

# **Valmius kohdata muistisairas asiakas- palvelutilanteessa**

Nea Nieminen  
Hanna Salmijärvi

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2016  
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Nieminen Nea, Salmijärvi Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 09.05.2016
	Sivumäärä 58	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Valmius kohdata muistisairas asiakaspalvelutilanteessa</b>		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Juha Timonen		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen Muistiyhdistys ry		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Äänekosken seudun palvelualojen työntekijöiden valmiuksia kohdata muistisairas työssään ja sitä millainen tietotaso heillä on muistisairaaksi liittyen. Tavoitteena oli kerätä henkilöstöltä tietoa siitä, onko heillä kiinnostusta lisätä osaamistaan ja millä tavoin sitä mieluiten tehtäisiin. Opinnäytetyön tulosten avulla toimeksiantaja muodostaa aiheesta materiaaleja, joiden avulla palvelualojen tietoutta voidaan lisätä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Tutkimukseen valittiin Äänekosken palveluyrityksiä, joiden työntekijöille kysely kohdistettiin. Kysely lähetettiin kohderyhmälle sähköpostitse ja lisäksi käytettiin avointa linkkiä, jonka Äänekosken Kaupunkisanomat jakoi verkkosivuillaan. Kysely oli avoinna 11.03.–31.03.2016.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että palvelualoilla kohdataan muistisairaita. Siksi myös tulee vastaan haastavia tilanteita, joissa vastaajien varmuustaso vaihtelee. Sairauden merkkejä osataan tunnistaa vaihtelevasti, osa oireista on vieraampia. Palvelutilanteessa käytöstä osataan mukauttaa vastaamaan muistisairaana tarpeita. Osa vastaajista olisi kiinnostunut lisäämään osaamistaan muistisairaaksi liittyen. Kaikki eivät kuitenkaan tienneet mistä lisätietoa voisi hakea.</p> <p>Tulokset kertovat, että suurin osa työntekijöistä omaa valmiuksia kohdata muistisairaita työssään, mutta ovat kartuttaneet osaamistaan jollain muulla tavalla kuin perehdytyksellä tai koulutuksella. Suurin osa osaamisesta on kertynyt kokemuksen kautta. Luennot tai esitteet olisivat hyviä keinoja tuoda tarvittavaa lisätietoa palvelualojen työntekijöiden helposti saataville.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Asiakaspalvelu, muistisairaus, osaaminen, kyselytutkimus, henkilöstön kehittäminen, palveluala		
Muut tiedot		

Author(s) Nieminen Nea, Salmijärvi Hanna	Type of publication Bachelor's thesis	Date 09.05.2016  Language of publication: Finnish
	Number of pages 58	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Ability to confront customer with memory disorder at customer service</b>		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Juha Timonen		
Assigned by Keski-Suomen Muistiyhdistys ry		
Abstract  <p>The purpose of this thesis is to do research on Äänekoski areas customer service personnel about their abilities at confronting customers with memory disorders and about what is their knowledge on the subject. The goal is to gather information on whether they are interested to add their knowledge and how they prefer it to be done. Using the results the assigner is going to form material that will help to add knowledge at service sector.</p> <p>The research was executed as a quantitative study and survey was used as the information collecting method. The survey was aimed to service sector companies and their personnel. The results were collected using e-mail and open link which was shared at Äänekoski's local newspapers online site. The survey was open from 11<sup>th</sup> of March to 31<sup>st</sup> of March 2016.</p> <p>As the result it appeared that there are customers with memory disorders at service branch. That's why there comes along challenging situations where the certainty level varies. The signs of the disorder are recognised with variation and some of the symptoms are more unfamiliar than others. At service situations the behaviour can be altered to answer the needs of customers with the disorder. Some of the respondents were interested in adding their knowledge concerning memory disorders. All of them weren't sure on where to find information on their own.</p> <p>The results show that majority of respondents have abilities on confronting customers with memory disorders but have increased it from somewhere else than orientation or training. Majority of the knowledge has come from experience. Lectures or brochures could be good methods for adding knowledge to the personnel's needs.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) Customer service, memory disorder, knowledge, survey, personnel development, service sector		
Miscellaneous		

## Sisältö

1	Johdanto.....	4
2	Tutkimusasetelma.....	5
	2.1 Lähtökohdat .....	5
	2.2 Toteutus.....	8
3	Muistisairaudet .....	12
	3.1 Ikääntyvä väestö ja muistisairaiden osuus.....	12
	3.2 Erilaiset muistisairaudet ja muistisairauksien oireet .....	13
	3.3 Muistisairaahan kohtaaminen.....	14
4	Asiakaspalvelu .....	15
	4.1 Asiakaslähtöisyys .....	16
	4.2 Asiakkaan kohtaaminen .....	19
	4.3 Vuorovaikutus ja kuuntelemisen taito .....	23
5	Henkilöstön osaaminen.....	25
	5.1 Osaamistarpeet .....	25
	5.2 Koulutus ja kehittäminen .....	28
6	Tutkimustulokset.....	30
	6.1 Taustatiedot .....	31
	6.2 Tietotaso, taidot ja asenteet .....	33
	6.3 Ammattitaidon kehittäminen.....	39
7	Johtopäätökset.....	43
8	Pohdinta .....	48
	Lähteet.....	51
	Liitteet .....	54
	Liite 1. Verkkokyselyn sisältö.....	54

## Kuviot

Kuvio 1. Asiakaskeskeisyyden keskeiset käsitteet (Aarnikoivu 2005, 17.).....	17
Kuvio 2. Motivaation kaava (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 4.).....	26
Kuvio 3. Yksilön pätevyys (Kauhanen 2013, luku 10.).....	29
Kuvio 4. Mitkä seuraavista ovat mielestäsi tunnistettavia merkkejä muistisairaudesta? .....	36
Kuvio 5. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia haastavista tilanteista .....	37
Kuvio 6. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia muistisairaahan kohtaamisesta.....	38
Kuvio 7. Mihin tahoon olisit yhteydessä, mikäli sinulla heräisi huoli muistisairaahan asiakkaan tilanteesta? .....	39
Kuvio 8. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia muistisairauksia koskevan lisätiedon hankkimisesta.....	40
Kuvio 9. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia kiinnostuksesta ammattitaidon lisäämistä koskien .....	42
Kuvio 10. Mikä olisi sinulle mieluinen perehdytys-/koulutusmuoto? .....	42

## Taulukot

Taulukko 1. Sukupuoli .....	31
Taulukko 2. Missä työskentelet?.....	31
Taulukko 3. Asema .....	32
Taulukko 4. Kuinka monta vuotta olet ollut palveluammattissa?.....	32
Taulukko 5. Kuinka usein palvelet kuluttaja-asiakkaita työssäsi?.....	33
Taulukko 6. Oletko sitä mieltä, että muistisairaatt käyttävät yrityksenne tarjoamia palveluja? .....	33
Taulukko 7. Kuinka tärkeänä pidät, että muistisairaatt ihmiset saavat yrityksesi tarjoamia palveluja?.....	34
Taulukko 8. Oletko kohdannut työssäsi muistisairaahan asiakkaan?.....	34
Taulukko 9. Jos olet, kuinka varmaksi tunnet olosi kohdatessasi muistisairaalta vaikuttavan henkilön? .....	35
Taulukko 10. Oletko kohdannut haastavia tilanteita muistisairauteen liittyen?.....	36

Taulukko 11. Esiintyykö työyhteisössäsi ennakkoluuloja koskien muistisairaita? .....	38
Taulukko 12. Tiedätkö mistä voisit saada lisätietoa muistisairauksista tai muistisairaiden kohtaamisesta?.....	40
Taulukko 13. Oletko saanut koulutusta/perehdytystä muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?.....	41
Taulukko 14. Olisitko valmis/kiinnostunut lisäämään ammattitaitoasi muistisairaisiin liittyen?.....	41

# 1 Johdanto

Entä jos et taksissa enää muistaisikaan missä asut. Ostoslistasi tuntuisi epäselvältä, joten ostaisit maidon tietämättäsi kolmatta kertaa samana päivänä. Yrittäisit maksaa ostoksesi ehkä vanhentuneella valuutalla, koska niinhän teit juuri eilenkin. Lähtisit parturi-kampaamosta kesken kaiken pois, koska et olisi varma miksi oikeastaan olet siellä. Katsoit juuri hetken elämää muistisairaana asiakkaan silmin. Nämä palvelutilanteet ovat heidän arkeaan.

Tämän opinnäytetyön aiheena on kartoittaa asiakaspalvelijoiden valmiuksia kohdata muistisairas asiakas. Samalla otetaan selvää millainen tietotaso muistisairauksien ja muistisairaana kohtaamisen suhteen on. Opinnäytetyön avulla saadaan myös tietää, millaisia asenteita palvelualoilla vallitsee, kun on kyse muistisairauksista. Ajatus työn tekemiseen lähti Keski-Suomen Muistiyhdistys ry:n toimeksiannosta. Yhdistyksellä oli tarve tehdä esitutkimus aiheeseen liittyen, koska tarkoituksena olisi sen perusteella muodostaa palvelualoille koulutusmateriaaleja aiheesta. Tutkimuksella onkin haluttu siksi selvittää palvelualojen ammattilaisten toiveita siitä, missä muodossa osaamista olisi mieluisinta lisätä. Opinnäytetyön tutkimus on osa Muistiystävällinen kaupunki -pilottihanketta, jonka avulla muistisairauksia yritetään tuoda enemmän yhteiskunnan yleiseen tietoisuuteen ja samalla vaikuttaa ihmisten asenteisiin. Muistisairauksien yllä leijuu yhä häpeä, mitä asenteiden muutoksella yritetään poistaa. Tavoitteena on, että muistisairaiden ei tarvitsisi yrittää mukautua muuttuvaan yhteiskuntaan, vaan yhteiskunta mukautuisi heidän tarpeisiinsa.

Koska opinnäytetyö kuuluu osaksi liiketalouden opintoja, aihetta tarkastellaan asiakaspalvelijan ja yritystoiminnan kannalta. Sen vuoksi muistisairaudet jätetään viitekehyksessä pienemmälle huomiolle tarkoituksella.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan perustiedot tutkimuksesta. Tutkimusasetelmassa kuvaillaan käytettyjä menetelmiä, lisäksi kappaleessa esitellään työn toimeksiantaja ja kerrotaan työn toteutuksesta. Viitekehyksessä käsitellään tutkimuksen tietoperus-

ta muistisairauksien, asiakaspalvelun ja henkilöstön osaamisen kautta. Tutkimuksen tulokset esitetään pääosin taulukoiden avulla ja lisäksi kuvioilla. Tuloksista avataan johtopäätöksiä peilaamalla niitä aikaisempiin, verrattavissa oleviin tutkimuksiin. Lopuksi pohdinnassa kerrotaan tavoitteiden täyttymisestä ja arvioidaan kokonaisuutena kuinka hyvin työssä on onnistuttu. Siinä myös tarkastellaan syvemmin työn luotettavuutta.

## 2 Tutkimusasetelma

### 2.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyön lähtökohtana on selvittää Äänekosken alueen palvelualojen työntekijöiden valmiuksia kohdata muistisairaita työssään. Samalla selvitetään muistitietouden määrää, kiinnostusta aiheeseen sekä koulutusvalmiuksia. Äänekoski valittiin tutkimusalueeksi sillä perusteella, että toimeksiantajana toimivan Keski-Suomen Muistiyhdistys ry:n on tarkoitus tutkimuksen pohjalta toteuttaa Äänekosken alueella muistitietoutta lisääviä koulutuksia. Opinnäytetyö tukee Muistiliiton Muistiystävällinen Suomi -hanketta. Hankkeen yhtenä tavoitteena Keski-Suomen alueella on viedä muistiosaamista palvelualoille ja muuttaa tätä kautta ihmisten asenteita muistisairauksia kohtaan positiivisemmaksi. Tavoitteena on myös kartoittaa alueen palvelujen tuottajien tiedon tasoa ja valmiuksia osallistua mahdollisiin koulutuksiin. Tutkimuksesta saatua tietoa ja kyselypohjaa voitaisiin käyttää jatkossa myös valtakunnallisiin tarpeisiin. Tutkimuksen tehtävänä jo itsessään on herätellä palvelualojen työntekijöitä aiheeseen ja tuottaa tietoa kyselyn muodossa.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on:

Mitä osaamistarpeita palvelualojen henkilöstöllä on muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?

Tutkimusongelma ratkaisemalla saadaan uutta tieteellistä tietoa ja voidaan kehittää yhteiskuntaa parempaan suuntaan. Tutkimusongelman pohjalta muodostetaan tutkimuskysymykset joita käytetään apuna tiedonkeruussa ja pyritään vastaamaan tutkimusongelmaan ja sitä kautta saamaan tietoa olemassa olevasta ilmiöstä. (Kananen 2010, 18-19.)



Tässä opinnäytetyössä ratkaisua tutkimusongelmaan etsitään kysymyksillä:

Mikä on henkilöstön tämänhetkinen tietotaso muistisairauksista?

Mitkä asiat osaamisessa vaativat koulutusta muistisairauksiin ja muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?

### **Muistiliitto ja Muistiyhdistys**

Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Keski-Suomen Muistiyhdistys ry joka on yksi Muistiliitto ry:n alaisuudessa toimivasta 44:stä paikallisesta muistiyhdistyksestä. Jäseniä yhdistyksissä on noin 13 000. Muistiliiton tehtävänä on toimia muistisairaiden ja heidän läheistensä kansanterveys-, potilas- ja edunvalvontajärjestönä. Toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys. (Muistiliitto 2016a.) Kehittämistoiminta on tärkeä osa Muistiliittoa. Myös kansallinen muistiohjelma on osa tätä toimintaa. Kehittämistoiminnan neljä kivijalkaa ovat:

- Aivoterveysten edistäminen
- Oikeat asenteet aivoterveysten, muistisairauksien hoitoon ja kuntoutukseen
- Hyvän elämänlaadun varmistaminen muistisairaille ihmisille ja heidän läheisilleen oikea-aikaisen tuen, hoidon, kuntoutuksen ja palvelujen turvin
- Kattavan tutkimustiedon ja osaamisen vahvistaminen (Muistiliitto 2016c.)

Muistiyhdistyksen toiminta on alkanut vuonna 1991 puhtaasti vapaaehtois pohjalta ja on kehittynyt vuosien saatossa niin, että tällä hetkellä työntekijöitä on 13–14. Käynnissä on myös useita erilaisia hankkeita. Näistä yksi on Äänekoskella toimiva Osallistuva muistisairas – mahdollisuuksista käytäntöön-hanke, johon kuuluu muun muassa matalan kynnyksen kohtaamispaikka Kohtaamo. Paikka on tarkoitettu muistisairaille, heidän omaisilleen ja kaikille aiheesta kiinnostuneille. Myös rahoitusta on lisätty vuosien saatossa. Tilanne on siis yhdistyksenä hyvä, mutta toiminnanjohtaja Ulla Halosen (2016) mukaan olisi myös hienoa, mikäli toimintaa voitaisiin ajaa alas. Tämä tarkoittaisi sitä, että muistiongelmiin olisi löytynyt hoitokeino ja muistisairaiden määrä olisi pienenemässä. Suhde ikääntyvän väestön ja muistisairaiden välillä on pysynyt kuitenkin samana ja väestön ikääntyessä tarvetta yhdistyksen toiminnalle tulee olemaan enemmän. (Halonen 2016.)

## Aikaisemmat tutkimukset

Turun Seudun Alzheimer-yhdistys ry (nyk. Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry) on vuosina 2003–2006 järjestänyt Varsinais-Suomen seudulla Muistihäiriöosaamista palvelualoille -projektin. Projektin päämäärä on ollut hyvin samankaltainen Muistiystävällinen Suomi -hankkeen kanssa. Tavoitteena on ollut lisätä muistitietoutta palvelualoilla ja kartoittaa alan työntekijöiden näkökulmasta muistitietoutta ja muistisairaiden käyttäytymistä palvelualojen parissa. Myös omaisten rooli on nostettu hyvin vahvasti esille. Alue on koskettanut kuutta alueen kuntaa tai kaupunkia, Turku mukaan luettuna. Tutkimus on toteutettu kyselylomakkeella joka on koostunut pääsääntöisesti avoimista kysymyksistä. Tutkimuskohteena on ollut kaupan ala, pankkiala ja poliisi. Kaupan alasta todettiin, että koulutusta olisi hyvä saada mutta, että aikataulu kyseisen alan työntekijöillä on rajallinen. Koulutuksen järjestäminen tästä syystä voisi olla haasteellista. Koulutusta toivottiin ennen kaikkea muistisairaiden kohtaamiseen ja heidän omien toiveidensa kuulemiseen. Pankin puolella kiinnostus oli toisenlaista. Oltiin enemmän kiinnostuneita muistisairaiden ja heidän omaistensa oikeuksista ja edunvalvonta-asioista. Projektin aikana saatiin sovittua myös koulutustilaisuuksista. Poliisia kiinnostivat muun muassa muistisairauksien oireet, asiakkaiden kohtaaminen, ajokyvyn ongelmat ja vastuukysymykset.

Kyseinen projekti on jo yli kymmenen vuotta vanha ja siinä käytetty termistö on osittain vanhentunutta. Tutkimustieto on kuitenkin sellaista, että sitä voidaan verrata tämän tutkimuksen tuloksiin ja tehdä johtopäätöksiä siitä, ovatko asiat muuttuneet tai onko niissä alueellisia eroja. Tutkimukset voivat hyvin myös täydentää toisiaan. Muun muassa projektissa käytetty kyselylomake oli hyvin toisentyypinen kuin tässä opinnäytetyössä käytetty. Tietoa on kerätty lähinnä ainoastaan avoimilla kysymyksillä. Tämä on vaikuttanut tutkimuksen analysointiin. (Grunér & Rosendah 2006.)

Vuonna 2013 Pohjois-Karjalan ELY-keskus on rahoittanut alueella järjestettyä ABC-Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun -projektia. Tavoitteena on ollut lisätä palvelualojen työntekijöiden osaamista liittyen väestön ikääntymiseen ja järjestää koulutusta. Tieto on kerätty sekä kvalitatiivisella että kvantitatiivisella tutkimuksella. Tutkimuksessa on nostettu ja noussut esiin myös muistisairaudet. Projektiin ovat osallistuneet Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveystieteiden ja Liiketalouden ja tekniikan keskuksen lisäksi Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO sekä

Pohjois-Karjalan Dementiayhdistys. Tutkimuksessa on käynyt muun muassa ilmi, että muistisairaiden huomioiminen koettiin suurimmaksi haasteeksi ikäihmisten kohtaamisessa. Haastateltavien mukaan asioita joudutaan toistamaan ja etsimään hävinneitä tavaroita heidän puolestaan. Esiintyi myös toiveita koulutuksen suhteen niin, että muistisairauksista saisi lisää tietoa. Tutkimuksen mukaan suurin osa ei kaivannut lisäoppia ikääntyneiden kohtaamiseen liittyen mutta yli puolet kuitenkin tarvitsi lisätietoa muistisairauksista. Koettiin kuitenkin, että muistisairauden tunnistaa ja yhä useammalla ikääntyvällä asiakkaalla on muistisairaus. Koulutuksen yhdeksi osa-alueeksi olikin valittu muistisairaudet. (Ryhänen 2014.)

