



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Belinda Troger

Ikäystävällisen toiminnan kehittäminen Jyväskylässä

Ehkäisevä ja valtaistava vanhustyö

Harjoitteluraportti
Syksy 2021
SeAMK Sosiaali- ja terveystieteiden
MGERO19 Gerontologia



SISÄLTÖ

1	HARJOITTELUYKSIKÖN KUVAUS.....	3
2	TEHTÄVÄNI HARJOITTELUJAKSOLLA	5
2.1	Arviointikumppaneiden rekrytointi ja kohdeyritysten valinta	5
2.2	Arviointityökalun luominen	7
2.3	Arviointikäynnit.....	7
2.4	Palautteen kirjoittaminen.....	8
2.5	Palautteen toimittaminen yrityksiin.....	9
2.6	Muutoksen arviointi.....	10
3	EHKÄISEVÄ JA VALTAISTAVA VANHUSTYÖ	15
4	ITSEARVIOINTI	18
	LÄHTEET	20
	LIITTEET	21

1 HARJOITTELUYKSIKÖN KUVAUS

Suoritin ehkäisevän ja valtaistavan vanhustyön harjoittelujakson Jyväskylän kaupungin IHANA - Ikääntyvien hyvä asuminen Jyväskylässä -hankkeessa. Hanke on osa ympäristöministeriön ikääntyvien asumisen kehittämisen toimenpideohjelmää. Hankkeen toiminta-aika on 1.1.–31.10.2021 ja sen toteutuksesta vastaa Jyväskylän kaupungin ikääntyneiden palvelut sekä kaupunkirakenne / kaupunkisuunnittelu. Harjoitteluni alkoi osittain jo keväällä, mutta käytännön toteutus painottui kesäkuulle. Viimeiset tehtäväni suoritin syys-lokakuussa. Hankekoordinaattori Sinikka Tyynelä on hankkeen ainoa työntekijä ja toimi minun ohjaajanani. Toimimme molemmat kotoamme käsin ja tapasimme harjoitteluni aikana kerran livenä. Muutoin yhteydenpito tapahtui sähköpostitse ja Teamsillä.

Hankkeen päätavoitteina on lisätä kaupunkilaisten ja myös kaupungin sekä muiden toimijoiden ennakkointia ja varautumista asumisen asioissa sekä asuinalueiden kehittäminen ikäystävällisiksi. Hankkeessa analysoitiin kolmea erityyppistä case-asuinaluetta (Lahjaharju, Kangaslampi ja Tikkakoski) ikääntyvän ja ikääntyneen väestön näkökulmasta tarkastelemalla sekä heidän asuinympäristöään että asumistaan. Kerätyn tiedon pohjalta pyritään luomaan tarkastelumalli, jonka avulla voidaan analysoida muitakin asuinalueita ikäystävällisyyttä arvioidessa. (IHANA-hanke 2021.)

Asuinalueiden ikäystävällisyyttä tarkasteltiin muun muassa esteettömyyden ja palvelujen saatavuuden näkökulmasta. Tarkastelun tueksi asuinalueiden 55 vuotta täyttäneille asukkaalle lähetettiin keväällä 2021 kyselylomake, jossa kerättiin tietoa kodin esteettömyydestä ja ikäystävällisyydestä sekä asukkaan omasta ennakkoinnista ja varautumisesta asumisen asioissa. (Jyväskylän kaupunki 3.5.2021; Tyynelä 12.5.2021.)

Kyselylomakkeita lähetettiin postitse yhteensä 1075. Vastauksia palautui 486 eli vastausprosentti oli 45,3 %. Kyselyssä tiedusteltiin myös vastaajan halukkuutta osallistua myöhemmin mahdollisesti tapahtuvaan haastatteluun tai lisäkeskusteluihin. Paperisissa vastauslomak-

keissa oli yhteystiedot 94 vastauksessa ja sähköisissä yhteystiedot noin 10 vastauslomakkeessa. (Tyynelä 12.5.2021.) Aihe siis koetaan kohderyhmässä tärkeäksi, ja ikääntyneillä on kiinnostusta vaikuttaa heitä koskeviin, asumiseen liittyviin asioihin.

2 TEHTÄVÄNI HARJOITTELUJAKSOLLA

Tutustuin keväällä harjoittelupaikkaa etsiessäni hankkeeseen ja sen taustoihin. Hanketointa työskentelymuotona mahdollistaisi itsenäisen toimimisen, jolloin en olisi niin sidottu mahdollisiin muihin toimijoihin ja voisin sovittaa työaikani muihin opintoihini. Niinpä päätin kehittää itselleni tehtäväkuvan, joka tukisi osaltaan hankkeen tavoitteita, mutta joka kuitenkin olisi itsenäinen osa kokonaisuudessa. Esitin suunnitelmani hankekoordinaattorille. Kun hän hyväksyi suunnitelmani, aloitin työt sen mukaisesti kesäkuun alussa. Harjoittelun aikataulu ja prosessi on kuvattu liitteessä 1.

Koska kyse on projektista, on selvää, että myös aikatauluihin voi tulla muutoksia ja suunnitelma saattaa myös muuttua matkan varrella. Opintojakson laajuus on vain 6 op. Jotta harjoitteluni aikana ehtisi tapahtua jonkinlainen havaittava muutos, koin helpommaksi jakaa harjoitteluaikani kahteen pääjaksoon (alkukesään ja syksyyn).

2.1 Arviointikumppaneiden rekrytointi ja kohdeyritysten valinta

Tietoa asuinympäristöistä kerättiin siis ennen harjoitteluni alkamista. Oma osuuteni alkoi siten, että etsin hankkeen kyselyyn vastanneista vapaaehtoisia, yli 74-vuotiaita henkilöitä arviomaan, miten heidän lähistöllään sijaitsevat yritykset ovat huomioineet ikääntyneen väestön toiminnassaan. Tavoittelin puhelimitse sellaisia ikääntyneitä, jotka olivat kyselyssä ilmoittaneet yhteystietonsa. Keskustelin ikääntyneiden kanssa ikäystävällisyydestä ylipäänsä sekä kysyin heidän tähänastisista palvelukokemuksistaan ikääntymisen näkökulmasta.

Ilahduttavaa oli kuulla, että pääsääntöisesti kaikki tavoittamani ikääntyneet ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. He kokevat saamansa palvelun yleensä ystävälliseksi ja toimittavat toimiviksi. Tämä oli kuitenkin aiheuttaa sen, ettei kovin moni uskonut löytävänsä mitään parannettavaa. Onnekseni sain kuitenkin seitsemän ikääntynyttä mukaan käynneille, kun painotin, että yrittäjille on mukava viedä myös positiivista palautetta.

