

Tilan ei tule määritellä toimintaa,
vaan toiminnan tulee määritellä tila.

Opinnäytetyö Ida Vuorinen

Tilan ei tule määritellä toimintaa, vaan toiminnan tulee määritellä tila.

Yhteistyössä Hila Arkkitehdit Oy:n kanssa

Ida Vuorinen
Opinnäytetyö
Yrkeshögskolan Novia, Turku
Muotoilun koulutusohjelma
2016



Tiivistelmä

Yrkeshögskolan Novia
Muotoilun koulutusohjelma
Muotoilu (AMK)
Kalustemuotoilu

Opinnäytetyön aiheena on palvelumuotoilun hyödyntäminen osana arkkitehtitoimiston toimeksiantoa. Työ sisältää palvelumuotoilun menetelmillä tehdyn tutkimuksen siitä, mitä tulee ottaa huomioon ennen tehostetun palveluasumisen tilojen suunnittelua ja kuinka alkukartoituksen lopputulos muuttuu palvelumuotoilun menetelmiä käytettäessä. Työn lopputulos sisältää tarvekartoituksen sekä tarvekartoitukseen pohjautuvia ideoita tilan sisustukseen. Turkulainen pienehkö arkkitehtitoimisto Hila-arkkitehdit Oy toimii opinnäytetyön toimeksiantajana. Hila Arkkitehdit on Erkki Salmen vuonna 1986 perustama arkkitehtitoimisto, jonka yhtenä erityisosaamisena on palvelukoti- ja senioriasumisen tilojen suunnittelu. Tutkimus toteutetaan Case Häävuooren Palvelukeskus Tyrnikoti -hankkeen ohessa. Häävuooren palvelukeskus on tällä hetkellä 46 asunnon tehostetun palveluasumisen keskus. Meneillään olevan uudisrakentamisen jälkeen asukaspaikkojen määrä laskee 34 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaan. Häävuooren palvelukeskuksen asukkaat ovat pitkälle edenneen muistisairauden sairastavia henkilöitä.

Suomen ikärakenteen muutosten myötä arvioidaan muistisairauksien määrän kasvavan. Vuonna 2060 suomessa arvioidaan elävän jo 240 000 keskivaikeasti tai vaikeasti muistisairasta ihmistä. (Muistiliitto, 2015) Opinnäytetyö tutkii, vastaako arkkitehtitoimistojen aiemmin suunnittelemat tehostetun palveluasumisen tilat tilojen käyttäjien vaatimuksia ja tarpeita sekä pystyisikö tilojen toimivuutta ja sopivuutta lisäämään palvelumuotoilun menetelmillä tehdyn alkukartoituksen avulla. Työssä käytetyt menetelmät ovat tilanteeseen sovellettuja palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä. Käytettävien menetelmien avulla pyritään löytämään tilan käyttäjien tiedostamattomia tarpeita ja toiveita sekä eri osajien näkemyksiä. Työ pyrkii yhdistämään kaikkien tilankäyttäjien eli asukkaiden, omaisten, henkilökunnan ja palveluntarjoavan organisaation tarpeet.

Työn tavoitteena on nostaa esille muistisairaille suunnittelulle merkittäviä ominaisuuksia sekä yleisellä tasolla, että kyseisessä Case- Häävuoren Palvelukeskuksessa. Tavoitteena on tarkastella muistisairaille tarkoitettujen tilatarpeita ja siten pyrkiä edistämään tehostetun palveluasumisen tiloissa asuvien muistisairaiden elämänlaatua ja hoitohenkilökunnan työn sujuvuutta. Työn sisällön tulisi voida toimia yhtenä lähtökohhtana muistisairaille tarkoitettujen tilojen tila- ja sisustussuunnittelussa.

Kirjoittaja: Ida Vuorinen
Työn nimi: Tilan ei tule määritellä toimintaa,
vaan toiminnan tulee määritellä tila
Aika: Kesä 2015-Kesä 2016
Sivumäärä: 88
Ohjaaja: Elina Vartama
Kieli: Suomi
Avainsanat: Palvelumuotoilu, Tarvekartoitus,
Palveluasuminen

Abstrakt

Yrkeshögskolan Novia
Utbildningsprogrammet Formgivning
Formgivare (YH)
Möbelformgivning

Ämnet för examensarbetet är att utnyttja tjänstedesign på uppdrag av arkitektbyrå Hila-arkitekter Oy. Arbetet innehåller en undersökning som baserar sig på olika metoder inom tjänstedesign. Undersökningen utreder vad som bör tas i beaktande innan planering av utrymmen på effektiviserade serviceboenden och hur slutresultatet av förhandskartläggning förändras när man använder metoder inom tjänstedesign. Förutom undersökningen innehåller arbetet inredningsidéer som baserar sig på behovsuppskattning. Hila-arkitekter Oy är en liten arkitektbyrå i Åbo och som också är uppdragsgivare för examensarbetet. Hila-arkitekter är grundad av Erkki Salmi år 1986 och deras specialkunnande är planering av servicehem och seniorboende. Undersökningarna är gjorda som en del av Case- Häävuori Serviceboende Tyrnikoti-projekt. Häävuori serviceboende har för tillfället 46 klientplatser och efter ombyggnad minskar platserna till 34. Klienterna på Häävuori Serviceboende har långt framskridna demenssjukdomar.

Det uppskattas att de demenssjukas antal kommer att öka i och med förändringar i befolkningens åldersstruktur. År 2060 uppskattas det finnas redan 240 000 personer med medelsvår eller svår demenssjukdom. (Muistiliitto, 2015) Med mitt examensarbete vill jag ta reda på ifall det utrymmen som arkitektbyrån tidigare planerat stämmer överens med de behov som klienterna, personalen och serviceorganisationen har. I arbetet undersöks ifall utrymmena kunde motsvara behovet bättre. I arbetet används metoder som är typiska för tjänstedesign. Alla metoder är anpassade för att motsvara varje specifik situation. Med de metoder som används försöker arbetet hitta omedvetna behov och önskemål hos dem som använder utrymmet. Arbetet strävar efter att sammankoppla de visioner som olika professionella har om utrymmen på serviceboende.

Arbetets mål är att lyfta fram viktiga egenskaper när man planerar tjänstedesign för personer med demenssjukdom både på allmän nivå och då det gäller Häävuori Serviceboende. Målet är att undersöka de behov som utrymmena har och på det sättet sträva efter att befrämja de demenssjukas livskvalitet och underlätta och effektivera personalens dagliga arbete. Arbetets innehåll borde kunna fungera som utgångspunkt när man planerar utrymmen och inredning för minnessjuka.

Skribent: Ida Vuorinen
Arbets titel: Tilan ei tule määritellä toimintaa,
vaan toiminnan tulee määritellä tila
Tidpunkt: Sommar 2015-Sommar 2016
Sidantal: 88
Handledare: Elina Vartama
Språk: Finska
Nyckelord: Tjänstedesign,
Förhandskartläggning,
Serviceboende

Abstract

Yrkeshögskolan Novia
Degree programme in Design
Designer
Furniture design

This thesis is about using methods of service design as a part of need survey made by architect office. Work includes a study about what should be taking in consideration before designing dementia care home environments. The study is made with methods of service design. The study compares weather need survey, made with methods of service design is more efficient than a regular need survey and how does the outcome change. The outcome of thesis includes a need survey and some interior ideas that is based on the need survey. Principal of thesis is Hila Architects Ltd from Turku. Hila Architects Ltd was found in 1986 by Erkki Salmi. One of their expertise is designing care home environments. The research was made as a part of Case-Häävuoren palvelukeskus Tyrnikoti-project. Häävuoren palvelukeskus is a care home for dementia patients. There are 46 apartments for people with dementia. After renovation the amount of apartments will diminish to 34 apartments. The inhabitants of Häävuori palvelukeskus are all having a advanced dementia.

The amount of people with dementia is going to increase because of the changes in Finnish age structure. It is estimated that tn year 2060, 240 000 people with middle severe or severe dementia is living in Finland. (Muisti-liitto, 2015) The thesis is studying whether the earlier designed care home environments are meeting up with the needs of the user of care home environments or could the environments be more suitable if they were designed based on a need survey made with methods of service design. The methods used in this theses are all typical methods of service design. With these methods the work is striving to find the subconscious needs, hopes and visions of the users of the environments and mixing these needs up.

The objects of the study is to highlight the elements of designing for people with dementia, designing in general and for Häävuori Palvelukeskus. The aim is to observe the needs of environments for people with dementia and with that try to advance the life quality of inhabitants and make staffs work more fluent. The outcome of this study should be working as one basis for designing interior of care home environments.

Author:	Ida Vuorinen
Title:	Tilan ei tule määritellä toimintaa, vaan toiminnan tulee määritellä tila
Date:	Summer 2015-Summer 2016
Number of pages:	88
Supervisor:	Elina Vartama
Language:	Finnish
Keywords:	Service design, Need survey, Care home

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
2. Palvelumuotoilu	3
2.1 Palvelumuotoilun historia	3
2.2 Palvelumuotoilun määritelmä	4
2.3 Palveluorganisaatio/ arvo	5
2.4 Palvelumuotoilu prosessina	5
2.5 Asiakastutkimus	7
Lyhyesti sanottuna osa I, Palvelumuotoilu	8
3. Muistisairaat suunnitteluprosessin kohderyhmänä	9
3.1 Muistisairaus	9
3.2 Muistisairaahan elämänlaatu	10
3.3 Ihminen ja ympäristö, tilan merkitys muistisairaalle	10
3.4 Suunnittelu viidelle aistille	12
3.5 Suunnittelu muistisairaalle	12
3.5.1 Kodinomaisuus	13
3.5.2 Pohjaratkaisun ja sisustuksen vaikutus asukkaan toimintaan	15
3.5.3 Värit, kontrastit ja tekstuurit	17
3.5.4 Valaistus	20
Lyhyesti sanottuna osa II, Suunnittelu muistisairaalle ikäihmiselle	22
4. Case Häävuoren palvelukeskus	23
4.1. Muistisairaiden tehostettu palveluasuminen	23
4.2 Häävuoren palvelukeskus	24
4.3. Valitut palvelumuotoilun menetelmät	27
4.3.1 Käsitekartta	27
4.3.2 Kyselylomake	29
4.3.3 Vertailukehittäminen	29
4.3.4 Haastattelut	31
4.3.4.1 Riikka Karosen haastattelu	32
4.3.4.2 Geriatrian dosentti Laura Viikarin haastattelu	34

4.3.5 The five Whys -menetelmä	35
4.3.6 Design-pelit	37
4.3.6.1 Design-pelit asukkaille	37
4.3.6.2 Design-pelit hoitohenkilökunnalle	41
4.3.7 Varjostus -menetelmä	43
4.3.8 Itsedokumentointi	48
4.3.9 Palvelumalli	51
4.3.10 Samankaltaisuuskaavio ja design drivers	51
Lyhyesti sanottuna Osa III, Case Häävuoren palvelukeskus	54
5. Ideointi-Ilta	55
5.1 Ryhmädynamiikan muodostaminen ja fokusointi	55
5.2 Ongelman asettelu	56
5.3 Kiertävät ideat -menetelmä	58
5.4 Roolit -menetelmä	59
5.5 Ideointi-illan ideat	59
5.5.1 Asukkaiden itsenäinen aktiivisuus	60
5.5.2 Tilojen toimivuus	62
5.5.3 Kodinomaisuus	64
Lyhyesti sanottuna Osa IV, Ideointi-Ilta	66
6. Sisustus- ja tilaratkaisut	67
6.1 Pohjapiirustuksen kriittinen tarkastelu	67
6.2 Ruokala/Monitoimitila	69
6.3 Olohuone	72
Lyhyesti sanottuna Osa V, Sisustus- ja tilaratkaisuja	76
7. Lopuksi	77
7.1 Sisustusideoiden kriittinen tarkastelu	77
7.2 Tarkastuslista	77
7.3 Arkkitehtitoimiston alkukartoitus	79
8. Pohdinta	80
Lähteet	81
Kuvaluettelo	85
Kuvalähteet	86
Liitteet	88

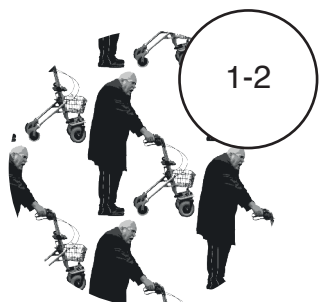
Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen osana arkkitehtitoimiston toimeksiantoa. Työ sisältää palvelumuotoilun menetelmillä tehdyn tutkimuksen siitä, mitä tulee ottaa huomioon ennen tehostetun palveluasumisen tilojen suunnittelua ja kuinka alkukartoituksen lopputulos muuttuu palvelumuotoilun menetelmiä käytettäessä. Toimeksiantajana toimii turkulainen arkkitehtitoimisto Hila Arkkitehdit Oy. Vertailun kohteena tekemälleni kartoitukselle käytän haastatteluun perustuvaa tietoa Hila arkkitehtien tekemistä kartoituksista. Haastattelu tapahtui 9.12.2015 Hila arkkitehdit oy:n toimistossa, haastateltavana Sakari Himanen. Haastattelun mukaan kartoituksen tekotapa vaihtelee projekteittain, joissakin tapauksissa kartoituksia kerätään vuosien ajalta eri alojen yritysten tekeminä, kun taas välillä kartoitukset ovat suppeampia riippuen tilaajasta.

Opinnäytetyön toteutan Case Häävuoren palvelukeskus Tyrnikoti-hankkeen ohessa. Häävuoren palvelukeskus on tällä hetkellä 46 asunnon tehostetun palveluasumisen keskus. Meneillään olevan uudisrakentamisen jälkeen asukaspaikkojen määrä laskee 34 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaan. Häävuoren palvelukeskuksen asukkaat sairastavat pitkälle edennyttä muistisairautta.

Aiheessa minua kiinnostaa, voisiko palvelumuotoilun menetelmien avulla kehittää suunniteltavien rakennusten ja tilojen parempaa vastaavuutta tilatarpeiden suhteen ja siten tehostaa liiketoimintaa kyseisissä tiloissa yrityksen/palveluntarjoavan organisaation tavoitteiden mukaisiksi. Juuri kyseisen aiheen eli tehostetun palveluasumisen tilatarpeiden tutkimisen valitsin, koska erityisesti kyseisissä tiloissa on tilojen toimivuudella ja oikealla ympäristöllä erityisen suuri painoarvo. Opinnäytetyö on rajattu tehostetun palveluasumisen tilatarpeiden tutkimiseen ja siihen pohjautuvaan ideointiin. Työ sisältää kartoituksen tehostetun palveluasumisen tilatarpeista sekä toimeksiannon tehostetun palveluasumisen sisustus- ja tilaratkaisujen suunnitteluun. Selkeästi työn painoarvo tulee pysymään tilatarpeiden tutkimisessä.

Työn tavoitteena on nostaa esille muistisairaille suunnittelulle merkittäviä ominaisuuksia sekä yleisellä tasolla että kyseisessä Case Häävuoren Palvelukeskuksessa. Tavoitteena on tarkastella muistisairaille tarkoitettujen tilojen ominaisuuksia ja siten pyrkiä edistämään tehostetun palveluasumi-



sen tiloissa asuvien muistisairaiden elämänlaatua ja hoitohenkilökunnan työn sujuvuutta. Työn sisällön tulisi voida toimia yhtenä lähtökohtana muistisairaille tarkoitettujen tilojen tila- ja sisustussuunnittelussa.

Tavoitteen saavuttaakseni tarkastelen ja tutkin tilannekohtaisesti sovellettavien palvelumuotoilun menetelmien avulla case-yrityksen tilankäyttäjien tiedostamattomia tarpeita ja toiveita, painopiste henkilökunnan tarpeiden tarkastelussa. Palvelumuotoilun käytännönsuuden lisäksi perehdyn kirjalliseen materiaaliin, jossa keskitytään muistisairaille suunnittelun lähtökohtiin. Työn suorittamiseksi hyödynnän koulutuksestani saamaa taitoa ja kokemusta projektin hallinnasta, palvelumuotoilusta ja suunnitteluprosessin hallinnasta. Työ esittää kykyjäni soveltaa palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämistä osana tilasuunnittelua sekä kykyäni hallita pitkää ja paljon yhteistyötä vaativaa projektia.

Työni käsittelee muistisairaille suunnittelun lähtökohtia sekä palvelumuotoilun käytännön teoriaa sovellettuna osaksi tilasuunnittelua. Lähteinä työssä toimii palvelumuotoilun käytäntöä käsitteleviä kirjoja, artikkeleita muistisairaille suunnittelun ominaisuuksista sekä tutkimuksessa käytettyjen menetelmien lopputulokset. Opinnäytetyön kuvitus on toteutettu valokuvien, lego-rakennelmien ja itse piirrettyjen muistiinpanojen avulla. Palvelumuotoilulle on tyyppillistä esittää käsiteltävää asiaa kuvallisesti. Visuaalinen esitys helpottaa kokonaisuuksien ja tärkeimpien ominaisuuksien havainnointia ja selittämistä.

Työ on jaettu kuuteen osaan. Työn ensimmäinen osa kertoo teoreettisesti palvelumuotoilun tärkeimmistä elementeistä; mitä on palvelumuotoilu ja kuinka se toimii. Toinen osuus koostuu kirjalliseen materiaaliin perustuen muistisairaille suunnittelun lähtökohdista. Kyseinen osuus käsittelee pääosin muistisairauksien aiheuttamia muutoksia ihmisessä ja sitä, kuinka nämä muutokset tulee huomioida suunnittelussa. Kolmas osa esittelee palvelumuotoilua käytännössä. Palvelumuotoilun käytännön osuus tarkastelee Häävuoren palvelukeskuksen henkilökunnan, asukkaiden ja heidän omaisten tarpeita ja toiveita yhteisten tilojen osalta yhdistettynä geriatrian dosentin näkemyksiin muistisairauden vaikutuksesta ihmiseen. Työn neljäs osa koostuu ideoinnista. Ideointivaihe on toteutettu palvelumuotoilun tyyliin, eli itse ideoinnin ovat toteuttaneet terveydenhoitoalan ammattilaiset ryhmässä työskennellen. Viides osa koostuu Häävuoren palvelukeskuksen sisustuksen suunnitteluprosessista. Opinnäytetyön neljä aiempaa osiota toimivat lähtökohtana suunnittelulle. Viimeinen osuus koostuu muistisairaille suunnittelun tarkistuslista sekä työn lopputuloksen arvioimisesta.

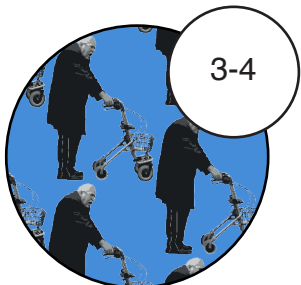
Palvelumuotoilu

Tässä luvussa esittelen palvelumuotoilun historiaa, menetelmiä ja pääpiirteitä pintapuolisesti. Palvelumuotoilu on melko uusi ja jatkuvasti kehittyvä osaamisala, jolle ei ole olemassa tarkasti määriteltyä määritelmää. Lähes jokaisella palvelumuotoilijalla on oma näkemyksensä ja määritelmänsä palvelumuotoilulle. Palvelumuotoilu sisältää kokoelman tapauskohtaisesti sovellettavia ja kehitettäviä menetelmiä. Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää ja tarkastella palvelua siten, että palvelu kokonaisuudessaan vastaa sekä palvelun käyttäjien, että palvelun tarjoajan tarpeita.

2.1 Palvelumuotoilun historia

Palvelumuotoilun synnyn mahdollisti elinkeinorakenteen muutokset Euroopassa. 1970-luvulla alkanut digitaalinen kehitys mahdollisti uusien palveluiden kehittymisen; syntyi palveluita joiden olemassa oloa ei osattu kuvitellakaan vuosia aiemmin (Løvlie, 2013). Palveluiden kehittyessä ja teollisuuden osuuden pienentyessä lähti palveluiden osuus bruttokansantuotteesta kasvuun. Vuonna 2014 yksityisten- ja julkisten palvelujen osuus Suomen BKT:stä oli yhteensä jo yli kaksi kolmasosaa. Yli 1,8 miljoonaa ihmistä työskenteli palvelualoilla vuonna 2014 (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2015). Nämä muutokset palvelualan kysynnässä ja tarjonnassa mahdollisti tarpeen osaamisalueelle nimeltä palvelumuotoilu. Kuluttajien asettamat korkeammat vaatimukset ja kasvanut kilpailu alalla toi uusia haasteita markkinoilla pysymiseen ja kasvamiseen.

Palvelumuotoilu terminä syntyi 1990-luvulla vaikkakin palveluita on suunniteltu niin kauan kuin niitä on tuotettu. Professori Michael Erhoffia (Köln Internation School of Design) pidetään palvelumuotoilun osaamisalueen mahdollisena lanseeraajana vuodelta 1991. Kansainvälisellä tasolla vahvimmin palvelumuotoilun kehittymiseen on oletettavasti vaikuttanut professori Birgit Mager (Köln International School of Design). Professori Birgit Mager on työllään vaikuttanut palvelumuotoilun osaamisalueen menetelmien ja näkökulmien kehittymiseen nykyisikseen. Hänet nimitettiin Euroopan ensimmäiseksi palvelumuotoilun osaamisalueen professoriksi vuonna 1995. Maailman ensimmäinen palvelumuotoiluun keskittyvä toimisto, livelwork, perustettiin Lontooseen vuonna 2001. Vuonna 2007 perustettiin Suomeen ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto Ego Beta, ja samana vuonna kirjoitettiin Suomessa ensimmäinen palvelumuotoilun Pro Gradu. (Tuulaniemi, 2011, s. 61-63)



2.2 Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilun tarkoituksena on kehittää palvelua ja ratkaista palvelua tuottavan organisaation ja palvelun kuluttajien välillä muodostuvia ongelmia. Palvelumuotoilu pyrkii kehittämään palvelusta menestyvämmän. Yksi palvelumuotoilun keskeisimmistä ominaisuuksista on asiakasarvon ja liiketoiminta-arvon tasapainon löytäminen. On olennaista havaita asiakkaiden toiveet, tarpeet ja tavoitteet sekä ymmärtää mikä palvelussa muodostaa arvoa asiakkaalle. Ilman arvoa ei asiakas osta palvelua. Palvelun tuottavalle organisaatiolle arvon saaminen palvelusta on elinehto palvelun olemassa ololle. Palvelun kehittämiseksi palveluntuottajan taloudellisten tarpeiden mukaisiksi, tulee ymmärtää palveluntarjoajan nykytila; todellisuus, tulevaisuus ja tavoitteet. Palvelumuotoilu on sekä analyyttinen että intuitiivinen tapa kehittää palvelua. Se sisältää saman aikaisesti dataa ja asiakasymmärrykseen liittyvien tietojen analysointia, todellisuuden hahmottamista, innovointia, kokemuksia ja hahmotuksen siitä mikä voisi olla mahdollista. (SDT, 2015)

Marc Stickdorf: ”Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatus tapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja.” (SDT, 2015)

Mikko Koivisto Ego Beta Oy: ”Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita” (Tahkokallio, 2009, s. 25)

”Palvelumuotoilu on ihmisten, infrastruktuurin, kommunikaation ja palvelun materiaalisten asioiden suunnittelua ja organisointia tarkoituksena parantaa palvelun laatua ja kommunikointia palveluntuottajan ja asiakkaiden välillä. Palvelumuotoilun menetelmien tarkoitus on suunnitella käyttäjien tarpeiden mukaan siten että palvelu on käyttäjäystävällinen, kilpailukykyinen ja merkityksellinen asiakkaille.” (SDN, 2015)

2.3 Palveluorganisaatio/ arvo

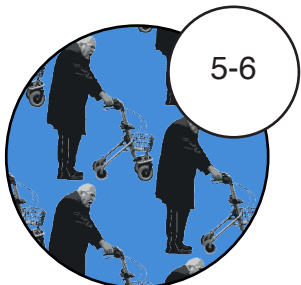
Arvon luominen on organisaatioiden perustehtävä. Arvo muodostuu asiakkaan eli palvelunkäyttäjän maksamasta hinnasta suhteessa sen tuottamaan hyötyyn. Hinnalla ei tarkoiteta vain rahallista arvoa vaan myös esimerkiksi asiakkaan kokemaa vaivaa hankinnan eteen. Jos ihminen kokee saavansa hyötyä tuotteella, on sillä kyseiselle asiakkaalle arvoa. Kokemamme hyödyllisyys eli arvo on suhteessa aiempiin kokemuksiimme. Palveluntuottaja tarjoaa asiakkailleen tarjoamia eli räätälöityjä kokonaisratkaisuja asiakkaan tarpeen mukaan, sisältäen tapauskohtaisesti tavaroita ja palveluita. Asiakas luo palvelulle arvoa kuluttaessaan palvelua, täten palveluntuottajan tehtävänä on mahdollistaa asiakkaan arvon muodostaminen tuottamalla asiakkaan tarvitsemaan palvelua. Palvelu sisältää palveluprosesseja, joissa tapahtuu arvoa muodostavaa vuorovaikutusta asiakkaan ja yrityksen välillä (Tuulaniemi, 2011, s.30-33)

2.4 Palvelumuotoilu prosessina

Palvelumuotoilun prosessi vastaa pitkälti tuotesuunnittelun prosessia. Prosessi voidaan jakaa karkeasti neljään vaiheeseen: tutkimiseen, ideointiin ja suunnitteluun, testaamiseen ja valmistukseen. Lisäksi erillisinä vaiheina voidaan pitää esimerkiksi myös ongelman määrittelyä, konseptin suunnittelua sekä lopputuloksen arviointia. Todellisuudessa yksikään suunnitteluprosessi ei ole lineaarinen eikä suunnitteluun ole olemassa selkeää runkoa, voi olla tarpeen ottaa askel taaksepäin prosessin vaiheissa tai aloittaa jokin vaihe kokonaan alusta. Suunnitteluprosessin rakenne toistaa itseään prosessin edetessä. (Stickdorn & Schneider, 2011, s.124-142) Luovan ongelmanratkaisun vaiheet (Kuva 1.) ovat divergenssi (laajeneva) ja konvergenssi (supistuva). Divergenssi tarkoittaa ideoiden tuottamista ja konvergenssi niiden karsimista. (Tuulaniemi, 2011, s. 112-113)

Palvelumuotoilun prosessin ensimmäinen vaihe on ymmärtää palvelun tarjoavaa organisaatiota, sen toimialaa ja asiakkaita. Tämä sisältää palveluorganisaation toiveiden, tavoitteiden ja periaatteiden selvittämisen, todellisen ongelman ja kontaktipisteiden tunnistamisen sekä asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja motivaatioiden havainnoimisen. Löydökset tulisi visualisoida kokonaisuuden ja prosessin näkymättömien osien hahmottamiseksi.

Ongelman määrittelyn jälkeen alkaa ideoinnin, luomisen ja suunnittelun vaihe. Palvelumuotoilussa ei ole tärkeää välttää ongelmia ja virheitä, vaan

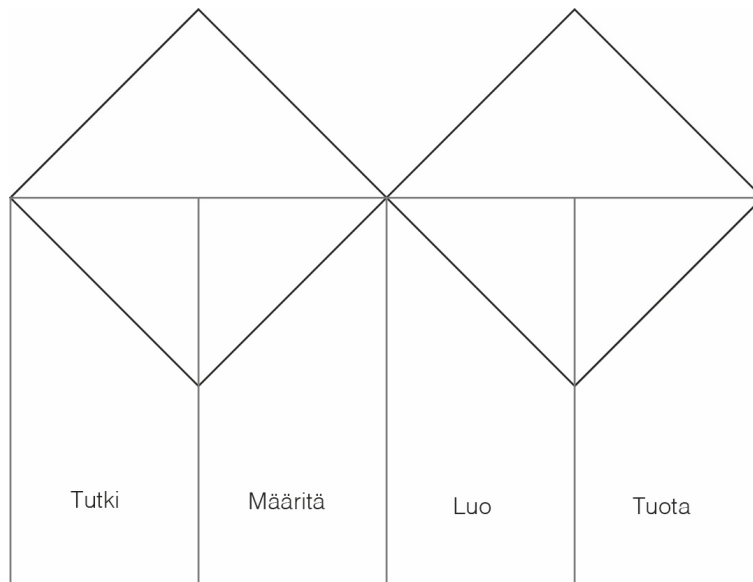


kohdata niitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja ottaa niistä opiksi ennen uuden konseptin toteuttamista. Tehtävänä on luoda ja kehittää ideoita ja ratkaisuja ennalta määriteltyihin ongelmiin. Kehitettävien ja kokonaisvaltaisten ratkaisujen löytämiseksi on tärkeää osallistaa kaikki palvelun käyttäjät ja sidosryhmät mukaan suunnitteluun.

Suunnittelun jälkeen idea testataan, jonka jälkeen ideoita kehitetään ja testataan uudestaan. Tämä vaihe sisältää myös kokonaisvaltaisten konseptien suunnittelun ja testaamisen. Testaus ja jatkokehitys vaihetta kutsutaan prototypoinniksi. Prototypoinnissa on tärkeää pystyä esittämään suunnitteilla olevat ideat ja konseptit siten, että asiakas, joka toimii uuden palvelukonseptin testajana, pystyy riittävän kattavasti ja selkeästi omassa mielessään hahmottamaan ja kokemaan kyseessä olevan konseptin.

Onnistunut muutosjohtaminen on edellytys uuden palvelukonseptin lanseeraamisessa, sillä uuden palvelukonseptin toteuttamisen mahdollistavat työntekijät. Täten on lopputuloksen kannalta tärkeää, että työntekijät osallistetaan ja saadaan sitoutumaan suunnitteilla olevaan konseptiin jo prosessin alkuvaiheessa

Palvelumuotoilun prosessin läpikäymiseksi on kehitetty erilaisia luovan ongelmanratkaisun menetelmiä. Näitä sovellettavia menetelmiä on kehitetty kuhunkin prosessin vaiheeseen. Ei ole olemassa ohjetta tietyistä menetelmien yhdistelmistä tai kuinka menetelmää tulisi tarkalleen ottaen käyttää, vaan menetelmiä tulee yhdistellä ja soveltaa ratkaistavan ongelman mukaan. (Stickdorn & Schneider, 2011, s.128-151)



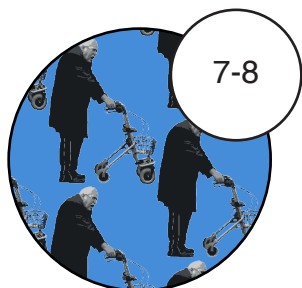
Kuva 1. Luovan ongelmanratkaisun vaiheet.

2.5 Asiakastutkimus

Yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista on asiakasymmärryksen kasvattaminen. Asiakasymmärryksen kasvattamisella tarkoitetaan tutkimusta kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Palvelumuotoilun asiakastutkimuksessa pyritään tutkimaan ja keräämään tietoa, jota voidaan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja ideoinnissa. Tutkimusmenetelmät tulee valita sen mukaan, minkälaista tietoa etsitään ja kuinka saatua tietoa halutaan hyödyntää. Tutkimusmenetelmät jaotellaan perinteisesti kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Asiakasymmärrys perustuu sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen, mutta laadulliseen tutkimukseen pohjautuva tieto on suunnittelussa merkittävämpää.

Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus vastaa esimerkiksi kysymyksiin: mikä on asukkaiden keski-ikä, paljonko tehostettu palveluasuminen maksaa asukkaalle ja kuinka monta kertaa vuorokaudessa hoitaja keskimäärin avustaa asukasta henkilökohtaisesti asukkaan omassa huoneessa. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään löytämään vastauksia numeerisiin kysymyksiin. Kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmät sopivat suurempien ihmisryhmien tarkasteluun, sen avulla ei pyritä saamaan tietoa yksittäisistä tapauksista.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa esimerkiksi kysymyksiin; miten asukas viihtyy tehostetun palveluasumisen ympäristössä tai miksi asukas ei viihdy muiden asukkaiden seurassa. Laadullinen tutkimus keskittyy mielipiteiden, syiden ja seurausten analysointiin ja johtopäätösten tekemiseen. Laadullisen tutkimuksen aineisto on usein moniulotteista, pohjautuen haastatteluihin ja havainnointiin sekä luovaa, kuvailevaa ja arvioivaa. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ilmiön merkitystä tai tarkoitusta kokonaisvaltaisemmin ja syvemmin. (Tuulaniemi, 2011, s.142-144)



Lyhyesti sanottuna osa I, Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu terminä syntyi 1990-luvulla. Palvelumuotoilun synnyn mahdollisti elinkeinorakenteen muutokset Euroopassa. Palvelumuotoilun tarkoituksena on kehittää palvelua ja ratkaista palvelua tuottavan organisaation ja palvelun kuluttajien välillä muodostuvia ongelmia. Palvelumuotoilussa pyritään taloudellisten tavoitteiden lisäksi huomioimaan kaikki palvelun käyttäjät ja sidosryhmät.

