



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Johanna Juola

Kuule minua

Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti YAMK

Vanhustyö ylempi AMK

Tutkimuksellinen kehittämissyö

6.11.2019

Tekijä(t) Otsikko	Johanna Juola Kuule minua – Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa
Sivumäärä Aika	52 sivua + 6 liitettä 6.11.2019
Tutkinto	Toimintaterapeutti YAMK
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyö ylempi AMK
Ohjaaja(t)	Yliopettaja, Tuula Mikkola
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on tuottaa suosituksia, miten ikääntynyt kuulovammainen tulee huomioida digitaalisten palveluiden ja tuotteiden suunnittelussa ja tuottamisessa. Kuulovamma on näkymätön vamma, joka vaikuttaa ihmisen elämään monella osa-alueella. Ikääntyneellä kuulovammaisella on haasteita toimintakyvyssä, päivittäisessä elämässä ja sosiaalisessa kanssakäymisessä. Kuuloaistin ollessa heikentynyt, äänellä annettu viesti vääristyy tai jää kokonaan huomioimatta. Ulkopuolisuuden tunne ja turhautuminen lisääntyy. Sosiaalinen elämä kaventuu, kun ei kuule mitä puhutaan tai kuulee vain osia keskustelusta.</p> <p>Kehittämistutkimuksen toteutuksessa on mukailtu Bikva-mallin neljää perättäistä vaihetta. Kehittämistutkimuksen toteutusvaiheet ovat: Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminnan ja lyhytaikashoidon asiakkaiden yksilöhaastattelut, ammattilaisten ryhmähaastattelut, suosituksien arviointi HIPPA- eli Hyvinvointia ja parempaa palveluasumista digitalisaation avulla-hankkeessa ja suositusten julkaiseminen.</p> <p>Kehittämistutkimuksen suositukset on tuotettu haastatteluaineiston analyysiin pohjalta. Analyysi on tehty induktiivisen sisällönanalyysin mukaan, ja sitä on ohjannut aineistosta nousseet teoreettiset merkitykset. Suositukset on jaettu neljään pääkohtaan: Ikääntyneen huomioiminen, ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet, Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa ja Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille.</p> <p>Ikääntyneiden huomioimisessa keskeisintä on ikääntyneen tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi. Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet liittyvät sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistamiseen, selkeään kommunikointiin, taustamelun minimointiin eri tilanteissa ja muun toimintakyvyn muutosten vaikutuksien huomioimiseen. Digitaaliset palvelut tulee tuottaa niin, että ne kompensoivat ikääntyneen kuulovammaisen toimintakykyä ja ovat selkeitä ja yksinkertaisia. Konkreettisia toimenpiteitä palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ovat säännöllisen huollon järjestäminen, ohjeistuksen selkokieliisyys ja video-ohjeiden tekstittäminen.</p> <p>Suosituksien ovat ikääntyneiden kuulovammaisten ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä ja kokemuksia palveluista, tuotteista ja niiden käytettävyydestä. Kehittämistutkimuksen tulokset ja suositukset ovat kaikkien hyödynnettävissä.</p>	
Avainsanat	ikääntynyt kuulovammainen, kuulovamma, suositukset, digitaalisuus, palvelu, tuotteet

Author Title	Johanna Juola Hear Me – Recommendations of How to Consider Elderly Hearing Impaired when Designing Digital Services and Products
Number of Pages Date	52 pages + 6 appendices 6 November 2019
Degree	Master of Social Services and Health Care
Degree Programme	Master's Degree Programme in Human Ageing and Services
Instructor	Tuula Mikkola, Principal Lecturer
<p>The purpose of this study was to make recommendations of how to consider elderly people with hearing impairment when designing digital services and products. Hearing impairment is an invisible disability and its effects many aspects of life. Hearing impairment causes challenges to operational performance and social interaction. Hearing loss makes it difficult to hear the messages given only with sound or some of the message's information gets ignored. This makes elderly people with hearing impairment outsiders and makes them frustrated. There is less social interaction, because loss of hearing makes it hard to hear what people are saying. Sometimes elderly only hear part of the conversation and cannot respond properly.</p> <p>This study was made following Bikva-models four consecutive stages, which are interviewing the clients at the Myllypuro comprehensive service centre's daily activity centre and short-term care, interviewing a group of professionals, recommendations evaluating the HIPPA - Wellbeing and Better Service Housing through Digitalisation -project, and publishing the recommendations.</p> <p>The recommendations were made based on the material of the interviews. At the analysis of the material inductive content analysis was used and it was directed by theoretical aspects raising from the theoretical meanings. Recommendations are divided into four categories: paying attention to the aged; the needs of elderly with hearing impairment; what to consider when planning digital services and products, and finally specific needs for services and products.</p> <p>A central factor when taking elderly into consideration is their need to be heard and seen. Elderly people with hearing impairment have special needs concerning social interaction, clear communication, minimisation of background noise and taking changes in their operational performance into consideration. Digital services should be developed so that they improve the hearing-impaired elderly's operational performance and they are simple and easy to use. Specific needs include regular maintenance for the devices, instructions should be written in easy language and video instructions should be texted.</p> <p>Recommendations are made from the perspective of the elderly with hearing impairment and professionals. The study results and recommendations are available for anyone to use.</p>	
Keywords	elderly hearing impaired, hearing impairment, recommendation, digitalization, service, product

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ikääntynyt toimijana päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa	4
2.1	Ikääntyneen toimijuus ja toimintakyky	4
2.2	Ympäristön merkitys toimijuudelle ja toimintakyvyille	6
3	Ikääntynyt kuulovammainen	8
3.1	Kuulon merkitys	8
3.2	Ikääntyneen kuulovammat	9
3.3	Kuulovammojen vaikutus ikääntyneen toimintakykyyn ja sosiaaliseen kanssakäymiseen	10
4	Digitaalisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen	12
4.1	Käyttäjänäkökulma digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa	12
4.2	Eettinen näkökulma digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa	13
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	15
6	Kehittämistyön toteutus, aineiston kerääminen ja analyysi	16
6.1	Bikva-malli	16
6.2	Teema- ja täsmähaastattelu	16
6.3	Aineiston analyysi	18
6.4	Kehittämistutkimuksen toteutus Bikva-mallia soveltaen	18
6.5	Asiakkaiden haastattelut ja aineiston analysointi	19
6.6	Ammattilaisten täsmäryhmähaastattelut ja aineiston analysointi	21
7	Kehittämistyön tulokset	26
7.1	Ikääntyneiden yleiset tarpeet	26
7.1.1	Ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen	26
7.1.2	Tuen merkitys	27
7.2	Heikentyneen kuulon tuomat haasteet ja tarpeet ikääntyneellä	28
7.2.1	Kommunikoinnin haasteet ja apukeinot	28
7.2.2	Sosiaalinen kanssakäyminen ja osallisuus	30
7.2.3	Kuulokojeen käytön haasteet	31
7.3	Digitaalisen palveluiden ja tuotteiden kehityksessä huomioitavia asioita	34
7.3.1	Digitaalisuuden merkitys palveluissa ja tuotteissa	34

7.3.2	Palveluiden ja tuotteiden käytettävyys	35
7.3.3	Apuvälineiden kehittäminen ja käytön esteiden tiedostaminen	36
8	Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa	37
8.1	Suosituksien arviointi ja julkistaminen	37
8.2	Suosituksien kootusti	37
8.3	Ikääntyneen huomioiminen	39
8.4	Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet	39
8.5	Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa	41
8.6	Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille	42
9	Lopuksi	44
	Lähteet	48
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelunrunko / Asiakkaiden haastattelu	
	Liite 2. Teemahaastattelunrunko / Ammattilaisten täsmäryhmähaastattelu	
	Liite 3. Suostumuslomake asiakkaiden haastattelut	
	Liite 4. Suostumuslomake ammattilaisten täsmäryhmähaastattelu	
	Liite 5. Tietoiskun Power Point-esitys Kehittäjäklubifoorumi HIPPA-hanke 1.10.2019	
	Liite 6. Palautelomake HIPPA-hankkeen osallistujille	

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysala on ollut muutoksessa kautta aikojen. Jokaiselle muutokselle on ollut tyypillistä oman aikakautensa tapahtumat. Jotta ymmärtää sosiaali- ja terveyspalveluiden muutoksia ja nykytilaa, on hyvä tarkastella hieman niiden historiallista kehitystä. Suomessa sotien jälkeen 1950-luvulla saivat alkunsa kansaneläkejärjestelmä ja sairaalalaitos. 1970-luvulla suomalaista hyvinvointivaltiota kehitettiin käynnistämällä lasten päivähoito ja kansanterveystyö sekä kehitettiin erityisryhmien etuuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

Tultaessa 1980-luvulle Suomen talouskasvu mahdollisti useiden erilaisten sosiaaliturvatuksien uudistamisen ja kehittämisen. 1980-luvulla muun muassa uudistettiin sosiaalietuuksien verotus, perhepolitiikka kehittyi ja vammaisten henkilöiden palveluja ja toimeentuloa kehitettiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista lain (380/1987) ja sosiaalihuoltolain (710/1982) voimaan tulo 1980-luvulla antoi edellytykset vammaisten henkilöiden yhdenvertaiseen elämiseen yhteiskunnassa. Lisäksi nämä kaksi lakia tukivat yksilön toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta eri tukikeinoin. (Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista laki 380/1987; sosiaalihuoltolaki 710/1982.)

Ennen 2000-lukua Suomi oli taantumassa ja talouskasvu hidasta. Tämä aikakausi pysäytti aikaisemmin alkaneen kehityksen ja uudistaminen useaksi vuodeksi. Tultaessa 2000-luvun alkuun varauduttiin väestörakenteen muutokseen ja ikääntyvien määrän kasvuun asettamalla hoitotakuu terveydenhuoltoon ja uudistamalla laajasti työeläkejärjestelmää. 2010-lukua leimaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistaminen, joka jatkuu edelleen sekä sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Tämän lisäksi koko 2000-luvun alun vuosikymmenille leimaavaa on ollut palveluiden ja tuotteiden digitalisoiminen. Maailman digitalisoituessa jatkuvasti tulee erilaiset käyttäjät huomioida niin, että digitaaliset palvelut ja tuotteet ovat esteettömiä ja kaikkien saavutettavissa (Raappana & Melkas 2009: 41; Leikas 2014a: 21).

Tilastokeskuksen vuodelta 2015 olevan väestöennustuksen mukaan yli 65-vuotiaiden osuus Suomen väestöstä ennustetaan nousevan vuoteen 2030 mennessä jopa 26 prosenttiin (Suomen virallinen tilasto 2015). Maailman terveysjärjestö WHO määrittää, että maailmassa on tällä hetkellä joka kolmannella yli 65-vuotiaista toimintaa haittaava kuu-

lovamma ja määrän odotetaan kasvavan vuoteen 2050 mennessä, jolloin maailman väestöstä 900 miljoonaa ennustetaan olevan jonkin asteisesti huonokuuloisia (WHO 2018). Ikääntyneiden kuulovammaisten määrä kasvaa siis samassa suhteessa ikääntyneiden määrän kanssa. Nämä yhdessä lisäävät haasteita ikääntyvien palveluiden ja asumisen järjestämisessä.

Kuulovamma on näkymätön vamma, joka vaikuttaa ihmisen elämään monella osa-alueella. Kuulovamman näkymättömyyden vuoksi se saattaa usein jäädä huomioimatta tai sen vaikutusta yksilön elämään aliarvioidaan. Kuulovammaisella ja varsinkin ikääntyneellä kuulovammaisella on haasteita toimintakyvyssä, päivittäisessä elämässä ja sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Hannula 2011: 19–20; Sorri & Huttunen 2016: 186.) Kuuloaistin avulla saadaan informaatioita ympäristöstä, vastaanotetaan varoitusääniä ja ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa. Kuuloaistin ollessa heikentynyt, äänellä annettu viesti vääristyy tai jää kokonaan huomioimatta. Tämä lisää ulkopuolisuuden tunnetta ja turhautumista. Tämän lisäksi sosiaalinen elämä kaventuu, kun huonokuuloinen ei kuule mitä puhutaan tai kuulee vain osia keskustelusta. (Friauf 2014: 51–52.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ikääntyneellä kuulovammaisella tarkoitetaan yli 75-vuotiasta henkilöä, jolla on kuulovamma.

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohta on tuoda esiin ikääntyneen kuulovammaisen tarpeita ja haasteita suhteessa digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Tarkoituksena on laatia suosituksia, jotka antavat tietoa, miten ikääntynyt kuulovammaisen tulee huomioida tuotettaessa digitaalisia palveluita ja tuotteita. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä toimintaympäristönä on Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminta ja lyhytaikaishoito, joiden pohjalta tarkastellaan myös kotona asumista tukevia palveluja.

Kehittämistyössä ikääntyneiden yksilöhaastatteluilla saadaan asiakaslähtöistä tietoa ikääntyneen kuulovammaisen tarpeista ja haasteista sekä näiden vaikutuksesta ikääntyneen toimintakykyyn. Näiden haastattelujen lisäksi ryhmähaastatellaan Myllypuron palvelukeskuksessa työskenteleviä ammattilaisia. Ammattilaisten haastatteluilla tuodaan esille näkemyksiä ammattihenkilökunnan näkökulmasta ikääntyneen kuulovammaisen tarpeista ja haasteista. Lisäksi ammattilaiset antavat haastattelussa oman näkemyksensä digitaalisten palveluiden haasteista ja tarpeista suhteessa ikääntyneen toimintakykyyn.

Suosituksia tuotetaan haastatteluiden tulosten perusteella. Suosituksissa painoarvo on ikääntyneiden kuulovammaisten omilla tarpeilla ja näkemyksillä sekä toiveilla. Myös ikääntyneiden kanssa työskentelevien ammattilaisten näkemykset huomioidaan. Suositusten tarkoitus on toimia palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä osana kehittämisprosessia.

Kehittämistutkimuksen tuloksia ja suosituksia hyödynnetään ensisijaisesti HIPPA- eli Hyvinvointia ja parempaa palveluasumista digitalisaation avulla-hankkeessa, mutta ne ovat myös kaikkien avoimesti saatavilla ja käytettävissä julkaisun jälkeen. HIPPA-hanke on alkanut elokuussa 2018 ja hankkeessa on mukana Metropolia Ammattikorkeakoulu, joka koordinoi hanketta sekä Helsingin kaupunki, Oulun ammattikorkeakoulu, Oulun kaupunki ja Tampereen ammattikorkeakoulu (HIPPA-hyvinvointia ja parempaa palveluasumista digitalisaation avulla 2018; 6aika-hanke 2018).

2 Ikääntynyt toimijana päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa

Suomen ikäpolitiikkana on ollut jo pitkään tuottaa palveluita ikääntyneen kotiin ja tarjota näin ikääntyneille mahdollisuus elää ja asua omassa kodissaan niin pitkään kuin mahdollista. Tähän pyritään jatkuvasti kehittämällä kotiin annettavia palveluita ja tukimuotoja sekä näiden laatua. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä eliniän kasvun ja suurien ikäluokkien ikääntyessä, haasteeksi nousee palveluiden sisällön kehitys sellaiseksi, että se vastaa kasvavaan tarpeeseen. (Voutilainen 2009: 117; Pikkarainen 2013: 76.)

Kotona asumista tukevat palvelut tukevat ikääntyneen kotona asumista ja hoitavan omaisen jaksamista sekä ennaltaehkäisevät toimintakyvyn laskua, ylläpitävät sosiaalisia kontakteja ja tarjoavat kuntoutusta. Palveluihin kuuluvat muun muassa päivätoiminta ja lyhytaikaishoito. Palvelut ovat ensisijaisesti suunnattu muistisairaille ikääntyneille ja heitä hoitavien omaisten jaksamisen tueksi. (Helsingin kaupunki 2019; Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon asiakkaille tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään mm. sosiaalisella toiminnalla, ulkoilulla ja liikunnalla (Helsingin kaupunki 2019).

2.1 Ikääntyneen toimijuus ja toimintakyky

Kotona asumista tukevissa palveluissa eli tässä kehittämistutkimuksessa päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa tuetaan asiakkaan toimijuutta ja toimintakykyä. Asiakkaille järjestetään ryhmämuotoista toimintaa, harrastetoimintaa, liikunta- ja ulkoilutoimintaa ja virkistystä. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista ja lisätä sosiaalista kanssa käymistä. (Helsingin kaupunki: 2019.)

Jyrkämän (2016) toimijuuden malli rakentuu eri tekijöistä ja niiden kokonaisuudesta, suhteesta toisiinsa. Ensimmäiseksi ikääntyneellä on oma uniikki elämänkulkunsa ja se on tuonut hänet juuri tähän kohtaan omaa elämänpolkuansa. Elämän kulkuun on vaikuttanut eri mahdollisuudet, valinnat ja toisaalta siihen on liittynyt myös erilaisia rajoitteita ja esteitä. Näiden kautta ja myötävaikutuksesta ikääntyneen elämänpolku on tullut tähän kohtaan, jossa jäljellä on vähemmän kuin elettyä elämää on takana. Vuorovaikutussuhteet ovat mahdollisesti muuttuneet, esimerkiksi omista lapsista on tullut ikääntyneen huolehtijoita, kun muutama vuosikymmen roolit olivat vielä toisin päin. Tämän vaiheen aikana ikääntynyt saattaa jo arvioida omaa tilannettaan ja omia vaihtoehtojaan. (Jyrkämä 2016: 423.)

Toimijuuteen liittyy myös eri rakenteisiin kohdistuva ajatusmaailma. Rakenteilla tarkoitetaan tässä kontekstissa muun muassa ikää, sukupolvea, sukupuolta, yhteiskunnallista asemaa ja kulttuuritaustaa. Tämän mukaan tulee myös huomioida ajankohta ja ympäristö, jossa toimitaan. Eroavaisuuksia toimijoiden ohella löytyy siis siitä, mitä sukupolvea he edustavat ja esimerkiksi mikä on heidän kulttuuritaustansa. (Jyrkämä 2016: 423.) On eri asia ikääntyä pääkaupunkiseudulla kuin esimerkiksi maaseudulla. Pääkaupunkiseudulla palvelut ja niiden tarjonta on usein laajempaa kuin maaseudulla. Määrä ei kuitenkaan ole aina suoraan verrannollinen palvelun laatuun.

Toimijuuten vaikuttavat keskeisesti myös toimijuuden modaliteetit kyetä, täytyä, osata, haluta, tuntea ja voida. Tavoitteet ja päämäärät sekä ihmisen motivaatio tulee yksilön halusta toimia. Ihmiseen toimijana vaikuttaa hänen taitonsa ja tietonsa eli se mitä hän osaa ja miten hän osaamistaan soveltaa eri tilanteissa. Ihminen tuntee ja hänellä on arvostuksia ja erilaisia tunnetiloja asioita kohtaan. Ihminen voi toimia toimijana, kun hänellä on mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja. Erilaiset pakkotilanteet, välttämättömyydet, esteet ja rajoitteet luovat tilanteita, joissa yksilön täytyy toimia, mutta joissa hän ei aina halua tai kykene. Yksilön erilaiset rajoitteet johtuen oman kehon vajavaisuuksista näkyvät hänen tavassaan ja kyvyssään toimia. (Jyrkämä 2016: 421–425.)