Pohdin, millä käsitteellä kutsuisin rekrytoimiani henkilöitä. Asiakkaan käsite ei mielestäni sopinut, sillä he eivät ole minun asiakkaitani. Tulin lopulta siihen tulokseen, että kumppani sisältäisi käsitteenä ajatuksen tasavertaisesta toimijasta, jolla on yhtäläinen valta yhteisessä tehtävässämme. Niinpä käytän tässä, kuten kaikissa harjoittelun aikana luomissani materiaaleissa, käsitteitä kumppani tai arviointikumppani, kun viittaa henkilöihin, joiden kanssa tein arviointikäynnit. Myös asiakas on käytössä, mutta sillä tarkoitan yrityksen asiakkaita yleisesti.

Alun perin suunnittelin, että etsisin kultakin arvioitavalta asuinalueelta kaksi ikääntynyttä ja kävisimme molempien kanssa samoissa yrityksissä. Puhelinkeskustelujen myötä tulin kuitenkin siihen tulokseen, että käymme eri paikoissa. Tämä siitä syystä, että pääsääntöisesti kaikki olivat tyytyväisiä asiakkaita yrityksestä riippumatta. Niinpä oli oletettavaa, etteivät havainnot arviointikumppaneiden kesken poikkeaisi merkittävästi toisistaan.

Asetinkin uudeksi päämääräksi tavoitella muutosta useammassa yrityksessä, vaikka se tarkoitti samalla työmäärän lisääntymistä, sillä yksilöllistä palautetta olikin muotoiltava useammalle toimijalle. Kumppaneiden määrä nousi suunnitellusta yhdellä, sillä yhden lupautuneen osallistuminen oli hieman epävarmaa ja halusin varmuuden vuoksi etsiä vielä yhden kumppanin. Kaikki pystyivät lopulta osallistumaan, joten näkemyksiä eri yrityksistä tuli määrällisesti enemmän kuin alkujaan uskalsin toivoa.

Yksilötasolla käytettäviä valtauttavia menetelmiä voivat olla muun muassa erilaiset dialogiset menetelmät sekä aktivointi ja osallistaminen. Yhteisötasolla päämääränä voi olla ihmisen siirtyminen sivustakatsojasta päähenkilöksi. (Koivula 2021.) Niinpä kysyin arviointikumppaneilta, missä yrityksessä he haluaisivat käydä tekemässä arviointia. Toisilla voimavarat olivat vähäisemmät kuin toisilla, minkä vuoksi annoin heille myös mahdollisuuden valita, käymmekö yhdessä vai kahdessa yrityksessä.

2.2 Arviointityökalun luominen

Valtuttamisen periaatteita tuki myös se, että kysyin jokaiselta arviointikumppanilta etukäteen ideoita arvioitavista asioista. Kaikki kumppanit totesivat, ettei heillä puhelun aikana tule mitään erityistä mieleen. He kannattivat ehdotustani siitä, että tekisin alustavan pohjan, jonka sitten kävisimme läpi ennen arviointikäyntiä ja jota tarpeen tullen täydentäisimme yhdessä.

Etelä-Pohjanmaan muistiyhdistys (2020) on laatinut oppaan, jossa kuvataan, miten yritys voi huomioida ikääntyneet ja muistisairaat ihmiset paremmin palvelupolun eri vaiheissa. Oppaan pohjalta laadin arviointilomakkeen (liite 2), jota hyödynsimme arviointikäyntiemme aikana. Siinä pääteemoiksi nimesin *Viestinnän, Asiakkaan kohtaamisen ja Fyysisen esteettömyyden*. Teemojen sisällä arvioimme muun muassa sitä, miten tieto yrityksen palveluista tavoittaa ikääntyneen, miten asiakas huomioidaan asioinnin aikana ja onko liiketilassa mahdollista asioida apuvälineillä liikkuen. Lomakkeen loppuun jätin tilaa muille huomioille ja monen kanssa sinne kirjasimmekin kehittämisideoita, kysymyksiä tai myönteisiä nostoja.

2.3 Arviointikäynnit

Arviointikäyntejä tehtiin yhteensä 11. Kohteiksi otimme kolme apteekkia, neljä pienmarkettia, kaksi supermarketia sekä yhden kukka- ja puutarha-alan yrityksen. Kolmen kumppanin kanssa kävin vain yhdessä paikassa, viiden kanssa kahdessa paikassa. Yksi kohteista oli sellainen, jossa kävin kahden arviointikumppanin kanssa eri käynteinä toteutettuna. Havainnot kyseisessä yrityksessä eivät poikenneet merkittävästi toisistaan, mikä vahvisti arviotani siitä, että käynnit kannatti jakaa useampaan eri kohteeseen. Kaikki kohteet sijaitsivat joko hankkeen case-asuinalueilla tai niiden läheisyydessä ja olivat yrityksiä, joissa ikääntynyt oli asioinut usein ennenkin.

Tapasimme ensin kumppanin kanssa liiketilan ulkopuolella ja katsoimme arviointilomakkeen kohta kohdalta läpi. Osaan kohdista kumppani vastasi jo ennen asiointia, osaan asiointia aikana ja loppuihin asiointia päätteeksi, samalla kun teimme yhteenvedon käynnistämme.

Käyntiajat kussakin kohteessa vaihtelivat puolesta tunnista reiluun tuntiin riippuen arviointikumppanin asioinnin tarpeesta ja myös persoonasta. Kaikista huokui tarve tulla kohdatuksi. Osalla oli selvästi tarve keskustella ikäystävällisyyden lisäksi myös muusta, kuten omasta sairastelusta, puolison menetyksestä tai naapuruston yhteisistä talkootöistä. Ensin mietin, miten paljon voin käyttää aikaa tähän ”muuhun”. Pian kuitenkin tajusin, että olemalla ihminen ihmiselle toteutan omalta osaltani ehkäisevää ja valtaistavaa vanhustyötä. Jos seuraava arviointikäynti ei hätyyttänyt, annoin kumppanille reilusti aikaa ja mahdollisuuden kertoa asioista, jotka hän halusi sillä hetkellä kanssani jakaa. Yhteisen ajan päätteeksi kiitimme toisiamme yhteisestä ajasta ja ajatustemme jakamisesta.

2.4 Palautteen kirjoittaminen

Arviointikäyntien jälkeen kirjoitin havaintomme puhtaaksi. Niiden pohjalta loin palautteen myönteisistä nostoista sekä kehittämissuhteista kullekin yritykselle. Palautteen lisäksi tein saatekirjeen, jossa kerroin hankkeen taustoista ja tehtävästäni hankkeessa sekä esittelin pääteemat arvioiduista asioista. Saatekirje (liite 3) oli sama kaikille yrityksille, mutta palaute jokaiselle yksilöllinen.