Palvelumuotoilun prosessi on pitkälti vastaava kuin tuotesuunnittelun prosessi, se voidaan karkeasti jakaa neljään vaiheeseen; tutkimiseen, ideointiin ja suunnitteluun, testaamiseen ja tuotantoon. Opinnäytetyöni painottuu tutkimus vaiheeseen, eli palvelua tarjoavan organisaation, sen toimialan ja asiakkaiden ymmärtämiseen; toiveiden, tavoitteiden, periaatteiden ja todellisen ongelman tunnistamiseen. Prosessin läpikäymiseksi on kehitetty eri tilanteisiin tarpeen mukaan sovellettavia menetelmiä. Tämä asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita.

Muistisairaat suunnittelu- prosessin kohderyhmänä

Tässä kappaleessa tarkastelen muistisairauksien vaikutusta ihmiseen ja ihmisen käyttäytymiseen sekä sitä, kuinka nämä muutokset vaikuttavat ihmisen kokemukseen ja havainnointiin ympäröivästä tilasta. Muistisairauksien aiheuttamat yksilölliset muutokset ihmisessä luovat lisätarpeita ympäristöltämme. Nämä tarpeet huomioimalla pystymme vaikuttamaan muistisairaahan ihmisen elämänlaatuun.

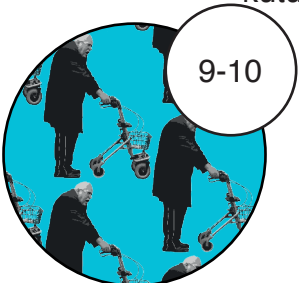
3.1 Muistisairaus

Muistisairaudet ovat pääosin ikäihmisten sairauksia. Suomen ikärakenteen muutoksen mukana myös muistisairauksien määrä tulee kasvamaan. Suomessa arvioidaan olevan runsaat 390 000 muisti- tai muista kognitiivisista oireista kärsivää ihmistä. Näistä arviolta runsaat 90 000 ihmistä sairastaa keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta, 100 000 ihmistä sairastaa lievää muistisairautta sekä 200 000 ihmistä kärsii lievestä muisti- ja kognitiivisista oireista mitkä vaikeuttavat arkea. Vuoteen 2060 mennessä arvioidaan keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta sairastavien henkilöiden määrän yli tuplaantuvan. Arvion mukaan vuonna 2060 suomessa elää jo 240 000 keskivaikeasti tai vaikeasti muistisairasta ihmistä. (Muistiliitto, 2015)

Muistisairaus voi edetessään aiheuttaa muistisairauteen sairastuneelle erilaisia muutoksia käytöksessä, kuten apatiaa, ahdistuneisuutta, aggressiota, depressiota, harha-aistimuksia, kuljeskelua ja ärtyneisyyttä. Muisti- ja tiedonkäsittely alueiden heikentyessä muistisairaalla ihmisellä heikentyy kyky tehdä päätöksiä ja jäsentää eri asioita. Muistisairaus etenee kullakin potilaalla yksilöllisesti sairauden alun lievestä muistiongelmista aina pidemmälle edenneen sairauden osittaiseen tiedottomuuteen ja mahdolliseen lisääntyneeseen aggressioon. Suomessa yleisimpiä eteneviä muistisairauksia ovat verisuoniperäiset muistisairaudet, Lewyn kappale -tauti, Alzheimerin tauti, Parkinsonin taudin muistisairaus sekä otsa- ohimolohko-rappeumasta johtuvat muistisairaudet. (Holopainen, A. & Siltanen, H., 2015)

3.2 Muistisairaahan elämänlaatu

Muistisairaahan elämänlaatu koostuu useasta osasta, kuten ympäristön vaikutuksesta ja sen tuomista mahdollisuuksista. ”Maailman terveysjärjestön määritelmän mukaan elämänlaatu-käsite tarkoittaa yksilön käsitystä



omasta elämäntilanteestaan suhteessa omiin päämääriin, tavoitteisiin ja odotuksiin oman kulttuurin ja arvomaailman määrittelemässä viitekehyydessä.” (THL, 2014). Tutkitusti hoitoympäristöllä on vaikutusta muistisairaahan ihmisen elämänlaatuun. Hoitoympäristössä osaavalla ja erityisesti muistisairaiden hoitoon koulutetulla henkilökunnalla on merkitys asukkaan elämänlaatuun. Hoitohenkilökunnan riittävällä määrällä on epäsuora vaikutus asukkaan elämänlaatuun; tutkitusti henkilökunnan kuormittumisella on asukkaiden elämänlaatuun negatiivinen vaikutus. (Holopainen, A. & Siltanen, H., 2015) Suomessa hoiva-alalla ollaan huolissaan vanhustyön laadun heikkenemisestä. Hallituksen halun vähentää hoitajien määrää vanhusta kohden pelätään aiheuttavan hoitohenkilökunnan uupumusta, työn laadun heikkenemistä ja ihmisen korvaamista tekniikalla. (Lepistö, 2015)

Sosiaalisuus, keskustelu mahdollisuudet sekä kontakti läheisiin ja ympärillä oleviin ihmisiin, kuten tehostetun palveluasumisen palvelukodissa hoitohenkilökuntaan tai muihin asukkaisiin vaikuttaa positiivisesti muistisairaahan elämänlaatuun. Ymmärretyksi ja hyväksytyksi tuleminen on tärkeää ihmisen elämässä. Sosiaalisella ympäristöllä on yhtä lailla merkitys sekä kotona että laitoshoidossa asuvalle muistisairaalle ihmiselle. Muistisairaahan elämää ja liikkumista ei turhaan tulisi rajoittaa, rajoittamisella on negatiivinen vaikutus muistisairaahan ihmisen elämänlaatuun kuten kaatumisilla ja kivullakin. Suuntaa-antavasti kodinomaisuudella, itse arjen rutiineista selviämällä, musiikilla, aroma-terapialla, eläinten läsnäololla sekä kognitiivisella stimulaatiolla olisi positiivinen vaikutus muistisairaahan elämänlaatuun. Muistisairaahan elämänlaatua arvioidessa painopiste on usein muistisairaahan omaisilla ja läheisillä tai sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla, muistisairaahan ihmisen omaa näkemystä ei tulisi jättää huomiotta hänen elämänlaatua arvioidessa. (Holopainen, A. & Siltanen, H., 2015)

3.3 Ihminen ja ympäristö, tilan merkitys muistisairaalle

Jokapäiväinen elinympäristömme antaa meille mahdollisuuden samastua tärkeyden tunteeseen. Me ihmiset luomme yksilöllisen suhteen ympäristöömme. Se kuinka koemme ympäristömme, riippuu siitä missä me olemme ja keitä me olemme. Se kuinka kulutamme aikaamme, on sidoksissa siihen mitä ympäristössämme on. Käytettävä tila, ihmiset ja esineet mahdollistavat sen mitä teemme. Elinympäristömme on meille tärkeä, sillä ympäristön tuomien mahdollisuuksien lisäksi me luomme tunteita ja ajatuksia ympäristömme avulla. Ympäristö on yhtä lailla tärkeä palvelukodissa asuvalle muistisairaalle kuin meille muillekin, ainoa ero on, että usein muistisairas ei itse voi vaikuttaa omaan elinympäristöönsä. (Hobson, 2014)

Palvelukodin rakennetulla elinympäristöllä ja organisaation menettelyillä on todistetusti suora vaikutus dementia-asukkaan fyysiseen ja psykososiaaliseen toimintakykyyn, mikä heijastuu asukkaan elämänlaatuun. (Calkins, 2011) Hoivakoti ympäristön tulisi tukea muistisairaana jäljellä olevia kykyjä sekä tukea suhteiden ylläpitoa ja luomista. Muistisairaille suunnitellun ympäristön tulisi kompensoida muistisairaana rajoitteita ja ottaa huomioon muistisairaana kokemukset, sekä fyysisen, sosiaalisen että organisatorisen ympäristön, mitkä kaikki vaikuttavat muodostuvaan kokemukseen. On havaittu että, rakennukset jotka korostavat turvallisuutta ja terveystasoa vaikuttavat negatiivisesti asukkaan elämänlaatuun, sen sijaan fyysistä tukea, yhteisöllisyyttä, mukavuutta ja persoonallisuutta korostavat rakennukset vaikuttivat positiivisesti muistisairaana elämään. Suunnitellulla ympäristöllä pystytään vaikuttamaan muistisairaana asukkaan kokemukseen ja käyttäytymiseen. (Innes, Kelly & Dincarslan, 2011)

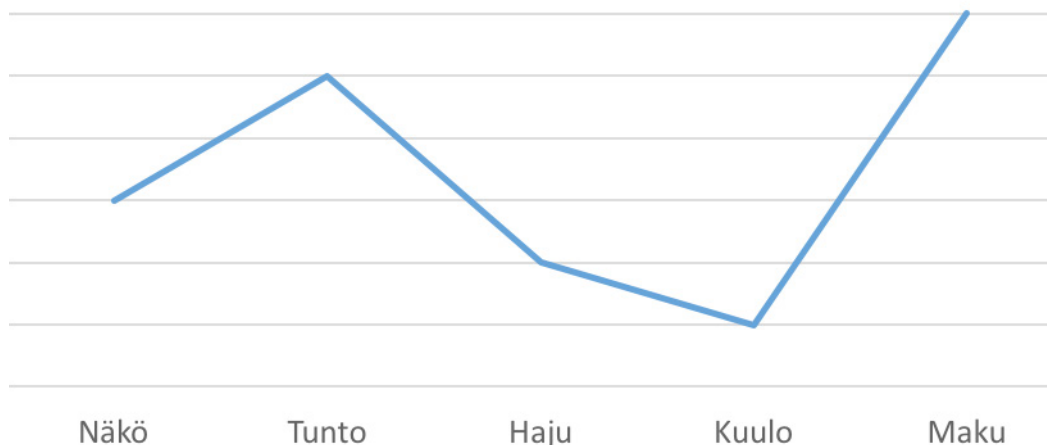
Muistisairaudesta tai muista kognitiivisista oireista kärsivälle ihmiselle aistihin perustuvat kokemukset ovat erityisen tärkeitä. Lähimuistin heikentyessä tilannekohtaiset aistikokemukset ovat se mitä jää jäljelle. Aistien merkitystä tilan kokemisessa pitkälle edenneen muistisairauden muuttamalle ihmiselle voi osin verrata siihen, kuinka itse emme juurikaan muista varhaislapsuutemme kotia kokonaisuutena, mutta tunnistamme yhä esimerkiksi joitakin tuoksuja tai ääniä ensimmäisiltä elinvuosiltamme. Emme välttämättä suoraan yhdistä koettua aistiärsykettä mihinkään tiettyyn tilanteeseen tai huoneeseen, mutta saatamme tuntea esimerkiksi kotoisuuden tunnetta. Se kuinka koemme tilan, on opittua, käytämme tilan ja ympäristön kokemiseen kaikkia aistejamme, ympäristön kokeminen on prosessi. Jokainen meistä kokee tilan omalla tavallaan.

Kuten jo lapsena, koimme ympäröivän tilan eri tavalla opittuamme ryömimisen sijasta kävelemään. Perspektiivi muuttui korkeammalle eikä huoneen läpi kulkemiseen kulunut niin paljon aikaa. Kaikki tämä vaikuttaa siihen, kuinka koemme tilan ja kuinka tilan ominaisuudet muuttuvat, kun itse muuttamme. Yhtä lailla iäkkään muistisairaana kokemus tilasta muuttuu ihmisen kehon toimintojen ja aistien muuttuessa. Oppiminen, muistaminen ja tunteminen ovat kolme tärkeintä asiaa mitkä muodostavat onnistuneen tilan. Tila tulee suunnitella siten, että se on selkeä, jättää mahdollisuuden valita eikä se rajoita. Tämä on tärkeää meille kaikille, erityisesti dementoituneille. Suunnittelijan tehtävänä ei ole luoda tilan avulla tunteita vaan mahdollistaa ne. Jokainen palveluasumisen asukas on elänyt omanlaistaan elämää ennen palvelukotiin muuttoa; jokaisella on omat tunteet, kokemukset ja tyyli. Tila tulee mahdollistaa asukkaiden oma elämä yhdessä muiden asukkaiden kanssa. (Feddersen & Lüdtke, 2014)



3.4 Suunnittelu viidelle aistille

Muistisairaalla ikäihmisellä osa aisteista saattaa olla heikentynyt tai aistituntemukset muuttuneet sairauden myötä. Muutoksista ja yksilöllisistä mieltymyksistä ja eroavaisuuksista huolimatta suunnittelussa tulisi aina ottaa huomioon ihmisen kaikki viisi aistia; näkö, maku, tunto, haju ja kuulo. Suunnittelu on sitä parempaa mitä paremmin jokainen aisti on huomioitu. Lee (2013) esittää ajatuksen TedTalks puheessaan kokemusten, tuotteiden ja tilojen arvioimiseen viiden aistin avulla (Kuva 2.), ajatuksen siitä kuinka tärkeää on suunnittelussa ottaa huomioon kaikki ihmisen viisi aistia. Mitä korkeammalle asteikolla 1-10 kokemuksessa käytetyt aistituntemukset sijoittuvat, sitä paremmin suunnittelu on onnistunut. Ideaali tilanteessa kaikki aistikokemukset sijoittuvat asteikolle 10. Jo yhden aistin huomioimisen lisääminen suunnitteluun parantaa huomattavasti tuotetta. Aisti kokemusten lisääminen muokkaa tuotteen käytettävyyttä ja ulkoa-asua. Aistien huomioimisella pystymme vaikuttamaan siihen, kuinka tuotetta käytetään. (Lee, 2013) Lee Jinsopin näkemystä viiden aistin huomioimisesta voi hyödyntää myös suunnittelussa olevan tuotteen, palvelun tai ympäristön testaamisessa.



Kuva 2. Esimerkki mahdollisista aistituntemuksista ruokalassa.

3.5 Suunnittelu muistisairaalle

Alun perin vanhainkodiksi tai palvelutaloksi suunniteltu rakennus ei sellaisenaan sovellu muistisairaiden tehostettuun palveluasumiseen. Muistisairaiden tehostetussa palveluasumisessa tilan vaatimukset ovat suuremmat verrattuna tavalliseen palvelutaloon. Muistisairaille tarkoitettujen tilojen

vaatimusten määrittäminen on hankalaa johtuen eri muistisairauksista ja niiden eri asteista. Tarpeet muuttuvat sairauden kehittyessä ja ikäihmisen vanhetessa. Riippumatta muistisairauden tyypistä ja asteesta, on tärkeää mahdollistaa vapaa kulkeminen muunneltavissa tiloissa. Tiloissa tulisi olla tekstuurien, huonekoon, värien, tunnelman ja näkymien vaihtelevuutta. (Habell, 2012)

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra, on julkaissut tehostetun palveluasumisen sääntökirjan vuonna 2011. Kyseinen sääntökirja sisältää muun muassa seuraavat määritelmät palvelukuvauksesta jotka palvelun tuottajan tulee täyttää. Nämä vaatimukset tulee ottaa kokonaisuutena huomioon tehostetun palveluasumisen tilojen suunnittelussa ja tilan vaatimusten määrittelyssä. Sitran sääntökirjan (Sitra, 2011) mukaan palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava yhden hengen huone ja wc-pesutila. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja osallistumiseen yhteisön elämään, hän voi osallistua arjen askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin sekä liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa. Yhtenä tehostetun palveluasumisen ympäristön vaatimuksena on tilojen esteettömyys. Esteettömyyden tuomat vaatimukset koskevat sekä yhteisiä että asukkaiden omia tiloja, niin sisällä kuin ulkonakin.

Tehostetun palveluasumisen tilojen suunnittelussa tulee muistisairauksien ja ikääntymisen tuomien vaatimusten lisäksi huomioida myös muut terveys- ja turvallisuusvaatimukset tilojen osalta. Esimerkkinä tilojen hygieenisyyden huomioiminen ja tartuntatauti epidemioiden ehkäiseminen. Southamptonin yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan kupari voi tuhota MRSA-sairaalabakteerin leviämistä pintojen, kuten ovenkahvojen, valokatkaisijoiden tai tuolin käsinojien kautta. (Frilander, 2016) Kuparin hyödyntäminen kriittisillä kosketuspinoilla voi olla yksi keino bakteerien ja virusten leviämisen ehkäisyssä myös tehostetun palveluasumisen tiloissa.

3.5.1 Kodinomaisuus

Muistisairaille suunniteltujen tilojen tulee mahdollistaa asukkaiden sitoutuminen ympäristön kanssa, omaksua tilat omikseen. Kodinomaista sisustusta tavoiteltaessa tulisi muuttaa omaa lähestymistapaa jo sanavalinnoista lähtien, kodissa ei puhuta käytävästä vaan eteisestä tai eteisaulasta. Palvelutalon tiloja tulisi ajatella kodin näkökulmasta, tietenkään unohtamatta tilojen toimintoja. Pyrittäessä kodinomaiseen sisustukseen, tulisi ymmärtää mikä tekee sisustuksesta kodinomaisen. Kodinomainen sisustus mahdollistaa päätösten tekemisen sekä sisältää normaaleja ja tuttuja sisustuselementtejä kuten tavallisia suomalaisia koteja- kuvissa esiintyy

(Kuva 3.).





Kuva 3. Tavallisia suomalaisia koteja.

Tärkeimpänä yksittäisenä tekijänä on tunne sopivasta huonekoosta; halvimainen tila tulee jakaa sisustuksen avulla kotoisammaksi, tilan tulee koskettaa ihmisen kaikkia aisteja. (Hobson, 2014) Kodinomaisuutta tulee tavoitella turvallisuudesta tinkimättömällä tavalla, kuitenkin kodinomaisuuden tärkeyttä unohtamatta. Häävuooren palvelukeskuksen vastaava ohjaaja Riikka Karonen kuvailee kodinomaisuuden syntyvän tutuista ja kotona esiintyvistä pienistä asioista; kuten epäsuorasta valaistuksesta ja sen sävystä, roikkuvista valaisimista, kasveista, sisustuksen väreistä, kauniista huonekaluista ja verhoista. Valitettavasti esimerkiksi pöytälamppuja tai perinteisiä räsymattoja ei palveluasumisen tiloissa turvallisuus syistä voida pitää. (henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen kanssa, 7.10.2015)

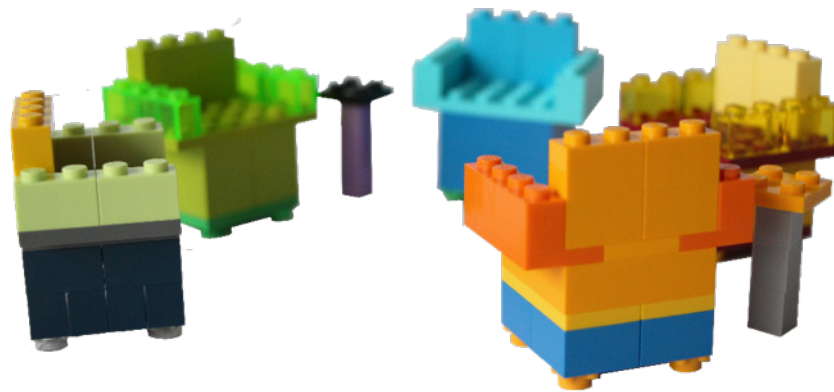
3.5.2 Pohjaratkaisun ja sisustuksen vaikutus asukkaan toimintaan

Muistisairaalle ihmiselle uusien reittien oppiminen on hidas prosessi. Vaikeudet oikean reitin löytämisessä voivat aiheuttaa muistisairaalle ihmiselle ahdistusta, hämmennystä ja jopa paniikkia. Kulkuväylien oikeanlainen merkitseminen erityisesti uusissa tiloissa on tärkeää. Opasteiden ja kylttien sijainnissa tulee ottaa huomioon ikäihmisten näkökentän mataluus. (Calkins, 2011) Pohjaratkaisujen tulisi olla selkeitä ja reittien itsestään selviä, unohtamatta kuitenkin vaihtelun ja päätöksien mahdollistamista. Käytävän rakenne tulisi suunnitella siten että asukkaalla on mahdollisuus päättää itse, haluaako pitää huoneensa oven suljettuna vai avoimena voidakseen paremmin seurata ympärillä tapahtuvaa. (Habell, 2012) Mitä pidempi matka asukkaalla on tavoiteltuun määränpäähän, sitä vaikeampaa asukkaan itsenäisen kulkemisen tiloissa on. Mahdollisten käänkönsien ja ovien määrän minimoimisella tai selkeyttämisellä pystytään vaikuttamaan asukkaan itsenäiseen kulkemiseen ja sen aiheuttamaan hämmennyksen tasoon. Kuitenkin kaksipuoleinen pitkä käytävämallinen pohjaratkaisu vaikuttaa negatiivisesti asukkaan energisyyteen ja itsenäisyyteen. Suora näkeminen yhteisiin tiloihin ja kiintopisteet matkan varrella sen sijaan kehittävät asukkaan omatoimisuutta. Pohjaratkaisuista selkein ja eniten asukkaiden omatoimiseen löytämiseen vaikuttava pohjaratkaisu on suora kiertävä pohjaratkaisu. (Marquardt, 2011)

Perille löytämisen ja oikein toimimisen helpottamiseksi tulisi tiloihin sijoittaa käytöstä ohjaavia ”vihjeitä” ja merkkejä, esimerkiksi kuvien, kylttien tai huonekalujen järjestyksen avulla. Ryhmään asetellut tuolit rohkaisevat sosiaaliseen toimintaan, kun taas yksin syrjemmälle sijoitettu tuoli viittaa yksin olemiseen ja rauhoittumiseen. (Habell, 2012) Muistisairaavat pitävät



usein ympäristön seuraamisesta. Oikein sijoitetut istumaryhmät (Kuva 4.) mahdollistavat asukkaiden halun seurata työntekijöiden työntekoa sekä vierailulle saapuvia ihmisiä. Tämä auttaa asukkaita pysymään kontaktissa ympäröivään maailmaan ja muihin ihmisiin. (Innes, Kelly & Dincarslan, 2011)



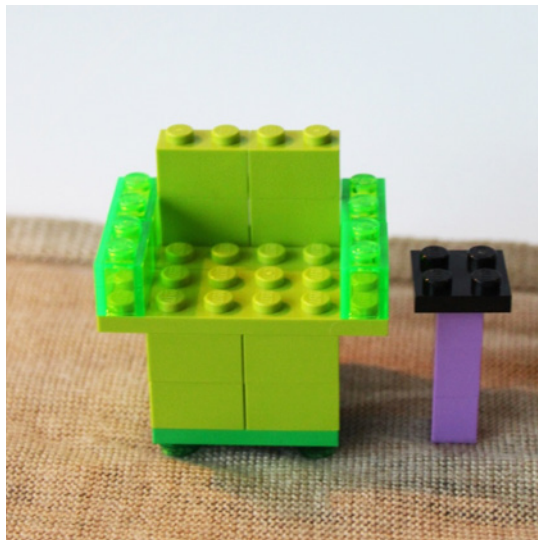
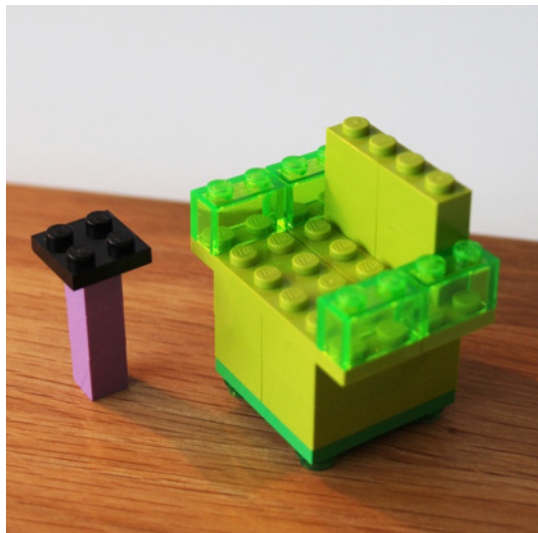
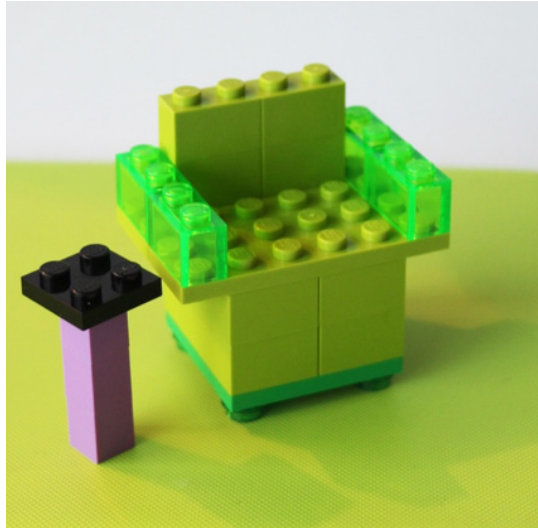
Kuva 4. Huonekalujen sijoittelulla voidaan pyrkiä vaikuttamaan asukkaan käyttöön.

3.5.3 Värit, kontrastit ja tekstuurit

Kontrasti ja visuaaliset vihjeet auttavat muistisairasta ikäihmistä hahmotetaan ympäristöään ja helpottavat uusien tilojen ja tapojen oppimisessa. Suunnittelussa tulee kuitenkin tarkkaan huomioida muistisairaiden mahdolliset hallusinaatiot varjoista, tummista tahroista tai kuvioista. (Habell, 2012) Värien avulla pystytään helpottamaan itsestään selviltä tuntuvia asioita, kuten sähkölieden käyttöä. Ari Huju suunnitteli muistisairaille, ikäihmisille tai heikkonäköisille sähkölieden käyttöä helpottavat lieden päälle asennettavat värilliset renkaat ja tarrat. (Luotonen, 2015) Värien avulla tai muutoin selkeyttämällä muistisairaiden elinympäristöä, pystyisimme lisäämään muistisairaiden itsenäistä aktiivisuutta ja arjen haasteista selviämistä, myös palveluasumisen ympäristössä.

Muistisairaille tarkoitetuissa tiloissa tulee ottaa huomioon sairauden aiheuttamat muutokset ihmisen hahmotuskyvyssä, muistissa ja liikkumisessa. Jotta suunnittelija pystyy suunnittelemaan muistisairaille tarkoitettuja tiloja oikeilla ominaisuuksilla, tulee suunnittelijan perehtyä muistisairauksien vaikutuksiin ja sen asettamiin erityisvaatimuksiin, yhtenä tärkeänä huomiona muistisairauden aiheuttamat muutoksen ihmisen hahmotuskyvyssä. Muistisairaana visuaalinen havainnointi ympäristöstä saattaa muuttua; tyypillisesti kiiltävät lattiat saattavat näyttää liukkailta sekä lattialla olevat tummat kuviot roskilta tai koloilta. Tällöin tilassa liikkuminen tuntuu vaaralliselta ja siten ahdistavalta. Lattioiden tulisi olla yksivärisiä mattapintaisia ja jalkalistojen tulisi erottua sopivan kontrastin avulla katosta ja seinistä. Kuten jalkalistojen, myös huonekalujen tulee erottua lattiasta, matosta ja verhoista. Sopivan kontrastin tärkeys huonekalujen hahmottamisen helpottamiseksi näkyy kuvassa 5. Seinillä tulisi olla riittävästi tukikaiteita joiden väriero eroaa selkeästi seinästä. Muistisairaille ikäihmisille suunnitelluissa tiloissa, joissa asukkaan tulisi pärjätä omillaan, on tärkeää käyttää selkeää ja yksinkertaista tekniikkaa ja muotoilua. Esimerkiksi hanojen ja ovenkahvojen tulisi olla mahdollisimman selkeitä ja perinteisiä. (Hobson, 2014)





Kuva 5. Huonekalujen tulee erottua sopivan kontrastin avulla seinistä, lattiasta ja mahdollisista matoista.