Ihmisen toimintakyky jaetaan pääsääntöisesti fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Ikääntyneen toimintakykyyn vaikuttavat yksilön omat resurssit kuten terveys, ympäristön fyysinen ja sosiaalinen aspekti sekä näiden suhde toisiinsa. Toimintakyvyn muutos parempaan tai huonompaan voi tapahtua millä osa-alueella tahansa. Muutos on yleensä terveydellinen, ja se aiheuttaa vähintään yhdellä osa-alueella haasteita. Iäkkäillä toimintakyvyn lasku on usein monisyisempi, ja tapahtuu useammalla osa-alueella joko samanaikaisesti tai rinnakkain. (Lyyra & Tiikkainen 2009: 58-61; Finne-Soveri 2011: 37.)

On kuitenkin huomioitava, että iäkkäällä toimintakyky ja siihen liittyvät osa-alueet ja niiden haasteet eivät ole sidonnaisia kronologiseen ikään. Toimintakyvyn muutoksiin iäkkäillä vaikuttavat usein erilaiset sairaudet kuten verisuoniperäiset sairaudet, aivotoimintaan vaikuttavat sairaudet kuten Alzheimerin tauti ja aivotraumat. (Finne-Soveri 2011: 37–38.)

Toimintakykyyn vaikuttaa lisäksi ikääntyneen oma kokemus omasta terveydestään. Iäkkäiden oma arvio omasta terveydestä vaikuttaa heidän omaan käsitykseensä omasta

toimintakyvystään. Omat vajavaisuudet toimintakyvyssä lisäävät negatiivista arviota omasta terveydentilan heikkoudesta. Myös harrastusten vähyys ja vähäiset sosiaaliset suhteet ovat yhteydessä iäkkään omaan arvioon toimintakyvyn heikkoudesta ja terveyden tilan huonoksi kokemisesta. (Henriksson & Salminen & Arve & Viitanen & Eloranta 2017: 253–264; Sainio & Koskinen & Sihvonon & Martelin & Aromaa 2016: 56–65.)

Toimijuus ja toimintakyky ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisiinsa ja kompensoivat toisiaan silloin kun niissä jostain syystä vajavuuksia. Toimintakyvyn vajaukset vaikuttavat siis yksilön toimijuuteen ja päin vastoin. Toimijuutta ja toimintakykyä ei voi erottaa toisistaan ja siksi näitä tulee tarkastella yhdessä puhuttaessa yksilöstä ja hänen toimijuutensa ja toimintakyvyn haasteista. (Jyrkämä 2016: 421–425.)

2.2 Ympäristön merkitys toimijuudelle ja toimintakyvylle

Ympäristön merkitys on valtava ikääntyneen toimintakyvylle ja sosiaalisten suhteiden ylläpidolle. Ympäristö on joko edistävä tai estävä ikääntyneen terveydelle ja hyvinvoinnille. Ympäristöä ja siihen liittyviä аспектеja tulee tarkastella ikääntyneen näkökulmasta ja pyrkiä muodostamaan ympäristöstä sellainen, että se tukee ikääntyneen itsenäistä suoriutumista, päätöksentekoa ja luo mahdollisuudet sosiaaliselle kanssa käymiselle (Lyyra & Tiikkainen 2009: 63.)

Ympäristö käsitetään usein kahtena eri kokonaisuutena; fyysisenä ja sosiaalisena (Lyyra & Tiikkainen 2009: 59). Ympäristöstä puhuttaessa voidaan myös puhua toimintaympäristöstä tai asuinympäristöstä (Riekkinen-Tuovinen 2018: 140–142). Ympäristöä määriteltäessä on hyvä myös muistaa, että jokainen määrittelee sen omista näkökulmista. Ikääntyneen ympäristö voi olla vain hänen oma kotinsa tai laajemmin ajateltuna koko naapurusto sekä siihen liittyvät palvelut ja sosiaaliset suhteet (Kondo 2015: 26.)

Pikkaraisen (2013) mukaan ympäristöä tulee tarkastella laajemmista näkökulmista kuin vain fyysisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena. Näitä ympäristön laajempia näkökulmia ovat muun muassa: fyysinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja poliittinen sekä teknologinen ja virtuaalinen ympäristö. Fyysinen ympäristö käsittää rakennetun ympäristön, joka on ymmärrettävä, looginen ja selkeästi hahmotettavista oleva. Fyysisen ympäristön tarkoitus on edistää ikääntyneen toimintakykyä ja liikkumista. Sen tulee mahdollistaa tavoitteellinen ja itsenäisen liikkuminen. Fyysiseen ympäristöön lasketaan myös luontevana osana luontoympäristö. (Pikkarainen 2013: 31.)

Sosiaalisen ympäristö sisältää läheiset, ystävät, vertaiset, ammattilaiset ja kaikki muut ikääntyneen kanssa vuorovaikutuksessa olevat ihmiset. Sosiaalinen ympäristö tulee nähdä vuorovaikutuksen ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistajana. (Pikkarainen 2013: 31.)

Kulttuurinen ja poliittinen ympäristö on Pikkaraisen (2013) mukaan historiaan ja samalla nykypäivään sidottua ympäristöä. Se määrittää kulttuurillisia tapoja ja perinteitä, mutta on muovautuva myös nykypäivän vaatimukseen. Siihen vaikuttavat myös poliittiset päätökset ja niiden sidonnaisuus muun muassa palveluiden tuottamiseen. Teknologinen ja virtuaalinen ympäristö on taas suhteellisen monimutkaista ja monimuotoista. Se muokkautuu jatkuvasti ja sen muutosten mukana varsinkin ikääntyneillä voi olla haasteita. (Pikkarainen 2013: 33.)

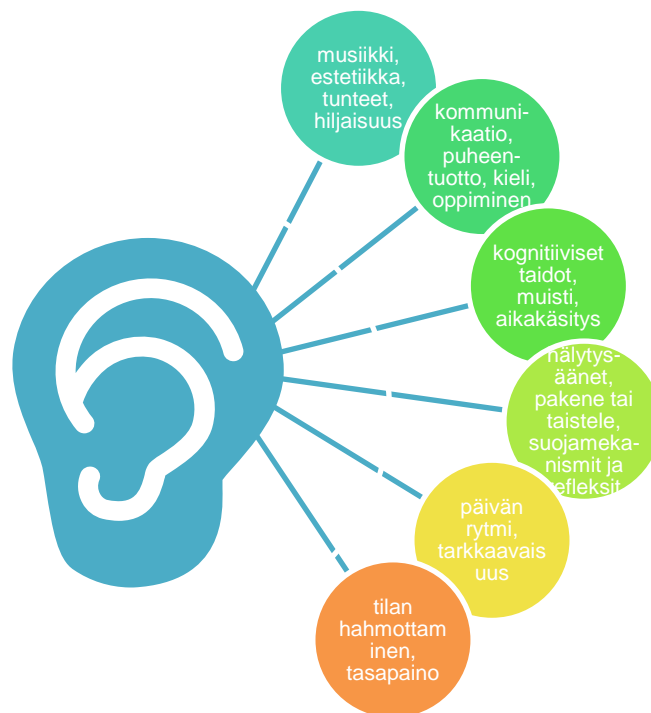
Päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa pyritään luomaan fyysisesti soveltuva ympäristö ikääntyneille asiakkaille muun muassa kiinnittämällä huomiota esteettömyyteen. Päivätoiminta ja lyhytaikaishoito ovat myös sosiaalisia ympäristöjä, jotka luovat luonnollisia kohtaamisia ja sosiaalisia tilanteita asiakkaiden kesken. Näitä tapahtuu muun muassa taksimatalla päivätoimintaan tai lyhytaikaishoitoon, palvelutalon yleisissä tiloissa esimerkiksi puutarhassa ja ravintolassa. Toiminnot tapahtuvat sellaisissa tiloissa, joihin liitetään sanat esteettömyys ja asukkaan oma valinta tilojen käyttämiseen. Lisäksi tilat koettiin sellaisiksi, että niissä saattoi olla yksin tai yhdessä. (Ruuskanen-Parrukoski, 2018: 115; Helsingin kaupunki: 2019.)

3 Ikääntynyt kuulovammainen

Kuulo on yksi aisteistamme ja sen avulla havainnoimme ympäristöä tiedostaen ja osittain tiedostamatta. Kuulon avulla vastaanotamme ääniaaltoja ja tulkitsemme niiden informaatioita (Viljanen 2010: 14). Heikentynyt kuulo vaikuttaa yksilöllisesti ikääntyneen toimintakykyyn, päivittäiseen elämään ja sosiaaliseen kanssakäymiseen (Hannula 2011: 19–20; Sorri & Huttunen 2016: 186). Seuraavassa on tarkasteltu kuulon merkitystä, kuulon heikkenemisen syitä ja kuulovamman mukana tuomia vaikutuksia ikääntyneen elämään.

3.1 Kuulon merkitys

Kuuloaistin tehtävä on antaa informaatioita ympäristöstä, vastaanottaa varoitusäänet ja luoda kontakteja sekä mahdollistaa kielellinen vuorovaikutuksen. Kuuloaistin merkityksen huomaa usein vasta silloin kun siinä vajavuutta. Professori Friaufin mukaan filosofi Immanuel Kant (1724–1804) on jo omana aikanaan sanonut; ”Sokeus erottaa meidät asioista, mutta kuurous erottaa meidät ihmisistä.” (Friauf 2014: 51–52.)



Kuvio 1. Kuulon merkitys päivittäisessä toiminnassa (mukaillen Hannula 2011)

Kuviossa 1. on kuvailtu kuulon merkitystä päivittäisissä toiminnoissa. Kuulon avulla kommunikoimme ja tuotamme puhetta sekä opimme niin oman äidinkielen kuin myös muita kieliä. Lisäksi kuuloaisti tukee kognitiivisia taitoja ja oppimista. Se toimii muistin tukena, auttaa tilan hahmottamisessa ja tasapainon ylläpidossa. (Hannula 2011: 19–20.)

Kuulon avulla havainnoidaan ympäristöä ja se on osa tarkkaavaisuuttamme yhdessä näköaistin kanssa. Kuuloaistin avulla nautimme musiikista, aistimme tunteita äänenpainoista ja voimme myös kuunnella hiljaisuutta. (Hannula 2011: 19–20; Sorri & Huttunen 2016: 186.)

3.2 Ikääntyneen kuulovammat

Ikääntyvien yleisin kuulovamman syy on ikäkuulo (Saarelma 2019; Sorri & Huttunen 2016: 187). Ikäkuulolla tarkoitetaan iän mukana tulevia kuulovaikeuksia. Ikäkuulo eli presbycusis on suurin ikääntyneiden kuulovamman syy ja sen etiologia liittyy iän mukanaan tuomaan rappeutumiseen sisäkorvassa. (Kokkonen & Hannula & Salonen 2018: 1483–1487.) Prebycusis tarkoittaa lyhyesti biologisesta ikääntymisestä johtuvaa kuulon heikkenemistä (Viljanen 2010: 16).

Ikääntymiseen liittyvä kuulovamma on aina molemminpuolinen ja etenevä, eikä siihen liity ulkoisia syitä (Viljanen 2010: 16; Vuorialho 2006: 17). Ikäkuulo tulee monien vuosien aikana ja se etenee usein niin hitaasti, että sitä ei edes aluksi huomaa. Kuulon huonontuessa ihminen saattaa vältellä tilanteita, jotka vaativat aktiivista kuuntelemista tai joissa on taustahälyä. Ikäkuuloisella tyypillisesti korkeat äänet ovat hankalia havaita. Tämä luo vaaratilanteita koska useat varoitusäänet ovat korkeataajuisia ja niitä ei ikäkuuloinen kuule. (Blomgren 2018.)

Ikääntyneellä voi olla myös muita syitä kuulon heikkenemiseen kuin ikäkuulo, mutta ne eivät ole yhtä yleisiä. Hannula (2011) listaa väitöskirjassaan useita eri tutkimuksia, joissa luetellaan muita ikääntyneiden kuulovamman syitä. Näitä syitä ovat muun muassa otologiset sairaudet esimerkiksi kasvaimet, krooniset tulehdukset korvassa, otoskleroosi, Menieren tauti, äkillinen kuulon menetys, aivokalvon tulehdus. Lisäksi kuulovamman voi aiheuttaa trauma, sydän- ja verisuonisairaudet, autoimmuunisairaudet, syöpähoidot muun muassa kemoterapia ja sädehoito. Myös meluvammoilla ja perimällä voi olla joissakin tapauksissa vaikutusta kuulon heikkenemiseen (Hannula 2011: 22–28.) Myös Vuorialho listaa väitöskirjassaan samankaltaisia muita syitä ikääntyneen kuulovammiin (Vuorialho 2006:18).

3.3 Kuulovammojen vaikutus ikääntyneen toimintakykyyn ja sosiaaliseen kanssakäymiseen

Ikääntyminen vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn yksilöllisesti. Toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön kykyä toimia omassa elämässään ja elinympäristössään itseään tyydyttävällä tavalla. Ihmisten toimintakykyä voidaan tarkastella fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen ulottuvuuden sekä niihin vaikuttavien ympäristötekijöiden kautta. (Koskinen & Lundqvist & Ristiluoma 2012: 119.) Ikääntyneellä kuulovammaisella, joka on asiakkaana päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa, on toimintakykyyn vaikuttavia haasteita usealla tai jokaisella osa-alueella.

Ikääntyneillä kuulovamma lisää haasteita päivittäisissä toiminnoissa, osallistumisessa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä (Hannula & Mäki-Torkko 2013: 2129; WHO 2018). Haasteita ovat mm. puheesta selvän saaminen, ohjeiden ymmärtäminen ja kuunteleminen keskittymisen väsyttävyyttä. Ikääntynyt kuulovammainen saattaa huomaamattakin vältellä tilanteita, joissa on hälyä, kuunteleminen tuntuu työläältä (Blomberg 2018). Kuulovamman tuomia merkittävimpiä haasteita on puheen erottaminen hälyssä eli kuulovammainen ei saa selvää puheesta ja jää näin keskustelun ulkopuolelle (Jauhiainen 2007: 66, Hannula & Mäki-Torkko 2013: 2129).

Ikäkuulo ja siihen liittyvät ilmiöt kuten kognitiivisten taitojen heikentyminen, kommunikointivaikeudet ja sosiaalisen elämän kaventuminen ovat yhteydessä masentuneisuu-teen ja muistisairauksiin. Hoitamattomaan ikäkuuloon liittyy myös yhteys muistisairauksiin. Lisäksi on löydetty yhteys keskushermoston äänen prosessoinnin hitauteen, joka johtuu usein ikäkuulosta ja lisääntyneestä riskistä sairastua muistisairauteen. (Kokkonen ym. 2018: 1483–1487).

Ikäkuuloinen käyttää päivittäisissä toiminnoissa, osallistumisessa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä erilaisia selviytymiskeinoja kommunikoinnin ja osallistumisensa tueksi. Eniten käytössä olevat keinot Helvik ym. (2007) mukaan on ns. väärän käyttäytymisen keinot, joita ovat esimerkiksi asioiden ja sanojen arvailu, kuulemisen teeskentely ja kommunikoinnin välttely. Seuraavaksi eniten käytettiin nonverbaalisia tukikeinoja esimerkiksi huulilukua, oman istumapaikan valintaa suhteessa puhujaan ja tärkeiden asiasanojen ”kalastelua” keskustelusta. Kolmanneksi käytössä on suulliset keinot eli huonokuuloinen kysyy, kun ei kuule tai pyytää puhujaa puhumaan kovemmin sekä osa kertoo avoimesti olevansa huonokuuloinen. (Helvik & Jacobsen & Svebak & Hallberg 2007: 1–13.)

Myös erilaiset muut tekijät kuin kuulijan kuulo vaikuttavat siihen, miten kuulovammainen pystyy kommunikoimaan muiden kanssa. Vaikuttavia tekijöitä on mm. puhujan puhetapa, tilan akustiikka, taustamelu ja käytetyt apuvälineet. (Jauhiainen 2007: 63–64.) Ikääntyneen kuulovammaisesta näkökulmasta esteettömyys tarkoittaa akustiikaltaan toimivaa ympäristöä, jossa on hyvä valaistus sekä taustamelu minimoitu.

Ikääntynyt kuulovammainen käyttää kuulokojetta kuulonsa tukena, mutta kuulokoje ei tee käyttäjästä normaalkuuloista vaan auttaa hyödyntämään jäljellä olevaa kuuloa. Kuulokojeiden tehtävä on vahvistaa ääntä niin, että kuulovammainen saa paremmin selvää keskustelutilanteissa, mutta myös kuulokojeen käyttäjä hyötyy taustamelun eliminoinnista. Kuulokojeen hyötyyn vaikuttavat kuulovamman aste, ikääntyneen muu terveydellinen tila, kojeen käytön oppiminen ja asenne kuulokojeiden käyttöä kohtaan. Kuulokojeet ovat tänä päivänä digitaalisia, joissa on lähes rajattomat säätömahdollisuudet. Kuulokojeet sovitetaan yksilöllisesti. Kuulokojeiden digitaalisuus on mahdollistanut entistä yksilöllisemmät ja käyttäjäystävällisemmät kuulokojeet. (Vuorialho 2006: 27–32.)

4 Digitaalisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Digitalisaatio on tieto- ja viestintäteknologiaa. Digitalisaation luvataan tuovan luotettavat ja paremmat palveluketjut ja meidän kaikkien hyvinvoinnista voidaan huolehtia sen avulla paremmin kuin ennen. Digitaalisia palveluita ja tuotteita tuotettaessa tulee huomioida käyttäjien haasteet ja tarpeet. Laitteiden ja palveluiden tulee olla yksinkertaisia ja selkeitä sekä niissä tulee ottaa huomioon käyttäjänäkökulma. (Valtiovarainministeriö n.d.; Leikas 2014b: 103; Raappana & Melkas 2009: 41.)

4.1 Käyttäjänäkökulma digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa

Digitalisaation kehitystyössä ohjaava näkökulma tulee olla käyttäjän näkökulma. Ikään-tyvien käyttäjien näkökulma on huomioitava ja sen merkitystä ei tule vähätellä. Sitä kautta saadaan käytettävyyttä suunniteltaessa palveluita ja tuotteita, joiden käyttäjinä ovat ikääntyneet. Erilaisia tuotteita ja palveluita suunniteltaessa varsinkin ikääntyneille tulee lähtökohtana olla palvelun käyttäjä eikä esimerkiksi teknologiset ja digitaaliset mahdollisuudet. Palvelun tai tuotteen tarve lähtee siis käyttäjästä. (Leikas 2014b: 103–106; Raappana & Melkas 2009: 25–27.)