Halusin hyödyntää palautteessa hampurilaisen rakennetta eli ensin toin esiin hyvät asiat, sen jälkeen kehittämissuhteet ja lopuksi vielä myönteiseen sävyyn kerrottuna yhteenveto eli ikään kuin kokonaisarvio ikäystävällisyydestä. Arviointikäyntien tarkoituksena ei ollut etsiä kriittisesti parannettavia seikkoja, vaan pikemminkin herätellä ikä- ja muistiystävälliseen ajatteluun. Monessa yrityksessä ikääntyneiden on helppo asioida, mutta palautteella halusin tuoda näkyväksi ne seikat, jotka tukevat ikääntyneiden asiointia. Arvelin tuolloin ja olen sitä mieltä edelleen, että rakentavalla palautteella ja annetuilla työkaluilla yritykset voivat jatkossa tehdä kehittämistyössään tietoisempia päätöksiä.

Palautteen lopussa halusin kannustaa yrityksiä ottamaan ikääntyneet mukaan kehittämistyöhön. Samalla annoin heille sekä omat että paikallisen muistiyhdistyksen yhteystiedot. Yritys voisi siis kysyä lisätietoja arviointityöstä minulta. Jos yrityksessä halutaan kouluttaa henkilö-

kuntaa muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen tai saada lisätietoa siitä, miten voi toimia ikäystävällisesti, on yrityksen mahdollista saada tietoa siitä muistiyhdistyksestä. Tätä varten olin yhdistykseen jo etukäteen yhteydessä kertoen tehtävästäni ja varmistaen, että yritykset voivat halutessaan ottaa yhdistykseen yhteyttä. Toiminnanjohtaja antoi minulle sopivan työntekijän yhteystiedot.

2.5 Palautteen toimittaminen yrityksiin

Arviointikäyntien päätteeksi kysyin kaikilta kumppaneiltani, haluavatko he olla mukana palautetta annettaessa. Vain yksi uskaltautui lähtemään mukaan, muut arkailivat palautteen antamista kasvotusten ja halusivat mieluummin pysyä anonyyminä. Kun palautteet alkoivat valmistua, otin yhteyttä yrityksiin. Jo puhelujen aikana yritykset suhtautuivat myönteisesti asiaan ja halusivat mielellään kuulla palautetta toiminnastaan.

Harjoitteluni painottui alkukesään, joten olin varautunut siihen, että kesälomat ja juhannuskiireet voivat sotkea kuvioita. Suurimman osan käynneistä sain kuitenkin sovittua kesäkuulle. Käynneistä kaksi tapahtui heinäkuussa. Lisäksi kahdessa kohteessa omistaja vaihtui elosyyskuussa. Näihin kohteisiin liittyvän palautteen annoin uudelle omistajalle alkusyksystä. Vaikka kyseisten kohteiden osalta ei muutosta pystynyt lopulta arvioimaan, katsoin tärkeämmäksi antaa työkalut uudelle esimiehelle, joka mahdollisesti huomioisi palautteen myöhemmin toiminnassaan.

Osan kanssa palaute käsiteltiin puhelimitse, mutta suurin osa järjesti tapaamisen paikan päälle. Keskustelut kestivät 30–45 minuuttia. Palaute käsiteltiin ilman kiireen tunnetta, mikä sekin voidaan nähdä asiakasryhmän arvostamisena. Tapaamisissa annoin yrityksen edustajalle tulostamani palautteen. Sen lisäksi toimitin jokaiseen yritykseen palautteen myös sähköisessä muodossa yhdessä *Muisti- ja ikäystävällinen yritys -oppaan* sekä arviointilomakepohjan kanssa. Sähköpostisaatteessa annoin vielä kirjallisia vinkkejä käymämme keskustelun perusteella. Vinkkasin monelle muun muassa valtakunnallisesta vanhusten viikosta, joka toimisi luontevana keinona kohdentaa kampanjoita ikääntyneille asiakkaille ja ottaa heiltä kohdennettua palautetta vastaan.

Oli tärkeä voida käsitellä palaute suullisesti, sillä erityisesti isommissa yrityksissä arviointikäynnillämme oli jäänyt havaitsematta jokin asia, jonka yrittäjä olikin jo huomionut. Keskustelu tarjosi yritykselle mahdollisuuden perustella tiettyjä ratkaisuja jättää jokin kehittämisidea toteuttamatta. Koska moni toimija on osa isompaa konsernia, on niiden toimittava sen toimintalinjausten mukaan. Esimerkiksi markkinointiin ja tiedottamiseen liittyviä käytänteitä ohjataan keskitetysti eikä paikallinen toimija voi siitä poiketa, vaikka ehkä haluaisi.

2.6 Muutoksen arviointi

Kesän arviointi- ja palautekäynneillä olin esittänyt muutaman ikäystävällisyyteen liittyvän kysymyksen. Arviointikumppaneilta kysyin:

- Miten asuinalueesi palveluissa on mielestäsi huomioitu ikääntynyt väestö?
- Onko asuinalueellasi palveluja, joita haluaisit käyttää, mutta et jostain syystä pysty?
- Oletko ennen yrittänyt vaikuttaa asuinalueellasi olevien palvelujen ikäystävällisyyteen?
- Koetko, että voit vaikuttaa asuinalueellasi olevien palvelujen ikäystävällisyyteen?

Yrityksen edustajilta kysyin:

- Onko yrityksessänne pyritty tietoisesti huomiomaan ikääntyneet asiakkaat?
- Oletteko pyytäneet erikseen asiakaspalautetta ikääntyneeltä väestöltä (= ottaneet jollain tavalla mukaan kehittämistyöhön)?
- Koetteko, että tiedätte, millä tavoin ikäystävällisyyttä voi lisätä toiminnassanne (= mitkä seikat tukevat ikääntyneiden asiointia)?

Arviointikumppaneilta alkukesästä saamieni vastausten perusteella ikääntynyt väestö on huomioitu palveluissa hyvin. Esiin nousseet epäkohdat liittyivät lähinnä penkkien puutteeseen kulkureiteillä (kodin ja palvelujen välillä, virkistysalueilla jne.), puutteelliseen katujen valaistukseen tai siihen, että läheisiin terveystaloihin pääsyä täytyy odottaa tai että viranomaisien palvelut karkaavat kauemmas keskittämisen vuoksi. Kukaan arviointikumppaneista ei aiemmin ollut yrittänyt vaikuttaa oman asuinalueensa palvelujen ikäystävällisyyteen. Pari toi kuitenkin esiin sen, että hankkeen keväiseen kyselyyn vastaaminen oli yksi keino yrittää vaikuttaa siihen, että palvelut alueella säilyisivät ja että ikääntyneiden tarpeet huomioitaisiin paremmin asuin ympäristöjen suunnittelussa.

Suurin osa kumppaneista oli sitä mieltä, ettei voi vaikuttaa asuinalueensa palvelujen ikäystävällisyyteen. Eräs arveli, ettei yksin pysty asioihin vaikuttamaan. Yksi kumppaneista oli kuitenkin sitä mieltä, että yritykset ottavat palautteen huomioon, koska alkavat nähdä ikääntyneet merkittävänä asiakaskuntana. Eräs kumppaneista toi puolestaan esiin, että kysyttäessä hän voi ottaa kantaa, mutta oma-aloitteisesti hänellä ei tähän mennessä ole ollut kiinnostusta kehittää palveluja.