Kontrasti on tilojen hahmottamisessa tärkeä apu muistisairaalle ikäihmiselle. Kontrastia käytettäessä tulee kuitenkin muistaa mahdolliset hallusinaatiot. Hallusinaatiot saavat ihmisen näkemään ja kuulemaan asioita joita ei ole olemassa. Hallusinaatiota voi syntyä esimerkiksi liiallisesta kuviosta ja kontrastista yhdessä tilassa. Eniten hahmotuskykyyn vaikuttaa säännöllistä geometrista kuviointia toistavat tekstuurit sekä satunnaista kuviointia sisältävät tekstuurit, esimerkiksi raidalliset pinnat voimakkaalla kontrastilla tai satunnaisista sanoista muodostettu epäsymmetrinen kuviointi. Yleisti ottaen ylimääräistä sotkua, kiiltäviä pintoja ja korkeita väri kontrasteja tulisi välttää hallusinaatioiden ehkäisemiseksi. (Hwang, 2014)

Siihen kuinka ihminen näkee tietyn värin vaikuttaa mm. valaistuksen voimakkuus, materiaalin pinnan heijastus sekä ympäröivät esineet. Yksilöllisten erojen ja ihmisen itse oppimien mielipiteiden ja reaktioiden lisäksi ympäristö vaikuttaa siihen, kuinka näemme värejä. Väreillä on yleistettyjä vaikutuksia katsojaan, riippuen kuinka ja missä ympäristössä väriä on käytetty. Värien merkitykset koetaan erilaisina ympäri maailmaa mm. kulttuuritaustasta riippuen. Punainen on väreistä voimakkain, väri nostaa sydämen sykettä ja lisää energisyyttä. Punaista käytetään usein ravintoloissa kasvattamaan ihmisen ruokahalua sekä kotien sisustussuunnittelussa punaisella värillä pyritään luomaan lämmintä tunnelmaa. Oranssi on värinä mielipiteiden jakaja, usein sitä joko rakastetaan tai vihataan. Oranssi väri ohjaa aktiivisuuteen ja stimuloi keskusteluun. Keltainen on väreistä helpoiten ihmissilmän erotettava ja kirkkaana sävynä se lisää energisyyttä. Vihreä on yleisin väri luonnossa ja ympäröivässä maailmassa, se herättää useimmissa muistoja ja tunteita. Sisustuksessa vihreää käytetään rentoutumiseen tarkoitettuihin tiloihin, kuten sinisen sävyjäkin. Sininen on usein käytetty terveyspalveluiden tiloissa sekä kotona makuuhuoneissa. Violetin värin vaikutus on sinisen ja punaisen värin määrästään ja sävystä riippuen joko energia tasoa nostattava tai rauhoittava. Valkoiset sävyt kuvastavat puhtautta. Musta väri aiheuttaa tyhjyyden tunnetta ja toimii voimakkaana tunteiden herättäjänä. Värien vaikutus on kuitenkin yksilöllistä, ihmisen tapaan kokea eri värejä ja niiden sävyjä vaikuttaa mm ihmisen biologia, menneisyys ja kulttuuri. (Anderson, 2014, s.15-25)

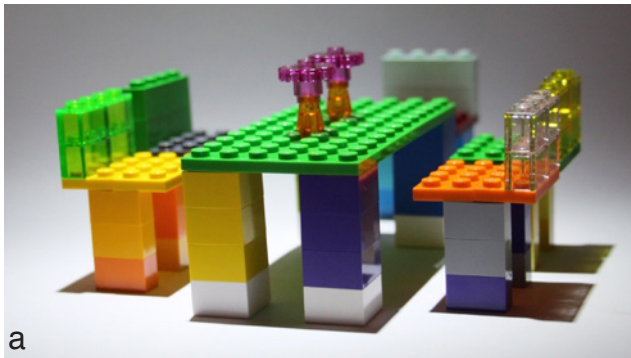
Joidenkin tutkimusten mukaan muistisairaiden ikäihmisten tilojen värimaailman suunnittelussa tulee ottaa huomioon joidenkin muistisairauksien vaikutus ihmisen kykyyn nähdä värejä. Alzheimerin taudissa vihreän ja sinisen sävyjen erottaminen vaikeutuu eniten, punaisen ja keltaisen värin erottamisessa tapahtuu muutosta vähiten. Tärkein tilan ominaisuus on kuitenkin valaistus. Oikealla valaistuksella voidaan tukea asukkaan omatoimista toimintaa. (Marquardt, 2011)

3.5.4 Valaistus

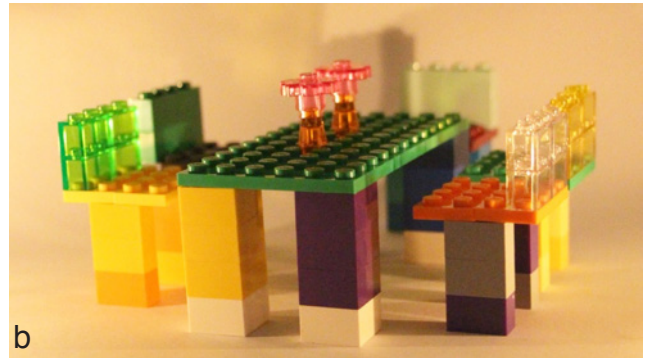
Ikäihmisillä, erityisesti dementiaa sairastavilla, on suurempi tarve riittäväle ja oikeanlaiselle valolle. Palvelutaloasumisessa korkeampi altistuminen kirkkaalle valolle lisää muistisairaiden aktiivisuutta riippumatta muistisairauden asteesta. (Habell. 2012) Valon määrällä ja sävyllä on vaikutus myös muistisairaahan unenlaatuun sekä kaatumisen riskin minimoimiseen. Riittävän korkea valaistus parantaa asukkaan unen laatua, kun taas liian matala yleisvalaistus lisää muistisairaiden levottomuutta. (Woods, ja Smith, ja Pedleton, ja Parker, 2013)

Riittävän voimakas ja tasainen valaistus tulee suunnitella siten, ettei se aiheuta häikäisyä. Erityisen tärkeitä kohtia valaistuksen suhteen ovat ne tilat, joissa tapaturman riski on suurempi, esimerkiksi kulkureiteillä, portaisissa tai keittiössä tai tilan kohdat joilla on merkitystä asukkaan omatoimisen perille löytämisen kannalta. Yleisvalaistukseksi valaistuksen tulisi olla vähintään 300 lx ja turvallisuuden tai toiminnan kannalta kriittisissä tiloissa valaistuksen tulisi olla vähintään 400 lx. Valaistuksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon värien vaikutus. (Esteettömyyden tietokeskus, 2015)

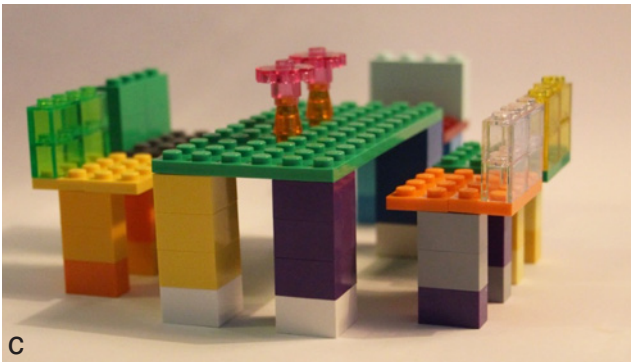
Himmennettävä valaistus ja mahdollisesti myös valon sävyn muunneltavuus on tärkeää erityisesti käytävillä ja yhteisissä oleskelutiloissa. On tärkeää pystyä erottamaan vuorokaudenajat valaistuksen avulla. Myös yöaikaan valaistuksen tulisi olla riittävä, mutta ei liian voimakas, jotta unen saanti on mahdollisimman luonnollista esimerkiksi yö-teellä käymisen jälkeen. Valaistuksen tulisi mahdollistaa kotoisa ympäristö. Tätä tulisi tavoitella epäsuoran valon avulla mikä vähentää myös heijastuksen ja häikäisyn määrää. Epäsuoralla valolla, muunneltavalla valon sävyllä ja kirkkaudella olisi mahdollista muunnella koko tilan tunnelmaa, esimerkiksi syksyisinä iltoina tai juhlapyhinä. (henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen ja Jonna Elon kanssa, 7.10.2015) Valaistus vaikuttaa huoneen tunnelman lisäksi myös siihen, kuinka näemmä värit, kontrastit ja kykyimme erottaa huonekalut ja esineet muusta ympäristöstä kuten lattiasta ja seinistä. (Kuva 8.)



a



b



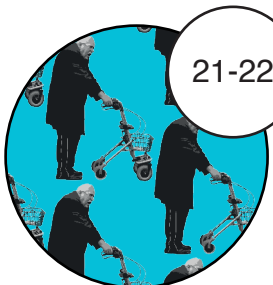
c



d

Kuva 6. Valaistus vaikuttaa siihen, kuinka näemme ympäristöämme.

- a. LED spottivalo selkeyttää ja kirkastaa värejä, mutta aiheuttaa voimakkaat ja teräväreunaiset varjot.
- b. Kynttilän valo häivyttää erityisesti keltaisen sävyjä sekä tekee rajoista sumeat, varjot ovat pehmeä rajaiset. Tunnelma lämmin.
- c. Keltainen hehkulamppu: Tekee tunnelmasta lämpimän, Värit erottuvat melko hyvin. Hieman hämärä.
- d. Luonnonvalo pitää värit selkeinä mutta ei yli korostettuina. Varjot lähes olemattomat. Selkeä ja helppo hahmottaa objektien rajat.



Lyhyesti sanottuna osa II, Suunnittelu muistisairaalle ikäihmiselle

Muistisairaudet ovat pääosin ikäihmisten sairauksia. Tulevaisuudessa muistisairauksien määrän uskotaan kasvavan Suomen ikärakenteen muutoksen myötä. Muistisairauden ja/tai iän mahdollisesti aiheuttamat muutokset ihmisessä ja ihmisen käyttäytymisessä, kuten ahdistuneisuus, hahmotuskyvyn muutokset, kuljeskelu ja hallusinaatiot, tulee huomioida sisustus- ja tilasuunnittelussa.

Muistisairaille suunniteltujen tilojen tulee kompensoida muistisairaahan rajoitteita, tukea jäljellä olevia kykyjä sekä suhteiden ylläpitoa ja uusien suhteiden luomista. Muistisairaiden palveluasumisen tilojen ei tule korostaa turvallisuutta ja terveysasioita, sillä turvallisuutta ja terveysasioita korostavien rakennusten koetaan vaikuttavan negatiivisesti muistisairaahan elämänlaatuun. Muistisairaiden elämänlaatuun vaikuttaa tilojen lisäksi epäsuorasti usea tekijä, kuten osaava ja riittävä hoitohenkilökunta, sosiaaliset mahdollisuudet ja riittävä aktivointi.

Muistisairaalle ihmisille uusien reittien oppiminen on vaikea ja hidas prosessi. Tästä johtuen tiloihin tulisi sijoittaa käytöstä ohjaavia vihjeitä, opasteita ja kiintopisteitä, erityisesti mikäli tilojen pohjaratkaisu ei itsessään tue muistisairaiden itsenäistä liikkumista. Muistisairauden tai iän mahdollisesti aiheuttamat muutokset tulee huomioida pohjaratkaisujen lisäksi mm. kontrasteissa, väreissä, valaistuksessa, pintamateriaaleissa ja tekstuureissa sekä huonekalujen sijainnissa. Tilasuunnittelussa tulee muiden ominaisuuksien lisäksi huomioida aistien tärkeys muistisairaille; pitkälle edennyttä muistisairautta sairastavalla henkilöllä ei ole muuta kuin ”tässä ja nyt”.

Case

Häävuoren palvelukeskus

Häävuoren palvelukeskus on Mynämäellä Perusturvakuntayhtymä Akseliin kuuluva tehostetun palveluasumisen keskus. Tässä luvussa esittelen, mitä tarkoittaa tehostettu palveluasuminen ja mikä on Häävuoren palvelukeskus. Pyrin palvelumuotoilun menetelmien avulla löytämään Häävuoren palvelukeskuksen tilojen käyttäjille tärkeitä ominaisuuksia, toiveita ja vaatimuksia suunnitteilla olevista tiloista. Tilan käyttäjinä toimivat asukkaat, asukkaiden omaiset ja vierailijat, henkilökunta, palvelun tuottava organisaatio sekä kiinteistön omistajat. Kiinteistön omistajien tilaan kohdistuvat tarpeet ja vaatimukset pyrin selvittämään palvelun tuottavan organisaation tarpeiden selvittämisen ohella. Muutoin kartoitus keskittyy pääosin tutkimaan henkilökunnan tarpeita. Vastaava ohjaaja Riikka Karonen toimii työssäni Häävuoren palvelukeskuksen yhteyshenkilönä.

4.1 Muistisairaiden tehostettu palveluasuminen

Tehostetun palveluasumisen tiloja suunniteltaessa on tärkeä ymmärtää, mitä tarkoittaa tehostettu palveluasuminen ja kuinka ihminen päätyy asumaan tehostetun palveluasumisen tiloihin. Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa asumismuotoa jossa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti asukkaan asuessa omassa vuokrasuhteessa olevassa asunnossaan. (Palveluasuminen, 2015) Tehostettu palveluasuminen sisältää asumispalveluyksikössä ympärivuorokautisen huolenpidon ja palvelun sekä sitä tukevat muut palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen sekä asunnossa että sen ulkopuolella, turvapalvelut, siivouspalvelut sekä välineet ja laitteet jotka asuntoon kuuluvat. (Sitra, 2011) Päätös muistisairaahan muuttamisesta tehostettuun palveluasumiseen tulee vanhustenpalvelujen sijoitustyöryhmän eli niin sanotun SAS-työryhmän kautta. SAS-työryhmän lyhenne muodostuu sanoista selvitä, arvioi ja sijoita. Kun ikääntyvä ihminen tarvitsee palvelu- tai laitosaumista, on SAS-ryhmän tehtävänä suunnitella ihmisen hoitopaikkaan sijoittaminen siten että hoitopaikka vastaa juuri ikääntyvän tarpeita. (Lahden kaupunki, 2015)

Usein muutto tulee ajankohtaiseksi, kun kotihoidon 3-4 käyntiä vuorokaudessa ei enää riitä, tai kun asukkaan oma turvallisuus ei ole riittävä, esimerkiksi muistisairauden aiheuttaman asunnosta harhailun vuoksi. Myös omaiset voivat ottaa yhteyttä SAS-työryhmään. Tilannekohtaisesti myös tapaturmaperäiset syyt kuten lonkan murtuminen tms. voi johtaa asukkaan



muuttoon tehostettuun palveluasumiseen. Muuton aiheuttavasta syystä huolimatta päätökset tehostettuun palveluasumiseen siirtymisestä tulee SAS-työryhmän kautta. Häävuoren palvelukeskus tarjoaa tehostettua palveluasumista tarvitseville mahdollisuuden viikon mittaiseen tutustumiseen. Muuton jälkeen uudella asukkaalla tehostettuun palveluasumiseen tottuminen kestää noin kuukauden. Osalle palvelukeskus ei kuitenkaan koskaan muodostu kodiksi, osa muistisairasta kokee olevansa esimerkiksi kerhossa ja lähtevänsä pian kotiin. Häävuoren palvelukeskus pyrkii mahdollistamaan asukkaan oman elämäntyylin, kaikki asukkaat saavat valvoa ja nukkua omien mieltymysten mukaan. Aamu-uniset saavat edelleen nukkua eikä kukaan estä asukasta katsomasta illan elokuvia. (henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen kanssa, 7.10.2015)

Uusille asukkaille vaikeinta muuton jälkeen on tilanne kokonaisuutena, erityisesti jos asukas ei koe ympäristöä kodikseen. Yleisesti uusi ympäristö on vaikea ikäihmiselle, erityisesti muistisairaalle ikäihmiselle. Uuden asukkaan siirtyessä tehostettuun palveluasumiseen on tärkeää huomioida ympäristön muutokset ja mahdollistaa uudesta ympäristöstä asukkaalle koti. Omaisten on tärkeää mahdollistaa asukkaiden oman huoneen kodinomaisuus asukkaan omilla huonekaluilla, tauluilla, esineillä ja tekstiileillä. Irlannissa ja Skotlannissa toteutetun tutkimuksen mukaan kodinomaisuutta rajoittaa omaisten asettamat rajoitukset sen suhteen mitä muistisairas asukas vie mukanaan uuteen asumisympäristöön. (Innes, ja Kelly, ja Din-carlan, 2011) Asukas ei saa kokea joutuneensa sairaalaan, jolloin kotiutuminen vaikeutuu entisestään asukkaan odottaessa entiseen kotiin palaamista. (henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen ja Jonna Elon kanssa, 7.10.2015)

4.2 Häävuoren palvelukeskus

Häävuoren palvelukeskus on 46 asunnon tehostetun palveluasumisen keskus. Uudisrakennuksen jälkeen asukaspaikkojen määrä laskee 34 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaan. Tällä hetkellä Häävuoren palvelukeskuksen piha on osittain suljettu työmaan vuoksi (Kuva 7). Häävuoren palvelukeskuksen asukkaat eivät välttämättä tarvitse niin sanottua kliinistä hoitoa, mutta koska asukkaat ovat pitkälle edenneen muistisairausten sairastavia henkilöitä, tarvitsevat he ohjausta kaikissa arkitoiminnoissaan. Asukkaiden tarvitsema avustuksen määrä riippuu kunkin asukkaan omasta tarpeesta ja tilanteesta. Häävuoren palvelukeskuksen asukkaista noin kolmasosa ovat raskashoitoisia, sisältäen muun muassa saattohoidon toteuttamisen. Tällä hetkellä asukkaiden ikäjakauma sijoittuu välille 52 - 98 vuotta, asukkaiden keskimääräinen ikä on 80 - 90 vuotta. Palvelusuhteen kesto on keskimäärin 2 - 5 vuotta. Riikka Karonen arvioi palvelusuhteen keston tehostetussa palveluasumisessa lyhenevän vähän,

asukkaat siirtyvät tehostettuun palveluasumiseen myöhemmin. Karonen arvioi Perusturvakuntayhtymä Akselin alueella tehostettua palveluasumista tarvitsevien muistisairaiden määrän pysyvän samana. Kotihoitoa tullaan tehostamaan ja palveluita pyritään tarjoamaan kotiin mahdollisuuksien mukaan. Häävuoren palvelukeskuksen lisäksi Mynämäellä toimii yksityinen palvelutalosaäitiö, joka tuottaa tavallista ja tehostettua palveluasumista. (Liite 1.)

Häävuoren palvelukeskuksen palvelulupaus, eli kuvaus tarjottavasta palvelusta, sisällöstä ja laadusta perustuu asiakaslähtöiseen, hyvään, laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun, hoitoon. Hyvä palvelu lähtee siitä, kun ihminen kohdataan. Kaikki on läpinäkyvää eikä salaisuuksia ole. Häävuoren palvelukeskuksen arvot kiteytyvät sanoihin asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. Asukkaan on hyvä olla olla ja ihminen on keskiö, tällöin työntekijällä on hyvä työskentelytila, ihminen ihmiselle. Visiona on olla paras palveluntuottaja ja saada arvostusta työlle. Ihmisen on hyvä olla Häävuoren palvelukeskuksessa, eikä vain asukkaan vaan myös omaisten. (henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen ja Jonna Elon kanssa, 7.10.2015)

Tehostetun palveluasumisen ympäristöä suunniteltaessa henkilökunnan näkemys ja toiminta ovat erityisen tärkeässä osassa koko prosessia. Henkilökunnan tehokkaalla, turvallisella ja ergonomisella toiminnalla ei ole merkitystä vain taloudellisesti, vaan työntekijöiden kuormitus heijastuu myös asukkaiden elämänlaatuun. Häävuoren palvelukeskuksen suurin yksittäinen kuukausittainen menoerä on henkilöstökulut (Liite 1.)



Kuva 7. Häävuoressä palvelukeskus syksyllä 2015.

4.3 Valitut palvelumuotoilun menetelmät

Seuraavien palvelumuotoilun menetelmien valintaan vaikutti erityisesti Häävuoren palvelukeskuksen asukkaiden yksityisyys. Pysin valitsemaan menetelmiä, joiden avulla sain tarvittavia vastauksia eettisesti ja asukkaiden tai työntekijöiden arkea häiritsemättä. Menetelmien toteuttamisen tuli luoda iloa anonyymeille asukkaille ja intoa sekä vaikuttamisen tunnetta henkilökunnalle. Tässä mielestäni onnistuin, sekä asukkaat että työntekijät olivat iloisia ja tyytyväisiä vierailuihini. Eettisyyden ja asukkaiden yksityisyyden vuoksi en voinut kohdentaa menetelmiä yksittäisiin asukkaisiin.

4.3.1 Käsitekartta

Tehostetun palveluasumisen toiminta perustuu useamman muuttujan määrittelemiin toimintoihin. Näitä muuttujia ovat mm. palvelutalon taloudelliset tavoitteet sekä asukkaiden, henkilökunnan ja omaisten tarpeet, toiveet ja velvoitteet. Mindmap eli käsitekartta auttaa hahmottamaan näiden muuttujien keskinäisiä suhteita. Käsitekarttaa käytetään kokonaiskuvan muodostamiseen tarkastelun kohteena olevasta asiasta. (Tuulaniemi, 2013, s.140-141))

Alla esitelty käsitekartta (Kuva 8.) on tehty yhdessä entisen dementiaosaston työntekijän kanssa aiheesta iäkkäiden muistisairaiden palveluasuminen. Käsitekartta on tehty ennen vierailua Häävuoren palvelukeskuksessa. Käsitekartan tarkoituksena on helpottaa tehostetun palveluasumisen kokonaisuuden hahmottamista, työn jakamista pienempiin osa-alueisiin, sekä auttaa hahmottamaan linkit pienempien osa-alueiden välillä.





4.3.2 Kyselylomake

Lomakemuotoisen kyselyn tavoitteena on saada selkeämpi ja laajempi ymmärrys Häävuoren palvelukeskuksen nykyisestä tilanteesta ja pyrkiä arvioimaan tulevaisuuden konkreettisia tarpeita. Lomake A käsittelee tehostetun palveluasumisen arjen toimintaan liittyviä numeerisia kysymyksiä sekä tehostetun palveluasumisen käytännön toimintaa. Lomake A:han vastaa Riikka Karonen. Lomake B käsittelee tila- ja sisustusratkaisullisia kysymyksiä omaisten näkökulmasta. Hoitohenkilökunta jakaa B-lomakkeen jokaisen asukkaan huoneeseen valmiiksi vierailevia omaisia varten.

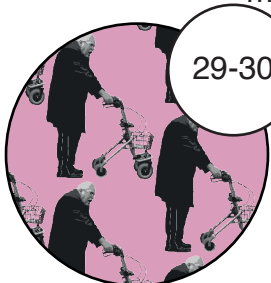
Karoselle suunnattu lomakemuotoinen kysely painottui selvittämään, mikä on palvelun tarve ja asukkaiden kunto nykyisellään ja arvio siitä, kuinka tilanne tulee kehittymään tulevien vuosien aikana. Jo nykyisellään asukkaiden keskimääräinen ikä on melko korkea, 80 - 90 vuotta ja palvelusuhteen kesto keskimäärin vain 2 - 5 vuotta. Karosen arvion mukaan palvelusuhteen kesto tulee entisestään vähän lyhenemään. Palvelusuhteen lyheneminen ja asukkaisen korkea ikä tulee erityisen tarkasti ottaa huomioon tiloja suunniteltaessa, jotta tilat toimivat myös tulevaisuudessa tarvittavalla tavalla. Henkilöstö kulut mainittiin suurimpana kuukausittaisena menoeränä Häävuoren palvelukeskuksessa. Asukaspaikkojen määrä tulee uudisrakennuksen jälkeen laskemaan 46:sta asukaspaikasta 34:än asukaspaikkaan.

Omaisille suunnattu kysely keskittyi selvittämään yhteisten tilojen tärkeyttä ja toimivuutta asukkaiden omaisten näkökulmasta. Omaisten vastausten perusteella yhteisiin tiloihin kaivataan enemmän kodinomaisuutta, kukkia ja siisteyttä. Nykyisellään tilat koetaan niin ankeiksi, että asukkaan luona vierailtaessa aikaa vietetään enemmän asukkaan omassa huoneessa. Asukkaan kanssa yhteisen ajan viettämiseen soveltuvia tiloja ei nykyisellään ole. Fysioterapia, elokuvahetket ja yhteiset jumppatuokiot koettiin asukkaille tärkeiksi. Omaisten mielestä tilat eivät kunnolla mahdollista asukkaan omaa persoonallisuutta ja elämäntyyliä. Asukkaan oma huone koettiin vaikeaksi sisustaa. Vanha jo purettu rakennus koettiin miellyttävämmäksi. Tilojen toimivuus ja eri toimintojen, kuten saunan ja yhteisten keskustelutuokioiden, mahdollistaminen koettiin tärkeäksi huomioitavaksi tulevissa uudistetuissa tiloissa. Kalustuksen tulisi olla kaunis ja siisti, kalusteiden tulisi olla kotiin kelpaavia.

4.3.3 Vertailukehittäminen

Benchmarkkaus eli vertailukehittäminen on hyvä tapa tutustua ja hahmottaa kyseessä oleva toimiala jo heti kehitysprojektin alussa. Palvelun suunnittelijoiden ja tuottajien on markkinoilla menestyäkseen

29-30



tunnettava itsensä lisäksi, myös toimintaympäristö jolla palveluorganisaatio toimii. Vertailukehittämisen tavoitteena on oppiminen muiden organisaatioiden toiminnasta tutkimisen, havainnoinnin, arvioinnin ja vertailun avulla. (Tuulaniemi, 2013, s. 138-140) Kyseisessä Hoivakoti-projektissa suoritettiin vertailukehittämisen internetin avulla, sillä hoivakotien asukkaiden yksityisyys rajoittaa vapaasti muihin hoivakoteihin tutustumista.

Josefiina Koti Oy, Turku

- kaksi erillistä kotia, 10+10 paikkaa, yhden hengen huoneita 12kpl, kahden hengen huoneita 4kpl

- oma puutarha

- ”Me Josefiina Kodissa panostamme elämän makuisen arjen luomiseen asukkaillemme” (Josefiina Koti Oy, 2015)

- liikevaihto vuonna 2014 (12kk) 1 003 000€

- henkilöstömäärä 24 henkilöä

(Kauppalehti Josefiina Koti Oy, 2015)

- Vaikutelma palvelukodin kotisivujen ja julkaistujen kuvien osalta: Kuvia ei juurikaan saatavilla, yleisilme on arvokas ja perinteinen.

Turun Otso, Anne Arojoki Oy, Turku

- Huoneita 11kpl joista kaksi yksiötä

- Sijainti Turun ydinkeskustassa

- Vakituisia työntekijöitä 13kpl

- ”Eryteisesti kehitämme entisestään ulkoilun, liikunnan, musiikin ja muiden taidemuotojen, muistelun ja erilaisten hemmotteluhoitojen aktiivista soveltamista työssämme.” (Turun Otso, 2015)

- Liikevaihto vuonna 2014 (12kk) 990 000€ (Sisältäen yhtiön muun toiminnan) (Kauppalehti Anne Arojoki Oy, 2015)

- Vaikutelma palvelukodin kotisivujen ja julkaistujen kuvien osalta: Laitosmainen ympäristö jota on huonekaluilla pyritty muuntamaan kodinomaisemmaksi, värimaailma on neutraali ja tunnelma toiminnan täyteläinen.

Attendo Iltatuuli Huittinen, Huittinen

- 31 asuinpaikkaa, kaikilla oma huone

- Tehostettua palveluasumista dementiaan sairastuneille

- ”Attendo Iltatuuli Huittisen koko toiminnan suunnittelun lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, viihtyvyys ja turvallisuus” (Attendo, 2015)

- Liikevaihto vuonna 2014 (12kk) 1 002 000€ (Kauppalehti Attendo, 2015)

- Vaikutelma palvelukodin kotisivujen ja julkaistujen kuvien osalta: Moderni yleisilme jonka laitოსmaisuuutta on peitetty kirkailla väreillä ja moderneilla huonekaluilla. Muita kuin markkinointi käyttöön otettuja kuvia ei ollut saatavilla.

Häävuoren palvelukeskus, Perusturvakuntayhtymä Akseli

-46 nykyisellään, uudisrakennuksen myötä 34 asukaspaikkaa

-Liikevaihto vuonna 2014 (kokonaisuudessaan) 1 955 301€

-Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. ”Ihminen ihmiselle.” (Liite 1.)

-Yleisvaikutelma vierailun perusteella: Tilat puutteelliset ja sisustus tavanomaisen karu. Kodinomaisuutta on pyritty löytämään teksteillä. Asukkailla on hyvä suhde hoitajiin.

Internetin kautta tapahtuneen vertailukehittämisen perusteella hoivakotien yleisilme ja sisustus jakautuvat kolmeen (a,b,c) kategoriaan:

- a. laitosmainen yleisilme, sisustettu neutraaleilla väreillä ja tavanomaisilla huonekaluilla
- b. moderni mutta osittain nykyaikaisen laitospäinen yleisilme, sisustuksessa käytetty räikeitä värejä ja moderneja huonekaluja
- c. perinteinen ja arvokkaan oloinen kartanotyylinen sisustus, laitosmainen yleisilme peitetty hyvin

Palvelutalojen palvelulupaukset ja toiminnan arvot korostavat pääosin samoja asioita: yksilöllisyyttä, turvallisuutta, viihtyisyyttä ja virikkeellistä arkea. Esimerkkeinä tarjottavista virikkeistä ovat ulkoilu esteettömällä pihalla, tuolijumppa, yhteislaulut ja muut vastaavanlaiset ohjatut koko palvelutalon yhteiset tuokiot. Yksittäiset hoivakodit kertoivat mahdollisuudesta puutarhanhoitoon ja kotitöissä avustamiseen. Erottavana tekijänä palvelutalojen välillä pidin palvelulupaukseen sisällytettyä lupaus eri taidemuodoista, liikunnasta, musiikista ja hemmottelusta.

4.3.4 Haastattelut

Haastatteluja tehdessä tulee muistaa haastattelun perustuvan empirismiin, eli haastateltavan tiedon lähteenä on kokemus. Tällöin varmuudella ei voida olettaa vastauksen olevan tieto-opillisesti oikea. Haastattelun ja kyselyn erona on haastattelijan mahdollisuus vaikuttaa haastattelun kulkuun. Haastattelu voi olla ryhmähaastattelu tai kohdistua vain yhteen valittuun henkilöön, ennalta tai sattumalta valittuun. Haastattelumenetelmiä on monia, tutkimuksen lopputuloksen kannalta on tärkeää valita oikea haastattelumenetelmä.

Strukturoitu haastattelu tarkoittaa haastattelua, jossa kysymykset ja vastaukset ovat ennalta annettuja. Strukturoidulla lomakkeella tehty haastattelu ei voi tuoda esille uusia asioita, sillä vain jakauman muoto voi muuttua. (Strukturoitu haastattelu, 2015) Puolistrukturoitu haastattelu sisältää sekä ennalta määritellyjä kysymyksiä vastauksineen että joko täysin avoimia kysymyksiä tai kysymyksiä, joihin vastaaminen omin sanoin on



mahdollista. Tällöin haastattelun tuloksena voi pelkän jakauman lisäksi nousta esiin myös täysin uusia asioita. Avoin haastattelu eli teemahaastattelu on puolistrukturoitua haastattelua avoimempi haastattelu. Teemahaastattelun teemat ovat ennalta päätettyjä, mutta haastattelu etenee keskustelun tavoin. Avoimen haastattelun avulla syntyvä aineisto perustuu haastateltavan kokemuksiin. (Teemahaastattelu, 2015)

Palvelumuotoilussa haastatteluilla saadaan tietoa palvelun käyttäjien, niin palvelua tuottavan henkilöstön kuin palvelun loppukäyttäjien, ajatuksista ja kokemuksista palvelun suhteen. Haastatteluilla pyritään rakentamaan ymmärrystä ja saamaan tietoa käyttäjän arjesta. Haastatteluilla kerättyä aineistoa käytetään inspiroimaan ja ohjaamaan palvelun suunnittelua ja kehitystä. Jotta haastattelun avulla kerätty aineisto olisi mahdollisimman aitoa, tulee haastattelijan pysyä neutraalina koko haastattelun ajan. Pyrkimyksenä on saada haastateltava rentoutumaan ja jakamaan hänen todelliset ajatukset, mielipiteet ja motivaatiot. (Tuulaniemi, 2013, s. 147-148)

Haastattelumenetelmiä hyödynnän työssäni kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa haastattelen Häävuoren palvelukeskuksen vastaavaa ohjaajaa, Riikka Karosta Häävuoren palvelukeskuksen uudistettavien tilojen tarpeista ja toiveista. Myöhemmässä vaiheessa haastattelen geriatrian dosentti Laura Viikaria muistisairauden vaikutuksesta ihmiseen sekä muistisairaiden ja hoidon tarpeista tilojen ja sisustuksen osalta. Viimeisessä vaiheessa haastattelen Hila Arkkitehtien Sakari Himasta arkkitehtitoimiston tekemästä tarvekartoituksesta.

4.3.4.1 Riikka Karosen haastattelu

Häävuoren palvelukeskuksen vastaavan ohjaajan Riikka Karosen haastattelussa oli mukana Häävuoren palvelukeskuksen sairaanhoitaja Jonna Elo. Haastattelu toteutettiin avoimena haastatteluna rakennettavien tilojen tilatarpeet teemana. Haastattelusta nousi esille paljon yksityiskohtaisia toiveita sisustuksen suhteen. Pääpiirteittäin tärkeimmiksi sisustukselliseksi toiveiksi nousi kodinomaisuus, selkeys, vaihtelevuus ja toimivuus. Taloa ei tulisi sisustaa yhden kalustesarjan avulla, vaan mahdollistaa eri tyyliä ja tunnelmia eri tiloissa. Ennen kaikkea sisustussuunnitelman tulisi olla yksityiskohtia myöten loppuun suunniteltu. Onnistuneen yksityiskohtaisen ja toimivan lopputuloksen varmistamiseksi tulisi suunnitelma testata ja arvioida ennen lopullista toteuttamista.

Lampetti yhdistettynä
"puolikkaaseen" seinään
kiinnitettyyn lampunjalkaan?

Pöytävalaisimet ovat ihastuttavia,
mutta vaarallisia kaatumisriskin
takia



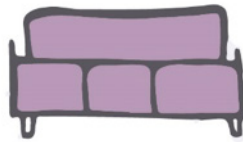
! HUOM!
Lähes jokainen asukas
käyttää apuvälinettä



Sohvapöydän tulee olla riittävän korkea
Sohvapöytä ei saa olla tiellä
Sohvapöydän tulee olla tukeva



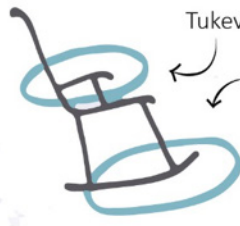
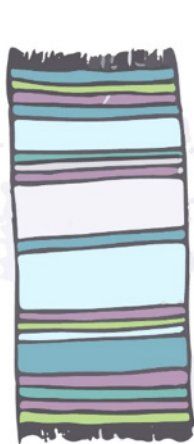
2 eri olohuonetta
eri tyyliä



Kahden istuttavia levähdyspaikaksi
Ei tavallisia sohvia; Vaikea nousta keskeltä
"Kukaan ei istu toisen viereen"



Epäsuora valo
Riippuvat valaisimet
Lampetit
Himentimet
Väriämpötila



Tukevat käsituet

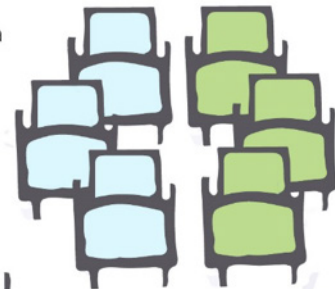
Keinutuolin jalat tukevassa rungossa



Kausisustaminen
Lemmikit
Kasvit

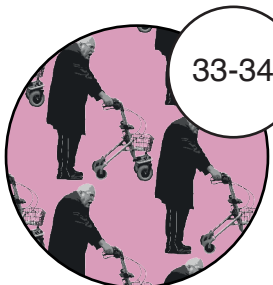
Ei pelkästään puisia penkkejä eikä
yhtä kalustesarjaa koko taloon

Tekstiileillä kodinomaisuutta
Matot ovat ihania, mutta vaarallisia
ainakin väärin sijoitettuina



Kuuden tuolin ryhmiä

Kuva 9. Tiivistelmä Karosen haastattelussa esille nousseissa toiveista ja ideoista.