Projekti on melko tuore joten tässä ajassa tilanne on tuskin juuri muuttunut. Maantieteellinen alue ei ole tutkimuksemme kanssa sama mutta samojen kysymysten kanssa ollaan tekemisissä joten tällä ei todennäköisesti ole suurta merkitystä. Tutkimuksen kvantitatiiviseen osioon on saatu 55 vastausta joten tulokset eivät ole tilastollisesti päteviä. Haastatteluosion kanssa yhdessä tutkimus antaa silti myös omaa työtämme tukevaa ja täydentävää tietoa. Kyseessä ei kuitenkaan ole pääosin muistisairauksiin keskittynyt tutkimus, eikä aiheen rooli tutkimuksessa ole loppujen lopuksi suuri joten kokonaisuudessaan tutkimus ei ole omaamme vastaava.

## 2.2 Toteutus

Empiirisellä tiedonkeruulla haluttiin esitietoa Äänekosken alueen palvelualueiden työntekijöiden valmiuksista kohdata muistisairaita työssään sekä heidän tietotasostaan koskien muistisairauksia. Aikaisempaa tarkkaa tietoa aiheesta ei ollut käytettävissä. Toimeksiantajan tavoitteena on laatia tutkimustulosten perusteella koulutuksia ja koulutusmateriaalia alueelle. Kyselyä voitaisiin käyttää jatkossa myös valtakunnallisiin tarkoituksiin. Päätettiin laatia kyselytutkimus, jossa yhdistettäisiin erilaisia kysymysmuotoja. Kyseessä on siis pääsääntöisesti kvantitatiivinen tutkimus mutta avoimista kysymyksistä on mahdollista saada myös laadullista informaatiota. Sähköinen tutkimus oli opinnäytetyön resurssien kannalta luonnollinen valinta. Sähköinen kysely pystyi takaamaan myös vastaajan anonymiteetin ja minimoimaan tutkijan oman vaikutuksen tulokseen. Toimeksiantajalla oli käytössä Syrveypal-niminen ohjelmisto, jonka käyttö koettiin työn kannalta toimivaksi. Tutkimusmateriaali ja kysely jäisivät

myös toimeksiantajan omaan käyttöön jatkossa. Vastauksia kerättiin sähköpostitse, jalkatyöllä sekä Äänekosken Kaupunkisanomien verkko- ja Facebook-sivuilla.

Tässä opinnäytetyössä tutkittavasta ilmiöstä oli entuudestaan jotakin tietoa ja siksi pystyttiin valitsemaan kvantitatiivinen tutkimusote. Koska haluttiin kuitenkin luoda myös uutta tietoa ja saada asiasta työntekijöiden näkökulmasta uusia ideoita, liitettiin kyselyyn myös laadullista tietoa mittaavia kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään lukuja ja muuttujia. Ilmiön tulee olla siis tuttu, jotta ominaisuuksien määrä voidaan laskea. (Kananen 2010, 77.) Avoimilla kysymyksillä voidaan myös lisätä vastausvaihtoehtoja. Täytyy kuitenkin huomioida, että olemassa olevat vaihtoehdot johdattelevat vastaamaan niitä käyttäen. (Heikkilä 2014, 47-48.) Olemassa oleva ilmiö koostuu erilaisista mitattavissa olevista muuttujista. Muuttujia mitataan mittareilla ja niiden avulla pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Muuttujiin liitetään tutkimuksessa attribuutteja. Mittareiden tulokset ovat mittausarvoja. Mittareita on hyvin erilaisia ja tyyli pitää valita muuttujan ja siitä halutun tiedon mukaan. Samaa asiaa voidaan tutkia hyvin erilaisilla mittareilla mutta tuloksen tulee olla halutussa muodossa. (Kananen 2010, 78-82.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa lähdettiin liikkeelle siitä, että haluttiin saada mahdollisimman laadukasta tietoa tutkimusongelman ratkaisuun nähden. Lomakkeesta haluttiin kattava mutta haluttiin huomioida myös, ettei vastaamiseen tarvitsisi käyttää kovin paljoa aikaa. Myös toimeksiantajan toiveena oli, että kysely olisi tiivis ja, että siinä kysyttäisiin vain tutkimusongelman kannalta oleellisia asioita. Kyselylomake jaettiin kolmeen sivuun. Ensimmäisellä sivulla oli tutkimuksen esittely ja toisella sivulla muun muassa muistisairauksiin ja koulutustietoihin liittyvät kysymykset. Viimeiseltä sivulta löytyivät vastaajan taustatietoihin liittyvät asiat. (Liite 1.)

Kyselylomake kannattaa aloittaa mahdollisimman yksinkertaisesti vastattavissa olevilla kysymyksillä. Ensimmäinen kysymys voi johdatella helpolla tavalla aiheeseen. Kyselylomakkeen tulisi aina edetä loogisessa järjestyksessä aihealue kerrallaan. Tämä helpottaa vastaamista ja tekee ajatustyöstä sujuvaa. Taustatiedot kannattaa jättää loppuun. Alussa ne voivat anonymiteetin vuoksi herättää negatiivisia tunteita vastaajassa. Kysymysten muotoiluun kannattaa kiinnittää huomiota. Niitä tulisi verrata tutkimusongelmaan ja käänellä erilaisiin näkökulmiin. (KvantiMOTV 2010)

Kyselyssä käytettiin strukturoituja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja. Strukturoiduilla kysymyksiä käytetään yleensä siksi, että olemassa olevat vaihtoehdot tiedetään jo etukäteen ja kysymyksiin vastaamisesta halutaan tehdä nopeaa. Strukturoitujen kysymysten tilastollinen käsittely on myös helppoa. (Heikkilä 2014, 49.) Tiettyjä teemoja kyselyssä haluttiin käsitellä myös avoimien kysymysten kautta. Kyselyyn liitettiin sekä laajempia, enemmän laadullista tietoa antavia kysymyksiä, että strukturoituihin kysymyksiin liitettyjä ”Joku muu, mikä?”-tyyppisiä avoimia vaihtoehtoja. Tällöin puhutaan sekamuotoisesta kysymyksestä. Strukturoiduissa kysymyksissä on se riski, että kysymykset johdattelevat vastaajaa tai jokin vaihtoehto jää puuttumaan. Luokittelun epäonnistumista on myös hankala korjata jälkikäteen. Avoimien kysymysten etu on, että voidaan saada ongelman kannalta uusia ideoita. Niiden käsittely on tilastollisesti haastavaa mutta käyttö on tarkoituksenmukaista mikäli aiheesta ei juuri tiedetä etukäteen. (Heikkilä 2014, 47-50.) Tässä työssä koettiin, että strukturoiduilla kysymyksillä pystyttiin jo itsessään lisäämään muistitietoutta vastaajien keskuudessa. Kyselyyn otettiin mukaan myös kaksi asteikkokysymystä. Asteikkokysymyksiä on strukturoitujen kysymysten tapaan helppo käsitellä tilastollisesti mutta kysymysten tulkinta voi olla haasteellista. Vastaaja voi verrata vastaustaan edellisiin vastauksiinsa ja eri vastaajilla saattaa olla eri käsitys asteikon vaihtoehtojen painoarvosta. (Heikkilä 2014, 51.)

Populaatio tarkoittaa koko tutkittavaa kohderyhmää. Mikäli populaatio on suuri, ei ole tarpeellista tehdä kokonaistutkimusta. Edustava otos riittää. Otantamenetelmä riippuu olemassa olevasta populaation rakenteesta. Jotta otanta olisi edustava, tulee olla saatavilla tarkkaa tietoa koko populaatiosta. Jotta tulos olisi tilastotieteellinen, tulisi perusjoukon yksiköistä olla olemassa lista. Otantatavat voidaan jakaa todennäköisyysotantaan ja ei-todennäköisyysotantaan. Ei-todennäköisyysotannalla ei saada tilastollisesti oikeita tuloksia, mutta tulokset voivat silti olla luotettavia. (Kananen 2010, 96-97.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin harkinnanvaraista otantaa. Harkinnanvarainen otanta on todennäköisyyteen perustumaton otanta joten siitä saatu tieto ei ole tilastollisesti merkittävää. Havaintoyksiköt valitaan harkiten niin, että niiden uskotaan edustavan perusjoukkoa parhaiten. Otantamenetelmä sopii esimerkiksi esitutkimukseen. (Kananen 2010, 98.)

Eräänlainen rekisteri Äänekosken alueen yrityksistä oli saatavilla mutta siitä löytyi vain alueelle rekisteröidyt yritykset. Ei ollut tarkoituksenmukaista lähteä tutkimaan kaikkia alueen yrityksiä. Harkintaa käyttämällä valittiin asiakaspalvelualojen yritykset, joissa uskottiin muistisairaiden pääsääntöisesti asioivan. Näitä aloja olivat apteekit, hierojat ynnä muut vastaavat hoidolliset palvelut, kahvilat ja ruokaravintolat, kauneudenhoitopalvelut ja kosmetologit, kioskit, optikkoliikkeet, pankit, parturikampaamot, posti, päivittäistavarakaupat, ruokakaupat sekä taksit. Rekisteristä poimittiin sopivat yhteystiedot ja sähköpostiosoitteet. Jalkatyöllä pyrittiin kontaktoimaan alueen yrityksiä kasvotusten ja keräämään yhteystietoja niille yrityksille, joista tietoa ei rekisterin kautta ollut saatavilla. Erityisesti pyrittiin kontaktoimaan esimerkiksi esimiesasemassa olevia henkilöitä joiden olisi mahdollista jakaa tutkimusta laajemmalle joukolle. Jalkatyötä tehdessä havaittiin, että kyselyyn vastaaminen ei olisi mahdollista spontaanisti kiireisen työn ohella. Vastaamiseen tulisi varata itselle sopiva aika. Jalkatyön kautta kerättiin siis yhteystietoja ja jaettiin erilaisiin yrityksiin kyselyä paperimuotoisena. Paperilomakkeeseen oli liitetty kyselyn verkko-osoite. Saatujen yhteystietojen perusteella viesti lähetettiin kaikkiin saatuihin yhteystietoihin keran. Tämän jälkeen vastauksia pyrittiin lisäämään vastausaikaa lisäämällä ja kahdella muistutusviestillä. Tehokkaimmaksi vastaustenkeruuväyläksi todettiin Äänekosken Kaupunkisanomien juttu aiheesta lehden verkko- ja Facebook-sivulla. Tätä väylää pitkin saatiin suhteellisesti eniten vastauksia, mutta myös näkyvyyttä aiheelle. Surveyal-ohjelmistosta kävi ilmi, että kyselyn avanneiden määrässä oli jutun julkaisun jälkeen selkeä piikki. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli yleisesti lisätä mielenkiintoa ja tietämystä aiheesta. Tutkimuksen kannalta tarpeettomat vastaukset pyrittiin rajaamaan ulkopuolelle annettujen taustatietojen avulla.

Tutkimusta tehdessä huomattiin, että jostain syystä vastauksia oli tutkimuksen resursseilla haasteellista saada. Mikäli vastauksia ei saada tarpeeksi, syntyy tutkimuksen kannalta vajetta. Tätä kutsutaan tilastotieteessä kadoksi. Toisinaan kaikkia otoksen alkioita ei tavoiteta tai vastauksia ei suostuta antamaan. Tämä voi johtua monesta seikasta. Katoa voidaan käsitellä kahdella menetelmällä, näitä ovat paikkaus ja painotus. (Kananen 2010, 101-102.) Tutkimuksen katoa käsitellään tässä työssä pohdintaosiossa.

### 3 Muistisairaudet

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut vuonna 2012 Kansallisen muistiohjelman, jonka tavoitteena on muun muassa muuttaa asenteita muistisairaita kohtaan. Vaikka tieto ja ymmärrys muistisairauksista ovat lisääntyneet, ovat asenteet yleensä muistisairaita kohtaan edelleen syrjiviä ja leimaavia. Tuntemusta ja tietämystä lisäämällä voidaan luoda hyväksyvää ja kannustavaa ilmapiiriä muistisairauden kanssa eläville. Kansallisen muistiohjelman tavoitteena onkin, että vuonna 2020 asenteita muistisairauksiin ja -sairastuneisiin on saatu muutettua. Samalla on tarkoitus turvata muistisairaiden perus- ja itsemääräämisoikeudet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

#### 3.1 Ikääntyvä väestö ja muistisairaiden osuus

Suomessa väestö ikääntyy nopeaa vauhtia. Vuoden 2015 lopussa yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä oli 1 123 103. Tämä luku tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tekohetkellä lähes joka viides suomalainen on yli 65-vuotias. (Findikaattori 2016.) Heidän osuutensa väestöstä on 19,9 prosenttia. On arvioitu, että vuonna 2030 tuo luku on 26 prosenttia ja vuonna 2060 29 prosenttia. (Suomen virallinen tilasto 2015.) Ikärakenne vaikuttaa muun muassa siihen, että lainsäädännössä painotetaan kotona asuminen tukemista (L 28.12.2012/980). Tällä pyritään vastaamaan väestön ikääntymisen tuomiin yhteiskunnallisiin haasteisiin ja samalla väestön omiin toiveisiin. Ikääntyvällä väestöllä on toiveena myös, että muun muassa ruokakauppa- ja muut lähialve-lut olisivat helposti saatavilla. Kunnilla on tärkeä rooli huolehtiessaan näistä tarpeis-ta. (Ympäristöministeriö 2013.) Yli 75-vuotiaista noin 90 prosenttia asuu edelleen kotona (Suomi.fi 2016).

Samalla kun väestö ikääntyy, myös muistisairaiden määrä lisääntyy. Tällä hetkellä Suomessa on noin 193 000 muistisairasta ihmistä. Heistä työikäisiä on noin 7 000 - 10 000. Muistisairaus on siis selkeästi yleisempää ikääntyvällä väestöllä. Vuosittain tau-tiin sairastuu 14 500 ihmistä. (Muistiliitto 2016.) Muistisairaista noin 100 000:lla on lievä muistisairaus. Loput 93 000 sairastaa keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta. On arvioitu, että vuoteen 2060 mennessä tämä määrä on 240 000. (Okkonen 2015.) Toistaiseksi muistisairauksiin ei ole löytynyt hoitokeinoa joten muistisairaiden suhde muuhun ikääntyvään väestöön on pysynyt samana (Halonen 2016). Äänekosken alu-

een väestöstä yli 65 vuotiaiden osuus oli vuoden 2015 maaliskuussa 4 600 henkilöä. Vähintään keskivaikeaa muistisairautta sairastavien osuus oli noin 440 henkilöä. (Suomen muistiasiantuntijat 2015.)

### 3.2 Erilaiset muistisairaudet ja muistisairauksien oireet

Muistisairauksia on useita erilaisia ja taudin oireet vaihtelevat eri sairauksien ja ihmisten välillä paljon. Yhteneväisiä ja tunnistettavia oireita kuitenkin löytyy. Niiden tunteminen voisi auttaa esimerkiksi palvelualoilla toimivia tunnistamaan ja näin ollen palvelemaan muistisairasta asiakasta mahdollisimman laadukkaasti. Parhaassa tapauksessa palvelutilanne voi johtaa jopa muistisairauden havaitsemiseen ja diagno-sointiin. Muistiyhdistyksen toiminnanjohtaja Ulla Halosen (2016) mukaan muistisai-rauksien tunnistaminen auttaa siinä, että ymmärtää paremmin tällaisen henkilön käytöstä ja osaa suhteuttaa omaa käytöstään tilanteeseen.

Yleisimpiä eteneviä muistisairauksia ovat Alzheimerin tauti (65–70 % keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta sairastavista), Vaskulaariset kognitiiviset heikentymät eli veri-suoniperäiset muistisairaudet (15–20 % kaikista muistipotilaista), Lewyn kappale-tauti, Otsa-ohimolohkorappeumat ja muut dementoivat sairaudet (Erkinjuntti, Rinne & Soininen 2010, 31-32). Myös Parkinsonin tauti voidaan laskea eteneviin muistisai-rauksiin (Muistiliitto 2016). Puhekielessä puhutaan usein dementiasta mutta tulee huomioida, että kyseessä ei tällöin ole sairaus, vaan oireyhtymä jonka tyypillisin ai-heuttaja on muistisairaus (Muistiliitto 2013).

Ulkopuolisen silmissä muistisairaus vaikuttaa pääsääntöisesti käyttäytymiseen. Ylei-simpiä käytökseen liittyviä oireita ovat masennus, apatia, levottomuus, ahdistunei-suus, psykoottiset oireet, persoonallisuuden muutokset, uni-valverytmin häiriöt ja seksuaalisuuteen liittyvät muutokset. Muistisairas henkilö voi siis vaikuttaa passiivi-selta ja aloitekyvyttömältä. Hän voi myös olla aggressiivinen. Itseilmaisu tai toisten ihmisten ymmärtäminen voi olla hankalaa. On myös tyypillistä, että käytös on tilan-teeseen ja yleisiin normeihin nähden sopimatonta ja estotontakin. Persoonallisuus voi muuttua niin, että jotkin piirteet kuten saituus, mustasukkaisuus tai pelokkuus korostuvat. Tämän lisäksi persoonallisuudessa voi ilmetä uusia tai muuttuneita piir-teitä. Ahdistuneisuusoireet voivat usein korostua odottelutilanteissa. Oireiden esiin-



tyminen ja eteneminen voivat vaihdella kausittain. (Erkinjuntti ym. 2010, 92 - 93.) Tulee kuitenkin huomioida, että tilanteisiin suhtautuminen on jokaisen ihmisen ja muistisairaankin kohdalla yksilöllistä. Vaikka ulkopuolisen silmiin käytös voi vaikuttaa käsittämättömältä, kokee muistisairas usein käytöksensä järkevänä ja loogisena. (Muistiliitto 2014.) Kuten Erkinjuntin ym. Muistisairaudet-kirjassa vuodelta 2010 on mainittu, muistisairauden oireet liittyvät muutoksiin aivoissa. Tämän käsittäminen voi auttaa ymmärtämään haastavia tilanteita paremmin.

