



Jalkahoidon opas palveluiden markkinoinnin tueksi

Katarina Korhonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Jalkahoidon opas palveluiden markkinoinnin tueksi

Katarina Korhonen
Kauneudenhoitoalan koulutus
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2021

Katarina Korhonen

Jalkahoidon opas palveluiden markkinoinnin tueksi

Vuosi

2021

Sivumäärä 57

Tämän opinnäytetyön yhteistyöyrityksenä toimi Askeleen edellä jalkaterapiayritys. Työn tarkoituksena oli luoda informoiva jalkojenhoidon opas, jonka avulla lisätään asiakkaiden tietämystä jalkojenhoidon tärkeydestä. Opas toimii myös yrityksen tarjoamien hoitopalveluiden markkinoinnin tukena kertomalla jalkojen ongelmista ja esittelemällä niihin hoitoja. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin palvelumarkkinointia, jalkaterapeuttia palvelun tarjoajana, jalkahoitopalveluiden saatavuutta, asiakassuhteen ylläpitämisen merkitystä, asiakkaan kohtamista jalkaterapiassa ja asiakaskokemuksen hyödyntämistä osana palvelukehitystä. Lisäksi teoriassa käsiteltiin visuaalisia elementtejä ja niiden hyödyntämistä markkinointimateriaalissa.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely tukemaan palveluiden markkinointia. Kyselyllä pyrittiin kartoittamaan asiakkaiden suhtautumista omahoitoon ja ovatko he tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tulosten perusteella voitiin todeta, että yrityksen perusasiat ovat kunnossa ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoihin ja asiakaspalveluun. Asiakkaat kokivat myös saavansa ohjeita tarvitsemaansa omahoitoon, mutta silti yleistä tietämystä omahoidosta ja ennaltaehkäisystä pitäisi jakaa enemmän. Yhteistyökumppani oli tyytyväinen jalkahoidon oppaaseen ja hän otti oppaan käyttöön toimipisteeseen.

Asiasanat: jalkahoito, jalkaterapia, palvelumarkkinointi, asiakastyytyväisyys, visuaaliset elementit

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Beauty and Cosmetics
Bachelor's thesis

Abstract

Katarina Korhonen

Podiatry guide to support service marketing

Year

2021

Pages

57

The partner company in this thesis was a podiatry services company Askeleen edellä (in English a step ahead). The aim of the thesis was to create an informative guide to podiatry that would increase clients' knowledge of the importance of podiatry. The guide would also work as a support for the company's marketing of their care services by informing about foot problems and providing the right treatments. The theoretical part contained the basic theory of service marketing, podiatrist as a service provider, access to podiatry services, the importance of maintaining a customer relationship, customer encounters in podiatry and using the customer experiences as part of service development. In addition, the theoretical part included the usage of visual elements and their utilization in marketing material.

In the functional part of the thesis, a customer satisfaction survey was conducted as a support to the service marketing. The objective of the survey was to portray the customer's attitudes towards self-care and whether the customers were satisfied with the service. Based on the outcome of the survey, it could be stated that the company's fundamentals are in order and that the customers are satisfied with the treatments and with the customer service they had received. The customers also felt they received instructions for the self-care that they needed, but the general information about self-care and prevention should still be shared more. The partner company was satisfied with the podiatry guide and she it was taken into use in the company.

Keywords: foot care, podiatrist, service marketing, customer satisfaction, visual elements

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantajan esittely	7
3	Jalkaterveys.....	8
3.1	Jalkojenhoito	8
3.2	Jalkojen ongelmat	10
3.3	Omahoidon tärkeys jalkojenhoidossa.....	13
4	Palvelumarkkinointi	15
4.1	Jalkaterapeutti palveluntarjoajana	17
4.2	Jalkaterapiapalvelut Valviran valvonnassa	17
4.3	Esteettömyyden ja saavuttavuuden merkitys jalkaterapiapalveluiden saavuttavuudessa.....	18
5	Asiakassuhteen ylläpidon tärkeys pienyritykselle.....	20
5.1	Asiakkaan kohtaaminen jalkaterapiassa	21
5.2	Asiakaskokemus osana palvelukehitystä	23
6	Asiakastyytyväisyyskysely palvelujen kehittämiseksi.....	25
6.1	Kysymykset.....	26
6.2	Vastausten analysointi.....	27
6.3	Yhteenveto	28
7	Jalkahoidon oppaan visuaaliseen ilmeeseen vaikuttavat tekijät	29
7.1	Visuaalisen lukutaidon hyödyntäminen markkinointimateriaalien suunnittelussa	30
7.2	Informaatiomuotoilu	32
7.3	Sivun sommittelu painetussa materiaalissa	33
7.4	Tekstit ja tekstityypit markkinointimateriaalissa	34
7.5	Kuvat ja graafiset elementit.....	35
7.6	Värit ja kuosit	36
8	Jalkojenhoito-oppaan kuvaus.....	36
9	Pohdinta	40
	Lähteet.....	43
	Kuviot	45
	Taulukot	45
	Liitteet	46

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä yrityksen asiakkaiden tietämystä jalkojenhoidon tärkeydestä informoivan oppaan avulla. Oppaan on myös tarkoitus toimia yrityksen palveluiden markkinoinnin tukena käsittelemällä erilaisia tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa jalkavaivoja ja joihin yrityksellä on tarjottavana hoitopalveluita.

Jalkaterveydellä on suuri vaikutus ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin kaikilla ikäryhmillä. Sen vuoksi sen ylläpito ja vaivojen ennaltaehkäisy on tärkeää. Jalkojen säännöllinen ja oikeaoppinen omahoito on olennainen osa jalkavaivojen ennaltaehkäisyä. Tämän vuoksi oppaassa painotetaan ennaltaehkäisyn ja aikaisin hoitoon hakeutumisen tärkeyttä. Näin jalkojen vaivat ovat helpompi hoitaa ja tulevat asiakkaalle edullisemmaksi (Flink ym. 2017, 10-11, 528-529). Asiakkaita kannustetaan myös käymään ammattilaisen toteuttamassa jalkahoidossa säännöllisin väliajoin.

Oppaassa kerrotaan jalkojen omahoidon merkityksestä ja miten sitä tulisi toteuttaa. Jalkojen omahoito on yleisesti ottaen vähäistä, koska sen merkityksestä ei ole tarpeeksi tietoa. Myös ennaltaehkäisyn tärkeydestä pitäisi kertoa enemmän, koska jalkahoitoon hakeudutaan yleensä vasta sitten, kun vaiva on jo vakava ja vaikuttaa normaaliin arkeen. Ennaltaehkäisyllä pyritään vaikuttamaan, että jalkoihin ei syntyisi pieniäkään vaivoja, kuten kovettumia. Asiakkaille myös halutaan jakaa tietoa aikaisin hoitoon hakeutumisen tärkeydestä, koska pienikin haava tai kovettuma voi pahentua pitkäkestoiseksi ja vaikeasti hoidettavaksi vaivaksi. (Flink ym. 2017, 10-16.)

Jalkojenhoidon oppaan lisäksi opinnäytetyössä toteutetaan tyytyväisyyskysely yrityksen palveluiden kehittämisen tueksi. Tyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on myös saada selville, kuinka asiakkaat toteuttavat jalkojen omahoitoa ja kokevatko he saaneensa omahoitoon liittyvää ohjausta halutessaan. Vastaukset kerätään kyselylomakkeilla yrityksen toimipisteessä ja kotikäynneillä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa jalkojenhoidon teoriaosuus jää ammatilliselle tasolle, eikä siihen syvennytä sen tarkemmin. Pääosin teoriaosuus koostuu palvelumarkkinoinnista, sekä asiakassuhteen ylläpitämisestä ja sen osuutta palveluiden kehittämiseen. Teoriaosuudessa avataan myös aihealueita, jotka auttavat ymmärtämään markkinointimateriaalin visuaalisia elementtejä, miten ne vaikuttavat muistamiseen sekä miten niitä voi hyödyntää markkinointimateriaalissa.

Aluksi käsitellään, mitä palvelut ovat ja miten niitä voidaan ylipäättänsä markkinoida. Osana palvelumarkkinointia käsitellään, miten asiakaspalvelu on merkittävin palvelumarkkinoinnin

keino ja kuinka asiakaspalvelutilanteessa todistetaan asiakkaalle hänen merkityksensä yritykselle. Osana palvelumarkkinointia käsitellään myös jalkaterapeuttia palveluntarjoajana ja jalkahoitopalvelujen saatavuutta, koska niiden ymmärtämisen avulla voidaan markkinoida jalkojenhoitopalveluita tehokkaammin. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta tarkastellaan myös hoitopalveluiden kilpailukeinona ja miksi ne ovat tärkeitä tekijöitä jalkahoitopalveluita tarjottaessa.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii pienyritys ja siksi teoriaosuudessa käsitellään asiakassuhteen ylläpidon tärkeyttä pienyritykselle ja miten siinä voidaan onnistua. Osana asiakassuhteen ylläpidon merkitystä käsitellään myös, miten suhteen muodostaminen asiakkaaseen voi olla pienyritykselle mahdollisesti helpompaa. Koska asiakkaan kohtaaminen on merkittävä osa palvelumarkkinointia, on otettava huomioon, miten asiakas kohdataan ammattimaisesti jalkaterapiassa. Asiakkaan oikeanlaista kohtaamista tarkastellaan myös merkittävänä tekijänä hoidon onnistumisen kannalta. Teoriaosuudessa käsitellään myös, miten asiakkaan kokemusta voidaan hyödyntää palveluita kehittäessä.

2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön yhteistyöyrityksenä toimii Jalkaterapia Askeleen edellä -jalkahoitola. Yritys perustettiin vuonna 2011 ja tällä hetkellä perustaja Jaana Kaunismäki työskentelee yrityksessä yksin. Ennen jalkahoitolan perustamista, Jaana toimi pitkään hoitoalalla vanhusten parissa. Yrittäjällä on laaja työkokemus eri aloilta, minkä ansiosta hänelle on karttunut monipuolinen osaaminen palvelu- ja hoitotyöstä. Yrittäjän osaamisalueisiin kuuluu eri asiakas- ja sairausryhmien tunnistaminen ja hoito. Erityisesti yrittäjällä on kokemusta erilaisista jalkojen alueen ihotautien hoidosta, diabetesta ja reumaa sairastavien henkilöiden hoidon erityispiirteistä sekä kliinisestä jalkaterapia työstä.