Yritysten edustajista suurin osa vastasi, että ikääntyneet on pyritty huomioimaan toiminnassa esimerkiksi leventämällä käytäviä apuvälineitä varten, kiinnittämällä huomiota kiireettömään palveluun, lisäämällä istumapaikkoja liiketilaan sekä tarjoamalla erilaisia ostoskärryratkaisuja. Osassa yrityksistä ikääntyneille asiakkaille pyritään tietoisesti luomaan kiireetön ja turvallinen tunnelma asiakaspalvelutilanteissa. Kiinnittämällä huomiota yleisesti esteettömyyteen ja saatavuuteen koettiin palvelevan myös ikääntyneitä (toimitilan pohjaratkaisu, opastekylttien selkeys, kysytyimpien tuotteiden sijoittelu hyllyjen keskiosaan, mahdollisuus tilata ostokset puhelimitse jne.).

Missään yrityksessä ei ollut kohdennetusti kerätty palautetta ikääntyneiltä. Palautteenantokeinoissa oli kuitenkin sähköisen palautejärjestelmän lisäksi myös mahdollisuus antaa palautetta asiakaspalvelupisteelle suullisesti tai paperisella lomakkeella. Kaikissa yrityksissä palautteet käsitellään ja mahdollisuuksien mukaan niihin reagoidaan.

Kaikkien yritysten edustajat totesivat, että moni ikäystävällisyyteen liittyvä näkökulma oli heille jo tuttu ja että se oli pyritty huomioimaan toiminnassa. Siitä huolimatta kaikki yritykset ottivat palautteen mielellään vastaan. Suurin osa löysi palautteesta asioita, joita voisi jatkossa tehdä ikääntyneet paremmin huomioiden. Yritysten edustajista moni totesi, että oli hienoa, kun ikääntyneet olivat olleet arviointikäynneillä mukana. Moni koki lisäksi, että myönteinenkin palaute oli mukava saada, sillä sen perusteella toimintaa on osattu kehittää ikääntyneiden asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Syys-lokakuun vaihteessa olin sekä arviointikumppaneihin että yritysten edustajiin uudelleen yhteydessä. Kahden yrityksen edustajaa lukuun ottamatta tavoitin kaikki yritykset. Olin yrityksiin jo pari viikkoa etukäteen sähköpostitse yhteydessä ja ehdotin heille lyhyttä puhelinkeskustelua, jossa kartoitettaisiin, mitä ajatuksia arviointikäyntimme on herättänyt ja onko annettu palaute mahdollisesti johtanut toiminnan kehittämiseen. Vaihtoehtoisesti tarjosin mahdollisuutta vastata kysymyksiini kirjallisesti, mikäli ehdottamani ajat eivät heille sopisi. Kaksi yrityksistä vastasi kirjallisesti ja viiden kanssa keskustelin puhelimesta.

Arvioidakseni muutosta kysyin yritysten edustajilta seuraavat kysymykset:

- Oletteko pyrkineet aiempaa paremmin huomioimaan ikääntynyt väestö toiminnassanne ja jos kyllä, millä tavoin?
- Koetteko, että tiedätte saamanne palautteen myötä aiempaa paremmin, millä tavoin ikäystävällisyyttä voisi lisätä toiminnassanne?
- Miten aiotte jatkossa kehittää ikäystävällisyyttä toiminnassanne?
- Millaisia ajatuksia saamanne palaute on herättänyt?

Kuten aiemmin jo tuotiin esiin, yrityksistä suurimmalle osalle ikääntyneiden asiointia tukevat seikat olivat jo osittain entuudestaan tuttuja. Yrityksissä koettiin esimerkiksi, että yleinen esteettömyys ja saavutettavuus tukevat myös ikääntyneitä asiakkaita. Ikääntyneiden antama myönteinen palaute alkukesän rekrytointikeskustelujen aikana sekä arviointikäynneillä tukee tätä väittämää. Siitä huolimatta osassa vastauksista todettiin, että annettu palaute on havahduttanut ajattelemaan toimintaa erikseen ikääntyneiden näkökulmasta. Vastausten perusteella palaute on myös lisännyt työntekijöiden välistä keskustelua ikääntyneiden asiakkaiden kohtaamisesta. Palautetta on osassa yrityksistä viety eteenpäin konsernitason, mikä toivottavasti lisää ikäystävällisyyttä alueella laajemmin tai jopa valtakunnallisesti.

Aikaväli palautteen antamisen ja muutoksenarvioinnin välillä on suhteellisen lyhyt (pisimmillään noin 3,5 kuukautta). Siitä huolimatta osa yrityksistä oli jo ryhtynyt konkreettisiin toimiin annetun palautteen perusteella. Yrityksen koko tai toimiala ei vaikuttanut siihen, oliko toimiin ryhdytty tai miten palautetta aiottiin jatkossa hyödyntää. Muutoksia oli tullut tai tulossa sekä pienissä että isommissa yrityksissä.

Joissakin yrityksissä haluttiin kiinnittää jatkossa erityisesti huomiota asiakkaan kohtaamiseen. Esimerkiksi palvelutilanteissa vältetään kiireen tuntua ja hyllyjen välissä palvelua tarjotaan erityisesti ikääntyneille. Yhdessä apteekissa oli vaihdettu sähköistä järjestelmää, minkä yhteydessä huomiota oli kiinnitetty kuitenkin selkeyteen ja siihen oli lisätty tieto kattosummasta muistin tueksi.

Yhden yrityksen mukaan asiakasetujärjestelmää ollaan kehittämässä siten, että se huomioi aiempaa paremmin uskolliset asiakkaat, jotka eivät voi hyödyntää mobiilietuja tai joita mobiilietuihin liittyvä tiedotus ei tavoita. Samassa yrityksessä saavutettavuutta pyritään parantamaan ilmoittamalla yrityksen yhteystiedot jo sisäänkäyntien yhteydessä. Myös asiointia pyritään helpottamaan päivittämällä myymälän isoa karttapohjaa. Sen mukaan otettavaa paperiversio lisätään mahdollisesti eri puolille myymälää istumapaikkojen läheisyyteen. Infosta se löytyi jo ennen arvointikäyntiä.