### **Muistisairaudet arjessa**

Muistisairauksia voidaan ehkäistä ja hidastaa. Oleellisinta tässä on aivojen monipuolinen käyttö ja virikkeistä huolehtiminen. Aivot kaipaavat monipuolista ja vaihtelevaa toimintaa. Tyypillisesti aktiviteettien tulee olla itseä kiinnostavia. Tästä syystä onkin tärkeää, että esimerkiksi muistisairauden riskiryhmässä olevat iäkkäät ihmiset saavat omassa ympäristössään mahdollisimman monipuolisesti aivojen kuntoa tukevia virikkeitä. Myös monipuolisen ja terveellisen ruokavalion merkitys aivoille on suuri. Liikuminen on aivojen kannalta tärkeää siksi, että liikkuesssa aivot joutuvat työhön. Muistisairauksia voidaan ehkäistä myös pitämällä kiinni ystävyys- ja muista ihmissuheteista. Aktiivinen ja terveellinen elämäntapa ovat muistisairauksien hoidon kulmakiviä. (Erkinjuntti 2001, 29-37.) On myös havaittu, että koulutustaustalla on merkitystä aivojen kehittymiseen ja tätä kautta muistisairauksien ennaltaehkäisyyn. Tästä syystä esimerkiksi muistisairauksien lisääntymisen ennustaminen on haastavaa sillä nykypäivänä ihmiset ovat pidemmälle koulutautuneita. (Turtiainen 2013.)

### **3.3 Muistisairaahan kohtaaminen**

Muistisairaiden arjen ongelmien ja haasteiden koetaan usein koskettavan heidän omaisiaan, omaishoitajiaan ja hoitohenkilöstöä. Tietotaito onkin usein vahvaa heidän osaltaan vaikka lisätietoa aina toki tarvitaan. Muistisairaahan laadukkaan arjen kannalta olisi kuitenkin tärkeää, että heidän tarpeitaan ja erityispiirteitään voitaisiin tunnistaa myös moniammatillisesti. Olisikin tärkeää, että muun muassa kauppa-, apteekki-, pankki-, posti-, taksi-, poliisi- ja turva-alalla tietoa muistisairauksista olisi helposti saatavilla. Ammattitaidon tulisi olla sellaista, että työntekijällä on taito kohdata asiakas arvostavalla ja ymmärtävällä tavalla. (Helminen, Laine, Sirén & Zotow 2013)

Palvelujärjestelmän tulisi huomioida se, että muistisairas ei enää opi uusia asioita eikä hänen tulisi mukautua yhteiskunnan raameihin. Ennemminkin yhteiskunnan tulisi mukautua muistisairaana tarpeiden mukaiseksi. (Lapin Muistiyhdistys 2013.)

Koska muistisairaus vaikuttaa vuorovaikutukseen, voi sairaan ihmisen kohtaaminen tuntua haastavalta. Sairaus vaikuttaa muun muassa kommunikaatioon, levottomuuteen ja tunteiden ilmaisuun. Kohdatessa tulisi olla arvostava ja kunnioittava. Esimerkiksi silmiin katsominen ja ihmisen kohteleva aikuisena ovat tärkeitä tekijöitä. Puheen tulisi olla selkeää mutta ei tarvitse esimerkiksi suotta huutaa. Muistisairaana puheita ei tarvitse lähteä korjaamaan vaikka ne eivät olisikaan paikkansapitäviä. Monesti riittää, että on läsnä siinä hetkessä, muistisairaana omassa maailmassa. Myönteinen asenne on tärkeää ja esimerkiksi kiireen tuntu voi hankaloittaa tilannetta. Tarpeiden kuunteleminen ja kuuleminen voi olla haasteellista mutta muistisairaana tarpeiden vuoksi erittäin tärkeää. (Muistiliitto 2016d.) On tärkeää myös muistaa, että ihmisellä on aina tarve tulla kohdatuksi (Halonen 2016).

### **Muistisairas asiakkaana**

Monesti muistisairaana arkisista tarpeista huolehtivat omaiset tai hoivapalvelut. Tämä ei kuitenkaan poissulje sitä, etteikö muistisairas haluaisi pitää yllä sosiaalisia kontakteja ja toimittaa itselle tuttuja asioita. Muistisairaana ihmiset ovat yksilöitä siinä missä muutkin ja heidät tulisi kohdata aikuisena ihmisenä. Esimerkiksi kauppa-, pankki tai apteekkiasioinnissa voi ilmetä muistisairauteen liittyviä haasteita. Asiakkaan kyky käsitellä rahaa voi olla vääristynyt, hänen mielestään ostamatta oleva tuote on jo hänen tai hän ei löydä haluamaansa. Ohjeistukset eivät aina jää muistisairaana mieleen ja hän saattaa tehdä ostoksia jotka eivät vaikuta järkeviltä. (Muistiliitto n.d.)

## **4 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelu tarkoittaa pohjimmiltaan sitä, että asiakaspalvelija ja asiakas kohtaavat jollain tavoin. Palvelutilanteessa asiakaspalvelija saa mahdollisuuden toimia yrityksen kasvoina sekä tuoda omalla toiminnallaan sen arvoja ilmi (Aarnikoivu 2005, 16). Jotta voidaan puhua onnistuneesta asiakaspalvelusta, on edellytyksenä, että asiakaspalvelijoiden toiminta tapahtuu aina asiakkaan hyväksi ja asiakaslähtöisesti (Mts. 2005, 29). Asiakaspalvelun laatua seurataan kyselyillä tai niin sanotuilla haa-

muostajilla, jotta saadaan tietää miten juuri yksittäisiä asiakkaita osataan palvella (Valvio 2010, 45).

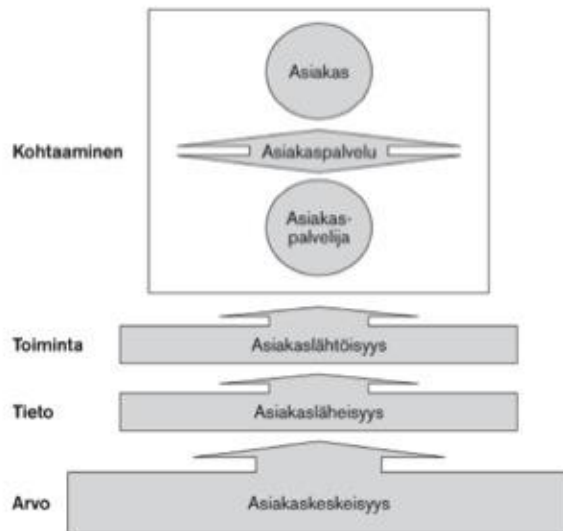
Jos yrityksessä halutaan taata asiakastyytyväisyys, on asiakaspalvelijan kommunikointiin kiinnitettävä tarkasti huomiota. Tyytyväisyys tulee sellaisesta kommunikaatiosta jossa kuunnellaan asiakasta ja etsitään ratkaisuja hänen ongelmiinsa. Asiakaspalvelussa on osattava osoittaa palveluvalmius toiminnalla. Työntekijän tulisi kertoa asiat niin sanotusti asiakkaan kielellä, niin että palvelutilanteessa ei tule epäselvyyksiä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 96.)

Hyvällä asiakaspalvelijalla tulisi olla tiettyjä positiivisia piirteitä, jotta asiakaspalvelu onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla. Hänen tulisi suhtautua myönteisesti sekä itseensä että ympäristöönsä, olla asiakassuuntautunut. Koko ajan kehittyvässä yritysmaailmassa työntekijällä tulisi myös olla motivaatiota itsensä kehittämiseen. Kehityksen myötä suositeltavaksi ominaisuudeksi nousee myös vahva osaaminen ja asian tunteminen. Työhön olennaisena osana asiakaspalvelijalla tulisi olla luonnollisesti yhteistyöhalukkuutta erilaisten ihmisten kanssa. Kaikista tärkeimpänä ominaisuutena tulisi nostaa esiin kuitenkin se, että asiakaspalvelijan ei tule pyrkiä ensisijaisesti vain saamaan suoraa hyötyä asiakkaasta. Hänellä on oltava sisäänrakennettuna aito halu keskittyä asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin, sekä vahva pyrkimys vastata niihin. (Aarnikoivu 2005, 58–59.) Valvio (2010, 85) tiivistää, että hyvä palvelu näkyy ulospäin huomaamattomana perushuomaavaisuutena.

#### 4.1 Asiakslähtöisyys

Nykyään yhä useammat organisaatiot haluavat kehittyä ajan hermolla, siksi hyvin suureen ja tavoiteltavaan arvoon on noussut asiakslähtöisyys yrityksen toiminnassa. Asiakslähtöisessä yrityksessä perusajatuksena on, että se pyrkii mahdollisimman tarkasti kartoittamaan ja ymmärtämään asiakkaalla olevat tarpeet ja toimimaan siten, että tarpeet täytetään. (Korkman & Arantola 2009, 7.) Asiakslähtöisyys vaatii toimiakseen yritykseltä asiakaskeskeisyyden arvoon sitoutumista. Sen mukaisesti yrityksen tulisi siis kartuttaa tietoaan asiakkaita koskien ja myös ylläpitää niitä aktiivisesti, jotta oikeanlaisen toiminnan ylläpitäminen mahdollistuu. (Aarnikoivu 2005, 16.) Tämän vuoksi olisi aluksi selvitettävä millä keinoin asiakkaiden tarpeet saataisiin

otettua huomioon. Toimintatapojen muuttaminen ei ole yksinkertaista. Siihen tarvitaan olennaisena osana asiakaspalvelijoita, koska heidän toimintansa avulla muutos tapahtuu konkreettisesti. (Mts. 2005, 33.)



Kuvio 1. Asiakaskeskeisyyden keskeiset käsitteet (Aarnikoivu 2005, 17.)

Asiakaslähtöisyys toiminnassa vaatii siis yritykseltä sen perusarvojen muuttamista asiakaskeskeiseksi (Kuvio 1.). Asiasta puhutaan paljon ja kiinnostusta löytyy, mutta harvassa yrityksessä silti uskalletaan tekemään konkreettisia muutoksia asiaa koskien. Vanhat, opitut hierarkkiset tavat istuvat liian tiukassa sekä johtajien, että henkilöstön mielessä. Vaikka tilannetta haluttaisiin ajatuksen tasolla parantaa, ei se useinkaan käytännössä onnistu. Kuvaava käytännön esimerkki on testata yksinkertaisesti, voitaisiinko yrityksen kaikki henkilöt, johtoa myöten, siirtää joksikin aikaa tekemään työtä asiakasrajapinnassa. Useimmiten muutoksen ehdottaminen saa aikaan runsasta selittelyä sen toimimattomuudesta, eikä sen mahdollisuutta edes harkita. Kyseinen asennoituminen osoittaa, että yritys ei valitettavasti ole lähelläkään asiakaskeskeisyyttä. (Juuti 2015, 106-107.)

Asiakaslähtöisessä toimintatavassa osataan myös panostaa asiakaskohtaisiin koko yrityksen toiminnan kautta. Usein on niin, että asiakkaiden parissa työskentelevät henkilöt haluavat panostaa hyvien asiakaskokemusten luomiseen, mutta johdolta tuleva paine pakottaa ajattelemaan tulosta ja tehokkuutta. Ilmiö saa aikaan huonon kierteen, jossa tehostamisesta johtuva, kasvava stressi vaikuttaa lopulta myös asia-

kaskokemuksiin. (Juuti 2015, 135.) Asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden työn arviointia pitäisikin aina osata katsoa ja arvioida määrällisen otteen sijaan laadullisesti. Näin voidaan siis parantaa asiakaskokemuksia. (Mts. 2015, 31.) Vielä asiakaslähtöisyys on yrityksille vapaaehtoinen toimintamalli jota voidaan käyttää kilpailuetuna, mutta tulevaisuudessa sen ennustetaan olevan pakollista toiminnan kannalta. Asiakaskeskeinen ajattelu tulee lisäksi leviämään asiakaspalvelusta yhä laajemmalle yrityksen toimintaan, johtamiseen ja henkilöstöön asti. (Aarnikoivu 2005, 27.) Asiakaslähtöisyys ja -keskeisyys yrityksessä lähtevät tietenkin asiakaslähtöisistä ihmisistä, joita tulisi löytyä niin yrityksen työntekijöistä kuin johdostakin. Tällainen henkilö pystyy myöntämään sen, ettei luultavasti tiedä asiakkaistaan lähellekään kaikkea mitä pitäisi, ja yrittää kehittää itseään sen suhteen koko työuransa ajan. Hän myös tiedostaa, ettei läheskään aina osaa ennustaa sitä miten asiakkaat reagoivat eri tilanteissa. (Valvio 2010, 67.)

### **Työkulttuurin muutos**

Työkulttuuri ajaa työntekijät helposti toimimaan tiettyjen normien mukaan, eli asiallisesti ja tiukasti ohjeiden rajoissa. Aikatauluista pidetään tarkasti kiinni ja asiat hoidetaan ripeästi. Siksi perinteisistä käytännöistä poikkeaminen tuntuu helposti väärältä. Työnteosta puuttuu näin ollen spontaanius. Edellä luetelluissa toimintatavoissa on omat vahvuutensa. Niissä kuitenkin on myös kehitettävää, jos yrityksen toiminnassa halutaan olla ajan hermolla ja ajatella asiakaslähtöisyyttä. Yrityksen henkilöstöjohtamisessa tulisikin miettiä, että jokainen työntekijä olisi tietyllä tavalla vastuussa asiakaspalvelusta. Eivät pelkästään ne, jotka työskentelevät suoraan asiakasrajapinnassa. (Juuti 2015, 23-24.) Fischer ja Vainio (2014, 150) kirjoittavatkin, että vain uudenaikaisella ajattelulla voidaan synnyttää uutta toimintaa ja vuorovaikutusta.

Asenteet ovat juurtuneet syvälle työkulttuuriin ja siksi yrityksissä ei oikeastaan edes osata kyseenalaistaa vanhoja hyviksi todettuja tapoja. Kuten sanottua, hierarkkisessa toimintatavassa on hyviä asioita. Työkulttuuria tulisikin lähteä uudistamaan niin, että jätettäisiin myös vanhasta toimintamallista parhaat palat jäljelle. Uudistamisessa yrityksiin voitaisiin kuitenkin istuttaa uusia näkökulmia, kun toimintaa alettaisiin miettiä yhä enemmän asiakkaan näkökulmasta. Henkilöstöjohtamisen kautta voidaan tällä tavoin luoda yhä parempia asiakaskohtauksia ja -kokemuksia. (Juuti 2015, 28-31.) Itse asiakaspalvelijan tulisi ajatella tekevänsä työtä asiakkaille, sen sijaan että

työtä tehtäisiin suoraan hierarkian mukaan ylemmille tahoille. (Juuti 2015, 105.) Perusajatuksena voisi pitää sitä, että tärkeintä olisi luoda kulttuuri jossa kaikkia auteetaan, arvostetaan ja hyväksytään, koska kokemukset työyhteisössä heijastuvat asiakaskokemuksiin. Toimiva vuorovaikutus yrityksen kaikissa osissa toimii niin sanotun vuorovaikutusketjun kautta perustana asiakkaan kohtaamiselle. (Fischer & Vainio 2014, 130-131.)

## 4.2 Asiakkaan kohtaaminen

Huolimatta ajan kulusta ja yritysten sekä palveluiden suuresta muutoksesta vuosien varrella, asiakkaan fyysinen kohtaaminen palvelutilanteessa on pysynyt ennallaan. Jo 1930-luvulta peräisin olevat ohjeet pätevät tänäkin päivänä; niiden mukaan myyjän tulee olemuksellaan tehdä asiakkaalle tervetullut olo, asiakas on huomioitava välittömästi liikkeeseen saapuessa ja kaikki huomio on palvelutilanteessa kiinnitettävä häneen. (Valvio 2010, 23.)

Palvelutilanteessa erittäin merkitseviä ovat sen ensimmäiset hetket, jolloin asiakaspalvelijan on osattava kohdata asiakas yksilöllisesti ja varmistaa että asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi. (Valvio 2010, 142-143.) Asiakkaan kohtaamista varten asiakaspalvelijalta täytyy löytyä ystävällistä ja positiivista asennetta. Lisäksi työssä vaaditaan kuitenkin myös kykyä tehdä havaintoja asiakkaasta ja tunnustella tilannetta, jotta palvelua osataan kohdistaa oikeisiin asioihin. (Aarnikoivu 2005, 98.) Ohjeena olisikin, että työntekijän kohdatessa asiakkaan, hänen tulisi ensimmäiseksi havainnoida henkilön olemusta kokonaisvaltaisesti. Tällä tavoin pystytään arvioimaan asiakkaan mielentilaa kyseisellä hetkellä ja osataan jatkaa palvelutilannetta oikein. Joskus käy myös niin, että osa havainnoiduista asioista tiedostetaan välittömästi, mutta osa saattaa tapahtua alitajuisesti ja siksi jäädä huomaamatta itse tilanteessa. Asiakaspalvelija voi vasta jälkikäteen tajuta huomanneensa asiakkaassa jotain uutta tai erilaista. Tällaista tapahtuu etenkin jos kyseessä on entuudestaan tuttu asiakas. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 84.)

Jotta asiakkaan kohtaaminen onnistuisi, täytyy yrityksen huomioida asia jo henkilöstönsä rekrytointivaiheessa ja painottaa valintakriteerejä tiettyihin ominaisuuksiin. (Aarnikoivu 2005, 16.) Esimerkiksi muuntautumiskyky on tärkeä ominaisuus, jota

asiakaspalvelijalta tulisi löytyä palvelutilanteen eteenpäin viemiseen. Useimmiten se kehittyy työntekijälle ajan myötä ja ammattitaidon kasvamisen mukana, mutta myös henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat asiaan olennaisesti. Asiakaspalvelijalla tulee olla taito osata mukauttaa toimiaan vastaamaan asiakkaan tarpeita ja näkemystä. Tietyillä neuvottelijan taidoilla asiakaspalvelija pystyy valitsemaan oikean lähestymistavan jokaisen asiakkaan kohdalla. Kyseiset taidot korostuvat jatkuvasti enemmän, kun yritykset haluavat olla yhä asiakaslähtöisempiä. (Aarnikoivu 2005, 98.)

Viitala (2014, 171) kirjoittaa, että vain hyvinvoiva henkilöstö pystyy oppimaan ja kehittymään. Huono kierre syntyy, kun hyvinvointiin ei panosteta ja heikosti osaava henkilöstö väsy ponnistellessaan työnsä eteen. (Mts. 2014, 171.) Työyhteisön ilmapiiri myös heijastuu suoraan asiakkaan kohtaamiseen. Asiakas kohdataan samanlaisessa ilmapiirissä, kuin millaista työpaikalla pidetään yllä, joten olisi tärkeää, että esimiesten taholta haluttaisiin panostaa kannustavaan, asiakastyytyväisyyttä painotavaan, hyvinvoivaan ja rohkaisevaan ilmapiiriin. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 106.)

