



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakastarpeiden kartoitus ja niiden hyödyntäminen - Case Ettonet Oy

Kähkönen, Teemu

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Asiakastarpeiden kartoitus ja niiden hyödyntäminen -
Case Ettonet Oy

Teemu Kähkönen
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Teemu Kähkönen

Asiakastarpeiden kartoitus ja niiden hyödyntäminen - Case Ettonet Oy

Vuosi

2012

Sivumäärä

58

Opinnäytetyön lähtökohtana opinnäytetyöntekijä tutustui uuteen alaan täyttääkseen toimeksiantajan asettamat työn tehtävät ja tavoitteet. Opinnäytetyö toteutettiin projektina. Sen keskeinen tehtävä oli saada haastateltavilta henkilöiltä hyödyllistä tietoa, jota voidaan hyödyntää työn tuloksissa sekä toimittaa alaan liittyvää arvokasta tietoa toimeksiantajalle. Työn tavoitteena oli tuoda toimeksiantajayritykselle tietoa kohderyhmään kuuluvien senioreiden iän tuomista haitoista, antaa ehdotuksia, millä tuotteilla toimeksiantaja voisi laajentaa tuotevalikoimaansa sekä miten nykyisiä tuotteita voitaisiin kehittää. Toimeksiantajayritys Ettonet Oy myy ja suunnittelee apuvälineitä senioreille ja liikuntarajoitteisille henkilöille. Sen kohderyhmät voidaan jakaa käyttäjiin sekä tuotteiden ostajiin. Käyttäjiin kuuluvat seniorit ja liikuntarajoitteiset. Ostajakohderyhmään taas kuuluvat käyttäjät sekä heidän läheisensä, palvelutalot ja ryhmäkodit sekä kunnalliset palveluntarjoajat.

Projektin teoreettisena viitekehyksenä toimi apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavat tekijät, tuotekehitys sekä teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä. Apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavia tekijöitä ovat väestön iänkehitys, valtion vanhustenhoidon strategia, apuvälineiden tarjonta, senioreiden kulutustottumukset, kodin merkitys seniorille, seniorikuluttajan taloudelliset resurssit sekä palveluasumisen määrä. Työssä käsitellään myös tuotekehitystä keskittyen sen kahteen ensimmäiseen vaiheeseen, ideointiin sekä osaan esituskimusta.

Opinnäytetyöhön haastateltiin yhteensä kahdeksaa senioria. Kaikki seniorihaastattelut tehtiin senioreiden omissa kodeissa. Palvelutalojen ja ryhmäkotien haastatteluisa henkilökuntaa oli mukana yhteensä 13 henkilöä. Haastateltavina henkilöinä oli niin palvelutalojen ja ryhmäkotien johtoa kuin hoitajiakin. Haastattelut olivat joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluja. Haastattelupaikkana toimi jokaisessa haastattelussa haastateltavien työpaikka eli palvelutalo tai ryhmäkoti. Palvelutalo- ja ryhmäkotihaastattelupaikkoja oli molempia kaksi kappaletta. Haastateluisa apuna käytettiin teemaahaastattelumenetelmää.

Opinnäytetyön tulokset koostuvat opinnäytetyöntekijän omien arviointien ja haastatteluiden yhteisestä summasta. Tekijä tutustui työn aikana apuvälinemarkkinoihin, toimeksiantajayritykseen, senioreihin ja heidän arjen haasteisiin sekä elämään ja palvelutalojen ja ryhmäkotien toimintaan ja haasteisiin. Opinnäytetyön tulokset jaettiin neljään kategoriaan: uudet innovaatiot, olemassa olevien tuotteiden parannusehdotukset, tuotevalikoiman laajentamisehdotukset sekä haastetilanteet, joihin ei vielä ratkaisua ole keksitty. Lisäksi tekijä kartutti projektityöstä muuta hyödyllistä tietoa senioreista sekä seniorihoitoalasta, jota toimitti toimeksiantajalleen. Ettonet Oy haluaa painottaa tuotteissaan turvallisuutta, ergonomiaa sekä designia. Nämä elementit opinnäytetyöntekijä pyrki ottamaan huomioon esitettyissä tuloksissa.

Avainsanat: apuväline, apuvälinemarkkinat, seniori, tuotekehitys

Teemu Kähkönen

Screening of consumer needs and their utilization - Case Ettonet Oy

Year	2012	Pages	58
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to become familiar with the new industry in order to fulfill the requirements of the specific tasks and objectives set by the principal. The thesis was executed as a project. The main function of the thesis was to obtain useful information from the interviewees that could be used in the results of the thesis and also to deliver valuable information of the industry to the principal. The main objective of this paper was to deliver information to the principal company of the disadvantages of aging faced by the target group. In addition, proposals were given to the principal as for the products that could be obtained in order to broaden its product line as well as for how to further improve the existing products. The principal, Ettonet Oy, designs and sells assistive devices to seniors and to people with reduced mobility. Ettonet Oy's target market can be divided into two segments: the users and the buyers. The users-segment includes seniors and people with reduced mobility. The buyers-segment consists of family members of the users, service and senior homes as well as municipal service providers.

The factors influencing the demand in the assistive devices market, product development, and theme interview as a data collection method acted as a theoretic frame of reference of the project. The factors influencing the assistive device market are the population's age development, the governmental strategy toward the care for the elderly, the supply of assistive devices, spending habits of the elderly, the importance of home to the seniors, senior consumers' economic resources as well as the level of nursing home inhabitants. The thesis also deals with product development focusing on its first two phases, brainstorming and part of the pilot study.

A total of eight seniors were interviewed for this thesis paper. All of the interviews were conducted at the seniors' own homes. Nursing and senior home interviews consisted of a total of 13 individuals. The people interviewed ranged from the executives to the nurses of the nursing and senior homes. The theme interview method was used in this project and the interviews were carried out individually or in couples or groups. Each interview was conducted at the interviewee's workplace, i.e. a nursing or senior home, and two of both kinds of homes were chosen for the project.

The result of the thesis is the sum of the interviews and the authors own assessment. During the project the author became familiar with the assistive devices market, the principal company, the seniors and their daily lives and the challenges in them, and also with the operations and challenges of nursing and senior homes. The results were divided into four categories: new innovations; proposals for improving existing products; proposals for product line extension; and the challenges for which there are no found solution at the time. Further, the author obtained additional valuable information about seniors and nursing homes that he delivered to the principal. Ettonet Oy emphasizes in its products their safety, ergonomics, and design. These elements were taken into consideration in the presented results of this project.

Key words: assistive device, assistive device market, seniors, product development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimeksiantajan esittely	8
2.1	Toimeksiantajan strategia.....	9
2.2	Tuote-esimerkit	10
2.3	Kohderyhmät.....	11
2.3.1	Tuotteiden käyttäjät	11
2.3.1	Tuotteiden ostajat	12
3	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	13
3.1	Tavoitteet	13
3.2	Rajaus	14
4	Apuvälinemarkkinoihin vaikuttavat tekijät.....	14
4.1	Laitos-Suomesta kohti koti-Suomea.....	16
4.2	Kodin merkitys seniorille ja apuvälineet kotona asumisen tukena	17
4.3	Väestön ikärakenteen kehitys.....	19
4.4	Seniori.....	20
4.5	Seniori kuluttajana.....	21
5	Tuotekehitys	22
5.1	Tuotekehityksen työvaiheet.....	23
5.1.1	Tuotekehityksen ideointi.....	24
5.1.2	Tuotekehityksen esitutkimus.....	25
6	Projektin toteutus	26
6.1	Projektin eteneminen	26
6.2	Teemahaastattelu tiedonkeruun työkaluna	28
6.3	Valmistautuminen haastatteluun.....	28
6.4	Missä haastatella	29
6.5	Miten puhua	30
6.6	Haastateltavat	31
6.6.1	Seniorit ja omaishoitajat	32
6.6.2	Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökunta	32
6.7	Haastatteluiden teemat.....	33
6.7.1	Seniorihaastatteluiden teemat	33
6.7.2	Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökunnan teemat	35
6.8	Haastatteluiden analysointi	36
7	Haastatteluiden yhteenveto teemoittain	36
7.1	Tausta	36
7.2	Arki ja ympäristö	37
7.3	Käytössä olevat välineet	37

7.4	Haasteet	38
7.5	Hyvä apuväline	39
7.6	Seniorin tulevaisuus ja hyvä elämä	40
7.7	Ihanne palvelutalo/ryhmäkoti	41
8	Opinnäytetyön tulokset	42
8.1	Uudet innovaatioideat.....	42
8.1.1	Sisutustarramatto	43
8.1.2	WC-kippisistuin	43
8.2	Tuotteiden parannusehdotukset.....	44
8.2.1	Venyvä avainkaulanauha.....	44
8.2.2	Tukikahva lisä- tai taittokahvalla	44
8.2.3	Turvallisempi Zorbas-jakkara	45
8.3	Tuotevalikoiman laajentamisehdotukset	45
8.3.1	Suojat sohviin ja nojatuoleihin	45
8.3.2	Viriket tuotteet	46
8.4	Haastetilanteita ja muita alalle tyypillisiä ongelmia	47
9	Projektin arviointi	48
	Lähteet	51
	Kuviot	54
	Taulukot	55
	Liitteet.....	56

1 Johdanto

Apuvälineet, niiden markkinat ja hoitoala olivat opinnäytetyöntekijälle täysin uutta. Kyseisistä asioista tekijällä ei ollut juuri lainkaan tietoa, vastaanottaessaan projektin toimeksiantajalta. Tarve projektille syntyi keskusteluvaiheessa toimeksiantajan kanssa, jossa kohtasivat projektin tekijän kiinnostuksen kohteet sekä toimeksiantajan tarve saada tietoa kohderyhmänsä tarpeista. Tekijä otti tuntemattomasta aiheesta koostuvan projektin haasteena vastaan.

Toimeksiantaja antoi opinnäytetyöntekijälle vapaat kädet projektin suunnitteluun. Tarvittaessa toimeksiantaja neuvoi ja ohjasi opinnäytetyöntekijää oikeaan suuntaan. Lukuisat keskustelut opinnäytetyöprojektin toimeksiantajan Rolf Thermanin kanssa kasvattivat työn mielenkiintoa projektia kohtaan.

Opinnäytetyön tehtävänä oli saada tietoa senioreiden iän tuomista haitoista. Opinnäytetyön tekijä kartutti tietoa haastattelemalla senioreita ja heitä ammatikseen avustavia henkilöitä. Tavoitteena oli hyödyntää kerättyä tietoa, jotta Ettonet Oy voisi palvella asiakkaitaan paremmin. Tietoa hyödynnettiin ehdottamalla toimeksiantajayritykselle uusia innovaatioideoita, tuotteiden parannusehdotuksia, tuotteita, joilla se voisi laajentaa tuotevalikoimaansa sekä kertomalla haasteista, joita seniori kohtaa arjessa.

Työn keskeisin käsite on apuväline, joka on väline, laite tai vastaava, joka edistää tai ylläpitää henkilön toimintakykyä ja osallistumista silloin, kun se on vamman, sairauden tai ikään-tymisen vuoksi heikentynyt. (Apuvälinepalvelunimikkeistö terveydenhuoltoon 2004, Suomen Kuntaliitto).

Työn viitekehyksenä toimi apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavat tekijät (Kuvio 4), tuotekehitys sekä teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä. Apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavat tekijät ovat väestön ikääntyminen, kotihoidon ja palveluasumisen lisääntyminen, apuvälineiden tarjonta, senioreiden kulutustottumukset, valtion vanhustenhoidon strategia, seniorikuluttajan taloudelliset resurssit sekä kotona asumisen merkitys seniorille. Tuotekehityksessä opinnäytetyöntekijä keskittyi pelkästään tuotekehityksen kahteen ensimmäiseen työvaiheeseen, ideointiin ja osaan esitutkimusta. Apuvälinemarkkinoihin vaikuttavat tekijät selkeytyivät opinnäytetyön tekijälle sen työstämisen aikana. Näiden tekijöiden vaikutus muodostaa tulevaisuudessa apuvälinemarkkinoiden suunnan.

Opinnäytetyöntekijä käytti hyväksi Monica Lööwin rakentamaa projektin etenemistapaa (Kuvio 6). Tätä noudattamalla projektin kulku selkeytyi projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Projektin tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tekijä haas-

tatteli niin senioreita, omaishoitajia kuin palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökuntaa. Haastatteleamalla Ettonet Oy:n tuotteiden potentiaalisia seniori- sekä palvelutalo- ja ryhmäkoti-asiakkaita saatiin selville, mitkä ovat juuri oikean kohderyhmän haitat sekä tarpeet. Teemat tekijä rakensi itse. Haastatteluiden jälkeen nauhoitettu haastattelumateriaali litteroitiin sekä analysoitiin.

Tuloksissa fokus oli ehdottaa markkinoille uusia innovaatioita tai parannuksia jo keksittyyn tuotteeseen. Tarkoituksena oli myös ehdottaa, minkälaisilla tuotteilla Ettonet Oy:n tuotevalikoimaa voidaan laajentaa. Laajentaessa täytyy ottaa huomioon toimeksiantajan painopistealueet eli käytännössä uuden tuotteen täytyy samaistua yrityksen tuotevalikoimaan.

2 Toimeksiantajan esittely

Ettonet Oy on hyvinvointialan yritys. Se myy tuotteita, joiden tarkoituksena on mahdollistaa ikääntyville henkilöille ja ihmisille, joilla on alentunut toimintakyky, itsenäinen ja turvallinen elämä omassa kodissa tai kodinomaisissa olosuhteissa. Ettonet Oy suunnittelee ja tuottaa itse tuotteitaan sekä jälleenmyy muiden yritysten valmistamia tuotteita. Malliston suunnittelussa käytetään suomalaista muotoiluosaamista ja valmistustaitoa. Ettonet Oy on huomioinut ergonomiset lähtökohdat kalusteissaan ja apulaitteissaan. Niiden avulla kodista voidaan rakentaa arkielämän toimintaa tukeva ja asuinympäristöstä muodostuu kodikas ja mukava. Ettonet Oy hakee ratkaisuja elinympäristön muuttuviin tarpeisiin. (Ettonet Oy 2011.)

Ettonet Oy on perustettu vuonna 2009, kun Rolf Therman ja Arvo Pekuri päättivät yhdistää liiketoimintansa. Aikaisemmin molemmat toimivat itsenäisinä yrittäjinä samalla toimialalla, Therman Helsingissä ja Pekuri Lahdessa. Rolf Therman omisti aikaisemmin yrityksen nimeltä Geridé. Ettonet Oy:llä on myymälät Helsingissä ja Lahdessa. Yrityksellä on myös verkkokauppa. Ettonet Oy:n asiakkaita ovat yksityishenkilöt, yritykset sekä julkiset palveluntarjoajat. (Ettonet Oy 2011.)

Opinnäytetyöprojektin toimeksiantaja ja yhteyshenkilö Rolf Therman sai liikeideansa jo 1990-luvulla omakohtaisten kokemusten kautta. Hänen isänsä sairasti Parkinsonin tautia, joka rajoitti liikkumista ja arkisia toimia. Therman näki läheltä, mitä alentuneen toimintakyvyn omaava henkilö tarvitsee elääkseen arjessa mahdollisimman vaivattomasti. Näin syntyi liikeidea, myydä välineitä, joilla helpottaa iän tai sairauden tuomia haittoja. (Ettonet Oy 2011.)

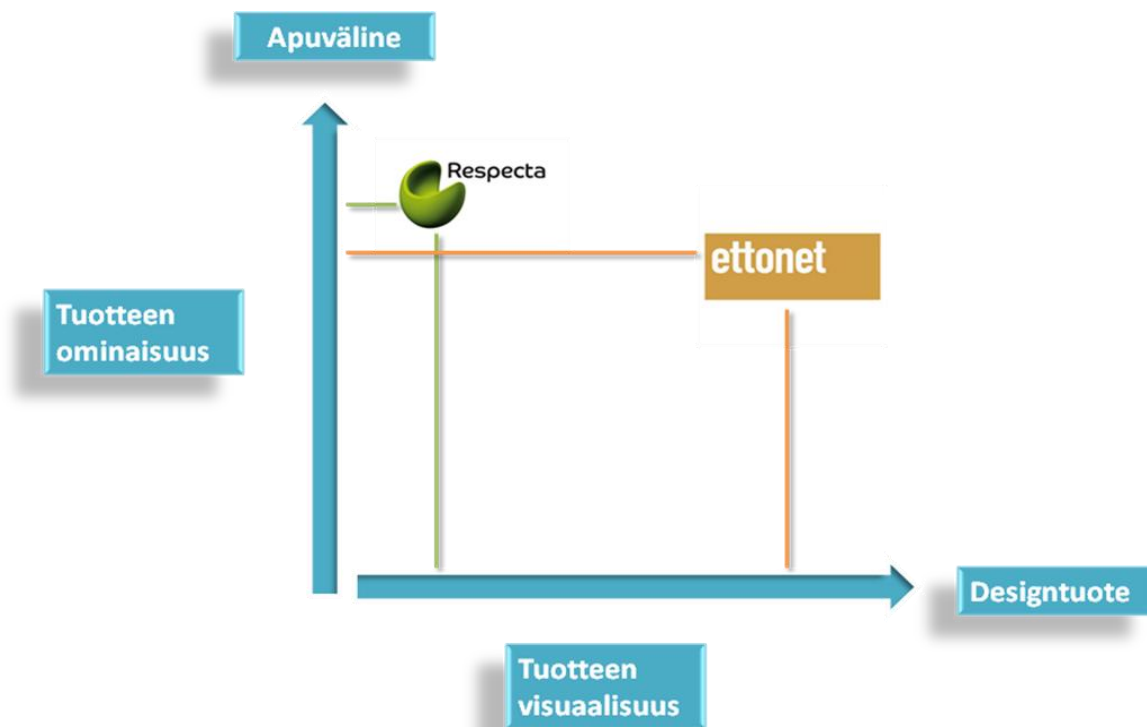
2.1 Toimeksiantajan strategia

Ettonet Oy:n valikoimaan kuuluu tuotteita, joilla helpottaa iän tai sairauden tuomia haittoja. Yrityksen painopistealueita ovat: sisustus ja asuminen, kotiaskareet, kuntoilu ja hyvä olo, lukeminen, harrastukset, hygienia, turvallisuus, ortopedia ja ergonomia sekä liikkuminen sisällä ja ulkona. Tuotteissa korostuu ergonomia ja turvallisuus. Design on myös tärkeä lähtökohta tuotteille, joita Ettonet Oy myy ja suunnittelee. (Ettonet Oy.)

Yritys välttää käyttämästä tuotteistaan sanaa apuväline, joten on osuvampaa sanoa, että tuotteiden ominaisuuksilla helpotetaan iän tai sairauden tuomia haittoja. Nämä ominaisuudet tuovat lisäarvoa tuotteeseen ja osa niistä on visuaalisuudelta piilotettuja. Esimerkiksi seniori ei halua aina tuoda esille käyttävänsä välinettä, jossa on ominaisuus, joka auttaa iän tai sairauden tuomissa haitoissa. Ettonet Oy:n päämarkkina-alueet ovat Päijät-Hame sekä Uusimaa. Lisäksi verkkokauppa tavoittaa asiakkaita ympäri Suomea.