Yhden yrityksen toimitilaa uudistetaan lähiaikoina merkittävästi. Yrityksen edustaja kertoi, että meneillä olevassa suunnittelutyössä hyödynnetään annettua palautetta erittäin paljon. Huomiota kiinnitetään esimerkiksi sisäänkäynnin esteettömyyteen, lisätään istumapaikkoja liikkeen sisä- ja ulkopuolella ja nimetään mahdollisesti omat pysäköintiruudut senioreille invapaidojen rinnalle. Mikä ilahduttavinta, kehittämistyöhön otetaan mukaan eri asiakasryhmiä, kuten ikääntyneet. Palaute on välitetty eteenpäin konsernissa, jossa sen on katsottu palvelevan myös muiden alueiden yksiköitä. Yrityksen edustajan mukaan harjoittelussa kehitettyä arviointityökalua tullaan käyttämään joka tapauksessa heidän yksikön kehittämistyössä tulevaisuudessakin.

Kaiken kaikkiaan oli ilahduttavaa kuulla, että ikääntyneet koetaan tärkeänä asiakasryhmänä, minkä vuoksi palautetta otetaan mielellään vastaan. Erityisen arvokkaana osa piti sitä, että arvointikäynnillä oli mukana asiakasryhmän edustaja.

Arviointikumppaneilta kysyin syksyllä seuraavat kysymykset:

- Koetko, että asuinalueesi palveluissa ikääntynyt väestö on huomioitu aiempaa paremmin?

- Oletko yrittänyt vaikuttaa asuinalueellasi olevien palvelujen ikäystävällisyyteen kyselyjen välissä?
- Koetko, että voit vaikuttaa asuinalueellasi olevien palvelujen ikäystävällisyyteen aiempaa paremmin arviointikäynnin ansiosta?
- Millaisia ajatuksia arviointikäynti on herättänyt?

Lyhyestä aikavälistä johtuen paljon näkyvää muutosta ei ole vielä tapahtunut. Ei siis ihme, ettei yritysten toiminnan koettu tällä välin muuttuneen merkittävästi. Pari on kuitenkin huomannut palvelun parantuneen osastoilla (vahvistaa yrityksen kuvausta palvelun kehittämisestä arviointikäynnin jälkeen).

Yksi kumppaneista halusi tuoda esiin, että kaupungin pitäisi laittaa enemmän penkkejä kävelyteiden varteen. Kysyttäessä, kokeeko hän arviointikäynnin seurauksena saaneensa rohkeutta tehdä ikääntymiseen liittyviä aloitteita, hän vastasi myöntävästi. Hän arveli arviointiyhteistyömme myötä voivansa tehdä aloitteita esimerkiksi penkkien lisäämiseksi ja lähiympäristön kunnostamiseksi. Yksi kumppaneista kertoi kuulleensa, että hänen asuinalueellaan toimivaa ja hänen tärkeäksi kokemaa palvelua ollaan mahdollisesti lakkauttamassa. Hän totesi, että jos kukaan ei vastusta lakkautussuunnitelmaa, saatetaan se tulkita niin, ettei lopettaminen harmita siellä kävijöitä. Hän jäikin miettimään, voisiko osaltaan vaikuttaa palvelun jatkumiseen.

Samansuuntaista viestiä tuli muutamalta muultakin. Useampi vastaaja totesi, että arviointikäynnit ovat havahduttaneet miettimään alueen eri palveluja ja tarkastelemaan niitä aiempaa laajemmin. Omalla osallistumisella koettiin ja/tai toivottiin voineen vaikuttaa palvelukokemukseen sekä muiden ikääntyneiden että eri-ikäisten asiakkaiden näkökulmasta. Valtaistumista voidaan siis katsoa tapahtuneen arviointiyhteistyön myötä. Lähes kaikki totesivat lisäksi tunneen hyvältä, että ikäystävällisyyttä lisätään näin ja että ikääntyneiltä on kysytty mielipidettä asioista.

3 EHKÄISEVÄ JA VALTAISTAVA VANHUSTYÖ

Ehkäisevällä vanhustyöllä edistetään yksilöllisen hyvinvoinnin kokemusta, vahvistetaan resursseja ja edistetään valtaistumista. Nämä näkökulmat ovat toisiinsa sidoksissa. Hyvinvointia edistävää vanhustyötä ei voi tehdä asiakasryhmästä irrallaan, vaan ikääntyneiden mielenpide on selvitettävä palveluja suunniteltaessa. Sillä tavoin voidaan parantaa voimavaralähtöisyyttä sekä nähdä ehkäisevä työ toimintana, joka tukee hyvinvointia laajemmin. Selvittämällä ikääntyneiden näkemys voidaan vahvistaa heidän kokemustaan täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Koivula 2013, 44–48.)

Osallistavilla ja valtaistavilla työmenetelmiä on mahdollista tuottaa tietoa tai niitä voidaan hyödyntää kehittämis- ja arviointityössä. Usein valtauttavalla työllä voidaan saavuttaa hyötyjä monilla eri tasoilla samanaikaisesti. Menetelmällä, tekniikalla tai välineellä ei ole niin suurta merkitystä. Tärkeintä on muutostyö, jonka tavoitteena on esimerkiksi ihmisen itseluottamuksen, voimavarojen ja itsetuntemuksen vahvistaminen tai muutoksen aikaansaaminen sosiaalisissa suhteissa. (Koivula 2021.)

Yksilötasolla käytettäviä valtauttavia menetelmiä voivat olla muun muassa erilaiset dialogiset menetelmät sekä aktivointi ja osallistaminen. Yhteisötasolla päämääränä voi olla ihmisen siirtyminen sivustakatsojasta päähenkilöksi. Yhteiskunnallisella tasolla valtauttaminen tapahtuu esimerkiksi rakenteita kehittämällä tai tiedotus- ja vaikutustoiminnalla. Tällöin keskitytään erityisesti paikallisten palvelujen ja toimintaverkostojen kokonaisuuden rakentamiseen tai muokkaamiseen. Valtaistavan työn päämääränä on konkretisoitava muutos sekä subjektiivinen kokemus valtaistumisesta. (Koivula 2021.)

Arjen ympäristön muokkaaminen muisti- ja ikäystävälliseksi edellyttää ympärillä olevilta ihmisiltä ja palveluntuottajilta ikääntymiseen liittyvää osaamista ja halua muokata palvelujaan vastaamaan ikääntyneiden ja muistisairaiden tarpeisiin. Arjen onnistuneet kohtaamiset tukevat muistisairaana toimintakykyä ja sen säilymistä sekä antavat kokemuksen pärjäämisestä ja arvostetuksi tulemisesta. (Etelä-Pohjanmaan muistiyhdistys 2020.)

Aikaväli oli lyhyt, mutta siitä huolimatta koen, että arviointikäynneillä pystyttiin lisäämään ikäystävällistä ajattelua ja toimintaa. Keskustelut arviointikumppaneiden kanssa ja käynnit yrityksissä eivät vielä tällä aikavälillä lisänneet ikääntyneiden oma-aloitteisuutta palvelujen kehittämisen suuntaan. Havahtumista on kuitenkin tapahtunut arviointikumppaneista, ja uskon jonkin liikahtaneen heissä kaikissa yhteistyön myötä. He arvioivat toimintaa jatkossa tietoisemmin ja kokonaisen asiakasryhmän, ei vain omasta näkökulmasta.