Suunnittelussa tulee myös huomioida, että käyttäjänä voi olla joku muu kuin ikääntynyt itse, esimerkiksi läheinen tai vanhustyön ammattilainen. Käyttäjänäkökulma ei siis ole pelkästään ikääntyneen näkökulma vaan sitä pitää ajatella laajemmin. Laajempi käsitys käyttäjänäkökulmasta antaa myös enemmän mahdollisuuksia teknologian hyödyntämi- seen, ja sitä kautta käytettävyys lisääntyy ja myönteisyys teknologiaa kohtaan kasvaa. Ikääntyneelle käyttäjälle toisen tuki esimerkiksi läheisen, vertaisen tai ammattilaisen, li- sää myönteisyyttä apuvälineitä kohtaan. (Raappana & Melkas 2009: 25–27; Alakärppä 2014: 41.)

Ikääntyessä uuden oppiminen ja muistaminen hidastuu ja vaikeutuu, mutta aikaisemmin opittu pysyy useimmiten muistissa ja tätä tulee hyödyntää uusien palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä. Samankaltaisuus aikaisempaan on hyvä säilyttää varsinkin ikäänty- neille suunnatuissa palveluissa ja tuotteissa. Myös samankaltaisuus eri palveluiden tuot- tajien eli formaattinen samankaltaisuus lisää palvelun käyttöä, kun käyttäjän ei tarvitse palvelun tai tuotteen tuottajan vaihtuessa opetella uutta käyttömuotoa. On tärkeä luoda sellaisia ratkaisuja, joissa ikääntynyt voi hyödyntää aikaisemmin oppimaansa ja omaa kokemustaan. (Saariluoma 2014: 129–137.)

Ikääntyneen kuulovammaisen kannalta digitaaliset ratkaisut ja palvelut tulee tuottaa niin, että kompensoivat toimintakyvyn vajavuuksia. Digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöönottoa edistää muun muassa helppokäyttöisyys, huomaamattomuus, toimintakyvyn edistäminen ja toimintamahdollisuuksien lisääntyminen laitteen myötä (Harra & Lintula 2018: 15; Raappana & Melkas 2009: 25–27).

Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä on otettava huomioon muun muassa se, että kuulovammaiselle ei esimerkiksi riitä pelkät video-ohjeet, jos niissä ei ole tekstitystä tukemassa kuulemista tai, että esimerkiksi erilaiset hälytysmerkit tulee ilmaista myös jollain muulla tavalla kuin pelkällä äänellä, esimerkiksi valolla. Viestit hälytyksistä tulee toteuttaa niin että ne integroituvat toisiinsa, jolloin ikääntyneellä on selkeät näkemykset mitä hälytys tarkoittaa ja miten hänen tulee ilmoituksen tullessa toimia (Saariluoma 2014: 131–132).

Teknologian oli se digitaalista, analogista tai manuaalista, on tuettava sekä kompensoitava ikääntyneen toimintakykyä. Se ei saa lisätä vamman tai toimintakyvyn vajavuutta eikä tehdä siitä korostettua. Teknologian tarkoituksena on mahdollistaa iäkkään omatoiminen elämä hänen näkökulmastaan ja vähentää vamman tai toimintakyvyn vajavuuden mukana tuomia haasteita. (Riikonen 2018: 71–72.)

4.2 Eettinen näkökulma digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa

Digitaalisuuden lisääntyessä palveluissa ja tuotteissa ei voi ohittaa teknologian eettistä näkökulmaa. Miten palvelu on tuotettu ja minkälaista tietoa se esimerkiksi käyttäjästään kerää. Kenellä on pääsy tähän kerättyyn dataan ja miten kerättyä tietoa käytetään. Näitä kysymyksiä joudutaan pohtimaan palveluiden ja tuotteiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Ikonen & Leikas 2014: 162–163.)

Palvelun tai tuotteen käyttäjän näkökulmasta on mietittävä muun muassa miten oma ihmisarvo, loukkaamattomuus sekä omien oikeuksien kunnioitus, itsemääräämisoikeus ja oikeuden kieltäytymiseen toteutuu. Kehittäjän näkökulmasta esille nousee taas palvelun tai tuotteen luotettavuus, valvonta, pätevyys, tekijänoikeudet ja vastuullisuus. Yhteisön tai ympäristön kannalta oleellista on yhteisymmärrys, hyödyn jakautuminen tasapuolisesti, syrjimättömyys, sopimukset ja yhteiskunnallinen vaikutus. (Ikonen & Leikas 2014: 162–163.) Näiden kaikkien lisäksi teknologian hyväksyttävyyteen ja käytettävyyteen liitetään usein helppokäyttöisyys, turvallisuus ja vakiintuneet käytänteet (Alakärppä 2014: 74).

Eettiseen ajatukseen kuuluu myös oleellisesti kaikkien palveluiden käyttäjien huomiointi. Käyttäjinä voidaan nähdä ikääntynyt itse, ikääntyneen läheiset esimerkiksi puoliso tai lapsi sekä ikääntyneiden kanssa työskentelevät. Teknologia on nähtävä mahdollistajana eikä välttämättömänä pahana, jonka käyttöön on jokaisen suostuttava. Toimijan tai toimijoiden rooli korostuu ja vaikuttaa teknologian käytön hyväksyttävyyteen, joko positiivisesti tai negatiivisesti. (Alakärppä 2014: 73.)

Teknologian onnistumisen kriteerit ovat yhteydessä palvelun ja tuotteen toimivuuteen ja käytettävyyteen. Suunnittelun lähtökohtana on ymmärtää yksilön toimintaa ja toimijuuden näkökulma. Tämän lisäksi suunnittelussa ja toteutuksessa tulee määritellä selkeästi minkälaista tukea palvelun tai tuotteen on tarkoitus käyttäjälleen antaa. Ilman näitä näkökulmia ohjautuu palveluiden ja tuotteiden sudenkuoppiin. Sudenkuopiksi voidaan laskea muun muassa monimutkaisuus tuotteen käytössä, tuotteen ulkoasun leimaavuus esimerkiksi silloin kun tuote on suunniteltu ikääntyneille, saattaa se ulkoasultaan olla josen tyyppinen, että se korostaa raihnaisuutta. (Leikas 2014b: 103.)

Teknologina on se sitten digitaalista, analogista tai mitä tahansa näiden yhdistelmiä tulee se olla aina suhteessa yksilöön, yhteisöön ja ympäristöön. Suunnittelussa ja toteutuksessa on hyvä tarkastella, miten teknologia istuu yksilön arkeen ja mitä sen on tarkoitus kompensoida. Pelkästään käytettävyyteen keskittyvä näkökulma ei takaa palvelun tai tuotteen toimivuutta ja hyväksyttävyyttä. Palvelun tai tuotteen tulee olla myös osa yksilön arkea ja toimintaa. Ilman yhteyttä arkeen ja toimintaan teknologian antama hyöty voi jäädä heikoksi tai sitä ei ole lainkaan. (Leikas 2014b: 103; Alakärppä 2014: 72.)

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Kehittämistyön tavoite on kehittämistutkimuksella tuoda näkyväksi ikääntyneen kuulovammaisen haasteita ja tarpeita. Tavoitteena on tuottaa suosituksia digitaalisten palveluiden ja tuotteiden tuottajien käyttöön siitä, miten ikääntyneen kuulovammaisen haasteet ja tarpeet tulee huomioida. Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet ja haasteet liittyvät usein vuorovaikutustilanteisiin, päivittäisiin toimintoihin, osallistumiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen (Blomgren 2018; Hannula & Mäki-Torkko 2013: 2129; WHO 2018).

Aikaisemmissa tutkimuksissa ei ole suoraan selvitetty päivätoiminnassa ja lyhytaikais-hoidossa olevien ikääntyneiden kuulovammaisten omia näkemyksiä kuulovamman mukana tuomista haasteista ja tarpeista. Varsinkin kuuloon ja kuulovammoihin liittyvät tutkimukset ovat suurelta osin hyvin lääketieteellisiä ja liittyvät kuulovamman erilaisiin syntymekanismeihin sekä näiden syy- ja seuraussuhteiden selvittämiseen.

Tutkimuksen lähtökohta on saada ikääntyneiltä kuulovammaisilta ja heidän parissaan työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä ikääntyneiden kuulovammaisten tarpeista ja haasteista, joita kuulovamma tuo mukanaan. Kun heidän tarpeensa ja haasteensa tiedostetaan, voidaan tätä tietoa hyödyntää, suunniteltaessa ikääntyneille palveluita ja tuotteita. Ikääntyneiden kuulovammaisten tarpeiden huomioiminen on hyvin ajankohtaista, koska heidän määränsä kasvaa jatkuvasti samassa suhteessa ikääntyneiden määrän kasvaessa.

Suosituksia tuotetaan kehittämistutkimuksen tulosten analyysin perusteella. Suositukset tulevat HIPPA-hankkeessa mukana olevien yhteistyökumppaneiden käyttöön ja julkaisun jälkeen ne ovat myös kaikkien vapaassa käytössä.

Kehittämistutkimuksen tutkimusongelma ja -kysymykset ovat:

Tutkimusongelma:

- Miten ikääntyneiden kuulovammaisten tarpeet huomioidaan digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa?

Tutkimuskysymykset:

- Minkälaisia tarpeita ikääntyneellä kuulovammaisella on?
- Minkälaisia haasteita ikääntyneellä kuulovammaisella on?
- Miten digitaalisia palveluita ja tuotteita tulisi kehittää?

6 Kehittämistyön toteutus, aineiston kerääminen ja analyysi

Tutkimuksellinen kehittäminen toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka keskeiset menetelmät olivat teema- ja täsmäryhmähaastattelut. Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi pääsuunta on todellisen elämän kuvaaminen ja lisäksi haastattelun etuna on, että ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina, jolla on annettavaa tutkimukselle (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2012: 161; Hirsjärvi & Hurme 2001: 35). Kehittämistyön lähtökohtana on vastata tutkimuskysymykseen: miten ikääntyneiden kuulovammaisten tarpeet huomioidaan digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa? Kehittämistutkimuksen toteuttamisessa mukailtiin Bikva-mallia.

6.1 Bikva-malli

Bikva-malli on asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Bikva –lyhenne tulee tanskankielisistä sanoista *Brugerinddragelse i Kvalitetsvurdering* eli vapaasti suomennettuna käyttäjän osallistuminen laadun arviointiin. Bikva-mallin lähtökohtana on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja tuoda heidän näkemyksensä esille. Asiakkaiden näkemystä on hyödyä tuotteiden ja palveluiden tuottajille niin suunnittelussa kuin toteutuksessa. Lisäksi eri organisaatiot ja toimijat saavat asiakasnäkökulman myötä tietoa tulevaisuuden tarpeista sekä tieto sellaista tarpeista ja haasteista, joita ei ole osattu välttämättä ajatella. (Krogstrup 2004: 7–8.)

Bikva-mallissa on neljä päävaihetta. Bikva-mallin ensimmäisessä vaiheessa selvitetään haastattelemalla asiakasnäkökulma. Toisessa vaiheessa mallin mukaan ensimmäisen vaiheen haastatteluiden tulokset tuodaan ammattilaisille pohdittavaksi. Ammattilaiset pohtivat haastattelujen tuloksia omista näkökulmastaan ja siitä mikä näkemys heillä on asioihin, jotka ovat nousseet asiakkaiden haastatteluissa esille. Mallin kolmannessa vaiheessa haastatteluista saatu aineisto esitellään johdolle. Neljännessä vaiheessa saadut tulokset esitellään ja julkaistaan. (Krogstrup 2004: 15.)

6.2 Teema- ja täsmähaastattelu

Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä on joustava ja mukautuva, ja se antaa haastattelavalle mahdollisuuden tuoda itselleen tärkeitä asioit esiin (Hirsjärvi & Hurme 2001: 34–36). Haastatteluun tulee valikoida sellaisia henkilöitä, joilla oletetaan olevan tietoa aiheesta ja jotka haluavat tietoa jakaa (Kananen 2012: 100). Haastattelun avulla kerrotaan

ihmisen tarinaa ja näistä tarinoista muodostetaan kokonaisuuksia. Haastattelun haasteena, vaikka käyttäekin teemahaastattelua, saattaa olla aineiston hajanaisuus, analysoinnin ja aineiston luokittelun vaikeus (Hirsjärvi & Hurme 2001: 35–36).

Riittävän haastateltavien määrää on vaikea määritellä, koska määrän määrittävät tutkimusongelma, aineisto ja tutkimukseen käytettävissä oleva aika (Kananen 2012: 101). Laadullisen tutkimuksen näkökulmasta ei ole tärkeää aineiston määrä vaan laatu eli pienelläkin aineisto määrällä voidaan saada esille näkyviä tuloksia. Aineiston kylläntymisen eli ns. saturaatiopisteen saavuttaminen tapahtuu silloin kun haastatteluissa ei nouse esille enää mitään uutta vaan aineisto alkaa toistamaan itseään. (Eskola & Suoranta 2008: 61–62.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu valikoitui tutkimusaineiston keräämistavaksi, koska ei ole niin muodollinen kuin strukturoituhaastattelu eikä liian laaja niin kuin avoinhaastattelu saattaisi olla (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 125). Teemahaastattelun etuna on myös se, että siinä haastattelijat ja haastateltavat pysyvät tutkimusaiheessa paremmin teemaan tehdyn haastattelurungon avulla. Teemahaastattelun tarkoitus on saada sellaista tietoa, jota ei ehkä avoimessa haastattelussa tulisi ilmi. (Hirsjärvi & ym. 2012: 208–209; Hirsjärvi & Hurme 2001: 47–48.) Ottaen myös huomioon yksilöhaastateltavien korkean iän ja mahdolliset toimintakyvyn rajoitukset koin, että liian tiukka strukturoitu haastattelu olisi heille kohtuuttoman raskas. Teemahaastattelu luo pohjan keskustelulle, jossa teemarunkoa mukaillen pohditaan tutkimuskysymyksistä nousevia aiheita.

Teemahaastattelun avulla saadaan tietoa ikääntyneen kuulovammaisen omista ajatuksista, lähtökohdista, toiveista, haasteista ja tarpeista. Teemahaastattelun lähtökohtana on, että yksilö on ainutkertainen ja haluamme saada tietoa tästä ainutkertaisuudesta haastattelun avulla (Hirsjärvi & Hurme 2001: 16). Teemahaastattelun avulla etsitään vastauksia tutkimuskysymyksiin ja vastausten perusteella tuodaan esiin ikääntyneen kuulovammaisen ja ammattilaisten näkemykset.

Täsmäryhmähaastattelu

Ammattilaisten ryhmähaastatteluissa sovelletaan täsmäryhmähaastattelunperiaatetta, jossa ryhmän koko on noin viisi osallistujaa ja heidät on kutsuttu ryhmään keskustelemaan. Täsmäryhmähaastatteluissa yksi ryhmän jäsenistä on moderaattori, joka ei

yleensä kuulu ryhmään vaan on ulkopuolinen (Hirsjärvi & Hurme 2001: 62–63). Kehittämistutkimuksen tekijä toimi täsmäryhmähaastatteluissa moderaattorina ja haastattelijana.

Kehittämistutkimuksessa täsmäryhmähaastatteluun päädyttiin, koska yksilöhaastateltavat asiakkaat tulivat päivätoiminnasta ja lyhytaikaistahoivaa tarjoavalta osastolla, joten on luonnollista haastatella näiden osastojen työntekijöitä omina ryhminään. Lisäksi tämä koettiin luontevaksi tavaksi myös Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen puolelta.

6.3 Aineiston analyysi

Induktiivisen sisällönanalyysin mukaan aineisto luokitellaan teoreettisen merkityksen perusteella. Teoreettista luokittelua ohjaa tutkimusongelma ja teemojen luokittelu johdetaan aineistosta. Teemoista muodostetaan runko, joka mukaan aineisto luokitellaan. Analyysiyksikkönä käytetään yksittäisiä sanoja ja/tai lyhyitä lauseita. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 163–169.)

Haastattelujen aineiston analyysissä tulee huomioida mihin keskitytään, ja mitkä ovat asiat ovat olennaisia itse tutkimuksen kannalta. Aineistosta laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus löytää jotakin sellaista, jota ei aikaisemmin ole löydetty tai jotakin aikaisempien tutkimustulosten uusia merkityksiä ja jäsenyksiä. (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen: 2010: 15–16.)

6.4 Kehittämistutkimuksen toteutus Bikva-mallia soveltaen

Kehittämistutkimuksessa sovellettiin Bikva-mallia ja sen neljää perättäistä vaihetta. Kehittämistutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin yksilöhaastatteluina ikäänntyneitä kuulovammaisia ja analysoitiin haastatteluaineisto. Toisessa vaiheessa tehtiin täsmäryhmähaastattelut ikäänntyneiden kanssa työskenteleville ammattilaisille ja analysoitiin ryhmähaastatteluaineisto haastatteluiden jälkeen. Yksilö- ja ryhmähaastatteluaineiston analyysin pohjalta kirjattiin ensimmäiset versiot suosituksista.

Kolmannessa vaiheessa suosituksien ensimmäiset versiot esiteltiin HIPPA-hankeen kehittäjklubiin osallistujille ja heiltä pyydettiin kirjallista palautetta. Palautteen perusteella suositukset kirjattiin lopulliseen muotoonsa. Neljännessä vaiheessa suositukset julkaistaan osana kehittämistutkimusta.

6.5 Asiakkaiden haastattelut ja aineiston analysointi

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin yksilöhaastatteluna teemahaastattelurungon avulla (Liite 1.) Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon piirissä olevia asiakkaita.

Yksilöhaastatteluja tehtiin seitsemän kappaletta, joihin osallistui miehiä ja naisia. Osallistujat olivat lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaita. Haastateltujen ikäjakauma oli 77–90 vuotta. Haastattelut tehtiin touko–kesäkuussa 2019 Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa. Kaikilla haastatelluilla oli jonkinasteinen kuulovamma ja heillä oli käytössä kuulokoje, joko toisessa tai molemmissa korvissa. Lisäksi haastatelluilla oli myös muita toimintakyvyn vajavuuksia esimerkiksi näkövamma, liikkumisen rajoituksia ja nivelrikosta johtuvia haasteita käsien käytössä ja sorminäppäryydessä.

Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon henkilökunta valitsi asiakkaistaan potentiaaliset haastateltavat. Kriteereinä haastatteluun osallistumiselle oli asiakkuus joko päivätoiminnassa tai lyhytaikaishoidossa sekä kuulovamma. Kuulovamman diagnoosia ei selvitetty, mutta osallistumiskriteeriksi nousi kuulokojeen tai kuulokojeiden käyttö. Kaksi haastatteluun valittua asiakasta ei haastattelun alkaessa täyttänyt kriteerejä, ja yhden asiakkaan haastattelu peruuntui asiakkaan terveydentilan muutoksen vuoksi. Haastatteluihin ei osallistunut omaisia tai läheisiä, koska heitä ei saatu rekrytoitua.