Ettonet Oy:n lähtökohtana on tarjota ratkaisuja muuttuviin arjen tilanteisiin sisustuksen, turvallisuuden ja designin avulla. Nämä tekijät erottavat Ettonet Oy:n kilpailijoistaan. Ettonet Oy:n yksi kilpailijoista on Respecta Oy, joka myy apuvälineitä ympäri Suomea. Ettonet Oy erottuu kuitenkin kilpailijastaan juuri sisustusratkaisujen sekä designin avulla (Kuvio 1). Respecta Oy myy puhtaasti apuvälineitä, jotka myös näyttävät apuvälineiltä. Ettonet Oy taas myy sisustus ja design-tuotteita, joiden tuoteominaisuuksiin kuuluvat apuvälineiden toiminnot. Ettonet Oy:n strategiaan kuuluu, että apuvälineen ei tarvitse näyttää apuvälineeltä, vaan se voi olla myös tyylikäs sisustusratkaisu. Ettonet Oy:n tarjonta on ainutlaatuista verrattuna muihin samankaltaisiin yrityksiin. Täysin vastaavanlaista yritystä ei Suomessa ole.

Opinnäytetyöntekijä vieraili kilpailevissa apuvälinemyymälöissä. Vierailuiden tarkoituksena oli vertailla myymälöiden tuotevalikoimaa Ettonet Oy:n valikoimaan. Vierailuiden kautta tuli ilmi, että Respecta Oy on suuri tekijä apuvälinemarkkinoilla ja moni apuvälineitä myyvä yritys myi pääasiassa Respecta Oy:n tuotteita. Vastaavanlaista myymäläkonseptia, kuin Ettonet Oy ei opinnäytetyöntekijä löytänyt. Myymälät olivat keskittyneet myymään enimmäkseen pelkkiä apuvälineitä, ei niinkään sisustusratkaisuja, joissa on apuvälineiden ominaisuuksia.



Kuvio 1: Ettonet Oy:n ja Respecta Oy:n strategiset erot.

2.2 Tuote-esimerkit

Tässä luvussa esitellään Ettonet Oy:n tämänhetkiseen tuotevalikoimaan kuuluvia tuotteita. Kuvat tuote-esimerkeistä löytyvät liitteestä 1.

KIPPIS-nousuaputuoli

KIPPIS-nousuaputuoliin on helppo istuutua ja helppo nousta. Suuri istuinkorkeus ja muotoon valetut tyynyt takaavat hyvän istuinergonomian, jota täydentää sähkökäyttöinen selän kallistus. Myös sähkön avulla toimiva nousuapumekanismi auttaa tuolista noustessa tai istuutuessa kallistamalla istuinosa. (Ettonet Oy, KIPPIS-nousuaputuoli 2011.)

Vieno-apupöytä

Vieno-tuoteperhettä täydentää apupöytä, jolla on monta tehtävää: tv-taso sängyn päässä, työpöytä sängyn vieressä, ruokapöytä sängyn päälle siirrettynä, kampaustyöpöytä seinän vieressä. (Ettonet Oy, Vieno-apupöytä 2011.)

PuuPaavo, vedettävä puu/lehtiteline

PuuPaavon avulla takkapuita ei enää tarvitse kantaa takan ääreen, vaan ne voidaan vetää tai työntää käyttöpaikalleen. PuuPaavo on samalla myös LehtiLiisa, käytettyjen lehtien säilytyspaikka ja kuljetusteline. Kaunis muotoilu tekee tuotteesta sisustusesineen, joka istuu monenlaisiin koteihin. (Ettonet Oy, vedettävä puu/lehtiteline Puupaavo 2011.)

Pystykahvainen keittiöveitsi Easi-Grip

Pystykahvaiset veitset mahdollistavat lujan ja turvallisen otteen sekä vähentävät ranteen kuormitusta. Työskenneltäessä pystykahvaisella veitsellä voidaan pitää ranne suorana ja hyödyntää tehokkaasti käsivarren lihaksia. Kahva on tukeva ja ergonomiseksi suunniteltu sekä valmistettu Non-Slip materiaalista. (Ettonet Oy, pystykahvainen keittiöveitsi Easi-grip 2011.)

2.3 Kohderyhmät

Ettonet Oy:n asiakkaat on jaettu kahteen eri kohderyhmään. Ne voidaan jakaa tuotteiden käyttäjiin (Kuvio 2) sekä tuotteiden ostajiin (Kuvio 3). Tuotteiden käyttäjät ostavat sekä käyttävät tuotteita. Tuotteiden ostajat taas ostavat tuotteita käyttöön tai lahjaksi välineitä tarvitsevalle henkilölle.

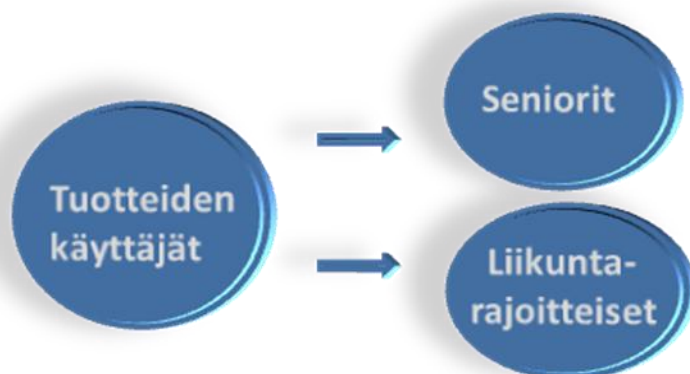
Ettonet Oy:n tärkein kohderyhmä on yksityiset senioriasiakkaat. Heidän ostonsa muodostavat n. 75 % koko yrityksen myynnistä. Palvelutalot ja ryhmäkodit muodostavat noin 15 % ja kunnalliset palvelut noin 10 % yrityksen myynnistä. (R.Therman, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2012.)

2.3.1 Tuotteiden käyttäjät

Apuväline on väline tai laite, jolla voidaan edistää ihmisen toimintakykyä silloin, kun henkilön toiminta ja osallistuminen on sairauden, vamman tai ikääntymisen takia heikentynyt. Suomessa ikääntyneet ihmiset ovat merkittävä apuvälineitä tarvitseva ryhmä. (Kotiranta & Salminen 2004, 7.) Samaa määrittelyä käyttävät myös Mäkinen, Kruus-Niemelä & Roivas (2009, 70).

Ettonet Oy:n tuotteiden käyttäjät ovat pääsääntöisesti juuri henkilöitä, joiden toimintakyky on heikentynyt iän tai sairauden takia. Ettonet Oy:n käyttäjäkohderyhmä voidaan jakaa kahteen alakohderyhmään: senioreihin sekä liikuntarajoitteisiin (Kuvio 2). Seniorit ovat iältään 55 vuotta täyttäneitä henkilöitä, joilla ei ole liikuntaa rajoittavia sairauksia. Liikuntarajoitteiset henkilöt voivat olla kaiken ikäisiä henkilöitä, joilla on sairaus tai vamma, joka haittaa liikku-

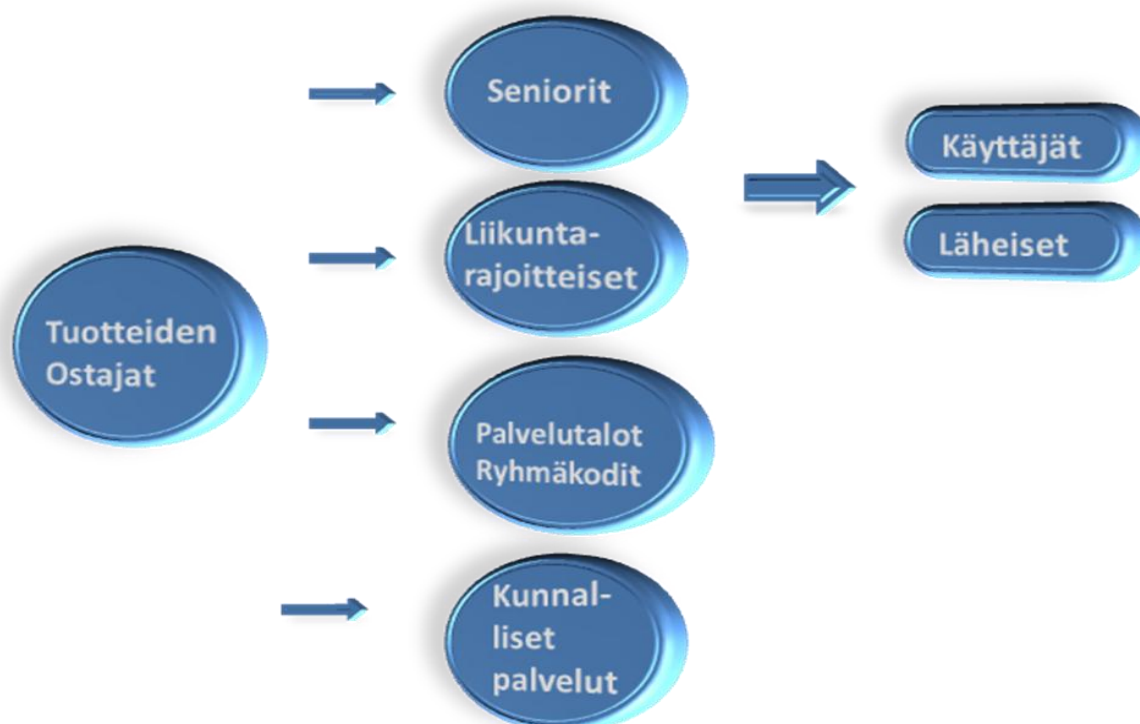
mista. Molemmat käyttäjäryhmät käyttävät tuotteita omassa kodissaan sekä kodinomaisissa paikoissa. (R. Therman, henkilökohtainen tiedonanto 19.10.2011)



Kuvio 2: Ettonet Oy:n käyttäjäkohderyhmä.

2.3.1 Tuotteiden ostajat

Ettonet Oy:llä on neljä kohderyhmää, jotka ostavat yritykseltä tuotteita. Ostajakohderyhmät (Kuvio 3) ovat: seniorit, liikuntarajoitteiset, palvelutalot ja ryhmäkodit ja kunnalliset palveluntarjoajat. Seniorikäyttäjät ja liikuntarajoitteiset käyttäjät ostavat tuotteita omaan käyttöön sekä saavat lahjaksi läheistensä ostamia välineitä. Suurin asiakasryhmä, joka ostaa seniorikäyttäjälle välineen lahjaksi ovat seniorin lapset sekä lapsenlapset. Myös liikuntarajoitteiset käyttäjät saavat lahjaksi välineitä perheenjäseniltään. Palvelutalot ja ryhmäkodit ostavat välineitä palvelemaan asukkaita sekä helpottamaan henkilökunnan työtä. Kunnallisella puolella välineitä taas ostetaan esimerkiksi käyttäjille, jotka saavat kotihoitoa kunnalliselta palveluntarjoajalta. (R. Therman, henkilökohtainen tiedonanto 19.10.2011)



Kuvio 3: Ettonet Oy:n ostajakohderyhmä.

3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Lööwin (2002, 111) mukaan projektille asetetut tavoitteet toteutuvat, kun ne asetetaan yhdessä toimeksiantajan kanssa, laaditaan toimintasuunnitelma, resurssit sopeutetaan kulloisenkin tilanteet mukaan, työtehtäviä delegoidaan, suunnitelmia toteutetaan yhdessä työntekijöiden kanssa ja tuloksia seurataan sekä arvioidaan.

3.1 Tavoitteet

Tomczykin mukaan (2005, 22) projektin tavoitteet ja päämäärät ovat tärkeimmät tekijät, joilla mitataan projektin onnistumista. Niiden asettaminen on yleensä ensimmäisiä tehtäviä, kun projekti käynnistetään.

Opinnäytetyön tehtävänä kartoitettiin toimeksiantajayritys Ettonet Oy:n kohderyhmiin kuuluvien henkilöiden iän tuomia haittatekijöitä. Pääasiallinen tavoite oli, että toimeksiantajayritys hyötyisi opinnäytetyöstä saamalla lisää tietoa senioriasiakkaan tarpeista ja ideoita uusista tuotteista. Apuna haittatekijöiden tunnistamisessa käytettiin teemahaastattelumenetelmää. Haastattelemalla kohderyhmään kuuluvia henkilöitä sain tietoa, mitä seniori tarvitsee helpotukseen arkea kotona tai kodinomaisessa paikassa. Halusin siis vastauksen kysymykseen: mil-

lä tuotteella tai tuotteen ominaisuudella seniorin arjesta tulisi vaivattomampaa? Haittatekijöiden tunnistamisen jälkeen esitettiin toimeksiantajalle ratkaisuja, miten haittatilanteita voidaan helpottaa välineiden avulla. Tarvetietojen ja tuote-ehdotusten avulla Ettonet Oy voi suunnitella tai ottaa jälleenmyyntiin uusia tuotteita, joiden avulla seniorin elämän laatu voi parantua tai palvelutalon ja ryhmäkodin henkilökunnan työ voi helpottua. Haastatteluita tein senioreille, palvelutaloille ja ryhmäkodeille. Tavoitteena oli myös hyödyntää haastattelukontaktia ja tutustuttaa haastateltavat henkilöt Ettonet Oy:n tuotteisiin.

3.2 Rajaus

Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2001, 71) mukaan, kun aiheen on löytänyt, sitä on useimmiten vielä rajattava. On tarkennettava ajatusta siitä, mitä haluaa tietää tai mitä haluaa osoittaa keräämällään aineistolla.

Tekijän aiheen ”punainen lanka” oli ollut selvillä jo pitkään, mutta aiheen rajaaminen oli vaikeampaa. Opinnäytetyöntekijällä oli mielessä paljon ajatuksia siitä, minkälainen työ voisi olla. Lopulta tekijä päätyi rajaamaan työn seniorikäyttäjiin sekä palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökuntaan. Työn laajuus selkiytyi vielä teemahaastatteluvaiheessa ja lopullinen aiheen rajaus syntyi vasta ensimmäisten teemahaastatteluiden jälkeen, jolloin kohderyhmä liikuntarajoitteiset päätettiin rajata pois tästä opinnäytetyöstä.

Työn aloitusvaiheessa tekijällä oli tarkoitus käyttää sosiaali- ja hoitoalan tietoa enemmän hyväkseen. Tekijä otti työhön kuitenkin tuotekehitysvaiheen mukaan ja jätti sosiaali- ja hoitoalan aspekteja pois. Näin tekijä sai kohdennettua työn liiketalouden suuntaan. Tekijä valitsi työhön sosiaali- ja hoitoalaan ja senioreihin liittyvää tietoa toimeksiantajan liiketoiminnan luonteesta johtuen. Projektityöntekijän täytyi tutustua asiakkaisiin, joille tuotteita myydään sekä laajentaa näkemystään, minkälaisessa maailmassa seniorit elävät. Käyttöympäristö tuotteelle on rajattu kotiin, kodinomaiseen paikkaan ja lähiympäristöön. Apuvälinemarkkinoihin vaikuttavat tekijät otettiin mukaan tukemaan työtä, jolloin työn tekijä sai kokonaiskuvan siitä, mitkä tekijät vaikuttavat niiden kysyntään.

4 Apuvälinemarkkinoihin vaikuttavat tekijät

Sosiaali- ja terveysministeriön (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003, 3) mukaan apuvälineiden tarve kasvaa väestön ikääntymisen ja kotihoidon sekä palveluasumisen lisääntymisen myötä. Apuvälineiden tarpeen kasvun syynä ovat myös senioreiden kulutustottumukset sekä valtion vanhustenhoitostrategia kokonaisuudessaan. Nämä ovat ne päätekijät, jotka muodostavat tulevaisuudessa apuvälinemarkkinoiden kysynnän suunnan (Kuvio 4). Muita merkittäviä

apuvälineiden kysyntään vaikuttavia tekijöitä ovat kuluttajan taloudelliset resurssit, kotona asumisen merkitys ja arvostus seniorille sekä apuvälineiden tarjonta.

Apuvälineitä käytetään niin kotona kuin palveluasumisessa. Ettonet Oy:n suurin asiakaskunta on yksityistaloudet. Kotona asumisen arvostus ja valtion strategialinjaus lisäävät yksityistalouksien apuvälinetarvetta. Apuvälineitä on tällä hetkellä runsaasti tarjolla niitä tarvitseville. Alaa voidaan kuitenkin vielä kehittää ja uusille apuvälineille ja -laitteille on markkinoilla vielä tilaa. Sosiaali- ja terveysministeriön (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003, 3) mukaan apuvälineteknologian kehittyminen luo uusia mahdollisuuksia. Tässä luvussa tutustutaan myös, kuinka apuvälineet ovat osa kotona asumisen tukemista.

Kuluttajana seniori on muuttunut viimeisen vuosikymmenen aikana paljon. Suuret ikäluokat ovat nyt seniori-ikäisiä ja ovat eläneet koko aikuisikänsä kulutusyhteiskunnassa. Tässä on suuri ero aikaisempiin sukupolviin, jotka elivät pula-aikoina ja olivat oppineet säästämään. Tämä heijastuu myös nykyisten senioreiden kulutustottumuksiin. Kynnys kuluttaa on suurilla ikäluokilla pienempi kuin aikaisemmilla sukupolvilla. Laineen ym. (2009, 87) mukaan nämä edellä mainitut seikat vaikuttavat senioreiden kulutukseen.

Opinnäytetyössä keskityttiin senioreiden iän tuomiin haasteisiin ja tutustuttiin senioreiden arkeen. Haastatteluiden avulla saatiin selville, että seniorille tärkein paikka on koti. Kotona seniori viettää paljon aikaa, siksi kodin täytyy olla viihtyisä. Kotia sisustaessa täytyy ottaa huomioon myös turvallisuus ja ergonomia, joiden merkitys korostuu asukkaan iän karttuessa. Ympäristön merkitys korostuu myös iän myötä. Palveluiden sijainti ja palveluliikennemahdollisuudet merkitsevät paljon varsinkin senioreille, joilla on haasteita liikkumisen kanssa.

Jatkossa yhä useamman suomalaisen voi laskea senioriksi. Tämä muuttaa myös apuvälinemarkkinoiden kysyntää ja tarvetta. Tulevaisuudessa voimme odottaa myös apuvälineiden tarjonnan nousua. Kilpailun Suomen apuvälinemarkkinoilla odotetaan kiristyvän. Mahdollisesti ulkomaisilla ja kansainvälisillä apuvälinemarkkinoilla toimivat yritykset rantautuvat Suomeen juuri kysynnän kasvun ja valtion strategialinjauksen vuoksi.

Ettonet Oy uskoo pystyvänsä moninkertaistamaan liikevaihtonsa vuoteen 2020 mennessä. Yritys on tuolloin kansainvälisillä markkinoilla merkittävä jälleenmyyjä tai sillä on laaja franchising-verkosto.