4.3.4.2 Geriatrian dosentti Laura Viikarin haastattelu

Viikarin haastattelussa (liite 3.) tärkeäksi nousi ymmärrys siitä, ettei muistisairaiden toimintakykyä ja ymmärrystä tule vähätellä. Muistisairaita ei missään tapauksessa tulisi höörsätä eikä heidän elämää tulisi rajoittaa turhaan. Jokainen asukas on yksilö ja kaikilla on oma menneisyys ja tunteet. Nämä asiat tulisi huomioida toimintaa ja tiloja suunniteltaessa. Sisustuksen suhteen Viikari korosti selkeyttä. Tilojen tulisi olla selkeitä kaikilta osin. Tilojen tulisi mahdollistaa riittävä aktiivointi sekä sosiaalisuus. Kyseisen-lai- sessa tilasuunnittelussa on tärkeää muistaa huomioida ulkoalueiden tärkeys. Jokaisella asukkaalla on oltava mahdollisuus ulkoiluun. Viikarin mielestä asukkaita tulisi kannustaa ulkoiluun, myös iltaisin. Hänen mielestään useassa muistisairaiden palvelukodissa on ehdottomasti liian pieni piha ja asukkaiden rauhoittamiseen käytetään liiallista lääkitystä, vaikka ulkoilu ja muu vastaava luonnollinen rasitus ajaisi saman asian. Pihaan ja ulkoiluun tulisi panostaa enemmän.

Viikarin mielestä hoitohenkilökunnan osallistaminen tilojen suunnitteluun olisi ensiarvoisen tärkeää, vain siten henkilökunta on kunnolla motivoitunut. Pohjaratkaisultaan ideaali muistisairaiden palvelukeskus olisi ympyrän tai päivänkakkaran mallinen rakennus, jonka ympärillä olisi suuri aidattu piha-alue. Tällöin yhteiset tilat ja toiminnat olisi keskitettynä talon keskukseen, josta hoitajan on helppo seurata asukkaiden toimintaa ja turvallisuutta. Viikarin mielestä muistisairaiden hoitoa tulisi kehittää täysin erilaiseen suuntaan kuin nykypolitiikalla ollaan menossa. Hänen mielestään nykyinen suuntaus aiheuttaa riskin muistisairaiden ikäihmisten heitteille jättämisestä. Hänen mielestään kotihoidon tukeminen voi soveltua osalle ja tiettyyn pisteeseen saakka, mutta kaikille kyseinen järjestely ei sovel- lu. Viikarin mielestä Suomessa pitäisi ottaa mallia joko amerikkalaisista palvelukodeista tai Hollannin muistisairaiden Hogeweyk-kylästä. Ameri- kassa palvelukoteja on rakennettu esimerkiksi ostoskeskusten yhteyteen erillisenä siipenä, jonne pääsee vain valvotusti, mutta sieltä on asukkaan helppo mennä nauttimaan tavallisesta elämästä yhdessä omaisten kanssa ostoskeskuksen puolelle. (Henkilökohtainen kommunikointi geriatri Laura Viikarin kanssa, 9.11.2015)

Hollannin Hogeweyk-kylä on 15 000 neliömetrin suuruinen rajattu kylä, josta löytyy kaikki tarvittavat palvelut aina minimarketista ravintoloihin ja jäätelökioskeihin. Kylässä on eri elämäntyyliin, esimerkiksi kulttuuri-ko- ti tai kristalli-koti, rakennettuja taloja, lähes jokaisella asukkaalla on oma makuuhuone. Kylään asukkaat ovat kaikki vaikeasti muistisairaita, Hoqeweyk-kylässä asiakkaat saavat asua usein l opun elämänsä. Palve- lusuhde on keskimäärin 2 - 3 vuotta. Hogeweyk-kylässä työskentelevä van Amerongen

kertoo, ettei tämän ilmapiirin saavuttamiseksi ole asukkaita kylään valittu, vaan perinteisissä laitospaikoissa ympäristössä toimivissa hoitokodeissa näkyvä ilmapiiri ja tyypillinen aggressiivisuus johtuu hämmennyksestä. Hogeweyssä on tärkeintä, että vanhusten elinympäristö on kodinomainen, eikä vain sisustukseltaan. (Haavisto, 2014)

4.3.5 The Five Whys -menetelmä

The Five Whys on menetelmä, jota käytetään tutkittaessa määriteltyä ongelmaa syvemmältä. Kyseinen menetelmä on selkeä eikä valmistelu vaadi paljoa. Menetelmän avulla pyritään löytämään yhteyksiä näkyvän ongelman ja syvemmällä piilevän ongelman aiheuttajan välille. The Five Whysin idea on paneutua syvemmälle pinnan alla piileviin tietyn käytöksen tai mielipiteen syihin. Jokainen uusi kysymys perustuu edellisen esitetyn kysymyksen vastaukseen. (Stickdorn, ja Schneider, 2011, s. 166-167)

Kyseisen menetelmän avulla pyrin selvittämään, mikä on nykyisellään Häävuoren palvelukeskuksen suurin tilaratkaisullinen ja sisustuksellinen ongelma ja mikä on syy näiden kyseisten ongelmien taustalla. Toisien sanoen, mikä tilaratkaisullinen ja sisustuksellinen asia tulee ottaa erityisesti huomioon ja kehitettäväksi uutta rakennusta ja tulevaisuutta ajatellen. Menetelmän toteutin yhdessä toiminnanjohtaja Riikka Karosen kanssa. Karonen oli valmiiksi miettinyt ja selvittänyt suurimmat haasteet erikseen tilaratkaisun ja sisustuksen kannalta.

Ennalta kysytty: Minkä koet olevan suurin tilaratkaisullinen ongelma/haaste, joka tulisi ottaa erityisesti huomioon uudessa rakennuksessa?

1. Minkä koet olevan suurin tilaratkaisullinen ongelma/haaste mikä tulisi ottaa erityisesti huomioon uudessa rakennuksessa?
–Logistinen toimimattomuus
2. Miksi tämä on ongelma?
–Alueen rakenne on toimimaton
3. Miksi alueen rakenne on toimimaton?
–Alueen väärä rakenne johtuu toiminnan liian nopeasta kehittämisestä. Alue ei vastaa nykyisiä tarpeita.
4. Miksi tämä on niin merkittävä ongelma?
–Alue koostuu useasta erillisestä rakennuksesta.
5. Miksi tämä on niin merkittävä ongelma?
–Asukkaiden kuljettaminen on hankalaa. Piha on juurakkoinen. Hoitohenkilökunta joutuu purkamaan pihalle jätetyt kuormat. D-talossa ei ole olohuonetta ja palveluiden sujuva tuottaminen on hankalaa.



The five whys -menetelmän avulla suurimmaksi tilaratkaisulliseksi ongelmaksi nousi logistinen toimimattomuus. Tämän taustalla on Häävuoren palvelukeskuksen tehostetun palveluasumisen alueen rakenne. Alueen vääränlainen rakenne johtuu toiminnan liian nopeasta kehitymisestä. Alueella oli ennen rivitalo asumista, sen jälkeen kotihoidon yksikkö ja kaksi pientä asumisyksikköä mitkä toimivat nykyään tehostetun palveluasumisen yksikkönä. Vääränlainen rakenne on ongelma, koska tarve on muuttunut viimeisen kahdeksan vuoden aikana niin paljon, että henkilökunnan määrä on kaksinkertaistunut. Alueen fyysinen rakenne ei kestä tehostettua palveluasumista. Alue koostuu monesta erillisestä rakennuksesta, mikä on ongelma, koska tämä aiheuttaa asukkaiden ja tavaroiden kuljettamista pihan poikki lukuisia kertoja päivässä, vuodenaikasta riippumatta (Kuva. 12). Myös tavarantoimitus tapahtuu pihan kautta; kuljettaja tuo lavan pihalle josta hoitohenkilökunta siirtää tavarat oikeisiin rakennuksiin. Edellä mainittujen ongelmien lisäksi ruokala on epäkäytännöllinen, D-talossa ei ole olohuonetta ja asukkaita kuljetetaan ulkokautta saunatiloihin. Visuaalisesti kaunis piha puuttuu ja palveluiden tuottaminen on hankalaa. Suurimpana tilaratkaisullisena ongelmana on siis logistinen toimimattomuus, epäkäytännöllisyys. Tästä kaikesta voi korostaa tulevaisuuden arvioimisen tärkeyttä suunnittelutyössä.



Kuva 11. Logistinen toimimattomuus; yksi yöntekijän tehtävistä ennen ruokailua.

Ennalta kysytty: Minkä koet olevan suurin sisustuksellinen ongelma/haaste mikä tulisi ottaa erityisesti huomioon uuden rakennuksen sisustuksessa?

1. Minkä koet olevan suurin sisustuksellinen ongelma/haaste mikä tulisi ottaa erityisesti huomioon uuden rakennuksen sisustuksessa?
-Tilanpuute
2. Miksi tämä on ongelma?
- Kaikki eivät mahdu kerralla, tavaroille ei ole omaa paikkaa
3. Miksi tämä on ongelma?
-Jokainen tilaisuus on järjestettävä kaksi kertaa ja asukkaiden siirtäminen on aina hankalaa ja aikaa vievää
4. Miksi tämä on hankalaa?
- Tilat eivät ole esteettömät ja riittävät
5. Miksi?
- Suunnittelu ei vastaa nykyistä tarvetta: kynnykset, käytännössä toimimaton wc, väärin sijoitetut kalusteet

Tärkeimmäksi huomioon otettavaksi asiaksi uutta rakennusta suunniteltaessa nousi tilojen toimivuuden ja yksityiskohtien miettiminen loppuun saakka, selvittää mitä tarvitaan ihan käytännön tasolla. Jokaisella tavaramalla tulisi olla oma paikka, looginen ja toimiva järjestys. Tämä ongelma korostuu erityisesti yhteisissä tiloissa joissa nykyisellään ei ole tilaa johon asukkaat ja henkilökunta mahtuisi kerrallaan, saatikka yhdessä omaisten kanssa. Asukkaiden kuljettaminen yhteisiin tilaisuuksiin on aikaa vievää ja hankalaa. Pihan asfaltti on juurakoiden mylläämä, asuntojen ovissa on kynnykset eikä vessoja ole riittävästi yhteisissä tiloissa. Merkinnät mihin mennä miltäkin ovelta puuttuvat eikä ruokalassa ole tilaa apuvälineille, vaikka suurella osalla asukkaista on käytössä apuväline. Esteettömyys ja tilanpuute ovat ongelma. Näiden lisäksi vielä logistiset ongelmat. Rakennuksen pohjaratkaisun tärkeyden ohessa tulee toimivuuden ja yksityiskohtien huomioiminen tärkeäksi myös kaluste- ja pintamateriaalisuunnitelmaa tehdessä. Oikein sijoitetut oikeanlaiset kalusteet mahdollistavat hyvin suunnitellun pohjaratkaisun toimivuuden. Tämäkin tarvitsee tietää käytännön tasolta, esimerkkinä väärälle puolelle sijoitettu WC:n käsisuihku (Kuva 11.) tai liian iso sohvapöytä keskellä istumaryhmää. The five whys menetelmän pohjalta erityisen tärkeäksi nousee suunnitelman testaaminen, eli prototypointi. Suunnitelmien testaamisen avulla pyritään havaitsemaan mahdolliset puutteet ja epäkäytännölliset kohdat sekä antamaan mahdollisuus edelleen tuotteen/suunnitelman kehittämiseksi.





Kuva 12. Epäkäytännöllinen wc vaikeuttaa huomattavasti työntekijöiden työtä.

4.3.6 Design-pelit

Design-pelin tarkoitus on syventää haastattelua. Design-pelillä tarkoitetaan haastattelutilanteeseen tehtyä peliä. Usein tämä tarkoittaa haastattelussa käytettäviä kortteja, pelilautoja, karttoja tai tehtäviä. Design-pelit antavat tutkijalle mahdollisuuden tarkastella syvemmin haastateltavan motiiveja ja ajatusmalleja tietyn toiminnan taustalla. Haastateltavien näkökulmasta design-pelit antavat yhteisen pohjan ja kiintopisteen kaikkien haastateltavien välille. Tämä mahdollistaa useiden näkökulmien esiin nousemisen yhdestä aiheesta. Design-pelit tekevät käsiteltävät asiat näkyviksi ja käsin koskettaviksi. (Tuulaniemi, 2013, s. 148-150)

4.3.6.1 Design-peli asukkaille

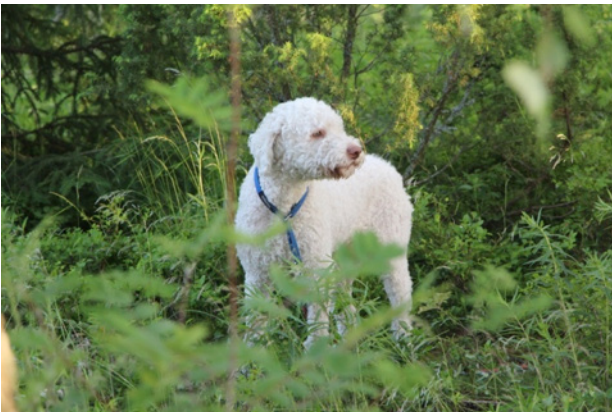
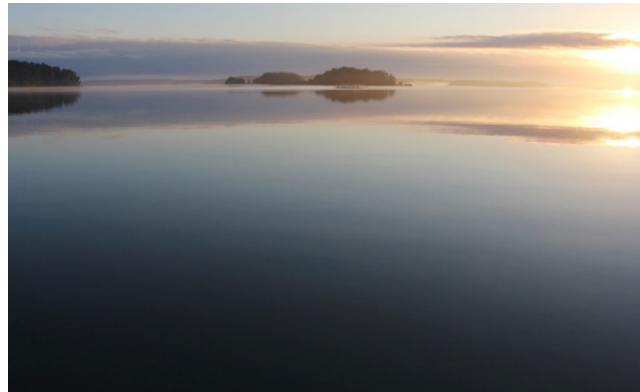
Vanhusta, jolla muistisairaus on edennyt riittävän pitkälle, ei voi haastatella perinteisin menetelmin. Haastateltava ei pysty keskittymään käsiteltävään aiheeseen. Muistisairas vanhus ei pysty osallistumaan haastatteluun, mutta kykenee valitsemaan vaihtoehtoista mieluisimman, kunhan vaihtoehtoja on riittävän vähän. (Henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karonen kanssa, 11.6.2015)

Häävuoren palvelukeskuksen asukkaat, muistisairaajat pääosin ikäihmiset, ovat suunnittelun kohteena toimivassa rakennuksessa tilan käyttäjiä. Tämä rakennus tulee toimimaan muistisairaiden kotina. Palvelumuotoilussa on pyrkimyksenä osallistaa kaikki palvelun käyttäjät, tässä tapauksessa tilan käyttäjät, mukaan suunnitteluun. Asukkailla ja heidän hyvinvoinnillaan on tässä suunnitteluvaiheessa suuri merkitys. He elävät suunnitteilla olevan sisustuksen keskellä. Tehostetun palveluasumisen tilat ovat asukkaalle koti, vaikka he eivät sitä oikeaksi kodiksi mieltäisikään. Design-pelin avulla pystyn osallistamaan myös talon asukkaat mukaan projektiin ja tunnistamaan heidän tarpeet, toiveet, ideat ja mieltymykset. Eettisyyden vuoksi asukkaita ei haastatella eikä tarkkailla yksittäisinä henkilöinä, vaan työssä keskitytään tarkastelemaan yleisesti tilan käyttöä ja tarpeita asukkaan näkökulmasta. Esillä on inspiroivia ja kauniita eri tunne- ja värimaailmaa edustavia kuvia (Kuva 15).

Esillä oleviksi kuviksi valitsin kuvia suomalaisesta luonnosta. Kuvat edustavat vaihtelevia värimaailmoja eri vuorokauden- ja vuodenaikoina. Kuvien avulla nousi esille luonnon tärkeys ikäihmisille; marjojen poiminta, saaristossa retkeily sekä metsän äänet ja tuoksut. Yleisesti kävi ilmi, että vaihtuvien vuodenaikojen ja kehittyvän luonnon seuraaminen on lähes mahdotonta nykyisellä pihalla. Suurempi piha mahdollistaisi osittain



luonnonmukaisen pihamaan. Tärkeimpänä havaintona voidaan pitää toteamusta jokaisen ihmisen yksilöllisyydestä. Jokaisella tehostetun palveluasumisen asukkaalla tulisi olla mahdollisuus yksilöllisiin mieltymyksiin, valinnan vapauteen ja oman persoonallisuuden näkymiseen.



Kuva 13. Design-peli asukkaille.

4.3.6.2 Design-peli hoitohenkilökunnalle

Hoitohenkilökunta työskentelee ja viettää aikaansa asukkaiden kanssa paljon. He tietävät paljon siitä, mitä tulisi ottaa huomioon tehostetun palveluasumisen tiloja suunniteltaessa. Toimivat tilat ja monipuoliset toiminnot ovat hyödyttömiä, mikäli hoitohenkilökunta ei ole motivoitunut tiloja käyttämään. Tästä johtuen on tärkeää osallistaa työntekijät mahdollisimman laajasti suunnitteluprosessiin. Käytin inspiraatiokuvien (Kuva 16.) esittämistä ja henkilökunnan omien ideoiden ja mielipiteiden selvittämistä yhtenä keinona osallistaa hoitajat mukaan prosessiin. Työntekijät kertoivat olleensa innoissaan mahdollisuudesta osallistua. Kyseisen vaiheen toteutin vasta henkilökunnan itse-dokumentoinnin jälkeen. Työntekijät saivat rauhassa kirjoittaa tai piirtää ajatuksistaan esitetyistä kuvista.

Kuvat, paperia ja pino Post-it lappuja oli sijoitettu raportointi/taukohuoneen seinälle. Kuvista selkeimmin esille nousi kodinomaisuuden, lämmön, valon, selkeyden ja värien tarve. Synkästä, pimeästä tai toimistomaisesta pelkistyneisyydestä ei pidetty. Vanhanaikaiset ja elämää nähneet huonekalut olivat mieluisia, kuten myös selkeät värit ja kuosit. Kommentteja analysoidessa on tärkeää huomioida ja tarkastella onko kyseessä hoitajien mielipiteet siitä, mistä he itse pitävät kodissaan tai työpaikallaan vai koskeeko kommentit sitä mikä heidän mielestään toimisi asukkaiden kanssa.





Kuva 14. Design-peli henkilökunnalle.

4.3.7 Varjostus -menetelmä

Varjostus on menetelmä, jota käytetään tutkittaessa asiakkaan, henkilökunnan tai muiden palveluntuottajien käytöstä ja kokemuksia palvelua kuluttaessa tai tuottaessa. Tutkija niin sanotusti astuu palvelun käyttäjän saappaisiin ymmärtääkseen paremmin motiiveja palvelua kuluttavan asiakkaan käytöksen ja ajatusten takana. Varjostuksessa tutkija dokumentoi ja havainnoi palvelun käyttäjiä. Varjostuksen avulla tutkija pystyy havaitsemaan ne palvelun kohdat, joissa ongelma muodostuu ja ilmenee. (Stickdorn, ja Schneider, 2011, s. 156-157))

Häävuoren palvelukeskuksen sisustuksen suunnittelussa tilojen toimivuus on avainasemassa. Tilojen toimivuus mahdollistaa asukkaille turvallisen elinympäristön sekä työntekijöille turvallisen, toimivan ja tehokkaan työympäristön. Pystyäkseen ymmärtämään asukkaiden arkea ja työntekijöiden työvuoron laajaa sisältöä paremmin, käytän avukseni varjostus menetelmää. Työntekijöiden varjostuksessa keskityn tarkastelemaan työtilojen käytännöllisyyttä ja turvallisuutta. Tavoitteena on havaita sisustuksesta työtä vaikeuttavat ja hidastavat huonosti toimivat alueet sekä saada parempi käsitys siitä, kuinka tiloja käytetään ja voisiko sisustus valintojen avulla tehdä asukkaiden arjesta ja henkilökunnan työstä miellyttävämpää.

Yhteisten tilojen toiminnallisuuden ja muistisairauden vaikutusten lisäksi työntekijöiden havainnoinnista nousi esille asukkaiden huoneiden sisustusratkaisujen vaikutus sekä asukkaaseen että hoitajan työhön. Sisustuksellisesti kodinomaisuus ja turvallisuus olivat ristiriidassa keskenään (Kuva 15.). On tavoiteltavaa saada ympäristö kodinomaiseksi kuitenkin turvallisuutta unohtamatta. Tekstiilit, henkilökohtaiset tavarat sekä huonekalut tekivät huoneista kodinomaisia. Tavaroiden paljous ja sijoittelu aiheuttavat haasteita sekä hoitajien työssä, että asukkaiden turvallisuuden takaamisessa. Tyhjemmät huoneet ilman tekstiilejä ja muuta tavaraa olivat käytännön kannalta toimivampia, mutta sekä hoitajan että minun mielestä kylmiä ja kolkkoja. Sisustusta ja tiloja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon, ettei turvallisuuden ja kodinomaisuuden tarvitse estää toisiaan. Osa tilaratkaisuista, kuten korkeussäädettävän sängyn sijainti nurkassa, aiheutti työntekijälle epäergonomisen työasennon, esimerkiksi sänkyä pedatessa.

Suurimpina ongelmina yhteisissä tiloissa on tilan puute ja vaaratilanteita aiheuttavat rakenteelliset ongelmat (Kuva 16.). Alue koostuu useasta rakennuksesta, tämä aiheuttaa valtavasti lisätyötä hoitajille tavaroiden hakemisessa ja asukkaiden kuljettamisessa. Työntekijät kertoivatkin työnsä olevan kipittelyä. Ruokalasta lähtiessä osa asukkaista joutuu käyttämään liian jyrkkää luiskaa huoneisiin siirtyessään.



Ruokalasta terassille ja sisäpihalle siirryttäessä asukas joutuu kulkemaan kulmikkaan ja korkean kynnyksen yli. Tämä aiheutti ongelmia erityisesti rollaattoria tai pyörätuolia käyttäville asukkaille. Ruokalassa tilanpuute aiheuttaa ongelmia asukkaiden kulkemisessa, osa asukkaista ei mahdu kulkemaan apuvälinettä käyttäen omalle paikalleen, tämä aiheuttaa haasteita sekä asukkaille että työntekijöille. Käytävillä ei mahdu apuvälinettä käyttäen ohittamaan toista asukasta. Käytävillä ei ole suunniteltu apuvälineille mitään säilytyspaikkaa. Edes pientuotteille kuten kumihansikkaille tai käsidesseille ei ole olemassa säilytyspaikkaa. Oikeanlaisen säilytystilan puutteesta johtuen yleiset tilat näyttävät osin siltä kuin ratkaisut olisivat vain tilapäisiä. Yhteisinä tiloina asukkaiden käytössä ei ole kuin ruokala ja käytävät, olohuonetta ei toisessa rakennuksessa ole lainkaan.

Muistiongelmia esiintyi lähes jokaisella vierailujeni aikana tapaamalla asukkaalla. Asukas saattoi unohtaa mitä oli tekemässä, minne oli menossa tai miksi oli menossa (Kuva 17.). Muistiongelmista huolimatta asukkaat tuntuivat löytävän melko sujuvasti perille. Muistiongelmien vaikutus lähinnä hoitajien tapaan suorittaa työnsä sekä tavaroiden säilytykseen. Esimerkiksi palasokeria ei voi säilyttää pöydällä, koska joku asukkaista saattaa ottaa mukaansa tai syödä ne kaikki.

Asukkaiden on tärkeää välttää liikaa lepäämistä ja pysyä virkeinä. Yhteisten tilojen tulisi olla houkuttelevia (Kuva 18.). Tällä hetkellä, mikäli asukas ei viihdy kaikkien muiden asukkaiden kanssa, on hänen vietettävä aikansa omassa huoneessaan, koska yhteiset tilat rajoittuvat yhteen huoneeseen. Asukkailla ei ole tästä johtuen kunnollista mahdollisuutta päättää omasta arjestaan ja siitä, kuinka aikaansa viettävät. Moni asukas tuntuikin valitetavan yksinäiseltä. Selkeästi suhde hoitajiin on todella tärkeä. Yksittäisiä silmiin pistäviä virheitä nykyisissä tiloissa nykyisellä käytöllään on wc:n toiminnallisuus. Wc:n pönttö, pidesuihku sekä peili on sijoitettu väärin. Pidesuihku on sijoitettu väärälle puolelle eikä seisova ihminen pysty katsomaan kasvojansa peilistä. Tilassa on liian ahdasta kääntyä ongelmitta pyörätuolia käyttäen sekä tarvittaessa kahdelle hoitajalle tila on liian ahdas yhtäaikaan työskenelyyn. Asukkaiden huoneista puuttuu hoitajien työhön tarkoitetut apuvälineet, esimerkiksi apupöytä vuodepotilasta hoitaessa.



Tällä hetkellä kodinomaisuus on ristiriitainen turvallisuuden ja tilojen toimivuuden kanssa

- Lattiat peitetty kauniilla matoilla
lämmittää jalkoja, rytmittää
sisustusta
- Reilusti kodintekstiilejä, koristetyynyjä,
vilttejä ja verhot
pehmentää tilaa
- Omia astioita ja koriste esineitä
- Kellon tikitys rikkoo hiljaisuuden
- Korkeus säädettävä sänky asukkaalle
turvallinen mutta asukkaan mielestä
ruma
väärin sijoitettuna hoitajalle
epäergonominen vaikka
asukkaalle kodinomainen

- Ei mattoja
turvallinen, helppo pitää
puhtaana
- Niukasti tekstiilejä
tavara jolle ei ole omaa
paikkaa aiheuttaa haasteita
hoitajan työssä ja vaaran
asukkaalle
- Omia esineitä ei juurikaan ole
hoitajalla hyvin laskutilaa
välineille
- Kalusteita vain vähän
asukkaan helppo ja turvallinen
kulkea, hoitajan helppo toimia

Kuva 15. Kodinomaisuus ei saa olla ristiriitainen turvallisuuden kanssa



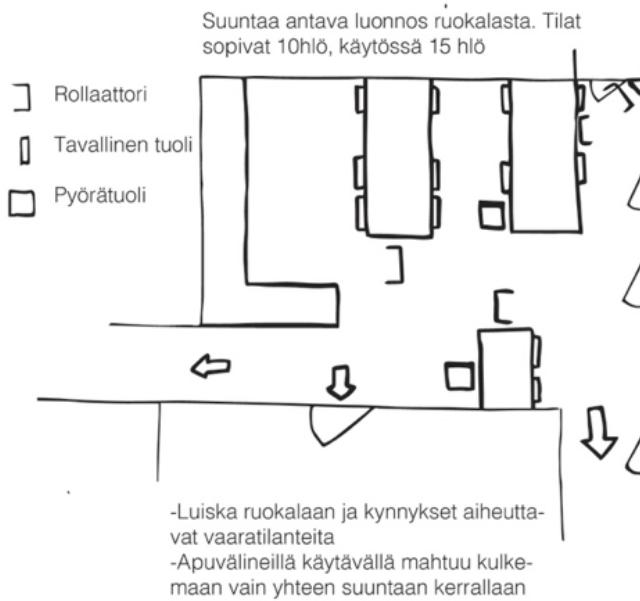
-Asukkaiden hakeminen ruokalaan kestää kauan, muut asukkaat vain istuskelevat paikoillaan. Kuinka tämän ajan voisi hyödyntää?
 -Asukkaat ymmärtävät ja havainnoivat ympäristöään: he tervehtivät toisiaan ja keskustelivat ympärillä näkyvistä asioista.
 "ai kauhea hänen yskää..."
 "lippu puol tangos..."
 "ei kai me tässä syödä..."



MIHIN KULLU HOITAJIEN AIKA ...

Tilan käytettävyyden merkitys...

KIPITTÄMINEN, TAVAROIDEN SIIRTELY, tilan virheiden aiheuttamat haasteet



-Tällä hetkellä toisessa rakennuksessa yhteisinä tiloina toimivat vain ruokala sekä käytävät



Usealla asukkaalla on vaikeuksia itse asettaa ruokapöydän ääreen, koska rollaattorille ei ole tilaa pöydän vieressä

Kuva 16. Tilan puute ja rakenteelliset ongelmat aiheuttavat vaaratilanteita.



Kuva 17. Eri tasoisia muistiongelmia esiintyy lähes jokaisella asukkaalla.



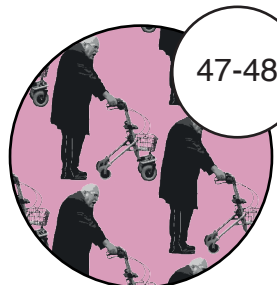
-Ulos katsominen ja ympäröivän elämän seuraaminen on monelle asukkaalle tärkeää.

-Usea asukas vaikuttaa melko yksinäiseltä; hoitajiin muodostuneen hyvän suhteen merkitys korostuu.

-Yhteisten tilojen viihtyisyys on tärkeää pyrittäessä välttämään asukkaiden liiallista lepäämistä. Yhteisten tilojen tulee houkutella asukas liikkeelle huoneestaan.

- mitä jos asukas ei viihdy toisen asukkaan kanssa, mutta yhteiset tilat rajoittuvat yhteen huoneeseen

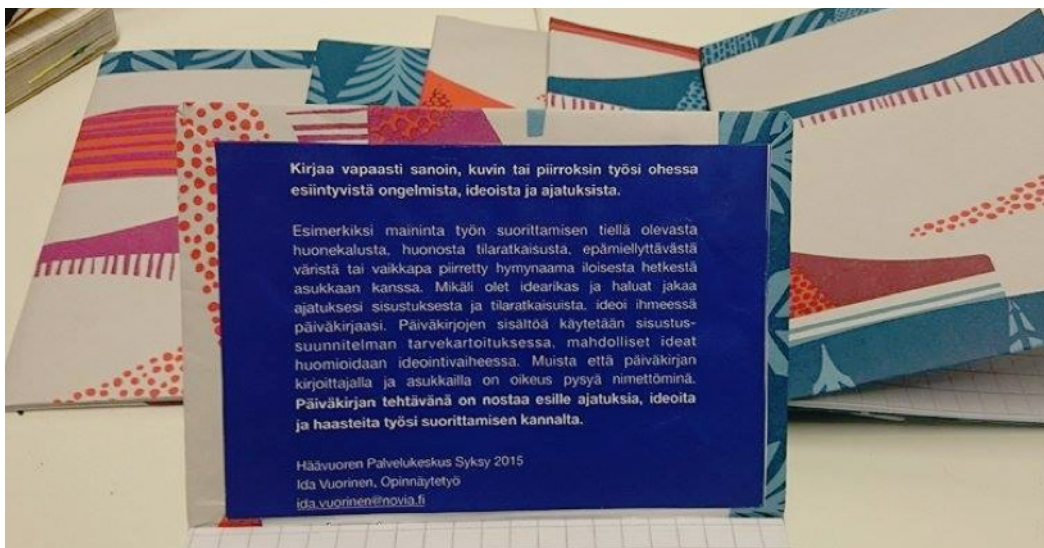
Kuva 18. Ympäristön ja tilojen tulee tukea asukkaiden yksinäisyyden vähentämistä.