Haastattelujen jälkeen aineisto litteroitiin. Litteroidusta aineistosta tehtiin aineistoanalyysi ja aineisto luokiteltiin teemojen mukaan. Luokittelussa lähdettiin liikkeelle yhdestä sanasta ja sanoista tai lyhyistä lauseista. Aineistosta merkittiin sellaisia sanoja, jotka toistuivat riittävän usein, vähintään kolmella vastaajalla seitsemästä. Tällaisia sanoja oli muun muassa kuuleminen, kuulokoje, ryhmätilanteet, keskustelu, digitaalisuus ja apuvälineet.

Sanojen merkitsemisen jälkeen kirjattiin sanojen ympärillä oleva lause ylös ja etsittiin yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia muiden lauseiden kanssa. Lopuksi lauseet pelkistettiin ja muodostettiin alaluokat. Alaluokkia tuli yksitoista. Alaluokittelun jälkeen muodostettiin yläluokat, joita tuli yhteensä seitsemän. Yläluokat tuovat alaluokat suuremmiksi kokonaisuuksiksi ja ovat pohjana yhdistäville tekijöille.

Taulukko 1. Tiivistelmä asiakkaiden haastatteluaineiston analyysistä.

Yhdistävä	Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus Esimerkki	Alkuperäinen ilmaus Esimerkki
Ikääntyneiden yleiset tarpeet	Ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen	Tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi	Oma kokemus	Me käytiin näitäkin jo, kun ei oikein kuule, mutta se oli, että se ei ole laitteissa vaan se vika on minussa.
		Osallisuus itseään koskeviin päätöksiin	Osallistuu kysymällä	Mä kysyn sitten, jos mä en tajua mistä on kyse.
	Tuen merkitys	Vertaistuki	Vierustoverilta kysyminen	Kyllä, kyllä minä suoraan kysyn heti.
		Läheisen antama tuki	Läheisen apu	Tohon pitäisi olla puolison vastaamassa. Mun tytär ostaa mulle paristot.
Heikentyneen kuulon tuomat haasteet ja tarpeet ikääntyneellä	Kommunikoinnin haasteet ja apukeinot	Kuulemisen merkitys	Sanojen selvän saaminen	Radion kuuntelusta lähinnä, ei saanut kaikista sanoista selvää.
			Taustamelun vaikutus	Ainoa, että sekaantuu jos televisio puhuu ja puoliso puhuu yhtä aikaa silloin, menee ihan sekaisin
		Kuulemisen apukeinot	Katsekontakti	Pitää olla vieressä niin kuin mekin nyt ollaan, aika etäisyys lyhyt.
			Huulioluku	Mä olen jostain lukenut, että pitäisi katsoa suuta.
			Äänenvoimakkuus	Siellä puhutaan yleensä sillä lailla, että vaikka mulla ei ole kuulokekkaan mukana, niin siellä puhutaan sen verran kovaa, että minä olen mukana aina hyvin.
		Sosiaalinen kanssakäyminen ja osallisuus	Osallisuus	Osallistuminen tapahtumiin
	Kuulokojeen käytön haasteet	Kojeen käyttö	Kojeen laitto korvaan	Aamuisin kuka hoitaja tuolla nyt on. Minä itse laitan.
			Pariston loppuminen	No se sammuu, sen kyllä huomaa, mutta kyllä se ensin antaa jotain merkkiä, mutta sitä en kuule
		Kojeen huolto ja uusinta	Kojeen äänenvoimakkuuden säätö	No en mä oikein sitä tiedä miten mä sitä säätäisin.
			Kojeen uusinnan ajan kohta epäselvä	En muista kuinka monta vuotta sitten, mutta mulla on ollut monta vuotta kuulokoje.
Digitaalisen palveluiden ja tuotteiden kehityksessä huomioitavia asioita	Digitaalisuuden merkitys palveluissa ja tuotteissa	Digitaalisuuden merkityksen arvo	Tietämättömyys digitaalisuudesta	En osaa sanoa, en tarkkaan tiedä Kun ei oikein ole itse siinä teknisellä puolella ajassa niin tietäis.
	Palveluiden ja tuotteiden käytettävyys	Tekstityksen merkitys kuulemisen tukena	Tekstityksen hyödyntäminen	No kyllä teksti, kyllä mä tekstiä aina luen missä teksti on.

Yläluokat jakaantuivat yhdistävien tekijöiden kesken tasaisesti. Ikääntyneiden yleisten tarpeiden alle tuli kaksi alaluokkaa, jotka ovat ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen ja tuen merkitys. Heikentyneen kuulon tuomat haasteet ja tarpeet ikääntyneellä alle tuli ylä-

luokiksi kolme kohtaa. Nämä kohdat ovat kommunikoinnin haasteet ja apukeinot, sosiaalinen kanssakäyminen ja osallisuus sekä kuulokojeen käytön haasteet. Kolmannen yhdistävän tekijän alle tuli kaksi yläluokkaa, jotka ovat digitaalisuuden merkitys palveluissa ja tuotteissa ja palveluiden ja tuotteiden käytettävyys. Yksilöhaastattelujen analyysin pohjalta nostettiin ammattilaisten täsmäryhmähaastattelujen teemoiksi edellä mainitut kolme yhdistävää kokonaisuutta (Liite 2.).

Tässä kehittämistutkimuksessa asiakkaiden aineiston luokittelusta ja analyysistä jätettiin pois asiakkaiden ammattiin liittyvät osiot sekä asiakkaiden muita esille tuomia asioita esimerkiksi lääkitykseen liittyvät asiat, jos ne eivät suoraan liittyneet tutkimuskysymyksiin.

6.6 Ammattilaisten täsmäryhmähaastattelut ja aineiston analysointi

Täsmäryhmähaastatteluissa haastateltiin Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen työntekijöitä kahdessa kolmen hengen ryhmässä. Ensimmäisessä haastattelyryhmässä oli yhteensä kolme työntekijää lyhytaikais- ja pitkäaikaisosalta. Toisessa ryhmässä oli kolme työntekijää päivätoiminnasta. Täsmäryhmähaastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujat osallistuivat oman mielenkiinnon mukaan.

Kutsu haastatteluun oli esitetty Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen osaston 4. ja päivätoiminnan henkilökunnalle yhteyshenkilöiden kautta. Yhteyshenkilöinä toimivat ylihoitaja ja toimintaterapeutti. Ryhmähaastatteluihin osallistujat olivat hoito- ja kuntoutusalan ammattilaisia ja heillä oli työkokemusta alalta 3–30 vuotta.

Täsmäryhmähaastatteluiden tarkoitus on tuoda esiin ammattilaisten näkökulma ikääntyneen kuulovammaisen haasteita ja tarpeista. Myös ammattilaisilta kysyttiin heidän näkemyksiään digitaalisten palveluiden hyvistä ominaisuuksista ja kehittämiskohteista. Toisen vaiheen lopuksi ryhmähaastatteluaineisto litteroitiin.

Litteroitu aineisto luettiin ja tekstiin merkittiin sanat, jotka toistuivat vähintään kolme kertaa. Tällaisia sanoja olivat muun muassa asiakas, kuulokoje, osallisuus, haasteet, kuuleminen, kollega ja digitaalisuus. Sanojen lauseet kirjattiin ylös ja niistä muodostettiin alaluokkia yhtenäisyyksien ja eroavaisuuksien mukaan. Näitä alaluokkia verrattiin yksilöhaastatteluiden alaluokkiin ja todettiin, että alaluokissa on joitakin eroavaisuuksia.

Tämä saattaa johtua vastaajien eri näkökulmasta. Ammatillaiset vastasivat oman ammatillisen kokemuksen mukaan, kun taas ikääntyneen oman henkilökohtaisen kokemuksensa mukaan.

Taulukko 2. Tiivistelmä ammattilaisten haastatteluaineiston analyysistä.

Yhdistävä	Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus esimerkki	Alkuperäinen ilmaus esimerkki	
Ikääntyneiden yleiset tarpeet	Ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen	Sukupolven vaihtuminen	Ei korosteta itseään, vaatimattomuus	Jos mä saan, niin sanoisin semmoisen, että mun mielestä nää meidän asiakkaat on sitä ikäpolvea, jossa tällainen kohteliasuus on ihan kauhean merkittävässä roolissa, että hehän ei tee itsestään numeroa.	
		Asiakkaan huomiointi	Tuetaan asiakkaan omaa toimintaa	Kun meillä on se tunne, että kun hän kun otetaan huomioon niin kuin rouvaan niin jotenkin jää sitten aina ulkopuoliseksi, mutta silti hän kokee, että täällä on ihanaa ja turvallista olla, tutut ihmiset ja ympäristö.	
Heikentyneen kuulon tuomat haasteet ja tarpeet ikääntyneellä	Kommunikoinnin haasteet ja apukeinot	Keskustelun ulkopuolelle jääminen	Ei vastausta kysyttäessä	Kyllä se ensimmäisenä on se, että ei tule vastausta, kun jotakin kysyy.	
		Kuulemisen apukeinot	Ilmaisee, että ei kuule kysymällä	Kyllä ne itse ilmaisee, että nyt mä en kuulut, että se on tietysti ihan positiivinen asia, että sanoo sen ääneen, että nyt mä en kuulut, että mitähän sä tarkoitat, älä puhu sinne selkä niin kun, mitä hyvin usein itsekin teen, että puhun tonne ja hän on tuolla noin.	
			Eleikieli kertoo	Ihan selkeitä elekieliä paljon käytetään, sitä käsi nousee korvalle ja käännetään päätä puheen suuntaan ja että semmoinen elekieli, ruumiin kieli kertoo.	
			Vertaiselta uskalletaan kysyä	Jos hän sattuis kuulemaan sitten vähän paremmin niin.	
			Hoitajien äänen käyttö	Kyllä kait se äänen käyttöön ja sitten välillä sitä niin kun sitten jää se kova ääni niin sitten seuraava sanoo, että mitä sä huudat siinä, että ei tarvitse huutaa kuulen vähemmälläkin.	
			Apuvälineet	Kirjoittaminen puheen tueksi	Ja sitten meillä on käytössä semmoinen se tussitaulu, että niin mekin käytetään semmoista apuvälinettä.
	Sosiaalinen kanssakäymisen ja osallisuus	Osallistuminen sosiaalisiin tilanteisiin vähenee tai muuttuu kuulon heiketessä		Ei osallistu	Jos ei kuule mitään siellä on niin aktiiviteetti tai joku konsertti niin ei hän osallistu.
				Ulkopuolisuus muihin nähden	Ja ne jää paljosta paitsi sitten, jos se jatkuu se kuulemattomuus, että ellei sille tehdä jotain tai jos sille pystyy tekemään jotain.
			Yksinäisyys	Tosi iso asia niin kun, jos sanan yksinäisyyteen johtava asia se huonokuuloisuus.	
		Osallistuminen muuttuu kuulon kuntoutuksen myötä	Osallisuus lisääntyi	Kyllä sen huomasi sen eron. On osana joukkoa.	
		Osallistuminen keskusteluun lisääntynyt	Ja oma-aloitteisesti ottaa kantaa ja vitsailee ja kaikkea semmoista oikeastaan se luonne löytyi vasta sen jälkeen, kun hän sai kuulolaitteen.		

		Muut asiakkaan kuulon heikentymisen tuomat vaikutukset	Kuulemisen merkitys sosiaalisissa tilanteissa vrt. näkövammasta	Mä sanoisin, että toisin päin, mä luulen, että se kuuleminen tai jotenkin tuntuu, että se, että jos mä joudun ottamaan rollaattorin niin se on merkki siitä, että mä olen jo tosi vanha, että ehkä enemmänkin se kuulu onkin niin kuin se pitää sitä sun sosiaalisutta yllä eri lailla.	
			Vaativuus omia kuulemisen tarpeita kohtaan	Niin edelleen vaan sitä että aika he on aika huomaamattomia siis sillä tavalla että he ei tee itsestään kyllä erityistä numeroa, että se on mun mielestä just se, joo, että tämä tapahtuu just sillai, että mitä se sano?	
	Kuulokojeen käytön haasteet	Kojeen käyttö	Käyttö hankalaa	Säätää ja sitä on vähän toisenkin hankala niin kun säätää, että siinä ne on nähnyt paremmaksi, että ne jättävät sen sinne pöydälle tai laatikkoon ainakin meidän asiakkaat.	
			Muun toimintakyvyn vaikutus kuulokojeen käyttöön	Meinasin just sanoa, että sulla on kädet niin, että sä et pysty pitämään sitä.	
		Asiakkaan kojeen käytön tukeminen	Asiakkaan kojeen huolto	Yritetään uudestaan, laittaa joku uus patteri, kokeillaan toimiiko nyt vai mitä on nyt ongelma	
			Kojeen käytön kannustaminen	Ei muuta kuin jos niitä tosiaan on niitä mukana niin kyllä me niin kuin pyritään, että ne tosiaan sieltä laatikosta.	
		Ammattilaisen tieto & taito	Kollegan tukeminen asiakkaan kojeen käytössä	Joskus näytetään toiselle, jos minä en osaa, näyttäkää minulle, miten sinä laitat	
			Tiedon puute	Tässä tulee sellainen oma epätoisuus ainakin mun kohdalla, kun ne on just jotenkin jo asennettu siihen niin mihin mä meen koskemaan.	
		Kojeen käyttökävyys ja käytettävyyden sekä ulkoasu	Kojeen huomaamattomuus	Meillähän on sitä, me on sitä käytetty, joka tulee tänne korvan taakse, niin sehän on aika massiivinen kyllä niin kuin massiivinen.	
			Kojeen ulkoasu	Pitäisi mennä muodin mukaan ja olla unikkoo tai semmoista mitä on, mutta en tiedä ajatteleeko miehet sillä tavalla.	
			Kuulokojeen kunto vaihtelee	Ei ole oikein, että ihan näitä kuulolaitteita ja siitä, että tosiaan osalla ne on uusia, jotka on epäistuvia ja sitten yhdellä asiakkaalla niin on jesarilla vedetty se putket siellä kiinni ja pojalle soitettiin, että pitäisi hommata uusi niin ei ole prioriteetti numero yksi ja kaiken näköistä	
			Kuulokojeiden lataus	Lataukseen kuulolaitteet (naurua), jos pystyisi, ehkä se on tulevaisuutta joo'o!	
			Yksinkertainen käyttö	Mahdollisimman yksinkertaisia.	
Digitaalisen palveluiden ja tuotteiden kehityksessä huomioitava asioita		Apuvälineiden kehittäminen ja käytön esteiden tiedostaminen	Kehittämiskohdat ja -keinot	Puheen suora tekstitys teknologian avulla	Ja sitten kyllä mä sanon tulevaisuutta varmaan siis se ei nyt ole suoranaisesti apuvälineasiakkaalle, mutta kyllähän jossain vaiheessa pitää olla jotain sellaista teknologiaa, että tavallaan se meidän puhe tulisi jo esim. tekstinä johonkin ruudulle koska se ei ole välttämättä se kuulolaitteen käyttäjä vaan siitä voi moni muikin hyötyä kun on just se, että voisi lukea sitä tekstiä, toki siinä on sitten

				haasteet, mieltäkin tätä puhetta tulee aika paljon.
			Selkokielen käyttö apuna	Niin kyllä joo'o ja meillä on tosi siis näistä apuvälineistä niin me käytetään paljon selkokielen kirjoja.
			Pieni koko estää käytön	Kyllä mä sanon, että se alkaa olla ne on niin pieniä ja niitten ja jo siinä tulee tämä toinen elikkä näkö niin ei hahmota sitä.
		Käytön esteet	Laitteen turvaominaisuudet estävät	Sitten on aina pin-koodi ongelma.
			Yksinkertainen toimintatapa	Joo just semmoinen, että sitä pitää vaan painaa vaikka vaan A niin siinä ois vaikka vaan joku.
			Huollon ja korjauksen järjestämisen hankaluus	Tässähän se tulee sitten tämä huolto, että sitten kun molemmat heikkenee, niin kuka lähtee vieraan tai käyttämään, mutta tosiaan se säännöllinen, että niitä joku niin kuin oikein merkkaisi ja veisi, että pitäisikö näitä käyttää.
		Ammattilaisten osallistaminen kehittämiseen	Hoitajan ammatinäkemyksen tärkeys	Joo että näissä vanhustyön mesuilla ja missähän mä oon ollut niin niillähän on kaikkea esillä ja nehän on tosi kiinnostuneita siellä ja kollega meni sanomaan, että toi se ei pelaa tuolla meillä semmoinen niin se oli niin kuin heti paperit esiin ja mitä voidaan tehdä.

Ryhmähaastatteluiden analyysin tuloksena muodostui viisitoista alaluokkaa ja viisi yläluokkaa. Alaluokista kuulemisen apukeinot ja kojeen käyttö olivat samat kuin ikääntyneiden haastattelujen analyysissä. Yläluokissa ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen ja kuulokojeen käytön haasteet olivat samat kuin ikääntyneiden aineiston analyysissä. Kolme yhdistävää tekijää olivat molemmissa analyyseissä samat.

Kehittämistutkimuksessa ryhmähaastattelujen aineiston analyysissä ja luokittelussa ei eroteltu vastauksia ammattilaisten ammatinimikkeiden eikä monipuolien palvelukeskuksen toimipisteen mukaan. Tämä takaa vastaajien anonymiteetin säilymisen. Lisäksi ammattilaisten aineistosta jätettiin pois kaikki ne keskustelun osat, jota eivät liittyneet tutkimuskysymyksiin.

Kaikkien haastateltavien kanssa allekirjoitettiin ennen haastatteluiden alkua suostumuslomake (Liite 3. ja Liite 4.). Ennen haastattelujen aloittamista osallistujille kerrottiin kehittämistutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. Lisäksi heille kerrottiin heidän oikeudensa kieltäytyä haastattelusta ja haastattelumateriaalin käyttämisestä tutkimuksessa missä vaiheessa tutkimusta tahansa.

Haastatteluihin osallistuvilla kerrottiin myös haastattelijan vaitiolovelvollisuudesta ja, että tutkimuksen missään vaiheessa ei yksittäistä vastaajaa vastauksia voida identifioida.

Haastatteluaineiston ja raportin kirjaamisessa on haastateltavien anonymiteetin suojaaminen otettava huomioon ja tuotettava ne niin, että haastateltavien anonymiteetti säilyy (Ruusuvuori & Tiittula 2005: 17–18).

7 Kehittämistyön tulokset

Kehittämistyön tulokset nousevat luokitellusta haastatteluaineistosta (Taulukko 1. ja Taulukko 2.). Tuloksissa nostetaan esille ja painotetaan ikääntyneen tarpeita yleisesti, ikääntyneen kuulovammaisen tarpeita ja haasteita sekä tuodaan esille palveluiden ja tuotteiden kehityksessä huomioitavia asioita. Tuloksien pohjalta on koostettu suositukset ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa. Nämä suositukset esitellään luvussa kahdeksan.