Kuvio 4: Apuvälineiden kysyntään vaikuttavat tekijät.

4.1 Laitos-Suomesta kohti koti-Suomea

Tulevaisuudessa Suomen väestökarakenne tulee muuttumaan, ja tämä muuttaa valtion vanhustenhoidon strategiaa. Kotona asuminen ja kotiin annettavat palvelut asetetaan etusijalle. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Ikäihmisten laatua ja palvelua koskeva laatusuositus 2001.) Apuvälinepalveluilla voidaan tukea itsenäistä selviytymistä kotona. Niiden avulla voidaan myös ylläpitää liikkumiskykyä pidempään, jolloin ikäihmisen tai vammaisen henkilön laitoshoidon tarve siirtyy. Kun palveluja kohdennetaan kalliista laitoshoidosta avohoitoon, tulevat kotona selviytymistä tukevat apuvälineet ja asunnon varusteet olemaan kasvava menoerä kuntataloudessa. Palvelurakenteen muuttamisen kotona asumisen suuntaan tulisi näkyä myös voimavarojen suuntaamisessa enenevässä määrin kotihoitoon, apuvälinepalveluihin ja asunnonmuutostöihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003, 13 & 14.)

Maailma ympärillämme on muuttumassa. Kunnan omiin palveluihin perustuvasta palvelutuotannon mallista ollaan pienin askelin siirtymässä kohti eri palveluntuottajia hyödyntävää palvelurakennemallia, jonka yksi funktio on ikääntyvän väestön laadukas kotona asuminen mahdollisimman pitkään (Välikangas 2006, 7). Suomessa ollaan yleisesti sitä mieltä, että laitospaikkojen suhteellista määrää pitää ja voidaan pienentää. Halutaan muutosta laitos-Suomesta kohti koti-Suomea. (Sonkin ym. 2000, 7.)

Yli 85-vuotiaiden ja yksin asuvien 75 vuotta täyttäneiden määrä on kymmenen viime vuoden aikana kasvanut, samoin dementoituneiden määrä, ja puutteellinen asuminen on ollut suhteellisen pysyvää ikääntyvien joukossa. Näiden tarveindikaattorien valossa ikääntyneiden palvelujen tarpeen voi olettaa määrällisesti pikemminkin kasvaneen kuin vähentyneen kuluneen kymmenen vuoden aikana. (Luoma ym. 2003, 63.)

Helsingin kaupunki tuottaa itse noin 82 % palveluasumisesta, loput noin 18 % ostetaan yhteisöiltä ja yrityksiltä. Kaupungin omia palveluasumispaikkoja vanhuksille oli vuoden 2002 lopussa yhteensä 2 221. Yhteensä palveluasuntoaikoja oli 658. Säännöllisen kotipalvelun kuukausimaksuasiakkaita oli kaikista palveluasumisen asiakkaista noin 30 %. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2004, 21.)

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston (2004, 36) mukaan palveluasumisen visio on, että palvelutaloissa asuu palveluja ja/tai hoitoa tarvitsevia ikäihmisiä, jotka eivät enää selviydy omassa kodissaan kotihoidon turvin, eivätkä tarvitse laitoshoidoa. Palveluasuminen tukee ikäihmisten mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysisen sekä psyykkisen toimintakyvyn edistämistä ja sosiaalisia suhteita turvallisessa ympäristössä.

Työ- ja elinkeinoministeriön kehitysjohtaja Ulla-Maija Laihon mukaan (Laiho 2011 HS, Vanhuspalveluissa on lisättävä valinnanvapautta) ympärivuorokautiseen hoivaan perustuvan eli tehostetun palveluasumisen määrä on 2000-luvulla kasvanut. Tätä nykyä paikkoja on noin 25000. Tosin terveyskeskussairaaloiden ja vanhainkotien pitkäaikaispaikkojen määrä on edelleen suurin piirtein sama kuin ennen. Laitoshoidon purku-urakka on mittava. Tehostetun palveluasumisen paikkojen kaksinkertaistaminen vuoteen 2020 mennessä maksaisi noin kolme miljardia euroa.

Senioreita kannustetaan asumaan kotona mahdollisimman pitkään, ja laitospaikat ovat vain niille, jotka tarvitsevat huolenpitoa lähes vuorokauden jokaisena tuntina. Valtion tavoitteena on vähentää laitospaikkoja ja tukea kotihoitoa. Seniori viihtyy kotonaan paremmin, kun kotia sisustaessa otetaan huomioon turvallisuus sekä tuetaan arjen toimintaa avustavien välineiden avulla. Apuvälineillä pystytään todella tukemaan seniorin kotona asumista ja ne vähentävät palveluasumisen kuormitusta.

4.2 Kodin merkitys seniorille ja apuvälineet kotona asumisen tukena

Kotona asuminen on ikäihmisille tärkeää, ja valtaosa haluaa asua kotonaan niin pitkään kuin se suinkin vain on mahdollista. Kotona asuminen mahdollistaa sen, että voi olla oma itsensä. Kotona on oma rauha ja siellä voi tehdä päivittäisiä askareita omaan tahtiin. Ikääntyneen kotona asumiseen liittyy vapauden ohella voimakas kokemus itsemääräämisoikeuden toteuttami-

sesta. Ikäihmistien hoito- ja palvelujärjestelmän keskeinen tavoite on tukea kotona asumista. (Ronkainen, Ahonen, Backman, Paasivaara & Kotilainen 2002, 100.)

Cook McCullaghin mukaan (2006, 55) yli 80 % 45 vuotta täyttäneistä on vahvasti sitä mieltä, että he haluavat elää omassa kodissa niin pitkään kuin mahdollista. Myös vanhuspalvelujen strategisena tavoitteena on vanhusten asuminen omassa kodissaan mahdollisimman pitkään (Helsingin kaupungin tietokeskus 2004, 67).

Sosiaali- ja terveysministeriön (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003, 13) mukaan apuvälinepalveluilla voidaan tukea seniorin itsenäistä selviytymistä kotona. Toimivilla apuvälinepalveluilla tähdätään väestön mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja hyvään elämänlaatuun. Sonkinin ym. (2000, 70) mukaan apuvälineillä on merkittävä rooli ikääntyvien toimintakyvyn tukemisessa. Apuväline on väline tai laite, jolla voidaan edistää ihmisen toimintakykyä silloin, kun henkilön toiminta ja osallistuminen on sairauden, vamman tai ikääntymisen takia heikentynyt. Suomessa ikääntyneet ihmiset ovat merkittävä apuvälineitä tarvitseva ryhmä. (Kotiranta & Salminen 2004, 7.)

län myötä aistitoiminnat heikentyvät, liikkeet kömpelöityvät ja tasapaino huononee. Näistä aiheutuvia haittoja voi vähentää monin tavoin: parantamalla kodin ja asumisympäristön toimivuutta ja turvallisuutta; omaksumalla voimavaroja ylläpitäviä toimintatapoja; ottamalla avuksi erilaisia välineitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005.) Ronkaisen ym. (2002, 111) mukaan sekä asukkaan omaa jokapäiväistä selviytymistä että avustavien henkilöiden työtä helpottamaan on kehitetty monia apuvälineitä. Apuvälineiden valinta on hyvin henkilökohtainen asia, mutta kodin tilojen sopiva mitoitus tai mahdollisuus muuttaa tiloja tukee niiden käyttöönottoa. Mäkisen ym. (2009, 70) mukaan apuvälineen valinnassa on otettava huomioon teknisten ominaisuuksien lisäksi sen soveltuvuus käyttöympäristöönsä.

Ikääntymisen myötä vaatimukset asuinympäristön suhteen muuttuvat. Arjessa selviytymisen keinoja ovat toimiminen hitaammin tai tiettyjen toimintojen välttäminen, apuvälineiden käyttäminen, avustajaan turvautuminen ja ympäristön muuttaminen alentunutta toimintakykyä vastaavaksi. (Lehtola 2002, 14.) Välikankaan mukaan (2006, 24) ikääntyneiden kotona asuminen edellyttää itsenäistä selviytymistä tukevia elinympäristön ja arkipalveluiden kehittämistoimenpiteitä. Ikäihmiselle on tarjottava mahdollisuus onnistuneeseen ja miellyttävään arkipäivään. Välikankaan (2006, 14) mukaan jo 2020-luvulla lähes 40 % asunnoista on 65 vuotta täyttäneiden käytössä.

4.3 Väestön ikärakenteen kehitys

Toimeksiantajayritys Ettonet Oy määrittelee seniorin henkilönä, joka on täyttänyt 55 vuotta (Ettonet Oy 2011). Tilastokeskuksen (2011) mukaan vuonna 2011 Suomessa oli lähes 1,4 miljoonaa seniori-ikäistä ihmistä (Taulukko 1). Se on noin 25 % koko Suomen väestöstä. Tulevaisuudessa senioreiden osuus väestöstä tulee kasvamaan entisestään.

Taulukko 1: Seniori-ikäiset suomalaiset vuoden 2011 lopussa (Tilastokeskus 2011).

Ikä	Miehet	Naiset	Yhteensä
55–59	189 879	193 930	383 809
60–64	193 951	201 272	395 223
65–69	142 014	154 642	296 656
70–74	108 607	130 644	239 251
75–79	75 920	104 590	180 510
80–84	52 881	91 239	144 120
85–89	24 345	58 153	82 498
90–	7 907	28 698	36 605
Yhteensä	601 553	761 896	1 363 449

Suomi vanhenee ja tarpeet muuttuvat. Senioreiden ja vanhusten määrän kehitys on EU-maissa nopeampi vain Hollannissa ja Luxemburgissa. Suomi tulee hyvänä kolmosena, jossa 60 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa yli 40 % vuodesta 1995 vuoteen 2020. (Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K. & Södergård 2000, 7.) Tilastokeskuksen väestöennusteessa keskimääräisen elinajan odotetaan nousevan neljällä vuodella vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2001 syntyneellä poikalapsella elinajanodote oli 74,6 vuotta ja tyttölapsella 81,5 vuotta. (Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A., Parkkinen, P., Vaarama, M. & Mäkinen, E 2003, 7.)

Vuonna 2010 65 vuotta täyttäneitä henkilöitä oli n. 18 % väestöstä (Taulukko 2). Tilastokeskuksen ennusteen mukaan vuonna 2030 65 vuotta täyttäneitä henkilöitä on jo n. 26 % Suomen väestöstä. (Tilastokeskus 2009.)

Sonkinin ym. (2000, 70) mukaan apuvälineillä on merkittävä rooli ikääntyvien toimintakyvyn tukemisessa. Alle 65-vuotiaat käyttävät apuvälineitä vähemmän ja niiden käyttö lisääntyy 65 - ikävuoden jälkeen (Ettonet Oy 2011).

Taulukko 2: Väestöennuste 2010-2060 (Tilastokeskus 2009).

	Yksikkö	2010	2020	2030	2040	2050	2060
Väkiluku	1 000	5 378	5 636	5 850	5 985	6 090	6 213
0–14 v.	%	16	17	16	15	16	15
15–64 v.	%	66	60	58	58	57	56
65– v.	%	18	23	26	27	28	29

Kotirannan & Salmisen (2004, 223) mukaan väestön ikääntymisestä johtuvalle väestörakenteen muutokselle on kolme selkeää syytä. Ikääntyvien määrä kasvaa, koska 1940-luvun puolivälissä syntyneet suuret ikäluokat ovat siirtymässä eläkkeelle. Samaan aikaan syntyvyys laskee, ja työmarkkinoille tulevat ikäluokat ovat edellisiä ikäluokkia pienempiä, jolloin työikäisen väestön suhteellinen osuus pienenee. Myös keskimääräisen eliniän pidentyminen, elintason nousu ja lääketieteen kehitys kasvattavat ikääntyvien määrää.

4.4 Seniori

Sonkinin, Petäkoski-Hultin, Röngän & Södergårdin (2000, 1) mukaan ikäihmisiä voidaan jakaa kahteen pääryhmään. Seniorit ovat aktiivisia, pääosin terveitä yleensä alle 80-vuotiaita. Vanhukset ovat palveluja ja tukea tarvitsevia yleensä yli 80-vuotiaita.

Apuvälineet tukevat ihmisen itsenäistä suoriutumista ja mahdollistavat kotona asumista ja osallistumista silloin, kun henkilön toimintakyky on alentunut esimerkiksi ikääntymisen takia (Töytäri 2007, 11). Mäkisen ym. (2009, 70) mukaan apuvälineiden käyttö liittyy ikääntymiseen, toimintakyvyn ongelmiin ja kroonisiin sairauksiin. Sekä ikääntyneiden että kroonisia sairauksia sairastavien lukumäärät tulevat kasvamaan.

Salmisen (2004, 7) mukaan yli 90 % kaikista 65-74-vuotiaista selviytyy vaikeuksista pukeutumisesta ja riisuutumisesta, mutta 85 vuotta täyttäneistä vain puolet. Yli 40 %:lla 75 vuotta täyttäneistä on vaikeuksia kaupassa asioimisessa. Sonkinin ym. (2000, 39) mukaan entistä suurempi osa eri tarpeisiin tarjottavista palveluista tuotetaan vuonna 2030 teknisten ratkaisujen turvin. Vuonna 2030 seniorisukupolvi osaa hyödyntää teknisiä ratkaisuja monipuolisemmin kuin aiemmat seniorisukupolvet.

4.5 Seniori kuluttajana

Eläkeikäisten korkea säästämisaste ja sen suhteellinen muuttumattomuus herättävät kysymyksen, mitkä tekijät aiheuttavat eläkeikäisten niukalta näyttävän elämäntavan ja ovatko nämä tekijät pysyvän luonteisia vai pikemminkin väistyviä. Yksi mahdollisuus selittää ilmiötä on tukeutua behavioristiseen taloustieteeseen ja nähdä kulutus- ja säästämisspätökset pikemminkin elämäntapa- ja tottumiskysymyksinä kuin optimointiongelmina. Kulutus ja säästäminen - varsinkin vanhemmalla iällä - voivat perustua pitkälti jo aiemmin opittuun elämäntapaan. Viime vuosikymmeniin asti suomalaisten elämäntapaa ovat leimanneet aikanaan niukoissa oloissa opitut säästäväisyyttä ja niukkuutta korostavat kulutustottumukset ja taloudellinen epävarmuus. Tässä suhteessa tilanteen pitäisi kuitenkin vähitellen muuttua, kun aikuisikänsä kulutusyhteiskunnassa eläneet eli 1950 - 1960-luvulla syntyneet ja sitä nuoremmat aikanaan saavuttavat eläkeiän. Jo suurten ikäluokkien eläköityessä voi säästämisikäyttäytyminen muuttua. (Laine ym. 2009, 87.)

Helsingin kaupungin tietokeskuksen (2004, 76) mukaan on ihmeellistä, kuinka vähän Suomessa on pohdittu ja tutkittu väestön ikärakennemuutosta. Kohta suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle ja he ovat keskimäärin hyvin toimeentulevia kuluttajia, joilla on sitomatonta ostovoimaa. Eläkeikäisten kulutustottumuksissa vielä heijastuu ”niukkuuden ajat”. Pääsääntöisesti eläkkeelle siirtyvät eivät muuta kulutustottumuksia, mutta on kuitenkin vahvoja viitteitä, että suuret ikäluokat ovat selvä muutossukupolvi. Vaikka hekin elivät ahtaissa oloissa, on yhteiskunta heidän aikanaan muuttunut kulutusyhteiskunnaksi.

Monien kulutushyödykkeiden suhteelliset osuudet muuttuvat vain hitaasti tai vähän eläkkeelle siirtymisen myötä. Esimerkiksi kulttuuriin ja vapaa-aikaan, kodin sisutukseen tai tietoliikenteeseen liittyvät rahankäytön osuudet eivät näytä lainkaan poikkeavan 65 - 75-vuotiailla nuorempiin verrattuna. Kulutustottumusten voi kuitenkin olettaa ajan mittaan muuttuvan sekä terveydentilan jatkuvan kohenemisen että myös sukupolven erilaisten kulutustottumuksien vuoksi. (Laine ym. 2009, 88-89.)

Sonkinin ym. (2000, 56) mukaan seniorimarkkinat eroavat maantieteellisesti Suomen eri osien välillä, kaupunginosittain, elämäntapojen ja vaatimustasojen mukaan sekä senioreiden taloudellisten resurssien perusteella.

Ahosen (2011) mukaan maailmalla seniorikuluttajat ovat suuri megatrendi. Markkina-alueet eivät laajene pelkästään maantieteellisesti, vaan myös kuluttajan pidentyneen elinkaaren myötä. Kuluttajana seniori osaa vaatia parempaa ja tietää mitä haluaa.

Ettonet Oy:n ostajakohderyhmään kuuluvat seniorit ja liikuntarajoitteiset tuotteiden käyttäjät sekä heidän läheisensä. Opinnäytetyön toimeksiantajan mukaan seniorikäyttäjien läheiset, varsinkin lapset sekä lapsenlapset ostavat tuotteita senioriläheiselle enemmän kuin itse seniori. (R. Therman, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2011.) Tämä saattaa johtua täysin kulutustottumuksista. Tuotteen seniorikäyttäjää ei itse osta tuotetta, vaikka siitä olisi hänelle hyötyä, johtuen kulutustottumuksista. Käyttäjän lapset tai lapsenlapset ovat taas eläneet koko aikuisiän kulutusyhteiskunnassa ja kynnys tuotteen ostamiselle saattaa olla matalampi.

5 Tuotekehitys

Tuotekehitys on toimintaa, jonka tarkoituksena on etsiä, synnyttää, valita ja kehittää yritykselle uusia tuotteita sekä karsia pois vanhoja kilpailukykyä menettäneitä tuotteita (Tuotekehityksen prosessit ja niiden hallinta 2001).

Dalrympen & Parsonsin mukaan (2000, 103) tuotekehityksessä etsitään ideoita uusille tuotteille ja palveluille. Syntyneet ideat muunnetaan tuotteiksi ja palveluiksi, jotka ovat kaupallisesti tärkeä osa tuotevalikoimaa.

Raatikaisen (2008, 59 & 60) mukaan tuotekehityksen tavoitteena on nopeasti ja taloudellisesti kehittää uusia, asiakkaiden tarpeita tyydyttäviä ja kilpailukykyisiä tuotteita olemassa oleva markkinatilanne huomioon ottaen. Tuotekehittely voi olla kokonaan uuden tuotteen suunnittelua, mutta se voi olla myös jo markkinoilla olevan tuotteen parantelua asiakkaan tarpeisiin perustuen. Myös Välimaan, Kankkusen, Lagerroosin & Lehtisen (1994, 25) mukaan tuotekehitystoiminta on aina asiakastarpeista lähtevä prosessi. Tarve synnyttää ideoita uusiksi tuotteiksi tai tuoteparannuksiksi.