4.3.8 Itsedokumentointi

Luotaimet eli itsedokumentointi on menetelmä, jota käytetään kohderyhmän havainnointiin silloin, kun tutkijalla ei tähän ole oikeassa ympäristössä mahdollisuutta. Luotaimia käytetään esimerkiksi silloin kun havainnoitavien määrä on suuri tai havainnointia tapahtuu koko vuorokauden ajalta. Itsedokumentointi on eräänlainen päiväkirjamenetelmä. Tutkija lähettää ennalta valmistelewansa itsedokumentointipaketin tutkittavalle (Kuva 19.). Paketti voi sisältää esimerkiksi päiväkirjan tai kartan, johon tutkittava kirjaa asioita ja paikkoja päivänsä aikana. Tutkimusjakson jälkeen tutkija analysoi saamansa materiaalin. Kyseissä menetelmässä on tärkeää ennalta pohtia mitä haluaa luotaimien avulla selvittää. Tutkittavan takaisin lähettämä materiaali nojautuu täysin siihen materiaaliin ja niihin ohjeisiin, mitkä tutkija on tutkittavalle antanut. (Tuulaniemi, 2013, s. 151-152)

Itsedokumentointi tapahtui hoitajien kesken jaettuna työvuoron mukaan. Kumpaankin rakennukseen jaettiin dokumentointipäiväkirjat kullekin työvuorolle erikseen. Osa hoitajista oli innokkaampia täyttämään päiväkirjaa kuin toiset. Vähemmän innokkaat hoitajat perustelivat motivaation puutteensa skeptisyydellä todellisuuden suhteen. He eivät uskoneet mielipiteidensä vaikuttavan millään tasolla todelliseen toteutettavaan suunnitelmaan. Innostuneet hoitajat kiittelivät mahdollisuudesta osallistua ja vihdoinkin kertoa mielipiteensä eteenpäin. Yövuorossa tehdyistä merkinnöistä en valitettavasti tiedä, koska yövuorolle jaettu vihko oli kadoksissa. Hoitajien tuli kirjata itsedokumentointi-päiväkirjaan vuorossa esille nousseita ongelmia ja haasteita, sekä niin halutessaan kirjata parannusehdotuksia.



Kuva 19. Itsedokumentoinnin avulla pyrin löytämään hoitajien työssä esiintyviä onnistumisia sekä ongelmakohtia työn suorittamiselle.

Aamuvuorossa esille nousi apuvälineiden säilytyksen ongelmat. Apuvälineille, kuten rollaattoreille, tulisi olla niitä varten suunnitellut ”parkit” jolloin ne eivät olisi asukkaiden tai työntekijöiden tiellä. Asukkaille toivottiin pienryhmiin soveltuvia istumatiloja/looseja. Myös toisessa rakennuksessa rollaattorien säilytys koettiin ongelmaksi. Sama tilaongelma toistui myös wc- ja suihkutiloissa. Wc:n kaappeja ei mahdu avaamaan, koska sijainti on juuri pytyyn kohdalla. Samassa kohdassa on myös asukkaan rollaattori wc:tä käytettäessä. Suihkut ovat epäkäytännölliset, suihku tuoleja ei ole. Pideletku ei kunnolla riitä pytylle asti. Keittiössä laskutilaa on liian vähän, ruuat eivät mahdu keittiön tasoille. Liikkuvat apupöydät koettiin tarpeelliseksi ja toimiviksi.

Vanhemman rakennuksen iltavuorossa tilan puutetta ja sen aiheuttamia rajoituksia kuvastaa hoitajan kirjoitus illalla järjestetystä elokuvahetkestä. Päivällisen jälkeen asukkaille oli päätetty esittää vanha suomalainen elokuva. Asukkaita tilaisuudessa oli 8, joista kaksi istui pyörätuolissa, 5 asukasta nojatuolissa sekä yksi joutui tyytymään ruokapöydän tuoliin. Ahtaan tilan vuoksi hoitajat joutuivat siirtelemään huonekaluja, jotta kaikki hakkaat saatiin istumaan tv:n äärelle. Ennen iltapalaa hoitajat joutuivat siirtämään huonekalut takaisin paikalleen, jotta asukkaat pääsivät istumaan ruokapöydän ääreen. Ikkunoista paistava ilta-aurinko häiritsi elokuvan katselamista. Tähän ratkaisuksi hoitajat virittelivät parhaansa mukaan valoverhoista suojaa paistetta varten. Asukkaat viihtyivät ja juttua riitti. Samassa rakennuksessa valokatkaisimien sijainti koetaan ärsyttävänä. Hoitaja toivoo, että yhteisten tilojen valokatkaisijat olisivat yhdessä paikassa, eikä katkaisijoita tarvitsisi etsiä useamman nurkan takaa aina erikseen. Uudemman rakennuksen iltavuoro kritisoi keittiön ahtautta seuraavasti: mukeille, lautasille, kipoille ja kupeille liian vähän tilaa. Asukkaat eivät mahdu apuvälineillä kulkemaan turvallisesti (Kuva 22.). Istumatilaa liian vähän. Kyseisessä rakennuksessa, mikä pysyy käytössä myös uudisrakentamisen jälkeen, ovet avautuvat ahtaille käytäville päin. Tämä aiheuttaa toistuvasti yhteen törmäyksien ja kaatumisten vaaraa.



49-50



Kuva 20. Ahtaat käytävät, puutteelliset yhteiset tilat sekä säilytystilan puute aiheuttavat vaaratilanteita.

4.3.9 Palvelumalli

Service blue print on eräänlainen prosessikaavio, mikä koostuu viidestä palvelukokonaisuuden komponentista: asiakkaalle näkyvä palvelutila, asiakkaan toiminta, asiakaspalvelun näkyvä toiminta, asiakaspalvelun asiakkaalle näkymätön toiminta sekä tukiprosessit. (Service Blueprint, 2015)

Palvelu on prosessi, joka koostuu asiakkaalle näkyvästä ja näkymättömästä toiminnasta. Asiakkaalle näkyvää osaa eli palvelun kuluttamista kuvataan kokonaisuutena palvelupolun avulla. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista, jokainen palvelutuokio koostuu lukuisista kontaktipisteistä, näiden kontaktipisteiden kautta asiakas kokee palvelua kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat ympäristöt, esineet, toimintatavat ja sekä palvelun asiakasrajapinnassa työskentelevät, että palvelua kuluttavat ihmiset. Service blue print pyrkii visuaalisesti kuvaamaan näitä asiakkaalle näkyviä ja näkymättömiä palvelun eri osia ja niiden sitoutumista toisiinsa ja siten auttaa hahmottamaan palveluorganisaation toimintaa kokonaisuutena. (Tuulaniemi, 2013, s. 210-215)

Liitteenä (4.) service blue print eli palvelumalli arjen toiminnasta tehostetussa palveluasumisessa (kuvitteellinen tilanne). Kaaviossa on rinnakkain esitettynä asukkaan sekä hoitajan palvelupolku, pyrkimyksenä havaita hoitotyöltä ja läsnäolemiselta epäolennaiseen kuluva työmäärä. Kaaviossa vaaleanpunaisella merkitty asukkaan oma-aika kuluu hoitajilta suurilta osin hoitotyön kannalta epäolennaiseen. Toimivan työympäristön avulla pystyttäisiin tätä hoitotyöltä epäolennaiseen kuluva aikaa vähentämään ja siten lisäämään yhdessäoloa asukkaiden kanssa.

4.3.10 Samankaltaisuuskaavio ja Design drivers

Samankaltaisuuskaavion tarkoituksena on jäsentää tutkimustietoa. Tutkimuksessa esiin nousseita asioita ryhmitellään samankaltaisuuden mukaan. Tällä tarkoitetaan tuloksissa esiintyvien teemojen ja aiheiden yhtäläisyyksien ryhmittämistä. Jäsentelyllä pyritään nostamaan esiin käyttäjille olennaisia ja merkityksellisiä asioita. (Tuulaniemi, 2013, s. 154)) Samankaltaisuus kaavion perusteella muodostan suunnittelutyölle suunnittelu ohjurit.

Design driverit eli suunnitteluohjurit ovat asiakastutkimusten perusteella muodostuneita suunnittelua ohjaavia määritelmiä. Suunnitteluohjurit ovat apuna kehittämässä selkeitä konsepteja, joissa on huomioitu esille nousseet tärkeimmät tavoitteet. (Tuulaniemi, 2013, s. 156-157)) Esille nousseet



tavoitteet kirjataan asiakasprofiileihin, kyseisessä case Häävuoren palvelukeskus -projektissa tavoitteet jaetaan karkeasti kahteen käyttäjäprofiiliin; työntekijöihin (kaaviossa harmaa osuus) ja asukkaisiin (kaaviossa oranssi, keltainen ja sininen osuus). Suunnitteluohjureiksi sisustuksen ja pohjaratkaisujen osalta prosessin osasta yksi nousi seuraavat elementit; hoitajan työn sujuvuus, muistisairauden/vanhuuden tuomat erityisvaatimukset, itsenäisen aktiivisuuden tukeminen, aistit/tässä ja nyt sekä Häävuoren palvelukeskuksen arvot ja visio (Kuva 22.).

Kaaviossa on kirjattuna viisi tärkeintä suunnittelu ohjuria. Ohjurit tulee ottaa kokonaisvaltaisesti huomioon sisustus- ja tilaratkaisuja suunniteltaessa. Uloin sarake kuvaa muistisairaiden ikäihmisten elinympäristön kannalta tärkeimpiä vaatimuksia eli muistisairauden/vanhuuden tuomia erityisvaatimuksia, kuten fyysisten ominaisuuksien muutoksia ja niiden aiheuttamia vaatimuksia tilan suhteen. Seuraava harmaa sarake kuvastaa tilan ominaisuuksia, joilla on merkitystä hoitajan työn sujuvaan suorittamiseen, kuten säilytysratkaisut, logistinen toimivuus ja oikeanlaiset pintamateriaalit. Keltainen sarake kuvastaa sisustus- ja tilaratkaisuihin huomioitavia asioita joilla on merkitystä asukkaiden itsenäiseen aktiivisuuteen, kuten opasteilla tai kalusteiden oikealla mitoituksella ja sijainnilla. Kaaviossa sisimpänä on sinisellä kirjattu muistisairaiden tilojen suunnittelussa aisteihin liittyviä esimerkkejä, aistihavainnot ja ”tässä ja nyt” tilanteet ovat erityisen tärkeitä muistisairaille.

Viides, muista irrallinen, suunnittelu ohjuri koostuu Häävuoren palvelukeskuksen arvoista, visiosta ja palvelulupauksesta. Mitä ulompana ohjuri on kaaviossa, sitä välttämättömämpi ohjurin huomiointi on kyseiseen tarkoitukseen olevan tilan suunnittelussa. Mitä sisemmällä ohjuri on, sitä syvemmin se vaikuttaa asukkaiden hyvinvointiin. Muistisairauden ja iän tuomien vaatimusten huomiointi on välttämätöntä asukkaan arjen mahdollistamiseksi suunnitteilla olevissa tiloissa, toisin sanoen ilman uloimpien sarakkeiden huomiointia ei ole kannattavaa huomioida sisempiäkään sarakkeita. Sisempien sarakkeiden huomioimisella pyritään mahdollistamaan asukkaiden korkeampi elämänlaatu ja tekemään tiloista myös yksityiskohdaisemmin tarkoitukseensa sopivia.



53-54

Muistisairauden/ vanhuuden tuomat erityisvaatimukset

- Huomioitavaa; Asukkaiden ikä/lyhenevä palvelusuhde, värinäön muutokset, näkökentän mataluus, muistiongelmät, turvallisuus, riittävä tila kulkemiseen, selkeys, hallusinaatiot, näön muutokset, valaistuksen tärkeys, esteettömyys
- Huomioitavaa; Epäolellisen karsiminen, apuvälineiden ja tarvikkeiden säilytys ja sijainti, logistinen toimivuus, asukkaiden henk.koht tavaroiden sijainti, tarvikkeiden säilytys ja työskentely asukkaan huoneessa, siisteys, tulevaisuuden tarve kyseisiltä tiloilta, toiminnalliset yksityiskohdat, riittävät yhteiset tilat, materiaalit

Hoitajan työn sujuva suorittaminen

Itsenäisen aktiivisuuden tukeminen

- Huomioitavaa; Omiset, eläimet, yleinen viihtyvyys, selkeys, suora näköyhteys/kiintopisteet, kalusteiden sijainti, kalusteiden mitoitus, värit apuna, sopiva kontrasti, opasteet, sosiaalinen ympäristö, valinnan mahdollisuus, yksilöllisyys/asukkaan historia, valaistus, fyysinen tuki, yhteisöllisyys

Aistit, tässä ja nyt

- Näkö (ympäristön seuraaminen, valo, luonto, vuodenajat, kauneus, värit) Maku, Kuulo (Ympäristön äänet, muut asukkaat), Haju (Siisteys, kukat) Tunto (Materiaalit, muunneltavuus)

Häävuoren
palvelukeskus;
arvot, visio,
palvelulupaus

Kuva 21. Case-Häävuoren palvelukeskuksen suunnitteluohjuri.

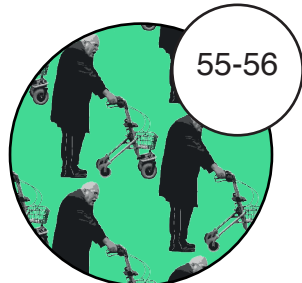
Ideointi-ilta

Ideointi-ilta, eli tehostetun palveluasumisen tilojen puutosten aiheuttamien ongelmien ratkaisuehdotusten ideointiin keskittyvä workshop, toteutettiin yhdessä viiden terveydenhoidon ammattilaisen kanssa. Iltaan osallistuneet henkilöt eivät tunteneet kaikkia muita osallistuneita. Jokainen oli kuitenkin kuitenkin tavannut ennalta ainakin yhden muun osallistuvan henkilön, tämä helpotti huomattavasti ryhmädynamiikan ja motivaation muodostamista ideointi-illan alussa. Ideointi-iltaan osallistui terveydenhoitaja, hoitotieteitä opiskeleva terveydenhoitaja, sosionomi, lähihoitaja sekä sairaanhoidon huollon ja logistiikan työntekijä. Osallistujat olivat kaikki naisia, iältään 24 - 27 vuotta. Kaikki osallistujat, lukuun ottamatta sairaanhoidon huollon ja logistiikan työntekijää, ovat työskennelleet muistisairaiden ikäihmisten parissa. Ideointi-illassa käsiteltiin muistisairaiden tehostettua palveluasumista Suomessa, ei yksittäisesti liittyen Case Häävuoren palvelukeskukseen.

5.1 Ryhmädynamiikan muodostaminen ja fokusointi

Ryhmätilaisuuksissa on tärkeää luoda oikeanlainen ilmapiiri työpajan onnistumiseksi, erityisesti mikäli työskentely sisältää ideointia ja kehittämistä. Jokaisen osallistujan tarvitsee uskaltaa puhua ja olla oma itsensä. Osallistujien vapaa tutustuminen ja rupattelu toimivat usein tehokkaana ilmapiirin rentouttajana. (Kantojärvi, 2012) Ideointi-ilta aloitettiin vapaalla rennolla keskustelulla lämpimän glögin ja naposteltavien äärellä. Fasilitaattorina, eli ideointi-illan vetäjänä, pyrin olemaan läsnä koko ideointi-illan ajan, erityisesti alussa, jotta kaikki osallistujat tuntuivat olonsa mukavaksi ja tervetulleeksi. Osallistujat tutustuivat rennosti toisiinsa eikä kulunut kauaa, kun huone täytyi iloisesta rupattelusta, kukaan ei vaikuttanut ulkopuoliselta.

Oikeanlaisen ilmapiirin luomisen lisäksi on tärkeää saada osallistujat olemaan läsnä kyseissä työpajassa. Ideointi-ilta alkoi kello 19.00 osallistujien työaikataulujen vuoksi. On tärkeää saada osallistujat unohtamaan päivän aikana mieltä askarruttaneet asiat ja saada heidät fokusoitua työpajassa käsiteltävään asiaan. Fokusointi edellyttää osallistujien sopivan rentoutumisen. Aloitimme pelaamalla Scribblish nimistä piirustuspeleä. Pelin ideana on sama kuin rikkinäisessä puhelimessa mutta piirtäen, eli piirtää tulkitsemansa tarina aina seuraavalle pelaajalle jolloin pelin edetessä tarina muuttuu täysin. Kyseisen pelin jälkeen osallistujat olivat iloisia ja rentoja, kaikilla tuntui olevan hauskaa. Jokainen osallistuja aloitti fokusoitumisen piirtämällä ajatuskartan käsiteltävästä aiheesta. Ajatuskarttojen sisällöt käytiin yhdessä läpi pääpiirteittäin. Ajatuskartoista nousi esille joitakin selkeitä yh-



teisiä teemoja; ahtaus, säilytystilan puute, ulkotilat, toimiva/toimimaton jätehuolto, helposti puhdistettavien pintojen tärkeys, kynnyksien, liuskojen ja liukkaiden lattioiden aiheuttamat kaatumiset sekä yleisesti tilojen toimivuus. Osallistujien ajatuskartoista nousi osaltaan esille myös eri muistisairaiden palvelutalojen eroavaisuudet, esimerkiksi palvelutalon pannotus kunnollisiin ulkoilumahdollisuuksiin ja muihin aktiviteetteihin tai sisustuksen kodinomaisuuteen. Hoitajien tunne kiireestä ja ajan kulumisesta hoitotyön kannalta epäolennaiseen korostui erityisesti keskusteluissa.

5.2 Ongelman asettelu

Ajatuskarttojen synnyttämän keskustelun jälkeen osallistujat valitsivat yhdessä kolme keskeisintä ongelmaa. Keskeisimmiksi ongelmiksi valittiin viihtyvyys, kiire sekä tilojen ahtaus. Ennen varsinaisen ideoinnin aloittamista tärkeimmäksi valitut ongelmat käsiteltiin five whys -menetelmän avulla. Menetelmän avulla etsittiin tiedostamattomia syy-seuraussuhteita käsiteltävistä ongelmista.

1. Miksi viihtyvyys on tärkeää?
-Jotta kaikkien olisi hyvä olla
2. Miksi on tärkeää, että kaikkien olisi hyvä olla?
-Lisää asukkaiden ja työntekijöiden hyvinvointia sekä mahdollisesti lisää omaisten vierailuja.
3. Miksi viihtyvyys lisää asukkaiden hyvinvointia?
-Lisää asukkaiden aktiivisuutta, niin sosiaalista kuin fyysistä aktiivisuutta. Lisäksi viihtyisä ympäristö mahdollisesti lisää omaisten viihtyvyyttä ja siten edistää omaisten vierailuja.
4. Miksi viihtyvyys lisää työntekijöiden hyvinvointia?
-Hoitajien hyvä olo on tärkeää työmotivaation kannalta, tämä taas lisää työn laatua mikä vaikuttaa asukkaiden hyvinvointiin.
5. Miksi viihtyvyys lisää omaisten vierailuja?
-Viihtyisyys mahdollisesti lisää omaisten vierailujen määrää, ainakin viihtyvyys tekee vierailuista rennompia ja miellyttävämpiä.

Yhdeksi keskeiseksi ongelmaksi valittiin yleinen viihtyvyys, tällä tarkoitetaan kaikkien tilankäyttäjien viihtyvyyttä eli asukkaiden, työntekijöiden ja omaisten viihtyvyyttä. Viihtyvyys koettiin tärkeäksi useasta eri näkökulmasta katsottuna. Viihtyvyys on tärkeä, jotta kaikkien olisi hyvä olla. Viihtyvyys on tärkeä asukkaiden hyvinvoinnin kannalta, se lisää asukkaiden hyvinvointia sekä asukkaiden oman viihtyvyyden, että omaisten viihtyvyyden ansiosta. Viihtyisä ympäristö, niin sosiaalinen kuin fyysinenkin ympäristö, lisää asukkaan aktiivisuutta ja parantaa elämän laatua, tämän lisäksi keskustelussa arvioitiin omaisten vierailujen mahdollisesti kasvavan selkeästi paremman viihtyvyyden myötä, ainakin vierailujen koettiin muuttuvan rennommiksi ja luontevammiksi hyvän viihtyvyyden myötä.

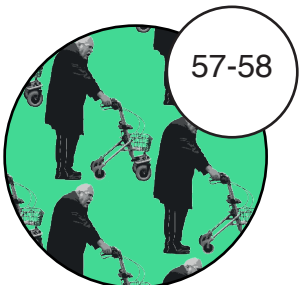
Taloudellisesta näkökulmasta asukkaiden viihtyvyys koettiin tärkeäksi toiminnan jatkuvuuden kannalta. Hoitajien työn laadulla on merkittävä vaikutus asukkaiden hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Viihtyvyyden koettiin mahdollistavan kaikkien hyvä olo. Hoitajien hyvä olo ja viihtyvyys koettiin tärkeäksi työmotivaation kannalta.

1. Miksi tilojen ahtaus on ongelma?
-Tilat eivät toimi
2. Miksi tilat eivät toimi?
-Tilat eivät vastaa sitä mitä tarvitaan
3. Miksi tilat eivät vastaa sitä mitä tarvitaan?
-Tilat on suunniteltu väärin
4. Miksi tilat on suunniteltu väärin/väärään tarpeeseen?
-Koska suunnittelijalla ei ole käytännön kokemusta tiloissa tapahtuvasta toiminnasta.

Tilojen ahtaus koettiin tilaratkaisullisista asioista suurimmaksi ongelmaksi. Tilojen ahtaus koettiin ongelmaksi, koska tilat eivät yksinkertaisesti toimi siinä tarkoituksessa mitä tilalta vaaditaan tällä hetkellä, tilojen tulisi toimia muistisairaiden ikäihmisten kotina ja hoitohenkilökunnan työpaikkana jossa hoitajan on sujuvaa suorittaa työnsä laadukkaasti. Five whys menetelmän avulla perimmäiseksi syyksi miksi tilat eivät toimi nousi ajatus huonosta suunnittelusta eli siitä, ettei suunnittelijalla ole käytännön kokemusta toiminnasta jota suunnitteilla olevissa tiloissa tulee tapahtumaan.

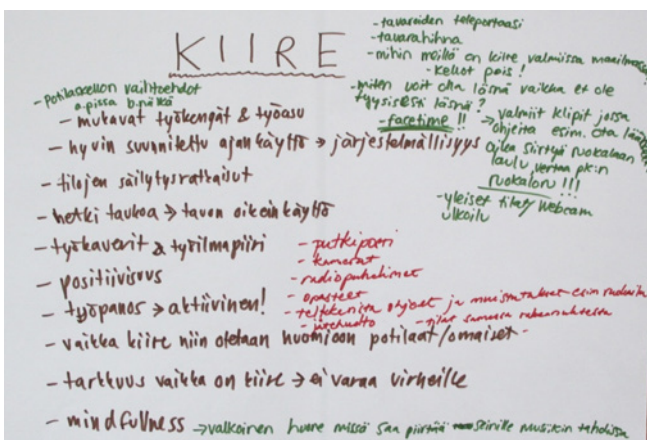
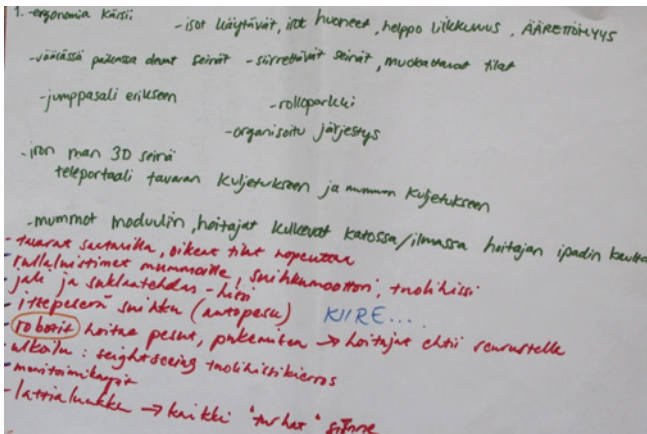
1. Miksi kiire on ongelma?
-Hoitajien kiire vaikuttaa asukkaan hoitoon
2. Miksi kiire vaikuttaa asukkaan hoitoon?
-Hoitaja ei voi keskittyä asukkaan kannalta olennaiseen, hyvään hoitoon
3. Miksi hoitaja ei voi keskittyä asukkaan kannalta olennaiseen?
-Asukkaan kannalta hyvä hoito ja läsnäolo ovat olennaisinta. Kiireessä hoitaja ei voi keskittyä parhaan hoidon takaamiseen eikä olemaan läsnä
4. Mitä on hyvä hoito?
-Yksilöllistä ja tarkkaa työtä. Hyvä hoito huomioi omaiset ja mahdollistaa asukkaalle läsnäolon tunteen
5. Miksi läsnäolon tunne on niin tärkeää?
-Asukkaan jokaisella päivällä tulisi olla omat kultaiset raamit.

Kolmanneksi suureksi ongelmaksi valikoitiin kiire. Kiire koettiin todella tärkeäksi ja merkittäväksi ongelmaksi, koska hoitajien kiire vaikuttaa kyseisen palvelun kannalta siihen tärkeimpään ja olennaisimpaan, eli asukkaan hoitoon. Asukkaan hoito kärsii, koska hoitaja ei voi keskittyä asukkaan kannalta olennaiseen. Osallistuneet määrittivät hyvän hoidon seuraavasti; hyvä hoito on yksilöllistä ja tarkkaa työtä. Hyvä hoito huomioi omaiset ja mahdollistaa asukkaalle tärkeän tunteen hoitajan läsnäolosta. Asukkaan jokaisella päivällä tulisi olla omat kultaiset raamit.

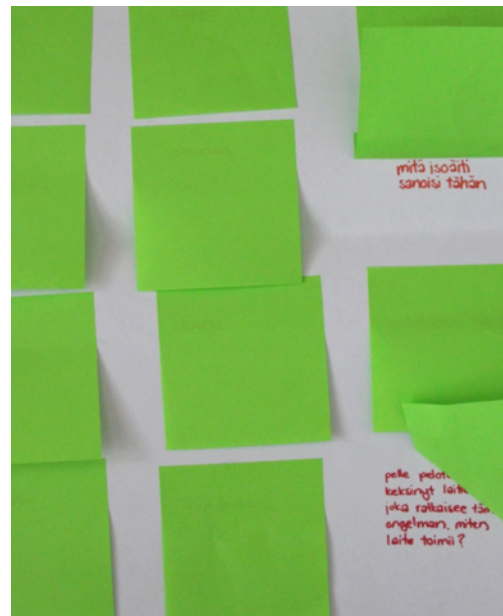


5.3 Kiertävät ideat -menetelmä

Varsinainen ideointi aloitettiin menetelmällä nimeltä brainwriting, eli kiertävät ideat. Menetelmästä toteutettiin tilaisuuteemme sopiva versio. Menetelmän ideana on kirjata ideoita paperille, paperit kierrätetään osallistujien kesken. Jokainen osallistuja kirjaa seuraavalle paperille joko omia ideoitaan tai kehittää muiden kirjaamia ideoita. (Kantojärvi, 2012) Menetelmä suoritettiin pareittain. Jokaiselle paperille kirjattiin yksi ennalta valituista ongelmista; viihtyvyys, kiire ja tilojen ahtaus (Kuva 23.). Kyseisissä menetelmässä osallistuin poikkeuksellisesti itse mukaan ideointiin, koska osallistujia oli pariton määrä eikä kukaan tahtonut ideoida yksin. Ideointia suoritettiin kymmenen minuuttia per aihe. Jokainen pariideoi kertaalleen kustakin aiheesta. Ideoinnin avuksi oli valmisteltu ennalta Post-it lisäys (Kuva 24). Post-it lisäyksellä tarkoitetaan esillä olevaa A3 kokoista paperia, johon on muodostettu Post-it lappujen avulla ruudukko. Jokaisen lapun alle on kirjoitettuna sana tai lause helpottamaan inspiraation saamista. Kyseinen ideointimenetelmä toimi ennalta ajateltua paremmin. Ideoita syntyi paljon, osa ideoista oli sellaisenaan toteutus kelpoisia ja osa varsin lennokkaita. Parit jakautuivat siten, että yhdessä työskennelleet eivät tunteneet toisiaan ennalta eivätkä olleet työskennelleet samassa työpaikassa.



Kuva 22. Kiertävät ideat.



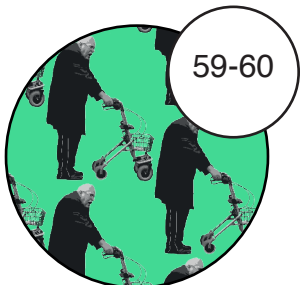
Kuva 23. Post-it lisäys

5.4 Roolit -menetelmä

Kiertävät ideat menetelmän jälkeen lennokasta ideointia jatkettiin roolit menetelmän avulla. Menetelmän avulla pyrittiin saamaanideoijat tarkas-telemaan käsiteltävää aihetta uudesta näkökulmasta. Roolit-menetelmän avulla ideoidaan käsiteltävää aihetta valitun roolihahmon näkökulmasta. Käsiteltävä aihe kirjataan kysymykseksi roolin mukaan. (Kantojärvi, 2012) Käsiteltävänä aiheena oli muistisairaiden ikäihmisten palvelukodin pohjaratkaisut sekä olohuoneen ja ruokasalin sisustusratkaisut. Ideoijille jaettiin seuraavat roolit Kantojärvi (2012) Pirittan kirjasta Fasilitointi luo uutta; afrikkalainen nainen jolla on kymmenen lasta, 12-vuotias ADHD tyttö, sosiaalipummi, yksityisetsivä sekä öljypohatta. Jokainen osallistuja suoritti ideoinnin oman roolinsa näkökulmasta jokaisesta aiheesta itsekseen. Ideoinnin jälkeen jokainen esitteli lyhyesti mielestään parhaat ideat. Menetelmä tuotti tehokkaasti täysin uusia ajatuksia ja näkökulmia käsiteltävään aiheeseen. Menetelmän suurimpana haasteena on tulosten analysointi ja ideoiden jatkokehittely käytännönläheisempiin ratkaisuihin.

5.5 Ideointi-illan ideat

Ideointi vaiheen jälkeen kaikki syntyneet ideat ja ajatukset käytiin pintapuolisesti läpi. Keskustelu ideoista oli vapaata. Osallistujat kirjasivat yhdessä ylös ne ideat ja ajatukset, mitkä heidän mielestään olivat tärkeitä. Kyseiset ideat saattoivat olla lennokkaita ja sellaisinaan kelvottomia toteutukseen, mutta osallistujat keskittyivät idean taustalta nousseisiin lähtökohtiin tärkeiden ongelmien ratkaisemiseksi. Ideoiden uudelleen kirjaamisen jälkeen keskustelimme syvällisemmin idean taustalla piilevästä ongelmas- ta, jonka idea pyrkii korjaamaan. Tämä auttoi ideoiden analysoinnissa ja lennokkaiden ideoiden ymmärtämisessä. Tulimme kaikki samaan lopputu- lokseen siitä, että monipuolisesti syntyneet ideat muistuttivat syvemmällä tasolla todella paljon toisiaan, riippumatta siitä kuka idean oli keksinyt ja mistä idea oli lähtenyt. Ideointi-illan jälkeen ideat ryhmiteltiin uudestaan ai- hepiireittäin riippumatta alkuperäisestä tehtävänannosta. Tämä mahdollis- taa vapaammin ideoiden jatkokehittelyn. Ideoista nousi esille selkeästi kol- me erillistä aihepiiriä; hoitajien työn sujuva suorittaminen, kodinomaisuus sekä asukkaiden itsenäinen aktiivisuus, läsnäolon tarve esiintyi osittain jo- kaisessa kategoriassa. Tärkeimpänä esille nousi ajatus siitä, että tiloissa tapahtuvan toiminnan tulisi määrittää minkälainen tila on, eikä tilojen tulisi määrittää toiminnan mahdollisuuksia.