7.1 Ikääntyneiden yleiset tarpeet

7.1.1 Ikääntyneen toimijuuden tunnistaminen

Ikääntyneet toivat haastatteluissa voimakkaasti esille tarpeen tulla kuulluksi ja nähdyksi. Haastatteluissa kävi ilmi, että ikääntyneet kokivat tulleen syrjäytetyksi heitä koskevissa asioissa. Tämä nousi esille varsinkin kuuloa ja kuulokojeita koskevissa asioissa. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi pyytäneensä useasti mahdollisuutta päästä kuulontutkimuksiin tai kuulokojeen säädön tarkastukseen, mutta heidän pyyntöihinsä ei ollut vastattu. Vastus oli joidenkin kohdalla ollut myös vähättelevä, ja oli vain todettu, että juurihan siellä viime vuonna kävit. Ikääntyneet kokivat tämän turhauttavana ja alentavana.

Mä olen monta kertaa pyytänyt vahvennusta ja nyt on monta kuukautta ollut, kun mä olen pyytänyt sitä, että pääsisin kuulon tarkkailuun.

Usealla vastaajalle oli kuitenkin tärkeää se, mitä lääkäri tai muu ammattilainen esimerkiksi kuullontutkija oli sanonut, vaikka he eivät itse olleet samaan mieltä asiasta. Osa vastaajista kertoivat luovuttavassa ja antavansa asian olla, kun heidän omaa kokemustaan aliarvioitiin ja vähäteltiin.

Haastattelujen aikana vastaajat kyseenalaistivat ammattilaisten heille kertomia asioita, mutta eivät osanneet kertoa, olivatko kysyneet asioita suoraan heitä hoitavilta tahoilta. Vastaajista osa toi esille, että he olivat tyytyneet vastauksiin, joita olivat ammattilaisilta saaneet. Vastaukseen tyytyminen liittyi joillakin vastaajilla myös omaan saamattomuuteen ja joillakin vaatimattomuuteen omien tarpeiden esille tuonnissa. Osa vastaajista oli kysynyt myös läheistensä mielipidettä asiasta. Haastatteluissa ei käynyt ilmi, miten vastaajat suhtautuivat läheistensä vastauksiin tai miksi he tyytyivät ammattilaisilta saatuihin vastauksiin.

Ikääntyneiden esille tuomissa tarpeissa korostuvat osallistumisen mahdollisuus, omien näkemyksien esille tuominen ja eri ihmisten antama tuki. Osallisuus koettiin tärkeäksi ja merkitykselliseksi osaksi varsinkin silloin, kun kyse on ikääntyneen omista asioista. Myös ikääntyneen omat kokemuksen ja niiden huomioiminen on tärkeää ja lisää ikääntyneen omaa tunnetta osallisuudesta. Ikääntyneen omien kokemusten ja tunnetilojen huomiotta jättäminen lisää ikääntyneen turhautumista eri tilanteissa.

Oman tietämyksen vähättely voi liittyä myös vastaajien sukupolveen. Ammattilaiset korostivat asiakkaiden sukupolveen liittyvää yleistä käsitystä ja vaatimattomuutta. Vastajat olivat syntyneet 1920–1940 -luvulla ja he ovat sitä sukupolvea, jotka ovat tottuneet ja eläneet aika vaatimattomissa oloissa. He eivät juurikaan tehneet itsestään tai tarpeistaan numeroa ja he kokivat oman tietämyksensä vähäiseksi varsinkin digitaalisuuteen liittyvissä asioissa.

Nämä meidän asiakkaamme on sitä ikäpolvea, jossa tällainen kohteliaisuus on ihan kauhean merkittävässä roolissa, että heidän ei tee itsestään numeroa.

Ammattilaiset korostivat asiakkaan oman toiminnan tukemista. Asiakkaan huomioiminen eri tilanteissa on ammattilaisten mielestä asiakkaan toimijuuden tukemista ja toimintakyvyn ylläpitoa. Ammattilaisille on tärkeää kohdata asiakkaat yksilöllisesti ja antaa asiakkaille mahdollisuus toimia omien voimavarojen ja kykyjensä mukaan.

Ammattilaiset kokivat oman ammatillisuutensa näkyvän erityisesti silloin kun he jo tuntevat asiakkaansa hyvin. Tällöin he voivat ohjata asiakkaita sellaisiin tapahtumiin ja toimintoihin, joista asiakkaat pitävät ja, joissa asiakkaiden toimintakyvyn vajavuudet eivät rajoita osallistumista.

7.1.2 Tuen merkitys

Vertaistuki oli ikääntyneille hyvin tärkeää. Vastajat kertoivat kysyvänsä usein vierustoverilta, että mitä sanottiin, jos eivät itse saaneet ryhmätilanteessa keskustelusta selvää. Lähes kaikki vastaajat kertoivat, että kysyvät muilta, jos eivät kuule mitä sanottiin. Vierustoverilta kysyminen koettiin luonnolliseksi, eikä se aiheuttanut häpeää omaa kuulovamma kohtaan.

Kyllä, kyllä minä suoraan kysyn heti.

Läheisen tuki nousi esiin etenkin kuulokojeen hoidossa ja huollossa sekä erilaisten asioiden hoidossa. Ikääntyneet kertoivat, että läheinen esimerkiksi puoliso vaihtaa paristot ja huolehtii kuulokojeen heille päivittäin käyttöön ja auttaa korvaan laitossa. He toivat myös esille, että puolisolta pitäisi kysyä kauanko heillä kuulokojeet on ollut tai, että koska viimeksi ne on uusittu. Ikääntynyt kuulovammainen luottaa ja turvautuu läheisensä apuun asioidensa hoidossa.

Tohon pitäisi olla puoliso sanomassa.

Vertaistuki ja läheiseltä saatu tuki on ikääntyneelle korvaamatonta. Ikääntyneet kokivat turvautuvansa ensimmäiseksi vertaisen ja läheisen tukeen. Ammattilaisten tukea haettiin silloin kun vertaisen tai läheisen tuki ei asiassa enää riittänyt.

7.2 Heikentyneen kuulon tuomat haasteet ja tarpeet ikääntyneellä

7.2.1 Kommunikoinnin haasteet ja apukeinot

Vastaajat eivät osanneet arvioida kuinka kauan heillä oli kuulovamma ollut tai koska kuulovamma oli diagnosoitu. Haastatteluissa nousi esille, että ikääntyneet olivat itse huomanneet tai läheinen oli huomannut heidän kuulonsa heikentyneen. Toisaalta ikääntyneet eivät osanneet tarkasti määritellä minkälaisissa tilanteissa tai minkälaisista asioista olivat ensimmäiseksi huomanneet kuulonsa heikentyneen.

Ihan siitä, että puoliso on ruvennut kyselemään, että mikäs siinä on vikana.

Vastausten perusteella vastaajilla oli ollut kuulovamma jo useamman vuoden. Osalla jopa työikäisestä asti. Kuulovamman toteaminen ja siihen liittyvät asiat eivät olleet vastaajille juurikaan tärkeitä. Itse kuulolla tai sen heikentymisen asteella ei ollut vastaajien mukaan heille suurtakaan merkitystä yleisesti vaan enemminkin esille nousi kuulokojeen toimivuus kuulemista vaativissa tilanteissa.

Sanojen selvän saanti ja taustamelun vaikutus nousi erille myös kuulemisen merkityksen kohdalla. Asia korostui puhuttaessa keskustelutilanteista ja sosiaalisesta kanssakäymisestä. Osa kertoi keskustelutilanteiden hankaloituneen kuulon heikkenemisen myötä. Heillä on vaikeuksia saada selvää, jos keskustelijoita on useita ja he puhuvat samaan

aikaan. Keskustelutilanteissa puhujan puhe voi sekoittua toisen puhujan kanssa tai taustamelun kanssa. Tällöin kuulovammaisella on vaikeuksia selvän saannista, ja he eivät pysy kunnolla keskustelussa mukana.

Jos on niin, että moni puhuu niin sitten ei saa selvää.

Vastaajat kertoivat saavansa silloin hyvin selvää, kun puhuja on riittävän lähellä. Vastaajat kertoivat läheistensä osaavan keskustella heidän kanssaan niin, että he saavat useimmiten selvää. Lisäksi ikääntyneet toivat esille, että he saavat hyvin selvää, kun puhuja puhuu oikein. Oikein puhumisella tarkoitettiin selkeää artikulaatiota, rauhallista puhetapaa ja äänen korottamista tarvittaessa.

No kyllä mä, hän osaa sikäli jo puhua, välillä on tietysti minä olen tässä, ja hän on jossain tuolla, kyllä sen ääni kuuluu, mutta eipä siitä selvää saa

Haastattelutilanteissa ikääntyneet ottivat nopeasti katsekontaktin haastattelijaan ja seurasivat haastattelijan huuliota. Haastattelussa haastateltava ja haastatteliija istuivat vastakkain toisiinsa nähden. Ikääntyneet eivät olleet tietoisia omasta huuliolukutaidostaan. Haastateltavat yllättyivät, kun haastatteliija kertoi heille havainnostaan huulioluvusta. Haastateltavat eivät osanneet sanoa koska olivat huulioluvun oppineet. He eivät myöskään olleet tietoisia, että he käyttävät huulilukua kuulemisen tukena.

Myös puhujan äänen voimakkuus ja selkeä ulosanti vaikuttaa kuulovammaisen selvän saantiin. Ikääntyneet vastaajat kokivat, että puhujan äänen voimakkuus ja äänen voimakkuuden nosto auttaa heitä keskustelutilanteissa. Äänen voimakkuuden nosto auttaa heitä vain silloin kun puhujia on yksi. Jos puhujia on enemmän tai tilanteessa on muuta taustamelua äänen korotus ei auta ikääntynyttä kuulovammaista.

Siellä yleensä puhutaan silla lailla, että vaikka mulla ei olisi tuo kuulokekkaan mukana, niin siellä puhutaan sen verran kovaa, että minä olen mukana aina hyvin.

Myös ammattilaiset nostivat esiin oman äänen käyttönsä ja äänenvoimakkuuden säätelyn eri tilanteissa. Ammattilaiset kokivat haasteena keskusteluissa oman äänen käyttönsä ikääntyneiden kanssa. Äänen käyttöä on ajoittain vaikea säädellä ja sitten saattaa myös käydä niin, että puhuessaan normaalikuuloisen kanssa puhuukin jo liian kovaa.

Ammattilaiset nostivat esille myös, että asiakkaat usein ilmaisevat kysymällä vierustoverilta, jos eivät ole kuulleet mitä sanottiin. Harvemmin asiakas kysyy suoraan ammattilaiselta, jos on ensin mahdollisuus kysyä vertaiselta. Ammattilaiset myös kertoivat, että he

huomaavat, kun asiakas ei kuule kunnolla koska silloin asiakas ei vastaa, kun hieltä kysytään tai vastaa jotain mikä ei liity kysymykseen. Myös asiakkaan elekielestä ammattilaiset usein voivat päätellä kuinka paljon asiakas on kuullut tilanteessa. Ammattilaiset kertovat, että esimerkiksi asiakas saattaa nostaa käden korvalleen ikään kuin parantaakseen sillä kuulemistaan.

Ammattilaisten ammatillisuus näkyy myös siinä, että työntekijät käyttävät puheen lisäksi ja tueksi erilaisia kommunikointikeinoja. He käyttävät muun muassa kirjoittamista, valmiita materiaaleja esimerkiksi viikkokalenteria tai näyttävät asiakkaalle esimerkiksi hammasharjaa, että nyt on aika pestä hampaat.

7.2.2 Sosiaalinen kanssakäyminen ja osallisuus

Ikääntyneet kertoivat osallistuvansa erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin mitä palvelukeskuksessa järjestetään riippumatta kuulovamman tuomista kuulemisen haasteista. Enemmän osallistumiseen vaikuttaa ikääntyneiden mukaan oma kiinnostus tapahtuman sisältöä kohtaan. Lisäksi ikääntyneet nostivat esille, että menevät mielellään ryhmän mukana erilaisiin toimintoihin, vaikka toiminta ei olisi itselle aina niin mielenkiintoinen.

Kyllä mä kaikissa niissä olen ollut, mutta niitä on hyvin harvoin, mutta kyllä mä kaikkiin haluaisin sitten mennä mukaan.

Ammattilaiset toivat esiin, että eri toimintoihin ja tapahtumiin osallistuminen on vapaaehtoista ja jokainen voi valita mihin osallistuu. Joissain tapauksissa ammattilaiset joutuvat määrittelemään ketkä voivat esimerkiksi osallistua johonkin tiettyyn toimintaan. Määriteltyyn vaikuttavat kuulemisen hankaluuden lisäksi esimerkiksi asiakkaan mielenkiinto ryhmän aihetta kohtaan, harrastuneisuus, muut toimintakyvyn haasteet ja sen hetkinen viireystila. Kuulovamma ei suoraan ole este, mutta saattaa vaikeuttaa joissakin tilanteissa ryhmiin osallistumista.

Ammattilaisten näkemyksen mukaan osallistuminen sosiaalisiin tilanteisiin vähenee tai muuttuu, kuulon heikentymisen myötä. Tämä näkyy muun muassa siinä, että asiakkaat eivät osallistu aktiviteetteihin yhtä innokkaasti kuin aikaisemmin tai, että he valitsevat tarkemmin mihin tilaisuuksiin lähtevät mukaan. Joissakin tapauksissa ammattilaiset ovat huomanneet, että vaikka asiakas osallistuu fyysisesti tilaisuuteen, on hän kuitenkin ulkopuolinen ja jää paljosta paitsi, kun ei kuule. Ammattilaisten mielestä heikentynyt kuulo lisää yksinäisyyttä.

Onnistuneen kuulon kuntoutuksen myötä eli silloin kun asiakkaat ovat saaneet kuulokojeet itselleen ja ovat oppineet niiden käytön, on heidän osallisuutensa lisääntynyt ammattilaisten näkemyksen mukaan. Kuulon kuntoutus tarkoittaa pääasiassa kuulokojetta ja sen onnistunutta päivittäistä käyttöä. Ammatillaiset kertoivat, että kun asiakas kuulee kuukojeillaan, hän osallistuu keskusteluun ja jopa saattaa vitsailla. Myös spontaani osallistuminen keskusteluun on lisääntynyt.

Ammattilaisten näkemyksen mukaan asiakkaat ottavat kuulokojeen käyttöön helpommin kuin esimerkiksi rollaattorin. Tämä johtuu ammattilaisten mukaan siitä, että kuulokoje on huomattomampi kuin rollaattori, joka jo näkyvyydellään kertoo muille, että asiakkaan toimintakyvyssä on haasteita. Kuulokojetta saatetaan pitää näkymättömämpänä ja tällöin vamma ei näy selkeästi muille.

Ammattilaiset myös korostivat, että ikääntyneet eivät juurikaan tee itsestään numeroa. He eivät korosta omia asioitaan, eivätkä ole kovin vaativia omien tarpeidensa suhteen. Tässä on kuitenkin persoona eroja, mutta suurin osa asiakkaista tyytyy omaan kuulemattomuuteen ammattilaisten havaintojen mukaan.

7.2.3 Kuulokojeen käytön haasteet

Kaikilla yksilöhaastatteluun vastanneilla oli kuulokoje, joko toisessa tai molemmissa korvassa. Kojeen käytön haasteita nousi esille useita ja haasteet liittyivät pääasiassa käytettävyyteen, hoitoon ja huoltoon sekä itse kojeen kautta kuulemiseen. Vastaajat kertoivat käyttävänsä kuulokojeita päivittäin tai lähes päivittäin.

Käytettävyydessä esille nousi lähes kaikilla vastaajilla, että he laittavat kojeen korvaan itse tai ovat ainakin aikaisemmin tehneet niin. Muutama vastaajista kertoi tarvitsevänsä aina apua kojeen korvaan laitossa. Apua tarvittiin muun muassa näköongelmien vuoksi. Vastaajat eivät näköongelmien vuoksi tunnistanee eroa kuulokojeiden välillä siitä, kumpi tulee kumpaan korvaan.

Toinen esille noussut asia oli, että käden tai käsien liikeradan rajoittuneisuus, johtuen olkapää- ja/tai kyynärnivelen liittyvistä ongelmista, vaikeutti kuulokojeen laittoa korvaan. Myös sorminäppäryyden heikkeneminen aiheutti haasteita kojeen korvaan laitossa. Myös ammatillaiset toivat esiin, että asiakkaan toimintakyvyn erilaiset haasteet

vaikuttavat kojeen käyttöön, hoitoon ja huoltoon. Joissakin tapauksissa ikääntynyt kuulovamma ei saanut kojeita korvaan lainkaan vaan hän turvautui läheisen tai ammattilaisen apuun.

No kyllä mä aikaisemmin sain varsinkin tämän vasemman, mutta nyt tämä on olevinaan vaikeampi.

Kolmas esille noussut asia oli, pariston loppumisen ilmaisevan äänimerkin huomioiminen. Useat vastaajat kertoivat, että eivät kuule äänimerkkiä, joka ilmoittaa paristojen vaihdon olevan ajankohtainen. Osa vastaajista kertoi, että he olettavat pariston olevan loppu, kun he eivät enää kuule kuulokojeella. Osa taas sanoi tietävänsä pariston loppumisen siitä, että koje menee yhtä-äkkiä myräksi.

No se sammuu, sen kyllä huomaa, mutta kyllä se ensin antaa jotain merkkiä, mutta sitä ei kuule.

Vastaajat eivät myöskään olleet varmoja, mikä on paristojen käyttöaika heidän kuulokojeissaan. Toisaalta heille paristojen käyttöajalla ei ollut merkitystä, vaan he kertoivat vaihtavansa paristot silloin kun eivät kuule kojeella enää. Muutama vastaaja kertoi myös, että puoliso saattaa huomauttaa, että paristo pitää vaihtaa. Puolison huomauttaminen liittyi usein siihen, että kuulokojeen käyttäjä ei enää kuullut mitä puolisoilla oli asiaa ja ongelmaa yritettiin ratkaista ensisijaisesti kuulokojeen pariston vaihdolla. Pariston vaihtoon liittyi samoja haasteita kuin itse kuulokojeen käyttöön.

Joskus hei, sitä mä olen ihmetellyt, että mä en saa sitä toista paristokotelo auki.

Ammattilaisilla on samanlaisia haasteita ja tietämättömyyttä kuin ikääntyneillä, milloin asiakkaan kuulokojeen paristo on vaihdettava. Ammattilaiset kertoivat vaihtavansa asiakkaiden kuulokojeisiin paristoja tarvittaessa ja pitävänsä huolta, että varaparistoja on käytettävissä. Ammattilaisten mukaan osalla asiakkaista on aina mukana kuulokojeen paristoja ja osalla niitä on mukana vain ajoittain. Ammattilaiset eivät osanneet kertoa, mistä he huomaavat asiakkaan kuulokojeen paristojen olevan lopussa. He luottivat asiakkaan kertomukseen, että kojeessa on jokin vika ja ensimmäiseksi vikaa pyrittiin korjaamaan pariston vaihdolla.

Yritetään uudestaan, laittaa joku uus patteri, kokeillaan toimiiko nyt vai mikä on ongelma.