Asiakkaiden tarpeet ja markkinat kehittyvät, ja yritysten tarjoamien tulee kehittyä niiden mukana. Innovatiiviset uudet ratkaisut voivat myös olla luomassa kokonaan uudenlaisia tarjontamarkkinoita näiden ympärille. (Tikkanen 2006, 75.) Tuotekehitystoiminta on markkinoinnin, tuotekehityksen ja valmistuksen yhteistoimintaa, integroitua tuotekehitystä, jolle yritysjohto ja talous luovat toimintaedellytykset (Välimaa ym. 1994, 26).

Pystyäksemme keksimään uusia, luovia ajatuksia ja synnyttämään mullistavia innovaatioita, meidän tulee laajentaa ajatteluumme tavallisuuden ulkopuolelle. Meidän täytyy oppia näkemään asiat uusin silmin. Meidän tulee tarkastella asioita erilaisista perspektiiveistä, sellaisista, joista kukaan ei ole vielä osannut niitä katsoa. Innovaatiot syntyvät luovuudesta. Kyvystä ajatella asioita eritavalla kuin valtavirta. Kyvystä ymmärtää ihmisen tulevia tarpeita ja nähdä asioiden taakse. (Solatie, ym. 2009, 80.)

Sonkinin ym. (2000, 24, 34 & 70) mukaan apuvälineiden tuotekehityksessä on pyritty toteuttamaan käyttäjäkeskeistä tuotekehitystä jo vuosien ajan. Tulevaisuudessa tutkimus ja tuotekehittely tulevat kiinnostumaan yhä enemmän ikäihmisistä ja heidän tarpeistaan. Varsinkin liikkumiseen tarvittavien välineiden tuotekehittely on 2000-luvun alkupuolelta alkaen ollut voimakasta.

Tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluiden avulla kerätty tieto senioreiden iän ja sairauden tuomista haitoista jalostetaan ideoiden kautta tuotekehitykseen. Esiin tulleet ideat käydään yhdessä toimeksiantajan kanssa lävitse. Projektissani keskityn tuotekehityksen kahteen ensimmäiseen työvaiheeseen, ideointiin sekä osaan esitutkimusta, jolloin opinnäytetyön toimeksiantajalle jää mahdollisuus viedä tuoteideat eteenpäin ja jatkojalostaa tuotteita.

5.1 Tuotekehityksen työvaiheet

Raatikaisen (2008, 61) ja Välimaan ym. (1994, 25) mukaan tuotekehitystoiminta jaetaan viiteen eri vaiheeseen (Kuvio 5): idea, esitutkimus, luonnostelu, suunnittelu sekä viimeistely.

Jokisen (2001, 14) mukaan taas tuotekehitystoiminta voidaan jakaa neljään toimintavaiheeseen: käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Tässä jaottelussa käynnistämisen vaihe sisältää ideointi- sekä esitutkimusvaiheen työskentelyä.

Raatikaisen (2008, 61) mukaan idea syntyy: asiakastarpeiden pohjalta, tutkimustietoa hyödyntäen, markkinoinnin tai tuotekehityksen lähtökohdista. Esitutkimus luo ja määrittää tulevan tuotteen ominaisuudet, hyödyntää markkinointiselvitykset, selvittää tuotantomahdollisuudet sekä tekee kannattavuusselvitykset. Jokisen (2001, 21) mukaan tuotekehitysprosessin luonnosteluvaiheessa etsitään vaihtoehtoisia ratkaisuluonnoksia kehitettävälle tuotteelle. Tässä vaiheessa ei vielä tehdä yksityiskohtaisia mittakaavaan laadittuja piirustuksia, vaan kuvat ovat ratkaisuperiaatteita selventäviä, enimmäkseen käsivaraisesti laadittuja piirrettyjä luonnoksia. Suunnitteluvaiheessa laaditaan markkinointi- sekä tuotantosuunnitelma sekä arvioidaan liikeloudellinen kannattavuus. Viimeistelyvaiheessa laaditaan valmistus ja asennusohjeet, kirjoitetaan käyttöohjeet, laitetaan valmistusvälineet tuotantokuntoon sekä kerätään palautetta ja jatkokehittelyideoita tuotteesta.

Projektin tavoitteena oli löytää uusia asiakastarpeita ja esittää esille tulleet ideat toimeksiantajalle, joka voi halutessaan jatkojalostaa ideoista tuotteita. Tässä luvussa syvennyttään tuotekehityksen kahteen ensimmäiseen toimintavaiheeseen: ideointiin ja osaan esitutkimusta. Opinnäytetyöntekijä oli mukana kahdessa ensimmäisessä työvaiheessa kartoittaessaan ideoita sekä miettiessään ideoihin ratkaisuja. On siis hyvä tuntee tuotekehityksen vaiheet, jotta osaa tarkastella esiin tulleita asiakastarpeita oikeasta näkökulmasta.



Kuvio 5: Tuotekehitystoiminnan vaiheet (Välimaa ym. 1994, 25).

5.1.1 Tuotekehityksen ideointi

Raatikaisen (2008, 61) mukaan ideoita uutuustuotteen kehittämiseen syntyy monin eri tavoin: asiakas voi esittää toiveitaan, tutkimustoiminnan avulla voidaan löytää sopiva markkinarako, markkinoinnin ammattilaiset havaitsevat puutteita tuotteiden tai palveluiden saatavuudessa tai tuotekehittely innovoi ja luo uuden tuotteen.

Reunasen (2011, 100) mukaan ideointi on päässä rakentelua. Keksintöjä kokeillaan ensin sosiaalisesti kertomalla ajatuksistaan muille, jossa odotetaan innostusta tai kritiikkiä. Keksintöjä voi kokeilla myös esineellisesti, mutta ensin ne keksitään päässä ideoina. Keksintöjä haudotaan mielessä ja hiotaan kyllin toimiviksi, että ne voisi esittää tuottajille tai rahoittajille.

Välimaan ym. (1994, 25) mukaan idea syntyy asiakastarvepohjaisesti: tutkimustoiminnasta, markkinoinnista tai tuotekehityksestä.

Tässä opinnäytetyöprojektissä tarve syntyi toimeksiantajan kautta, joka on havainnut apuvälinemarkkinoilla olevan vielä tilaa erityisesti senioreille suunnitelluille tuotteille. Yhdessä toimeksiantaja sekä opinnäytetyöprojektintekijä käynnistivät projektin, jossa selvitettiin asiakastarpeita. Hietikon (2008, 56) mukaan asiakastarpeita voidaan selvittää eri tavoin. Voidaan asettaa itse käyttäjäksi, tarkkailemalla käyttäjiä tai haastatteleamalla käyttäjiä. Projektin tiedonkeruumenetelmäksi valittiin potentiaalisten asiakkaiden haastatteleminen, käyttämällä apuna teemahaastattelumenetelmää. Hietikon (2008, 56) mukaan haastatteleminen on nopea tapa kerätä tietoa ja sen avulla saadaan kerättyä paljon yksityiskohtia haastattelun aiheesta. Haastattelun haittapuolena on vaikeus saada konkreettista ja prosessiin liittyvää tietoa esiin.

5.1.2 Tuotekehityksen esitutkimus

Välimaan ym. (1994, 28) mukaan esitutkimusvaiheeseen kuuluvat markkinointi-, tuotekehitys-, muotoilu- ja tuotantonäkökulmat. Raatikaisen (2008, 61 & 62) mukaan sopivan idean löydyttyä tutkitaan sen soveltuvuus tuleville markkinoille. Esitutkimuksessa on selvitettävä tuotteen tai palvelun ominaisuudet. Lisäksi on mietittävä, mitä lisäarvoa niillä on annettavana, kun verrataan niiden tarjoamia uusia ominaisuuksia jo ennestään markkinoilla oleviin tuotteisiin. Tuotannon kanssa on selvitettävä, miten vaivattomasti uusi tuote saadaan tuotantoon tai kuinka nopeasti ulkomailta löydetty tuote saadaan tuotua Suomen markkinoille. Tärkein asia on kuitenkin uutuustuotteen kannattavuuden selvittäminen. Se vaatii kustannustietoisuutta ja laaja-alaista markkinoinnillista näkemystä. Kannattavuuslaskelmavaiheessa tuotteen valmistukseen liittyvät kustannukset pyritään selvittämään mahdollisimman tarkasti.

Välimaan ym. (1994, 28) mukaan esitutkimuksen tavoitteena on tuotekonseptin selvittäminen, tuotteen spesifiointi ja riskien kartoitus tai vähentäminen, tuotantomahdollisuuksien selvittäminen, liiketoimintaedellytyksien kartoittaminen sekä uutuustutkimuksen suorittaminen. Esitutkimus toteutetaan melko lyhyessä ajassa ja sen kustannukset ovat suhteellisen pienet verrattuina koko tuotekehitysprojektin kustannuksiin.

Kun asiakastarpeita oli havaittu, aloitettiin kehittäminen eniten esille nousseiden asiakastarpeiden täyttämiseksi. Tässä projektissa tekijä ei ottanut vastuulleen koko esitutkimusvaihetta, vaan suunnitteli ja määritteli lähinnä tulevan tuotteen ominaisuuksia. Lisäksi opinnäytetyön tekijä mietti, mitä lisäarvoa tuotteella on annettavana ja vertaili tuotteita jo markkinoilla oleviin tuotteisiin.

6 Projektin toteutus

Silfverbergin (2001, 11) mukaan projekti on selkeästi asetettuihin tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti rajattu kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus, jonka toteuttamisesta vastaa varta vasten sitä varten perustettu, johtosuhteiltaan selkeä organisaatio, jolla on käytettävissään selkeästi määritellyt resurssit ja panokset.

Etenin projektissani järjestelmällisesti projekti-ideasta projektin päättämiseen asti käyttäen Monica Lööwin luomaa rakennekaaviota (Kuvio 6) siihen kuuluu seitsemän vaihetta: projekti-idea, projektiehdotus, esiselvitys, projektisuunnitelma, projektin käynnistys ja toteutus, projektin päättäminen sekä seuranta. (Lööw 2002, 21.)



Kuvio 6: Rakennekaavio projektin etenemisestä (Lööw 2002, 21).

6.1 Projektin eteneminen

Projekti aloitettiin viemällä idea toimeksiantajalle ja ehdotettiin yhteistyötä esitetyn idean merkeissä. Pohdimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, mikä on työn tarkoitus ja tavoite. Aikataulutuksen suhteen toimeksiantajani antoi minulle oikeuden päättää, milloin työni on valmis. Kun idea projektiin oli hyväksytty, toimeksiantajan ja opinnäytetyöohjaajan osalta, tehtiin esiselvitys projektista. Esiselvitysvaiheessa aloitin tutustumisen apuvälinemarkkinoihin, toimeksiantajaan sekä kohderyhmiin. Seuraavana alkoikin projektisuunnitelman tekeminen. Lööwin (2002, 63) mukaan se syventää projektiehdotusta ja muodostaa projektiryhmän jäsenille yhteisen perustan ja projektityön suunnannäyttäjän. Tässä opinnäytetyöprojektissa on vain yksi tekijä ja projektin välinen kommunikointi tapahtuikin opinnäytetyön toimeksiantajan sekä ohjaajan kanssa. Kun projektisuunnitelma oli valmis, aloitettiin työ varsinaisen projektin parissa eli projekti käynnistettiin.

Jaoin projektini osa-alueisiin ja asetin välitavoitteita eli etappeja. Lööwin (2002, 64) mukaan välitavoitteet lisäävät motivaatiota ja edistävät osallistumista sekä niitä käytetään projekti-

työn laadun varmistamisessa. Työskentelin projektin parissa useita kuukausia, joten välitavoitteet todella auttoivat hahmottamaan projektia kokonaisuudessaan ja ne helpottivat työskentelyä. Projektin käynnistämisen jälkeen ensimmäisiä tehtäviä oli tutustua toimeksiantajaan, kilpailijoihin sekä apuvälinemarkkinoihin. Kun tarvittava tieto näistä oli saatu, aloitettiin kartoittaminen ja selvittäminen, mistä ja miten saan tarvittavaa tietoa työhöni. Päädyin käyttämään tiedonkeruumenetelmänä teemahaastatteluita, koska paras tapa saada tarvittavaa tietoa asiakkaiden tarpeista on kysyä heiltä itseltään. Tiedon keruussa käytin myös apuna teoriakirjoja sekä toimeksiantajani pitkäaikaista kokemusta sekä tietämystä apuvälinemarkkinoista. Kartoitin tietoa alasta ja projektiin liittyvistä asioista projektisuunnitelmavaiheesta aivan projektin toteutusvaiheen loppuun saakka.

Kun tiedonkeruumenetelmä oli valittu, aloitettiin teemahaastatteluiden suunnittelu sekä haastateltavien henkilöiden kartoittaminen. Metodina teemahaastattelu sopi parhaiten kyseiseen projektityöhön. Haastattelijan sosiaalinen ja avoin luonne puolsivat teemahaastattelun käyttämistä tiedonkeruuvälineenä. Lisäksi avoin keskustelu huolella valituista teemoista oli paras ratkaisu, kun haettiin vastauksia haastateltavilta aiheisiin, joihin ei välttämättä ollut suoria vastauksia. Haastateltavan täytyi ns. ”kaivaa” vastaus haastateltavalta sekä tehdä omat päätökset haastattelusta. Haastateltavia senioreita tekijä kartoitti sekä tuttavapiiristään, että toimeksiantajansa suhteita hyödyksi käyttäen.

Tekijä pyrki saamaan tasapuolisesti kummankin sukupuolen edustajia seniorihaastatteluihin haastateltaviksi. Näin saatiin sekä miesten että naisten iän tuomia haittoja selville. Ammatikseen senioreiden parissa työskentelevien ihmisten valitseminen haastateltaviksi oli satunnaisista. Tekijä kuitenkin noudatti toimeksiantajansa toivetta ja teki haastattelut pääkaupunkiseudun palvelutaloissa ja ryhmäkodeissa. Tällöin voitiin tuoda esille Ettonet Oy:tä yrityksenä ja markkinoida sen tuotteita palvelutaloille ja ryhmäkodeille, jotka ovat sen potentiaalisia asiakkaita. Uudenmaan alue kuuluu Ettonet Oy:n päämarkkina-alueeseen.

Kun haastateltavat henkilöt oli valittu, otettiin heihin yhteyttä ja sovittiin haastattelutapaaminen. Seniorihaastattelut tehtiin kaikki senioreiden omissa kodeissa. Näin saatiin konkreettinen kuva seniorin asuinympäristöstä sekä siellä ilmenevistä haasteista. Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökuntaa haastateltiin heidän työpaikallaan ja tarvittaessa haastateltavat selvensivät vastauksiaan näyttämällä käytössä olevia apuvälineitä sekä työskentely-ympäristöä. Haastattelija nauhoitti jokaisen haastattelun helpottaakseen sen tulevaa analysointia. Haastatteluiden jälkeen ne litteroitiin sekä analysoitiin. Litterointi oli työläs, mutta kannattava työvaihe. Sen avulla saatiin haastatteluissa oleva tieto hyvin esiin ja pystyttiin käyttämään tätä tietoa hyödyksi tuloksia mietittäessä. Projektin yksi viimeisimmistä vaiheista oli pohtia esiin tulleita tuoteideoita tuotekehityksen näkökulmasta. Opinnäytetyöntekijä keskittyi työhönsä pohtimaan tuotekehityksen kahta ensimmäistä työvaihetta; ideointia sekä osaa esitutki-

muksesta. Opinnäytetyöntekijä ei keskittynyt koko esitutkimusvaiheeseen, vaan lähinnä suunnitteli ja määritteli tulevan tuotteen ominaisuuksia. Lisäksi opinnäytetyöntekijä mietti, mitä lisäarvoa tuotteella on annettavana ja vertaili tuotteita jo markkinoilla oleviin tuotteisiin. Opinnäytetyön toimeksiantaja voi halutessaan viedä tuotekehityksen pidemmälle ja jatkojalostaa esiin tulleita tuoteideoita.

Projekti päätettiin toimittamalla toimeksiantajalle tietoa kohderyhmään kuuluvien henkilöiden iän tai sairauden tuomista haitoista sekä ideoita niiden helpottamiseen tehdyn kartoituksen ja projektin aikana tehtyihin havaintoihin nojaten. Toimeksiantajalle vietiin myös ehdotus tuotteista, joilla voisi laajentaa yrityksen tuotevalikoimaa. Toimeksiantaja sekä opinnäytetyöntekijä pohtivat yhdessä esitettyjä ideoita ja vaihtoivat ajatuksiaan työn tuloksista.

6.2 Teemahaastattelu tiedonkeruun työkaluna

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määrätty. Menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelija varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa lävitse, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. (Aaltola & Valli 2010, 28.)

Koin teemahaastattelun olevan paras työkalu selvittäessäni asiakastarpeita toimeksiantajalleni. Luonteeltani olen sosiaalinen ja ihmisten kanssa toimeentuleva henkilö, joten ongelmaksi ei muodostunut tilanteita, joissa haastattelu olisi jämähtänyt paikalleen tai siirtyminen teemasta toiseen olisi ollut hankalaa. Vapaamuotoinen teemahaastattelu sopi aiheeseen paremmin, kuin esimerkiksi lomakehaastattelu. Haastateltavan henkilön oli helpompaa jutustella asioista ja kertoa ne pitemmän kaavan kautta kuin vastata yksittäiseen kysymykseen. Teemahaastatteluilla sain paljon tietoa irti haastateltavista henkilöistä sekä tutkittavasta aiheesta.

6.3 Valmistautuminen haastatteluun

Monen mielestä haastatteluista sopiminen on yksi vaikeimmista vaiheista, koska torjutuksi tuleminen on kovin masentavaa ja ihmisten pyytäminen vaikeaa. Tässä yhteydessä sopii miettiä, kuinka paljon haastateltavia kannattaa motivoida osallistumaan haastatteluun, sillä puoliväkisin puristettu lupaus osallistumisesta ei lupaa hyvää itse haastatteluun. Samassa yhteydessä voi sopia haastatteluiden nauhoittamisesta, ellei sitten kohdejoukko ole sellainen, että asiasta on syytä sopia vasta itse haastattelutilanteessa. (Aaltola & Valli 2010, 39.)

Sovin haastattelut puhelimitse tai sähköpostitse. Ensisijainen yhteydenottotapa oli aina puhelimitse, koska koin sen olevan miellyttävämpi tapa lähestyä potentiaalista haastateltavaa. Haastateltaville palvelutalon ja ryhmäkodin henkilökunnan työntekijöille lähetin puhelun jälkeen vielä lisätietoa työstäni sähköpostitse, jossa ehdotin haastattelun nauhoittamista. Korostin, että nauhoitus menee pelkästään opinnäytetyöntekijän omaan käyttöön helpottaakseen haastatteluiden analysointia. Aluksi muutama palvelutalon henkilökunnan edustaja vierasti ajatusta siitä, että haastattelu nauhoitetaan. Kaikki haastateltavat henkilöt kuitenkin antoivat luvan haastatteluiden nauhoittamiseen. Haastateltaville senioreille kerroin nauhoittamisaikeistani vasta ennen haastattelutilannetta. Pienen empimisen jälkeen haastattelua vierastavat senioritkin suostuivat haastattelun nauhoittamiseen. Nauhoitusvälineenä käytin sanelukonetta, joka oli apuna jokaisessa haastattelussa. Litterointi oli helpompaa tehdä nauhurin kanssa kuin paperimerkintöjä apuna käyttäen.