5.5.1 Asukkaiden itsenäinen aktiivisuus

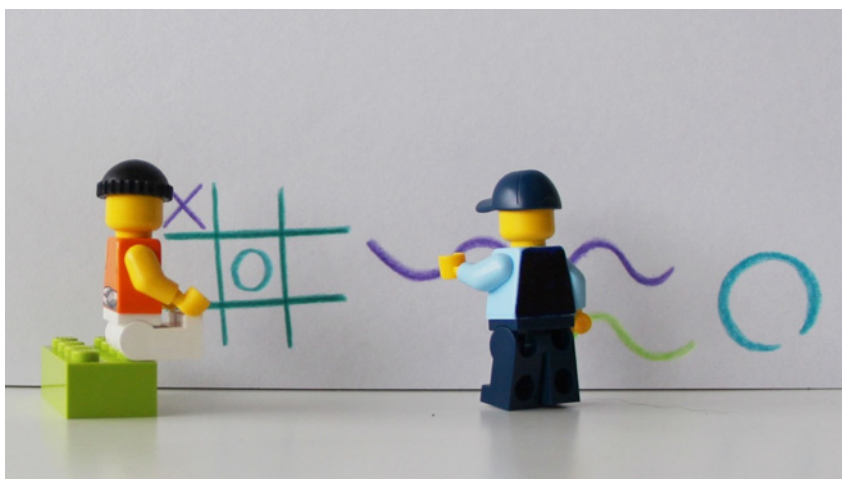
Asukkaiden itsenäiseen ja sujuvaan liikkumiseen merkittäviä tekijöitä ovat motivaatio liikkumiseen sekä turvallisuus liikkuesssa. Asukkaan motivaatio liikkumiseen saattaa olla ennalta päätetty tavoiteltava kohde, esimerkiksi tieto ruokailun alkamisesta, tai asukas havaitsee ympäristössään jotakin mielenkiintoista ja tavoittelemisen arvoista, muistisairailla liikkumiseen syy voi olla myös päämäärätöntä harhailua. Erityisesti muistisairaille tarkoitetuissa tiloissa olisi tärkeää tarjota suora näköyhteys tavoiteltavaan tilaan, esimerkiksi ruokalaan tai yhteiseen olohuoneeseen (Kuva 25). Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulisi käytävistä tehdä miellyttäviä ja mielenkiintoisia. Epämiellyttävä, epäselvä tai vaarallisen tuntuinen siirtyminen yhteisiin tiloihin saattaa ideoijien näkemyksiin perustuen mahdollisesti aiheuttaa asukkaan eristäytymisen omaan huoneeseen tai lisätä asukkaan riippuvaisuutta hoitajien avustukseen liikkeelle lähtiessä. Kyseistä ongelmaa voitaisiin ratkaista, ilman pohjapiirustuksen muuntamista, lisäämällä viihtyvyyttä ja kodinomaisuutta tai lisäämällä käytäville asukkaiden huoneiden ovilta nähtäviä mielenkiintoisia kiintopisteitä ja välipysähdys paikkoja.



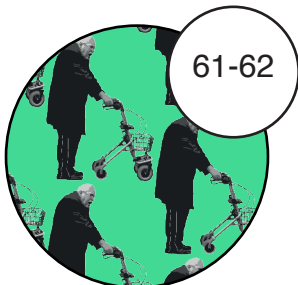
Kuva 24. Muistisairaalle asukkaalle tulisi mahdollistaa suora näköyhteys tavoiteltavaan määränpään.

Turvallisuus on ensiarvoisen tärkeää ikäihmisten itsenäisessä liikkumisessa. Ikäihmisten tiloissa turvallisuuden takaaminen koostuu lukuisista asioista, mm. tarvittavien tukien saatavuudesta, oikeanlaisesta lattiama-terialista, valaistuksesta jne. Yhtenä suurena ongelmana ideoijat pitivät omien lähtökohtien eroista riippumatta, ikäihmisten kaatumisen riskiä sekä hoitajien kykyä ennakoida ja havaita kaatumiset. Kyseistä ongelmaa ideoijat lähtivät ratkaisemaan mm. liikettä tunnistavien lattioiden avulla sekä rannekkeiden liikkeen tunnistamisen avulla. Ranneke tunnistaisi äkillisestä liikkeestä ja korkeuden muutoksesta asukkaan kaatumisen jolloin hoitajat pystyisivät välittömästi havaitsemaan ja reagoimaan myös omissa huoneissa tapahtuneisiin kaatumisiin. Asukkaiden itsenäisen kulkemisen ja perille oikeaan aikaan löytämisen tueksi ideoijat ideoivat jo usealla ikäihmisellä käytössä oleviin rannekkeisiin ”puhelin” ominaisuutta jonka avulla hoitajat pystyisivät puhumaan ja muistuttamaan asukkaita esimerkiksi pian alkavasta ruokailusta, myös asukkaalla olisi mahdollisuus rannekkeella kertoa mahdollisesta avuntarpeesta.

Ideointi-illassa asukkaiden itsenäisen aktiivisuuden motivaatioihin haettiin ratkaisua vaihtelevista, stimuloivista ja innostavista aktiviteeteistä. Asukkaille haluttiin tarjota mahdollisuutta mm muisteluun, itsensä haastamiseen sekä fyysisesti esimerkiksi ”leikkikentän” avulla että aivojumppaa pelien ja tehtävien ohessa. Leikkikentällä ideoijat tarkoittivat fysioterapiaan ja jumppahetkiin soveltuvaa inspiroivaa ja innostavaa tilaa johon asukkaalla on mahdollisuus päästä yhdessä hoitajan/omaisen kanssa. Esimerkkinä liitutaaluseinä johon asukas yhdessä ohjaajan kanssa piirtäisi suuria kuvia, joiden tekeminen vaatii asukkaan fyysistä liikkumista; käsien liikettä, tasapainoa sekä mahdollisesti askeleita ja pieniä niauksia (Kuva 26.). Kyseinen aktiviteetti toimii sekä itseilmaisuuksiin, että oikein käytettynä parantaa asukkaan tasapainoa ja liikkuvuutta.



Kuva 25. Liitutaulu seinä mahdollistaa asukkaiden itseilmaisua sekä lisää tasapainoa ja liikkuvuutta.



Muistelu voitaisiin mahdollistaa tilojen salliessa erikseen vaihtelevien teemojen mukaan somistetulla huoneella, sisältäen esimerkiksi vanhoja tavaroita, valokuvia tai videoita. Tilojen rajoittaessa idean voisi toteuttaa esimerkiksi käytäville seiniin sijoitettujen valaistujen ”lokeroiden” avulla, joihin sijoitettaisiin vaihdellen esimerkiksi vanhoja merkityksellisiä kuvia tai esineitä.

Aivojumppa voidaan tarjota toiminnan tilaan ja olohuoneisiin sijoitettujen pelien avulla. Pelejä tulisi olla riittävästi ja jokaisen mieltymyksille sopivia, esimerkiksi yhdessä tehtäviä palapelejä tai piirtämiseen kannustavia pelejä. Ideointi-illassa esille nousi myös aktivoivien ”pelikoneiden” houkuttelevuus. Ideoijan ajatus aktivoivasta pelistä perustui esimerkiksi päivittäistavarakauppojen aulasta löytyvään lapsille tarkoitettuun automaattiin jolla lapsi voi yrittää nostaa itselleen lelun ohjattavan ”koukun” avulla. Pelin tulisi tietysti olla suunniteltu ikäihmiselle eikä lapselle. Ideana olisi ongelmanratkaisuun tai muistiin perustuva vaihteleva tehtävä.

Tilojen tulisi mahdollistaa mahdollisimman korkea aktiivisuus asukkailla, sekä itsenäisesti että ohjattujen yhteisten hetkien osalta. Yhteisten ohjattujen hetkien järjestämiseksi tulisi tilojen sisältää riittävästi säilytystilaa sekä mahdollistaa muunneltavuus nopeasti ja näppärästi. Tulevaisuudessa tilojen tulisi olla teknologialtaan korkeasti varusteltuja erilaisen sosiaalisen ja aktivoivan toiminnan mahdollistamiseksi. Ideana esimerkiksi Facetime tai Skype puheluiden mahdollistaminen omaisten kanssa tai 3D matkailun mahdollisuus. Kaikki tämä on jo nykypäivää, tekniikan tarve korostuu ja tulee aiheelliseksi tulevina vuosina, kun teknologiaa päivittäin käyttävät ihmiset siirtyvät asumaan palveluasumiseen. Teknologian avulla myös vuodepotilaiden ja huonosti liikkuvien asukkaiden mahdollisuutta aktiivisuuteen pystyttäisiin lisäämään. Liikuntakyvyn puute ei saisi olla esteenä esimerkiksi ulos pääsemiselle tai muiden ihmisten tapaamiselle.

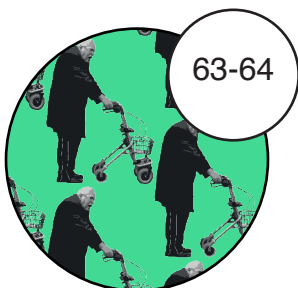
5.5.2 Tilojen toimivuus

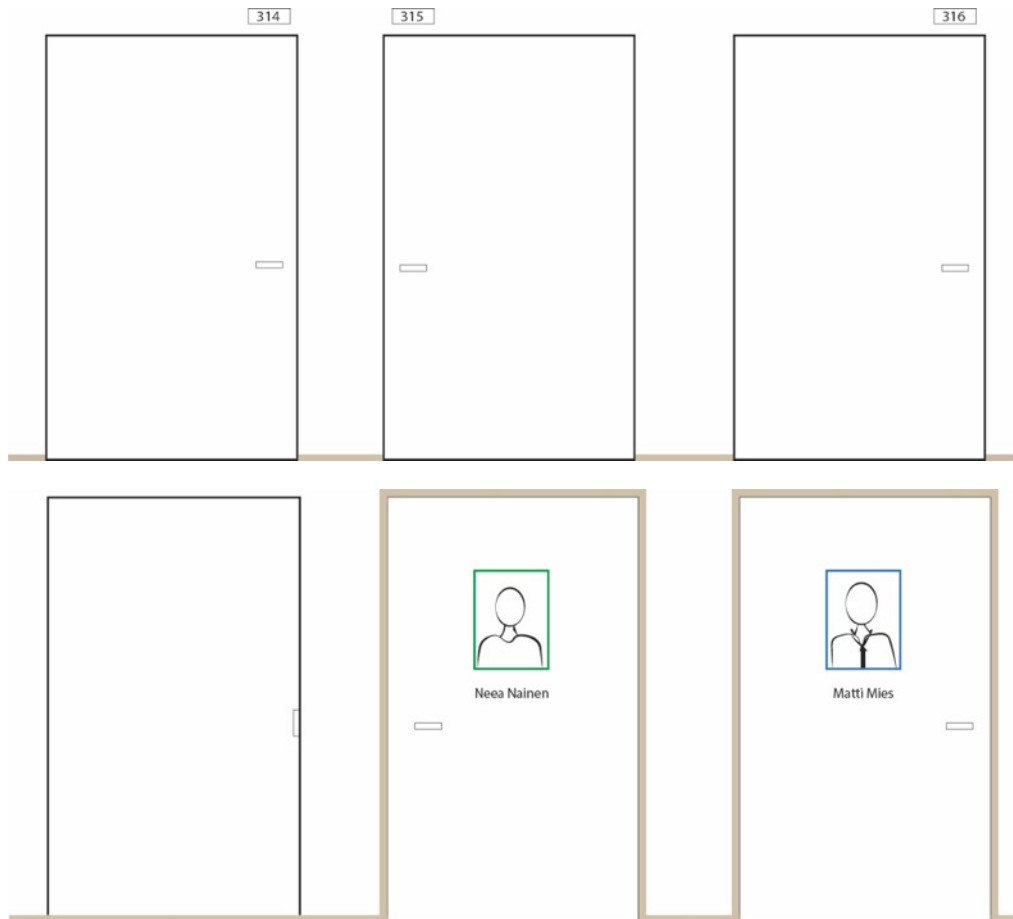
Toiminnallisen, vaihtelevan, innostavan ja virikkeellisen arjen mahdollistamiseksi tulee tilojen olla joko riittävän suuret ja kattavat tai helposti muokattavat ja näppärät. Tilojen muunteluun ei saisi kulua turhaa aikaa hoitajien olennaisen työn suorittamiselta. Tilojen ahtautta ja muunneltavuuden vaikeutta ideoijat lähtivät ratkaisemaan melko lennokkain ideoin. Ideoijat näkivät mielessään parvekelasit. Siirrettävä seinä koettiin tarpeelliseksi myös terveydenhoitoteknologian avulla siirrettäviä, lisättäviä ja täysin poistettavia seiniä. Ideana oli yhden tietokonenäytön hipaisun avulla pystyä esimerkiksi poistamaan kahden olohuoneen väliset seinät. Maanläheisemmin ideaa voisi toteuttaa esimerkiksi lattiaan ja kattoon upotetuilla kiskoilla

kulkevilla kasattavilla väliseinillä mitkä toimivat samalla periaatteella kuin parvekelasit. Siirrettävä seinä koettiin tarpeelliseksi myös terveydenhoitovälineiden peittämiseen esimerkiksi saattohoitopotilaan huoneessa.

Tilojen ahtauteen ideoijat yhdistivät myös haasteen tarvikkeiden siirtämisessä ja hakemisessa. Hoitajien työhön kuuluu valtavasti tilasta toiseen kulkemista ja tavaroiden siirtämistä. Hoitajien tavaroiden siirtämisen kannalta ovien mitoitus, toimivuuden ja lukituksen tulisi toimia moitteettoman sujuvasti. Automatisoidut ovet helpottavat suuren kuorman siirtämistä. Liukuovi koettiin helpommaksi käyttää kuin itseään kohti avautuva ovi, mikäli automatisoitu ovi ei ole mahdollinen. Riittävän suuri oviaukko helpottaa tarvikekuormien purkamista. Tavaroiden toimittajalla tulisi olla mahdollisuus viedä kuorma varastoon toimituksen yhteydessä, tämä vaikuttaa huomattavasti hoitajien ylimääräisen työn määrään. Tavaroiden siirtoa ideoijat lähtivät ratkaisemaan mm. kassatyöskentelyssä käytettävillä ”putkiposteilla”, tavaroiden teleportaalilla sekä muumimamman loputtoman tilavalla käsilaukulla josta löytyy tarvittava jokaiseen tilanteeseen. Käytännössä ideoiden takaa esille nousevia ongelmia olivat jätehuollon toimivuus hoitajan työskennellessä asukkaan huoneessa sekä tarvittavien tarvikkeiden vaihtelevuus ja määrä. Hoitotyössä työskennelleet korostivat sitä, kuinka paljon aikaa kuluu eri tarvikkeiden hakemiseen aina tilanteen arvioimisen yhteydessä. Varastojen sijainti ja määrä tulisi huomioida jo itse rakennusta suunniteltaessa. Helpommin toteutettavaksi ideaksi ideoijat suunnittelivat lukittua tarvikekärryä, jonka hoitaja ottaisi käytävälle mukaan aina kierrokselle mentäessä. Kärryn toimivuus vaatii riittävän tilavan käytävän, jotta kärry ei ole asukkaiden itsenäisen kulkemisen esteenä.

Osittain lukituissa tiloissa asuminen ja oleileminen voi mahdollisesti tuntua asukkaasta ahdistavalta ja vangitsevalta. Tämän tunteen vähentämiseksi tulisi niin sanottujen sallittujen ovien erottua ja houkutelaa, kun taas lukittujen ovien tulisi olla mahdollisimman huomaamattomia. Ovien selkeä merkitseminen helpottaa muistisairaahan ihmisen kykyä tunnistaa eri kohteita, esimerkiksi kykyä löytää useiden ovien seasta oman huoneensa ovi (Kuva 27.). Muistisairaiden tehostetun palveluasumisen tiloista löytyy myös asukkailta turvallisuussyistä lukittuja ovia. Hoitajat käyttävät kyseisiä lukittuja ovia useita kertoja työvuoronsa aikana. Työn helpottamiseksi tulisi lukkojen olla helppokäyttöisiä, esimerkiksi kasvot tai sormenjäljen tunnistavia, henkilökohtaisella elektronisella avaimella toimiva lukko koettiin sujuvammaksi kuin perinteisellä avaimella toimiva. Yhtenä vaaranaiheena pidettiin riskiä jumiutua esimerkiksi lukittuun varastoon. Kyseinen tilanne koetaan uhkana niissä tilanteissa, joissa hoitaja joutuu yksin hakemaan tavaraa ”komerosta” jonka avaamiseen myös sisäpuolelta tarvitaan avain.





Kuva 26. Ovien selkeä merkintä mahdollistaa asukkaiden itsenäistä aktiivisuutta.

5.5.3 Kodinomaisuus

Toiminnallisten ominaisuuksien lisäksi ideointi-illassa koettiin tärkeäksi yleisellä tasolla lisätä erilaisten palveluasumisympäristöjen kodinomaisuutta ja viihtyvyyttä. Yhtenä tärkeänä ajatuksena ideoijat kyseenalaistivat, tuleeko tehostetun palveluasumisen ympäristöä tarkastella työpaikkana vai kotina. Ideoijat päätyivät yhteisymmärrykseen siitä, että tilojen toiminnallisuuden ja ominaisuuksien tulee mahdollisimman hyvin tukea sujuvaa, turvallista, tehokasta, miellyttävää ja ergonomista työntekoa. Kuitenkin ympäristöä kokonaisuutena tulisi ajatella ennemmin kotina. ”Jos työntekijät eläisivät siinä hetkessä, työntekijät tekisivät tiloista asukkaille kodin. Ei vain työtä, vaan elämää.” (Henkilökohtainen kommunikointi ideointi-illassa, 21.11.2015). Ideoijien mielestä hoitajien vaatteet luovat jo lähtökohtaisesti laitospaistunutta tunnelmaa. Hoitajat tulee olla helposti tunnistettavissa muista vierailijoista, erityisesti muistisairaiden kanssa työskenneltäessä, mutta asun tulisi olla persoonallinen eikä muistuttaa laitospaistunutta.

Ideojat pohtivat erilaisia kodille tyypillisiä ominaisuuksia. Yhdeksi tärkeäksi asiaksi ideojat määrittivät mahdollisuuden itse päättää mitä haluaa syödä. Ihmisellä on tavallisesti omassa kodissaan mahdollisuus vaikuttaa siihen, milloin ja mitä haluaa syödä. Sama mahdollisuus tulisi tarjota palveluasumisessa asuville ihmisille. Ymmärrettävästi ei ole mahdollista, että jokainen päättäisi itse mitä haluaa syödä, ellei itse ruokaansa valmista. Asukkailla tulisi kuitenkin olla mahdollisuus selkeästi esittää toivomuksia ja tehdä valintoja ruokansa suhteen.

Yhtenä suurimpana ongelmana puhtaasti sisustuksellisten ratkaisujen suhteen, koettiin usealle muistisairaiden palveluasumisen ympäristölle tyypillinen melu. Kodinomaisuutta tulisi lisätä myös rauhallisella äänimaailmalla. Melulla ideojat tarkoittivat yhteisiä tiloja joissa melua aiheuttaa sekä muut asukkaat, että jatkuvasti päällä oleva televisio/radio. Asukkaalla tulisi olla mahdollisuus viettää aikaansa yhteisissä äänimaailmaltaan neutraaleissa tiloissa riippumatta muista asukkaista tai toisaalla päällä olevasta televisiosta. Tämä tulisi mahdollistaa vaihtelevuuden, päätösmahdollisuuksien ja kunnollisen akustiikan avulla.

Enemmän sisustuksellisina ominaisuuksina ideojat kokivat tärkeäksi rauhallisia ja kauniita värejä, hyvää tuoksua, äänimaailmaa, kausi sisustamista, oikeanlaista valaistusta, suuria ikkunoita ja miellyttäviä kalusteita. Lisäksi korostettiin luonnosta nauttimisen mahdollisuuksia, yhteisiä normaalista poikkeavia ja vaihtelevia illanviettoja sekä selkeää informaatio taulua, sekä omaisia että asukkaita varten. Toiminnallisuuden kannalta kaikkien pintojen ja materiaalien tulisi olla helposti puhdistettavia.

Lyhyesti sanottuna osa IV, Ideointi-Ilta

Ideointiosuus toteutettiin ideointi-illassa yhdessä viiden terveydenhoidon ammattilaisen kanssa. Ideointi-ilta muodostui kolmesta osiosta; aiheeseen ja toisiin tutustumisesta, ideoinnista sekä ideoiden analysoinnista ja purkamisesta keskustellen. Ideointi-illassa käsiteltiin muistisairaiden tehostettua palveluasumista Suomessa, ei yksittäisesti liittyen Case-Häävuoren palvelukeskukseen, ideoinnin aiheena oli tehostetun palveluasumisen sisustus- ja tilaratkaisut.

Keskeisimmiksi ongelmiksi ideoijat valitsivat yleisen viihtyvyyden, tilojen ahtauden sekä kiireen. Riippumatta siitä, mitä ideointi menetelmää käytettiin ja ketkä työskentelivät keskenään, esille nousseiden ideoiden taustalta löytyi yhteneviä ajatuksia siitä, kuinka ongelma tulisi ratkaista. Esille nousseet ideat ryhmiteltiin yhtäläisyyksien mukaan kolmeen kategoriaan; hoitajien työn sujuva suorittaminen, kodinomaisuus sekä asukkaiden itsenäinen aktiivisuus, läsnäolon tärkeys näkyi osittain jokaisessa kategoriassa.

Ideointi-illassa syntyneet ideat olivat osittain melko lennokkaita ja sellaisinaan toteuttamiskelvottomia, kuten liukumäki ruokalaan, tavaroiden teleportaali tai Muumi mamman loputon käsilaukku hoito tarvikkeita varten. Ideoiden analysoinnin ja purkamisen jälkeen myös lennokkaiden ideoiden taustalta löytyi täysin toteuttamiskelpoisia ideoita idean taustalla olleen ongelman ratkaisemiseksi. Esimerkiksi liukumäen taustalta löytyi tarve asukkaiden itsenäisen liikkumisen helppouden lisäämiseksi, kun taas teleportaalin ja Muumi mamman laukun taustalla oli ongelma hoitajien tarvitsemista tarvikke määristä ja niiden loogisesta ja toimivasta säilyttämisestä.

Ideointi-illan ideoiden, ja syiden idean takana, analysointi tulisi ottaa huomioon yleisesti muistisairaiden tehostetun palveluasumisen tilojen suunnittelussa. Ideoiden taustalla näkyy alalla työskennelleiden henkilöiden kokemus tarvittavasta ja usein muodostuvista ongelmista. Jokaisen yksittäisen tehostetun palveluasumisen tai vaikka tavallisen vanhainkodin kohdalla työntekijöiltä pystytään selvittämään todelliset ongelmat ja mahdolliset ratkaisut juuri kyseisissä tapauksessa.

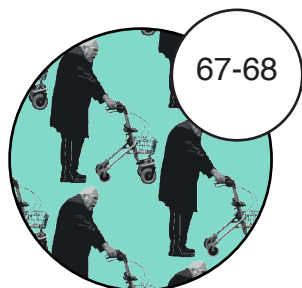
Sisustus- ja tilaratkaisut

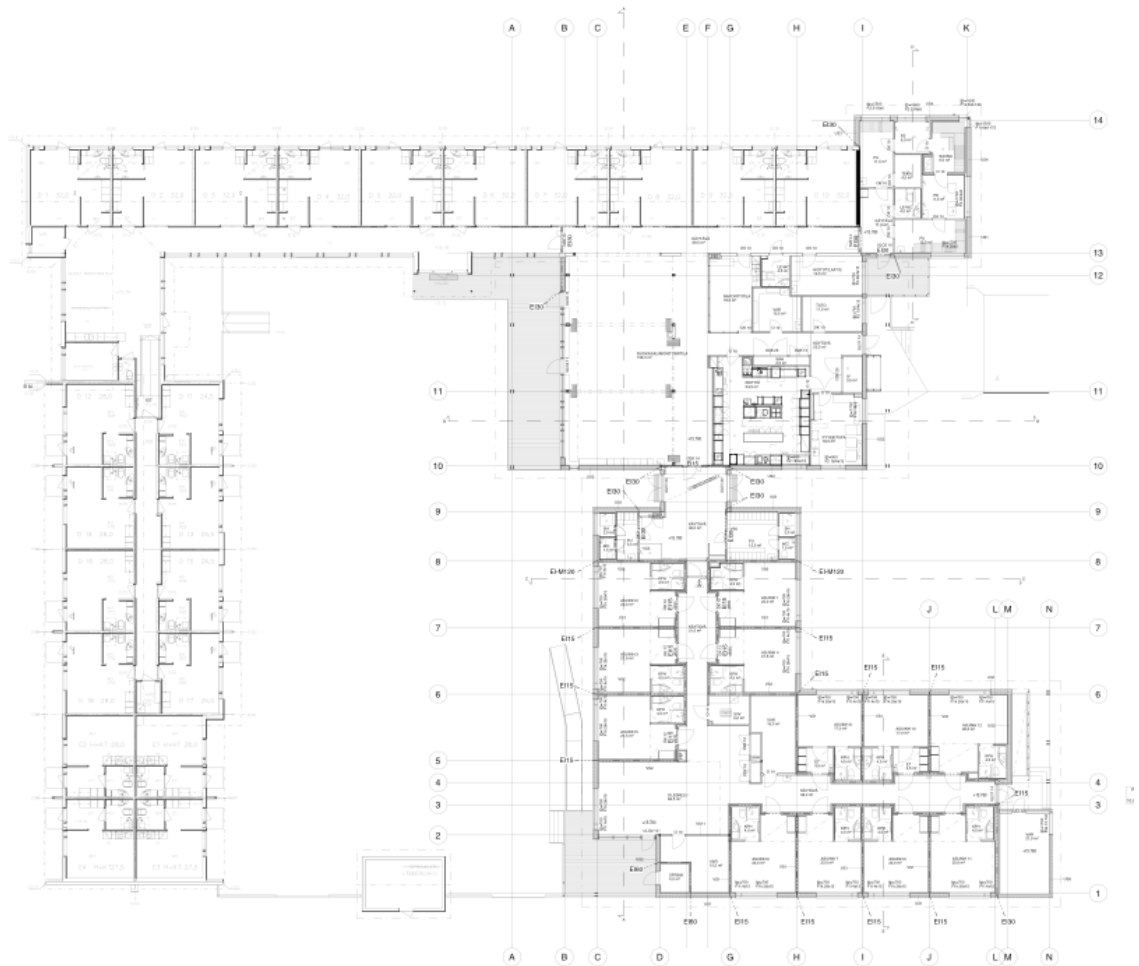
Varsinainen suunnitteluprosessi on melko suppea, johtuen työn painopisteestä tarvekartoituksessa. Suunnitteluprosessi alkoi lähtökohtien selvittämisellä. Lähtökohtina Häävuoren palvelukeskuksen sisustussuunnittelulle toimii opinnäytetyön aiemmat neljä osiota yhdistettynä pohjapiirustuksen kriittiseen tarkasteluun. Työn aiemmista osioista tuodaan esille tärkeitä ominaisuuksia pohjapiirustuksen sallimissa rajoissa. Pohjapiirustus toimii suunnittelun kannalta ennalta määriteltynä ominaisuutena. Sisustusratkaisujen tavoitteena on tehdä pohjapiirustuksen ja palvelun tarjoavan organisaation tarpeiden ja vaatimusten määrittelemissä rajoissa tiloista mahdollisimman toimivat ja kaikkien tilankäyttäjien tarpeita vastaavat. Suppea suunnitteluprosessi painottuu kalusteiden sijoitteluun ja suuntaa antavaan värimaailmaan, perusteena toimivuuden, vaihtelevuuden ja viihtyvyyden tärkeys. Yksittäisiin kaluste-, materiaali- ja sävyratkaisuihin suunnitteluprosessi ei ylety.

6.1 Pohjapiirustuksen kriittinen tarkastelu

Uudisrakentamisessa pohjaratkaisuun vaikuttaa lukuisat ennalta määritellyt asiat, kuten vanha rakennus, tontti ja rahoitus. Ennalta määriteltyjen ominaisuuksien sallimissa rajoissa tulisi tilan pohjapiirustuksessa ottaa huomioon tilan tarpeet mahdollisimman laajasti. Toiminnan tulisi määrittää tilan käyttö. Kyseisessä Case Häävuoren palvelukeskuksessa uudisrakennuksen pohjapiirustus oli jo olemassa toimeksiannon saadessani. Työni tarkastelee pohjapiirustusta (Kuva 28.) pääpiirteittäin, ilman erillistä informointia pohjapiirustuksen suunnittelua määrittävistä ominaisuuksista kuten budjetista. Kriittisen tarkastelun pohjana toimii opinnäytetyössä esille nousseet tavoitteet toimivasta muistisairaiden palveluasumisen tiloista. Kaikki kriittisen tarkastelun ajatukset ja mielipiteet ovat kirjoittajan omia, perustuen kirjoittajan opinnäytetyössä esille nousseisiin tietoihin, näkemyksiin ja työn suorittamiseen osallistuneiden kokemukseen.

Pohjapiirustuksessa esille nousee tarve kiintopisteiden käyttämisestä asukkaiden tiloissa perille löytämisen apuna. Käytävät ovat pitkiä eikä asukas välttämättä näe tavoiteltavaa kohdetta asuntonsa ovelta. Esimerkiksi vanhan osan käytävän päässä asuvat asukkaat eivät näe suoraan ruokalaan, vaan joutuvat kulkemaan vanhan ruokalan eli toisen olohuoneen läpi, heille ruokalaan kertyvä matka itsenäisesti kuljettavana vaikuttaa melko haastavalta (vertaa kiertävään pohjaratkaisuun perustuvaan





Kuva 27. Pohjapiirustus

rakennukseen). Itsenäisen aktiivisuuden lisäämiseksi on tärkeää tehdä käytävästä selkeä, viihtyisä ja turvallinen, erityisesti niiltä osin, kun käytävällä on ovia kummallakin seinustalla. Vanhan käytössä olevan osan käytävät koettiin vaaralliseksi ahtauden aiheuttaman törmäys- ja kaatumisriskin takia, tämä tulisi huomioida uusissa tiloissa. Uudisosan käytävät ovat kaksipuolisia. Ovien kohdalla on syvennykset, mutta ovet aukeavat käytävälle. Käytävälle aukeavat ovet eivät saisi lisätä törmäyksen tai kaatumisen riskiä. Kaikille mahdollisimman turvallisen ja sujuvan liikkuamisen mahdollistamiseksi, tulisi käytävillä olla tukikaiteita koko matkalla. Häävuoren palvelukeskuksessa suurin osa asukkaista käyttää jotakin apuvälinettä, mikä tulisi huomioida käytävän mitoituksessa, jotta asukkaat pystyvät turvallisesti ja itsenäisesti kulkemaan apuvälinettä käyttäen.

Hoitajien varjostuksessa ja itse dokumentoinnissa esille nousi varastointi- ja säilytystilan puute myös käytävillä ja asukkaiden huoneiden läheisyydessä. Pohjapiirustuksessa uuteen osaan on kohtuullisesti sijoitettu

varastoja, joita oikein hyödyntämällä pystytään korjaamaan säilytystilasta johtuvia haasteita. Käytävillä ei ole hyödynnettävää pientavaran tai väli-
neiden säilyttämiseen soveltuvaa tilaa. Varastointitilan puute tulisi ottaa huomioon myös vanhassa osassa, viimeistään sisustussuunnitelmaa teh-
dessä. Talon malli tulisi huomioida tavaran varastointia suunniteltaessa, jotta hoitajien turhaa kipittelyä pystyttäisiin välttämään. Käytävien ja säi-
lytystilan lisäksi kolmas erityistä huomiota herättävä kohta on asukkaiden riittävän ulkoilun mahdollistaminen rajatulla sisäpihalla.

Usein kompromissien taustalla on jokin ennalta määritelty tekijä, kuten budjetti tai käytettävän tontin koko. Rajoittavista tekijöistä huolimatta toi-
minnan kannalta tärkeiden kohtien osalla tulisi pyrkiä ratkaisuun mikä ei rajoita toimintaa tai tilan käyttäjien hyvinvointia. Kyseisessä kriittisessä tar-
kastelussa ei ole tiedossa ennalta määriteltyjä rajoittavia tekijöitä, vaan mielipiteet perustuvat opinnäytetyössä esiteltyihin ominaisuuksiin muisti-
sairaiden palveluasumiseen/ tehostettuun palveluasumiseen soveltuvista tiloista.