Otos oli pieni sekä kumppaneiden (n=7) että yritysten (n=10) osalta. Jos vastaavanlaisia herätteitä tarjottaisiin niin yrityksille kuin ikääntyneillekin, pystyttäisiin ikäystävällisyyttä lisäämään laajemmin. Geronomina voimme toimia siltana asiakkaiden ja yritysten välillä luoden mahdollisuuksia vuoropuhelun syntymiselle. Voimme lisätä asiakasymmärrystä teoreettisesta näkökulmasta, mutta asiakas toimii käytännön esimerkkinä.

On lisäksi tiedostettava, että asiakaskunta koostuu monista muistakin kuin ikääntyneistä asiakkaista. Yritystoiminnassa on siis tehtävä kompromissiratkaisuja esimerkiksi tuotevalikoimaa pohdittaessa. Ikä- ja muistiystävällinen toiminta palvelee kuitenkin monilta osin kaikkia asiakasryhmiä. Ei myöskään ole kestävää kertoa yrityksille, miten asiat pitäisi tehdä, vaan pikemminkin lisätä tietoa siitä, miksi se hyödyttää ikääntyneitä asiakkaita. Näin jokainen yritys voi istuttaa tiedon omaan kokonaisuuteensa ja jalostaa se käytäntöön.

Tekemämme havainnot ovat olleet enimmäkseen myönteisiä kaikissa vieraillemissamme kohteissa. Kumppanit kokevatkin, että yksityisissä palveluissa ikääntyneet on huomioitu pääasiassa oikein hyvin. Tämä on linjassa sen kanssa, mitä yritykset totesivat jo tienneensä ikäystävällisyydestä. Vaikka moni asia olikin tuttu, koettiin arviointi hyväksi herättelyksi. Arjen kiireessä kehittämistyö voi jäädä varjoon. Lisäksi usein äänekkäimmät palautteet voivat ohjata toimintaa yhteen suuntaan, kun sitä pitäisi suunnitella moneen suuntaan. Ikäystävällisyyteen herättelevää toimintaa kannattaa siis jatkaa, jottei hyvä alku unohdu.

Yhden yrityksen edustaja kertoi henkilökunnan olevan huolissaan muistisairaasta asiakkaasta ja pohtineen, miten hänen kohdallaan tulisi toimia. Ohjeistin kesän keskustelussamme huoli-ilmoituksen tekemiseen. Ilmoituksen tekeminen oli helpottanut henkilökuntaa eettisestä

näkökulmasta. Muistisairaiden määrä kaikkien arvioitujen yritysten asiakaskunnassa tulee lisääntymään ikääntyneiden määrän kasvaessa. Niinpä koen tärkeänä, että yritysten tietoutta muistisairauksiin liittyen lisätään. Tieto otetaan varmasti mielellään vastaan, kuten palautekin. Se on etu sekä asiakkaalle että henkilökunnalle.

4 ITSEARVIOINTI

Hanketyöskentely on minulle jo jonkin verran tuttua, sillä olen työskennellyt aiemmin etätulkkaukseen liittyvässä valtakunnallisessa hankkeessa. Olin tuolloin vasta valmistunut maisteri, jolle palvelujärjestelmät ja julkisen toiminnan käytänteet olivat vielä melko lailla vieraita. Sen lisäksi työnkuvaan liittyi vahvasti teknologia. Myös tulkkauspalvelu toimi eri lakien ja käytänteiden pohjalta kuin se tulkkauspalveluala, jolla olin itse toiminut. Niin ikään asiakaskunta, heidän kulttuurinsa ja tarpeensa olivat erilaiset, minkä vuoksi vastassa oli paljon uutta.

IHANA-hankkeen harjoittelussa en tuntenut enää samaa epävarmuutta kuin menneinä vuosina. On karttunut elämänkokemusta. On tullut myös ymmärrystä palvelujärjestelmistä ja eri toimijoiden roolista niissä. Ennen kaikkea koin olevani nyt sellaisen asian äärellä, josta minulla on jo monipuolista tietoa ja osaamista. Hanke tarjosikin oivan mahdollisuuden kokeilla geronomin siipiäni!

Suunnitelmani selkiytyi melko nopeasti. Koska olin suunnitelman itse kehittänyt, tiesin mitä tavoittelin ja toimin sen mukaan. Paineita aiheutti eniten aika. Hankkeen toiminta-aika on vain 31.10.2021 saakka. Niinpä loppuraporttia varten olisi tärkeä saada myös harjoitteluraportti valmiiksi. Sen valmistuminen ja hyöty hankkeelle riippui taas pitkälti siitä, millaisia tuloksia yhteydenottojen perusteella saan. Lisäksi aloituksen oli oltava sähkökkä, jotta herätteen ja toiminnan muutosarvioinnin välillä olisi riittävästi aikaa. Kaiken tämän väliin ajoittui juhannus sekä kesälomat, mikä oletettavasti vaikeuttaa tapaamisten järjestymistä yrittäjien kanssa.

Aikataulua ohjasi jonkin verran harjoittelujakson rajallinen tuntimäärä suhteessa suunnittelemiini tehtäviin. Onneksi kuitenkin löysimme yhteisiä hetkiä käyntejä varten eikä sen osalta tullut viivästyksiä toteutukseen. Aikataulu muuttui jonkin verran suunnitellusta, mutta olin valmistautunut tähän harjoitteluun niin, että toimin joustavasti, jotta pääsen tavoitteisiini.

Työlläni harjoittelussa halusin tavoitteellisesti lisätä palveluntuottajien tietoutta ja mahdollisuuksia kehittää toimintaansa ikä- ja muistiystävällisemmäksi. Toimintaympäristön kehittämisen lisäksi otin ikääntyneet mukaan kehittämistyöhön, jolloin hyvinvointi lisääntyy niin osallistamisen ja valtaistamisen kuin palvelujen kehittymisen kautta.

Oli hienoa kuulla, että arviointikumppanit kokivat yhteistyömme mielenkiintoiseksi ja mukavaksi. Myös yritykset ottivat palautteen innostuneesti vastaan. Tällä välin tapahtunut kehitys sekä suunnitelmat osassa yrityksistä puhuvat sen puolesta, että innostus ja kiitollisuus oli aitoa. Saamani palaute lämmitti mieltä ja lisäsi luottamusta siihen, että tehtäväni hankkeessa voi luoda jotain myönteistä ikääntyneille asiakkaille. Tulosten perusteella voidaan todeta, että jo pienilläkin teoilla ja lyhyessä ajassa voi saada muutosta aikaan.