Tutustuin Internet-sivujen kautta palvelutaloihin ja ryhmäkoteihin, ennen kuin menin paikan päälle haastattelemaan niiden henkilökuntaa. Tämä oli hyvä keino kartuttaa tietoa palvelutalojen ja ryhmäkotien toiminnasta ja niiden tarjoamista palveluista. Se auttoi tekemään haastattelusta kevyemmän, koska tiesin jo etukäteen tiettyjä seikkoja. Näin annoin haastateltavillekin kuvan siitä, että olen tehnyt taustatyötä perehtyen haastateltavan työnantajaan ja ottanut selvää sen toiminnasta.

6.4 Missä haastatella

Haastattelupaikka ei ole mitenkään epäolennainen tekijä haastattelun onnistumisen kannalta, sillä onhan kyse moninaisten sosiaalisten tekijöiden määrittämästä vuorovaikutustilanteesta. Haastattelu voidaan tehdä esimerkiksi haastateltavan kotona, yliopistolla tai muussa vastaavassa julkisessa tilassa, haastateltavan työpaikalla, koulussa tai sitten vapaamuotoisessa paikassa kuten kahvilassa tai kadulla. Haastattelijan tulee kuitenkin jo haastattelutilannetta suunniteltaessaan valita tila ottaen huomioon haastateltavan näkökulman. Haastattelua ei kannata tehdä liian muodollisessa tai virallisessa tilassa, jossa haastateltava kokee olonsa epävarmaksi. (Aaltola & Valli 2010, 29.)

Mikäli tilavalinta aiheuttaa haastateltavalle epävarmuutta, ei tutkija useinkaan pääse niin lähelle haastateltavaa kuin toivoisi. Haastateltavien kotikentällä, esimerkiksi kotona, tehtävillä haastatteluilla on suurempi mahdollisuus onnistua, kun tila on haastateltavalle tuttu ja turvallinen, ja mikä tärkeintä, se on hänen oma valtakuntansa. Haastateltavan kotona tutkijalle tarjoutuu lisäksi mahdollisuus havainnointiin: minkälaisessa ympäristössä henkilö asuu, millainen perhe hänellä on jne. (Aaltola & Valli 2010, 30.)

Kaikki seniorihaastattelut tehtiin senioreiden omissa kodeissa. Oma koti oli luonnollinen valinta haastattelupaikaksi. Siellä seniori tunsi itsensä varmaksi sekä oli valmis esittelemään haasteita aiheuttavia paikkoja haastattelijalle. Haastattelijä myös tutustui haastateltavan kotiin ja lähiympäristöön ja ymmärsi näin haastateltavaa senioria paremmin. Lisäksi monen haastateltavan seniorin terveys ei olisi mahdollistanut haastattelua tehtäväksi muualla kuin haastateltavan omassa kodissa.

Palvelutalo- ja ryhmäkotihaastattelut tehtiin kaikki paikan päällä. Henkilökuntaa haastateltiin työaikana, joten luonnollisin valinta oli haastattelijalla mennä paikan päälle palvelutaloon tai ryhmäkotiin. Etuna palvelutalossa ja ryhmäkodeissa tehtävissä haastatteluissa oli, että haastattelijä näki, minkälaisessa ympäristössä haastateltava työskentelee. Tarpeen vaatiessa haastateltava näytti lähemmin haasteita aiheuttavia tilanteita ja esitteli välineitä, joita voitaisiin vielä kehittää. Kaikki palvelutalo- ja ryhmäkotihaastattelut olivat erittäin antoisia ja haastateltavat pystyivät jakamaan tietoa runsaasti haastattelijalle. Paikkavalinta oli oikein onnistunut ratkaisu. Haastattelijä tapasi myös palvelutalon ja ryhmäkodin asukkaita ja jäi vaihtamaan kuulumisia ja juttelemaan tutkittavasta aiheesta asukkaiden kanssa.

6.5 Miten puhua

Haastattelussa on siis kysymys haastattelijan aloitteesta tapahtuvasta vuorovaikutustilanteesta. Niinpä haastattelutilanne on samalla tavalla sosiaalisesti määräytynyt kohtaaminen kuin mikä tahansa sosiaalinen tilanne. Lähtökohtana on kaksi roolia - haastattelijan ja haastateltavan-, joihin kuuluvasta soveliaasta käyttäytymisestä on kummallakin jonkinlainen ennakkokäsitys, eikä suinkaan aina samanlainen. (Aaltola & Valli 2010, 32.)

Perusajatus voisi olla se, että heti ensimmäiseksi ei kannata mennä itse aiheeseen. Asian käsittelytapa riippuu tietysti hyvin pitkälle siitä, mikä itse aihe on. Yleensä tilanteesta löytyy joitakin sopivia aiheita, joiden pohjalta keskustelu syntyy. Avausrepliikit (kova pakkanen tänään, kylläpä bussi oli myöhässä jne.) ovat nekin tärkeitä keskustelun avaajia. Huumorikin on erinomainen keskustelun avaaja ja sitä voi käyttää apuna silloin, kun keskustelu tuntuu jummutuvan, tai silloin, kun aihepiiri tuntuu liian raskaalta tai haastateltavalle vaikealta. (Aaltola & Valli 2010, 32.)

Seniorihaastattelut tapahtuivat senioreiden omissa kodeissa. Haastateltavat ottivat haastateltavan lämpimästi vastaan ja yleensä tarjosivat haastattelijalle joko kahvia tai jotain syötävää. Ennen kuin haastattelijä aloitti haastattelun, tutustuivat haastattelijä ja haastateltava toisiinsa tarjottavia antimia nauttien. Näin haastattelutilanteesta tuli rennompi, kun tutustuminen oli tehty jo ennen haastattelua. Haastattelijä ja haastateltavat tutustuivat toisiinsa kertomalla omista taustoistaan sekä viime viikkojen tapahtumista. Ajankohtaiset aiheet, niin

Suomesta kuin ulkomailta olivat hyvä tapa virittää keskustelua. Haastattelija pani merkille, että seniorit hieman vierastivat sekä jännittivät haastattelua, koska se nauhoitettiin. Haastattelija sai kuitenkin haastateltavat henkilöt rentoutuneeksi ennen haastatteluita vakuuttaen, että haastatteluita ei tule kuulemaan kukaan muu ulkopuolinen henkilö. Pelkästään haastateltava itse kuuntelee jälkikäteen haastattelun nauhoitukset.

Heikkilän mukaan (2008, 57) hyvien kysymysten ominaispiirteitä ovat muun muassa: kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, kysymys on tarpeellinen ja hyödyllinen, kohteliaasti esitetty, se ei ole liian pitkä tai monimutkainen, se ei ole johdattelua, eikä se sisällä slangia eikä erikoisanastoa.

Itse haastattelutilanteessa haastattelija yritti puhua selkeästi sekä rentoutuneesti. Huumoriaakaan ei unohdettu haastattelutilanteessa, vaan se oli toimiva keino päästä hiljaisen tai kiusallisen hetken ylitse. Se myös vapautti haastattelun tunnelmaa ja teki tilanteesta avoimemman. Haastattelut soljuivat eteenpäin hyvin ja teemoista oli helppo hypätä seuraavaan teemaan ilman suuria ongelmia. Välillä jo käsiteltyyn teemaan joutui palaamaan, koska joko haastattelija oli unohtanut jonkun teemaan liittyvän kysymyksen tai haastateltava mainitsi jotain tärkeää jo käsitellystä teemasta.

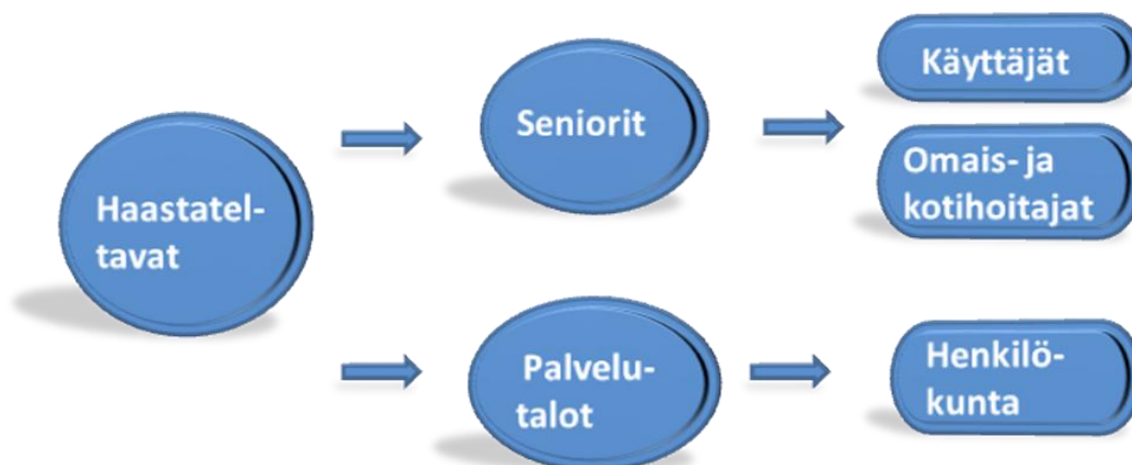
Yleensä haastateltava vietti aikaa noin kaksi tuntia haastateltavan luona. Itse haastattelutilanne kesti noin 35-55 minuuttia, mutta alun tutustuminen vei aikaa sekä haastattelun jälkeinen jutustelu.

6.6 Haastateltavat

Etsin pitkään haastatteluihin sopivia henkilöitä. Kartoitin haastateltavia tuttavapiiriini kuuluvilta henkilöiltä sekä käytin hyväksi myös toimeksiantajani laajaa verkostoa. Haastateltavia kartoittaessani pyrin ottamaan huomioon myös maantieteellisen sijainnin. Suomi on pinta-alaltaan suuri maa ja olosuhteet vaihtelevat maantieteellisen sijaintiin ja vuodenaikakohtaan nähden. Tämän takia pyrin saamaan haastateltavia niin Etelä- kuin Pohjois-Suomesta. Palvelutalon ja ryhmäkodin henkilökuntaa haastattelin vain pääkaupunkiseudulta toimeksiantajani toiveesta, koska ne ovat toimeksiantajalleni potentiaalisia asiakkaita. Näin pystyin samalla markkinoimaan Ettonet Oy:tä yrityksenä sekä tutustuttamaan haastateltavaa Ettonet Oy:n valikoimaan.

Lopulliseen haastattelujoukkoon (Kuvio 7) valitsin seniorikäyttäjät sekä heidän omaishoitajiansa. Ronkaisen ym. (2002, 111) mielestä kotivastaja havaitsee usein parhaiten esteet ikäihmistien kodeissa ja lähiympäristössä. Palvelutalon- ja ryhmäkodinhenkilökunnan haastateltavia en itse valinnut, vaan toiveena oli päästä haastattelemaan joko johtoa tai hoitajia. Lopulta

haastateltaviksi sain molempia toivomiani edustajia. Mielestäni oli hyvä kuulla sekä johdon että hoitajan näkemyksiä tutkittuun aiheeseen. Näin sain laajemmin tietoa eri työtehtäviä tekevilta palvelutalon ja ryhmäkodin henkilöiltä. Palvelutalon tai ryhmäkodin johto katsoo alaa ja senioreiden arkea aivan toisesta suunnasta kuin mitä taas hoitaja kohtaa joka päivässä työssään.



Kuvio 7: Haastateltavat ryhmät.

6.6.1 Seniorit ja omaishoitajat

Haastattelin yhteensä kahdeksaa senioria, joista kolme oli omaishoitajia. Kaksi haastateltavaa asui palvelutalossa ja muut kotona. Naispuolisia haastateltavia oli yhteensä viisi ja miespuolisia kolme. Haastattelin senioreita joko pareina tai yksin. Parihaastattelussa oli mukana yksi pariskunta, äiti ja omaishoitajatyttö sekä kaksi miespuolista palvelutalon asukasta. Muut haastateltavat haastateltiin yksinään. Haastattelupaikkana toimi jokaisessa haastattelussa haastateltavan koti. Haastateltavia oli niin Lapista, Pohjois- kuin Etelä-Suomesta. Iältään haastateltavat henkilöt olivat 65 - 88 vuotta. Haastateltavien keski-ikä oli 79 vuotta.

Lisäksi keskustelin useiden senioreiden kanssa projektin aiheesta. Nämä keskustelut olivat kuitenkin vapaamuotoisia, eikä niitä nauhoitettu. Kyseisissä keskusteluissa sivuttiin rakennuttuja teemoja, mutta jokaista teemaa ei käyty suunnitellusti lävitse. Suurimman osan näistä vapaamuotoisista keskusteluista tein palvelutaloissa tai seniorituttavan kanssa.

6.6.2 Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökunta

Palvelutalojen ja ryhmäkotien haastattelussa henkilökuntaa oli mukana yhteensä 13 henkilöä. Haastattelut olivat joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluja. Haastattelupaikkana toimi

jokaisessa haastattelussa haastateltavien työpaikka eli palvelutalo tai ryhmäkoti. Palvelutalo- ja ryhmäkotihaastattelupaikkoja oli molempia kaksi kappaletta.

Haastateltavien kodinomaispaikkojen koot vaihtelivat kahdeksan asukkaan paikasta 80 asukkaan paikkaan. Palvelutalojen ja ryhmäkotien asukkaiden yhteenlaskettu keski-ikä on noin 86 vuotta. Haastatteluun osallistui sekä ryhmäkodin että palvelutalon johtoa ja hoitajia. Koulutukseltaan haastateltavat olivat lähihoitajia, sairaanhoitajia, kuntahoitaja, terveydenhoitaja, sosionomi ja henkilökohtainen avustaja. Kaikki palvelutalot ja ryhmäkodit olivat Helsingistä.

Näiden lisäksi kävin vierailulla apuvälinelainaamossa sekä apuvälinemyymälöissä. Apuvälinelainaamossa tutustuin sen toimintaan ja lainauspolitiikkaan. Kilpailevissa myymälöissä vierailin vertaillakseni valikoimaa Ettonet Oy:n tuotteisiin.

6.7 Haastatteluiden teemat

Teemahaastattelussa haastattelijalla on mielessään joukko asioita, teemoja, joista hän haluaa jokaisen haastateltavan kanssa keskustella. Mutta mistä nämä teemat tulevat, miten tutkija päättää mitä kysyy? Ehkä yleisin tapa valitettavasti on, että teemat muokataan intuition perusteella. Teemat voi etsiä myös kirjallisuudesta, katsoa mitä aiemmissa tutkimuksissa on tutkittu, mitä teemoja muusta mielenkiintoisesta alan kirjallisuudesta löytyy, ja yhdistellä tästä materiaalista käytettävät teemat. (Aaltola & Valli 2010, 35.)

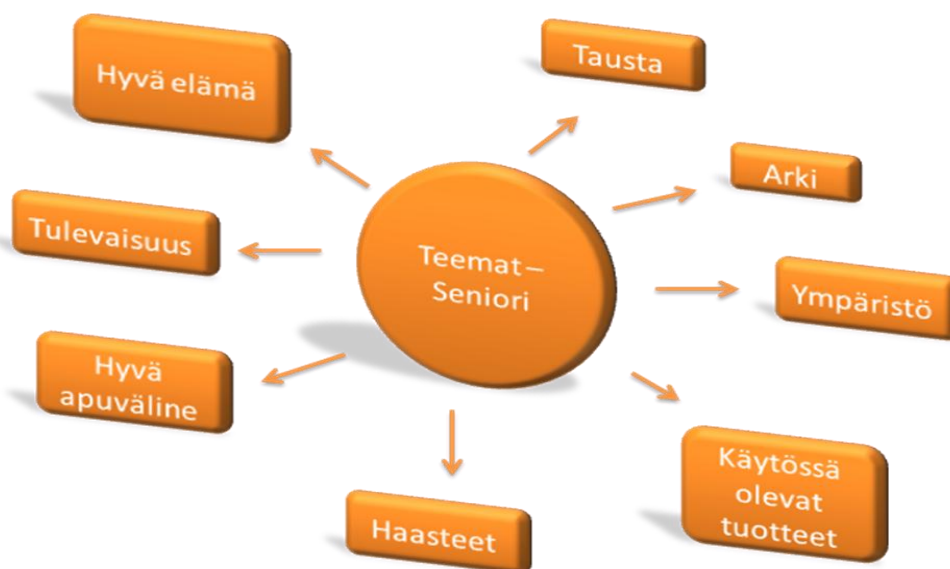
Lähdin rakentamaan teemoja intuition perusteella. Mietin, mihin kysymyksiin haluaisin vastauksen ja minkä tyyppistä tietoa haluan saada haastateltavalta. En kuitenkaan jättänyt teemojen rakentamista pelkän intuition varaan, vaan tutkin erilaisia teemahaastatteluja verraten niitä käsiteltävän aiheen kokonaisuuteen sekä tutustuin alaan siitä kertovien teoriakirjojen avulla. Kävin myös toimeksiantajan kanssa keskustelun teemoista ja otin hänen mielipiteensä huomioon teemoja suunnitellessani. Toimeksiantajallani on erittäin vankka tietämys ja kokemus opinnäytetyöaiheeni aihepiiristä, joten apunani oli hänen asiantuntevuutensa teemoja rakennettaessa.

6.7.1 Seniorihaastatteluiden teemat

Aaltolan ja Vallilan (2010, 36) mukaan haastattelutilanteessa haastattelijalla on tukenaan ennalta laadittu teemarunko, joka voi olla vaikkapa jonkinlainen luettelo. Rakensin teemaringot (Kuviot 8 & 9) helpottamaan haastatteluitani. Teemaringoissa otin haastateltavan henkilön huomioon mahdollisimman laajasti. Pyrin saamaan mahdollisimman paljon tietoa haastateltavista. Kahden ensimmäisen seniorihaastattelun jälkeen päätin supistaa haastatteluita poistamalla kaksi teemaa, jotka eivät antaneet lisäarvoa haastattelulle. Näin haastatte-

luista tuli tiiviimpiä sekä epäolennaisen tiedon kerääminen jäi vähemmälle. Lopulliset teemat, jotka valitsin seniorihaastatteluihin olivat: tausta, arki, ympäristö, haasteet, käytössä olevat tuotteet, hyvä apuväline, tulevaisuus sekä hyvä elämä (Kuvio 8). Jokainen teema jousti haastattelutilanteissa hyvin ja tietoa sain kerättyä teemasta ja sen ympäriltä erittäin laajasti.