6.2 Ruokala/Monitoimitila

Uudessa rakenteilla olevasta rakennuksesta löytyy täysin uusi ruokala/
monitoimitila. Kyseisen tilan tulisi sisältää sekä asukkaiden, että tavallises-
ta lounaasta maksavien asiakkaiden ruokalan lisäksi myös tila, mikä on tarkoitettu asukkaiden päivätoimintaan, esimerkiksi pelaamista tai pientä askartelua varten (Henkilökohtainen kommunikointi Riikka Karosen kans-
sa, 11.6.2015). Kyseisessä tilassa muokattavuus ja toiminnan sujuvuus ovat erityisen tärkeitä ominaisuuksia. Ruokailun sujuvuuden tärkeys on noussut esille useammassa työvaiheessa. Muistisairaiden kanssa työs-
kennelleet korostivat ruokailun sujuvuuden tärkeyttä erityisesti siinä, että huonosti sujuva ruokailutilanne aiheuttaa olennaisesta hoitotyöstä aikaa vieviä haasteita. Sujuvaa ruokailua edistää asukkaiden itsenäinen saapu-
minen ruokalaan, ruuan sujuva jakaminen sekä siivoaminen. Ideointi-il-
lassa ruokailu koettiin tärkeäksi osaksi asukkaan arkea. Ruokailun tulisi olla mieluisa hetki asukkaalle ennemmin kuin osa päivän rutiinia. Tällöin asukkaan ei tulisi turhaan istua ruokalassa odottamassa, vaan ruokailun tulisi olla enemmänkin päivälle tärkeä hetki, kokonaisuudessaan. Ideoin-
ti-illassa ideoitiin ruokailun muuntamista päivän tärkeäksi ja innostavaksi pirteäksi hetkeksi esimerkiksi vaihtelevien ruokailu teemojen ja kattausten avulla, kesäisillä eväsretkillä tai päiväkahveilla piha-alueella sekä yhteisillä lauluilla ruokailun alkaessa. Yhteiset ohjatut hetket ruokailun yhteydessä koettiin mahdollisuudeksi nostattaa asukkaiden motivaatiota itsenäiseen siirtymiseen ruokailutilaan.

69-70

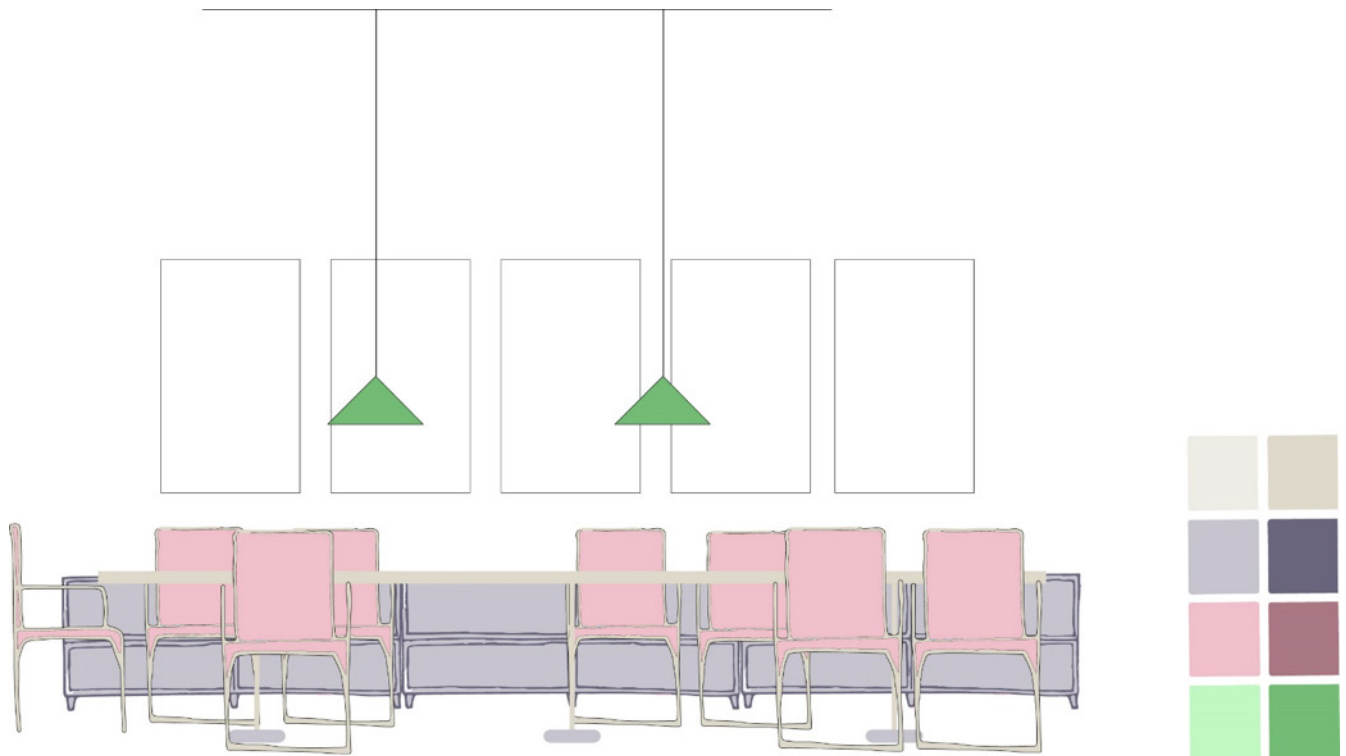


Asukkaiden itsenäisen aktiivisuuden tukemiseksi tulisi asukkaalla olla mahdollisuus saapua ja poistua itse muista riippumattomana ruokailupaikaltaan. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkaan on päästävä istumaan omalle paikalleen käyttämiensä apuvälineiden, esimerkiksi rollaattorin kanssa. Nykyisillä Häävuoirenpalvelukeskuksen ruokalan ratkaisuilla rollaattori-parkki olisi ollut tarpeen, koska asukkaiden apuvälineet olivat käytännön työn ja muiden asukkaiden tiellä. Rollaattori-parkin suurimpana ongelmana on se, että asukas on entistä riippuvaisempi hoitajien avusta, tällöin asukas tarvitsee aina hoitajan apua pystyäkseen poistumaan ruokalasta. Uusissa tiloissa tulisi sisustus ratkaista siten, että asukkailla on mahdollisuus oma-toimiseen kulkemiseen. Asukkaiden tarve apuvälineille tulisi huomioida pöytäryhmien sijoittelussa. Omatoimiseen ruokailuun saapumisen mahdollistamiseksi asukkaan on tunnistettava oma paikkansa/pöytänsä maksavien asiakkaiden pöytien seasta (mikäli asukkailla on jatkossakin omat paikat), lisäksi pöydän ja tuolien rakenne ja sijainti on oltava itsenäiseen kulkemiseen sopiva, eli asukkaan on päästävä apuvälineellä paikkansa viereen ja pystyttävä itsenäisesti istumaan tuoliinsa. Lisäksi voi olla tarvetta hoitajan hieman siirtää asukkaan asentoa ruoan jaon ja siivoamisen yhteydessä.

Tilan muunneltavuus on kolmas tärkeä elementti kyseisen tilan suunnittelussa. Tilojen muunneltavuus on otettava huomioon myös tulevaisuuden tarpeita ajatellen. Tilojen toimivuus ei saa kärsiä, riippumatta siitä muuttuuko esimerkiksi asukkaiden käyttämien apuvälineiden määrä tai laatu. Tilan on oltava toimiva riippumatta siitä, käyttäkö asukas pyörätuolia tai rollaattoria. Riikka Karosen arvion mukaan asukkaiden keski-ikä tulee mahdollisesti kasvamaan tulevien vuosien aikana. Tämä saattaa tarkoittaa tilojen tarpeiden muutoksia siten, että asukkaiden itsenäinen liikkuminen ilman apuvälineitä tulee mahdollisesti heikkenemään. Asukkaiden vaihtuvuuden vuoksi ei ruokalaa tulisi mitoittaa tietyille määrälle tiettyjä apuvälineitä käytäville asukkaille, vaan pöytäryhmien tulisi olla muunneltavissa siten, että jokaiselle paikalle ruokalassa tulisi pienten muutosten avulla päästä sekä rollaattoria että pyörätuolia käyttäen.

Ruokailutilan tulisi olla viihtyisä eikä laitospäinen ruokala, sillä kyseinen tila on osa asukkaan kotia. Ryhmittelyllä ja oikeanlaisella tilanjaolla voidaan pyrkiä kodinomaisempaan tunnelmaan. Pöydän yllä roikkuvat valaisimet, seinille asetellut taulut sekä kotoiset pintamateriaalit ja tekstiilit toimivat esimerkkinä siitä, kuinka tilaa tulisi somistaa kodinomaisemmaksi. Tilanjaossa on huomioitava myös toive asukkaiden päivätoimintaan tarkoitettusta tilasta (Kuva 29.). Kyseisissä toiminnantiloissa olisi tärkeää, ettei kyseistä osaa tilasta käytettäisi päivittäisesti ruokailutarkoitukseen, jolloin asukkaiden on mahdollista jatkaa keskeneräisiä töitään pitkin päivää. Tämä lisää sekä asukkaiden itsenäistä aktiivisuutta, että vähentää hoita

jien ylimääräistä raivausta ja tavaroiden siirtelyä hoitotyön lomassa. Tilan tulee olla yhdistettävissä ruokalaan suurempia tilaisuuksia varten. Toiminnantilan ja ruokalan väliin olisi osalta matkaa tarvittava saada väliseinä mahdollista melua varten, väliseinän tulee olla tukeva mutta helposti siirrettävä. Sosiaalisuuden lisäämiseksi ja ympäröivän toiminnan seuraamiseksi väliseinän ei tulisi erottaa koko toiminnantilaa avoimesta ruokalasta. Värimaailmaltaan toiminnantilan tulisi olla raikas, sopivan pirteä ja ennen kaikkea viihtyisä. Innostavina kuvina tilassa toimii vanhat mustavalkoiset suurennetut ja kehystetyt valokuvat Mynämäen alueelta. Riippuvien valaisimien lisäksi tilassa on oltava kunnollinen yleisvalaistus. Toiminnantilaan sijoitetaan myös muutama nojatuoli asukkaille jotka eivät halua osallistua mutta haluavat olla yhdessä muiden mukana.



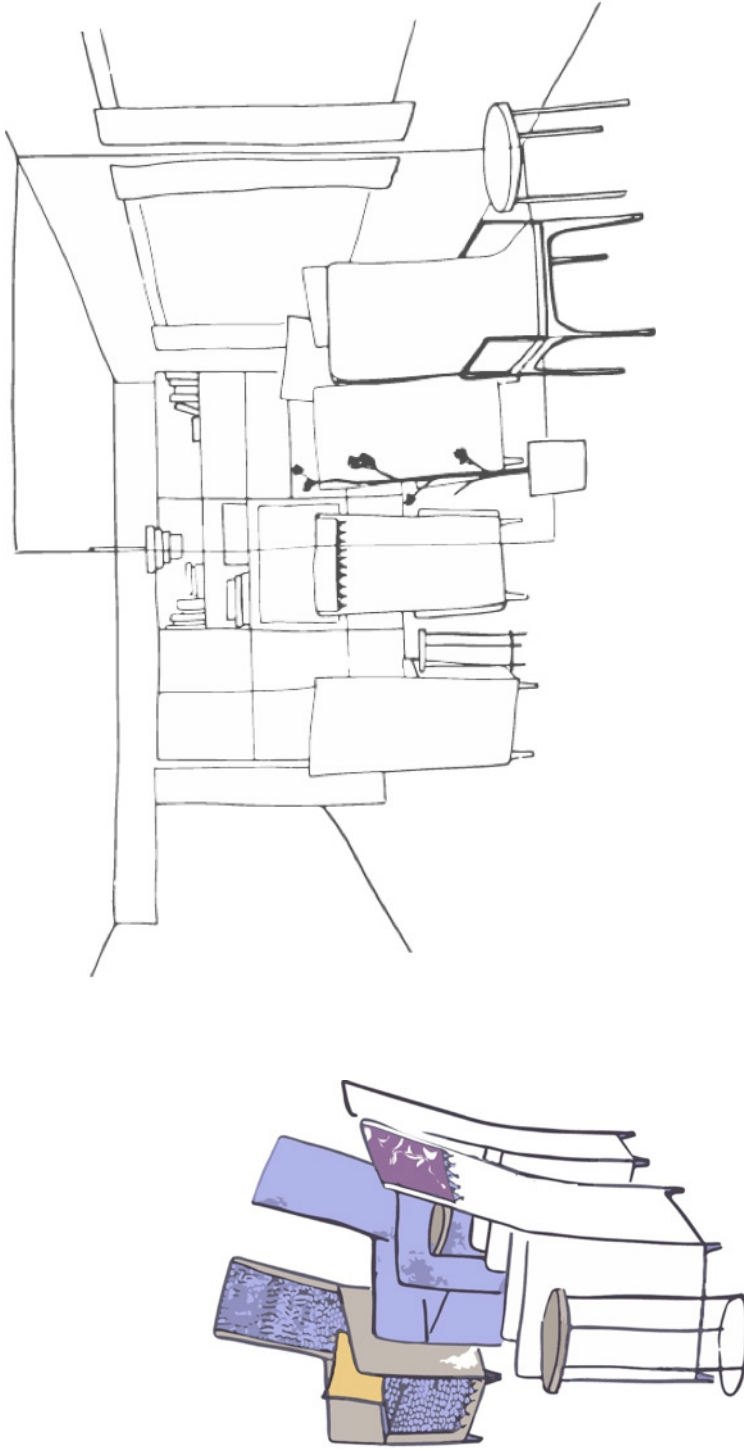
Kuva 28. Toiminnan tilan tulee olla monikäyttöinen, viihtyisä ja helposti muunneltava, väreiltään miellyttävän pirteä.



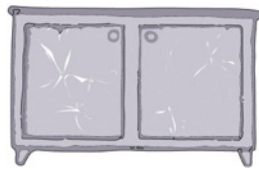
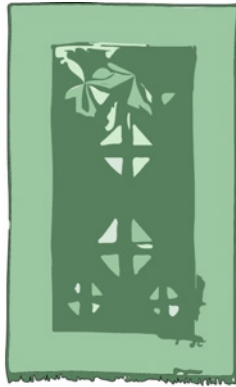
6.3 Olohuone

Suunnitelmien mukaan tulevassa Häävuoren palvelukeskuksen uudistetuissa tiloissa tulee lopullisesti olemaan ruokalan yhteydessä olevan monitoimitilan lisäksi kaksi oleskeluhuonetta (Kuva 30, 31 ja 32). Oleskeluhuoneissa tulisi olla mahdollisuus television katsomiseen, seurusteluun tai vain rauhassa olemiseen ja lehden lukemiseen. Jokaisella asukkaalla on oma historiansa, oma tyyli ja omat mieltymykset, jokaisella asukkaalla tulee olla mahdollisuus valita. Tästä johtuen olohuoneet tulisi jakaa kalustuksen ja muun sisustamisen avulla. Tilojen tulisi olla tunnelmaltaan ja tyyliään erilaisia, enemmän kuin että tilat sisustettaisiin yhtenevällä kalustesarjalla. Tilan tulee olla helposti muunneltavissa, tämä tulee ottaa huomioon suurimpien kalusteiden sijainnissa ja mahdollisesta tarpeesta kalusteiden siirtämisessä. Jokaiseen tilaan tulee olla esteetön pääsy, sekä pyörätuolia että rollaattoria käytettäessä. Tilojen tulee mahdollistaa myös yhteisten hetkien, esimerkiksi elokuvailtojen toteuttaminen. Tilojen tulee olla viihtyisiä ja houkuttelevia joissa asukas pystyy toimimaan itsenäisesti. Tilojen kalustuksessa, materiaali, väri ja tekstuuri valinnoissa tulee ottaa huomioon muistisairauksien ja ikääntymisen tuomat erityisvaatimukset. Tilojen tulee kokonaisuudessaan tukea ja mahdollistaa sekä asukkaiden arki ja hoitajien työ, että Häävuoren palvelukeskuksen arvot, asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. Ajatuksen ”Ihmisen on hyvä olla” Häävuoren palvelukeskuksessa, eikä vain asukkaan vaan myös omaisten, tulisi näkyä yhteisissä tiloissa.

Olohuone (entinen ruokala) jaetaan huonekalujen sijoituksen ja vaihtuvan tyylin avulla kahteen/kolmeen eri osioon; Tv-huone, kahden istuttava tila rauhoittumiseen sekä neljän hengen istumaryhmä seurusteluun. Kuhunkin osioon on erikseen suunniteltu paikka pyörätuolia käyttäville asukkaille. Tilojen tyyli sointuu yhteen, mutta selkeästi erottaa tilat toisistaan. Värien ja tekstiilien tulee sointua yhteen ja luoda tilasta pehmeä mutta pirteä, ilman liiallista kontrastia tai sekavuutta. Materiaalien ja tekstiilien tulee olla helpohoitaisia ja osin kone pestäviä. Sohvapöytien tulee olla erittäin tukevia sekä sijainniltaan mahdollistaa apuvälineiden käyttö. Kodikkuutta luodaan mm. tekstiileillä ja kattovalaisimella.



Kuva 29. Suurehko oleskelutila tulee jakaa kotoisammaksi kalustuksen ja vaihtelevien tyylien avulla.



Kuva 30. Ajan patinoimalla hyvä kuntoisella pienellä lipastolla ja ryijyllä luodaan kodikkuutta ja mielenkiintoa yhteisiin tiloihin ja käytävälle.

Huom. Ryijyn ja lipaston tulee täyttää mm. Paloturvallisuuden vaatimukset. Lipaston tulee olla helposti puhdistettava ja tukeva.



Kuva 31. Asukkaille mieluisa ympäristön ja luonnon seuraaminen tulee mahdollistaa huonekalujen sijoittelun avulla.



Lopuksi

Suunnittelun kannalta on tärkeää kriittisesti tarkastella ja kehittää prosessin aikana syntyneitä ideoita. Arvioinnin ja prototypoinnin jälkeen ideoita tulisi kehittää ennen lopullisen suunnitelman syntymistä. Suunnittelu on pitkä ja kehittyvä prosessi. Kyseisessä projektissa hyödynnän terveydenhoitoalan ammattilaisten ja opiskelijoiden näkemyksiä prosessin aikana syntyneiden ideoiden arvioimisessa ja kehittämisessä. Luku sisältää myös oppinäytetyössä tehtyä tarvekartoitusta arkkitehtitoimiston tapaan tehdä tarvekartoitus.

7.1 Sisustusideoiden kriittinen tarkastelu

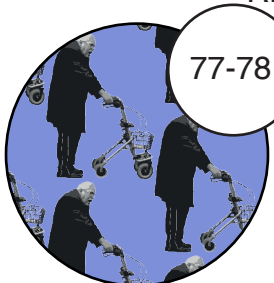
Tarkastelun tehneen muistisairaiden kanssa työskennelleen terveydenhoitajan mielestä suunnitteluprosessissa syntyneet hahmotelmat yhdistettynä tarvekartoituksessa esille nousseisiin ominaisuuksiin vaikuttivat toimivilta. Hän sanoi värivalintojen olevan pirteät ja raikkaat eivätkä muistuttaneet laitospaisuudesta. Kriittisessä tarkastelussa tärkeiksi ominaisuuksiksi nousi tilanjako ja valinnan mahdollisuus. Erityistä huomiota mahdollisessa ideoiden jatkokehittämisessä tulisi kohdentaa turvallisuuden takaamiseen tarkastamiseen. Asukkaiden turvallisen ja sujuvan liikkumisen varmistamiseksi tulee suunnitelmat tarkastaa yksityiskohtaisesti. Tilanjakaminen pienempiin osiin ei saa tehdä tiloista ahtaan tuntuksia ja riittäville säilytysratkaisuille on jätettävä tilaa. Yksittäisenä huomiona tarkastelussa nousi varmistus siitä, että istuimien päälle sijoitettavat kankaat ovat oikein ja riittävästi kiinnitetyjä, jotta asukkaan istuessa tai asukasta siirtäessä istuinsoja ei lähde irti eikä valumaan.

7.2 Tarkistuslista

Tilasuunnittelussa on tärkeää huomioida toimintaan vaikuttavat virheet, jotka on havaittu jo aiemmissa toteutuksissa. Näiden jo havaittujen virheiden toistamisen ehkäisemiseksi, kokosin kirjallisen materiaalin (kirjat, julkaisut, artikkelit yms.), haastattelujen ja projektissa suoritettujen työpajojen pohjalta tarkistuslistan toteuttamattomien suunnitelmien testaamiseen

Vanhuuden tuomat erityisvaatimukset:

- Ikäihmisten näkökentän mataluuden huomiointi
- Lattia-, jalkalista-, seinä-contrastin huomiointi
- Riittävä valaistus, ei häikäisevä, sävyn ja määrän muunneltavuus
- Ei kynnyksiä
- Esteettömyys
- Kalusteiden oikea mitoitus



Hoitajan työn sujuva suorittaminen:

Riittävä säilytystila
Henkilökunnan ergonomia työskenneltäessä
Hyvin puhdistuvat pinnat
Riittävästi laskutasoja työskenneltäessä
Luonnonvalon häikäisyn estäminen
Riittävä tila käytävillä
Ovien mitoitukset ja käyttö, ei vaaratilanteita, tavarantoimituksen ja purkamisen tehostaminen
Logistinen toimivuus, varastot, kuorma, asukkaiden kulkeminen
Tavaran säilytys käytännön tasolla: kumihansikkaat, käsidesit ym.
Käytössä toimiva ja riittävän tilava wc
Toimiva jätehuolto
Riittävästi hätäuloskäyntejä
Rauhallinen lääkehuone
Looginen toimivuus, esim. Valokatkaisijat

Itsenäisen aktiivisuuden tukeminen:

Sosiaalinen ympäristö
Fyysistä tukea, yhteisöllisyyttä, mukavuutta ja persoonallisuutta, korostava ympäristö, ei terveysasioita ja turvallisuutta korostava
Ei laitosmaisuuksia
Ei rajoja
Selkeä
Opasteet
Helppo ja lyhyt reitti yhteisiin tiloihin/ kiintopisteet käytävillä
Mahdolliset hallusinaatiot: kuviot, varjot, kiiltävät pinnat
Aktiivisuutta korostava, innostava
Tiloissa asuvien elämien huomioiminen osana asukkaiden arkea
Tila jossa olla omaisten kanssa
Keskeisten tilojen sijainti
Ei mahdollisuutta eksymiseen
Mahdollisuus ulkoiluun, riittävän suuri piha
Käynnöksiä ja ovien minimointi

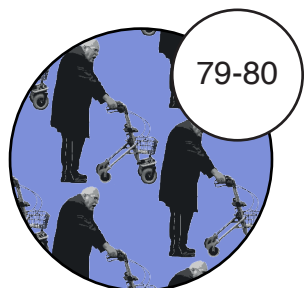
Aistit, tässä ja nyt:

Mahdollisuus ympäristön seuraamiseen
Ihmisen viiden aistin huomioiminen
Mahdollisuus musiikin kuunteluun
Kodinomaisuus: Verhot, värit, materiaalit, taulut, esineet
Tekstuurien, värien, huonekoon, tunnelman ja näkymän vaihtelua

7.3 Arkkitehtitoimiston alkukartoitus

Arkkitehtitoimiston rooli kartoituksen tekemisessä riippuu työn tilaajasta. Usein kartoitus sisältää mm. suuren määrän erilaisia asiakirjoja, suunnitteluohjeita ja säädöksiä. Kartoitus pyritään tekemään kokonaisuudessaan projektin alkuvaiheessa. Tällöin eri käyttäjät pyritään huomioimaan kartoituksen teossa, esimerkiksi tutustumiskäyntien yhteydessä. Tilaaja on usein eri taho kuin tilan käyttäjät, tällöin tilaajasta riippuen käyttäjäkontakti saattaa puuttua jolloin kartoituksessa pyritään käyttämään asiantuntijätietoa. Kartoituksessa käyttäjien mukana oleminen on tärkeää, mutta mikäli käyttäjät ovat vahvasti mukana koko projektin aikana, nousee esille usein ristiriitaista tietoa ja projektin eteneminen saattaa hidastua ja muuttua epävarmemmaksi, muuten käyttäjien laaja osallistaminen olisi parempi. Kartoituksista huolimatta suunnittelija joutuu usein käsittelemään ristiriitaista tietoa suunnittelutyötä tehdessä. Alkukartoitus sisältää usein kaavoitusta, hankesuunnittelua, projektisuunnitelman sekä esisuunnittelua. Kyseissä Häävuoren palvelukeskuksen Tyrnikoti-hankkeessa alkukartoitus sisälsi lisäksi mm. Harri Koiviston tekemän opinnäytetyön, Vireä Ikääntyminen - esteettömyys vanhuspalvelujen kehittämisessä, sekä toiveita tulevista tiloista ja kokemuksia vastaavanlaisista tiloista. Kyseissä Tyrnikoti-hankkeessa keskeisinä suunnitteluun vaikuttavina kartoituksessa esiin nousseina asioina käytettiin ajatusta uudesta ryhmäkodista, jossa esteetön sisäyhteys kaikkiin tiloihin sekä kunnollista palvelu/ruokalatilaa. Sisustus-pintojen suunnittelussa käytettiin mm. erilaisia suunnitteluohjeita, kuten väri-kontrastiohjeita sekä RT-kortistoa.

Kartoituksissa mielestäni merkittävimpänä eroavaisuutena on tilan käyttäjiltä saatu tieto käytännön tasolla tarvittavista tilan ominaisuuksista. Terveysthuollon ammattilaisten kanssa käydyistä keskusteluista kävi ilmi, että heidän mielestään kattavammalla tilan käyttäjien, erityisesti henkilökunnan, osallistamisella pystyttäisiin tehostamaan tilan käyttöä ja mahdollisesti myös parantamaan asukkaiden hoitoa. Kattavammalla tarvekartoituksella pystyttäisiin mielestäni myös yksilöllistämään tehtäviä tilasuunnitelmia yrityksen/organisaation tarpeiden mukaisiksi.



Pohdinta

Työvaiheessa ei vielä ollut tiedossa kuka/ketkä tulevat suunnittelemaan ja toteuttamaan sisustuksen. Mielestäni uutta rakennusta suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon tiloissa tapahtuvan toiminnan tarpeet, mutta myös väärin suunniteltu tai toteutettu sisustus voi tehdä toimivasta tilasta huonosti toimivan. Oikeanlaisella kalustamisella pystymään tehostamaan jo olemassa olevia tiloja tarvittavien tarpeiden täyttämiseksi. Tästä johtuen koen erittäin tärkeäksi, että jokainen suunnitteilla oleva projekti, erityisesti ikääntyvien asuintiloja, terveydenhuollon tiloja tai muita julkisia tiloja koskevat projektit, tulisi suunnitella ja erityisesti kartoittaa kattavasti kokonaisuutena eikä yksittäisinä osina. Tilat toimivat kokonaisuutena, huomioiden kaiken aina toiminnan tarjoavasta yrityksestä käyttäjiin. Tilojen toiminnan tulisi määrittää tilat, eikä tilojen tulisi määrittää tiloissa tapahtuvaa toimintaa. Tämän toteuttamiseksi tulisi ennen suunnittelua kartoittaa, tutkia ja selvittää kattavasti, mitä kyseessä olevalta tilalta tarvitaan, unohtamatta tulevaisuuden arvioimisen tärkeyttä. Työn ohessa nousi monesti ja useammalta eri taholta huomio siitä, kuinka tärkeää on riittävästi, ja paljon laajemmin kuin usein tapana, osallistaa tilan käyttäjät mukaan projektiin. Tilojen toimivuuden ja tehokkuuden kannalta erityisesti henkilökunnan osallistamista tulisi korostaa.

Käytin työssäni tilanteeseen sovellettuna useampaa palvelumuotoilun menetelmää. Mielestäni menetelmien avulla esille nousi melko laajasti tärkeitä ominaisuuksia, mielipiteitä, tarpeita ja toiveita suunnitteilla olevista tiloista. Yllättävän korkea painoarvo jäi kirjalliseen materiaaliin perustuvaan tutkimukseen. Käytettyjen menetelmien avulla löytyi sekä paljon yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia terveydenhoitoalan ammattilaisten näkemyksissä siitä, kuinka tilat tulisi suunnitella ja kuinka muistisairaiden ikäihmisen hoito tulisi järjestää. Eroavaisuuksia nousi esille eniten siinä, mitä tehostetun palveluasumisen tilojen tulisi sisältää; esimerkiksi sauna koettiin toisaalta todella tärkeäksi ja osaltaan täysin turhaksi. Nämä eroavaisuudet selittyvät osin sillä, että tehostetun palveluasumisen henkilökunnan toiminta ja motivaatio määrittävät toisaalta käytettäviä tiloja. Tilan ominaisuudet tulevat käytetyksi vain, jos myös henkilökunta on motivoitunut tiloja käyttämään.

Opinnäytetyöni aiheena on tutkimus siitä, kuinka alkukartoituksen lopputulos muuttuu palvelumuotoilun työkaluja käytettäessä ja voiko palvelumuotoilun menetelmin tehdyllä alkukartoituksella tehostaa tilojen toimivuutta ja tarpeisiin vastaavuutta. Tutkimuksen ja usean terveydenhoitoalan ammattilaisen mukaan suuremmalla ja tehokkaammalla tarvekartoituksella voidaan tehdä muistisairaiden palveluasumisen tiloista ja muistisairaiden hoidosta parempaa ja paremmin tarpeisiin vastaavaa.

Mielestäni palvelumuotoilun menetelmien avulla työssä pystyttiin yhdistämään hyvin eri tilankäyttäjien tarpeita ja toiveita sekä alan ammattilaisten näkemyksiä. Koen, että muistisairaiden tehostetun palveluasumisen sekä yleisesti ikäihmisten asumisen ja terveydenhoidon tiloja voidaan tehostaa, kehittää tarvetta paremmin vastaaviksi ja kaikille käyttäjille miellyttävämmiksi kattavamman yhteistyön ja tarvekartoituksen avulla. Tilan toiminnan tulee määrittää tilat, tilan ei tule määrittää tilojen toimintaa.

Työssäni olen erityisen tyytyväinen tutkimus- ja palvelumuotoilun käytännön osioon. Tyytyväisyyttä lisää palvelumuotoilun käytännönosion yhteydessä saatu positiivinen palaute tilankäyttäjien huomioimisesta. Suunnitteluprosessi olisi vaatinut enemmän aikaa ja resursseja, jotta ideat kattaisivat koko sisustuksen ja olisivat suoraan sellaisinaan toteutettavia. Sisustusideat olivatkin tarvekartoituksen lisänä, työn painopiste tarvekartoituksessa. Työ herätti minussa lisämielenkiintoa perehtyä palveluasumisen ympäristön suunnittelussa esiintyviin ristiriitaisuuksiin asukkaiden turvallisuuden, asukkaiden elämänlaadun ja henkilökunnan ergonomian sekä työnsujuvuuden välissä. Nämä kolme ominaisuutta ovat kyseisten tilojen tärkeimmät ominaisuudet. Usein nämä ominaisuudet saattavat olla osittain ristiriitaisia sekä rajat häilyviä. Opinnäytetyöprosessi herätti mielenkiintoni perehtyä enemmän näiden kolmen ominaisuuden yhdistämistä ja oikein tasapainottamista tilasuunnittelussa.

Omaa oppimista tapahtui erityisesti yhteistyön tärkeyden ymmärtämisessä. Hyvään monialaiseen suunnitteluun tarvitaan eri alan ammattilaisia ja osajia eri näkökulmilla. Opinnäytetyön tekeminen kasvatti kykyjäni hallita pitkiä, kattavia ja paljon yhteistyötä vaativia projekteja. Vaikeinta työssä tuntui olevan pitkään kestäneen teoriaan pohjautuvan työskentelyn jälkeen siirtyä luovaan suunnitteluprosessiin. Juuri tämänlaisten ongelmien ratkaisemiseksi koen yhteistyön ja uusien näkökulmien olevan todella tärkeää kaikissa suunnitteluprojekteissa. Perinteisten ja osittain juurtuneiden suunnittelutapojen on aika kehittyä ja muuntua nykyistä tarvetta paremmin vastaaviksi.