Yrityksen tarjoamien palveluiden tarkoituksena on ylläpitää ja edistää ihmisen alaraajojen terveyden osalta liikkumis-, toiminta- ja työkykyä. Jalkaterapiapalvelut ovat yksilöllisiä ja ne on suunniteltu kohtaamaan asiakkaan tarpeita. Terapiakäynnit toteutetaan joko kertakäynteinä tai räätälöityinä hoitosarjoina. Terapia ei keskity vain oireiden hoitamiseen, vaan myös pyrkii poistamaan vaivan tai kivun syyn. Yritys tarjoaa asiakkaille kokonaisvaltaista hoitoa, jossa esimerkiksi tutkitaan asiakkaan liikkumista, kävelyä ja pystyasentoa. Hoidot jalkaterän alueelle keskittyvät iho- ja kynsimuutoksiin. Yritys painottaa ennaltaehkäisyn tärkeyttä, koska pienikin vaiva voi johtaa huonontuneeseen toimintakykyyn.

Yrittäjällä on oma toimipiste Helsingissä, jossa hän hoitaa yksityisasiakkaita. Osa hoitolan asiakkaista tulee hoidettavaksi lääkärin läheteellä. Yrittäjä tekee myös kotikäyntejä ja

yhteistyötä yksityisen palvelutalon kanssa. Yhteistyöhön kuuluu, että hän käy palvelutalossa kerran kuukaudessa, kahtena peräkkäisinä päivinä tarjoamassa palveluitaan palvelutalon asukkaille.

3 Jalkaterveys

Jalkaterveydellä viitataan alaraajojen toimivuuteen. Alaraajojen hyvä toimivuus tarkoittaa, että jalvoja voi käyttää tarkoituksenmukaisesti osana ihmiselle ominaista liikeketjua. Itsenäinen, kivuton liikkuminen ja rasituksensietokyky kuuluvat myös hyvään alaraajojen toimivuuteen. Edellä mainitut asiat mahdollistavat jaksamisen arjessa, työelämässä ja vapaa-ajan harrastuksissa. Vaivaton ja itsenäinen liikkuminen edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollistaa itsenäisen elämän. Jalkaterveyteen vaikuttavia tekijöitä on ikä, ihmisen muu terveydentila ja elämäntila. (Flink ym. 2017, 10-11.)

Jalkaterveydellä on suuri merkitys yleisterveyteen, jonka heikkeneminen voi vaikuttaa jalkaterveyteen. Muutokset yleisterveydentilassa, kuten esimerkiksi mielenterveyden, lihastasapainon tai aerobisen kunnan muutokset, voivat vaikuttaa jalkaterveyteen. Jos taas jalkojenterveys heikkenee eikä ihminen kykene kivuttomaan tai itsenäiseen elämään, se voi vaikuttaa yleisterveyteen. Keskeisten tahojen, kuten koulujen, työpaikkojen ja median tulisi välittää tietoa jalkaterveydestä ja sen hoidosta väestölle, koska jalkaterveydellä on niin suuri vaikutus ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin kaikissa ikäryhmissä. (Flink ym. 2017, 10-15.)

3.1 Jalkojenhoito

Ammattilaisen toteuttaman hoidon tarkoituksena on jalkavaivojen hoitaminen ja estää niiden eteneminen. Ammattilaisen tehtäviin kuuluu jaloissa ilmenevien vaivojen, niihin liittyvien sairauksien ja vaivojen ilmestymisen syyn tunnistaminen. Jalkahoidon ammattilaisen tulee hallita erilaisia hoitomenetelmiä ja tarvittaessa ohjata asiakas eteenpäin oikeanlaiseen hoitoon. (Flink ym. 2017, 14.)

Jalkojen terveyttä tulisi ylläpitää kaikissa elämänvaiheissa eikä vain ikääntyneillä ihmisillä tai kun jalkojen terveys on jo huono. Jalkavaivojenhoito tulisikin aloittaa ajoissa, koska se voi estää mahdollisen etenemisen ja nopeuttaa toipumisaikaa. Kuitenkin vasta jalkojen kipeytyminen saa ihmiset hakeutumaan hoitoon. Vaikea-asteiseksi edennyt jalkavaiva voi tulla myös kalliiksi, jos ainoa hoitomahdollisuus on kirurginen leikkaus. Kipuun tulisi reagoida heti, koska sen taustalla voi olla jotain vakavaa tai se voi edetä vakavaksi sekä pitkäkestoiseksi vaivaksi. (Flink ym. 2017, 10-11.)

Pienikin jalkavaiva, kuten sisäänkasvanut kynsi, voi aiheuttaa vakavan infektion. Ajoissa hoitoon hakeutuminen on tärkeää, koska niin voidaan välttyä leikkauksilta. Hankalimpiakin alaraajojen asennemuutoksia voidaan hoitaa oikein tukevalla kengillä. (Flink ym. 2017, 16.)

Kipuoireiden lisäksi alaraajojen kivun syy ja siihen vaikuttavat tekijät on selvitettävä, jotta voidaan ehkäistä jalkavaivojen uusiutuminen. Asiakkaan haastattelun ja kliinisen tutkimuksen avulla ammattilainen pyrkii alustavasti selvittämään kivun aiheuttajan syyn ja sijainnin. Kivun alkuperän selvittämistä hankaloittaa se, että aiheuttaja ei aina ole välttämättä anatomisesti samassa kohdassa kuin kipu. Tästä syystä pelkästään asiakkaan haastattelu voi viedä tutkimusta väärään suuntaan ja sen vuoksi on tehtävä myös kliininen tutkimus. (Flink ym. 2017, 192.)

Jalkaterän kuormituksen tasaaminen ja alaraajoihin kohdistuvan paineen vähentäminen ovat pääsääntöisesti asiantuntijahoidon tavoitteena. Jalkaterien, alaraajan lihas- ja niveltoimintojen toiminnallinen harjoittelu on oleellista kuormituksen ja paineen tasapainottamisessa. Jos kyseessä on asento- tai toimintamuutoksia, erilaisista painetta jakavista suojista sekä pohjalaisista voi saada apua toiminnallisen harjoittelun lisäksi. (Flink ym. 2017, 468.)

Jalkaterapeutti hoitaa sisäänkasvaneita kynsiä puhdistamalla ja viilaamalla kynsiuurretta, poistamalla kynsiipiikin, leikkaamalla kynnen kulman tai oikaisemalla kynnen. Sisäänkasvaneen kynnen ensihoitona on poistaa erite kynsiuurteesta. Ensihoito voidaan aloittaa terveeltä puolelta, jos kipeä reuna on liian arka. Näin saadaan poistettua varpaasta painetta. Painetta saadaan vähennettyä myös leikkaamalla kynttä koveraksi, hiomalla keskiosaa ohueksi, jos kynsi on paakkuuntunut tai kova. Jalkaterapeutti voi joutua myös leikkaamaan pienen loven keskelle kynttä, jotta painetta saadaan vähennettyä. (Flink ym. 2017, 497.)

Kynsiipiikit ja epätasaiset kulmat kannattaa käydä leikkauttamassa jalkojenhoidon ammattilaisella. Hoidon tavoitteena on leikata kynttä mahdollisimman vähän. Jalkojenhoidon ammattilainen käyttää poistossa usein kapeakärkisiä sivuleikkureita. Kiilaleikkauksella kynnen kärki-osaan voidaan vähentää painetta. Sisäänkasvanutta kynttä voidaan myös hoitaa asettamalla kynnen alle kuitukangaseriste, mikä poistuu itsestään kynnen kasvaessa. Sen tarkoituksena on estää kynttä hankaamasta kynsiuurteeseen. (Flink ym. 2017, 497-498.)

Syylään ei ole suoraa lääkehoitoa, koska se on viruksen aiheuttama vaiva. Jalkaterapeutin toteuttamassa hoidossa on sama periaate, kuin liikasarveistumien hoidossa. Syyliä hoidetaan voilemmalla tai kauhomalla vuoto- tai kipurajaan asti. Verrattuna känsän poistoon, syylien voileminen voi tuntua kivuliaalta ja vuotoa runsaasti verta. Syylikudosta voidaan myös yrittää poistaa kemiallisesti sulattamalla tai syövyttämällä. Syylikudoksen poistaminen onnistuu tehokkaammin, jos paikallishoitoaineen lisäksi alue teipataan kipua lievittäväällä pehmustavalla teipillä. Näin aineen vaikutus tehostuu ja samalla estää syylien leviämisen. Syylien voi antaa parantua itsestään, mutta hoito voidaan aloittaa, jos syyliä aiheuttaa kipua, komplikaatioita

tai huomattavaa esteettistä haittaa. Ammattilaisen toteuttamaan hoitoon päädyttäessä hoidon rytmin on oltava tehokasta ja nopeatempoista. (Flink ym. 2017, 479.)

3.2 Jalkojen ongelmat

Kengillä on suuri vaikutus jalkojen terveyteen, koska monien jalkavaivojen on todettu johtuvan huonoista kengistä. Huonot kengät voivat heikentää jalkaterveyttä huomattavasti. Elintavoilla ja pitkäaikaissairauksilla on vaikutusta jalkaterveyteen. Esimerkiksi diabeteksen huono hoitotasapaino voi heikentää jalkaterveyttä. Hitaasti paranevia jalkahaavoja aiheuttavat muun muassa verenkiertoelimistön sairaudet. Myös väärin toteutettu omahoito voi lisätä jalkojen ongelmia. Liian vähäinen tai vääränlainen jalkojen rasvaus, jalkojen liika peseminen voimakkaalla pesuaineella ja jalkojen ihon raspaaminen edistävät jalkojen ongelmia. (Flink 2017, 10-11, 13, 461.)

Ihomuutokset	-Kovettumat, känsät -Rakot -Kuiva, kutiseva iho -Jalka- ja säärihaavat
Kynsimuutokset	-Paksuntuminen -Sisäänkasvanut kynsi ja tulehdus kynsivallissa -Kynnen irtoaminen ja kynsipatjan surkastuminen
Jalkainfektiot	-Jalkasilta -Kynsisieni -Syyliä
Varpaiden asentopoikkeamat	-Vasaravarpaat -Vaivaisenluut
Jalkaterän asentopoikkeamat	-Levinnyt päkiä -Toiminnallinen lattajalka

Alaraajojen linjausmuutokset	-Pihtipolvet, lattajalat, lonkkien liiallinen sisäkierto
Kantakivut	-Kantakalvon tulehdus ja rappeuma

Taulukko 1: Yleisimpiä jalkavaivoja (mukaillen: Flink ym. 2017, 15).