### **Tunteet**

Nykyajan työkuulttuurin ajatusmaailmaan kuuluu, että työssä toiminta on ainoastaan järjestelmällistä ja tunteet erotetaan siitä kokonaan. Koetaan että tunteiden tullessa mukaan kuvioihin toiminta ei ole enää tehokasta, koska työnteko häiriintyy. Kuitenkin niin kauan kun työtä tekevät ihmiset koneiden sijaan, myös tunteet ovat luonnollisesti osa työtä. Itse asiassa on erittäin tärkeää, että tietyissä työtehtävissä työntekijällä olisi muiden taitojen ohella myös tarvittavat tunnetaidot. (Molander 2003, 9.) Taidot korostuvat palveluliiketoiminnassa. Ihminen on nimittäin herkkä reagoimaan ympäristössään oleviin tunteisiin. Näin ollen tunteita ei siis koeta pelkästään itsenäisesti omassa mielessä, vaan vuorovaikutus ikään kuin tartuttaa niitä ihmisestä toiseen. (Fischer & Vainio 2014, 91.) Tunteet ja asenteet ovat näkyvillä palvelutilanteessa, siksi ne tarttuvat helposti asiakkaasta asiakaspalvelijaan ja toisin päin. Asiakaspalvelutyössä itse asiakaspalvelija on aina vastuussa siitä, millainen hänen asenteensa asiakkaita kohtaan on. Yrityksessä voidaan kuitenkin tukea esimiestyön avulla oikeanlaista asennoitumista, asiakaspalvelijoille tulisi antaa mahdollisuus taitojen oppimiseen sekä tunteiden työstämiseen. (Aarnikoivu 2005, 79.)

Apua tunteiden työstämiseen tarvitaan, koska ihmisluonnolle ja -aivoille on ominaista, että epävarmuutta ei juurikaan pystytä sietämään. Varmuuden puute saa ahdistumaan, ja sitä kautta lähtee ohjaamaan käyttäytymistä ja päätöksentekoa tiettyyn suuntaan. (Neuvonen 2014, luku 3.1.1.) Siksi asenteita tulisi työstää aktiivisesti. Asiakaspalvelija oppii siten ennakkoluulottomammaksi erilaisia tilanteita kohtaan, ja suvaitsemaan tilanteita helpommin. Samalla pystyy kehittymään myös paremmaksi asiakaspalvelijaksi. (Aarnikoivu 2005, 81.)

Suomessa kulttuurinomaisena heikkoutena on edelleen yleisesti heikko kyky sietää ja kunnioittaa erilaisuutta. Erilaisuudesta puhutaan yhä enemmän ja sen julistetaan olevan perusoikeus, mutta käytännössä valitettavasti erilaisuus koetaan hankalana asiana. (Aarnikoivu 2005, 81.) Kun tarvittaisiin kykyä ajatella huolellisesti, ihminen pyrkii lajilleen ominaisesti helpottamaan oloaan ja ohittamaan haasteen (Neuvonen 2014, luku 3.1). Asiakaspalvelijan kärsivällisyys ja osaaminen tulee siksi avainasemaan erilaisuuden sietämisessä ja tilanteiden selvittämisessä. Pätevyys tuo varmuutta asiakaspalveluun. Sen myötä työntekijä pystyy kohdistamaan ajatuksensa tarkemmin asiakkaan kohtaamiseen, kuin keskittymään vain omaan epävarmuuteensa. (Aarnikoivu 2005, 81.)

Kuten sanottua, massasta poikkeavat asiakkaat saatetaan helposti kokea hankalaksi. Jos asiakaspalvelija kokee asiakkaan hankalana, sen sijaan että ajattelisi tätä pareminkin haasteellisena, hän helposti aiheuttaa itse huomaamattaan negatiivisen vuorovaikutuksen palvelutilanteeseen. Riippuu hyvin paljon ihmisestä, miten erityyppiset asiakkaat koetaan. Yleisesti ottaen asiakas saattaa olla työntekijän mielestä hankala, mikäli hän on kiihtynyt tai asenne vaikuttaa vihaiselta. Toista ääripäätä edustavat asiakkaat, joihin on vaikeaa saada kontaktia heidän passiivisuudestaan johtuen. (Aarnikoivu 2005, 78.)

Ihmiset ovat yksilöitä sen suhteen, millaiset taidot kenelläkin on tunteisiin ja niiden käsittelyyn liittyen. Voidaankin puhua niin sanotuista tunneälytaidoista, joita jokainen voi halutessaan kehittää. On vain osattava tiedostaa tunteiden monimutkaisuus ja niiden henkilökohtaisuus. Jokaisella ihmisellä on oma polkunsä, jonka kautta tunteet ovat muodostuneet sellaisiksi kuin ne ovat, ja siksi ei voida antaa yleisluontoisia ohjeita tunneälyn kehittämiseksi. (Isokorpi 2004, 65.) Kulttuuriimme kuuluu kuitenkin oletus siitä, että kaikkien tulisi sopia samaan muottiin tunteidensa suhteen. Ainakaan



niitä ei tulisi näyttää tai ilmaista julkisesti, vaan kaikkien tulisi käyttäytyä hyvin hillitysti. Järkeä menee tunteiden edelle. Myös tunteista puhuminen on tabu, eikä sitä pidetä normaalina toimintana. (Juuti 2015, 47-48.) Siksi luultavasti myös erilaiset asiakkaat koetaan haasteeksi. Kulttuurimme myötä ihmisiä miellyttää olla tekemisissä samankaltaisten yksilöiden kanssa. Sama ilmiö voisi vaikuttaa myös asiakaspalveluun. Asiakaspalvelija ei tietenkään saa asian antaa näkyä työssään. Tarpeeksi ammattitaitoa omaava työntekijä pystyykin sivuuttamaan tunteensa ja toimimaan samalla tavalla erilaisten ihmisten kanssa. Tällöin hän osaa pitää erilaisuutta arvossa ja tarttua haasteeseen, sen sijaan että kokisi olonsa epämiellyttäväksi ja antaisi sen näkyä toiminnassaan. (Aarnikoivu 2005, 80-81.)

### **Haastavat tilanteet**

Joskus asiakaspalvelutyössä kuitenkin joutuu kohtaamaan haastavia tilanteita, tällöin työntekijän jaksaminen joutuu helposti koetukselle. Yrityksen tulee ottaa vakavasti tilanteet, joissa joudutaan altistumaan stressaavalle tilanteelle asiakkaan käytöksen johdosta. Vaikutuksia tai työntekijän kokemia tunteita ei pidä missään tapauksessa, eikä missään tilanteessa väheksyä tai mitätöidä. Etenkin väkivaltatilanteita kohdattaessa on tärkeää, että kokemukset osataan jälkeensä käsitellä ja antaa niihin tukea. Muuten on vaarana, että asiakaspalvelijan työkyky heikkenee tai hän voi huonosti työssään. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 124.)

Vaikeiden tilanteiden käsitteleminen on yrityksen vastuulla, ja niitä varten olisi oltava etukäteen mietitty strategia, jotta työntekijä saa avun niiden käsittelyyn. Jokainen tilanne on yksilöllinen, joten ohjeita täytyy aina tapauksen mukaan muokata sopivaksi. Tilanteen taso määrää sen, millä tavoin asiaa kannattaa lähteä jälkikäteen purkamaan työntekijän kanssa. Henkilöä voi helpottaa jo pelkästään kahdenkeskinen keskustelu työkaverin kanssa. Tällainen menetelmä sopii esimerkiksi tilanteeseen, jossa on kohdattu esimerkiksi haukkumista, huutoa tai vastaavaa aggressiivista sanallista käytöstä. Tilanteen lisäksi yksilöllisyyden tapauksiin tuo henkilöiden erilaisuus. On otettava huomioon, että vaikka toiselle tietynlainen haastava tilanne olisi arkipäivää, toinen saattaa kokea samanlaisen tilanteen hyvin vaikeana. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 124.)

### 4.3 Vuorovaikutus ja kuuntelemisen taito

Vuorovaikutuksesta puhutaan, kun ihmiset viestivät keskenään eri tavoin. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan esimerkiksi keskustelua, kuuntelua, esiintymistä ja ryhmätö-taitoja. Myös empatian kokeminen liittyy vahvasti vuorovaikutustaitoihin. Mitä korkeammalla tasolla henkilöiden sosiaaliset taidot ovat, sitä paremmin vuorovaikutus ihmisten välillä toimii. (Salmimies 2008, 96-97.)

Useimmiten puhutaan nimenomaan vuorovaikutustilanteista, joka kuvaa yksittäisiä hetkiä. Järkevämpää olisi kuitenkin tarkastella vuorovaikutusta jatkumona, ikään kuin useiden tilanteiden ketjuna. Näin sen vuoksi, että ihmisen mukana kulkee aina hänen aikaisemmat asenteensa ja kokemuksensa eri tilanteista. Vaikka kaikki tapahtuisi vain alitajuisesti, hän kuitenkin suhtautuu uuteen tilanteeseen sillä asenteella, joka on jättänyt jälkensä häneen aikaisemmin. Kokemukset voivat olla joko positiivisia ja motivoivia tai tilanteessa voi olla läsnä negatiivinen energia. (Fischer & Vainio 2014, 96.)

Hyvä vuorovaikutus syntyy tietyistä tekijöistä:

- aitous
- rehellisyys
- luottamus
- hyväksyminen
- avoimuus
- ymmärtäminen
- kunnioitus
- erilaisuuden hyväksyminen (Juuti 2015, 110.)

Palvelutilanteessa jokapäiväisenä haasteena on lähestyä erilaisia ihmisiä vuorovaikutuksen kautta. Siksi vaikuttamisen taidot voidaan laittaa testiin vuorovaikutustilanteessa. Asiakaspalvelijan täytyy osata sopivasti muokata viestiään asiakkaalle, joka ei yleensä ole asiaan yhtä paneutunut kuin työntekijä itse on. (Salmimies 2008, 97-98.)

Näin pystytään ehkäisemään näkemykselliset erot sekä ristiriitatilanteet. Asiakaspalvelija voi tukea asiakasta tilanteessa, tekemällä esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä ja kokoamaan keskustelua välillä yhteen, jotta vuorovaikutus säilyisi selkeänä ja asiakas ei tuntisi oloaan epävarmaksi. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 87.)

Ollessaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa, asiakaspalvelija haluaa oletettavasti viestiä, että hänellä on vilpitön halu auttaa asiakasta ongelmassaan tai tarpeessaan.

Kohteliasta ja avointa asennetta on kaikista helpointa viestiä vastapuolelle kuuntelemalla aktiivisesti ja keskittyneesti. Siten pystytään kartoittamaan asiakkaan tarpeita ja saamaan selville hänen ajatuksiaan. Samalla asiakaspalvelija lisää ymmärrystään asiakkaan viestin sisällöstä, ja erityisesti myös siitä sisältyykö asiakkaan sanomaan jotain muutakin. Useimmiten puhe nimittäin sisältää myös niin kutsuttuja oheisviestejä, joita keskittyneellä kuuntelemisella voidaan saada selville. Asiakaspalvelijan työtä helpottaa myös havainnoitu tieto siitä, miten asiakas vastaanottaa puolestaan hänen viestejään. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 87.)

Joskus vuorovaikutustilanteissa tapahtuva vuorovaikutus ei suju ilman takkuilua. Usein ilmiö johtuu vääristä päätelmistä ja havainnoista, joita vastapuolesta on tehty ja yritetty muuttaa omaa käyttäytymistä sen mukaan. Tämä kaikki tapahtuu täysin tiedostamatta, ja sen takia sitä on vaikeaa hallita. (Havunen 2000, 121.) Yksi perustaidoista viestinnässä, ja samalla vaikeimpia sellaisia, on kuuntelemisen taito. Keskustelun lomassa vain kuuntelemalla toista osapuolta, voi olla varma että hän on ymmärtänyt viestit oikein. Kuuntelemista ei voi harjoitella yksinään tai peilin edessä, kuten puhumista ja argumentointia, vaan kokemusta kartutetaan vain vuorovaikutustilanteissa. Kuuntelemiseen vaikuttavat omalta osaltaan myös kuuntelijan asenteet alitajuisesti. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 115.) Tärkeimpiä taitoja mitä asiakaspalvelijalla voi olla, on kyky asettua asiakkaan asemaan ja nähdä asia hänen näkökulmastaan. Kuuntelemisen taitoon liittyy siis olennaisena osana empatia. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 119.)

### **Sanaton viestintä**

Asiakkaan sanomien asioiden lisäksi yhtä tärkeä havainnoitava tekijä on sanaton viestintä. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 84.) Vuorovaikutustilanteissa ihminen viestii huomaamattaan myös esimerkiksi ilmeillään, liikkeillään sekä jopa kehon asennolla. (Huuhka 2010, 91.) Asiakaspalvelijan tulee työntekijänä pystyä koko ajan analysoimaan tilannetta ja asiakasta, koska heidän vuorovaikutuksessaan on kyse palvelutilanteesta arkipäiväisen keskustelun sijaan. Sanattoman viestinnän lukeminen vaatii asiakaspalvelijalta erityistä tilannetajua. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 84.)

Sanattomasta viestinnästä saatavat merkit voivat kertoa asiakaspalvelijalle hyvinkin perusteellisesti asiakkaan tunnetilan tapaamisen aikana. Huuhka (2010, 93) vertaa kehonkielen lukemista jopa ajatusten lukemiseen, koska sen avulla voidaan tehdä niin laajoja tulkintoja ihmisestä. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä asemassa, kun asiakaspalvelijan tulisi osata tekemiensä havaintojen mukaan reagoida asiakkaan tunteisiin miellyttävällä tavalla ja mukauttaa puheensa ja käyttäytymisensä sopivaksi. Olisikin siksi tärkeää, että työntekijällä olisi todellinen valmius käsitellä asiakkaiden sanatonta viestintää. Palvelutilanteessa sanattomien viestien merkitys korostuu, koska siten voidaan havainnoida heti aluksi asiakkaan myös mahdollisesti poikkeuksellinen mielentila. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 85.)

Itse asiassa ensivaikutelma mielentilasta onkin usein juuri sanattoman viestinnän lähteen takana. Jotta asiakaspalvelija pystyy tekemään tulkintoja asiakkaan tilasta ja mukauttamaan toimintaansa sen mukaan, hänen täytyy olla kokenut työssään. Tällöin hän osaa myös olla sopivan varautunut mahdollisia tulevia poikkeavia reaktioita varten. Asiakaspalvelijan täytyy siis osata lukea myös omia tuntemuksiaan palvelutilanteessa. (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskola 2014, 85.)

Myös asiakaspalvelijan oma sanaton viestintä merkitsee palvelutilanteessa. Kehon kieli paljastaa helposti sen, kertooko työntekijä sanoillaan yhtä mutta eleillään tarkoittoaakin toista. Rauhallinen liikkuminen varmistaa sen, ettei asiakaspalvelija näytä hermostuneelta. Asiakkaan kannalta miellyttävää on, mikäli työntekijä hymyilee. On kuitenkin tärkeää käyttää itselleen luontaista ilmehdintää. Kaikista tärkeintä asiakaspalvelijan käytöksestä luettavissa viesteissä on se, että niistä huokuu ystävällisyys. Muuten asiakas ei voi kokea että häntä arvostetaan vilpittömästi. (Valvio 2010, 113–116.)

## **5 Henkilöstön osaaminen**

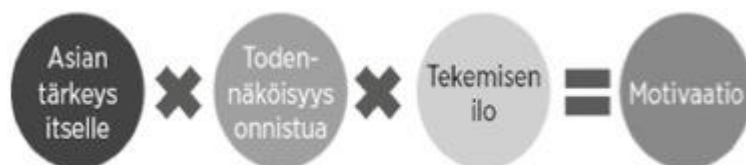
### **5.1 Osaamistarpeet**

Yritysten menestymisen takana on usein keskeisenä osana henkilöstön osaaminen. Tavoitteena pidetään toimimista oppimisen ja kehittämisen kautta, ja henkilöstön pätevyyden kehittämistarpeita kartoitetaan aika ajoin. Yrityksissä on ymmärretty,

että vain henkilöstön osaamista kehittämällä pystytään varmistamaan, että myös tulevaisuuden liiketoiminta on osaavien työntekijöiden käsissä. (Kauhanen 2013, luku 10.) Muuttuvan yhteiskunnan takia yritysmaailmassakin on päivitettävä ajattelumalleja sekä työtapoja, joten yhä useammat ammattialat määrittelevät nykyään tavoitteekseen kehittää osaamistaan aktiivisesti. (Mönkkönen 2007, 21.)

Usein yrityksissä sorrutaan tarkastelemaan osaamista pelkän tiedon kautta, kun tärkeämpi tekijä olisi osata soveltaa tietoa myös käytäntöön. Hyvin suuri osa osaamisesta hankitaan itse työtä tehdessä, ja esimiesten pitäisikin osata tukea käytännön osaamista tarpeeksi. Työntekijän oikea osaaminen kuitenkin mitataan juuri asiakastilanteessa toimiessa. Vasta tällöin voidaan olla varmoja että työntekijä osaa soveltaa tietojaan luovasti ja myös käyttää niitä hyödyllisesti. Kun osaaminen näytetään konkreettisesti toiminnassa, sen mahdollisia kehityskohtia on helpompi myös arvioida, kuin teoriassa tarkasteltuna. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 2.)

Luvussa 4 mainitut yksilön asenteet vaikuttavat käytännön asiakaspalvelun lisäksi myös itse työntekijän osaamiseen. Asenteet nimittäin määräävät pitkälti sen, millainen suhtautuminen henkilöllä on itsensä jatkuvaan kehittämiseen ja ylipäättään ympärillä tapahtuvaan muutokseen. (Kauhanen 2013, luku 10.) Lisäksi asenteilla on tärkeä merkitys sen kannalta, miten helposti uusia taitoja omaksutaan ja niitä hyödynnetään omissa työtehtävissä. (Valvio 2010, 37.) Asenteiden kautta rakennettu motivaatio oppimiseen on apuna henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten esiintymisen tai kielellisen ilmaisun kehittämisessä. (Kauhanen 2013, luku 10.) Motivaation voisi katsoa muodostuvan kolmesta tekijästä. Kuten Kuvio 2 osoittaa, niitä ovat asian tärkeys itselle, todennäköisyys onnistua tekemisessään sekä tekemisen ilo. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 4.)



Kuvio 2. Motivaation kaava (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 4.)

Työntekijä ei koskaan ole täydellinen osaamisensa suhteen. On siksi osattava ajatella, että kaikkea ei tarvitse eikä voi osata, mutta paljon voi oppia oikealla asenteella. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 2.) Itse asiassa samaan aikaan kun asenne on pitkälti tärkein asia oppimisen kannalta, sen on samalla myös pahin kynnystekijä. Työntekijä saattaa sortua ajattelemaan, että ei tarvitse enää oppimista koska osaa jo valmiiksi kaiken tarvittavan.

On tärkeää olla itsevarma, mutta omien taitojensa edessä tulisi kuitenkin osata olla myös sopivasti nöyrä. Kun omat kehityskohtansa tiedostaa, on paljon helpompi olla avoin uudelle tiedolle. Jotta motivaatio oppimiseen voisi syntyä, työntekijän tulee kokea että opittava asia on juuri hänelle itselleen jollain tavalla hyödyksi. Tässä tilanteessa esimies voisi kannustavalla asenteellaan vaikuttaa henkilöstön motivaatioon. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 4.)