Tausta-teemassa tutustuin haastateltavaan. Arki-teemassa haastateltava seniori kävi lävitse päivän arjen. Haastateltava kertoi, mitä tekee aamulla, päivällä sekä illalla. Ympäristö-teemassa sain tietoa haastateltavan asuinympäristöstä ja ovatko palvelut lähietäisyydellä. Haasteet-teemassa käsitelimme arjen tuomia haasteita ja pyrimme kartoittamaan niihin ratkaisuja. Tämä oli teemana erittäin tärkeä saadakseni tietoa juuri tarpeista, joita seniori kohtaa, kun ikää karttuu ja aistitoiminto heikentyy. Hyvä apuväline -teeman lähtökohtana oli tiedustella, minkälaista apuvälinettä haastateltava henkilö pitää hyvänä ja tarpeellisena. Tarkoitus oli saada tietoa, mitä ominaisuuksia apuvälineen käyttäjä arvostaa sekä onko apuvälineen ulkonäöllä väliä. Käytössä olevat välineet-teemassa taas tutustuimme seniorilla jo käytössä oleviin välineisiin ja mietimme löytyikö niistä puutteita. Tulevaisuus-teemassa haastateltava kertoi ajatuksiaan tulevaisuudesta ja miten haluaa elämänsä tulevat vuodet viettää. Hyvä elämä-teemassa pohdimme, mitä on seniorin hyvä elämä. Mitä osa-alueita seniori-ikäinen tarvitsee elämään, jotta voi elää hyvää elämää.

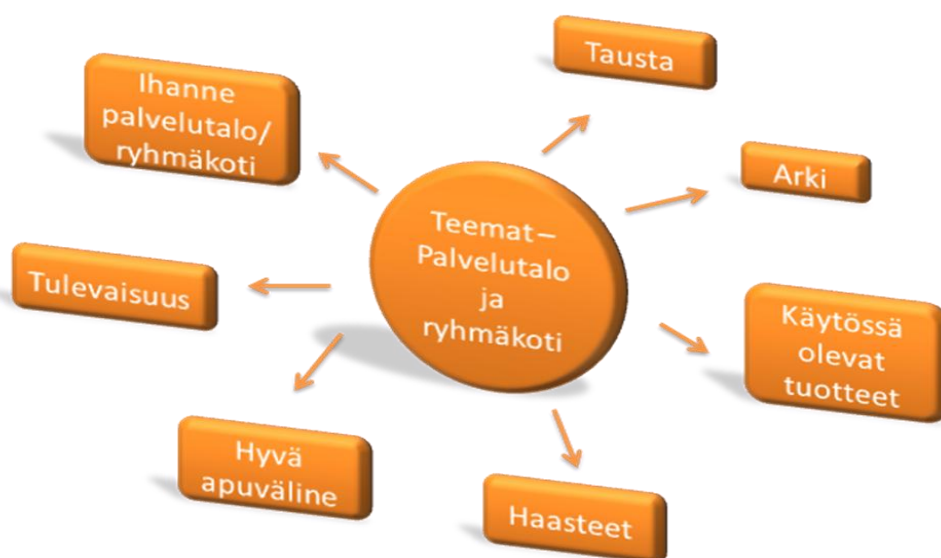


Kuvio 8: Seniorihaastatteluiden teemat.

6.7.2 Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökunnan teemat

Palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökunnan haastatteluja varten loin oman teemahaastattelurungon (Kuvio 9). Senioreiden hoitajat katsovat erinäkökulmasta käyttäjän toimintaa kuin itse apuvälineen käyttäjä, joten koin tarpeelliseksi muokata teemarunkoani henkilöille, jotka avustavat ammatikseen senioreita iän tuomissa haitoissa. Teemoja valittaessa pyrin tekemään niistä joustavia, jotta saan kerättyä tietoa mahdollisimman laajasti itse teemasta ja sen ympäriltä.

Palvelutalo- ja ryhmäkotihaastatteluiden teemat olivat: tausta, arki, käytössä olevat tuotteet, haasteet, hyvä apuväline, tulevaisuus sekä ihanne palvelutalo/ryhmäkoti. Tausta-teemassa käytiin lävitse haastateltavan oma henkilökohtainen työtausta. Tarkoitus oli tutustua haastateltavaan henkilöön sekä saada taustatietoa henkilön kokemuksesta alalta. Arki-teemassa haastateltava henkilö jakoi tietoa työpaikkansa arjesta sekä työnkuvasta. Käytössä olevat tuotteet -teemassa haastattelija sai tietoa palvelutalojen ja ryhmäkotien käytössä olevista välineistä. Haastateltava henkilö kertoi, mitä välineitä henkilökunnalla on käytettävissä työtä tehdessään sekä mitä välineitä palvelutalon asukkaat käyttävät päivittäisissä asioissaan. Haasteet -teemassa puhuttiin, minkälaisia haasteita henkilökunta sekä palvelutalojen ja ryhmäkotien asukkaat kohtaavat kodinomaisessa paikassa ja sen ympäristössä. Haastattelutilanteissa puhuttiin myös, minkälaisille välineille olisi tarvetta, jotta henkilökunnan työ tai asukkaan arki helpottuisi. Hyvä apuväline -teemassa haastateltava kertoi oman mielipiteensä, millainen on hyvä apuväline. Tulevaisuus-teemassa pohdittiin, minkälainen on alan tulevaisuuden näkökulma. Ihanne palvelutalo/ryhmäkoti -teemassa haastateltava henkilö kertoi oman näkömyksensä, minkälainen olisi ihanne palvelutalo tai ryhmäkoti.



Kuvio 9: Palvelutalojen ja ryhmäkotien teemat.

6.8 Haastatteluiden analysointi

Ensimmäinen vaihe haastatteluiden tekemisen jälkeen on niiden kirjoittaminen puhtaaksi eli litterointi. Tämän voi tehdä monella eri tavalla riippuen siitä, minkälaista analyysiä aineistoon aikoo soveltaa. Teemahaastattelun yksi vahvuus on siinä, että kynnyks aineistosta analyysiin ei ole niin korkea kuin usein laadullisen aineiston kanssa. Aineiston voi nimittäin järjestää litteroinnin jälkeen uudestaan teemoittain eli niin, että jokaisen teeman alla on kaikkien haastateltavien vastaukset tähän teemaan jne. Tämän jälkeen aineistoa on helppo analysoida teemoittain: ensin otetaan yksi teema ja sen sisältä antoisimmalta vaikuttava vastaus ja katsotaan, mitä se sisältää. Näin konstruoitua kuvaa muokataan seuraavan haastattelun avulla jne., kunnes koko aineisto on käyty läpi. (Aaltola & Valli 2010, 43.)

Lähdin litteroimaan haastatteluita niin, että kuuntelin nauhoittamani haastattelut lävitse ja kirjoitin ne ylös. Tämän jälkeen sijoitettiin haastateltavien vastaukset sitä koskevan teeman alle. Kun vastaukset oli jaoteltu teemoittain, niitä oli helppo vertailla keskenään. Oli helpompi lähteä analysoimaan ja tekemään yhteenvetoa haastatteluiden annista, kun jokaisen teeman alla oli vain sitä koskevaa tietoa. Haastatteluista esiin nousi paljon tietoa, osa turhaa ja osa tärkeää ja olennaista, eli niin sanottua primääritietoa. Näistä primääritiedoista syntyi tämän opinnäytetyöprojektin varsinaiset tulokset. Litterointi oli työläs, mutta kannattava prosessi. Se todella helpotti haastatteluiden käsittelyä ja analysointia. Sen avulla oli helpompaa nittoa haastattelut yhteen teemoittain.

7 Haastatteluiden yhteenveto teemoittain

Seuraavissa alaluvuissa summataan sekä seniori- että palvelutalo- ja ryhmäkotihaastatteluiden teemat. Teemat käydään yksitellen lävitse kertomalla, mitä hyötyä kyseinen teema antoi opinnäytetyöprojektille. Luku sisältää myös lainauksia haastatteluista.

7.1 Tausta

Tausta teeman tarkoituksena oli saada tietoa haastateltavan henkilön taustoista sekä vallitsevasta elämäntilanteesta. Tausta-teeman tieto auttoi haastattelijaa hahmottamaan ja tuntemaan haastateltavaa henkilöä paremmin. Näin haastattelijaa sai olennaista tietoa haastateltavasta ja ohjasi tarvittaessa tiettyjen teemojen keskustelut olennaiseen ja oikeaan suuntaan. Tuloksia tämä teema ei varsinaisesti antanut tutkittavalle aiheelle, vaan tuki koko haastattelun ajan haastattelijaa.

7.2 Arki ja ympäristö

Näissä teemoissa tarkoituksena oli saada tietoa haastateltavan arjen kulusta sekä ympäristöstä ja sen vaikutuksesta. Palvelutalon ja ryhmäkodin haastateltavat kertoivat arjen kulusta työpaikallaan ja työtehtävistään. Näistä kertynyt tieto johti keskusteluihin esimerkiksi haasteet -teemassa, jossa käytiin lävitse mainittujen työtehtävien haasteita. Keskusteltiin myös, miten näitä työtehtäviä voitaisiin helpottaa joko hoitajan tai seniorin näkökulmasta.

Seniori taas kertoi arjestaan, miten päivä yleensä etenee. Ympäristö-teemassa seniori kertoi lähiympäristöstään, palveluista ja siellä esiintyvistä haasteista. Nämä seikat myös tukivat haastattelun myöhempiä teemoja sekä laajensivat koko haastattelua.

7.3 Käytössä olevat välineet

Tämän teeman tarkoituksena oli saada tietoa, mitä välineitä senioreilla, palvelutaloilla ja ryhmäkodeilla on käytössä. Haastattelija halusi tietää, kuinka aktiivisesti ja monipuolisesti apuvälineitä käytetään. Pääasiassa palvelutaloilla ja ryhmäkodeilla apuvälineitä oli paljonkin käytössä, mutta käyttöä voitaisiin vielä kasvattaa monipuolistamalla valikoimaa sekä hankkimalla useampia kappaleita samoja välineitä. Ongelmana oli monesti palvelutaloissa ja ryhmäkodeissa se, että tarvittava apuväline oli olemassa, mutta oli jo käytössä jollakin toisella henkilöllä.

Kaikilla haastatelluilla senioreilla oli käytössä ainakin yksi apuväline. Yleisin oli liikkumiseen tarkoitettu väline, joko rollaattori tai kävelykeppi. Apuvälineitä käytettiin monessa eri tilanteessa niin keittiössä, makuuhuoneessa, kylpyhuoneessa kuin ulkona liikkuessa.

”Kaupungillakin on tietty määrä apuvälineitä. Eli se mitä tarvitaan ei ole välttämättä saatavilla. Tai jos tarvitaan isoja apuvälineitä, voi mennä pitkä aika, ennen kuin saadaan apuväline paikan päälle. Jos seniori menee huonoon kuntoon ja tarvitaan erikoinen sängyn patja, se kestää aikaa ennen kuin saadaan se palvelutaloon. On niin hirveä kysyntä, ettei niitä vaan ole. Et apuvälineitä pitäisi saada lainaamoihin lisää.”

”Jos tarvitset apuvälineen, tarvitset kauheen byrokratian, että saat sen. Tarvitsee sata kertaa todistaa kaupungille, miksi tarvitsee sen.”

Kaupungin apuvälinelainaamo lainaa senioreille välineitä tarpeen mukaan. Palvelutalot ja ryhmäkodit käyttävät ahkerasti apuvälinelainaamon palveluita lainatessaan välineitä asukkailleen. Jokaisessa palvelutalo- ja ryhmäkotihaastattelussa henkilökunta kertoi, etteivät he ole tyytyväisiä kaupungin tarjoamaan apuvälinelainaamon toimintaan. Siellä on välineitä liian

vähän lainattavissa sekä niiden saanti lainauskäyttöön kestää liian pitkään. Tästä aiheesta jokainen haastateltava oli samaa mieltä. Kotona asuvat seniorit olivat tyytyväisempiä apuvälinelainaamon toimintaan ja osa koki että tämä kyseinen palvelu pelaa moitteettomasti.

7.4 Haasteet

Haasteet-teemassa keskusteltiin tilanteista, jotka aiheuttavat haasteita hoitajien työssä sekä senioreiden arjessa. Haastetilanteita aiheutui useita senioreille sekä hoitajille. Haasteet-teema oli yksi haastattelun tärkeimmistä teemoista. Sain suoraa tietoa haasteista ja niitä aiheuttavista tekijöistä.

”Arkityön kannalta haastavaa on siirtymiset. Sängystä pyörätuoliin. Yövuoron tekijä pyörittelee siirtymisiä yksin. Ne on lähinnä potilas- ja työturvallisuuden kannalta haastavia.”

Hoitajat kokivat, että pääsääntöisesti seniorit tarvitsevat apua liikkumisen suhteen. Kun aistitoiminta on heikentynyt, liikkuminen tulee hankalammaksi. Hoitaja joutuu avustamaan kaikkein huonokuntoisimpia myös siirtymisissä, joka on aikaa vievää ja hankalaa. Saunan tilat ovat ergonomisesti huonot esimerkiksi palvelutalon hoitajalle, jonka täytyy avustaa seniori lauteille ja auttaa pesemisessä. Ehkä saunan suunnittelussa voisi tulevaisuudessa ottaa myös nämä seikat paremmin huomioon.

”Jokaisessa sairaalassa ei käytetä nostovyötä ja kaikki nostaa housunvyötäröstä. Niillä on housut kurkussa kuin bennyhillillä, mitä ei sais tehdä. Vyö ei ole aina lähellä. Niissä on ohjeena vaan yks kuva, niin ne jää käyttämättä.”

Kun seniori kaatuu maahan, yksin vuorossa olevat hoitajat kokivat haasteeksi nostaa kaatuneen ylös. Nostovöitä on olemassa markkinoilla, mutta niiden käytettävyyttä ja ohjeistusta kritisoitiin.

”Ympäristö turvalliseksi, pöydänkulmat teräviä, matot, aiheuttavat vahinkoja. Turhat matot pitäisi ottaa pois.”

”Omaisiet eivät usein ajattele ongelmia, mitä voi syntyä esim. maton kanssa liikkumisen suhteen.”

Seniorihaastatteluissa melkein jokainen seniori koki mattojen olevan haasteellisuus. Ne ovat ”surmanloukkuja”. Mattoon voi kompastua tai liukastua.

”Jonkun nostaminen on hankalaa. Siihen olen käyttänyt apuna mattoa, jonka päälle kiikutan tavarat, jonka haluan siirtää ja sitä myöten kiskonut tavaraa toiseen paikkaan. Siihen voisi keksiä jonkun, joka ei olisi kovin iso, ettei olisi säilöntäpaikkoja. Niitä ei ole.”

Keino siirtää tavaroita maton avulla oli käytössä useimmilla senioreilla. Massiivisten tavaroiden siirtämiseen seniorit todella kaipaisivat jotain apuvälinettä. Moni seniori asuu yksin eikä saa usein apua ihmisiltä, jotka kykenisivät avustamaan isojen tavaroiden siirtämisessä.

”Porthaisiin kun tuo mennee, niin sehän kaatuu siellä, vaikka on jarrusukat. Ne kuluvat nopeasti.”

Eräs seniori kaipasi kestävämpiä jarrusukkia. Hän oli huolissaan miehensä pystyssä pysymisestä, kun tämä menee sukkasillaan portaisiin.

”Minulla on toinen käsi halvaantunut, eikä silittäminen yhdellä kädellä oikein onnistu.”

Haastattelin senioria, jonka toinen käsi oli halvaantunut. Kodin askareissa kyseinen seniori koki ongelmana erityisesti vaatteiden silittämisen. Silittävät vaatteet eivät pysy paikallaan, kun silitetään yhdellä kädellä. Tähän ongelmaan kaivattiin ratkaisua.

Seniorit, joilla oli kylpyamme kylpyhuoneessaan, kokivat, että sinne meneminen ja sieltä nouseminen on hankalaa. Apuvälinemarkkinoilla on olemassa ovelinen kylpyamme, jonne on helpompaa mennä ja sieltä on myös helpompaa lähteä pois. Tämän ratkaisun toteuttaminen vaatisi kuitenkin suuria kustannuksia asukkaalta. Ratkaisuksi pitäisi kehittää jokin kustannusystävällisempi ratkaisu.

”Kyllä hellan kanssa kun keittelöö, saa olla varovainen ettei kädet petä. Saa olla varovainen, ettei ote petä, joku kuuma kattila tai pannu. Kastikkeet ja tuollaaset ei saa olla mitään painavia.”

Kuuman kattilan siirtäminen liedeltä pois näytti tuovan vaikeuksia senioreille, joilla voimat ovat sormista jo hupenneet. He kaipasivat apuvälinettä, millä siirtää turvallisesti painavan kattilan pois liedeltä ilman voiman käyttöä.

7.5 Hyvä apuväline

Kysyin sekä senioreilta että palvelutalon ja ryhmäkodin henkilökunnalta, mikä on hyvä apuväline. Kävi ilmi, että molemmat arvostavat apuvälineessä samoja ominaisuuksia. Hyvän apuvälineen täytyy olla turvallinen, helppokäyttöinen, mahdollisimman vähän tilaa vievä, yksinker-

tainen käyttää ja tukeva. Tekniikkaa välineessä toivottiin olevan mahdollisimman vähän. Haastatteluiden mukaan visuaalisuudella ei ole suurta merkitystä, mutta ei siitä haittaakaan ole. Enemmän visuaalisuuteen kiinnittivät huomiota seniorit, jotka asuvat kotona. Seuraavat esimerkit ovat haastateltavien vastauksia kysymykseen millainen on hyvä apuväline.

”Helppo käyttää ja säilyttää. Huomaamaton. Turvallinen meille ja asukkaalle. Visuaalinen puoli ei ole tärkeä. Yksinkertainen käyttää. Seniorin on päästävä liikkeelle. Ei tekniikkaa kuin hyvin vähän.”

”Helppokäyttöinen, nopeasti opastettavissa, turvallinen ja tukeva. Visuaalisuus ei oo pahaksi.”

”Minusta pääasia, että se on tukeva. Ei se ulkonäkö, mutta tietysti se ei saa häiritä. Mitä tuoleihin tulee, se on hyvin tärkeää, että on hyvä ja kunnon selkänöjä.”

”Ryhmäkodissa kaikilla omat välineet ja aina saatavissa.”

”Apuvälineet eivät saa viedä tilaa. Nosturit ja muut on äärettömän isoja. Huoneet ovat palvelutaloissa pieniä. Kaivataan näppäryyttä.”

7.6 Seniorin tulevaisuus ja hyvä elämä

Mäkisen ym. (2009, 9) mukaan on otettava huomioon ikäihmisen fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja taloudelliset tarpeet sekä asunnon muutostyö- ja apuvälinetarpeet, kun suunnitellaan hänen elämää. Kysyin jokaiselta haastateltavalta seniorilta haastattelun lopuksi kysymykset, mitä on hyvä elämä sekä mitä toivoisitte tulevilta vuosilta. Alla on muutamia lainauksia vastaajilta:

”Terveys on mitä toivon. Erityisesti kuulo ja näkö. Sekä virikkeet ja ihmisten kanssa seurustelu.”

”Juuri ne virikkeet ja se päiväkerho. Porukassa tulee enemmän asioita ja hoitokonsepteja ja juoruja. Sosiaalista toimintaa.”