Yleisimpiä jalkojen ongelmia, joiden vuoksi hakeudutaan jalkahoitoon, on liikasarveistumat, paksuntunut iho, kovettumat sekä känsät jalkapohjissa ja varpaissa. Merkittävin ulkoinen aiheuttaja näille vaivoille on ahdas kenkä. Jalkavaivojen sisäisiä aiheuttajia ovat erilaiset jalkojen poikkeamat liittyen jalan asentoon, biomekaanisuuteen tai luustoon, sairaudet ja ikääntyminen. (Flink ym. 2017, 460-461.)

Liikasarveistuminen tarkoittaa ihon sarveiskerroksen paksuuntumista ja se on normaali ihon suojareaktio. Tunnusteltaessa liikasarveistuma tuntuu karhealta ja kuivalta, eikä alueella ole selkeää rajaa ihossa. Liikasarveistuminen syntyy jalkaan kohdistuneen hankauksen, paineen tai puristuksen seurauksena. Yleensä liikasarveistumista syntyy kantapäähän ja päkiäniveliin, koska ne ovat jalkapohjan normaaleja kuormituspisteitä. Liikasarveistuma ei ole sairaus, vaan se syntyy mekaanisen rasituksen seurauksena. Sen vuoksi rasituksen aiheuttajan selvittäminen ja poisto on keskeistä liikasarveistuman hoidossa. Hoitoon kuuluu myös omahoidon tarkistus ja ohjaus sekä joissain tilanteissa asennon- ja toiminnan korjaaminen kuntouttamalla tai kirurgisesti. (Flink ym. 2017, 460-465.)

Kovettumia ei tulisi poistaa kokonaan, koska ihopakunnokset ovat ihon normaali reaktio alaraajojen liikkumisesta ja kuormittamisesta. Niiden päivittäisellä rasvaamisella on tarkoitus pitää ne joustavina. Tehokas omahoito auttaa yleensä kovettumien muodostumisen ehkäisyyn, mutta kellertävä, joustamaton, sekä laaja-alainen kovettuma vaatii ammattilaisen hoitoa ja ohjeistusta. Erityisesti kivuliaat kovettumat on hyvä tarkastuttaa ammattilaisella, koska niiden takana voi olla jokin alaraajoihin liittyvä poikkeama. Epäsopivien kenkien lisäksi kovettumia aiheuttaa kuiva iho, ylipaino sekä asentovirheet varpaissa ja jalkaterissä. (Flink ym. 2017, 466.)

Känsä syntyy, kun kengän puristus ja luinen uloke hankaavat toisiaan vasten ja aiheuttavat painetta. Känsä näkyy ja tuntuu iholla tarkkarajaisena kovana nappulana. Tunnistamisessa auttaa myös alueen painelu, sillä alueen päältä painaminen tuntuu pistelyltä ja vapaita hermopäitä painaessa saattaa tuntua kipua. Känsiä voi ilmestyä jalkapohjiin ja varpasiin. Myös varpaiden päällispuolelle voi ilmestyä känsiä ja yleisin paikka on pikkumarpaassa ulkoreunalla. Ensisijaisena tavoitteena känsien ja kovettumien hoidossa on saada asiakas kivuttomaksi sekä ehkäistä niistä mahdollisesti syntyvät komplikaatiot. Känsien syntymisen ehkäisy sekä siihen

liittyvä jatkohoito on helpompaa suunnitella ja toteuttaa, kun välitön kipu on poistettu. (Flink ym. 2017, 460-465.)

Syyliät ovat hyvälaatuisia kasvaimia, joita esiintyy käsissä ja jalkaterissä. Syylien esiintyvyydestä ei ole tarkkaa tietoa lapsilla ja nuorilla. Riippuen lähteestä, syyliä voi esiintyä 10-30 % tai 50-80 % lapsista ja nuorista. Esiintyvyyden määrään voi vaikuttaa mahdolliset syyliäepidemiat kouluissa. Syyliä esiintyy harvoin ikääntyneillä. Immunologisilla tekijöillä on vaikutusta syylien syntyvyyteen. Niiden avulla jotkut eivät ikinä saa syyliä, kun taas toisilla syyliä esiintyy usein ja niiden parantuminen on hidasta. Ihminen alkaa myös kehittämään vasta-ainetta syyliä vastaan sairastettuaan syyliän. Kuitenkaan kaikille ei kehity vasta-ainetta ja syyliän uusiutuminen on hyvinkin todennäköistä. Syyliä aiheuttaa virukset HPV 1 ja HPV 2-tyypin virukset. Ensimmäisen tyypin virus aiheuttaa yksittäisiä, syviä syyliä jalkapohjiin ja toisen tyypin virus aiheuttaa syyliä rykelmittäin. Syvälle ihoon ulottunut yksittäinen syyliä voi olla kivulias, kun taas rykelmät ovat usein kivuttomia ja matalia. Virus tarttuu tunkeutumalla sarveiskeroksen läpi ihoon välittömästi tai välillisestä kosketuksesta. Altistavia tekijöitä ovat ihon rikkoutumat, rakot, hautuminen ja liikkuminen paljain jaloin julkisissa tiloissa. Syyliä kasvattaa suojakseen kovettuman kuormitusalueilla ja siksi syyliän erottaa känsästä vasta hoidon yhteydessä. Omahoitoa syyliille voi suorittaa hiomalla kertakäyttöviilalla liikasarveistumaa ja syyliäkudosta pois syyliän pinnasta. Syyliä voi hoitaa myös salisyylilaastareilla, salisyylivaseliniilla tai maitohappokolloidiumilla. (Flink ym. 2017, 479.)

Liikasarveistumien lisäksi kynsivaivat ovat toinen yleinen vaiva, jolloin hakeudutaan jalkahoitoon. Jalkaterapian asiakkaista arviolta noin 60-70 % kärsii jonkinlaisesta kynsivaivasta. Kynsivaivoja ovat ihotautiperäiset kynsimuutokset, kynsiuurteen sarveistuminen, kynsisieni, paksuuntunut tai sisäänkasvanut kynsi. Kynsimuutoksien ulkoisia aiheuttajia voi olla jokin trauma tai väärin toteutettu omahoito. Varpaiden kynsiä vaurioittavat pienet kengät tai sukat sekä puutteellisesti leikatut kynnet. Myös lääkkeiden käyttö erilaisiin sairauksiin ja aineenvaihduntahäiriöihin voi lisätä kynsimuutoksien ilmenemistä. Kynsimuutoksille altistava sisäinen tekijä on ikääntyminen. Kynsimuutokset ilmenevät kynnen värin, koostumuksen tai muodon muutoksina. (Flink ym. 2017, 492.)

Johonkin sairauteen liittyvät kynsien muutokset yleensä paranevat sairauden mukana tai hie-man jälkikäteen. Kuitenkin sairauden jälkeen joskus saattaa ilmetä sekundaarisia ilmiöitä eli kynsioireet alkavat vasta sairauden jälkeen. Ne voidaan kuitenkin lähes kokonaan estää oikeanlaisella hoidolla. Kynsimuutosten hoitamisen lähtökohtana on muutoksen seuraaminen. Kynnen muutos voi edetä kohti kynnen juurta tai se voi kadota itsestään kynnen kasvun mukana. (Flink ym. 2017, 492-493.)

Sisäänkasvaneita kynsiä on erilaisia ja ne luokitellaan kynsilevyn muodon ja tulehdusoireiden mukaan. Vaiva on kivulias ja melko yleinen erityisesti nuorilla. Ulkoisia aiheuttajia on kynteen

painetta aiheuttavat tekijät, kuten asentopoikkeamat. Perinnölliset ominaisuudet voivat myös olla sisäänkasvaneen kynnen taustalla. Yksi merkittävimmistä aiheuttajista on väärään malliin leikatut kynnet. Kynsivallin tulehdus syntyy, kun väärin leikattu kynsi kasvaessaan kupertuu alaspäin painautuen pehmytkudokseen. Myös kynnen alla oleva kynsipatja kutistuu, jos varpaankynnet leikataan esimerkiksi liian lyhyeksi. Ensijainen ehkäisykeino on oikein toteutettu jalkojen omahoito. Perusomahoidon lisäksi, myös kynsiurteet tulisi putsata, sillä jokaisella askeleella sinne kertynyt lika painaa kynsiuurretta ja irrottaa kynttä paikaltaan. (Flink ym. 2017, 494-497.)

Diabetes saattaa aiheuttaa lisäsairauksia alaraajoihin, joiden oireiden varhainen toteaminen ja niihin puuttuminen voivat ehkäistä vakavia jalkavaivoja ja amputaation. Diabeetikon alaraajat tulisi tutkia ja arvioida kerran vuodessa. Vuosittainen alaraajojen tutkiminen kuuluu diabeteksen hyvän hoidon laatuksiteoreihin. Diabeetikon jalkojen omahoidon ohjaus kuuluu diabeteksen kokonaisvaltaiseen hoitoon. Omahoidon toteutumisen kannalta on tärkeää antaa ohjausta ennaltaehkäisevän omahoidon merkityksestä ja jakaa tietoa jalkavaurioita aiheuttavista tekijöistä. On myös selvitettävä, pystyykö diabetesta sairastava itse suorittamaan omahoitoa. Jos henkilö ei pysty suorittamaan omahoitoa itsenäisesti, tulee hänen käydä jalkaterapeutin vastaanotolla säännöllisesti. Jos ongelmia on syntynyt jo alaraajoihin, on seuranta-käyntien oltava tiheämmällä aikavälillä ja kehittyneisiin jalkaongelmiin tulee puuttua välittömästi, jotta voidaan estää niiden paheneminen. (Flink ym. 2017, 338.)

Jalkavaivojen aiheuttajan tunnistaminen on tärkeää hoidon ja ennaltaehkäisyn kannalta. Jos aiheuttaja saadaan selville, voidaan varmistaa, että vaiva ei enää uusiudu. Ulkoisista tekijöistä on helpompi päästä eroon esimerkiksi vaihtamalla kengät tai jalkojen hoitaminen oikeanlaisella omahoidolla. Sisäisistä tekijöistä on vaikeampi päästä eroon, mutta jos kyse on poikkeamista, niin silloin on tärkeää päästä korjaamaan jalan poikkeamaa mahdollisimman pian. Mitä pidempään poikkeamat ovat hoitamatta, sitä vaikeammiksi tulee niiden hoitaminen. Yleensä eri poikkeumat jalkojen asennossa, biomekaanisuudessa ja luustossa hoidetaan pois kuntouttamalla tai hyödyntämällä apuvälineitä. Vaivan aiheuttajan lisäksi on myös tärkeää tunnistaa vaivan tyyppi, jotta vaivaa voidaan hoitaa oikein. Esimerkiksi, onko kyseessä syyliä, känsä vai kovettuma. (Flink ym. 2017, 460-461.)