Työmarkkinoilla oikeanlaiset asenteet ja arvot voivat olla valttikortti, sillä rekrytoinnissa arvostetaan yhtenä tekijänä työnhakijan ja yrityksen yhteneväisiä arvoja. Rekrytointi on muuttunut myös siltä osin, että enää pelkästään runsas työkokemus ja pitkä työura eivät ole itsessään niin arvokkaita tekijöitä, kuin ennen. Nyt painotetaan enemmän työntekijän kykyä hyödyntää kartuttamaansa kokemusta uusien asioiden oppimisessa sekä tiedonhankinnassa. (Kauhanen 2013, luku 10.) Samalla kun työntekijältä odotetaan vahvaa osaamista ja tehokasta oppimiskykyä, painottuu yksilön oma vastuu itsensä ja osaamisensa kehittämisestä. Yhteiskunnan puolelta tuleva tuki on kuitenkin lisääntynyt ja henkilöstölle pyritään antamaan mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoaan itsenäisesti. Lisäksi myös koulutusmahdollisuudet ovat paremmat kuin koskaan ennen. Henkilöstölle tarjottavat koulutukset ovat lähes poikkeuksetta joko todella edullisia tai jopa kokonaan ilmaisia. Taloudellista tukea ymmärretään antaa, jotta saataisiin pidettyä yllä henkilöstön osaamista. (Kauhanen 2013, luku 10.)

### **Osaamiskartoitus**

Ennen kuin henkilöstön osaamista voidaan kehittää ja valita oikeat koulutusmuodot, tulisi selvittää henkilöstön osaamistaso koulutettavasta asiasta. Tämän pohjalta kartoitetaan koulutuksen tarpeet ja laajuus. Tason selvittämiseen on erilaisia keinoja. Voidaan käyttää esimerkiksi kyselyä tai asiakaspalautteita. Tarveanalyysin tarkoitus

on, että oikeat ihmiset saavat oikeaa tietoa oikealla tavalla. Kartoituksen pohjalta etsitään kriittisimmät osaamistarpeet ja koulutuksen painopisteet. Tulosten pohjalta päätetään ovatko koulutustarpeet koko työyhteisöä vai jotain tiettyä ryhmää koskevia. Usein asiakaspalvelun kehittäminen koskee koko henkilöstöä. (Hätönen 1999, 31-51.)

Kun työntekijä ymmärtää osaamisen kehittämisen merkityksen, hän ei koe epävarmuutta oman osaamisensa puutteista kartoituksen tapahtuessa. Kartoitusta tehdessä tulee painottaa, että työntekijät arvioivat nykyhetken osaamisen lisäksi myös tulevaisuuden osaamista. Sillä tavoin ymmärretään, että asiaa tarkastellaan vain tulevan oppimisen pohjaksi. Työntekijän lisäksi myös esimiehen kannattaa suhtautua positiivisesti osaamisen tarkasteluun ja kartoittamiseen. Sitä ei pidä nähdä uhkana vaikka tarkastelijana olisi yrityksen ulkopuolinen taho, vaan kartoittaminen voi toimia loistavana työkaluna. Sen avulla tehdään tärkeää pohjatyötä yrityksen tulevaisuutta varten. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 2.)

## 5.2 Koulutus ja kehittäminen

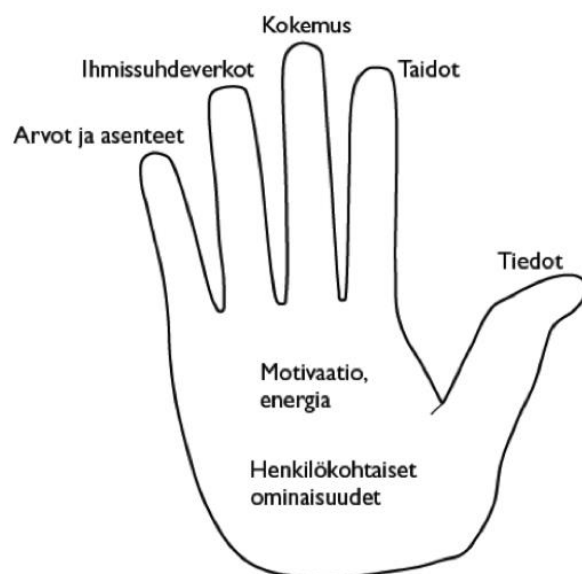
Koulutukseksi luetaan opettava toiminta, jossa organisoidaan tietyssä paikassa mahdollisuus uuden oppimiseen. Koulutusta käytetään hyvin yleisesti yrityksissä henkilöstön kehittämiseen. Pituus vaihtelee suuresti, koulutuksena voidaan pitää lyhyt luento tai jopa vuosia kestävä koulutusjakso aiheesta. Useimmiten koulutuksessa oppiminen tapahtuu passiivisesti seuraamalla, joskus kuitenkin käytetään myös aktiivista, toiminnallista menetelmää. Yritys voi halutessaan järjestää joko sisäisiä tai ulkoisia koulutuksia, tai molempia näistä. Hyötynä ulkoisilla koulutuksilla on se, että pystytään helposti tuomaan yrityksen sisälle uusia, raikkaita näkökulmia eri asioihin liittyen. (Viitala 2014, 161.)

Syitä henkilöstökoulutuksille on monia. Koulutuksella voidaan sitouttaa ja motivoida henkilökuntaa ja varmistaa heidän ammattitaitonsa. Myös työn laatu on mahdollista säilyttää henkilöstön kehittämisen avulla. Koulutus voi auttaa työntekijöitä hahmottamaan työhön liittyviä kokonaisuuksia uudesta näkökulmasta. Koulutuksella on mahdollista myös lisätä vuorovaikutusta eri tahojen välillä. Se ketkä koulutukseen osallistuvat, riippuu koulutuksen aiheesta. Tulisi miettiä, että kenelle siitä on hyötyä

ja onko koulutus pakollinen vai vapaaehtoinen. Asiakaspalvelukoulutukset koskevat usein koko henkilöstöä ja ne järjestetään sisäisesti. Haasteellisempia asiakaspalvelutehtäviä varten kuitenkin järjestetään usein ulkoista syventävää koulutusta. Asiakaspalvelukoulutus on tärkeää yrityksen kilpailukyvyn kannalta. (Hätönen 1999, 74-75.)

Hyvä koulutus on opettavaista. Kouluttajan tulee olla taitava kouluttaja, mutta hänen tulee myös osata koulutettava asia. Käytännönläheisyys ja yritykseen soveltaminen ovat tehokkaita opetuskeinoja. Olisi hyvä, että koulutus voitaisiin jakaa useaan osaan. Tällöin osien välissä olisi mahdollista soveltaa opittua käytäntöön. Myös kysymyksiä voisi syntyä käytännön tilanteista tällöin runsaammin. Tätä kautta oppimiselle on myös mahdollista antaa aikaa. Erilaisia menetelmiä koulutukseen ovat muun muassa roolipeli, aivoriihi, tapaus-opetus ja monimuoto-opiskelu. Koulutuksen tavoitteiden toteutumista tulisi pystyä arvioimaan. (Hätönen 1999, 73, 80-84.)

Ennen henkilöstön kouluttamista on myös tarkasteltava varsin yksityiskohtaisesti, mitä voidaan tehdä yksilön tai tiimin kehittämiseksi. Siinä voidaan käyttää apuna perinteistä mallia, jossa ihmisen pätevyyttä kuvataan kädellä (Kuvio 3.). Kuvioista näkee helposti, kuinka monesta asiasta yksilön pätevyys ylipäätään muodostuu ja mikä kaikki siihen vaikuttaa. (Kauhanen 2013, luku 10.) Yhtenä tekijänä pätevyyteen vaikuttaa ihmisen kokemus, muun muassa siksi samassa koulutuksessa olevat luultavasti sisäistävät koulutettavasta aiheesta aivan eri asioita. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 2.)



Kuvio 3. Yksilön pätevyys (Kauhanen 2013, luku 10.)



Koulutuksen lisäksi henkilöstöä voidaan kannustaa itseohjautuvaan oppimiseen, joka tarkoittaa henkilökohtaista itsensä kehittämistä esimerkiksi videoiden tai kirjallisten lähteiden avulla. Etuna itsenäisessä oppimisessa on sen mukautuvuus aikataulussa ja sisällössä yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Viitala 2014, 162.) Vaikka suurin osa työntekijän oppimisesta kerrytetään itse työtä tehdessä tai muuten itsenäisesti, hyvin valituilla koulutusmuodoilla on oma asemansa osaamisen tukemisessa. (Kupias, Pelto & Pirinen 2014, luku 3.)

Osaamisen johtamisessa on kautta aikojen panostettu jollain tavoin henkilöstön kehittämiseen. Perinteisesti ajattelumalli on keskittynyt poikkeuksetta ulkopuolisen avun käyttämiseen henkilöstöä kehitettäessä. Nykyään taas pyritään siihen, että kehittäminen lähtisi henkilöstön sisältä, jopa yksilötasolta. Halutaan painottaa yhteistä vastuuta osaamisen jatkuvasta kehittämisestä. Yrityksen tulee antaa suotuisa ja kannustava ympäristö oppimiselle, ja työntekijän puolestaan täytyy sitoutua huolehtimaan siitä, että pysyy osaamisessaan ajan hermolla. Teoriassa edellä mainituissa tavoissa voidaan siis puhua kahdenlaisesta näkökulmasta, joista kehittämistä katsotaan. Ensimmäinen on behavioristinen näkökulma, joka painottaa oppimisen kehittämistä työntekijän - tai joskus esimiehen, valitsemiin koulutuksiin. Kehitystä katsotaan ikään kuin vajaan astiana, jota lisätiedolla voidaan täyttää. Nykymallin mukainen konstruktivistinen ajattelumalli puolestaan painottaa juuri yksilöiden syvällisempää kehittämistä. Sen mukaan henkilöstö voi kokonaisuutena kehittyä vasta sitten, kun saadaan muokattua yksittäisten henkilöiden sisäisiä ajattelumalleja. (Viitala 2014, 154.)

## 6 Tutkimustulokset

Tutkimuksen tulokset kerättiin verkkokyselyn avulla. Kysely oli avoinna vastaajille 11.3.2016-31.3.2016. Tuolloin kysely lähetettiin sähköpostitse 145 osoitteeseen ja lisäksi käytettiin avointa linkkiä, jonka Äänekosken Kaupunkisanomat jakoi verkkosivuilleen ja Facebook-sivuilleen. Lisäksi kiinnostuneiden yhteystietoja käytiin keräämässä paikan päällä Äänekosken palveluyrityksiä kiertäen.

Tutkimustulokset esitetään taulukoiden avulla suorina jakaumina. Lisäksi tuloksia täydennetään avoimilla vastauksilla ja havainnollistetaan kaavioiden avulla.

## 6.1 Taustatiedot

Kyselyn lopussa kysyttiin vastaajien taustatietoja. Taustatiedoista haluttiin tietää vastaajan sukupuoli, työpaikka, asema työssä, työskentelyvuodet sekä se, kuinka usein vastaaja palvelee kuluttaja-asiakkaita työpäivänsä aikana. Lisäksi kysyttiin työskenteleekö vastaaja Äänekosken alueella. Kyselyn jälkeen kysymys arvioitiin tutkimuksen tulosten kannalta tarpeettomaksi, joten se jätetään analysoinnin ulkopuolelle. Taustatietoihin vastaaminen oli pakollista. Kyselyn alussa olleessa esittelytekstissä vastaajalle ilmoitettiin, että tutkimus tehdään anonymisti.

Taulukko 1. Sukupuoli

	N	%
Nainen	23	95,8
Mies	1	4,2
En halua vastata	0	0,0
Yht.	24	100,0

Ensimmäisenä taustatiedoista kysyttiin vastaajan sukupuolta (taulukko 1). Koska taustatietoihin vastaaminen oli asetettu pakolliseksi, kysymykseen annettiin vastausvaihtoehdoksi myös "En halua vastata". Vastaajien sukupuoli jakautui valtaosaltaan painottumaan naisiin, joita lähes kaikki (95,8 %) olivat. Yksi mies edusti loppua 4,2 % vastaajista. Koska analyysiä ei voida tehdä yhden yksikön avulla, sukupuolen perusteella ei suoritettu ristiintaulukointia.

Taulukko 2. Missä työskentelet?

	N	%
Elintarvikeliike	4	16,7
Muu vähittäiskauppa	8	33,3
Parturi-Kampaamo	5	20,8
Optikkopalvelut	1	4,2
Kahvila/Ravintola	1	4,2
Hyvinvointipalvelut (esim. hieroja)	1	4,2
Kauneudenhoitopalvelut	2	8,3
Jokin muu, mikä	2	8,3
Yht.	24	100,0

Tasan puolet (50 %) vastaajista olivat vähittäiskaupan alalla työskenteleviä (taulukko 2). Tarkemmin tarkasteltuna elintarvikeliikkeessä työskenteli lähes joka viides (16,7 %) ja muussa vähittäiskaupassa kolmasosa (33,3 %) vastaajista. Parturi-kampaamoiden työntekijät kattoivat toiseksi suurimpana vastaajaryhmänä reilun viidesosan (20,8 %) vastaajista. "Jokin muu, mikä?" -vaihtoehdon vastaajat, joita oli lähes yksi kymmenestä (8,3 %), voidaan luokitella kuulumaan vähittäiskaupan ja hyvinvointipalvelujen vaihtoehtojen alle. Kauneudenhoitopalveluissa työskenteli vajaa kymmenesosa (8,3 %), ja loput vastaajista jakautuivat optikkopalvelujen (4,2 %), kahvila/ravintolan (4,2 %) ja hyvinvointipalvelujen (4,2 %) välille.

Taulukko 3. Asema

	N	%
Esimies	12	50,0
Työntekijä	12	50,0
Yht.	24	100,0

Vastaajien asema työssä jakautui tasan kahden vaihtoehdon välillä (taulukko 3). Puolet (50 %) vastaajista oli esimiesasemassa ja toinen puolikas (50 %) työntekijöitä.

Taulukko 4. Kuinka monta vuotta olet ollut palveluammattissa?

	N	%
alle 1	0	0,0
1-2	1	4,2
3-10	7	29,2
11-20	3	12,5
21-40	12	50,0
yli 40	1	4,2
Yht.	24	100,0

Taulukko 4 kertoo vastaajien jakautumisen työskentelyvuosiensa perusteella. Puolet (50 %) vastaajista olivat työskennelleet palveluammattissa 21-40 vuotta. Seuraavaksi suurimpana osana olivat 3-10 vuotta työskennelleet, joita oli vajaa kolmasosa (29,2 %) vastaajista. Enemmän kuin joka kymmenes (12,5 %) vastaaja oli ollut työssään 11-20 vuotta. Vähiten vastaajia oli niissä, jotka ovat työskennelleet 1-2 vuotta (4,2 %) tai

yli 40 vuotta (4,2 %) palveluammattissa. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut työskennellyt palveluammattissa alle yhtä vuotta.

Taulukko 5. Kuinka usein palvelut kuluttaja-asiakkaita työssäsi?

	N	%
Useita kertoja päivässä (esim. kassa-/asiakaspalvelutyö)	23	95,8
1-2 kertaa päivässä	1	4,2
Harvemmin	0	0,0
Yht.	24	100,0

Viimeisenä taustatietona kyselyssä kysyttiin, kuinka usein vastaajat palvelevat kuluttaja-asiakkaita (taulukko 5). Valtaosa (95,8 %) vastaajista palveli asiakkaita useita kertoja päivässä. Vain reilu neljä prosenttia (4,2 %) ilmoitti palvelevansa asiakkaita 1-2 kertaa päivässä. Vastaajista kukaan ei vastannut palvelevansa kuluttaja-asiakkaita harvemmin.

## 6.2 Tietotaso, taidot ja asenteet

Kyselyssä selvitettiin vastaajien mielipiteitä siitä, käyttävätkö heidän mielestään muistisairaat heidän yrityksensä tarjoamia palveluja ja kuinka tärkeänä palvelujen saamista pidetään. Lisäksi kysyttiin, ovatko vastaajat kohdanneet työssään haastavia tilanteita muistisairauksiin liittyen. Samoin kysyttiin myös ovatko vastaajat kohdanneet työssään muistisairaita ja jatkokysymyksenä kuinka varmaksi he ovat tunteneet olonsa kyseisessä tilanteessa. Kyselyllä kartoitettiin myös sitä, esiintyykö vastaajien työyhteisöissä ennakkoluuloja muistisairaita koskien.

Taulukko 6. Oletko sitä mieltä, että muistisairaat käyttävät yrityksenne tarjoamia palveluja?

	N	%
Olen	23	95,8
En ole	0	0,0
En osaa sanoa	1	4,2
Yht.	24	100,0

Kyselyn alussa vastaajilta kysyttiin siis ovatko he sitä mieltä, että muistisairaat käyttävät heidän yrityksensä tarjoamia palveluja (taulukko 6). Reilu neljä prosenttia (4,2 %) ei osannut sanoa, mutta lähes kaikki (95,8 %) vastaajista olivat sitä mieltä, että muistisairaat käyttävät heidän palvelujaan.

Taulukko 7. Kuinka tärkeänä pidät, että muistisairaat ihmiset saavat yrityksesi tarjoamia palveluja?

Tärkeys <sup>a</sup>	N	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	8,3
4	5	20,8
5	16	66,7
Vastanneet	23	95,8
Ei vast.	1	4,2
Yht.	24	100,0

<sup>a</sup> 1 = En ollenkaan tärkeänä, 5 = Erittäin tärkeänä

Kyselyssä kysyttiin, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät sitä, että muistisairaat ihmiset saavat heidän yrityksensä tarjoamia palveluja (taulukko 7). Kysymys toteutettiin 5-portaisella asteikolla, jossa luku 1 kuvasi vaihtoehtoa "En ollenkaan tärkeänä" ja luku 5 "Erittäin tärkeänä". Kysymykseen jätti vastaamatta reilu neljä prosenttia (4,2 %) vastaajista. Suurin osa (66,7 %) vastaajista piti palvelujen saamista erittäin tärkeänä. Lähes kolmasosa (29,2 %) vastaajista arvioi palvelujen saamisen tärkeyden luvuilla 3 tai 4. Taulukko kertoo, että kukaan ei arvioinut tärkeyttä "Ei ollenkaan tärkeäksi" eikä myöskään luvulla 2. Taulukosta on luettavissa, että palvelujen saamista pidetään yleisesti ottaen todella tärkeänä.

Taulukko 8. Oletko kohdannut työssäsi muistisairaana asiakkaan?