Lähdeluettelo

Anderson, B., 2014. The Psychology of Color in an Interior Space. Independent study. Virginia Tech, School of Architecture + Urban Studies [Online] https://issuu.com/brittanianderson/docs/book_abb65755d8ef7e [Haettu: 1.3.2016]

Attendo, 2015. [Online] <http://www.attendo.fi/hoivakoti-iltatuulihuiittinen> [Haettu: 8.9.2015]

Calkins, M.P., 2011. Evidence-based design for dementia. Long-Term Living. 60(1) s. 42-45

Elinkeinoelämän keskusliitto [Online] <http://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/3998-2/> [Haettu: 22.02.2016]

Esteettömyyden tietokeskus. Valaistus, värit ja kontrastit. [Online] http://www.esteeton.fi/portal/fi/rakennettu_ymparisto/valaistus__varit_ja_kontrastit/ [Haettu 2.11.2015]

Feddersen, E. & Lüdtke, I. (toim.), 2014 Architecture and Dementia: lost in space. Berlin: Birkhäuser Verlag s. 1-34

Frilander, Jenni., 2016. Tutkimus: Kuparinen ovenkahva tuhoaa sairaalabakteereja ja viruksia. [Online] http://yle.fi/uutiset/tutkimus_kuparinen_ovenkahva_tuhoaa_sairaalabakteereja_ja_viruksia/8773201 [Haettu: 5.4.2016]

Haavisto, 2014. Muistisairaat saivat oman kylän- täällä heitä kohdellaan ihmisinä. [Online] <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/ulkomaat/tassa-ja-nyt-hogeweykin-kylassa-muistisairaat-saavat-olla-ihmisia/> [Haettu: 1.12.2015]

Habell M., 2012. Specialised design for dementia. Royal Society for Public Health. Vol. 133, No.3. s. 151-157

Hobson, P., 2014. Designing environments for people with dementia that enable and not disable. The Modern Registered Manager. Vol 2. 14(4) s. 8-11

Holopainen, A. & Siltanen, H., 2015. Katsaus muistisairaiden ihmisten elämänlaatuun liittyvistä tekijöistä. Muistiliiton julkaisusarja 1/2015. [Online] www.muistiliitto.fi [Haettu 1.11. 2015]

Hwang, Y., 2014. Change of Visual Perceptions in Taiwan's Aged People with Mild Dementia Caused by the Textures of Building Materials. Springer Science+Business Media New York. Ageing Int (2014) 39: 221-232

Innes, a., Kelly, F. & Dincarslan, O., 2011. Care home design for people with dementia: What do people with dementia and their family carers value?. *Aging & Mental Heal.* Vol. 15, No.5, 11(1) s. 548-556

Josefiina Koti Oy, 2015. [Online] <http://www.josefiinakoti.fi> [Haettu: 8.9.2015]

Kantojärvi, P., 2012. *Fasilitointi luo uutta : menesty ryhmän vetäjänä.* Helsinki: Talentum

Kauppalehti Anne Arojoki Oy, 2015 [Online] <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/anne+arojoki+oy/11015312> [Haettu: 8.9.2015]

Kauppalehti Attendo, 2015. [Online] <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/attendo+iltatuuli+oy/23681232> [Haettu: 8.9.2015]

Kauppalehti Josefiina Koti Oy, 2015. [Online] <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/josefiina+koti+oy/10712570> [Haettu: 8.9.2015]

Lahden kaupunki, 2015. SAS-työryhmä ja sen toiminta. [Online] <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/CFEFFF29F40586C85C22573E8004644C4> [Haettu: 17.11.2015]

Lee, J., 2013. Design for all 5 senses. [puhe]. [Online] https://www.ted.com/talks/jinsop_lee_design_for_all_5_senses#t-291909_2/2013

Lepistö, J., 2015. [Online] Vanhusten hoitajien määrää vähennetään: ”Pahimmillaan otetaan vain vuorolistasta työntekijöitä pois”. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/vanhusten-hoitajien-maaraa-vahennetaan-pahimmillaan-otetaan-vain-vuorolistasta-tyontekijoita-pois/5348350> [Haettu 8.1.2016]

Luotonen, M., 2015. Värihella ikääntyvien avuksi. *Turun Sanomat Koti*, 6.12.2015, s. 7.

Løvlie, L., 2013. From products to people. [Online] <http://www.service-design-network.org/products-page/article/tp01-1p38/> [Haettu: 16.4.2015]

Marquardt, G., 2011. Wayfinding for People With Dementia: A Review of the Role of Architectural Design. *Health Environments Research & Design Journal.* Vol. 4, No. 2. s. 75-90.
tunutta-suomessa/ [Haettu: 8.9.2015]



Muistiliitto, 2015. Muistisairaiden määrä kasvussa. [Online] <http://www.muistiliitto.fi/fi/alasivut/ajankohtaista/muistisairaiden-maara-kasvussa-193-000-sairastunutta-suomessa/> [Haettu: 8.9.2015]

Palvelumuotoilu.fi, 2016. [Online] <http://palvelumuotoilu.fi> [Haettu: 16.9.2015]

SDN, 2015, What is service design?. [Online] <http://www.service-design-network.org/intro/> [Haettu: 22.1.2015]

SDT, 2015, Mitä on palvelumuotoilu?. [Online] http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html [Haettu: 16.9.2015]

Sitra, 2011, Tehostetun palveluasumisen sääntökirja. 11(8) [Online] www.sitra.fi/fi/Julkaisut [Haettu 29.2.2016]

Service Blueprint, 2015. [Online] <https://www.innokyla.fi/web/malli111516> [Haettu: 2.11.2015]

Stickdorn, M., & Schneider, M., 2011. This is service design thinking. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Strukturoitu haastattelu, 2015. [Online] <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/> [Haettu: 9.9.2015]

Tahkokallio, P., (toim.), 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino

Teemahaastattelu, 2015. [Online] <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/> [Haettu: 9.9.2015]

THL, 2014, Elämänlaatu. [Online] <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/elinolot-ja-hyvinvointi/elamanlaatu> [Haettu 24.2.2016]

Turun Otso, 2015. [Online] <http://www.turunotso.com/toiminta> [Haettu: 8.9.2015]

Tuulaniemi J., 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Woods, L., & Smith, G., & Pedleton, J., & Parker, D., 2013. Innovate Dementia: Shaping the future for people living with dementia. Baseline Report. Liverpool: Liverpool John Moores University 13(3) [Online] http://is-suu.com/healthljmu/docs/baseline_report [Haettu: 31.10]

Kuvaluettelo

- Kuva 1. Luovan ongelmanratkaisun vaiheet.
- Kuva 2. Esimerkki mahdollisista aistituntemuksista ruokalassa.
- Kuva 3. Tavallisia suomalaisia koteja.
- Kuva 4. Huonekalujen sijoittelulla voidaan pyrkiä vaikuttamaan asukkaan käyttöön.
- Kuva 5. Huonekalujen tulee erottua sopivan kontrastin avulla seinistä, lattiasta ja mahdollisista matoista.
- Kuva 6. Valaistus vaikuttaa siihen, kuinka näemme ympäristömme.
- Kuva 7. Häävuoren palvelukeskus syksyllä 2015.
- Kuva 8. Ajatuskartta aiheesta tehostettu palveluasuminen.
- Kuva 9. Tiivistelmä Karosen haastattelussa esille nousseissa toiveista ja ideoista.
- Kuva 10. Häävuoren palvelukeskuksen sisäpiha nykyisellään
- Kuva 11. Logistinen toimimattomuus; yksi yöntekijän tehtävistä ennen ruokailua.
- Kuva 12. Epäkäytännöllinen wc vaikeuttaa huomattavasti työntekijöiden työtä
- Kuva 13. Design-peli asukkaille.
- Kuva 14. Design-peli henkilökunnalle.
- Kuva 15. Kodinomaisuus ei saa olla ristiriitainen turvallisuuden kanssa.
- Kuva 16. Tilan puute ja rakenteelliset ongelmat aiheuttavat vaaratilanteita.
- Kuva 17. Eri tasoisia muistiongelmia esiintyy lähes jokaisella asukkaalla.
- Kuva 18. Ympäristön ja tilojen tulee tukea asukkaiden yksinäisyyden vähentämistä.
- Kuva 19. Itsedokumentoinnin avulla pyrin löytämään hoitajien työssä esiintyviä onnistumisia sekä ongelmakohtia työn suorittamiselle.
- Kuva 20. Ahtaat käytävät, puuteelliset yhteiset tilat sekä säilytystilan puute aiheuttavat vaaratilanteita.
- Kuva 21. Case-Häävuorenpalvelukeskuksen suunnittelu ohjurit.
- Kuva 22. Kiertävät ideat.
- Kuva 23. Post-it lisäys.
- Kuva 24. Muistisairaalle asukkaalle tulisi mahdollistaa suora näköyhteys tavoiteltavaan määränpään.
- Kuva 25. Liitutaulu seinä mahdollistaa asukkaiden itseilmaisua sekä lisää tasapainoa ja liikkuvuutta.
- Kuva 26. Ovien selkeä merkintä mahdollistaa asukkaiden itsenäistä aktiivisuutta.
- Kuva 27. Pohjapiirustus.
- Kuva 28. Toiminnan tilan tulee olla monikäyttöinen, viihtyisä ja helposti muunneltava, väreiltään miellyttävän pirteä.
- Kuva 29. Suurehko oleskelutila tulee jakaa kotoisammaksi kalustuksen ja vaihtelevien tyylien avulla.



Kuva 30. Ajan patinoimalla hyvä kuntoisella pienellä lipastolla ja ryijyllä
Kuva 31. Aasukkaille mieluisa ympäristön ja luonnon seuraaminen tulee mahdollistaa huonekalujen sijoittelun avulla.

Design-peli henkilökunnalle kuva lähteet

1. Susan Serra. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/kitchendesigner/3992145271/in/photolist-5nm86F-716ZNB-716ZX2-8nYFDF-71aZHL-5BVMCW-7171Gt-71aZGL-5gLkB3-4iaLga-dGYoMk-dH4Pt7-4U8qga-5nm8an-4zLp21-6VH-t6k-8ksirx-5eHQnh-8nYNkr-6eyeck-8nYQ84-4j4nW5-4iUtZV-4iUsUP-6eydN8-e2Grdi-71aZHL-6eCkKL-8o2Gij-bsViqv-8zbDPr->

2. Joe Wolf. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/joebehr/5940488158/in/photolist-a3WyaC-7m4CCC-8Qbajk-dSTZX3-9ci8Dp-e3G3iU-5NfjKM-5cSUhz-oS2gLA-pwoprF-hT9nnA-7RLGFe-8cr6RR-kXD1kN-a9NZ6M-7YU2AW-81t5Rb-dzFFdP-6GZHge-8cr6NM-5XMSbz-8cr6Rk-81tZk1-65eeYy-5RAp6b-8curij-9gGpuM-7WENzo-5Ro6Xu-7ZQvtA-7TarvA-8LtbuN-8o2SLb->

3. IMCBera College. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/imcberea/20065536403/in/photolist-wz87Uc-53h5dT-8j9u2Z-8rRwH5-8rNrqc-8phRyZ-73C7Tv-7xfAqT-8pB-Sy2-8phRxv-8qhX3P-7Au2jZ-4a5juP-7u7Q4j-8xSg9Z-8xFyzT-7AxM4S-8rPgjX-4a5m3g-8nRLvV-61Tufj-8rNrQH-8rRwEd-8nUWny-xtF8bm-xeodXd-7U3tqr-7U6Grm-7U6GJL-8whjkB-8phRvg-7U3tEk-xwAkf8-7U3trg-7U6GDf-wyYS5u-7HViKw-7U3tpR-8nSyvF-7VLVdi-7VQaRj-7HRmX2-wz87PH-8pm2WJ-8cmcUR-8m76oT-4L9RYw-89a8Cf-8bFC85-8phRwM>

4. designmilk, GoodHomes. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/designmilk/17148493866/in/photolist-s8mvMm-c9N4TE-8joJuk-9uecRA-7jdF6C-8xX1ZS-4fFoLP-y8DWT6-838T6y-r5QcPL-aN6FuP-4C49wD-7C7VJz-5zEhBn-cankPb-c9N3XY-c8UbPh-c8UbVG-pCYRsM-6fNE8x-c8UcsL-c8EFTy-canxgy-c8wtJE-c8wuN1-6fNBQR-6fSNFG-6fNCaP-64vNyh-hE5oza-ciEv2A-deu1WD-c8EGGL-c8EUJ7->

6. homestilo. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/homestilo/8371948890/in/photolist-oBxPyD-hGCrL5-dgDh1T-oeDDfB-c3cD9y-9pGaVB-bwfMW9-9pKcB9-9nrJVw-dKNqGG-8QyhRx-9pGaEa-7mP4iN-chuwHW-hGC5bk-9nrJNd-9pGaUr-7n8JmT-nKA7Yq-i6tBHR-9pGZDM-dKNqHm-nLXnLR-dKGWYx-8Fi-3Fh-9BVUfn-dKNqJo-6JRPdY-nLVLwq-dtiGvY-cmGRFy-i6qqKn-9CvFup-atomD5-fwwyjk-9bLKq8-pBKiUs-vwrCDT-6Qypc3-6Qypdj-A7H-Gc-bBioRp-ft9yhU-4TLNB2-6p8KEW>

7. apartment28. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/52862371@N08/4868858377/in/photolist-8qfaY6-8e3eKH-dNGXca-dKYgXN-fHXc7h-garCWp-6W4BFR-f1aNr9-af4XCM-4PRYxo-e8yxPP-dLjurj-dUNybx-4PMGQt-mseqBh-dCJqYi-dQBxxr-awwjBe-6XL52u-gifcz7-xJk5tf-eYcF6b-dVmFUX-BeZ7v-e2RXrh-hHJSV2-dQ5m99-6SzGUK-hHgBNH-hHwfGL-6W7ENm-hHbD8C-p5xnd9->

8. Soffie Hicks, Castle Deudraeth. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/ohhbetty/3408058172/in/photolist-6cabXE-9yKFN8-8dW8gc-8curpq-8cr6B4-8curij-A7HGf-8curk3-8cr6RR-89NmoC-8curi5-8curv9-8curm1-8curtb-8curwA-5S6adJ-8cr6Qn-8curmw-iNpH9k-8cr6NM-8curr5-eRgTdg-9cignaG-8curtw-8cr6PP-8cr6Fk-5a1vBj-9bQ2j5-7hXjpC-tATz6-8curqG-atMLeP-8curkA-cM1YE-e3NYQQ-fttcB1-6Qypcs-9CvFup-atomD5-fwwyjk-9bLKq8-pBKiuS-vwrCDT-6Qypc3-6Qypdj-A7H-Gc-bBioRp-ft9yhU-4TLNB2-6p8KEW>

9. Antonio Tajuelo, Taipei Story House. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/antoniotajuelo/11960533914/in/photolist-jdUS2Y-2i1hf3-87UGXf-47bqqP-HurXg-g4kG2k-anDH4B-anDGKD-aCKzJg-7En5Ym-dnvXmY-aRsEUD-bfXifM-7ECsRh-9Y4Dn2-muG9MA-o6hxZa-4xwT2F-a7Ukrh-6mZ7J2-aFav8-7oWd2-4jYBiX-vA5fzy-6P8X-Dz-ddLqAk-g2oFUV-7CAY8Y-8qAHdH-9VEacE-ray5oQ-rs2Qh5-5Up6gT-pbMSUG-a6jJ19-nZf9xW-dWUTI3-gpbj1K-nwR3UA-4z2eiG-ph5oJL-vjrp-kH-2XxkVV-8KXQhv-rpQQQh-dV11Vn-6cR11j-63LRo4-ggdzRQ-ggdp4W>

11. Susan Serra. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/kitchendesigner/3259443503/in/photolist-5Y2uZM-5Y6Lz1-5Y6LwU-5Y6Lx1-5Y6LyN-5Y6LwC-5Y6Lyu-5Y2G7Z-5Y6Lwj-5Y6Lyh-5Y6LxQ-8nYMJe-8o2W6L-8o2Gpw-8nYJbR-8nYNt6-8o2XXf-8o2WmC-8nYxmx-8o2GvW-8o2TPf-8nYJJ8-8o2ULb-8nYLyZ-8o2V41-8nYKpH-8nYDqT-8nYJyx-riNYfs-8nYMS6-4iMYLW-5Y2v1F-9LJ-JMB-9LMw>

Layout Grafiikan alkuperäinen kuva:

Georgio Pauwels. Flickr.com

<https://www.flickr.com/photos/frosch50/13908526896/in/photolist-nc-3QtS-nqoKYU-vxyqa-aGszyM-bV4Tgw-i2CjjK-ctpVb3-dWDDTb-7dNx9J-jDsXz4-uCF1Yq-ntHLMn-nNGYPR-jxx5ep-sasXwh-cigQb7-7V2eQM-nMjNFy-sopBD5-dfxfcv-kR9uJK-dzHe8B-hQH252-jUG6h1-7qrsXp-hB-FQfr-dkttcN-s9xyig-nBTJUH-64MT9m-6t2pMZ-64HD7Z-64MU9C-gpXa-zX-7dQsh2-tqhvR-sq1yes-a3MUen-fhEqx1-5X6Uem-dQoSa6-c2ERu-5Zvw8h-qZpwg9-rctyXS-9CHLRM-nV6Z3E-qMSXov-7yXQca-ssQ968>



Liitteet

Liite 1: Lomake A kysymykset, Riikka Karonen

Tyrnikoti - sisustussuunnitelma, tilanne kartoitus

-Montako asukaspaikkaa Häävuoren palvelukeskuksen hoivakodissa on Tyrnikoti laajennuksen jälkeen?

-Mikä on arvio Mynämäen alueella tehostettua palveluasumista tarvitsevien muistisairaiden määrästä vuonna 2025?

-Kuinka vanha on tällä hetkellä vanhin asukas?

-Kuinka vanha on tällä hetkellä nuorin asukas?

-Mikä on asukkaiden keskimääräinen ikä tällä hetkellä?

-Mikä on palvelusuhteen keskimääräinen kesto tällä hetkellä?

-Mikä on arvio palvelusuhteen kestosta tulevaisuudessa?

-Kuinka monta kertaa vuorokaudessa hoitaja hoitaa/avustaa asukkaita henkilökohtaisesti? (henkilökohtainen avustaminen esimerkiksi asukkaan omassa huoneessa jolloin hoitajan aika kuluu täysin yhden asukkaan parissa)

-Mikäli riippuen asukkaan tarpeesta ja sopimuksesta:

Kuinka monta kertaa vuorokaudessa hoitaja hoitaa/avustaa eniten apua tarvitsevia asukkaita henkilökohtaisesti?

Mikä on näiden eniten apua tarvitsevien määrä suhteessa koko tehostetun palveluasumisen asukkaiden määrään?

-Kuinka monta kertaa vuorokaudessa hoitaja hoitaa/avustaa vähiten apua tarvitsevia asukkaita henkilökohtaisesti?

Mikä on näiden vähiten apua tarvitsevien määrä suhteessa koko tehostetun palveluasumisen asukkaiden määrään?

-Mikä on Häävuoren palvelukeskuksen tehostetun palveluasumisen suurin menoerä per kk?

-Mikä oli Häävuoren palvelukeskuksen liikevaihto vuonna 2014?

-Montako muistisairaiden hoitoon soveltuvaa tehostettua palveluasumista tarjoavaa palvelukotia on Mynämäen alueella?

Liite 2: Kysely Häävuoren Palvelukeskuksen asukkaiden omaisille

Kysely on osa Ida Vuorisen opinnäytetyötä, opinnäytetyön kohteena on Häävuoren Palvelukeskuksen uudisrakennuksen sisustus- ja tilaratkaisut. Kyselyn tuottamaa sisältöä käytetään opinnäytetyössä esiteltävän sisustussuunnitelman tekemiseen. Kyselyyn tulee vastata nimettömänä. Olkaa hyvä ja palauttakaa vastauksenne taiteltuna viereiseen laatikkoon, kiitos.

Haluan pitää vastaukseni salattuna, vastauksiani ei saa julkaista sellaisinaan.

1. Kuinka kauan läheisesi on asunut Häävuoren Palvelukeskuksessa?

alle 1 vuoden

1-3 vuotta

yli 3 vuotta

2. Mikä teidän mielestänne on sisustus- ja tilaratkaisullisesti tärkeintä tehostetun palveluasumisen elinympäristössä?

3. Vieraillessasi läheisesi luona Häävuoren Palvelukeskuksessa, viihdyttekö asukkaan omassa huoneessa vai kaipaisitteko yhteisiin tiloihin vierailuille sopivaa tilaa? Minkälaista?

4. Minkä koet olevan läheisellesi tärkein/mieluisin tekeminen Häävuoren Palvelukeskuksessa?

5. Mahdollistaako Häävuoren Palvelukeskuksen nykyiset sisustus- ja tilaratkaisut asukkaiden yksilöllisen persoonan ja elämäntyylin kuten ennen tehostettua palveluasumista? Mistä tämä johtuu?

6. Ideoi ja anna palautetta sisustus- ja tilaratkaisuista: Inspiroivana kysymyksenä ”Minkälainen on hyvin sisustettu ja suunniteltu tehostetun palveluasumisen koti?”.

Kiitos! Lisäkysymyksiä ja ideoita: ida.vuorinen@novia.fi

Liite 3: Haastattelu, Laura Viikari

-Mikä on yleisin harhaluulo muistisairaista ikäihmisistä?

-Mitä olet mieltä siitä, että iäkkäiden muistisairaiden kotona asumista pyritään pitkittämään ennen palveluasumiseen siirtymistä?

-Mikä on muistisairauksien ja muistisairaiden hoidon tilanne tulevaisuudessa?

Tuleeko muistisairauksien määrä ja laatu muuttumaan?

Kuinka muistisairaiden hoito tulee muuttumaan tulevaisuudessa?

-Mitä mieltä olet nykyisistä uusista muistisairaiden palvelukodeista? Onko oikeat asiat osattu huomioida niin sisustuksessa, pohjaratkaisuissa kuin toiminnan periaatteissakin?

-Mikä on tärkeintä iäkkään muistisairaahan hoidossa, turvallisuuden lisäksi? Rutiinien ja päivärytmin merkitys?

Mitä erityispiirteitä muistisairaiden hoitoon/asumiseen tarkoitettussa tilassa tulisi olla / tulisi ottaa huomioon?

-Minkälainen merkitys elinympäristöllä, esimerkiksi sisustuksella ja pohjaratkaisulla, on iäkkäälle muistisairaalle?

-Onko musiikilla, jollakin muulla taidemuodolla tai aktiviteetilla erityistä merkitystä muistisairaiden hoidossa?

-Mitä mieltä olet valoterapiasta osana muistisairaiden hoitoa?

-Kuinka iäkästä fyysisesti huonossa kunnossa olevaa muistisairasta tulisi aktivoida päivärutiinien lisäksi?

-Kuinka sinä sisustaisit muistisairaiden palvelukodin? Tulisiko sisustuksen olla jatkuvaa vai onko vaihtelu ja muokattavuus tärkeää? Kuinka virikkeellisiä tilojen tulisi itsessään olla vai tulisiko virikkeellisyyden tapahtua hoitajien toimesta?

-Mikä on mielestäni pohjaratkaisussa tärkeintä? Esimerkiksi tulisiko asukkaalla olla suora näköyhteys huoneesta ruokalaan vai tulisiko asukkaan pärjätä kylttien avulla?

-Mitä mieltä olet sisustuksen ja pohjaratkaisun värikoodaamisesta? Esimerkiksi kaikki wc:n ovet tietyllä värillä? Ruokalan sisustus ja käytävällä olevat opasteet yhdellä värillä ja sisustus sekä matka olohuoneeseen toisella värillä?

-Kuinka muistisairaus vaikuttaa ihmisen värinäköön?

Liite 4. Palvelumalli

Aamutoimet

"Nostoapu" ym kylpyhuone tarvike

	WC, hampaiden pesu, hiukset	Vaatteet
--	-----------------------------	----------

Tarvikkeiden hakeminen (vaipat, lääkkeet ym)	Siirtyä asukkaan huoneeseen	Asukkaan avustaminen wc:ssä	Hampaiden pesu, hiusten harjaus	WC tilojen ja apuvälineiden puhdistus	Asukkaan pukeminen	Tilanteen arviointi: esim. Mahdollinen lakanoiden vaihto	Sängyn peittäminen ja verhojen avaaminen
--	-----------------------------	-----------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------	--	--

Toistuvasti: tarviketarpeiden seuraaminen, tarvikkeiden siirtely, kuorman purku, puhelimeen tulevat hälytykset

Lääke kuorman purku	Lääkkeiden jakaminen rasioihin	Vaippa kuorman purku
---------------------	--------------------------------	----------------------

Lääkkeiden toimitus

Esimerkki asukas:

Käyttää pyörätuolia, tarvitsee ajoittain apua kulkemiseen

Ajantaju reistailee toisinaan

Sisätiloissa kulkee itsenäisesti vaivihkaa

Yhdellä hoitajalla keskimäärin 7 asukasta per vuoro

Kukin hoitaja suorittaa asiat omassa järjestyksessään oman tyylin mukaan

Usein eri vaiheet suoritetaan lomittain asukkaiden kesken, esimerkiksi saunotus osittain yhdessä samaa sukupuolta olevan asukkaan kanssa, HUOM vuoron vaihdot, raportointi. Maininta lisä wc:t ym

Aamiainen

Lääkkeet ym terveydenhoito	Asukkaan itsenäistä omaa aikaa	Hoitaja tuo aamiaisen
----------------------------	--------------------------------	-----------------------

Lääkkeiden jakaminen ym mahdollinen terveydenhoito (haavat, pistokset ym)	Vaatehuolto (likapyykki korin vieminen pesuun)	Aamiaisen valmistus/hakeminen	Ruuan jakaminen	Ruuan vieminen asukkaalle
---	--	-------------------------------	-----------------	---------------------------

älytykset, tilojen yleinen hoito esim. Siivoaminen ja desinfiointi

Pyykin pesu,
kuivatus ja
takaisin
vieminen

Aamiaisen
tarvikkeiden
toimitus ja kuorman
purku

Sauna

Syöminen		Ulkovaatteet	Siirtyminen saunalle
----------	--	--------------	----------------------

Aamiaisen pois siivoaminen	Tarvikkeiden kantaminen ruokalaan
----------------------------	-----------------------------------

Kerää asukkaan saunatarvikkeet	Asukkaan hakeminen, ulkovaatteet
--------------------------------	----------------------------------

Siirtyminen saunalle	Pukeutuu pesemiseen sopiviin vaatteisiin
----------------------	--

Tiskikoneen täyttö ja tyhjennys

Toinen hoitaja mukana pyörittämässä saunotusta

Pesutuoli

wc	Riisuuntu- minen	Peseyty- minen	Kuivaami- nen	Mahdollinen vaippa	Pukeutumi- nen	Hiukset ja voiteet
----	---------------------	-------------------	------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------

Avustus wc:ssä	Auttaa riisumisessa	Peseminen	Kuivaami- nen	Mahdollinen vaippa	Pukeminen	Hiukset ja kosteusvoi- teet ym.	Tilojen kui- vaus ja siis- timinen
-------------------	------------------------	-----------	------------------	-----------------------	-----------	---------------------------------------	--



Lounas

Ulkovaatteet	Siirtyminen sisälle	Ulkovaatteet pois	
--------------	---------------------	-------------------	--

Omien pesuvaatteiden vaihto	Ulkovaatteet	Siirtyminen sisälle	Ulkovaatteet pois	Saunatarvikkeiden purkaminen
-----------------------------	--------------	---------------------	-------------------	------------------------------

Ruuan hakeminen	Pöydän kattaminen ja ruuan jakaminen
-----------------	--------------------------------------



Ruuan valmistus

Iltapäivä kahvit

Siirtyminen
ruokalaan

Syöminen

Lääkkeet



Asukkaiden
hakeminen

Ruuan
tarjoilu

Asukkaiden
avustus

Lääkkeet

Pöytien
siivoaminen
ja astioiden
keräys

Tiskit ja
astioiden
palautus

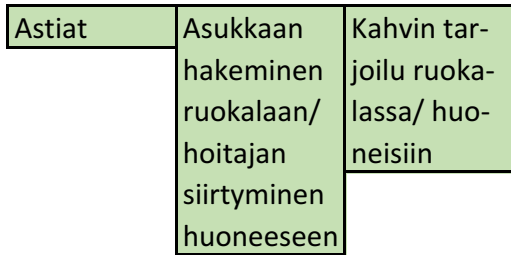
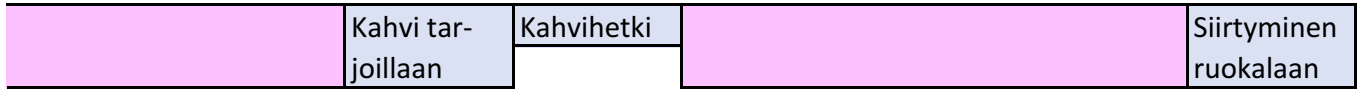
Iltapäivä
kahvin val-
mistus



Tiskikoneen
täyttäminen
ja tyhjentä-
minen

Yhteis tuolijumppa

Tila jumppaa varten



Siivoaminen

Ruokalan muuntaminen jumppaan sopivaksi

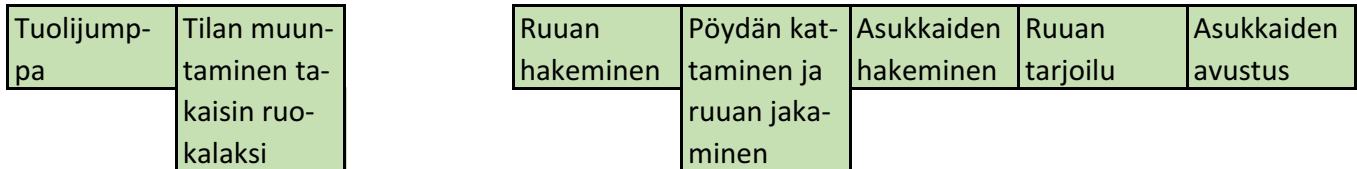
Asukkaiden hakeminen

Tiskikoneen täyttäminen ja tyhjentäminen

Tuolijumppan suunnittelu

Tarvikkeiden toimitus

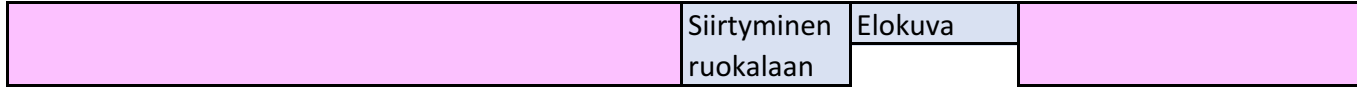
Päivällinen



Ruuan valmistus

Iltaohjelma/elokuva

Tila ja tekniikka elokuvaa varten



Pöytien siivoaminen ja astioiden keräys

Tiskit ja astioiden palautus

Ruokalan muuntaminen elokuvan katseluun sopivaksi

Asukkaisen hakeminen ja asettaminen paikoilleen

Elokuva

Ruokalan muuntaminen takaisin

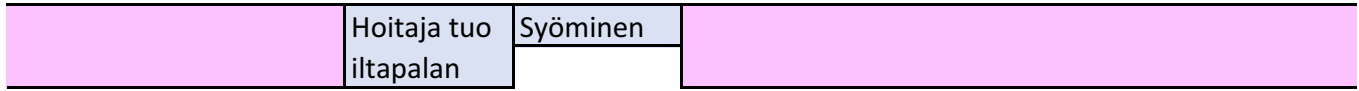


Tiskikoneen täyttäminen ja tyhjentäminen

Elokuvan hankinta

Iltapala

Iltatoimet



Iltapalan valmistus/hakeminen

Ruuan jakaminen

Ruuan vieminen asukkaalle

Iltapalan pois siivoaminen

Tarvikkeiden kantaminen ruokalaan

Tarvikkeiden hakeminen (vaipat, lääkkeet ym)

Iltapala tarvikkeiden toimitus ja kuorman purku

Tiskikoneen täyttö ja tyhjennys

	WC, hampaiden pesu, hiukset	Yöpuku	Lääkkeet ym terveydenhoito
--	-----------------------------	--------	----------------------------

Siirtyä asukkaan huoneeseen	Asukkaan avustaminen wc:ssä	Hampaiden pesu, hius- ten harjaus	WC tilojen ja apuväli- neiden puh- distus	Asukkaan riisuminen ja pukemi- nen yö- asuun	Lääkkeiden jakaminen ym mahdollinen terveydenhoito
-----------------------------------	-----------------------------------	---	--	--	---



Nukkumaan



Asukkaan
avustami-
nen nukku-
maan

Verhojen
sulkeminen
jne.

Yö vahtiminen
ym. →