Henkilökohtaisella tasolla sain käytännön kokemusta siitä, mitä valtaistava vanhustyö voi olla. Sain lisäksi paljon kokemusta vanhusten kanssa tapahtuvasta työstä, kehittämistyöstä, verkostotyöstä ja myös hanketyöstä. Suunnittelemani kokonaisuus toimi hankkeen itsenäisenä osana. Koen, että omalta osaltani pystyin tuomaan hankkeeseen yhden ulottuvuuden lisää hankkeen keskittyessä enemmän asumiseen ja siihen varautumiseen.

LÄHTEET

- Etelä-Pohjanmaan muistiyhdistys 2020. Muisti- ja ikäystävällinen yritys -opas. Seinäjoki: Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke 2017–2019. [Viitattu 25.5.2021]. Saatava: <https://www.muistiyhdistys.fi/uploads/OPAS2020.pdf>
- IHANA-hanke 2021. IHANA -ikäntyvien hyvä asuminen Jyväskylässä -hanke. [Verkkosivu]. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki. [Viitattu 25.5.2021]. Saatavana: <https://www.jyvaskyla.fi/hankkeet/ihana-ikaantyvien-hyva-asuminen-jyvaskylassa-hanke>
- Jyväskylän kaupunki 3.5.2021. Ihana-hankkeen kyselystä runsaasti arvokasta tietoa ikääntyvien asumiseen. [Verkkosivu]. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki. [Viitattu 25.5.2021]. Saatavana: https://www.jyvaskyla.fi/uutinen/2021-05-03_ihana-hankkeen-kyselysta-runsaasti-arvokasta-tietoa-ikaantyvien-asumiseen
- Koivula, A-K. 2021. Menetelmistä. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Luento].
- Koivula, A-K. 2013. Ehkäisevä vanhustyö sosiaalitaloudellisen arvioinnin näkökulmasta. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, hyvinvointipalveluiden erikoisala. Lisensiaattitutkimus. [Viitattu 21.10.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23703>
- Tyynelä, S. 12.5.2021. IHANAn kysely ja case-alueet. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Belinda Troger. [Viitattu 27.5.2021].

LIITTEET

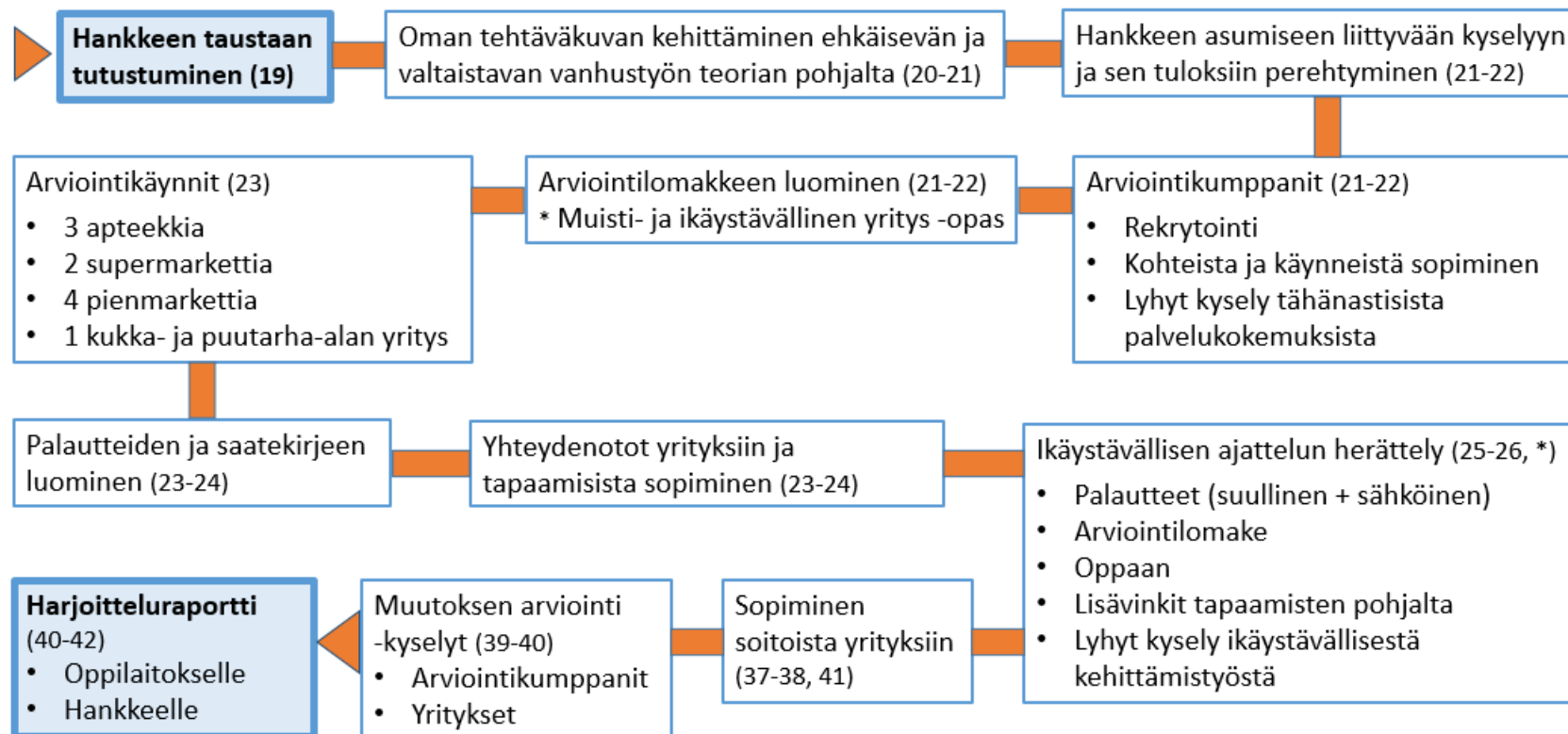
Liite 1. Ikäystävällisyys yrityksissä – harjoittelun vaiheet ja aikataulu

Liite 2. Palvelupolun vaiheet – arvioinnin aiheet

Liite 3. Saatekirje ja ote annetusta palautteesta

Liite 1. Ikäystävällisyys yrityksissä – harjoittelun vaiheet ja aikataulu

IKÄYSTÄVÄLLISYYS YRITYKSISSÄ – HARJOITTELUN VAIHEET JA AIKATAULU



Liite 2. Palvelupolun vaiheet – arvioinnin aiheet

PALVELUPOLUN VAIHEET – ARVIOINNIN AIHEET

KOHDE _____

AJANKOHTA _____

AIHE	KYLLÄ	EI	HUOMIOITA
VIESTINTÄ			
Tieto palvelusta löytyy paikallisesta ilmaisjakelulehdestä			
Ilmoituksen viesti on ymmärrettävä ja selkeä			
Tieto lisäpalveluista tavoittaa ikään-tyneen (esim. infokyltti tai lehti-ilmoitus)			
Yrityksen yhteystiedot löytyvät helposti			
Yritykseen saa yhteyden ikään-tyneen käyttämällä välineillä (asiakas-palvelu, info)			
Aukioloajat on ilmoitettu selkeästi ulko-ovessa tai -seinässä			
Hintatiedot ovat esillä ja selkeät			