	N	%
Kyllä	22	91,7
En	0	0,0
En osaa sanoa	1	4,2
Vastanneet	23	95,8
Ei vast.	1	4,2
Yht.	24	100,0

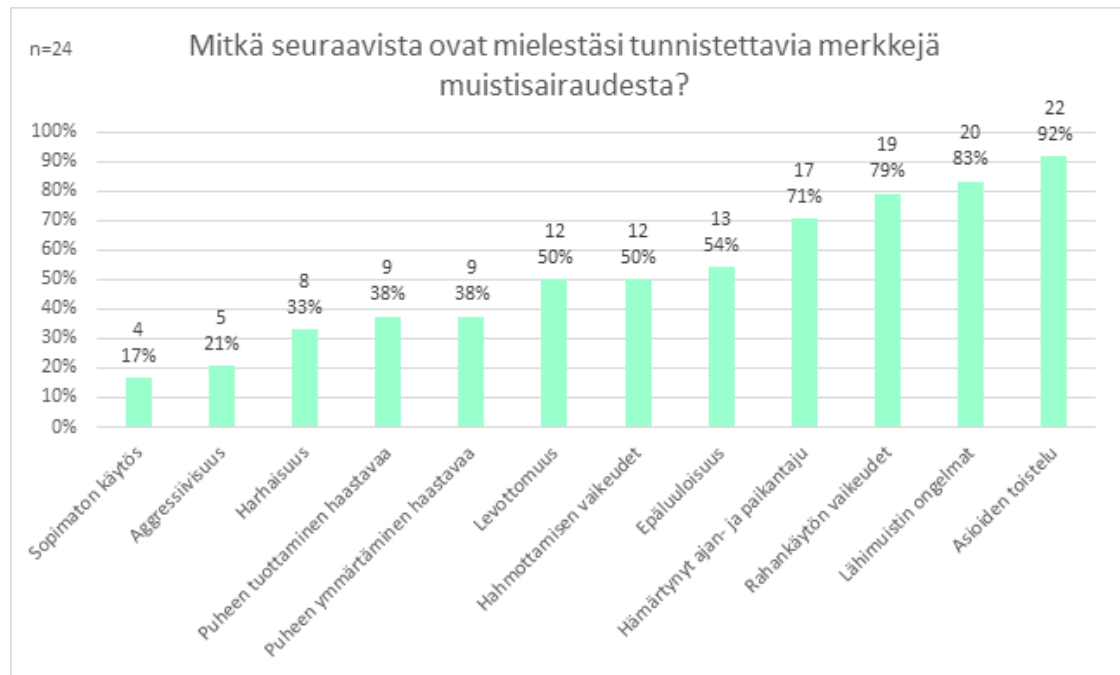
Kyselyssä kerättiin tietoa siitä, ovatko vastaajat kohdanneet työssään muistisairaana asiakkaan (taulukko 8). Vastanneista vastaajista selvästi suurin osa (91,7 %) oli kohdannut muistisairaana asiakkaan. Yksi vastaajista (4,2 %) ei osannut sanoa onko kohdannut muistisairaana työssään.

Taulukko 9. Jos olet, kuinka varmaksi tunnet olosi kohdatessasi muistisairaalta vaikuttavan henkilön?

Varmuus <sup>a</sup>	N	%
1	1	4,2
2	2	8,3
3	10	41,7
4	7	29,2
5	4	16,7
Yht.	24	100,0

<sup>a</sup> 1 = Erittäin epävarmaksi, 5 = Erittäin varmaksi

Vastaajilta kartoitettiin heidän tuntemuksiaan siitä, kuinka varmaksi he tuntevat olonsa kohdatessaan muistisairaalta vaikuttavan henkilön (taulukko 9). Suurimman vastaajaryhmän muodosti reilu 40 prosenttia (41,7 %) vastaajista, jotka valitsivat vaihtoehdon 3 eli olivat vaihtoehtojen välimaastossa varmuutensa suhteen. Yhteensä laskettuna kuitenkin hieman suurempi osa (45,9 %) vastaajista kallistui vastauksiinsa erittäin varman puolelle vastattuaan asteikolta vaihtoehdon 4 tai 5. Epävarmaksi olonsa tunsivat 1 tai 2 vaihtoehdon vastanneet, joiden ryhmä kattoi yli kymmenesosan (12,5 %) vastaajista. Taulukosta nähdään että vastauksissa oli paljon vaihtelua.



Kuvio 4. Mitkä seuraavista ovat mielestäsi tunnistettavia merkkejä muistisairaudesta?

Kuviosta H nähdään mitä vastaajat olivat tulkinneet tunnistettaviksi merkeiksi muistisairaudesta. Vastaajan oli mahdollista valita useita vastausvaihtoehtoja. Tunnistettavin merkki oli valtaosan (92 %) mielestä asioiden toistelu. Seuraavaksi eniten (83 %) vastauksia keräsi lähimuistin ongelmat. Lähes yhtä paljon vastauksia keräsivät rahankäytön vaikeudet (79 %) ja hämärtynyt ajan- ja paikantaju (71 %). Puolet (50 %) vastaajista valitsivat tunnistettaviksi merkeiksi levottomuuden ja hahmottamisen vaikeudet, ja hieman yli puolet (54 %) vastasivat epäluuloisuuden. Lähes neljä kymmenestä (38 %) vastasi kysymykseen puheen tuottamisen tai puheen ymmärtämisen haastavuuden. Kolmasosa (33 %) oli valinnut harhaisuuden muistisairauden merkiksi. Heikoiten merkiksi luettiin aggressiivisuus (21 %) ja sopimaton käytös (17 %).

Taulukko 10. Oletko kohdannut haastavia tilanteita muistisairauteen liittyen?

	N	%
En	12	50,0
Kyllä, millaisia?	10	41,7
Vastanneet	22	91,7
Ei vast.	2	8,3
Yht.	24	100,0

Kyselyssä selvisi, että puolet (50 %) vastaajista eivät ole kohdanneet haastavia tilanteita muistisairauteen liittyen (taulukko 10). Kuitenkin lähes yhtä suuri vastaajaryhmä eli vajaa puolet (41,7 %) olivat kohdanneet haastavia tilanteita. Kysymykseen jätti vastaamatta 8,3 prosenttia vastaajista. Kysymykseen liitettiin myös avoimen vastauksen mahdollisuus Kyllä, millaisia? -vaihtoehdon vastanneille.

*“Käydään ostamassa samaa tuotetta perättäisinä päivinä, unohdetaan noutaa maksettu tuote.”*

*“Palvelun sopiminen. Pankkikortin käyttö.”*

*“Asiakkaalla vaikeuksia päättää asioista, sovittujen asioiden oikein muistaminen”*

*“Asiakas ei muista milloin aika on eikä ymmärrä, että se onkin eri päivänä tms.”*

*“Muistisairaaksi tiedetty asiakas on halunnut ostaa esim. pelejä suurella summalla. On erittäin haastavaa, ettei asiaan suoranaisesti voi puuttua.”*

*“Yksin harhaileva muistisairas henkilö liikkeessä, ei osannut sanoa, missä asuu.”*

Kuvio 5. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia haastavista tilanteista

Kuviossa X kuvataan esimerkkejä asiakaspalvelijoiden antamista avoimista vastauksista. Avoimista vastauksista nähdään, että haastavaksi koettuja tilanteita on monia erilaisia. Esille nostetaan vaikeudet muistaa ja päättää asioita sekä rahankäytön vaikeudet eri muodoissaan. Haastavaksi koetaan erityisesti se, että asiakkaan rahankäyttöön ei suoranaisesti voi asiakaspalvelijana puuttua. Vastaajat ovat kokeneet haastavaksi myös tilanteet, jossa muistisairas harhailee palveluyrityksessä muistamatta kotiosoitettaan tai palaa ostamaan samaa tuotetta toistuvasti.

#### Mitä teet kohdatessasi muistisairaahan asiakkaan? -avoin kysymys

Kysyttäessä mitä vastaaja tekee kohdatessaan muistisairaahan asiakkaan, avoimia vastauksia saatiin 18 kappaletta. Määrä on vähäinen, mutta siitä voidaan nähdä, että tietyt asiat toistuvat vastauksissa. Erillistä taulukointia vastauksista ei voida tehdä, koska yksi vastaus saattaa sisällyttää monta asiaa.



*“Vältän monimutkaisia lauseita. Toistan ja kertaan. Yritän varmistaa, että asiakas ymmärtää mitä on menossa.”*

*“Kohtelen ystävällisesti ja rauhallisesti”*

*“Kysyn selkeästi voiko olla avuksi ja kerään tuotteita, jos asiakas antaa luvan. Omalla käyttäytymisellä on vaikutus, esim. puhun selkeästi, olen rauhallinen ja ystävällinen, jolloin palvelu onnistuu hyvin :) ymmärrän ja jaksan kuunnella, autan parhaani mukaan.”*

*“Keskustelen, kyselen, varmistan, ettei ole yksin liikkeellä; jos yhteystietoja ei löydy, soitan poliisin.”*

*“Yritän selvittää, mikä hänen asiansa on. Jos huomaan, että hän on ostamassa tarpeetonta tuotetta, yritän opastaa häntä. --- Tarvittaessa ottaisin yhteyttä asiakkaan omaisiin, mikäli tiedän heistä jonkun.”*

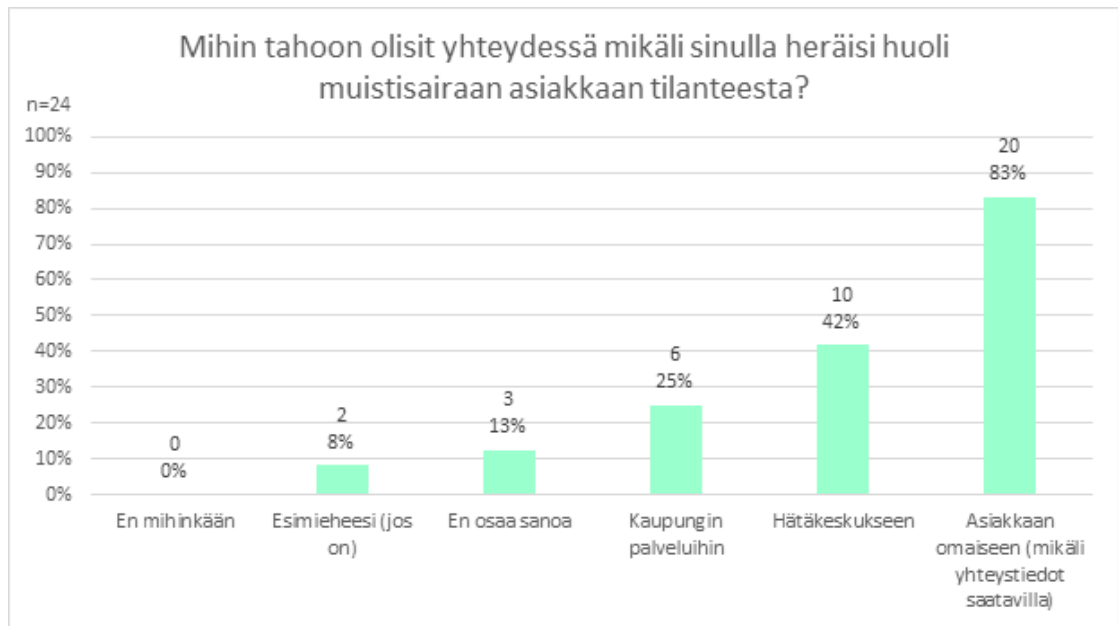
Kuvio 6. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia muistisairaahan kohtaamisesta

Kuvio Y sisältää esimerkkejä vastaajien avoimista vastauksista. Vastauksissa oli selkeästi nähtävissä samoja asioita asiakaspalvelijan toiminnan suhteen. Muistisairasta haluttiin auttaa eri asioissa, häntä palveltiin rauhallisesti ja osattiin myös muuten kiinnittää omaan käyttäytymiseen huomiota. Vastauksissa mainittiin toistuvasti myös kuunteleminen ja asioiden varmistaminen. Myös yhteydenottoja tarpeen vaatiessa osattiin tehdä.

Taulukko 11. Esiintyykö työyhteisössäsi ennakoluuloja koskien muistisairaita?

	N	%
Ei	23	95,8
Kyllä, miten ilmenee?	1	4,2
Yht.	24	100,0

Taulukosta 11 voi selkeästi lukea sen, että lähes kukaan (95,8 %) vastaajista ei kokenut, että hänen työyhteisössään esiintyisi ennakoluuloja koskien muistisairaita. Yksi (4,2 %) vastaajista oli havainnut ennakoluuloja arkuuden ja pelon muodossa.



Kuvio 7. Mihin tahoon olisit yhteydessä, mikäli sinulla heräisi huoli muistisairaana asiakkaan tilanteesta?

Kuvio 6 osoittaa vastausten jakautumisen, kun kysyttiin mihin tahoon vastaaja olisi yhteydessä mahdollisen huolen herätessä. Vastaajan oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja, mikä pitää ottaa huomioon vastauksia tarkastellessa. Suurin osa (83 %) vastaajista olisi kyseisessä tilanteessa yhteydessä asiakkaan omaiseen, mikäli yhteystiedot olisivat saatavilla. Seuraavaksi eniten vastauksia (42 %) keräsi hätäkeskus, ja neljäsosa (25 %) vastaajista olisi yhteydessä kaupungin palveluihin. Vajaa kymmenesosa (8 %) olisi yhteydessä esimieheensä ja enemmän kuin yksi kymmenestä (13 %) vastasi ettei ole varma mihin olisi yhteydessä.

### 6.3 Ammattitaidon kehittäminen

Koska kysely tehtiin esitutkimuksena mahdollisesti järjestettävälle koulutukselle, siinä haluttiin selvittää vastaajien tämänhetkistä osaamistasoa muistisairaisiin ja muistisairauksiin liittyen, sekä kiinnostusta osaamisen kehittämiseen. Kyseisiä tietoja haettiin kysymällä vastaajilta tietävätkö he mistä voisivat saada lisätietoa muistisairauksista tai muistisairaiden kohtaamisesta. Lisäksi tiedusteltiin mahdollinen aiempi koulutus tai perehdytys aiheeseen liittyen sekä kiinnostusta ja valmiutta lisätä ammattitaitoa.

Taulukko 12. Tiedätkö mistä voisit saada lisätietoa muistisairauksista tai muistisairaiden kohtaamisesta?

	N	%
En	7	29,2
Kyllä, mistä?	14	58,3
Vastanneet	21	87,5
Ei vast.	3	12,5
Yht.	24	100,0

Lähes kolmannes (29,2 %) vastaajista ei tiennyt, mistä voisi hankkia lisätietoa muistisairauksiin liittyen. Yli puolet (58,3 %) kuitenkin tiesivät jonkin tahon, josta tietoa voi hakea. Useampi kuin joka kymmenes vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. Kysymyksen vastaukseen liitettiin avoimen vastauksen mahdollisuus, mikäli vastaaja valitsi Kyllä, mistä? -vaihtoehdon.

*“Netistä.”*  
*“Alan kirjallisuudesta.”*  
*“Esimerkiksi muistisairaita hoitavilta hoitajilta, koska he ovat koko ajan läsnä muistisairaiden kanssa.”*  
*“Muistiyhdistykseltä. Kaupungin sosiaalipalvelupuolelta.”*  
*“Internet, Kohtaamo, terveyskeskus”*

Kuvio 8. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia muistisairauksia koskevan lisätiedon hankkimisesta

Kuviossa Y on annettu esimerkkejä avoimista vastauksista, joita vastaajat ovat antaneet koskien lisätiedon hankkimisen väyliä. Vastauksissa on esiintynyt toistuvasti internet sekä kirjallisuus. Lisäksi on osattu nimetä terveydenhuolto ja myös Muistiyhdistys. Vastaajille näytti olevan tuttu myös Osallistuva Muistisairas -hankkeeseen liittyvä toimipiste Kohtaamo.

Taulukko 13. Oletko saanut koulutusta/perehdytystä muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?

	N	%
Olen	2	8,3
En ole	22	91,7
En ole varma	0	0,0
Yht.	24	100,0

Vastaajilta kysyttiin tietoa siitä, ovatko he saaneet aikaisempaa koulutusta tai perehdytystä muistisairaiden kohtaamiseen liittyen (taulukko 13). Suurin osa (91,7 %) vastaajista vastasi, että ei ole saanut koulutusta tai perehdytystä. Loput päälle kahdeksan prosenttia (8,3 %) olivat saaneet koulutusta tai perehdytystä. Taulukko kertoo siis selkeästi koulutukselle olevan tarvetta.

Taulukko 14. Olisitko valmis/kiinnostunut lisäämään ammattitaitoasi muistisairaisiin liittyen?

	N	%
Kyllä	9	37,5
En (perustelee halutessasi)	13	54,2
Vastanneet	22	91,7
Ei vast.	2	8,3
Yht.	24	100,0

Kyselyn avulla saatiin myös kartoitettua vastaajien kiinnostusta ammattitaidon lisäämiseen. Lähes neljä kymmenestä (37,5 %) olisi kiinnostunut lisäämään ammattitaitoaan. Yli puolet (54,2 %) eivät ole kiinnostuneita lisäkoulutuksesta. He saivat halutesaan perustella kieltävän vastausvalintansa avoimessa vastauksessa.

*“Ajanpuute”*

*“Itsestäni ei ole hoitoalalle”*

*“Muistisairaat asiakkaani ovat vielä niin hyvässä kunnossa että omaiset hoitaa kotona.*

*Ovat käyneet minulla kymmeniä vuosia ja hyvin on nytkin pärjätty.”*

*“Kokemusta lähiomaisista.”*

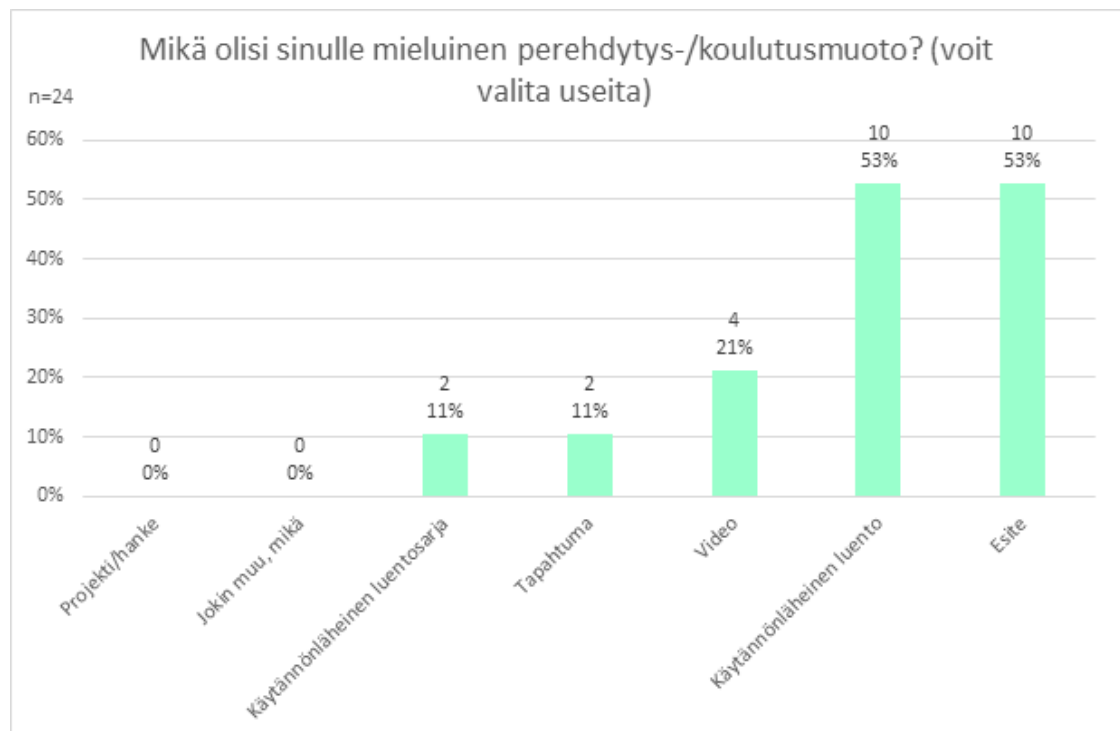
*“Työni on sellaista, ettei se edellytä sitä”*

*“Maalaisjärjellä mennään ja jos tarvetta niin lukee netistä tietoa..”*

*“En koe sitä akuutiksi. Kaikki mennyt hyvin tähänkin asti maalaisjärkeä hyväksikäyttäen.”*

Kuvio 9. Asiakaspalvelijoiden avoimia vastauksia kiinnostuksesta ammattitaidon lisäämistä koskien

Kuviossa Z olevista esimerkivastauksista nähdään syitä sille, miksi vastaajilla ei ole kiinnostusta ammattitaidon lisäämiseen. Syyksi kerrotaan esimerkiksi ajanpuute. Vastauksissa toistuu myös niin sanotun maalaisjärjen käyttö ja pärjääminen sen avulla. Vastauksissa oltiin lisäksi sitä mieltä, että oma työ ei edellytä ammattitaidon lisäämistä.



