1 **2** **3** **4** **5** **6**

11. Sain kurssilta riittävästi oheismateriaalia

1 **2** **3** **4** **5** **6**

11. Haluan sanoa kurssiin liittyen myös:

12. Kehittämisehdotuksia tulevia kursseja ajatellen:

Kiitos vastauksistanne!

VIITTOMAKIELEN TULKIN HAASTATTELU

1. Minkälaisiin asioihin tulkin kannattaisi mielestäsi kiinnittää huomiota kurssimuotoisessa tulkkauksessa?
2. Minkälaisiin asioihin kurssikeskuksen työntekijöiden kannattaisi mielestäni kiinnittää huomiota kurssimuotoisessa tulkkauksessa?
3. Kuinka tärkeäksi koet sen, että lapsella on sama tulkki koko kurssin ajan (esimerkiksi Kuulo-Auriksessa 5 päivää) ? Mikäli koet tämän tärkeäksi, miksi se on mielestäsi tärkeää?
4. Kuinka tärkeäksi koet sen, että kuurolla lapsella olisi kuntoutuskurssilla tulkki mukana myös iltaisin, kun perheillä on vapaata aikaa? Mikäli koet tämän tärkeäksi, miksi se on mielestäsi tärkeää?
5. Mitä muuta haluaisit sanoa kurssimuotoiseen tulkkaukseen liittyen?
6. Mitä muuta haluaisit sanoa lapselle tulkkaukseen liittyen?