”Pääsee liikkumaan ja saa elää itsenäisesti. Sekä terveys, se on tärkein asia tässä iässä. Toivoo, ettei ihan unohtaisi omaa osoitetta tai muuta.”

”Mielellään kotona asuu, niin pitkään kuin mahdollista.”

Emme lähtisi palvelutaloon. Ei se palvelutalo ole koti. Siellä pithää hiljaa olla jo seitsemältä.”

”Tärkein asia on se, että pysyn hyvässä kunnossa ja että pää ja keho toimii mahdollisimman hyvin. Se on kaikkein tärkein asia. Elämä tuntuu vielä makealta, varsinkin kun minulla on tämä seuralainen.”

Haastatteluiden pohjalta kävi ilmi, että seniorin hyvään elämään kuuluu terveenä pysyminen, kotona asuminen sekä virikkeet. Näitä seniori arvostaa, jotta elämä pysyisi mielekkäänä.

7.7 Ihanne palvelutalo/ryhmäkoti

Ihanne palvelutalo/ryhmäkoti -teemassa pyysin haastateltavia pohtimaan, minkälainen olisi ihanne palvelutalo tai ryhmäkoti. Teemassa keskusteltiin myös hoitoalan tulevaisuudesta. Tuntui, että jokainen haastateltava oli siitä huolissaan. Teeman keskustelu kääntyi enemmän negatiivissävytteisen tulevaisuuden pohdiskeluun ja ihanne palvelutalo tai ryhmäkoti -pohdinta jäi vähemmälle. Haastateltavat kertoivat, että ihanne palvelutalo tai ryhmäkoti olisi kodikas, viihtyisä ja tilava. Siellä on tarpeeksi henkilökuntaa ja apuvälineitä kaikille sekä virikkeitä kaikille ja sosiaalista toimintaa paljon. Alla lainauksia henkilökunnalta:

”Tilaratkaisut kuntoon. Hyvä ja turvallinen hoitaa. Ei kellään mene selkä tai muuta että on ahtaat tilat. Ympäristö turvallisiksi. Ja työyhteisö, missä kaikki viihtyy.”

”Ja ajatus siitä, että tämä on heidän koti, ei laitos. Jokainen on yksilö ja oma persoona. Täällä sallitaan yksilöt sekä asukkaissa ja henkilökunnassa.”

”Esteettömyys kulkemisessa ja vaaratilanteiden minimointi. Huoneisiin tilaa.”

”Ei laitosfiilistä. Ei tehdä mitään tyhmiä sääntöjä, jotka ei käytännössä toimi, jos haluaa tehdä hyvän ympäristön vanhalle ihmiselle.”

Haastateltavat pelkäsivät, että hoitajista on tulevaisuudessa pulaa ja hoidettavien määrä suhteessa hoitajiin vaan kasvaa. Huoli myös siitä, että tulevaisuudessa koneet korvaavat hoitajat on olemassa. Kotona asumista pitkitetään ja kodista täytyy tehdä turvallisempia paikkoja jo niitä suunnitella.

”Nykyään kotona joudutaan olemaan entistä huonommassa kunnossa yksinkertaisesti. Kodista turvallisempi paikka, niin siinä sakkaa paljon.”

”Operoimme jo nyt pienillä henkilömäärillä isoa joukkoa kohti.”

”Jos suunta on vähenemään päin hoitajissa, ne pitäisi paikata apuvälineillä. Koska nehan ovat tässä apulaisia. Suuri asia olisi jos apuväline olisi asiallinen, siihen olisi koulutus. Se paikkaisi silloin toisen työntekijän.”

”Meille tulee olemaan haastetta henkilökunnan mitoituksen suhteen. Tarvitsee enemmän ja enemmän palvelua. Koneet ja koirat eivät voi ihmisen tekemiä korvata. Mutta esim. hälytysjärjestelmien suhteen tuottaa meille lisäapua.”

8 Opinnäytetyön tulokset

Opinnäytetyön tulokset koostuvat opinnäytetyöntekijän omien arviointien ja haastattelutuloksien yhteisestä summasta. Opinnäytetyöntekijä tutustui työn aikana apuvälinemarkkinoihin, toimeksiantajayritykseen, senioreihin ja heidän arjen haasteisiin sekä elämään ja palvelutalojen ja ryhmäkotien toimintaan sekä haasteisiin.

Opinnäytetyön tehtävänä oli kartoittaa senioriasiakkaiden tarpeita toimeksiantajayritykselle. Työn tavoite oli tuoda tietoa senioriasiakkaiden arjen haasteista ja kehittää tuoteideoita, joilla voidaan laajentaa toimeksiantajayrityksen nykyistä tuotevalikoimaa. Haastatteluiden pohjalta opinnäytetyöntekijä on siivilöinyt tärkeimmät huomiot ja ideat sekä lisännyt ja vertaillut omia näkemyksiä ja ajatuksia tutkittavasta aiheesta. Näiden tekijöiden yhteisestä summasta syntyi opinnäytetyöprojektin tulokset. Tulokset olen jakanut neljään kategoriaan: uudet innovaatioideat, olemassa olevien tuotteiden parannusehdotukset, tuotevalikoiman laajentamisehdotukset sekä haastetilanteet, joihin ei vielä ratkaisua ole keksitty. Viimeisenä mainitussa kategoriassa olen esittänyt myös haastatteluissa esiin tulleita alalle tyypillisiä yleisiä ongelmia. Koin parempana vaihtoehtona jakaa tulokset edellä mainittuihin neljään kategoriaan kuin käsitellä niitä teemakohtaisesti. Tämän jaon avulla saan opinnäytetyöni tulokset kerrotuksi selkeämmin lukijalle.

Seuraavissa alaluvuissa käydään lävitse tuloksia kategoria kerrallaan.

8.1 Uudet innovaatioideat

Fogelholmin (2009, 13) mukaan innovaatio on kaupallisesti menestyksekkäs uusi tuote tai palvelu tai vastaava konsepti. Näihin uusiin tuotteisiin, jotka nousivat esiin projektin aikana, ei toimeksiantaja eikä opinnäytetyöntekijä ollut ennen kiinnittänyt huomiota. Voi tietenkin olla että vastaavanlaisia tuotteita on maailmalla jo kehitetty.

8.1.1 Sisustarramatto

”Kaikki tungetaan koteihin ja tämmösiä laitoksia ei muutaman vuoden kuluttua ole. Sellaisia pitäisi olla, ettei mattoja voi käyttää, niin pitäisi olla sellaiset tarrat, jotka laittaa lattiaan että ois kivan näköset. Se on kauheen näköstä kun on kaljut lattiat.”

”Matot ovat vaarallisia, koska ne voivat luistaa ja niihin voi kompastua.”

Seniorit ja hoitajat kokivat matot todella vaarallisiksi iäkkäille senioreille, joiden jalka ei enää nouse vanhaan malliin eikä tasapaino enää ole mitä parhain. Riski kompastua tai liukastua mattoon on suuri, siksi tarpeena on poistaa lattialta maton turvallisuusriskit, mutta samalla säilytetään kodin viihtyvyys ja tehdään siitä turvallisempi. Ratkaisu on sisustarramatto. Se on koristeltu tarra, joka näyttää matolta ja kiinnitetään lattiaan. Matossa voi olla ohut pinnoite, jotta se tuntuu jaloissa samalta kuin normaali matto. Se lisää kodin viihtyvyttä ja siihen on mahdoton kompastua. Vastaavanlaisia seinäkoristetarroja on markkinoilla, mutta lattiaan kiinnitettäviä tarroja ei vielä markkinoilla ole.

8.1.2 WC-kippisistuin

”Wc-pöntöltä nouseminen on muutamalle meidän asukkaalle hankalaa.”

Wc-pöntöltä nouseminen koettiin hankalaksi useammassa palvelutalossa tai ryhmäkodissa. Yleensä wc-pönttöä vastapäätä on tukikahva, mitä voi käyttää apuna noustessaan ylös. Kaikkiin vessoihin tätä kahvaa ei voi sopivalle etäisyydelle asentaa, joten wc-istuimessa voisi hyödyntää Ettonet Oy:n Kippis-nojatuolin kippausominaisuutta. Kaukosäädintä painamalla wc-istuin kippaisi hitaasti käyttäjän jaloilleen. Näin wc-käynneistä tulisi vaivattomampia sekä istuimelta kaatumiset vältettäisiin.

8.1.3 Monitoimialusta pyörillä

”Voimat ovat menneet käsistä, joten kattila voi yht’äkkiä tippua käsistä.”

Monitoimialusta on hyödyllinen apuväline esimerkiksi keittiöön. Se on muodoltaan pyöreä ja se kestää kuumuutta, joten siihen voi laittaa esimerkiksi kuuman kattilan. Sen halkaisija on noin 25 - 35 cm. Sen pohjassa on pyörät, joiden avulla sitä on helppo liikuttaa pöydällä. Siinä on myös kantokahvat molemmille käsille, jolloin sitä on helppo nostaa. Alustan päälle voi laskea muutakin painavaa tavaraa, jota ei jaksa kuljettaa käsin. Tarve alustalle syntyi seniorihaastatteluiden pohjalta. Seniorit, joilla ei sormissa ole enää voimaa, kaipasivat välinettä, jolla esimerkiksi siirtää kuuman kattilan pois liedeltä turvallisesti. Tämän alustan avulla katti-

lan kantomatka lyhenee huomattavasti. Kattilan voi liedeltä siirtää alustalle, jolloin sen voi rullata pyörien avulla lähemmäksi tavoiteltua sijaintia tai kantaa tukevasti kaksin käsin tarttuen kiinni, molemmista kädensijoista.

8.2 Tuotteiden parannusehdotukset

Tässä luvussa tutustutaan muutamaa esille tulleeseen ideaan, miten kehittää Ettonet Oy:n nykyisiä tuotteita.

8.2.1 Venyvä avainkaulanauha

Kun ihminen vanhenee, muistiongelmät lisääntyvät. Tämä innovaatioidea syntyi, kun yksi haastateltava kertoi unohtavansa avaimensa joko kodin sisälle, kotioven ulkopuoliseen tai rappun lukkoon. Keskustelimme aiheesta ja normaali avainkaulanauha on epäkäytännöllinen, koska joutuu aina kumartumaan eikä selkä ole enää hyvässä kunnossa. Niinpä syntyi ajatus venyvistä avainkaulanauhasta. Tässä innovaatioideassa on yhdistetty tavallinen avainkaulanauha sekä laskettelukeskuksen hissilipunpidikkeestä tuttu venyvä vaijeriominaisuus. Tällä tuotteella oven pystyy avaamaan vaivattomasti, ottamatta avainta pois kaulasta tai kumartumatta. Oven aukaisua voidaan helpottaa myös laajentamalla avaimen tarttumapinta-alaa. Avain kiinnitettäisiin kaulanauhalla roikkuvaan osaan, joka laajentaisi avaimesta kiinni otettavaa kohtaa. Näin avain säilyy tallessa, helpottaa oven aukaisua, eikä se rasita oven aukaisijan selkää.

8.2.2 Tukikahva lisä- tai taittokahvalla

Esimerkiksi wc-tilat ovat yleensä ahtaita vanhoissa asuintaloissa, eivätkä ne ole ergonomisesti suunniteltuja. Wc-pöntöltä nouseminen on koettu hankalaksi ja yleensä apuna käytetään tukikahvaa, joka on sijoitettu pöntön vastakkaiselle seinälle. Aina kuitenkin tähän kahvaan ei yllä, eikä sitä ole voitu sijoittaa parempaan paikkaan. Tukikahva lisäkahvalla antaisi lisää tarttumalottuvuutta wc:n käyttäjälle, joka haluaa noustessaan käyttää tukikahvaa apunaan. Tukikahvassa roikkuu rengasmaisen kahva, josta halutessaan voi tarttua. Kahva voisi olla esimerkiksi venyvää materiaalia, jolloin se toisi vielä lisää tarttumalottuvuutta käyttäjälle.

Toinen vaihtoehto on suunnitella tukikahva, jonka voi tarvittaessa taittaa kokoon. Näin se veisi vähemmän tilaa ahtaissa kylpyhuoneissa. Kun kahvaa halutaan käyttää, se taitetaan, niin että se antaa lisää tarttumalottuvuutta käyttäjälle. Nämä tuote-ideat sopivat tietenkin muihinkin kuin kylpyhuonetiloihin.

8.2.3 Turvallisempi Zorbas-jakkara

Monet seniorit kokivat haasteeksi nousemisen jakkaralle, koska pelkäsivät putoavansa siitä. Ettonet Oy:n valikoimasta löytyy turvajakkara nimeltä Zorbas, jossa on ylösvedettävä käsituki (Liite 1). Tämä ei kuitenkaan ole riittävä tuki seniorille, vaan käsitukien pitäisi olla jakkaran molemmilla sivuilla. Kun käsitukea vetää ylöspäin, tuen kaikki kolme sivua nousevat ylös ja antavat käsituen jakkaran käyttäjälle. Näin riski putoamisesta vähenee ja seniori saa turvallisemman apuvälineen kurkottaessaan yläkaappeja.

Paras vaihtoehto olisi, jos jakkaran päällä voi istua. Istuinosa nousee ylös ja nostaa samalla istujan ylemmäksi. Näin nousu on paljon turvallisempaa ja riski jakkaralta putoamiseen vähenee merkittävästi. Haasteena on kuitenkin tällaisen jakkaran kehitys. Istuttaessa jakkaralla menetetään paljon korkeutta, joten jakkaran pitäisi nousta erittäin korkealle vastatakseen samaa korkeutta, kuin jakkaralla seisoen. Ylös nostettava mekanismin pitäisi olla sähkökäyttöinen.

8.3 Tuotevalikoiman laajentamisehdotukset

Toimeksiantajayrityksen painopistealueita ovat: sisustus ja asuminen, kotiaskareet, kuntoilu ja hyvä olo, lukeminen, harrastukset, hygienia, turvallisuus, ortopedia ja ergonomia sekä liikkuminen sisällä ja ulkona. Tässä luvussa käyn lävitse muutamia ideoita, joilla Ettonet Oy voi halutessaan laajentaa tuotevalikoimaa.

8.3.1 Suojat sohviin ja nojatuoleihin

Hygienia-painopistealuetta voitaisiin laajentaa esimerkiksi sohviin ja nojatuoleihin laitettavilla suojuilla. Varsinkin ryhmäkodin henkilökunta toivoi, että kangaspäällystetyt tuolit olisivat helposti puhdistettavissa. Kangaspäällysteisiin tuoleihin ja sohviin voi suunnitella suojan, joka suojaa tuolia lialta ja ulosteelta. Samalla suoja voi olla visuaalisesti hyvännäköinen, eikä perinteinen läpinäkyvä muovisuoja. Näin istuimet pysyvät siisteinä ja suojat on helppo pestä pesukoneessa. Ettonet Oy:llä on valikoimassa tuolisuojuksia oman malliston tuoleihin, mutta ne eivät ole yhteensopivia sohviin ja leveämpiin nojatuoleihin.

”Miettii myös tuoleja ja muita, että ne pitää olla helposti puhdistettavia. Jos oksentaa ne haisee pahalle. Myös epäkäytännöllisiä, asukkaan omat sohvut, ja ne joutuu laittaa pois, kun ne on kerran sotkettu.”

8.3.2 Viriketuotteet

Kuntoilu-, harrastus- ja lukemispainopisteitä voitaisiin laajentaa erilaisilla peleillä sekä liikunta-aiheisilla kirjoilla. Palvelutaloissa ja ryhmäkodeissa senioreille suunnatut muistipelit ovat jokaviikkoisessa käytössä. Pelin pelaaminen auttaa muistisairasta senioria muistelemaan aiempia tapahtumia elämässään. Se tekee seniorit myös sosiaalisiksi sekä antaa kaivattua aivovoimistelua ja virikettä pelaajan arkeen. Näitä painopistealueita voitaisiin laajentaa myös ulkoilupeleillä, petanquella, mөлkyllä sekä tikkataululla. Nämä edellä mainitut ulkoilupelit opinnäytetyöntekijä koki suosituiksi palvelutaloissa sekä kotona asuvien senioreiden keskuudessa. Liikunta-aiheista kirjallisuutta löytyy paljon ja myös senioreille suunnattua, esimerkiksi seniorijumppakirjoja. Sukututkimus näytti kiinnostavan useita senioreita ja aiheesta on kirjoitettu oppaita. Myös nämä oppaat toimeksiantaja voisi halutessaan ottaa myyntiin.

”Olen miettinyt vakavissani hankkimista (äänikirjan). Mulla on kaikki vehkeet. DVD-, CD-, Vinyyli-soittimet.”

Äänikirjat osoittautuivat myös kiinnostaviksi tuotteiksi haastateltavien senioreiden keskuudessa. Osa oli harkinnut äänikirjojen hankkimista, mutta ei ollut vielä tehnyt ostopäätöstä. Ryhmäkodeissa taas äänikirjat eivät herättäneet kiinnostusta, koska cd:tä joutuu vaihtamaan liian usein ja seniorit kaipaavat lyhyitä tarinoita (esimerkiksi päivän uutisten luku) eivätkä romaania, jossa tarinan kuunteleminen voi kestää monta päivää.

Seniorille äänikirjan kuunteleminen täytyisi tehdä mahdollisimman yksinkertaiseksi ja vaivattomaksi. Formaattina CD-levy ei äänikirjoissa toimi, koska yksi kirja saattaa sisältää jopa kymmenen CD-levyä. Vaihtoehtona on myydä äänikirjoja mp3-muodossa, jotka on sijoitettu muistikorttiin. Kirjan sisältävän muistikortin voi yhdistää helppokäyttöiseen ja edulliseen mp3-soittimeen, jota käytetään äänikirjan kuuntelemiseen. Ettonet Oy voisi myydä useita eri äänikirjavaihtoehtoja sekä helppokäyttöisiä mp3-soittimia kuuntelua varten.

8.3.3 Siivoustarvikkeet

Ettonet Oy:n hygieniatuotevalikoimaa voitaisiin vielä laajentaa siivoustuotteilla, joita yrityksen tuotevalikoimassa on tällä hetkellä niukasti. Esimerkiksi Robotti-imuri on apuvälineenä loistava seniorille, joka ei enää kuntonsa puolesta jaksa imuroida asuntoaan. Siivousvälineiden valikoimassa painopiste voisi olla tuotteissa, jotka korostavat niiden ergonomisuutta. Näin tuotteiden käyttö olisi vaivattomampaa ja käyttäjä rasittuisi vähemmän käyttäessään niitä. Nykyään on olemassa erilaisia siivousvälineitä, joissa tämä ergonomia on otettu hyvin huomioon. Esimerkiksi lattian pyyhkimiseen löytyy monenlaisia ergonomisia vaihtoehtoja. Tekniikka sisältävien siivoustuotteiden täytyy olla mahdollisimman helppokäyttöisiä.