3.3 Omahoidon tärkeys jalkojenhoidossa

Jalkaterveyden perusta on oikein toteutettu ja säännöllinen omahoito. Omahoidolla tarkoitetaan itsetoteutettua jalkahoitoa ja valintoja, joilla pyritään edistämään jalkojen terveyttä. Yksi merkittävimmistä valinnoista liittyen jalkojen terveyteen on oikeanlaiset sukat ja kengät. Asiantuntijan tehtävänä on ohjata omahoitoa ja varmistaa sen onnistuminen tarkistamalla jalat hoitokäyntien yhteydessä. Itsetoteutettuun jalkojen omahoitoon kuuluu alaraajojen, kuten säärien ja jalkaterien peseminen, kuivaaminen, rasvaaminen sekä varpaankynsistä

huolehtiminen. Tietämys oikeanlaisesta jalkojenhoidosta ja henkilön omat taidot huolehtia omasta jalkaterveydestään, vaikuttaa omahoidon toteutumiseen. Henkilöllä, joka on ikääntynyt tai pitkäaikaissairastunut ei välttämättä ole taitoa ja jaksamista toteuttaa omahoitoa. (Flink ym. 2017, 10-14.)

Alaraajojen pesu ja kuivaus, varpaankynsien hoito.	Jalkojen päivittäinen pesu ja kuivaus.
	Oikea kynsien leikkausmalli ja henkilökohtaiset välineet.
Jalkojen ihon hoitaminen ja suojaaminen	Jalkaterien ja säärien rasvaaminen.
	Hikoilevien jalkojen hoito.
	Ihosuojien käyttö.
Oikeanlaiset kengät ja pohjalliset	Sopivien kenkien valitseminen ja käyttö.
	Henkilölle sopivien pohjallisten valinta ja käyttö.
Sukat	Valinta ja käyttö, sukat tulisi vaihtaa päivittäin.
Jalkojen kunnan tarkastus	Säännöllinen tarkistaminen ja ongelmien tunnistaminen muutosten kartoittamiseksi.
Toimintoja ja liikkuvuutta tukeva liikunta	Liikkuvuudesta huolehtiminen.
	Jalkojen voimistelu.
Tarvittaessa asiantuntija-avun tarpeen tunnistaminen ja käyttö	Jalkaterapeuttipalvelut ja säännölliset jalkahoidot.
	Muut terveydenhuoltoon liittyvät palvelut.

Taulukko 2: Jalkojen omahoidon kokonaisuus (mukaillen: Flink ym. 2017, 512).

Jalkojen omahoito kokonaisvaltaisen terveyden kannalta on merkittävää, koska moni tekijä edistää jalkavaivojen syntyä. Jalkojen kova rasitus, kuten urheilu ja pitkäaikainen seisominen, useat sairaudet, ylipaino ja ikääntyminen lisäävät jalkavaivoja. Itsehoidettavia jalkavaivoja on hikoilevat jalat, jotkin asentopoikkeamat sekä muutokset ihossa ja kynsissä. Väärin toteutettu omahoito voi myös lisätä jalkavaivoja ja usein se saattaa olla syy jalkavaivojen taustalla. (Flink ym. 2017, 512.)

Jalkojen omahoidon merkittävyyttä vaivojen ennaltaehkäisyssä ja hoidossa lisää myös julkisten palveluiden rajallisuus. Rajallisten palveluiden vuoksi on tärkeää, että potilaat tietävät

itse, miten voivat osallistua jalkojensa hoitoon. Ohjaus voi tapahtua yksilö- tai ryhmäohjauksessa. Ohjauksessa lisätään osallistujan tietoisuutta aiheesta sekä harjoitellaan omahoidon erilaisia menetelmiä. Omahoidon onnistumisen kannalta keskeistä on potilaan oma sitoutuminen hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Suunnitelmassa on otettava huomioon asiakkaan senhetkinen tietämys jalkojenhoidosta, sekä hänen omat tarpeensa ja hoidon tavoite. Jalkojen omahoidon suunnitelma koostuu ammattilaisen ohjauksesta, ajoituksesta, arvioinnista, hoidon vaikutusten seurannasta ja vastuujaoista potilaan, ammattilaisen sekä läheisten välillä. Läheiset ovat myös merkittävässä roolissa omahoidon suunnittelussa ja toteutumisessa, sillä potilas saattaa olla kykenemätön toteuttamaan jalkojen omahoitoa itsenäisesti. Lähtökohtana yksilölliselle ohjaussuunnitelmalle on selvittää potilaan elämäntilanne ja voimavarat. Ohjauksen pääsääntöisenä tavoitteena on lisätä potilaan tietoisuutta ja sitoutumaan omahoitoon. (Flink ym. 2017, 512-515.)

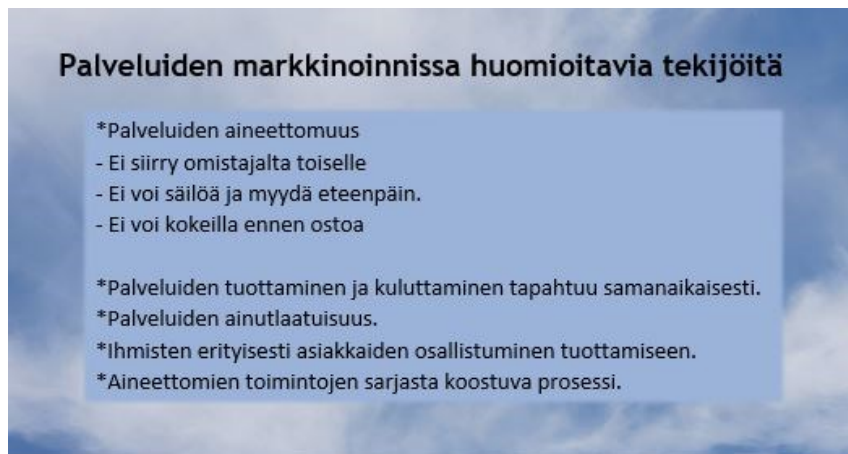
4 Palvelumarkkinointi

Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat aineettomien toimintojen sarjasta. Yleensä toiminnot käydään jossain muodossa asiakkaan ja palvelutyöntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkaat hakevat palveluista ratkaisua tarpeisiinsa tai ongelmiinsa ja palveluntarjoajan tehtävä on tarjota siihen sopivaa ratkaisua. (Grönroos 2015, Mitä palvelu on.) Palvelumarkkinoinnin lähtökohtana on, että yrityksen on tarjottava palvelua, jolla on kysyntää. Palvelun ostajan on saatava tuotetusta palvelusta jonkinlaista arvoa ja tyydytystä tarpeisiinsa. (Bergström, Leppänen 2015, luku 1.)

Vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on osa palvelua ja niiden merkitys on tärkeä tiedostaa, sillä ne voivat vaikuttaa siihen, miten asiakas arvioi koko palveluprosessin. Vuorovaikutusten tärkeys palvelutilanteissa tukee sitä, että palvelut ovat aineettomia prosesseja eivätkä konkreettisia asioita. (Grönroos 2015, Mitä palvelu on.) Asiakaspalvelu itsessään toimii markkinointina ja on vaikuttavin keino markkinoida palvelua. Jokaisessa vuorovaikutustilanteessa on mahdollista todistaa asiakkaalle palvelun laatu ja että asiakas on yritykselle tärkeä. Palvelutilanteessa tulee hyvin myös ilmi yrityksen arvot ja siinä on mahdollista osoittaa, että yritys oikeasti haluaa tarjota ratkaisua asiakkaan ongelmaan. (Tuulaniemi 2011, Palvelu on parasta markkinointia.)

Nykyään, kun tietoa on saatavilla helpommin, on markkinoinninkin oltava älykkäämpää. Asiakkaalle ei tarvitse enää kertoa kaikkea, vaan hän on voinut tutustua aiheeseen itse. Se avaa mahdollisuuden asiakasta osallistavalle vuoropuhelulle. Seurauksena on, että väitteiden on kuitenkin pohjauduttava faktatietoon, jos haluaa markkinoinnin olevan uskottavaa. (Vierula 2014, 34.)

Palvelujen markkinoinnissa ja markkinointimallien kehittämisessä on mahdoton onnistua, jos vuorovaikutusta palvelutilanteessa ei liitetä osaksi markkinointia. Perinteisten laadunvalvonta- ja markkinointimenetelmien hyödyntäminen palvelumarkkinoinnissa on hankalaa, koska ennen myytyä ja kulutettua palvelua ei ole laatua, mitä voisi etukäteen valvoa. Tilanteeseen kuitenkin vaikuttaa minkälainen palvelu on kyseessä. Erilaiset hoitolapalvelut tuotetaan lähes kokonaan asiakkaan läsnä ollessa, kun taas tuotteisiin liittyvissä palveluissa asiakas kokee vain pienen osan tuotantoprosessista. Siksi asiakas kiinnittää tarkasti huomiota palvelujen tuotantoprosessin näkyvään osaan, vaikka suurin osa siitä on näkymätöntä. Pelkästään perinteisen markkinointi- ja laadunvalvonnan hyödyntämisen puutteena on, että juuri ne tuote-toimenpiteet, jonka asiakas kokee, saattaa jäädä valvomatta. Sen seurauksena asiakas voi saada kielteisen kuvan palvelusta. Siksi palvelua tuotettaessa markkinoinnin ja laadunvalvonnan on tapahduttava samaan aikaan. (Grönroos 2015, Asiakkaat kokevat laadun.



Kuvio 1: Palvelujen markkinoinnissa huomioitavia tekijöitä (Bergström, Leppänen 2015, luku 4).

Palvelut voivat olla pääasiainen markkinoinnin kohde tai ne voivat olla suurempaa markkinoitavaa kokonaisuutta. Palvelut voivat myös toimia yrityksen kilpailukeinona jonkun muun markkinoitavan tuotteen ohella. Henkilöstön koulutus on merkittävä osa palveluiden markkinoinnista, koska vuorovaikutus on ratkaisevassa osassa palveluiden markkinoimisessa. Palveluiden aineettomuus on syy, miksi vuorovaikutus on niin tärkeää palveluiden markkinoimisessa, koska palvelun arvo luodaan yhdessä kuluttajan kanssa ja palvelut voivat olla sopimuksia tai lupauksia. Vaikka palvelut ovat pääosin aineettomia, niin silti niihin voidaan liittää konkreettisia elementtejä. Konkreettisia elementtejä ovat esimerkiksi toimitilat, työvälineet, henkilöstö, hinnat sekä esitteet. Näistä konkreettisista elementeistä voidaan hakea todisteita palvelun laadusta. Kuitenkin varman kuvan palvelun laadusta, saa vasta palvelun tuottamisen aikana ja sen päätyttyä. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.)