Tuote- tai palvelun tiedot ovat selkeät			
Tuotteiden sijoittelu (tuoteryhmittely) on loogista ja opasteet selkeät			
Tarpeen tullen asiakkaalle annetaan muistilappu muistettavista tai sovitusta asioista			
ASIAKKAAN KOHTAAMINEN			
Asiakas huomataan ja häntä tervehditään			
Asiakkaalle tarjotaan apua tuotteen tai palvelun löytämisessä			
Palvelutilanteessa keskitytään asiakkaaseen, ei esim. työkaveriin			
Asiakkaalle annetaan aikaa asiointiin (maksaminen, pakkaaminen jne.)			
Asiakkaan kanssa jutellaan kiireettömänä aikoina (small talk)			
Asiakas hyvästellään ystävällisesti			
FYYSINEN ESTEETTÖMYYS			
Liiketilän läheisyydessä on riittävästi pysäköintipaikkoja			
Pysäköintipaikat ovat riittävän isot auton oven avaamiseen kokonaan			

Ulkona on riittävästi tilaa pyörille, rollaattorille ja potkukelkalle ym.			
Piha-alue on hiekoitettu liukkaiden kelien aikaan			
Ovelle pääsee esteettömästi (luiska jos portaat, ei kynnyksiä tai muuta mihin voi kompastua)			
Ovi avautuu automaattisesti			
Oviaukko on riittävän leveä apuvälineille			
Kulkuväylät liiketilassa ovat riittävän leveät apuvälineille			
Ostoskoreja ja -kärryjä on erilaisiin tarpeisiin			
Liikkeen sisällä on mahdollisuus istuutua			
Liikkeessä on esteetön yleisövässä			
<i>MUITA HUOMIOITA</i>			

Liite 3. Saatekirje ja ote annetusta palautteesta

Hei ikäystävällisen yrityksen edustaja!

Yritys X

Olen geronomi-opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Suoritan parhaillani työharjoittelujaksoa IHANA - Ikääntyvien hyvä asuminen Jyväskylässä -hankkeessa. Hanke on osa ympäristöministeriön ikääntyvien asumisen kehittämisen toimenpideohjelmaa. Hankkeen toteutuksesta vastaa Jyväskylän kaupungin ikääntyneiden palvelut (Sinikka Tyynelä).

Hankkeen päätavoitteina on lisätä kaupunkilaisten, kaupungin sekä muiden toimijoiden ennakointia ja varautumista asumisen asioissa. Hankkeessa analysoidaan kolmea erityyppistä case-asuinaluetta (Lahjajarju, Kangaslampi ja Tikkakoski) ikääntyvän ja ikääntyneen väestön näkökulmasta tarkastelemalla sekä heidän asuinympäristöään että asumistaan.

Hankkeessa on toteutettu asumiseen liittyvä kysely. Siihen vastanneista olen etsinyt vapaaehtoisia, yli 74-vuotiaita henkilöitä arvioimaan, miten heidän lähistöllään sijaitsevat yksityiset palveluntuottajat ovat huomioineet ikääntyneen väestön toiminnassaan.

Olen keskustellut ikääntyneiden kanssa ikäystävällisyydestä sekä kysynyt heidän tähänastisista palvelukokemuksistaan ikääntymisen näkökulmasta. Sen lisäksi olen yhdessä yhden kumppanin kanssa käynyt kesäkuun aikana asioimassa yrityksessänne. Olemme tehneet havaintoja seikoista, jotka tukevat ikääntyneiden asiointia sekä asioista, joita voisi mielestämme vielä kehittää.



Etelä-Pohjanmaan muistiyhdistys on laatinut oppaan, jossa kuvataan, miten yritys voi huomioida ikääntyneet ja muistisairaat ihmiset paremmin palvelupolun eri vaiheissa. Oppaan pohjalta olen laatinut arviointilomakkeen, jota hyödynsimme arviointikäyntimme aikana. Siinä pääteemoiksi nimettiin *Viestintä*, *Asiakkaan kohtaaminen* ja *Fyysinen esteettömyys*. Teemojen sisällä arvioidaan mm. sitä, miten tieto palveluntuottajan palveluista tavoittaa ikääntyneen, miten asiakas huomioidaan asioinnin aikana ja onko liiketilassa mahdollista asioida apuvälineillä liikkuen.

Tekemämme havainnot ovat olleet enimmäkseen myönteisiä kaikissa vierailmissamme kohteissa. Kumppanit kokevatkin, että yksityisissä palveluissa ikääntyneet on huomioitu pääasiassa oikein hyvin. Siitä myös teille lämmin kiitos! Toivottavasti seuraava palautteemme tavoittaa koko henkilökuntanne.



(ESIMERKKI PARISTA PALAUTEKOHDASTA, KOKONAISPALAUTE 1-3 SIVUA/YRITYS)

MYÖNTEISIÄ NOSTOJA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Olette huomioineet viestinnässänne kanavat, joiden kautta teidän on mahdollista tavoittaa useita ikääntyneitä (ilmaisjakelulehti). Ilmoituksenne sekä tuotteiden hintatiedot ja sijoittelu toimitilassanne koetaan selkeiksi. Kumppani kertoo voivansa tarpeen tullen kysyä teiltä tarkempia tietoja tai apua tuotteen löytämisessä. Teidät koetaankin helposti lähestyttäviksi!



Kumppanin mukaan aukioloaikanne voi löytää ilmoituksistanne, toimitilanne sisäänkäynnin läheisyydestä sekä kuitista. Teihin on mahdollista saada tarvittaessa yhteys puhelimella, jota ikääntyneet kertovat yleensä tai ainoastaan käyttävän yhteydenpidon välineenä.

* Emme havainneet toimitiloissanne yhteystietojanne. Olisiko ne mahdollista ilmoittaa näkyvästi esimerkiksi sisäänkäynnin yhteydessä? Arviointikumppani ei monien muiden ikääntyneiden tavoin käytä sähköisiä tietolähteitä. Kuitissa olevaa kohtaa yhteystiedoista ei hänen mukaansa havaitse kovin helposti.



Teidät koetaan tärkeäksi toimijaksi alueella. Kohtaatte asiakkaan ystävällisesti ja autatte häntä tarpeen tullen. Toivomme, että palautteemme kannustaa teitä huomioimaan ikääntyneet jatkossakin ja ottamaan varttuneempi asiakasryhmä mukaan kehittämistyöhön!

Palautteeseen liittyen voitte olla yhteydessä minuun (belinda.troger@seamk.fi).

Lisätietoa ikä- ja muistiystävällisestä toiminnasta saatte esim. Keski-Suomen muistiyhdistyksestä (muistiluotsi@ksmuisti.fi).

Kiitos
hyvästä
palvelusta!