Muita kojeen yleiseen käyttöön liittyviä haasteita olivat kuulokojeen äänenvoimakkuuden säätö ja ohjelmavalitsimen käytön hankaluus. Ikääntyneet vastaajat eivät osanneet kertoa, miten heidän kuulokojeensa äänenvoimakkuutta säädeltiin. He eivät myöskään tiedäneet oliko heidän kuulokojeessaan äänenvoimakkuuden säätömahdollisuutta, vai oliko kuulokoje automattisesti säätävä suhteessa siihen tulevaan ääneen. Osa vastaajista kertoi painavansa kojeen takaosassa olevia nappuloita, mutta ei kokenut niiden käytöstä olevan hyötyä. Osa taas kertoi, että ei tunne sormillaan missä nappulat kojeen takana sijaitsevat. Myös ammattilaiset toivat esille, että he eivät tiedä miten asiakkaan kuulokojeen äänenvoimakkuutta voi säätää. Molemmat vastaajaryhmät eivät myöskään olleet tietoisia kuulokojeen mahdollisista eri kuunteluohjelmista ja niiden valitsemisesta.

Tässä tulee sellainen oma epä tietoisuus, ainakin mun kohdalla, kun ne on just, jos ne on jo jotenkin jo asennettu siihen niin, mihin mä meen koskemaan.

Lisäksi nousi esiin tietämättömyys kuulokojeen käyttöiästä ja säännöllisen tarkastamisen tarpeesta kuuloasemalla. Ikääntyneet toivat esiin, että eivät muista tai tiedä, koska ovat kojeensa saaneet. Tämän vuoksi he eivät myöskään osanneet kertoa koska koje on uusittu ja koska se on tarkastettu kuuloalan ammattilaisen toimesta. Toisaalta niille ikääntyneille asialla ei sinänsä ollut merkitystä, joilla kuulokoje toimi hyvin ja he kuulivat sillä sen mitä kokivat tarvitsevansa. Ne vastaajat, joilla oli haasteita kuulokojeella kuulemisen kanssa, kertoivat säätämisen tai kuulokojeen vaihdon olevan ehkä ajankohtainen. Varmaksi he eivät osanneet asiaa sanoa.

Ammattilaiset nostivat esille, että heilläkään ei ollut juurikaan tietoa siitä koska asiakkaiden kuulokojeet olivat myönnetty tai koska niitä tulee säätää. Ammattilaiset olivat myös sitä mieltä, että usein kotona oleva puolisoikin saattaa olla hyvin iäkäs, mikä voi vaikeuttaa asioiden hoitamista ja tiedon kulkua. Ammattilaiset myös kertoivat hyödyntävänsä kollegoitaan ja kysyvänsä työtovereiltaan, jos eivät tiedä jotain.

Ammattilaiset nostivat kojeen käytettävyyteen ja ulkoasuun esille muun muassa kuulokojeen koon. Toisaalta on hyvä, että kuulokoje on iso, jotta ikääntyneen on helpompi laittaa se esimerkiksi korvaa tai vaihtaa paristot. Toisaalta taas tuotiin, esille, että niiden pitäisi olla pienempiä ja huomaamattomampia. Myös kojeen kuntoon oli ammattilaisten toimesta kiinnitetty huomiota. Osalla asiakkaista kojeet ovat hyvässä kunnossa ja aina korvassa ja osalla taas aina taskun pohjalla tms. sekä korvakappaleet likaisina ja paristot loppu. Ammattilaiset toivoivat säännöllistä hoitoa ja huoltoa kojeille ja itselleen koulutusta

kojeiden hoitoon ja huoltoon. Lisäksi he toivat esille kojeiden ulkoasun modernisoinnin esim. värikuvioiden tai kojeen takaosan muodon uudelleen muotoilun myötä.

Haastatteluissa nousi esille myös kuulokojeiden lataus ja sen hyödyntäminen, koska se vähentäisi paristojen vaihdoista johtuvia kuulokojeen käyttämättä jättämisistä. Lisäksi se saattaisi yksinkertaistaa kojeen hoitoa ja huoltoa, joka nähtiin hyvänä asiana.

7.3 Digitaalisen palveluiden ja tuotteiden kehityksessä huomioitavia asioita

7.3.1 Digitaalisuuden merkitys palveluissa ja tuotteissa

Palvelun ja tuotteen tekniikalla, mekaniikalla ei ollut ikääntyneelle juurikaan merkitystä. Ikääntyneelle ei tuonut lisäarvoa palvelun tai tuotteen analogisuus tai digitaaliuus. Haastateltavat korostivat, että palvelun tai tuotteen tulee toimia siinä mihin se on tarkoitettukin.

Kuulokojeiden kohdalla tämä tarkoittaa, että ikääntyneet haluavat kuulla kuulokojeilansa. Kuulokojeilla kuulemisen merkitys nousi tärkeäksi asiaksi ikääntyneelle. Silloin kun kuulokoje ei toiminut oikein tai toiminnassa oli jonkinlaista ongelmaan, kokivat ikääntyneet pettymystä kuulokojetta kohtaan.

Kyllä tällä kuulee meteliä, mutta ei siitä saa mitään selvää.

Vastaajat eivät juurikaan osanneet eritellä konkreettisesti omia tarpeitaan tai miten asioita voisi kehittää, jotta ne palvelisivat heitä paremmin. Vastaajat vähätelivät omaan tietämystään ja olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä, jos palveluita ja tuotteita kehitetään. Vastaajat ulkoistivat kehittämisen ja siihen liittyvät asiat ammattilaisille.

Aina puhutaan semmoinen sana, kuin kehittää ja parantaa, niin ei sitä tule ajatella millä lailla, kun ei oikein ole itse siinä teknisellä puolella ajassa niin tietäis, mutta tuota joka tapauksessa tämä on hieno asia, että näitä on ja mä uskon, että niitä pyritään kehittämään koko ajan, koska tässä on tällainen tendenssi, joka alueella nyt parannetaan sitä mitä nykyisin on.

Digitaalisuus on ikääntyneille vastaajille lähes mysteeri. He eivät osanneet määritellä mitä digitaalisuus on, eivätkä he kokeneet myöskään tarvitsevansa digitaalisuutta tai siihen liittyviä asioita. Osa vastaajista liitti digitaalisuuden televisioon ja osa tietokoneisiin. Monelle vastaajalle sana digitaalisuus ei tuonut mieleen mitään.

Palvelun tai tuotteen digitaalisuus ei tuo ikääntyneelle käyttäjälle minkäänlaista lisäarvoa. Ikääntynyt kuulovammainen käyttäjä ei ole pääsääntöisesti kiinnostunut palvelun tai tuotteen tuottamis- ja kehittämisprosessista, vaan heitä kiinnostaa palvelun ja tuotteen käytettävyys siihen asiaan mihin se on heille annettu.

7.3.2 Palveluiden ja tuotteiden käytettävyys

Palveluiden ja tuotteiden käytettävyyteen nousi vastaajilta muutama konkreettinen asia. Vastaajien näkökulmasta he tarvitsevat tukea palvelun tai tuotteen hoitoon ja huoltoon. Huollon ja hoidon toteuttaminen automatisoidusti saattaa lisätä käyttäjien käyttökokeimuksen mielekkyyttä ja suhtautumista positiivisemmin palveluun tai tuotteeseen. Vastaajat kertoivat, että he eivät itse juurikaan muista koska esimerkiksi ovat kuulokojeensa saaneet tai mistä ne on heille luovutettu.

No en, mitenkähän mä sanoisin miten, se nyt uusittiin, no ei kait siitä kovin kauan kuitenkaan ole.

Ikääntyneet vastaajat kertoivat hyödyntävänsä tv-tekstitystä tv-ohjelmia katsellessaan. Usea vastaaja kertoi valitsevansa aina kun mahdollista sellaisen ohjelman, jossa on tv-tekstitys. Tv-tekstitys helpottaa vastaajien mielestä tv-ohjelman seuraamista ja puheesta selvän saantia. Vastaajat kertoivat käyttävänsä tekstitystä niin suomenkielisissä kuin muun kielisissä ohjelmissa kuulemisen tukena.

Joo, kyllä mä varmistan sen siitä tekstistä aina.

Tekstitys tukee vastaajien mielestä selvän saantia, ja he hakevat tekstityksestä tukea kuulemiseensa. Tekstityksen merkitys oli oleellinen ohjelman valintaan vaikuttava tekijä.

Vastaajien mielestä yksi tärkeä ominaisuus palveluiden ja tuotteiden käytettävyydessä on tuotteen toimivuus siihen mihin se on tarkoitettu. Vastaajat toivat esille, että kuulokojeen pitää auttaa heitä kuulemaan. Silloin kun koje ei toimi kunnolla, aiheuttaa se vastaajille turhautumista ja turhaa hermostumista apuvälinettä kohtaan. Eräs vastaaja kiteytti tuotteen käytettävyyden hyvin kuvaamalla rollaattorinsa toimintaa.

Katso! Tällä pääsee hyvin eteen ja taakse ja se pitää mut pystyssä.

Yksinkertainen ja toimiva tuote tai palvelu tukee ikääntyneen toimintakykyä ja kompensoi vajavuuksia paremmin, kun monimutkainen ja monia toimintoja sisältävä tuote. Palvelun

ja tuotteen tuottamisessa on huomioitava ikääntyneiden ja ammattilaisten kyky ja halu tuotteen käyttöä kohtaan. Myös tietämys palvelusta tai tuotteesta saattaa lisätä myönteisyyttä niiden käyttöä kohtaan.

Ikääntyneistä vastaajista lähes kaikki kertoivat, että eivät tiedä mitä muita apuvälineitä heillä on kuin kuulokoje, rollaattori tai kävelykeppi. He eivät myöskään osanneet kertoa onko heille tarjottu muita apuvälineitä. Osa vastaajista kertoi, että eivät ainakaan vielä koe tarvitsevansa muita apuvälineitä ja eivät siksi ole niitä edes pyytäneet.

No ei mulla oikeastaan ole mitään muuta kuin tää kuulolaite, otan sen pois niin ei mulla sitten sen kummempaa.

Kaikilla ikääntyneillä vastaajilla oli kuulovamman lisäksi jokin muu tai joitakin muita toimintakykyyn heikentävästi vaikuttavia haasteita. Tällaisia asioita oli muun muassa näkemisen ongelmat, liikuntakyvyn heikentyminen ja alkavat muistiongelmat.

7.3.3 Apuvälineiden kehittäminen ja käytön esteiden tiedostaminen

Ikääntyneet eivät osanneet tuoda esille suoraan mitään kehittämissuhteita palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen. Ammatillaiset nostivat esille selkokielen käytön. He kokivat, että selkokielen käyttö esimerkiksi ohjeissa tukisi ikääntyneen omaa ohjeiden lukua ja siten apuvälineen käyttöä. Toinen konkreettinen käytännön toive on, että hyödynnettäisiin sellaista teknologiaa, joka tekstittäisi puheen suoraan ilman mitään tulkkausta tms. Tämä auttaisi ikääntyneen osallistumista ryhmätilanteisiin, ammattilaisten äänen käytön korottaminen vähenisi ja ikääntyneet huonokuuloiset voisivat keskustella myös keskenään, jos heillä olisi keskustelun tueksi automaattinen tekstitys.

Apuväline tai laitteiden käyttöä estää ammattilaisten mukaan niiden monimutkaisuus ja toimintojen paljous samassa laitteessa. Turvatekijät koettiin myös estäviksi tekijöiksi esimerkiksi kuulokojeen paristokotelon lapsilukko estää ikääntyneen pariston vaihdon tai puhelimen PIN-koodi-vaatimus estää puhelimen käytön. Myös asiakkaan itsensä velvoittaminen huolehtimaan huollon ja korjauksen tilaamisesta saattaa ammattilaisten näemyksen mukaan saattaa estää ja vähentää ikääntyneiden apuvälineen käyttöä.

Ammattilaiset toivoivat, että heitä itseään osallistetaan itse käyttäjien lisäksi tuotteiden ja palveluiden suunnitteluun. Heillä on usein se ruohonjuuritason tieto ja näkemys mikä käytännössä toimii ja mikä ei.

8 Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa

8.1 Suositusten arviointi ja julkistaminen

Kehittämistyön kolmannessa vaiheessa alustavat suositukset arvioitiin HIPPA-hankkeen kehittäjäklubifoorumissa lokakuussa 2019. Suositukset esitettiin tietoisena Power Point -esitystä hyödyntäen (Liite 5.). Tietoiskun jälkeen osallistujilta pyydettiin palautetta kirjallisesti (Liite 6.). Osallistujia tilaisuudessa oli 22, joista kymmenen antoi kirjallista palautetta. Vastaajissa oli HIPPA-hankkeen edustajia ja opiskelijoita.

Suosituksissa ei tullut vastaajille uusia asioita. Osa vastaajista kirjasi, että suositusten painotuksista muun muassa vertaistuki ja automatisoitu palveluiden ja tuotteiden huollon tarpeen korostuminen, oli yllättävää, vaikkakaan ei asiana uusi. Vastaajat kokivat hyväksi asiaksi, että suosituksissa korostui ikääntyneiden tarpeet eli asiakaslähtöisyys. Lisäksi tärkeäksi koettuna asiana vastauksissa nousi esiin selkeyden tarve ohjeistuksessa ja kuulovammaisen tarpeiden huomiointi eri tilanteissa.

Palautteiden mukaan suositukset on hyvä esittää kuviomallien avulla tekstin lisäksi. Toinen esille noussut seikka oli, että suosituksista toivottiin hieman yksinkertaisempia, jotta niitä on jatkossa helppo hyödyntää sekä poimia juuri heidän tarpeisiinsa sopivat kohdat.

Valmiit suositukset julkaistaan osana kehittämistutkimusta. Tämän lisäksi suosituksista kirjoitetaan blogikirjoitus HIPPA-hankkeen verkkosivuille ja suositukset esitellään Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksen henkilökunnalle. Kehittämistyö ja sen sisältämät suositukset ovat kaikkien toimijoiden käytettävissä Theseus-tietokannassa.

8.2 Suositukset kootusti

Suosituksissa ei oteta kantaa jo olemassa oleviin palveluihin tai tuotteisiin. Suositukset ovat ikääntyneiden kuulovammaisten ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä ja kokemuksia palveluista, tuotteista ja niiden käytettävyydestä. Suositukset ovat koottu päivätoiminnan ja lyhytaikashoidon piirissä olevilta ikääntyneiltä kuulovammaisilta ja heidän kanssaan työskenteleviltä ammattilaisilta.

Suosituksien tuovat esille tiivistetysti ikääntyneiden kuulovammaisten ja ammattilaisten tarpeita ja toiveita palveluiden ja tuotteiden suhteen. Lisäksi suositukset voivat toimia

muistislistana, palveluita ja tuotteita kehitettäessä yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa. On itsestään selvyyttä, että palveluita ja tuotteita tuotettaessa noudatetaan olemassa olevia säädöksiä ja lakeja sekä muita näihin verrattavissa olevia ohjeistuksia ja vaateita. Jokainen voi käyttää suosituksista omaan palveluun tai tuotteeseen soveltuvia kohtia.

Ikääntyneen huomioiminen	Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet	Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa	Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille
<ul style="list-style-type: none"> • Tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi. • Tarve olla osana prosessissa omien taitojen ja kykyjen mukaan. • Hyötyy vertaisten, läheisten ja ammattilaisten tuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ikääntyneen kuulovamma ei vähennä tarvetta sosiaalisille kontakteille ja kanssakäymiselle. • Ulkopuolisuuden tunne lisääntyy, kun ei kuule mistä keskustellaan tai mitä ympärillä tapahtuu. • Tarve taustamelun minimoimiseen. • Muu toimintakyvyn muutos voi vaikeuttaa apuvälineen käyttöä esimerkiksi, jos ei saa kuulokojetta itsenäisesti korvaan oikein. • Tarvitsee usein apua apuvälineiden käytössä, hoidossa ja huollossa. • Tietämättömyys vaihtoehtoista vähentää apuvälineiden hankintaa ja käyttöä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaalisuus ei itsessään tuo ikääntyneelle käyttäjälle lisäarvoa suhteessa palveluun tai tuotteeseen. • Palvelun ja tuotteen tulee olla toimiva ja tarkoituksenmukainen siihen mihin sen on tarkoitettu. • Yksikertainen tuote toimii ikääntyneellä paremmin kuin sellainen, jossa on monia toimintoja ja toimintojen yhdistelmiä. • Tulevaisuudessa palvelun tai tuotteen muunneltavuus kuitenkin esimerkiksi toimintakyvyn muutosten mukaan on huomioitava. • Palvelut ja tuotteet tulee saada käyttäjille jo siinä vaiheessa, kun toimintakyvyn vajeus ei ole vielä suuri. • Ennaltaehkäisyyn tulee kiinnittää huomioita. 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun ja tuotteen säännöllinen hoito ja huolto tulee järjestää niin, että käyttäjän ei tarvitse muistaa ja tietää koska huolto tms. on ajankohtainen. • Ohjeistus palvelun ja tuotteen käyttöön tulee olla selkeästi tekstiä, yksinkertaista ja kuvallista. • Video-ohjeissa yms. tulee olla aina tekstitys sekä on huolehdittava, että ääni-, huuli- ja tekstimateriaali on synkronoitu yhteen. • Ikääntyneelle kuulovammaiselle vertaistuki ja ammattilaisille ammattilaisten keskinäinen tuki ovat tärkeä osa prosessissa.

Kuvio 2. Suositukset.

Ensimmäinen osa sisältää asioita, joita ikääntyneet kuulovammaiset itse nostivat haastattelussa esille koskien ikääntymistä yleensä. Seuraavat kaksi osaa suosituksista tuovat esille ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet, ja asioita, joita tulee ottaa huomioon palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä. Lopuksi on kirjattu konkreettisia asioita palveluiden ja tuotteiden kehittämisen tueksi.

8.3 Ikääntyneen huomioiminen

Ikääntyneellä on tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi. He haluavat, että heidät huomioidaan toimijana ja, että heidät otetaan osaksi heitä koskeviin prosesseihin omien taitojensa ja kykyjensä mukaan. Ikääntyneen toimijuus ja toimintakyky voi myös vaihdella päivänkokoisesti esimerkiksi terveydentilan takia ja tämä tulee myös huomioida prosessien aikana.

Ikääntyneet toivat myös esille hyötyvänsä ja hyödyntävänsä vertaistukea. Tämä näkyy muun muassa siinä, että kysytään toiselta, kun ei itse ole kuullut mitä on sanottu. Ikääntynyt kuulovammainen tukeutuu läheiseen varsinkin apuvälineen hoidossa ja huollossa. Ammattilaisten apua pyydetään harvemmin, mutta usein apua pyydetään ammattilaiselta silloin, kun vertaistuki tai lähimmäisen antama tuki ei ole ollut riittävää.

Ikääntyneen huomioiminen

Tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi.

Tarve olla osana prosessissa omien taitojen ja kykyjen mukaan.

Hyötyy vertaisten, läheisten ja ammattilaisten tuesta.

Kuvio 3. Ikääntyneen huomioiminen.