Kuvio 10. Mikä olisi sinulle mieluinen perehdytys-/koulutusmuoto?

Kuten Kuvio F kuvaa, vastaajien mielestä mieluisin perehdytys- tai koulutusmuoto olisi joko käytännönläheinen luento tai esite. Kumpaankin vaihtoehtoon oli vastannut puolet (53 %) vastaajista. Vastaajan oli mahdollista valita useampia vastausvaihtoehtoja. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli video, jonka oli valinnut viidesosa (21 %) vastaajista. Kymmenesosa (11 %) vastaajista oli valinnut mieluisaksi vaihtoehdoksi käytännönläheisen luentosarjan tai tapahtuman.

## 7 Johtopäätökset

Tutkimukseen saatiin yhteensä 24 vastausta. Vastausten määrä jäi harmillisen pieneksi, mikä saattaa johtua kyselyn ajankohdasta. Kyselyn keskivaiheille ajoittui pääsiäispyhät, joiden uskotaan vaikuttaneen vastausten vähäiseen määrään. Riski tiedotettiin kyselyä tehdessä, mutta valitettavasti aikataulua ei ollut mahdollista muuttaa. Sen sijaan kyselyn vastausaikaa pidennettiin hieman. Lisäksi vastauksista on huomattavissa, että tällaiseen vapaaehtoiseen kyselyyn innostuvat yleensä vastaamaan ne henkilöt, joilla on tietty motivaatio siihen. Sellainen voi olla muistisairas lähiomainen tai muu henkilökohtainen kokemus muistisairauksiin liittyen. Tutkimuksen kysely tehtiin esitutkimuksena tulevalle koulutukselle, sen avulla otettiin selvää onko koulutukselle tarvetta ja millaisia asioita koulutuksessa voitaisiin painottaa.

Tutkimuksen pohjana oleva tutkimusongelma oli aseteltu kysymysmuotoon seuraavasti: ”Mitä osaamista palvelualojen henkilöstöllä on muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?”. Tutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä oli selvittää, millaisella tasolla henkilöstön muistiosaaminen on tutkimuksentekohetkellä. Ongelmasta johdettiin kaksi tutkimuskysymystä, joiden avulla tuloksia käydään läpi. Samalla verrataan tuloksia myös aikaisempiin verrattavissa olevaan tutkimukseen, jotka on tehty Turun Seudun Alzheimer-yhdistys ry:n (Grunér & Rosendah 2006) sekä Ikäosaamisen ABC -hankkeen (Ryhänen 2014) toimesta.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli ”Mikä on henkilöstön tämänhetkinen tietotaso muistisairauksiin liittyen?” Vastausten perusteella muistisairaat osattiin tunnistaa ja heidän uskottiin käyttävän erilaisia palveluja joita tutkimuskohteena oli. Odotetusti vastaajat siis myös olivat kohdanneet haastavia tilanteita muistisairauksiin liittyen. Näitä tilanteita avattiin avoimissa vastauksissa, joista löytyi selviä yhtymä-

kohtia myös aikaisempaan vastaavaan tutkimukseen. Turun seudun Alzheimer-yhdistyksen tutkimuksen (Grunér & Rosendah 2006) tuloksista on käynyt samalla tavoin ilmi, että on ollut tilanteita joissa muistisairas asiakas ostaa samoja tuotteita yhä uudestaan, saattaa harhailla myymälässä eikä löydä tietä ulos tai ostosten maksutapahtumassa on vaikeuksia. Tietotasoon liittyen tutkimuksessa otettiin selvää myös siitä, mitä asiakaspalvelija tekee kohdatessaan muistisairaasi asiakkaan. Vastauksissa toistui tietyt asiat, esimerkiksi rauhallisuus, auttaminen, toistaminen ja varmistelu. Näitä vastauksia tukee myös Alzheimer-yhdistyksen (Grunér & Rosendah 2006) tutkimuksen vastaukset, joissa mainitaan asiakkaan auttaminen ja tarkistaminen että asia on ymmärretty. Ikäosaamisen ABC -hankkeen raportista (Ryhänen 2014) kävi ilmi myös yhteneviä vastauksia, joissa työntekijä on saattanut toistaa ikäihmiselle kerrottuja asioita ja avustanut tarvittaessa maksuvälineiden käytössä. Vastauksista voi päätellä, että etenkin kaupan alalla työskenteleville, joita tässäkin tutkimuksessa oli puolet vastaajista, muistisairaudet näkyvät työssä eniten juuri edellä mainituilla tavoilla. Myös toiminnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota avustamiseen ja rauhallisuuteen. Kuten Helminen ym. (2013) kuvailevat, kaikista tärkeintä on kohdata muistisairas asiakas häntä arvostaen ja ymmärtäen. Tutkimuksen tulokset kertovat, että palvelualoilla näin osataan tehdä.

Koska tutkimuksella haluttiin kartoittaa lähtötilannetta sille, olisiko palvelualoilla tarvetta jonkinlaiselle koulutukselle aiheeseen liittyen, kyselyssä otettiin esille aikaisemmat koulutukset ja perehdytykset. Koska valtaosa vastaajista kertoi, ettei ole saanut aiheesta koulutusta tai perehdytystä, tuloksista nähdään, että koulutukselle olisi selkeä ja todellinen tarve. Koulutusta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon mielipiteet siitä, millainen koulutusmateriaali tai -tapa vastaajien mielestä olisi paras. Eniten kannatusta sai esite sekä käytännönläheinen luento, joten niihin kannattaa panostaa. Tuloksia voi verrata Turun Seudun Alzheimer-yhdistyksen tutkimukseen (Grunér & Rosendah 2006), jossa on käynyt ilmi, että koulutuksista oltaisiin kiinnostuneita, mutta otettu esille myös kaupan alan tiukka työtahti ja pelko koulutukseen ehtimisestä. Koulutus tulisi suunnitella tarkkaan yhdessä yritysten kanssa, jotta saataisiin mahdollisimman paljon osallistujia. Samoin aikaisemmassa tutkimuksessa esille oli noussut ehdotuksia yhteistyöstä, jolloin kaupoissa olisi jaossa yhdistyksen esitteitä. Voitaisiin siis nähdä että tulokset kulkevat tässäkin tapauksessa samaa rataa.

Kuitenkin kysyttäessä kiinnostuksesta muistisairauksiin liittyvän ammattitaidon lisäämiselle, yli puolet vastaajista kertoivat etteivät ole asiasta kiinnostuneita. Vastausprosentti tuli yllätyksenä, koska aikaisemmassa Alzheimer-yhdistyksen (Grunér & Rosendah 2006) projektissa vastaajat ovat kokeneet tarvitsevansa lisää tietoa dementoivista sairauksista. Toisaalta taas Ikäosaamisen ABC -hankkeen raportissa (Ryhänen 2014) mielipide muistisairauksiin liittyvän tiedon tarpeesta jakautui myös lähestulkoon puoliksi myönteisten ja kielteisten vastausten välillä. Samoin suurin osa on ollut sitä mieltä että yleisesti ikäihmisten kohtaamisesta ei tarvita lisätietoa. Teoriassa siis jälkimmäinen tutkimus tukisi tämänkin tutkimuksen tulosta, mutta tässä tapauksessa kuitenkin kiinnitettiin huomiota vastausten avoimiin perusteluihin. Niiden perusteella voi päätellä, että kysymys on ollut vaikeasti tulkittava. Ammattitaidon lisääminen on käsitetty suurempana kokonaisuutena, esimerkiksi kouluttamisena tai jopa uudelleen koulutautumisena. Kysymyksen paremmalla muotoilulla oltaisiin saatu luultavasti enemmän myönteisiä vastauksia, koska ammattitaidon lisäämisellä tarkoitettiin kaiken tyyppistä tiedon lisäämistä. Esimerkiksi videon katsomista tai vaikkapa vain aiheeseen liittyvän esitteen lukemista. Koska tutkimuksessa selvisi, että suurin osa osaamisesta on kartutettu kokemuksen kautta, ammattilaisten järjestämälle koulutukselle voisi kuitenkin olla tarvetta.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli ”Mitkä asiat osaamisessa vaativat koulutusta muistisairauksiin ja muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?”. Kysyttäessä varmuudesta muistisairaalta vaikuttavan asiakkaan kohtaamisessa, vastauksissa oli paljon vaihtelua. Suurin osa vastaajista oli erittäin varman ja erittäin epävarman välimaastossa, mikä kertoo että lisätiedolle ja -tuelle on tarvetta. Tutkimuksessa haluttiin ottaa selvää myös siitä, miten laajasti erilaiset muistisairauteen liittyvät oireet tunnistetaan. Erkinjuntti ym. (2010, 92-93) kertovat, muistisairaahan käytös voi poiketa normeista ja oireet vaihtelevat ajan kuluessa. Siksi haluttiin tietää millaisia oireita asiakaspalvelijat ovat kohdanneet ja mitkä oireet taas ovat vieraampia. Vastausvalinnat painoutuivat selvästi tiettyihin oireisiin joita muistisairaudesta voi huomioda. Asioiden toistelu oli selvästi tunnetuin oire, seuraavaksi eniten tunnistettiin lähimuistin oireilua. Alzheimer-yhdistyksenkin tutkimuksessa (Grunér & Rosendah 2006) oli mainittu oireiksi muistamattomuus ja unohtelu. Selvästi siis muistisairauksiin jo nimensä mukaisesti osataan liittää muistin ongelmat. Niiden sijaan tulevassa koulutuksessa voitaisiin kes-



kittyä antamaan tietoutta myös muista oireista, jotka eivät ehkä ole yhtä itsestään selviä, mutta voivat aiheuttaa hankaluutta tai hämmennystä palvelutilanteessa. Esimerkiksi aggressiivisuus tai muuten sopimaton käytös saattavat olla työntekijälle jopa pelottavia kohdata. Etenkin tällöin olisi toimenpiteiden kannalta hyvä tietää, että käytös saattaa johtua muistisairaudesta.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että mikäli asiakaspalvelijalla herää huoli muistisairaahan asiakkaan tilanteesta, hän on pääsääntöisesti yhteydessä asiakkaan omaiseen. Tämä siis mikäli yhteystiedot ovat saatavilla. Vastaukset ovat yhteneväisiä edellä mainittujen aikaisempien tutkimusten vastausten kanssa. Myös Alzheimer-yhdistys (Grunér & Rosendah 2006) sekä Ikäosaamisen ABC -hanke (Ryhänen 2014) ovat kertoneet tuloksissaan, että vastaajat ovat ottaneet ongelmatilanteissa yhteyttä omaisiin. Koulutuksessa voitaisiin ottaa esiin myös erilaisia vaihtoehtoja, joihin asiakaspalvelija voisi olla yhteydessä, koska läheskään aina omaisten yhteystietoja ei kuitenkaan ole saatavilla.

Tutkimuksessa selvitettiin kuinka hyvin vastaajat tietävät, mistä muistisairauksiin liittyen voisi hakea lisätietoa. Kaksi kolmasosaa vastaajista osasi nimetä joitain tahoja, vastauksissa toistui internet, terveydenhuolto, Kohtaamo ja Muistiyhdistys. Muistitiedon kannalta on erittäin hyödyllistä, että Äänekoskella tunnetaan Kohtaamo, joka toimii kaupungin keskustassa Keski-Suomen Muistiyhdistyksen ylläpitämänä. Eri tietolähteitä voitaisiin painottaa koulutuksessa vielä lisää, jotta tieto olisi kaikkien palvelualojen työntekijöiden helposti löydettävissä.

### **Yhteenveto**

Tutkimuksen vastauksista voidaan tehdä johtopäätöksiä tämänhetkisestä tasosta, joka palvelualoilla on saavutettu muistisairauksiin liittyvään tietoon, osaamiseen ja asenteisiin liittyen. Muistisairaita asiakkaita selvästi arvostetaan ja heidän sairautensa pääsääntöisesti tunnistetaan. Yleisesti ottaen pidetään myös tärkeänä, että muistisairaat saavat erilaisia palveluja sairaudestaan huolimatta. Heidän erityistarpeensa palvelutilanteessa tiedostetaan, ja ne pyritään asiakaspalvelijoiden toimesta täyttämään kiinnittämällä huomiota omaan toimintaan ja käyttäytymiseen. Mielenpitoet jakautuvat kun tulee kyse kiinnostuksesta lisätiedon hankkimiseen. Koetaan, että sisäänrakennetulla maalaisjärjellä selviää muistisairaahan kohtaamisessa. Luultavasti

oma-aloitteinen lisätiedon hankkiminen koetaan haastavana, joten koulutuksella ja materiaaleilla voitaisiin tuoda tieto asiakaspalvelijoiden luo. Koska muistisairaus kuitenkin koetaan haasteena kohtaamistilanteessa ja vastauksista on tullut ilmi että aiheen käsittelyä arvostetaan, yritykset luultavasti lähtisivät positiivisin mielin yhteistyöhön tietouden lisäämisen merkeissä. Vastauksista on toki huomattavissa myös palvelualojen kiireisyys, joten koulutusmuotoa suunniteltaessa se on otettava huomioon.

Tutkimuksen perusteella palvelualojen työntekijöiden asenteet muistisairaita kohtaan ovat yleisesti ottaen toivotulla tasolla, joten niihin ei erityisesti tarvitse keskittyä koulutusta suunniteltaessa. Myös perustiedot muistisairauksiin liittyen vaikuttavat olevat suhteellisen hyvät. Vastausten perusteella eniten lisätietoa kannattaisi antaa liittyen muistisairauksien vähemmän tunnettuihin oireisiin, mistä työntekijöille on tietoa saatavilla ja myös mihin kaikkialle voi ottaa yhteyttä mikäli tarvitsee apua muistisairaana palvelutilanteessa. Yleinen tietouden lisääminen koulutusten avulla olisi myös varmasti hyödyllistä, ottaen huomioon että tulevaisuudessa muistisairaiden määrä yhteiskunnassamme tulee yhä lisääntymään.

Jatkossa toimeksiantajana toiminut Keski-Suomen Muistiyhdistys voisi hyödyntää kyselyä myös uudelleen, mikäli palvelualojen osaamista halutaan vielä kartoittaa. Lisäksi on heitetty ilmaan ajatuksia siitä, että kyselyä voisi mahdollisesti levittää valtakunnallisesti kattojärjestö Muistiliitto ry:n kautta. Tulokset ovat tällä tutkimuksella melko vähäisiä joten niiden perusteella ei voida tehdä suuria yleistyksiä palvelualojen osaamisesta muistisairauksien saralla. Kuitenkin verratessa tuloksia aikaisempien tutkimusten tuloksiin voi huomata vastauksissa toistuvan hyvin samankaltaisia asioita. Siksi tämänkin tutkimuksen tuloksia on voitu käsitellä. Aiheesta voitaisiin tehdä myös erilaisia jatkotutkimuksia. Kyselyä voitaisiin suorittaa esimerkiksi erikokoisille paikkakunnille ja tutkia onko vastauksissa vaihtelua sen perusteella. Lisäksi voitaisiin keskittää kyselyä tietyille aloille ja selvittää tarkemmin millaisia asioita muistiosaamisessa voitaisiin kehittää. Tulevat tutkimukset voisivat tapahtua myös teemahaastattelujen kautta, jolloin saataisiin ehkä vähemmän vastauksia, mutta ne olisivat yksityiskohtaisempia. Jatkotutkimukset voisivat olla tarpeellisia, koska aiheen laajuuteen nähden sitä on tutkittu vielä kovin vähän.

## 8 Pohdinta

Työn tavoitteena oli tuottaa tutkimustietoa Äänekosken alueen palvelualueiden työntekijöiden valmiuksista kohdata muistisairaita työssään. Tarkoituksena oli herätellä alan ammattilaisia aiheeseen ja selvittää heidän osaamistaan siitä. Kokonaisuutena voidaan havaita, että ollaan tekemisissä tärkeiden asioiden kanssa. Vaikka jalkatyön kautta huomattiin, että kiinnostusta ja innostusta oli aiheeseen, vastaajamäärät jäivät kuitenkin vähäisiksi. Tämä osoittaa sen, että aihe on tärkeä mutta kiinnostus ei silti ole sillä tasolla mitä pitäisi. Koko työn ajan on törmätty myös ennakkoluuloihin siitä, että aihe ei kosketa itseä tai, että muistisairaat eivät liikkuisi ”vapaana”. Halosen (2016) haastattelussa kävi myös ilmi, että muistisairauksiin liittyy paljon häpeää. Muistiyhdistyksen tavoitteena onkin normalisoida muistisairaudet yhdeksi kansansairaudeksi muiden joukkoon. Monesti ne asiat joista ei tiedetä, herättävät myös pelkoa ja vääriä ennakoasenteita. Tänä päivänä tieto on kuitenkin lähellä. Sosiaalisessa mediassa voi törmätä ilmiöön, jossa jokaisen on mahdollista olla asiantuntija. Paljon vääriäkin tietoa on siis liikkeellä ja siksi on tärkeää, että on tahoja, jotka tarjoavat laadukasta tiedonlevitystä ja tähän panostetaan. Vaikka tutkimuksessa kävi ilmi, että esimerkiksi internetistä voi löytää tietoa muistisairauksista, ei voida väheksyä ammattimaisesti tarjotun koulutuksen arvoa. Sosiaalisen median aikakausi antaa myös asiantunteville tahoille mahdollisuuden ottaa kantaa keskusteluihin ja tuoda esiin omia näkemyksiään keskustelua herättäviin asioihin. Muistiliiton sivut tarjoavat laadukasta tietoa, mutta jos hakija ei tiedä mitä etsii, ei siitä välttämättä ole myöskään apua. Ennen tätä tutkimusta, Muistiyhdistyksellä oli myös hyvin vähän tietoa siitä, mistä asioista lisätietoa olisi tarvetta antaa.