8.3.4 Turvallisuus

Turvallisuuspainopistettä voidaan halutessa laajentaa maton alle asennettavalla kumiverkolla eli maton liukusteella. Sen avulla matto pysyy paremmin paikoillaan, eikä mattoon voi liukastua. Ettonet Oy:n valikoimasta puuttuu lähes täysin ulkoilevan seniorin turvallisuusvälineet. Esimerkiksi erilaisilla heijastimilla liikkuminen ulkona tehdään turvallisemmaksi.

Ettonet Oy:n turvallisuuspainopistettä voitaisiin laajentaa myös paloturvallisuustuotteilla. Tällä hetkellä yrityksen valikoimasta puuttuvat paloturvalliset välineet, joten tätä painopistettä voidaan kasvattaa monellakin eri tuotteella. Opinnäytetyöntekijä teki havainnon, että palvelutaloissa ja ryhmäkodeissa paloturvallisuus on hyvin huomioitu. Esimerkiksi paloturvalliset lakanat olivat pakollisia jokaisessa palvelutalossa ja ryhmäkodissa, missä tekijä vieraili. Turvallisuuspainopistettä on mahdollista kasvattaa esimerkiksi paloturvallisilla peitoilla, lakanoilla, verhoilla sekä sammutuspeitteillä. Nämä tuotteet korostaisivat samalla yritykselle tärkeää turvallisuus-teemaa.

8.4 Haastetilanteita ja muita alalle tyypillisiä ongelmia

Huonokuntoisten senioreiden kanssa työskentelevät henkilöt kokivat, että siirtymiset aiheuttavat paljon haasteita, eikä niihin ole tarpeeksi kunnollisia apuvälineitä saatavilla. Kun seniorin aistitoiminta heikkenee, liikkuminen tulee entistä hankalammaksi. Kotona asumisen turvallisuuteen täytyy kiinnittää enemmän huomiota. Fyysisyyttä vaativat tehtävät kotona kuten tavaroiden siirtäminen sekä suurien mattojen ulos vieminen ovat myös haaste senioreille. Kodeista voidaan tehdä vielä turvallisempia apuvälineiden ja kotien suunnitteluiden avulla. Kodista täytyy saada rakennettua turvallinen, ergonominen sekä viihtyisä. Senioreiden ja heidän kanssaan työskentelevien henkilöiden haastetilanteista löytyy lisää informaatiota luvussa 7.4.

Seniorihaastatteluista kävi ilmi, että seniorit kaipaavat eniten virikkeitä elämäänsä ja mieluiten juuri sosiaalista toimintaa. Jotkut seniorit tunsivat olevansa jopa masentuneen oloisia ja kyllästyneitä yksinäisyyteen. Varsinkin yksin asuvat seniorit, joilla oli liikkumisen kanssa vaikeuksia, kokivat että sosiaalinen toiminta virkistäisi heidän elämäänsä. Seniorit arvostivat kuitenkin eniten kotona asumista, vaikka palvelutaloissa olisi seuraa ja virikkeitä. Tämä voi johtua siitä, että palvelutalot koetaan vapauden ja itsemääräämisen menetyksenä. Seniorit kokevat ehkä menettävänsä vapauden päättää päivittäisistä rutiineistaan, jos lähtevät asumaan palvelutaloon. Senioreille liikkuminen on erittäin tärkeä osa-alue, jota pitivät arvossaan. Haastattelija aisti myös, että jotkut haastateltavat seniorit välttivät apuvälineiden käyttöä, koska eivät halunneet leimautua vanhaksi, jolla toimintakyky on iän myötä heikenty-

nyt. Esimerkiksi rollaattorin käyttöä julkisilla paikoilla välteltiin juuri tämän takia. Tämä on sinänsä ongelma, koska seniorin elämä helpottuu suuresti, kun apuvälineitä tarpeeseen uskaltaaan käyttää. Toivotaan, että tulevaisuudessa senioreiden asenne apuvälineitä kohtaan muuttuu sekä apuvälineet tulevat olemaan entistä mielekkäämpiä niiden käyttäjälle. Apuvälineiden suunnittelussa täytyy ottaa huomioon niiden ominaisuudet, mutta ei saa unohtaa seikkaa, mitä apuvälineen käyttäminen viestii sen käyttäjästä, niin ympäristölle kuin käyttäjälle itselleen.

Hoitajat kritisoivat vahvasti hoitohenkilökunnan määrää, jota ollaan koko ajan vielä pienentämässä. He ovat myös huolissaan omasta työssä jaksamisesta ja työn kuormituksesta. Hoitajat myös pelkäävät, että ihmiset työntekijöinä korvataan tulevaisuudessa koneilla ja tietotekniikalla. He ovat huolissaan myös palveluasumismallin kehittymisestä, senioreiden oikeanlaisesta sijoittamisesta palvelutaloihin ja ryhmäkoteihin sekä niiden asukasmäärien kasvamisesta. Voimakasta kritiikkiä sai kaupungin apuvälinelainaamon toiminta. Lainattavia välineitä on liian vähän tarjolla ja laina-aika on yleensä liian lyhyt. Niitä on vaikea saada lainaksi ja pitempi aikainen välineen lainaaminen on raskas byrokraattinen prosessi.

9 Projektin arviointi

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli haastava sekä aiheena laaja ja mielenkiintoinen. Apuväline, niiden markkinat ja hoitoala oli opinnäytetyöntekijälle täysin uutta. Toimeksiantaja antoi vapaat kädet projektin tekijälle, joka sai päättää lähes kaiken projektiin liittyen. Toimeksiantaja ohjaili tarvittaessa projektia oikeaan suuntaan. Varsinkin projektin alkuvaiheessa opinnäytetyöntekijä turvautui toimeksiantajan tietämykseen työtä koskevissa asioissa. Opinnäytetyön tekeminen oli kuitenkin erittäin itsenäistä työtä. Kun tekijä matkan varrella sai hahmotettua työnsä sisällön, mielenkiinto apuvälineitä, niiden markkinoita ja senioreiden hoitoalaa kohtaan vain kasvoi. Lukuisat keskustelut opinnäytetyöprojektin toimeksiantajan Rolf Thermanin kanssa vielä lisäsivät työn mielenkiintoa ja mielekkyyttä ja motivoivat tekijää perehtymään projektin aiheeseen entistä syvemmin. Toimeksiantajan päätös antaa tekijälle vapaat kädet vahvisti tekijän oppimisprosessia. Opinnäytetyöntekijä oli erittäin tyytyväinen myös omaan panokseensa työtä kohtaan. Työtä olisi voinut vielä laajentaa moniin eri suuntiin ja tutkimattomia aiheita olisi vielä löytynyt useita, joita olisi voinut käyttää työssään hyväksi. Tekijä koki, että sai työhönsä tärkeimmät tiedot projektiin selkeästi esitettynä.

Päätin rajata työn seniorikäyttäjiin sekä palvelutalojen ja ryhmäkotien henkilökuntaan. Aluksi tarkoituksena oli ottaa mukaan myös Ettonet Oy:n tuotteiden liikuntarajoitteiset käyttäjät, mutta päätin jättää ne pois, jotta pystyin keskittymään vain yhteen käyttäjäkohderyhmään. Työ paisui laajaksi ja työlääksi juuri haastatteluiden vuoksi, joten mielestäni oli oikea valinta keskittyä vain toiseen ostajakohderyhmään. Seniorikohderyhmän valitsin siksi, koska se on

laajempi ja tärkeämpi kohderyhmä toimeksiantajalleni. Lisäksi olen seurannut omien isovanhempieni iän tuomia haittoja viimeiset vuodet, joten koin aiheen myös tärkeäksi ja kiinnostavaksi. Käyttöympäristö tuotteelle rajattiin kotiin, kodinomaiseen paikkaan ja lähiympäristöön.

Projektin tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelemalla Ettonet Oy:n tuotteiden potentiaalisia seniori- sekä palvelutalo- ja ryhmäkotiasiakkaita saatiin selville, mitkä ovat juuri oikean kohderyhmän haitat sekä tarpeet. Teemat tekijä rakensi itse. Menetelmänä teemahaastattelu oli onnistunut valinta. Haastattelutilanteet olivat rentoja, keskustelu- ja mielipiderikkaita. Menetelmä toimi hyvin, koska aihe oli laaja. Esimerkiksi loma-kehaastattelumenetelmä ei olisi ollut sopiva, koska teemat kietoutuivat toisiinsa, eivätkä olleet yksiselitteisiä. Kaikilla henkilöillä oli oma mielipide tutkittavasta aiheesta, joten keskustelu vaihteli haastateltavan henkilön mukaan. Haastattelutilanteet olivat työn miellyttävän työvaihe, juuri ihmisten tapaamisen sekä sosiaalisuuden takia. Haastatteluiden jälkeen haastattelumateriaali litteroitiin sekä analysoitiin. Litterointi oli yksi työllisimmistä vaiheista, mutta se helpotti haastatteluiden analysointia ja työn tulosten muodostamista.

Työn viitekehyksessä käsitellään apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavia tekijöitä (Kuvio 4) sekä teemahaastattelua tiedonkeruumenetelmänä. Apuvälinemarkkinoiden kysyntään vaikuttavat tekijät ovat väestön ikääntyminen, kotihoidon ja palveluasumisen lisääntyminen, apuvälineiden tarjonta, senioreiden kulutustottumukset, valtion vanhustenhoiton strategia, seniorikuluttajan taloudelliset resurssit sekä kotona asumisen merkitys seniorille. Viitekehykseen lisättiin myös tuotekehitystä koskevaa tietoa, koska opinnäytetyön pohjalta syntyviä tuotteideoita voi toimeksiantajayritys halutessaan jatkojalostaa myytäväksi tuotteiksi. Tuotekehityksessä keskityin pelkästään sen kahteen ensimmäiseen työvaiheeseen ideointiin ja osaan esitutkimusvaihetta.

Työn tavoitteet täyttyivät. Työn pääasialliset tavoitteet olivat tuoda toimeksiantajalle tietoa seniorin arjen haasteista, tuoda kehitysehdotuksia nykyisille tuotteille sekä ehdottaa uusia innovaatioita. Opinnäytetyön yhtenä tuloksena ovat ne mielipiteet ja asiat, jotka sain tietää haastatteluiden pohjalta. Oppiminen ja alaan tutustuminen oli myös yksi olennainen tavoite, joka karttui projektin teon aikana. Tekijänä opin aivan uusia asioita, niin liiketaloudellisesta kuin hoitoalankin näkökulmasta. Opin käyttämään ja hakemaan tarvittavaa tietoa niin kirjoista, henkilöiltä kuin Internetistäkin. Suurin oppiminen oli kuitenkin työskentely itsenäisesti projektissa, jossa täytyi pitää yksin ”kaikki langat käsissä” ja työskennellä projektimuodossa. Käytin hyväksi Monica Lööwin rakentamaa projektin etenemistapaa (Kuvio 6). Tämä selkeytti projektin etenemistä ja auttoi projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

Sain tutustua haastateltaviin henkilöihin sekä jakaa heidän antamaansa informaatiota toimeksiantajalleni. Tutustuin myös seniorien arkipäivän ongelmia tuottaviin asioihin, joita tulen

henkilökohtaisesti tulevaisuudessa kohtaamaan. Haastattellessani palvelutalon ja ryhmäkodin henkilökuntaa pääsin tutustumaan heidän työhönsä sekä kuulemaan ja jakamaan mielipiteitä heidän kanssaan. Kuulin henkilökunnalta suoria mielipiteitä alasta sekä sen tulevaisuudesta. Vierailu näissä hoitolaitoksissa oli erittäin arvokas kokemus projektityön kannalta.

Toivon, että opinnäytetyöstä on hyötyä, niin toimeksiantajalle kuin senioreillekin. Mikäli toimeksiantaja voi kehittää tuotteita toimittamieni tietojen perusteella ja ottaa niitä myyntiin, ne voisivat auttaa senioreita arkipäivän haasteissa ja helpottaa heidän elämäänsä.

Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: PS-kustannus.
- Ahonen, T. 2011. Luovat seniorit ovat uusi ilmiö. <http://www.stakes.fi/yp/2011/1/ahonen.pdf>
- Apuvälinepalvelunimikkeistö terveydenhuoltoon 2004.
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/nimikkeistot-luokitukset/kuntoutus-erityistyontekijoiden-nimikkeistot/Documents/Apuv%C3%A4linepalvelunimikkeist%C3%B6_2004.pdf
- Cook McCullagh, M. 2006. Home modification. American journal of nursing.
- Dalrympe, D. & Parsons, L. 2000. Basic marketing management. 2. painos. John Wiley & Sons Inc.
- Ettonet Oy 2011, Ettonet Info. [Http://www.ettonet.fi/t-ettonetinfo.aspx](http://www.ettonet.fi/t-ettonetinfo.aspx)
- Ettonet Oy 2011, Huonekalut. [Http://www.ettonet.fi/c-6-huonekalut.aspx](http://www.ettonet.fi/c-6-huonekalut.aspx)
- Ettonet Oy 2011, Kotitalouðvälineet. [Http://www.ettonet.fi/c-38-kotitalous-valineet.aspx](http://www.ettonet.fi/c-38-kotitalous-valineet.aspx)
- Ettonet Oy 2011, Vedettävä puu/lehtiteline Puupaavo. [Http://www.ettonet.fi/p-41-puupaavo-vedettava-puulehtiteline.aspx](http://www.ettonet.fi/p-41-puupaavo-vedettava-puulehtiteline.aspx)
- Ettonet Oy 2011, Keittiöveitsi Easygrip. [Http://www.ettonet.fi/p-171-pystykahvainen-keittioveitsi-easi-grip.aspx](http://www.ettonet.fi/p-171-pystykahvainen-keittioveitsi-easi-grip.aspx)
- Ettonet Oy 2011, Kippis-nousuaputuoli. [Http://www.ettonet.fi/p-5-kippis-nousuaputuoli.aspx](http://www.ettonet.fi/p-5-kippis-nousuaputuoli.aspx)
- Ettonet Oy 2011, vieno-apupoyta. [Http://ettonet.fi/p-123-vieno-apupoyta.aspx](http://ettonet.fi/p-123-vieno-apupoyta.aspx)
- Fogelholm, C. 2009. Tuoteideasta innovaatioksi. Mediapinta.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. 2004. Vanhusten palveluasumisen kehittämissuunnitelma. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietopalvelu.
- Helsingin kaupungin tietokeskus. 2004. Eläkeikäisten elinolot Helsingissä. Helsinki: Helsingin Kaupungin tietokeskus.
- Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta: Kuopio. Savonia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 6-7 painos. Vantaa: Kirjayhtymä Oy.
- Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. Kuudes korjattu painos. Helsinki: Otatieto Oy.
- Jylhä, E. & Viitala, R. 2008 Liiketoimintaosaaminen. 1.-3. painos. Helsinki: Edita.

Kotiranta, P. & Salminen, A. 2004. Apuvälineteknologia ja itsenäinen suoriutuminen. Helsinki: Stakesin monistamo.

Laiho, U. 2011 Helsingin sanomat. Vanhuspalveluissa on lisättävä valinnan vapautta.
<http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/Vanhuspalveluissa+on+lis%C3%A4tt%C3%A4v%C3%A4+valinnanvapautta/HS20110107SI1MA01gro>

Laine, V., Sinko, P., Vihriälä, V. & talousneuvoston sihteeristö. 2009. Ikääntymisraportti - Kokonaisarvio ikääntymisen vaikutuksista ja varautumisen riittävydestä. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki: Yliopistopaino.

Lehtola, S., 2002. Ikäihmisen asuinympäristö turvalliseksi. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A., Parkkinen, P., Vaarama, M. & Mäkinen, E. 2003. Seniori-Suomi – Ikääntyvän väestön taloudelliset vaikutukset. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lööw, M. 2002. Onnistunut projekti. Helsinki: Ws Bookwell Oy

Mäkinen, E., Kruus-Niemelä, M. & Roivas, M. 2009. Ikäihmisen hyvä elämä. Ympäristön merkitys vanhustenkeskuksessa. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen. 1. painos. Helsinki: Talentum.

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita.

Reunanen, J. 2011. Idea taiteessa ja tuotekehityksessä. 2. painos. Helsinki: Aalto print.

Ronkainen, Ahonen, Backman, Paasivaara & Kotilainen. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Helsinki: Stakes.

Silfverberg, P. 2001. Ideasta projektiksi. 5. painos. Helsinki. Oy Edita Ab.

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009. Ideasta innovaatioksi. Hämeenlinna: Talentum.

Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K. & Södergård, H. 2000. Seniori 2000 ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannele. Helsinki: Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriön opas. 2003. Apuvälineiden laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriön opas. 2005. Arkea helpottavat välineet: Opas ikäihmisille. Helsinki : Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskeva laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
[Http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/ikaihminen/laatusuositus.htm](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/ikaihminen/laatusuositus.htm)

Tikkanen, H., Aspara, J. & Parvinen, P. 2007. Strategisen markkinoinnin perusteet. 1. painos. Helsinki: Talentum.

Tikkanen, H. 2006. Markkinoinnin johtamisen perusteet. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Tilastokeskus 2011. [Http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)

Tilastokeskuksen Väestöennuste 2009, http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Tomczyk, C. 2005. Project manager`s spotlight on planning. Sybex.

Tuotekehityksen prosessit ja niiden hallinta, 2001, <http://users.jyu.fi/~lrl/tommi/wts/wts.ppt>

Töytäri, O. 2007. Apuvälineiden ja apuvälinepalveluiden saatavuus terveyskeskuksissa ja keskussairaaloissa 2006. Helsinki: Stakes.

Välikangas, K., 2006. Kuntien toiminta ikääntyneiden kotona asumisen ja palvelujen kehittämässä. Helsinki: Ympäristöministeriö Edita Prima Oy.

Välimaa, V., Kankkunen, M., Lagerroos, O. & Lehtinen, M. 1994. Tuotekehitys – Asiakastarpeesta tuotteeksi. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Kuviot

Kuvio 1: Ettonet Oy:n ja Respecta Oy:n strategiset erot	10
Kuvio 2: Ettonet Oy:n käyttäjäkohderyhmä	12
Kuvio 3: Ettonet Oy:n ostajakohderyhmä	13
Kuvio 4: Apuvälineiden kysyntään vaikuttavat tekijät	16
Kuvio 5: Tuotekehitystoiminnan vaiheet (Välimaa ym. 1995, 25).....	24
Kuvio 6: Rakennekaavio projektin etenemisestä (Lööv 2002, 21)	26
Kuvio 7: Haastateltavat ryhmät	32
Kuvio 8: Seniorihaastatteluiden teemat	34
Kuvio 9: Palvelutalojen ja ryhmäkotien teemat.....	35

Taulukot

Kuvio 1: Seniori-ikäiset suomalaiset vuoden 2011 lopussa (Tilastokeskus 2011)	19
Kuvio 2: Väestöennuste 2010-2060	20

Liitteet

Liite 1 Ettonet Oy:n tuotteita 57

Liite 1 Ettonet Oy:n tuotteita



Kippis nousuaputuoli



Vieno apupöytä



Vedettävä puu/lehtiteline PuuPaavo



Keittiöveitsi Easi-grip



Liite 2: Zorbas turvajakkara