Ikääntyneen huomioimisen keskeinen asia on ottaa ikääntynyt mukaan häntä koskeviin asioihin ja päätöksen tekoon. Vertaisten, läheisten ja ammattilaisten tuen tiedostaminen ja tuen hyödyntäminen prosessin eri vaiheissa tukee ikääntyneen omaa toimijuutta.

8.4 Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet

Ikääntyneet kokevat, että kuulovamma ei määrittele heitä juurikaan, vaan se on yksi osa heidän ominaisuuksiansa. Kuulon heikentyminen tuo haasteita monella toiminnan osa-alueella muun muassa ohjeiden seuraaminen vaikeutuu ja keskusteluun osallistuminen heikkenee. Ulkoilu ja liikunta vähenee, kun kuulovammainen ei hahmota mistä suunnasta ääni tulee. Myös taustamelu vaikeuttaa selvän saantia varsinkin keskustelutilanteissa, kun puhujan puhe peittyy taustahälyn alle.

Ikääntynyt kuulovammainen tarvitsee ja haluaa sosiaalisia kontakteja ja kanssakäymistä. Heille on tärkeä olla osana ryhmää, vaikka he eivät aina pystyisikään osallistumaan ryhmän toimintaan täysipainoisesti. Ulkopuolisuus eri tilanteissa lisääntyy, kun ei saa selvää mitä puhutaan tai mitä ympärillä tapahtuu. Ikääntyneet toivat kuitenkin myös esiin, että joskus on ihan hyvä, kun ei kuule kaikkea niin voi keskittyä omiin ajatuksiinsa. Osa ikääntyneistä kuulovammaisista toi esiin, että aina ei jaksa ja halua kuunnella mitä sanotaan, mutta halutaan kuitenkin olla paikalla tilanteessa.

Muu toimintakyvyn muutos voi vaikeuttaa apuvälineen käyttöä. Käsien toimintalaajuuden heikentyminen ja sorminäppäryyden heikkous vaikeuttavat muun muassa kuulokojeen laittoa korvaan. Tällöin ikääntynyt kuulovammainen luottaa muiden apuun. Lisäksi hän tarvitsee usein apua apuvälineiden käytössä, hoidossa ja huollossa. Tietämättömyys palveluiden ja tuotteiden vaihtoehtoista sekä sisällöistä voi vähentää niiden hankintaa ja käyttöä. Lisäksi tietämättömyys omien apuvälineidensä ominaisuuksista vaikutti käyttömukavuuteen ja edesauttoi apuvälineen käyttämättömyyttä.

Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet

Ikääntyneen kuulovamma ei vähennä tarvetta sosiaalisille kontakteille ja kanssakäymiselle.

Ulkopuolisuuden tunne lisääntyy, kun ei kuule mistä keskustellaan tai mitä ympärillä tapahtuu.

Tarve taustamelun minimoimiseen.

Muu toimintakyvyn muutos voi vaikeuttaa apuvälineen käyttöä esimerkiksi, jos ei saa kuulokojetta itsenäisesti korvaan oikein.

Tarvitsee usein apua apuvälineiden käytössä, hoidossa ja huollossa.

Tietämättömyys vaihtoehtoista vähentää apuvälineiden hankintaa ja käyttöä.

Kuvio 4. Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet.

Ikääntyneiden kuulovammaisen tarpeet liittyvät päivittäiseen elämään ja siihen liittyviin asioihin. Sosiaalinen kanssakäyminen ja osallistumisen mahdollistaminen ovat tärkeässä roolissa ikääntyneen kuulovammaisen arjessa. Ikääntynyt kuulovammainen haluaa ja tarvitsee tukea sekä tietoa palveluista ja tuotteista sekä niiden sisällöistä.

8.5 Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa

Palvelun tai tuotteen digitaalisuus ei tuo ikääntyneelle käyttäjälle lisäarvoa. Lisäarvoa, käytettävyyttä ja käyttömukavuutta tuovat palvelun tai tuotteen tarkoituksenmukaisuus ja käyttövarmuus. Käyttövarmuus tarkoittaa, että palvelu tai tuote toimii siihen tarkoitukseen mihin se on tarkoitettu. Ikääntyneet toivat esille, että he haluavat esimerkiksi sellaisen kuulokojeen, jolla he kuulevat riittävän hyvin erilaisissa tilanteissa.

Yksikertainen tuote toimii ikääntyneellä paremmin kuin sellainen, jossa on monia toimintoja ja toimintojen yhdistelmiä. Jos tuotteessa on paljon erilaisia toimintoja, sekoittaa se tuotteen käytettävyyttä ja käyttömukavuutta, ja tämä voi johtaa taas siihen, että tuote tai palvelu jää käyttämättä kokonaan.

Palvelut ja tuotteet tulee saada käyttäjille jo siinä vaiheessa, kun toimintakyvyn vaje ei ole vielä suuri. Ennaltaehkäisyyn tulee kiinnittää huomioita ja siihen pitää panostaa tulevaisuudessa entistä enemmän, jotta palveluiden ja tuotteiden käyttö ja käyttöön oppiminen tapahtuu ennen kuin ikääntyneen toimintakyvyssä tapahtuu suuria muutoksia.

Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa

Digitaalisuus ei itsessään tuo ikääntyneelle käyttäjälle lisäarvoa suhteessa palveluun tai tuotteeseen.

Palvelun ja tuotteen tulee olla toimiva ja tarkoituksenmukainen siihen mihin sen on tarkoitettu.

Yksikertainen tuote toimii ikääntyneellä paremmin kuin sellainen, jossa on monia toimintoja ja toimintojen yhdistelmiä.

Tulevaisuudessa palvelun tai tuotteen muunneltavuus kuitenkin esimerkiksi toimintakyvyn muutosten mukaan on huomioitava.

Palvelut ja tuotteet tulee saada käyttäjille jo siinä vaiheessa, kun toimintakyvyn vaje ei ole vielä suuri.

Ennaltaehkäisyyn tulee kiinnittää huomioita.

Kuvio 5. Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa.

Palvelun tai tuotteen digitaalisuus on vain yksi ominaisuus, jonka merkitys on ikääntyneelle kuulovammalliselle vähäinen. Ikääntynyt kuulovammainen haluaa palvelun ja tuot-

teen olevan yksinkertainen, toimintavarma ja sen käytettävyyden pitää olla siihen toimintaan, johon se on tarkoitettu. Hän hyötyy ennaltaehkäisevistä toiminnasta silloin kun otetaan käyttöön uusi palvelu tai tuote. Näin ikääntynyt kuulovammaisen saa riittävästi aikaa asian opetteluun ennen mahdollista toimintakyvyn muutoksia.

8.6 Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille

Ensimmäinen konkreettinen tarve on palvelun ja tuotteen säännöllisen hoidon ja huollon järjestäminen niin, että käyttäjän ei tarvitse muistaa ja tietää koska asia tulee hoitaa. Palvelu tai tuote saattaa ajan myötä jäädä käyttämättä, kun käyttäjä ei ole kyennyt huolehtimaan säännöllisestä hoidosta ja huollosta. Säännöllisen hoidon ja huollon järjestämisessä tulee ottaa huomioon yksilön tarpeet, toimintakyky, terveydentila ja motivaatio palvelun ja tuotteen hoitoon ja huoltoon.

Toinen konkreettinen asia liittyy palveluiden ja tuotteiden ohjeisiin ja niiden tuottamiseen. Ohjeistus palvelun ja tuotteen käyttöön tulee olla selkeästi tekstitetty, yksinkertaista ja kuvallista. Selkeä tekstitys tai selkokielen käyttö sekä kuvat saattavat lisäävät palvelun ja tuotteen käyttöä ja käyttöönottoa.

Kolmanneksi nousi varsinkin kuulovammaisille tärkeä asia koskien video-ohjeita. Video-ohjeissa yms. tulee olla aina tekstitys sekä on huolehdittava, että ääni-, huuli- ja tekstimateriaali on synkronoitu yhteen. Näiden kolmen asian huomioiminen tukee kuulovammaisen selvän saantia ja näin ollen auttaa palvelun ja tuotteen käytössä.

Neljänneksi kohdaksi nousi ammattilaisten keskinäinen tuki. Ammatillaiset nostivat esiin, että myös he kysyvät kollegoiltaan ja pyytävät ensi apua vertaisiltaan, ennen kuin ottavat yhteyttä esimerkiksi palvelun tai tuotteen tuottajaan. Ikääntyneelle vertaistuki ja ammatillisille ammattilaisten keskinäinen tuki on tärkeä osa prosessissa.

Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille

Palvelun ja tuotteen säännöllinen hoito ja huolto tulee järjestää niin, että käyttäjän ei tarvitse muistaa ja tietää koska huolto tms. on ajankohtainen.

Ohjeistus palvelun ja tuotteen käyttöön tulee olla selkeästi tekstitetty, yksinkertaista ja kuvallista.

Video-ohjeissa yms. tulee olla aina tekstitys sekä on huolehdittava, että ääni-, huuli- ja tekstimateriaali on synkronoitu yhteen.

Ikääntyneelle kuulovammaiselle vertaistuki ja ammattilaisille ammattilaisten keskinäinen tuki on tärkeä osa prosessissa.

Kuvio 6. Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille.

Kuviossa kuusi on tiivistetysti neljä konkreettista asiaa, jotka nousivat ikääntyneiden kuulovammaisten ja ammattilaisten haastatteluissa esille. Nämä asiat ovat sellaisia, että ne ovat hyödyllisiä kaikille ikääntyneille riippumatta toimintakyvyn haasteista. Lisäksi näiden kohtien toteuttaminen palveluiden ja tuotteiden tuottamisessa on asiakaslähtöistä.

9 Lopuksi

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuotettiin suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen suunniteltaessa ja kehitettäessä digitaalisia palveluita ja tuotteita. Suositukset tuotettiin haastatteleamalla Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon ikääntyneitä kuulovammaisia asiakkaita ja heidän kanssaan työskenteleviä hoito- ja kuntoutusalan ammattilaisia. Haastatteluiden lisäksi HIPPA-hankeen lokakuun 2019 Helsingin kehittäjäklubifoorumin osallistujat ovat arvioineet suositukset ja antaneet niistä kirjallista palautetta.

Tulokset ja niistä tuotetut suositukset on koostettu yhden yksikön ikääntyneiltä kuulovammaisilta ja ammattilaisilta. Tuloksia ei voi tämän vuoksi suoraan yleistää koskemaan kaikkia Suomen ikääntyneitä kuulovammaisia, jotka ovat päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon piirissä. Osa tuloksista tukee aikaisempia tutkimuksia ja osassa tuloksia painotus on hieman erilainen kuin aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu.

Tuloksissa on huomioitava, että pääsääntöisesti tällä hetkellä päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon palveluissa asiakkaat ovat syntyneitä 1920-, 1930-luvulla ja 1940-luvun alkupuolella. Nämä sukupolvet ovat hyvin vaatimattomia ja eivätkä juurikaan tee numeroa itsestään tai vaivoistaan. He eivät myöskään haastatteluiden aikana tuoneet esille suuria toiveita digitaalisten palveluiden ja tuotteiden suhteen. He olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja tuotteisiin.

Tuloksissa nousee esille, että ikääntyneen kuulovammaisen toimijuus säilyy, vaikka toimintakyvyssä on vajavuuksia. Ikääntyneillä kuulovammaisilla on halu osallistua ja olla osallisena. Ikääntyneellä kuulovammaisella toimijuuden muutokset näkyvät ennen kaikkea mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen vähenemisessä toimintaympäristön kaventuessa. Monella vastaajalla päivätoiminta tai lyhytaikaishoito olivat kodin lisäksi ainoat paikat, joissa he enää kävivät ja tapasivat muita ihmisiä puolison tai lastensa lisäksi. Halu toimia on edelleen läsnä ja osallisuus koetaan tärkeänä.

Ikääntyneet kuulovammaiset kokivat tyytymättömyyttä silloin kun heidän oman kokemuksensa asiasta ja heidän tarpeensa sivuutettiin. Tällöin heidän omaa toimijuuttansa aliarvostettiin ja he kokivat, että heidät nähtiin vain tekemisen kohteena ja passiivisena osana ympäristöä. Ikääntyneillä kuulovammaisilla on halu olla osallisena, osallistua toimintaan ja tulla nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Tämä näkökulma vastaa Jyrkämän (2007)

toimijuuskäsitystä. Toimijuuskäsityksen mukaan ikääntynyt tulee nähdä toimivana subjektina silloinkin, kun toimintakyvyssä on sellaisia muutoksia, jotka vaikuttavat heikentävästi hänen tapaansa toimia ja olla osallisena (Jyrkämä 2007: 195–218).

Kuulokojeen käytön haasteet nousivat tuloksissa esille kuulokojeen korvaan laitossa, pariston vaihdossa ja kojeen huollon ja uusinnan tarpeellisuuden tiedostamisessa. Nämä tulokset ovat saman suuntaisia muun muassa Vuorialhon (2006) tuloksien kanssa. Vuorialhon tutkimuksen tuloksissa vastaajat kertoivat usean asian vaikuttavan kuulokojeen käyttämättömyyteen (Vuorialho 2006: 40).

Yllättävää tuloksissa oli, että ikääntynyt kuulovammainen ei kokenut häpeää omaan kuulemattomuuteen liittyen. Ikääntyneet kuulovammaiset kokivat voivansa kysyä vertaiseltaan, vierustoverilta aina kun eivät kuulleet. Ikääntyneet kuulovammaiset kertoivat myös kysyvänsä läheisiltään tai ammattilaisilta, mutta harvemmin kuin vertaiseltaan. Tämä tulos poikkeaa täysin esimerkiksi työikäisten kuulovammaisten tutkimuksessa esille tullutta häpeän tunnetta omaa huonokuuloisuutta kohtaan (Aaltonen & Aro & Laakso & Lonka & Ruusuvuori 2013).

Häpeän tunteen puuttuminen saattaa johtua siitä, että ikääntyneet kuulovammaiset tuntuivat ainakin haastattelujen perusteella olevan hyvinkin sinut itsensä ja ikääntymisen mukana tuomien haasteidensa kanssa. Vastaajat suhtautuivat jopa hieman huvittuneenakin siihen, kun heiltä kysyttiin, mitä jos he eivät kuule jotain, niin miten he toimivat. Moni ikääntynyt kuulovammainen vastaaja sanoi naureskellen, että totta kai minä kysyn toisilta, jos en kuule. Tämä selviytymisen käyttäytymismalli on tunnistettu myös Helvik ym. (2007) tutkimuksessa, jonka mukaan toisilta kysyminen ja kuulovammasta muille kertominen on osa kuulovammaisten arjessa selviytymiseen liittyviä käytettyjä keinoja (Helvik ym. 2007: 1–13).

Hoitotyön ammatillisuus ja osaaminen näkyy ammattilaisten kertoman mukaan erityisesti siinä, että he osaavat muokata omaa toimintaansa ikääntyneiden toimintakyvyn haasteiden mukaan. Räsänen ja Garwoodin mukaan gerontologisen hoitotyön tavoite on luoda saumaton ja asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus, jonka lähtökohtana on tieto ikääntyneen tarpeista ja haasteista sekä niiden kompensoinnista (Räsänen 2011: 40; Garwood 2010: 19–20). Tämä ammatillinen osaaminen tuli ammattilaisten haastatteluissa ilmi heidän korostaessaan asiakkaiden yksilöllisyyttä ja yksilöllisiä tarpeita. He toivat esille tulleensa useassa eri tilanteessa asiakasta asiakkaiden haasteissa ja muokkaavansa

omaa toimintaansa tilanteiden mukaan asiakkaalle sopivaksi. Tämä tuli esille muun muassa äänen käytön ja selkeän artikulaation tiedostamisessa sekä apuvälineiden käytön kannustamisessa.

Tulevat sukupolvet, jotka ovat tulossa päivätoiminnan ja lyhytaikasihoidon palveluiden piiriin ovat saattaneet olla jo paljonkin tekemisissä digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kanssa. Heidän lähtötasonsa ja kokemuksensa saattaa mahdollistaa tuotteiden ja palveluiden laajemmat variaatiot ja moninaisemmat käyttömahdollisuudet. On myös huomioitava, että jokainen käyttäjä on yksilö kokemuksensa, mielenkiintonsa ja elämän historiansa suhteen. Jokainen ihminen toimii sekä suhtautuu asioihin omista lähtökohdistaan.

Tuotteiden muunneltavuus toimintakyvyn ja asiakkaan oman mielenkiinnon mukaan saattaa kasvattaa merkitystään seuraavien sukupolvien aikana. Palveluiden ja tuotteiden käyttäjänäkökulma on jo nyt hyvin tärkeä, mutta tulevaisuudessa se korostuu entisestään. Design for All -ajattelun vahvistuminen ja asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä vahvistui. Tämä näkökanta vahvasti aikaisempia tutkimuksia ja raportteja (ks. esim. Alakärppä 2014; Raappana & Melkas 2009).

Haastateltavien ikääntyneiden kuulovammaisten toimintakyvyn näkyvissä olevat muutokset olivat jo haastattelujen tekojen aikana sellaisia, että ne jatkossa tulevat vaikuttamaan vielä enemmän haastateltavien toimintakykyyn. Haastateltujen ikääntyneiden kuulovammaisten toimintakyvyn näkyvissä olevien muutosten myötä tuloksiin nostettiin vielä tarve palvelun ja tuotteen saamiseen asiakkaille jo siinä vaiheessa, kun toimintakyvyn muutokset vasta alkavat. Tämä saattaa pidemmällä tähtäimellä edesauttaa palveluiden ja tuotteiden käyttöä. Asiakkaiden oppiessa palvelun tai tuotteen käytön jo ennen kuin toimintakyky on laskenut, on tuotetta tai palvelua helpompi muokata asiakkaan toimintakyvyn heikkenemisen myötä asiakkaalle sopivaksi. Lisäksi ennaltaehkäisevien palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja niiden saaminen ikääntyneille käyttöön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ylläpitää toimintakykyä ja mahdollisesti hidastaa sen laskua.

Johtopäätöksenä ikääntynyt kuulovammaisen haluaa olla myös elämänsä ehtopuolella aktiivinen toimija omien taitojensa ja kykyjensä mukaan. Nykyisille palveluiden piirissä oleville sukupolville ei ole tärkeää palvelun tai tuotteen tuottamista vaan tärkeäksi nousee palvelun ja tuotteen tarkoituksenmukaisuus siihen toimintaan mihin se on tarkoitettu. Ikääntyneet ja ammattilaiset hyötyvät erilaisesta tuesta, jota he saavat vertaisilta, lähei-

siltä, ikääntyneiden omaisilta ja kollegoiltaan. Toimintakyvyn ylläpidon näkökulmasta palvelut ja tuotteet on saatava ikääntyneiden käyttöön jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kuin toimintakyvyn vaje kasvaa liian suureksi. Ikääntynyt kuulovammainen haluaa olla toimija elämänsä loppuun saakka omista fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista rajoituksista huolimatta.