Asiakaspalvelutyössä on tärkeää, että henkilöstö on osaavaa. Liiketaloudellisesta näkökulmasta on vaikea kattavasti perustella, miksi muistisairauksiin perehtynyt henkilöstö olisi yritykselle tuottava. Toki voidaan ajatella, että hyvää palvelua saava asiakas palaa aina uudelleen samaan yritykseen asioimaan. Miksi ei muistisairaskin? Toisaalta vastuullisuus on myös tärkeä kilpailuetu. Tässä ollaan kuitenkin enemmän eettisten kysymysten äärellä. Vedotaan enemmän henkilöstön ja yrityksen päättäjien tunteisiin kuin rahaan. Kuten teoriassa on käynyt ilmi, on erittäin oleellista, että tätä puolta ei väheksytä. Asiakaspalvelutyössä kohdataan erilaisia asiakkaita ja haastaviin

tilanteisiin olisi hyvä saada tukea. Muistisairaat käyttävät erilaisia palveluita ja heidän hyvinvoinnilleen on monen tekijän kautta tärkeää, että he saavat tarvitsemaansa palvelua. Syrjäytymisen riski on suuri, aktiivinen elämä on erittäin tärkeää ja toisaalta tutussa ympäristössä muutokset voinnissa voidaan havaita varsinkin jos henkilöstöllä on tietämystä muistisairauksista. Teoriaosuudessa on huomioitu myös, että ikääntyvä väestö tuo haasteita muun muassa asumisen suhteen. Tällöin on selvää, että muistisairauksiin voi törmätä yhä enemmän myös arkisissa ympäristöissä ja yhteisön vastuu kasvaa. Olisikin hyvä mikäli palvelualojen henkilökunta tietäisi mihin olla yhteydessä jos nousee huoli asiakkaan tilasta.

### **Luotettavuus**

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta. Keino tämän luotettavuusseikan selvittämiseen olisi tutkimuksen toistaminen. Tämä ei kuitenkaan ole täysin varma tapa sillä ilmiö saattaa muuttua, virheellinen mittari voi tuottaa uudelleen väärän tuloksen tai alkuperäinen tutkimus vaikuttaa vastaajajoukon ajatuksiin aiheesta. (Kananen, 2010, 128–129.) Tässä tutkimuksessa reliabiliteetin tarkastelu ei muun muassa resurssien vuoksi ollut mahdollista.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen yleistettävyyttä. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan sitä kuinka hyvin tutkimustulokset vastaavat kyseessä olevan populaation kantaa tutkittaviin asioihin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan syy-seuraus-suhteiden tarkastelua ja niiden pätevyyttä. (Kananen, 2011, 118 - 121.) Tässä tutkimuksessa ulkoinen validiteetti otettiin huomioon heti alkuun niin, että pyrittiin valitsemaan tutkimusongelman kannalta sopivia yrityksiä. Tarkkaa tietoa tutkittavasta populaatiosta ei ollut saatavilla joten koettiin tutkimusongelman ja tavoitteiden kannalta riittäväksi käyttää harkinnanvaraista otantaa. Samalla pyrittiin panostamaan saatujen yhteystietojen laatuun. Vastausmäärä jäi kuitenkin toivottua pienemmäksi. Vastauksia ei lähdetty odottelemaan enempää sillä resurssit eivät tähän mahdollistaneet. Samalla koettiin myös, että saadut tulokset antoivat tarpeeksi tietoa tutkimusongelmaan nähden. Tutkimuksen luotettavuutta lisäävät kokonaan avoimista kysymyksistä saadut tulokset. Niistä voidaan todeta, että samat teemat toistuvat. Mittareiden luotettavuutta voidaan arvioida myös sillä perusteella, että niistä saadut tulokset vastaavat alussa määritettyyn tutkimusongelmaan. Taustatietokysymyksistä saadaan myös selkeä kuva vastaajajoukosta. Johtopäätöksiä on myös tarkasteltu aikaisempien

olemassa olevien tutkimusten valossa. Tutkimuksesta on siis saatu haluttua materiaalia vaikka materiaalin tarkempi tilastollinen käsittely ei olekaan mahdollista. Tulokset eivät myöskään ole tilastollisesti merkittäviä.

Tutkimuksen tavoitteet saavutettiin hyvin. Toki toiveissa oli vastaajajoukon suurempi mielenkiinto aihetta kohtaan ja tulosten analysointia olisi helpottanut, mikäli vastauksia olisi saatu runsaammin. Jo alkuun mietittiin tarvetta tutkimusalueen maantieteelliseen laajentamiseen. Jälkeenpäinkin ajateltuna tavoitteet mielessä pitäen, ei olisi ollut suurta merkitystä, mikäli tutkimus olisi koskettanut esimerkiksi koko Keski-Suomen aluetta. Tällöin olisi ollut mahdollista tutkia suurempaa joukkoa ja mahdollisuus tilastollisesti merkittäviin tuloksiin olisi ollut suurempi. Olemassa olevilla resursseilla kuten aika, raha ja ihmismäärä, ei kuitenkaan koettu tarpeelliseksi lähteä tähän tutkimukseen kasvattamaan tutkimusaluetta. Kuten johtopäätöksissä on jo todettu, on tutkimuspohjaa mahdollista käyttää jatkossa laajemmalle alueelle ja tällöin on syytä myös sitouttaa tai houkuttaa vastaajajoukkoa enemmän. Olisi myös ollut hienoa tarjota tilastollisesti luotettavaa tietoa toimeksiantajalle. Tällöin myös tarkempi tilastollinen analysointi olisi ollut mahdollista. Nyt esimerkiksi ristiintaulukoinnin tulokset olivat häviävän merkityksettömiä. Niiden liittämistä tutkimukseen ei koettu tarpeelliseksi. Olisi ollut mielenkiintoista esimerkiksi selvittää, että onko eri aloilla eroja sen suhteen, kuinka hyvin muistiasiat ovat hallussa. Tärkeää on kuitenkin ollut hyvä palaute toimeksiantajalta. Työn tarkoituksena oli tarjota esitietoa tulevaa koulutusta varten joten vielä ei pystytä täysin arvioimaan, että kuinka hyvin tutkimuksessa on tämä huomioon ottaen onnistuttu. Vasta koulutuksen jälkeen voitaisiin perusteellisemmin tarkastella, että onko oikeita asioita saatu kerättyä.

## Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY. Viitattu 31.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>, Janet, Verkkokirjahylly Talentum.
- Erkinjuntti, T., Rinne, J. & Soininen, H. 2010. Muistisairaudet. Helsinki: Duodecim.
- Erkinjuntti, T. & Huovinen, M. 2001. Kun muisti pettää - Muistihäiriöt ja dementia. Porvoo: WS Bookwell.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen - Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Grunér, M. & Rosendah, M. 2006. Muistihäiriöosaamista palvelualoille-projektin loppuraportti. Viitattu 3.5.2016. [Http://www.muistiturku.fi/muistihairioosaamista\\_palvelualoilla\\_loppuraportti.pdf](Http://www.muistiturku.fi/muistihairioosaamista_palvelualoilla_loppuraportti.pdf).
- Halonen, U. 2016. Keski-Suomen Muistiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja. Teemahaastattelu 7.4.2016.
- Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen - oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Edita.
- Helminen, J., Laine, E., Sirén, R. & Zotow M. 2013. Muisti muuttuu - Arki muuttuu Puheenvuoroja muistisairaiden henkilöiden hyvinvoinnista ja turvallisesta ympäristöstä. Viitattu 3.4.2016. [Http://projects.centralbaltic.eu/images/files/result\\_pdf/ELDEM\\_result3\\_book\\_Muisti\\_muuttuu\\_arki%20muuttuu\\_FI.pdf](Http://projects.centralbaltic.eu/images/files/result_pdf/ELDEM_result3_book_Muisti_muuttuu_arki%20muuttuu_FI.pdf).
- Huuhka, M. 2010. Luovan asiantuntijaorganisaation johtaminen. Helsinki: Talentum. Viitattu 31.3.2016. <Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>, Janet, Ellibs.
- Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. 2014. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum. Viitattu 31.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>, Janet, Verkkokirjahylly Talentum.
- Hätönen, H. 1999. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden kustannus.
- Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kauhanen, J. 2013. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.-11. p. Talentum. Viitattu 31.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>, Janet, Verkkokirjahylly Talentum.
- Korkman, O. & Arantola, H. 2009. Arki - Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro.
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Talentum. Viitattu 31.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>, Janet, Talentum.

L 28.12.2012/980. 2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, luku 2, § 5. Viitattu 1.4.2016.  
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P5](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P5).

Lapin Muistiyhdistys ry. 2013. Lapin Muistiaakkoset 2012 – 2013 –kampanja.

Molander, G. 2003. Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos.

Muistiliitto. N.d. Muistisairas ihminen asiakkaana – ymmärrä ja auta. Muistiliiton esite palveluololle. Viitattu 3.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/files/5013/7603/7090/Muistisairas\\_ihminen\\_asiakkaan\\_-\\_Ymmrr\\_ja\\_auta\\_FINAL.pdf](http://www.muistiliitto.fi/files/5013/7603/7090/Muistisairas_ihminen_asiakkaan_-_Ymmrr_ja_auta_FINAL.pdf).

Muistiliitto. 2013. Dementia. 15.8.2013. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairaudet/dementia/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairaudet/dementia/).

Muistiliitto. 2014. Muutokset käyttäytymisessä. 26.9.2014. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairauksien-oireisto/muutokset-kayttaytymisessa/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/muistihairiot-ja-sairaudet/muistisairauksien-oireisto/muutokset-kayttaytymisessa/).

Muistiliitto. 2016a. Muistiliiton toiminta. 3.2.2016. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/tietoa-muistiliitosta/toiminta/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/tietoa-muistiliitosta/toiminta/).

Muistiliitto. 2016b. Muistisairaudet. 23.2.2016. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/).

Muistiliitto. 2016c. Kansallisen muistiohjelman järjestöllinen toteuttaminen.

10.3.2016. Viitattu 1.4.2016. [Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/tietoa-muistiliitosta/toiminta/kehittamistoiminta/kansallinen-muistiohjelm/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/tietoa-muistiliitosta/toiminta/kehittamistoiminta/kansallinen-muistiohjelm/).

Muistiliitto. 2016d. Muistisairaahan ihmisen kohtaaminen. 1.1.2016. Viitattu 3.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/erityiskysymyksia/muistisairaahan-ihmisen-kohtaaminen/](http://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/erityiskysymyksia/muistisairaahan-ihmisen-kohtaaminen/).

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita. Viitattu 31.3.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/), Janet, Ellibs.

Neuvonen, M. 2014. Päätä viisaasti. Helsinki: Talentum. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/), Janet, Talentum.

Okkonen, E. 2015. Muistisairaiden määrä kasvussa 193 000 sairastunutta Suomessa. Muistiliitto 23.6.2015. Viitattu 1.4.2016.

[Http://www.muistiliitto.fi/fi/alasivut/ajankohtaista/muistisairaiden-maara-kavussa-193-000-sairastunutta-suomessa/](http://www.muistiliitto.fi/fi/alasivut/ajankohtaista/muistisairaiden-maara-kavussa-193-000-sairastunutta-suomessa/).

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena - markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ryhänen, L. 2014. Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä henkilöstön osaamistarpeet. Karelia-ammattikoulun julkaisu. Viitattu 4.5.2016.

[Https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79689/C14.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79689/C14.pdf?sequence=1).

- Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. Talentum. Viitattu 31.3.2016  
[Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/), Janet, Verkkokirjahylly Talentum.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Kansallinen muistiohjelma 2012-2020 - Tavoitteena muistiystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:10. 8.5.2012. Viitattu: 1.4.2016.  
[Http://www.julkari.fi/bitstream/handle/1002](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/1002).
- Suomi.fi. 2016. Kotona asujalle. 12.2.2016. Viitattu 1.4.2016.  
[Https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan\\_palveluopas/asumiseni/kotona\\_asujalle/index.html](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/asumiseni/kotona_asujalle/index.html).
- Suomen muistiasiantutijat. 2015. Keskivaikean ja vaikean muistisairauden esiintyvyys. Viitattu 1.4.2016.  
[Http://www.muistiasiantutijat.fi/tuemme.php?udpview=suomalaisen-tutkimuksen-mukaan](http://www.muistiasiantutijat.fi/tuemme.php?udpview=suomalaisen-tutkimuksen-mukaan).
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2015. Väestöennuste [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. 30.10.2015. Helsinki. Tilastokeskus. Viitattu: 1.4.2016.  
[Http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html).
- Turtiainen, S. 2013. Muistisairaiden määrä kolminkertaistuu vuoteen 2050 mennessä. Helsingin Sanomien artikkeli, 5.12.2013. Viitattu 1.4.2016.  
[Http://www.hs.fi/tiede/a1386215210183](http://www.hs.fi/tiede/a1386215210183).
- Työterveyslaitos. 2010. Työpaikan osaamiskartoitus. Viitattu 7.5.2016.  
[Http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/erilaisia\\_keinoja/sivut/tyopaikan\\_osaamiskartoit.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/erilaisia_keinoja/sivut/tyopaikan_osaamiskartoit.aspx).
- Työterveyslaitos. 2016. Työyhteisön kehittäminen. Viitattu 7.5.2016.  
[Http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/tyoyhteison\\_kehittaminen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/tyoyhteison_kehittaminen/sivut/default.aspx).
- Ympäristöministeriö. 2013. Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013–2017. Valtioneuvoston periaatepäätös 18.4.2013. Findikaattori. 2016. Väestön ikärakenne. 1.4.2016. Viitattu 1.4.2016. [Http://www.findikaattori.fi/fi/14](http://www.findikaattori.fi/fi/14).
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.
- Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita. Viitattu 1.4.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/), Janet, Ellibs.



## Liitteet

Liite 1. Verkkokyselyn sisältö

### Muistiosaaminen Äänekosken alueen palvelualueilla

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa Äänekosken alueen palvelualueiden työntekijöiden valmiuksista kohdata muistisairaita työssään. Tutkimuksen tekevät Jyväskylän ammattikorkeakoulun kaksi opiskelijaa Keski-Suomen Muistiyhdistys ry:n toimeksiantamana. Kyselyn tulosten avulla Muistiyhdistys pyrkii järjestämään maksuttomia koulutuksia aiheesta. Tuloksia käytetään myös edistämään opiskelijoiden opinnäytetyötä.

Keski-Suomen Muistiyhdistys ry:n tehtävänä on Muistiliiton osana ajaa ja valvoa muistisairauteen sairastuneiden ja heidän läheistensä etuja. Muistitiedon jakaminen ja kehittämistyö on myös oleellinen osa yhdistyksen toimintaa.

Tutkimus tehdään anonymisti. Kysymyksiin ei ole oikeita tai väriä vastauksia. Vastaaat oman tietämyksesi pohjalta. Ympyröi mielestäsi sopiva vastaus. Viimeisellä sivulla on tilaa, mikäli vastaus ei mahdu lomakkeelle.

#### **Oletko sitä mieltä, että muistisairaat käyttävät yrityksenne tarjoamia palveluja?**

- 1 Olen
- 2 En ole
- 3 En osaa sanoa

#### **Kuinka tärkeänä pidät, että muistisairaat ihmiset saavat yrityksesi tarjoamia palveluja?**

En ollenkaan tärkeänä			Erittäin tärkeänä	
1	2	3	4	5

#### **Oletko kohdannut työssäsi muistisairaahan asiakkaan?**

- Olen
- En ole

En osaa sanoa

**Jos olet, kuinka varmaksi tunnet olosi kohdatessasi muistisairaalta vaikuttavan henkilön?**

Erittäin epävarmaksi

Erittäin varmaksi

1

2

3

4

5

**Mitkä seuraavista ovat mielestäsi tunnistettavia merkkejä muistisairaudesta?**

Harhaisuus

Asioiden toistelu

Aggressiivisuus

Puheen tuottaminen haastavaa

Puheen ymmärtäminen haastavaa

Levottomuus

Epäluuloisuus

Sopimaton käytös

Rahankäytön vaikeudet

Hämärtynyt ajan- ja paikantaju

Lähimuistin ongelmat

Hahmottamisen vaikeudet

**Oletko kohdannut haastavia tilanteita muistisairauteen liittyen?**

En

Kyllä, millaisia:

**Mitä teet kohdatessasi muistisairaahan asiakkaan?**

**Esiintyykö työyhteisössäsi ennakkoluuloja koskien muistisairaita?**

Ei

Kyllä, miten ilmenee:

**Mihin tahoon olisit yhteydessä, mikäli sinulla heräisi huoli muistisairaana asiakkaan tilanteesta?**

Esimieheesi (jos on)

Hätäkeskukseen

Kaupungin palveluihin

Asiakkaan omaiseen (mikäli yhteystiedot saatavilla)

En mihinkään

En osaa sanoa

**Tiedätkö mistä voisit saada lisätietoa muistisairauksista tai muistisairaiden kohtaamisesta?**

En

Kyllä, mistä:

**Oletko saanut koulutusta/perehdytystä muistisairaiden kohtaamiseen liittyen?**

Olen

En ole

En ole varma

**Olisitko valmis/kiinnostunut lisäämään ammattitaitoasi muistisairaisiin liittyen?**

Kyllä

En, perustele halutessasi:

**Mikä olisi sinulle mieluinen perehdytys-/koulutusmuoto? (voit valita useita)**

Video

Käytännönläheinen luento

Käytännönläheinen luentosarja

Esite

Tapahtuma

Projekti/hanke

Jokin muu, mikä:

**Muuta sanottavaa tai palautetta aiheesta? Esimerkiksi koulutusmuotoihin liittyen:**

Taustatiedot (pakolliset kysymykset merkitty tähdellä)

**Sukupuoli\***

Nainen

Mies

En halua vastata

**Missä työskentelet?\***

Pankki

Posti

Elintarvikeliike

Muu vähittäiskauppa

Apteekki

Parturi-Kampaamo

Optikkopalvelut

Kahvila/Ravintola

Hyvinvointipalvelut (esim. hieroja)

Kauneushoitopalvelut

Jokin muu, mikä:

**Työskenteletkö Äänekosken seudulla?\***

Kyllä

Jos et, missä:

**Asema\***

Esimies

Työntekijä

**Kuinka monta vuotta olet ollut palveluammattissa?\***

alle 1

1-2

3-10

11–20

21–40

yli 40

**Kuinka usein palvelet kuluttaja-asiakkaita työssäsi?\***

Useita kertoja päivässä (esim. kassa-/asiakaspalvelutyö)

1-2 kertaa päivässä

Harvemmin