4.1 Jalkaterapeutti palveluntarjoajana

Palveluyrityksen tarjoama muodostuu ydinpalvelusta ja yhteensopivista lisäpalveluista. Ydinpalvelu ja lisäpalvelut muodostavat palvelupaketin, joka tyydyttää asiakkaiden tarpeet. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2.) Esimerkiksi jalkaterapeutin ydinpalveluna on jalkojenhoitopalvelut. Lisäpalveluina voi olla erilaisten omahoitotuotteiden myyminen ja alaraajatu- kien teettäminen. Jalkaterapeutin tehtäviin kuuluu jalkaterveyden edistäminen tutkimalla, hoitamalla ja kuntouttamalla alaraajoja monipuolisin keinoin. Ydinsaamisalueisiin kuuluu taito arvioida toimintakykyä, suorittaa terveyttä ja toimintoja tukevaa jalkaterapiaa. Myös alaraajojen alueen ihon ja kynsien hoito, sekä apuvälineterapia kuuluvat jalkaterapeutin osaamisalueisiin. Tuki- ja liikuntaelimestön tutkimisen lisäksi jalkaterapeutilla on osaamista myös kasvussa ja kehityksessä tapahtuvien poikkeuksien tunnistamisessa. Tunnistamisen li- säksi tehtäviin kuuluu poikkeuksien ehkäiseminen ja hoito. Omahoitoon liittyvän ohjauksen ja sen toimintatapojen välittäminen on myös yksi jalkaterapeutin keskeisimmistä tavoitteista. (Flink ym. 2017, 29.)

Suurin osa jalkaterapeuteista työskentelee yksityisellä sektorilla, koska ammattikunta ei ole erityisen tunnettu ja siksi virkoja ei olla perustettu julkiselle puolelle. Yleisesti julkisella puo- lella ei olla resursoitu jalkaterapia- ja jalkojenhoitopalveluihin ollenkaan tai ne on rajattu an- nettavaksi vain pitkäaikaissairautta sairastaville, joilla sairauteen liittyy vaikeita alaraajaon- gelmia. Jalkojenhoito- ja jalkaterapiapalveluita on usein järjestetty ostopalveluina. Kuitenkin ostopalveluissa yleensä hoidetaan jo syntyneitä vammoja, vaikka jalkaterveyden ylläpitämi- sen kannalta ennaltaehkäisy olisi tärkeää. Myös, jos kyse on taipumuksesta vaikeisiin jalko- jenongelmiin, niin niiden ennaltaehkäisyyn ei riitä perusjalkojenhoito, vaan siihen tarvittaisiin asiantuntija suorittamaan oikeanlaista hoitoa. (Flink ym. 2017, 30-41.)

Jalkaterapian suurin asiakasryhmä tulee yleisesti ottaen terveydenhuoltolaitoksista maksu- sitoumuksella. Maksusitoumuksen saavat ovat yleensä veteraaneja tai diabetes- ja reumapoti- laita. Saarikosken ja Stoltin mukaan väestön vanhetessa sekä alaraajojen- ja jalkaongelmien lisääntyessä jalkaterapiaosaamisen tarve tulee lisääntymään. Tällä hetkellä julkisella sekto- rilla ei ole jalkavaivoja ehkäiseviä tai hoitavia palveluja. Palveluiden puute ja alueellinen ja- kautuminen asettaa ihmisiä eriarvoiseen asemaan. Oikeasti hoitoa tarvitsevat henkilöt eivät pääse hoitoon ja eivätkä saa tarvitsemaansa ohjausta omahoitoon jalkaterapia- ja hoitopalve- luiden puutteellisuuden vuoksi. Tämän seurauksena on oletettavissa, että jalkavaivat tulevat pahenemaan tulevaisuudessa. (Flink ym. 2017, 41-49.)

4.2 Jalkaterapiapalvelut Valviran valvonnassa

Valvira on nimikesuojannut jalkaterapeutin ammattinimikkeen. Nimikkeen suojaus tarkoittaa, että jalkaterapeutti nimikettä ei ole oikeutta käyttää ilman Valviran myöntämää rekisteröin- tiä. Jalkaterapeutti nimikettä ei saa käyttää epäsuorasti. Vain suomalaisessa jalkaterapia

koulutuksessa oleva henkilö tai nimikesuojattu jalkaterapeutti saa kutsua itseään jalkaterapeutiksi. Kuitenkin ammatissa voi toimia, jos siihen on riittävä koulutus, ammattitaito ja kokemus. (Valvira 2021a.) Jalkaterapeutin koulutus Suomessa ammattikorkeakoulussa johtaa laillistamiseen ja nimikesuojaukseen. (Valvira 2021b.)

Jalkaterapiapalveluiden tuottajalla täytyy olla yksityisten palvelujen antamiseen viranomaisen myöntämä lupa. Lupien hakeminen ja myöntäminen toimii palveluiden ennakkovalvontana. Ennakkovalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että palvelujen tuottaja tarjoaa asiakasturvallista hoitoa. Luvan saaminen edellyttää toiminnan koulutusta, tarpeellista henkilökunnan määrää, hyväksytyjä tiloja ja laitteita. Toiminnan on oltava myös asianmukaista ja ottaa huomioon potilasturvallisuus. (Valvira 2021c.)

Valvira ohjaa ja valvoo julkisten ja yksityisten toimintayksiköiden ammatinharjoittamista. Valvottavia asioita on, että yleiset ammattieettiset velvollisuudet täytyvät, potilaan oikeudet huomioidaan lainsäädännön mukaan, tarvittavat potilaskirjat laaditaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta noudatetaan. Yleisiin ammattieettisiin velvollisuuksiin kuuluu, että potilaan vaivat pyritään parantamaan tai lievittämään kipua. Ammattieettisiin kuuluu myös, että ammattitoiminnassa sovelletaan ammattihenkilön koulutuksen mukaisia yleisesti hyväksytyjä menettelytapoja. Ammattihenkilön on myös huomioitava potilaalle koitua hyöty ja mahdolliset haitat, joita voi syntyä ammattitoiminnasta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen kuuluu potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot, potilaan hoidon yhteydessä saadut tiedot henkilöstä ja hänen perheestään. Vain potilaan suostumuksella saa antaa potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja. (Valvira 2021d.)

4.3 Esteettömyyden ja saavuttavuuden merkitys jalkaterapiapalveluiden saatavuudessa.

Esteettömyydessä ja saavutettavuudessa otetaan huomioon ihmisten moninaisuus. Esteettömyydellä viitataan fyysiseen ympäristöön, kuten rakennuksiin, ulkoalueisiin ja julkisiin liikennevälineisiin. Saavuttavuudella tarkoitetaan aineettomia asioita, kuten palveluita ja tietoa. Henkilöllä on oikeus saada palvelua sekä tietoa omalla asuinalueellaan. (Esteettömyys, invalidiliitto.) Erilaiset yhteydenotto ovat myös osa palveluiden saatavuutta. Heikko ja yksipuolinen tapa ottaa yhteyttä rajaa saatavuutta viemällä joiltakin mahdollisuuden varata ajan palveluun. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.4.) Esteetön ympäristö tai rakennus on toimiva, miellyttävä ja ennen kaikkea turvallinen käyttäjälleen. Esteetömyydessä palveluympäristössä tilat ovat mahdollisimman toimivia ja helppokäyttöisiä. (Esteettömyys, invalidiliitto.)

Esteetömyyden kulkemiseen kuuluu erilaisia esineitä ja asioita, joita kaikki voivat käyttää, kuten kävelytiet ja pysäkkialueet. Esteetömyyden palveluympäristöön kuuluu myös luiska tai hissi, jos palvelupiste ei ole katutasossa. (Esteettömyys, invalidiliitto.) Riippuen palvelun tyylistä ja siitä mille asiakasryhmälle se on tarkoitettu, niin palveluympäristön kuuluisi myös olla

sen mukainen. Jos palvelu on suunnattu ihmisille, joilla on liikkumisrajoituksia, niin kulkemisen palvelupisteelle tulisi olla esteetön. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.4.)

Yrityksen sijainti vaikuttaa merkittävästi ulkoiseen saatavuuteen. Yritystä perustettaessa on pohdittava, sijoitetaanko yritys lähelle asiakkaita vai panostetaanko tehokkaaseen tiedottamiseen yrityksen sijainnista. Tiedottamiseen voi sisältyä tuloreitin kertominen, sijainti on osoitettu kartalla tai kerrotaan, miten julkista liikennettä voidaan sijoittaa. Myös sopivista opasteista ja kylteistä on huolehdittava. Sijainnin tiedottamisessa on otettava huomioon opasteiden, karttojen tai ohjeiden kirjainten koko, jotta henkilöt, joilla on esimerkiksi heikko näkö, näkevät lukea ohjeet. Lisäksi on myös varmistettava, että opasteet ovat kaikkien saatavilla. Ulkoiseen saatavuuteen liittyy myös yrityksen aukioloaika. Riippuen tarjotusta palvelusta, yrityksen tulisi olla auki silloin, kun palvelua tarvitaan. Valitettavasti lainsäädäntö saattaa jossain tilanteissa vaikuttaa aukioloaikoihin. Sen vuoksi jotkin palveluyritykset tarjoavat kotipalveluita, jotta he voivat pidentää yrityksen aukioloa. Kotipalvelut lisäävät palvelun saatavuutta, koska ihmiset, jotka eivät halua tai pysty tulemaan yrityksen toimipisteelle, saavat myös apua ongelmiinsa. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.4.)

Suurimmalle osalle väestöstä ei ole jalkojenhoito- ja terapia palveluita lainkaan tarjolla. Jalkaterapiaan ja jalkojenhoitoon pääsemisen kriteerit sekä potilasryhmien määrittelemisen julkisella sektorilla kuuluu kunnille ja kaupungeille. Pääasiassa jalkojenhoitopalveluihin oikeutetut potilasryhmät sairastavat diabetesta, nivelreumaa tai alaraajojen verenkiertohäiriötä. Jotkut kunnat ja kaupungit tarjoavat sosiaalihuollon palveluina jalkojenhoitoa ikääntyneille. Yksityisen sektorin toimet jakautuvat maantieteellisesti eriarvoisesti, ja palvelujen laatu voi vaihdella riippuen yrityksestä. (Flink ym. 2017, 49-50.)