Lähteet

Aaltonen, Tarja & Aro, Jari & Laakso, Minna & Lonka, Eija & Ruusuvuori, Johanna 2013. Hahmoton häpeä ja kuulokojekuntoutus. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus 2/2013. 17–28. Saatavana osoitteessa: <https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutuslehden_artikkelit/2013/aaltonen-ym.pdf> / Luettu 4.10.2019

Alakärppä, Ismo 2014. Teknologiasta käytäntöihin. Käytäntöteoreettinen malli hyvinvointitekniikan hyväksyttävyyden arviointiin. Acta Universitatis Lapponiensis 207. Rovaniemi: Lapin Yliopisto. 41; 72–74.

Blomgren, Karin 2018. Ikäkuulo. Lääkärikirja Duodecim. dlk00840 (017.001) Saatavana osoitteessa: <https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00840> / Luettu 14.11.2018.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino. 61–62.

Finne-Soveri, Harriet 2011. Riippuuko asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen asumispalvelujen tuottajan tyypistä ja rahoituspohjasta. Teoksessa Sinervo, Timo & Taimio, Heikki (toim.): Ikäihmisten asumispalveluiden järjestäminen, Yksityisen ja kunnallisen tuotannon vertailua sekä kokemuksia kilpailuttamisesta. Raportti 9/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Palkansaajien tutkimuslaitos. 37–38.

Friauf, E. 2014. Hearing. e-Neuroforum 3-2014. Saatavana osoitteessa: <<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs13295-014-0062-8.pdf>> / Luettu 19.9.2019. 51–52.

Garwood, Sue 2010. A better life for older people with high supported needs in housing with care. The Joseph Rowntree Foundation. Saatavana osoitteessa: <<https://www.jrf.org.uk/report/better-life-older-people-high-support-needs-housing-care>> / Luettu 9.9.2019. 19–20.

Hannula, Samuli 2011. Hearing among older adults — an epidemiological study. Acta University Oulu D1132. Oulu: Oulun yliopisto. 19–20; 22–28.

Hannula, Samuli & Mäki-Torkko, Elina 2013. Ikäkuuloinen potilas perusterveydenhuollossa. Suomen Lääkärilehti 35/2013 vsk 68. Saatavana osoitteessa: <<https://www.laakarilehti.fi/>> / Luettu 10.10.2018. 2129–2134. (Vaatii tunnistautumisen).

Harra, Toini & Lintula Leila 2018. Käyttäjälähtöisyys älykkään palveluasumisen kehittämisessä. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 15.

Helsingin kaupunki 2019. Ikääntyneiden päivätoiminta. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hel.fi/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=2942>> / Luettu 16.8.2019.

Helvik, Anne-Sofie & Jacobsen, Geir & Svebak, Sven & Hallberg, Lillemor R.-M. Hallberg 2007. Hearing Impairment, Sense of Humour and Communication Strategies. Scandinavian Journal of Disability Research. Vol.9. No1. 1–13. Saatavana osoitteessa: <<https://www.sjdr.se/articles/10.1080/15017410600687073/>> / Luettu 8.8.2019.

Henriksson, Riitta & Salminen, Marika & Arve, Seija & Viitanen, Matti & Eloranta, Sini 2017. Koettu terveys, elintavat ja fyysinen toimintakyky – vuosina 1920 ja 1940 syntyneiden kohorttien vertailu. Gerontologia 4/2017. Saatavana osoitteessa: <<https://journal.fi/gerontologia/article/view/63511>> / Luettu 20.9.2019. 253 –264.

HIPPA-hyvinvointia ja parempaa palveluasumista digitalisaation avulla 2018. Saatavana osoitteessa: <<https://hippa.metropolia.fi/>> / Luettu 30.10.2019.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu -Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.16; 34–36; 47-48; 62–63.

Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja Kirjoita.15.–17.painos. Helsinki: Tammi. 161; 208–209.

Ikonen, Veikko & Leikas, Jaana 2014. Ikäteknologian eettiset kysymykset – vastuullinen ja kestävä suunnitteluparadigma. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl. Tutkimuksia 2, 2014. 161 –165.

Jauhiainen, Tapani 2007. Huonokuuloisuus. Vantaa: WSOY. 63–66.

Jyrkämä, Jyrki 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tukemiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-Kustannus. 195–218.

Jyrkämä, Jyrki 2016. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3.-4. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 421–425.

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä -Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. 100–101.

Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2017. Tutkimus hoitotieteessä. 3.-5-painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 125; 163–169.

Kokkonen, Jukka & Hannula, Samuli & Salonen, Jaakko 2018. Ikäkuulo – Kuntoutus kannattaa. Tieteessä katsaus. Lääkärilehti 23/2018: 1483–1487.

Kondo, Shigehiko 2015. Ageing in Place: Potentials and Restrictions – a Case Study of the Living Environment for Older People in Oulu. Acta Universitatis Oulu H 2. Oulu: Oulun Yliopisto. 26.

Koskinen, Seppo & Lundqvist, Annamari & Ristiluoma, Noora 2012 (toim.). Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. THL. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068_2012_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y> / Luettu 20.9.2019. 119.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Helsinki: Stakes. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/handle/10024/75625>> / Luettu 30.1.2019. 7-8; 15.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Annettu Helsingissä 3. päivänä huhtikuuta 1987. Saatavana osoitteessa: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870380>> / Luettu 21.10.2019.

Leikas, Jaana 2014a. Ikäteknologia. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto – Centraförbundet för de gamlas väl. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. 21.

Leikas, Jaana 2014b. Ihmislähtöinen kokonaisvaltainen suunnittelu. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto – Centraförbundet för de gamlas väl. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. 103 –106.

Lyyra, Tiina-Mari & Tiikkainen, Pirjo 2009. Terveys ja toimintakyky. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Tiikkainen, Pirjo (toim.): Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro. 58–73.

Pikkarainen, Aila 2013. Gerontologisen kuntoutuksen käsikirja. Osa I. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 31; 33; 76.

Raappana, Anu & Melkas, Helinä 2009. Teknologian hallittu käyttö vanhuspalveluissa. Opas teknologia päätösten ja teknologian käytön tueksi. Lahti: Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 16; 25–27; 41.

Riekkinen-Tuovinen, Sointu 2018. Sosiokulttuurista vanhustyötä paikantamassa. Tutkimus erilaisissa vanhusten asumisympäristöissä. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies; 164. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. 140–142.

Riikonen, Merja 2018. Muistisairaahan ihmisen kokemukset teknologiasta osana arkea – turvaa vai tunkeilevuutta. Faculty of Sport and Health Sciences, University of Jyväskylä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 71 –72.

Ruuskanen-Parrukoski, Pirkko 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina: Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Saatavana osoitteessa <<http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63106>> / Luettu 11.10.2018. 115.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 15–16.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula Liisa (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino. 17–18.

Räsänen Riitta 2011. Ikääntyneen asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 210. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 40.

Saarelma, Osmo 2019. Kuulon heikkeneminen. Lääkärikirja Duodecim. dlk00287 (028.015). Saatavana osoitteessa: <[https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00287](https://www terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00287)> / Luettu 20.9.2019

Saariluoma, Pertti 2014. Ikätekniikan suunnittelun kognitionaaliset perusteet. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikätekniikka. Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl. Tutkimuksia 2, 2014. 129–137.

Sainio, Päivi & Koskinen, Seppo & Sihvonen, Ari-Pekka & Martelin, Tuija & Aromaa, Arpo 2016. Iäkkään väestön terveyden ja toimintakyvyn kehitys. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3.-4. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 56–65.

Sorri, Martti & Huttunen, Kerttu 2016. Kuulo. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3.-4. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 186–187.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Annettu Helsingissä 17. päivänä syyskuuta 1982. Saatavana osoitteessa: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>> / Luettu 21.10.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Historiaa. Suuriruhtinaskunnasta hyvinvointiyhteiskuntaan. Saatava osoitteessa: <<https://stm.fi/ministerio/historiaa>> / Luettu 21.2.2019.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 30.10.2015: Väestöennuste: Saatavana osoitteessa: <http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html> / Luettu 9.1.2019.

Valtiovarainministeriö, n.d. Digitalisaatio. Saatavan osoitteessa: <<https://vm.fi/digitalisaatio>> / Luettu 14.11.2018.

Viljanen, Anne 2010. Genetic and Environmental Effects on Hearing Acuity and the Association between Hearing Acuity, Mobility and Falls in Older Women. Jyväskylän Yliopisto. Studies in sport, Physical Education and Health 151. Jyväskylä. 14–16.

Voutilainen, Päivi 2009. Ikääntyneiden palvelujärjestelmät. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Tiikkanen, Pirjo (toim.): Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro. 117.

Vuorialho, Arja 2006. Costs and effectiveness of hearing aid rehabilitation in the elderly. Acta University Oulu D 896. Oulu. 17–18; 27–32; 40.

WHO 2018. Deafness and hearing loss. Päivitetty 15.8.2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>> / Luettu 22.9.2018.

6Aika-hanke 2018. Uusi Hipa-hanke kehittää älykästä palveluasumista. 27.8.2018, Saatavana osoitteessa: <<https://6aika.fi/uusi-hipa-hanke-kehittaa-alykasta-palveluasumista>> / Luettu 22.9.2018.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelunrunko / Asiakkaiden haastattelu



Liite 2. Teemahaastattelunrunko / Ammattilaisten täsmäryhmähaastattelu



Liite 3. Suostumuslomake asiakkaiden haastattelut

Suostumuslomake

Opinnäytetyön nimi on, *Miten ikääntynyt kuulovammainen huomioidaan palveluasumisen digitalisaatiossa?* Opinnäytetyön lähtökohtana on tuottaa tietoa ja suosituksia miten ikääntynyt kuulovammainen tulee huomioida palveluasumiseen tuotettavissa digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa. Suositukset tuotetaan haastatteleamalla Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen asukkaina tai päivätoiminnan asiakkaina olevia kuulovammaisia ja heidän läheisiään sekä palvelukeskuksen ammattilaisia.

Haastatteluihin osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastateltavilla on koko haastattelun ajan oikeus keskeyttää osallistumisensa ilman, että siitä aiheutuu mitään seuraamuksia. Haastateltavilla on myös oikeus kieltää haastattelun käyttö opinnäytetyön materiaalina missä vaiheessa tahansa. Haastattelut järjestetään luottamuksellisesti ja saatavat tiedot tulevat ainoastaan opinnäytetyöntekijän käyttöön. Haastattelunauhut ja litteoitu aineisto on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä ja aineisto hävitetään tietosuojasetusten mukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Yksittäisiä vastaajia ei voida tuloksista saada selville eikä haastatteluissa kerätä sellaista tietoa, joista yksittäinen vastaaja on identifioitavissa. Haastattelijalla eli opinnäytetyön tekijää koskee salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Haastattelujen tuloksista koostetaan suositukset, jotka julkaistaan HIPPA -hankkeessa, Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa ja opinnäytetyön raportissa siten, ettei yksittäistä haastateltavaa tai vastauksia voi tunnistaa. Haastateltavilla on oikeus saada lisätietoa opinnäytetyöstä opinnäytetyön tekijältä missä vaiheessa tahansa.

Annan suostumukseni haastattelun avulla saadun tiedon käyttöön opinnäytetyössä, joka julkaistaan HIPPA -hankkeessa, Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa ja Theseus-tietokannassa.

Suostumuslomakkeita kirjoitetaan kaksi (2) kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen opinnäytetyön tekijälle.

Paikka ja aika _____

Haastateltavan allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus _____

Nimen selvennys ja yhteystiedot

Johanna Juola

p. XXX-XX XX XXX

sähköposti

Liite 4. Suostumuslomake ammattilaisten täsmäryhmähaastattelu

Suostumuslomake

Opinnäytetyön nimi on, *Kuule minua, Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomiointiin digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa*. Opinnäytetyön lähtökohtana on tuottaa tietoa ja suosituksia miten ikääntynyt kuulovammaisen tulee huomioida palveluasumiseen tuotettavissa digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa. Suositukset tuotetaan haastatella Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen lyhytaikaisoidossa ja päivätoiminnan asiakkaina olevia kuulovammaisia sekä palvelukeskuksen ammattilaisia.

Ryhmähaastatteluihin osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastateltavilla on koko haastattelun ajan oikeus keskeyttää osallistumisensa ilman, että siitä aiheutuu mitään seuraamuksia. Haastateltavilla on myös oikeus kieltää haastattelun käyttö opinnäytetyön materiaalina missä vaiheessa tahansa. Haastattelut järjestetään luottamuksellisesti ja saatavat tiedot tulevat ainoastaan opinnäytetyöntekijän käyttöön. Haastattelunauhat ja litteroitu aineisto on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä ja aineisto hävitetään tietosuoja-asetusten mukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Yksittäisiä vastaajia ei voida tuloksista saada selville eikä haastatteluissa kerätä sellaista tietoa, joista yksittäinen vastaaja on identifioitavissa. Haastattelijalla eli opinnäytetyön tekijää koskee salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Haastattelujen tuloksista koostetaan suositukset, jotka julkaistaan HIPPA -hankkeessa, Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa ja opinnäytetyön raportissa siten, ettei yksittäistä haastateltavaa tai vastauksia voi tunnistaa. Haastateltavilla on oikeus saada lisätietoa opinnäytetyöstä opinnäytetyön tekijältä missä vaiheessa tahansa.

Annan suostumukseni haastattelun avulla saadun tiedon käyttöön opinnäytetyössä, joka julkaistaan HIPPA -hankkeessa, Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa ja Theseus-tietokannassa.

Suostumuslomakkeita kirjoitetaan kaksi (2) kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen opinnäytetyön tekijälle.

Paikka ja aika _____

Haastateltavan allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus _____

Nimen selvennys ja yhteystiedot

Johanna Juola

p. XXX-XX XX XXX

sähköposti

Liite 5. Tietoiskun Power Point-esitys Kehittäjäklubifoorumi HIPPA-hanke 1.10.2019

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen



Kuule minua
Suosituksia ikääntyneen kuulovammaisen huomioimiseen digitaalisissa palveluissa ja tuotteissa

Juhanna Junniko / Espinmäylänpolku
Vastausryhmä (HIPPA)
Syyskuu 2019

Metropolia

1

Opinnäytetyön toteutus

- Suositusten pohjana on käytetty Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen päivätoiminnan ja lyhytaikaisosaston asiakkaiden yksilöhaastatteluja. Kaikilla haastatelluilla on diagnosoitu kuulovamma ja kuulokoje yhdessä tai molemmissa korvissa.
- Lisäksi on haastateltu kahdessa ryhmähaastattelussa päivätoiminnan ja osaston henkilökuntaa.
- Opinnäytetyössä ikääntyneellä tarkoitetaan yli 75-vuotiasta.
- Suosituksissa ei oteta kantaa jo olemassa oleviin palveluihin tai tuotteisiin.
- Suositukset tuovat esille tiivistetysti ikääntyneiden ja ammattilaisten tarpeita ja toivelt palveluiden ja tuotteiden suhteen.
- Ensimmäinen osa sisältää asioita, joita ikääntyneet itse nostivat haastatteluissa esille koskien ikääntymistä yleensä.
- Seuraavat kaksi osaa suosituksista tuovat esille ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet, ja asioita, joita tulee ottaa huomioon palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä.
- Lopuksi on kirjattu konkreettisia asioita palveluiden ja tuotteiden kehittämisen tueksi.

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen

2

Ikääntyneen huomioiminen

- Tarve tulla kuuluksi ja nähdyksi.
- Tarve olla osana prosessissa omien taitojen ja kykyjen mukaan.
- Tarvitsevat riittävästi aikaa asian oppimiseen ja sisäistämiseen.
- Hyötyvät vertaisten, läheisten ja ammattilaisten tuesta.

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen

3

Ikääntyneen kuulovammaisen tarpeet

- Ikääntyneellä kuulovamma ei määrittele heitä juurikaan, vaan se on yksi osa ikääntyneen ominaisuuksia.
- Ikääntyneen kuulovamma ei vähennä tarvetta sosiaalisille kontakteille ja kanssakäymiselle.
- Kuulon heikentyminen tuo haasteita monella toiminnan osa-alueella mm. ohjeiden seuraaminen vaikeutuu, keskusteluun osallistuminen heikkenee, ulkoilu ja liikunta vähenee kun ei hahmota mistä suunnasta ääni tulee.
- Ulkopuolisuuden tunne lisääntyy, kun ei kuule mistä keskustellaan tai mitä ympärillä tapahtuu.
- Tarve taustamelun minimoimiseen.
- Muu toimintakyvyn muutos voi vaikeuttaa apuvälineen käyttöä esimerkiksi, jos ei saa kuulokojeita itsenäisesti korvaan oikein.
- Tarvitsee usein apua apuvälineiden käytössä, hoidossa ja huoliossa.
- Tietämättömyys vaihtoehtoisista vähentää apuvälineiden hankintaa ja käyttöä.

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen

4

Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä huomioitavaa

- Digitaalisuus ei tuo ikääntyneelle käyttäjälle lisäarvoa suhteessa palveluun tai tuotteeseen.
- Palvelun ja tuotteen tulee olla toimiva ja tarkoituksen mukainen siihen mihin sen on tarkoitettu.
- Yksinkertainen tuote toimii ikääntyneellä paremmin kuin sellainen, jossa on monia toimintoja ja toimintojen yhdistelmiä.
- Tulevaisuudessa palvelun tai tuotteen muunneltavuus kuitenkin esimerkiksi toimintakyvyn muutosten mukaan on huomioitava.
- Palvelut ja tuotteet tulee saada käyttäjille jo siinä vaiheessa, kun toimintakyvyn vajuus ei ole vielä suuri.
- Ennaltaehkäisyyn tulee kiinnittää huomiota.
- Vertaistuki on ikääntyneelle, mutta myös ammattilaiselle tärkeä osa prosessissa.

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen

5

Konkreettisia tarpeita palveluille ja tuotteille

- Palvelun ja tuotteen säännöllinen hoito ja huolto tulee järjestää niin, että käyttäjän ei tarvitse muistaa ja tietää koska huolto tms. tulee varata.
- Ohjeistus palvelun ja tuotteen käyttöön tulee olla selkeästi tekstitetty, yksinkertaista ja kuvallista.
- Video-ohjeissa yms. tulee olla aina tekstitys sekä on huolehdittava, että ääni-, huulija tekstimateriaali on synkronoitu yhteen.

Osaamista ja osaamista tulevaisuuden tekemiseen

6

Liite 6. Palautelomake HIPPA-hankkeen osallistujille

1. Tuliko suosituksissa esiin jotain uutta?

2. Mitkä asiat suosituksista jäi mieleen?

3. Miten kehittäisitte suosituksia?

4. Jäikö suosituksista mielestänne jotain olennaista pois?

5. Muita terveisiä.

Taustatiedot

Olen osallistujana tilaisuudessa

- HIPPA-hankkeen edustajana
- Yrityksen edustajana
- Kaupungin edustajana
- Opiskelijana
- Muu, mikä? _____

Vastauksia käytetään opinnäytetyön teon aikana suosituksien arviointiin ja lopullisten suosituksien kirjaamiseen. Yksittäisiä vastaajia ei voida opinnäytetyöstä identifioida. Kiitos vastauksistasi