Palveluympäristön on vastattava asiakasryhmän tarpeita, sillä sen on nopeutettava ja helpotettava asioimista. Se on myös keskeinen kilpailutekijä palveluntarjoajien välillä. Palveluympäristö välittää myös mielikuvia asiakkaalle palvelun laadusta ja yrityksen luotettavuudesta. Se voi myös toimia valintaperusteena asiakkaalle. Palveluympäristöksi luokitellaan kaikki näkyvä, kuten yrityksen sisä- ja ulkotilat, mutta myös esimerkiksi yrityksen verkkosivut. Sähköisellä palveluympäristöllä on yhtä paljon merkitystä kuin fyysiselläkin ja se välittää yhtä paljon mielikuvia yrityksestä asiakkaalle. Sen vuoksi yrityksen verkkosivujen tulisi olla toimivat ja selkeät niin, että asiakas löytää sieltä haluamansa tiedot helposti. Ulkoiseen palveluympäristöön luokitellaan alue, millä yritys sijaitsee, rakennuksen ulkonäkö ja pysäköintialueet. Sisäisen palveluympäristön muodostaa palvelutilat ja sen sisustus, siisteys, ilman laatu, valaistus sekä työntekijöiden vaatetus. Sisäiseen palveluympäristöön voidaan luokitella myös puhtaat ja toimivat välineet, joilla palvelu suoritetaan. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.4.)

Merkittävänä eriarvoisuuden lisääjänä jalkaterapia- ja jalkojenhoitopalveluiden saatavuudessa on myös se, että sairausvakuutus ei korvaa niitä. Tämä johtaa esimerkiksi siihen, että

henkilöillä, joiden terveydentilansa vuoksi tulisi käydä toistuvasti hoitokäynneillä, ei ole resursseja siihen. (Flink ym. 2017, 49.)

Terveydenhuollon ammattilaisten ja asiakkaiden tiedon lisääminen voi vähentää palvelujen esteettömyyden ja saavuttavuuden eriarvoisuutta. Terveydenhuollon ammattilaiset eivät välttämättä tunnista tai osaa arvioida jalkavaivoja. He eivät myöskään tunne jalkaterapian- ja jalkojenhoidon ammattilaisten alan sekä osaamisen laajuutta. Puutteellisen tiedon vuoksi he voivat ohjata potilaita väärään paikkaan jatkotutkimuksiin. Jos asiakkailla olisi enemmän tietoa, he osaisivat itse hakeutua oikeaan hoitopaikkaan. Vähäisen tiedon yksi hälyttävimmistä ongelmista on se, kun ihmiset eivät tiedä jalkojenhoidon tärkeydestä ja jalkaterveyden merkityksestä yleiseen hyvinvointiin. (Flink ym. 2017, 49.)

5 Asiakassuhteen ylläpidon tärkeys pienyritykselle

Asiakassuhteen ylläpitäminen ja oman asiakaskunnan löytäminen on keskeisintä nykyajan markkinoinnissa. Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelu sekä niiden kehittäminen on toteutettava asiakaslähtöisesti, eli otetaan huomioon asiakkaan tarpeet, arvostuksen kohteet ja ostokäyttäytyminen. Asiakassuhteen ylläpitämisen tarkoituksena on saada asiakas palaamaan. Palaava asiakas on kannattavampaa yritykselle, kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. Yritykselle lojaalit asiakkaat hyödyntävät palveluja säännöllisesti ja suosittelevat niitä muille. (Bergström, Leppänen 2015, luku 1.1) Jotta asiakas saadaan jakamaan hyviä kokemuksiaan muille, täytyy yrityksen ylläpitää aktiivisesti asiakassuhdetta. Asiakaskohtaamistilanteessa asiakassuhdetta vahvistetaan hyvällä asiakaspalvelulla ja jälkikäteen suhdetta ylläpidetään mainonnalla ja myyntityöllä. Jotta asiakkaalle jää palvelusta mieleen positiivinen kokemus, niin palvelun on oltava ammattitaitoista ja asiakkaan on koettava, että hänen tarpeensa täytyivät. (Bergström, Leppänen 2015, luku 1.3.)

Palvelu vahvistaa asiakassuhdetta ja on merkityksellisempi asiakkaalle. Koska palvelulla on suuri merkitys markkinoinnissa, niin palvelun laatuun tulisi sijoittaa enemmän kuin muuhun markkinointiin. Myös asiakassuhdetta vahvistava ja asiakasta ilahduttava ele voisi olla esimerkiksi pieni asiakaslahja pitkään jatkuneen tai uuden asiakassuhteen kunniaksi. (Tuulaniemi, 2011, Massamarkkinoinnista palveluun.)

Asiakkaita ryhmitellään erilaisten muuttujien perusteella asiakasryhmiin eli segmentteihin. Ryhmittelyperusteita on esimerkiksi ostomotiivit, arvot ja elämäntyyli. Segmentoinnin tarkoituksena on kohdentaa ryhmä asiakkaita, joilla on samoja tarpeita ja heidän toiveidensa mukaan yritys kehittää palveluitaan ja suunnittelee markkinointiaan ryhmälle soveltuvalla tavalla. Jos kyseessä on pieni yritys, niin silloin kannattaa keskittyä yhteen tai kahteen eri asiakasryhmään. Pienyrityksen yleensä kannattaa erikoistua johonkin tiettyyn osa-alueeseen ja

pyrkiä olemaan siinä paras markkinoilla. Näin pienyritys pysyy mukana kilpailussa ja onnistuu täyttämään asiakkaan tarpeet mahdollisesti paremmin, kuin mitä asiakas odotti. (Bergström, Leppänen 2015, luku 1.1.)

Asiakaskeskeinen ajattelu voi olla myös pienyritysten vahvuus, sillä yleensä palvelun tuottaja toimii myös kehittäjänä ja ottaa palautetta vastaan itse. Pienyritykseen voi myös kehittyä tietynlainen tunneside, jolloin palveluntarjoaja tuntuu helposti lähestyttävältä. Näin yritys oppii tuntemaan kilpailijoita paremmin asiakkaiden ostotottumukset, arvot ja tarpeet. (Bergström, Leppänen 2015 luku 1.1.)

5.1 Asiakkaan kohtaaminen jalkaterapiassa

Eri alojen ammattilaiset tarvitsevat erilaista osaamista, mutta yleisesti ottaen hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia on asiantuntemus alalta ja tietämys tarjottavista tuotteista. Ei kuitenkaan riitä, että palveluntarjoaja on alansa ammattilainen, vaan hänen on myös osattava palvella asiakkaita olemalla ymmärtäväinen ja joustava heidän suhteensa. Hyvä asiakaspalvelija hallitsee kommunikaatiotaidot ja hyvät tavat, kuten kohteliaisuus, ystävällisyys, kysymisen ja kuuntelemisen taito. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluu myös taito neuvotella asiallisesti sekä perustella omat näkemyksensä. Hyvät neuvottelu- ja perustelutaidot lisäävät luotettavuutta ja antavat kuvan ammattitaitoisesta asiakaspalvelijasta. (Bergström, Leppänen 2015, luku, 4.1.)

Jalkojen näyttäminen ammattilaiselle voi olla joillekin asiakkaille vaikeaa, varsinkin jos jaloissa on esteettisiä tai asentoon liittyviä ongelmia. Se voi tuottaa häpeää ja tuntua kiusallisuutta. Tämän vuoksi jalkaterveyden ammattilaisen on oltava hienotunteinen ja kohdata asiakas arvokkaana yksilöllisenä ihmisenä. (Koskenniemi, Leino-Kilpi, Suhonen 2018.) Suomen Jalkojenhoitaja- ja Jalkaterapeuttiliiton hallituksen puheenjohtaja Pia Kallio toteaa Podoprintti-lehdessä (3/2019), että varmasti jokaisen jalkahoitajan vastaanotolle on tullut henkilö, joka kuvittelee jalkojensa olevan kauheimmat tai rumimmat, mitä jalkahoitaja on nähnyt. Jalkojaan kauhistelevat henkilöt yleensä myös päivittelevät, kuinka heidän olisi pitänyt tulla näyttämään jalkojaan jo aikaisemmin tai jopa hoitaa niitä itse ennen, kuin saapuvat vastaanotolle. Joskus asiakas saattaa puhua suurimman osan vastaanottoajasta jalkojensa kunnosta, eikä vaikuta haluavan puhua ratkaisusta jalkojensa ongelmiin. Kallion mukaan jalkahoitajan tulisi rauhoitella asiakasta ja kertoa, että jalkavaivat ovat varsin yleinen vaiva ja jalkojenhoitotyössä näkee paljon erityyppisiä jalkoja. Valitettavasti se ei aina vakuuta kaikkia asiakkaita ja rauhoittelu saattaa tuntua asiakasta vaivojen vähättelyltä. Silloin jalkahoitajan tulee pyrkiä olemaan vähättelemättä asiakasta, jotta asiakkaan häpeä omia jalkojaan kohtaan ei pahenisi. (Kallio 2019, 4.)

Asiakkaan on koettava, että hän voi luottaa asiakaspalvelijaan. Jos asiakas on epävarma asiakaspalvelun täsmällisyydestä, niin asiakas ei oletettavasti palaa uudestaan. Nopea ja

vuorovaikutuskeskeinen palvelu yleensä antavat heti ensimmäisessä asiakaskohtaamistilanteessa hyvän kuvan palvelun täsmällisyydestä ja lisäävät myös luotettavuutta, jolloin asiakas kokee itsensä arvostetuksi. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.1.) Luotettavuus ja turvallinen hoitoilmapiiri voidaan luoda asiantuntevalla keskustelulla, jossa otetaan huomioon asiakkaan mieltä askarruttavia kysymyksiä. Jalkaterapeutti voi myös jakaa tietoa jalkojen ongelmista ja niiden hoitamisesta asiakkaalle, koska se saattaa lievittää asiakkaan ahdistusta omien jalkojensa kunnosta tai ulkonäöstä. (Koskenniemi, Leino-Kilpi, Suhonen 2018.)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 2 luvun 3 §:ssä määrittelee henkilön oikeuden hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Henkilölle on järjestettävä hoitoa ja häntä on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja kunnioittaen hänen yksityisyyttään. Laissa (785/1992) luvussa 6§ säädetään, sekä Suomen Jalkojenhoitaja- ja Jalkaterapeuttiliiton eettisissä ohjeissa veloitetaan, että hoidon on tapahtuttava potilaan kanssa yhteisymmärryksessä ja potilaalla on oikeus päätöksentekoon koskien omaa hoitoaan. Jotta tämä toteutuu, on hoitosuhteen oltava vuorovaikutuskeskeinen. Jalkaterveyden ammattilainen yhdessä asiakkaan kanssa määrittelee hoidon tavoitteet ja mahdolliset vaihtoehdot tavoitteeseen pääsemiseksi. Ammattilaisen tulee myös auttaa asiakasta harjoittamisessa ja valitsemisessa kertomalla asiantuntevasti eri hoitovaihtoehdoista. Vuorovaikutuskeskeisyys kohtaamisessa auttaa myös selvittämään asiakkaan hoitohistoriaa ja aikaisempia kokemuksia, mikä helpottaa hoidon suunnittelua ja sen toteutumista. (Koskenniemi, Leino-Kilpi, Suhonen 2018.)

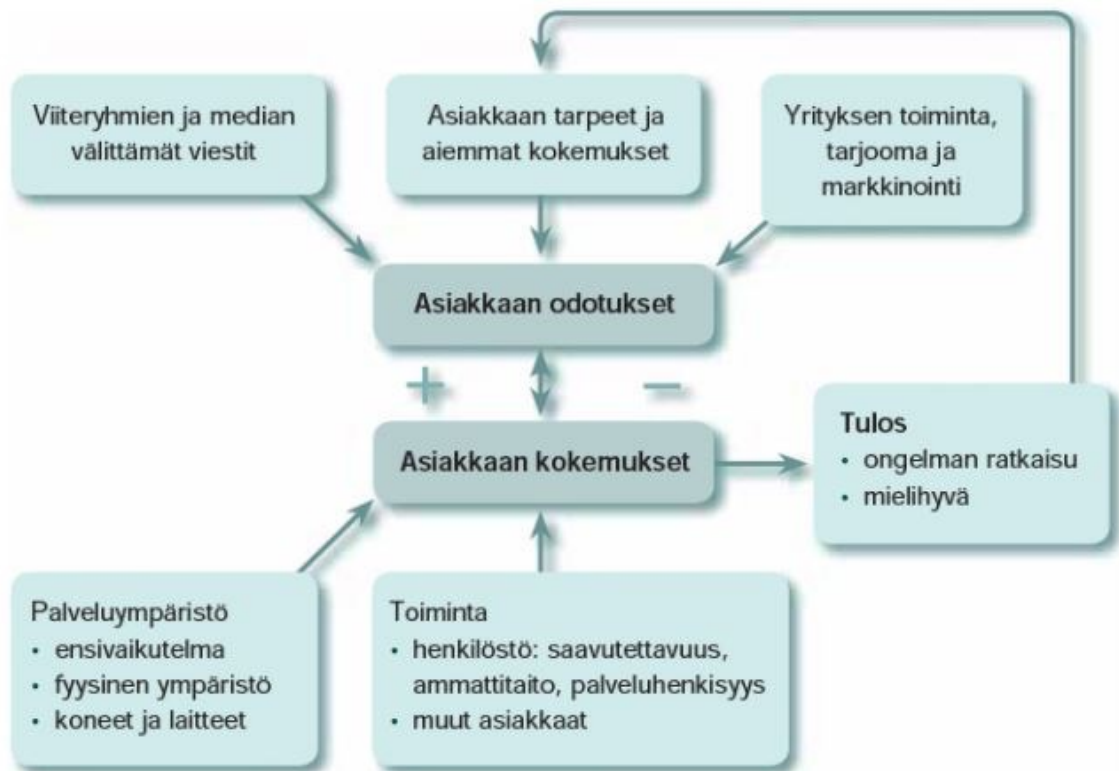
Jalkaterapeutin ja asiakkaan suhde on merkittävä tekijä hoidon onnistumisen kannalta, koska jalkaterapeutin on onnistuttava myös motivoimaan asiakasta. Elämäntapamuutoksia tarvitaan joidenkin jalkavaivojen hoitamisessa ja ennaltaehkäisyssä. Asiakkaan motivoiminen elämäntapamuutoksiin on helpompaa, jos jalkaterapeutilla on taito kommunikoida taitavasti sekä kohdata asiakas tasavertaisena. Asiakkaan tehtävänä motivoivassa haastattelussa on valita hänen omaan elämäänsä sopivat hoitoratkaisut. Tämä edellyttää sitä, että ammattilainen osaa tuoda keskusteluun oman ammattitaitonsa sekä avustaa asiakasta ratkaisujen päättämisessä. Jalkojenhoidon ammattilaisen on osattava ohjata keskustelua oikeaan suuntaan ja esittää täydentäviä kysymyksiä, jotta asiakas saadaan pohtimaan aktiivisesti esillä olevaa asiaa. Motivoiva haastattelu yleensä alkaa avoimilla kysymyksillä, kuten esimerkiksi, mitä mieltä asiakas on itse omista jaloistaan. Tärkeää haastattelussa on, että ammattilainen kuuntelee, mitä asiakkaalla on sanottavaa ja rohkaisee jatkamaan kertomista lisäkysymyksillä. Tarkoituksena olisi, että ammattilaisen sijasta asiakas puhuisi enemmän ja ammattilainen tekisi päätöksiä asiakkaan puolesta vain, jos asiakas sitä pyytäisi. Onnistuneen motivoivan haastattelun jälkeen asiakas on joutunut tarkastelemaan omia tarjolla olevia vaihtoehtoja ja hänellä on mielessään suunnitelma muutoksesta. (Flink ym. 2017, 519.)

5.2 Asiakaskokemus osana palvelukehitystä

Asiakasymmärrys tarkoittaa ymmärrystä ihmisten tarpeista ja niiden on oltava keskiössä, kun palveluita aletaan kehittämään. Ilman kuluttajaa ei tarvita palveluitakaan, joten siksi palvelut on suunniteltava asiakkaan tarpeiden pohjalta. Asiakasymmärtämiseen kuuluu myös, mihin asiakkaiden valinnat perustuvat, mitkä ovat heidän motiivinsa ja mitä odotuksia heillä on palvelusta. On tärkeä myös ymmärtää, mitkä palvelun osa-alueet ovat asiakkaalle tärkeitä. Eri-laisia palvelun osa-alueita on asiakaspalvelu, tuotetun palvelun laatu, palvelun sijainti tai saatavuus, hinta sekä mahdolliset palvelutilat. Kun asiakkaille oikeasti tärkeät tekijät otetaan huomioon, niin epäonnistumisen riskit vähenevät ja niiden pohjalta voidaan kehittää uusia kokemuksia ja konsepteja asiakkaille. Palvelukonsepteja tulisi kehittää arvoista ja motiiveista, jotka nousevat esiin ihmisten toiminnasta ja tavallisesta arjesta. Siksi ihmisten toiminnan tutkiminen on tärkeämpää kuin suoraa kysyminen. (Tuulaniemi 2011, Asiakaskokemus.)

Kysyntäsuuntaista markkinointiajattelua alettiin hyödyntämään, kun pelkkä mainonnan lisääminen ja myyntiponnistukset eivät enää riittäneet. Kysyntä- ja markkinakartoituksilla tutkitaan potentiaalisten asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Tutkimuksessa saadun asiakaspalautteen perusteella kehitetään ja parannetaan palveluita asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Vaikka yritys tarjoaisi asiakkaille yksilöllisiä palveluita, niin kysyntäsuuntaisessa ajattelussa, kyselyvaiheessa asiakkaita käsitellään yhtenäisenä massana. Alustavasti tarkoituksena on kehittää kompromissituote tai palvelu asiakkaiden palautteiden perusteella. (Bergström, Leppänen 2015 1.1.)

Palveluita kehittäessä tulisi keskittyä kysymään asiakkailta parannusehdotuksia, eikä vain arvosanaa tuotetulle palvelulle ja sen lopputulokselle. Palveluun tyytyväinen asiakas on halukas antamaan palautetta auttaakseen yritystä kehittämään palveluita. Asiakaspalautteen kysyminen jälkeenpäin saattaa olla ongelmallista, koska tyytymätön asiakas on todennäköisesti päättänyt, ettei palaa enää ja siksi ei enää ole halukas kehittämään palveluita tai antamaan parannusehdotuksia. (Tuulaniemi, 2011, Palvelumuotoilun keskeiset elementit.)



Kuvio 2: Palvelun laadun muodostuminen (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2).

Palvelun laatu on monimutkainen käsite, koska aineettomuuden lisäksi sen tuotantoa ja kuluista ei pysty täysin erottamaan toisistaan. Myös palvelun lopputulos on yleensä aineeton ja sitä on hankala määritellä. Ostajien odotuksiin palvelun laadusta vaikuttavat monet eri tekijät, ja siksi eri henkilöiden odotukset voivat olla hyvinkin erilaisia. Yksi merkittävistä odotuksiin vaikuttavista tekijöistä on aikaisemmat kokemukset. Ostajan odotuksiin voi myös vaikuttaa palvelun sisältöä vastaavan viestinnän avulla. Kuitenkin viestinnän on oltava yhteneväistä asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen kanssa. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2.)

Palvelun laatu tarkoittaa sitä, miten asiakkaat kokevat sen. Sen vuoksi laadun tarkastelu on hankalaa, koska ostajat kokevat laadun eri tavalla. Positiivinen kokemus voidaan varmistaa ylittämällä asiakkaan odotukset. Positiivinen palvelukokemus edustaa hyvää laatua, luo arvoa asiakkaalle ja edistää asiakastyytyvää. Palvelun laatua tulisi seurata säännöllisin väliajoin. Näin pystytään takaamaan palvelun laatu. Yrityksen tietämystä ja käsityksiä asiakkaiden tarpeista, sekä odotuksista voidaan seurata asiakaskyselyiden tai palautteiden avulla. Tiedon kerääminen asiakkailta on hyvä keino mitata palveluprosessia ja sen sisältöä. Mittaamisen tarkoituksena on selvittää mahdolliset poikkeamat ja pitää palvelun laatu tasaisena. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2.)

6 Asiakastyytyväisyyskysely palvelujen kehittämiseksi

Osana työtä tehtiin tyytyväisyyskysely jalkaterapiayrityksen asiakkaille. Tarkoituksena oli hyödyntää kyselystä saatuja tuloksia yrityksen palveluiden kehittämisessä. Tutkimusmetodina hyödynnettiin perinteistä kvantitatiivista kyselylomaketta (liite 1). Aineisto kerättiin standardoidusti eli kysymykset esitettiin kaikille vastaajille samalla tavalla. Kohdehenkilöt olivat yhteistyökumppanin asiakkaita ja heistä muodostui näyte perusjoukosta. (Hotulainen 2020.) Kyselyn perimmäisenä tavoitteena oli saada selville, miten asiakkaat suorittavat omahoitoa ja kokivatko he saavansa siihen tarvittavaa ohjausta. Asiakkaiden suhtautumista jalkojen omahoitoon haluttiin selvittää, sillä yhteistyökumppani halusi tietää olisiko tarpeellista kertoa hoidon yhteydessä asiakkaille enemmän jalkojen omahoidosta. Myös asiakkaiden mielipiteitä palveluiden laadusta, saatavuudesta ja palvelutiloista haluttiin selvittää.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää kysymysten oikeanlainen muotoileminen. Tulokset saattavat vääristyä, jos kysymyksiä ei olla muotoiltu huolella, sillä oletettavasti vastaaja ja kysyjä eivät ajattele samalla tavalla. Riskinä on, että vastaaja ei ymmärrä kysymystä samalla tavalla kuin kysyjä on sen halunnut ymmärrettävän. Kysymykset eivät saa johdatella vastaajaa, vaan niiden tulee olla yksiselitteisiä. Siksi sanamuodot on valittava harkiten ja epämääräisyyksiä ja häilyviä sanamuotoja tulee välttää. Kysymysten keksimistä ja muotoilua helpottaa aloittaminen tutkimusongelman täsmennyksestä. Aluksi on selkeästi täsmennettävä ongelma, mihin halutaan saada vastaukset. Näin muistetaan kysyä vain tutkimuksen kannalta olennaisia kysymyksiä, sekä vältetään mahdolliset turhat kysymykset. (Valli 2018, Aineistonkeruu kyselylomakkeella.)

Lomakkeen perusrakenne yleensä alkaa taustakysymyksillä, joita ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä sekä koulutustausta. Kuitenkin taustakysymyksetkin tulee valita niin, että niissä kysytään tulosten kannalta selittäviä tekijöitä. Seuraavaksi kysytään helpompia kysymyksiä, jotka johdattelevat mahdollisiin arkoihin kysymyksiin. Kysely yleensä myös lopetetaan helppoihin kysymyksiin. (Valli 2018, Miten lomake rakennetaan.)

Riippuen siitä, mitä kyselyllä halutaan saada selville, on tärkeää miettiä lomakkeen pituus huolellisesti. Liian pitkä lomake saattaa laskea vastaajan motivaatiota ennen kuin hän on edes kunnolla tutustunut siihen. Muita lomakkeen pituuteen vaikuttavia tekijöitä, joita on otettava huomioon, on kohderyhmän lukutaito ja aihealueen merkitys vastaajalle. Vastaajan motivaatioon vaikuttaa myös lomakkeessa käytetty kieli. Motivaatio säilyy, jos kysymykset on esitetty selkeällä kielellä, jota on helppo lukea. Myös helposti ymmärrettäviin kysymyksiin on miellyttävämpi vastata. (Valli 2018, Miten lomake rakennetaan.)

Kyselylomakkeena käytettiin paperista lomaketta ja vastaukset kerättiin anonyymisti. Kysely haluttiin pitää lyhyenä, jotta vastaajan motivaatio riittäisi kyselyn loppupuolelle saakka. Tarkoituksena oli, että vastaaja ehtisi täyttää kyselyn hoidon aikana tai jaksaisi jäädä

täyttämään lomakkeen hoidon jälkeen. Kysely suoritettiin yhteistyökumppanin toimipisteessä. Yhteistyökumppani jakoi lomakkeet täysi-ikäisille asiakkailleen ja pyysi heitä vastaamaan lomakkeen kysymyksiin. Yhteistyökumppani ei halunnut lukea vastauksia aineiston keräilyvaiheessa. Valmis lomake taiteltiin ja laitettiin kirjekuoreen.

6.1 Kysymykset

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset luotiin yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Ensimmäisenä kyselyssä tiedusteltiin, kuinka usein yrityksen asiakkaat käyvät jalkojenhoidossa. Vaihtoehtona oli myös, jos kyseinen kerta oli asiakkaan ensimmäinen kerta. Käyntitiheyttä kysyttiin ensimmäisenä, koska siihen on helppo vastata. Haluttiin myös tietää, onko käyntitiheydellä ja omahoidon suorittamisella yhteyttä toisiinsa. Perinteisistä taustakysymyksistä kyselyssä tiedusteltiin vain vastaajien ikää, koska se on merkittävä tekijä jalkaterveydessä. Myös vastaajien iän tietäminen mahdollisesti auttaa ymmärtämään muiden kysymysten vastauksia sekä auttaa loppupäätelmien teossa. Vallin mukaan (2018, Miten lomake rakennetaan) vastaajien sukupuoli ja koulutustausta ovat myös yleisiä lämmittelykysymyksiä, mutta niiden ei koettu tuovan merkittävää aineistoa, josta voisi olla hyötyä analysoimisessa.

Asiakkaiden suhtautumista omahoidon suorittamiseen selvitettiin kysymällä, millä tavoin he sitä suorittavat tai suorittavatko he sitä ollenkaan. Vaihtoehtona oli myös, jos asiakas ei pysty itse suorittamaan omahoitoa vaan tarvitsee siihen apua. Syytä siihen, miksi asiakas ei pysty suorittamaan omahoitoa, ei kysytty, koska sen nähtiin olevan mahdollisesti liian arka aihe joillekin vastaajille. Esteitä omahoidon itsenäiseen suorittamiseen on myös monia eikä sen koettu vastaavan tämän kyselyn tutkimusongelmaan. Seuraavaksi kysyttiin, kokivatko asiakkaat saavansa ohjausta tarvitsemaansa omahoitoon. Tällä haluttiin selvittää, jakaako yhteistyökumppani tarpeeksi tietoa omahoidosta asiakkailleen. Kysymyksellä haluttiin myös selvittää, kuinka moni kyselyyn vastanneista ei koe tarvitsevansa omahoitoa, koska sitä tulisi jokaisen suorittaa kaikissa elämän vaiheissa (Flink ym. 2017, 10-11.)

Asiakkailta tiedusteltiin palvelun laadusta kysymällä, kokivatko he saavansa osaavaa ja ammattitaitoista palvelua. Asiakkaille annettiin myös mahdollisuus vastata kysymykseen avoimesti, jos kokivat olevansa eri mieltä. Palveluiden saatavuus on merkittävä tekijä, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Sen vuoksi haluttiin tietää, kokevatko asiakkaat saavansa varattua ajan suunnilleen haluamalleen ajankohdalle. Kyselyssä myös tiedusteltiin, kokivatko asiakkaat saavansa ongelmaansa apua ja helpotusta. Myös asiakkaiden mielipidettä palvelutilojen siisteydestä kysyttiin, koska palveluympäristö on keskeinen kilpailutekijä palveluiden markkinoinnissa ja välittää mielikuvia palvelun laadusta asiakkaille. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.)

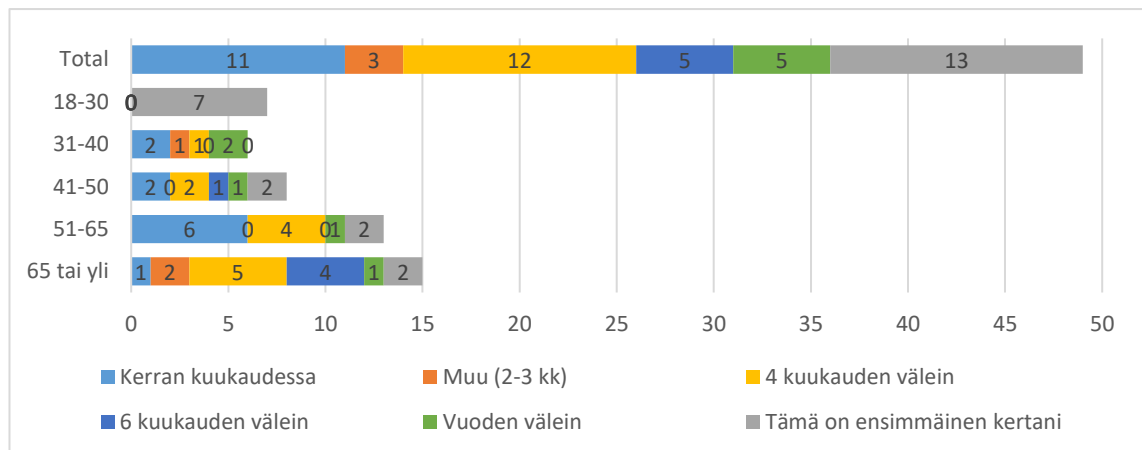
Kyselyn lopussa asiakkailta kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat jalkahoitolaa muille. Kysymykseen vastattiin ympyröimällä asiakkaan mielestä sopivin numero. Numero yksi

oli, että asiakas hyvin epätodennäköisesti suosittelisi yrityksen palveluita. Numero viisi tarkoitti, että asiakas suosittelisi palveluita hyvin todennäköisesti. Viimeisenä asiakkaille annettiin mahdollisuus lähettää yritykselle terveisiä.

6.2 Vastausten analysointi

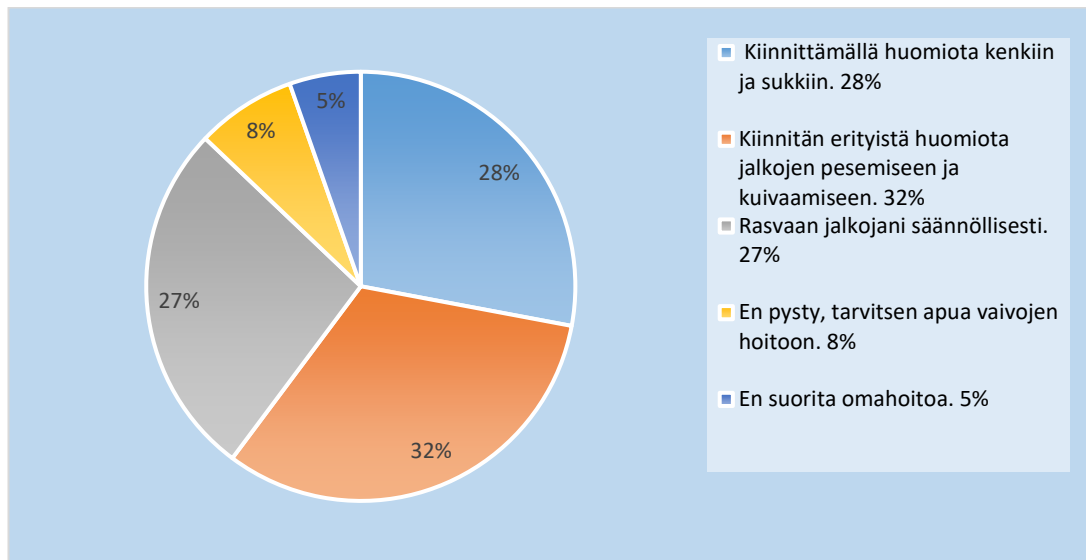
Kyselyyn vastasi 49 yrityksen asiakasta. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli ensikertalaisia ja heitä oli yhteensä 13 vastaajaa. Kaikki 18-30-vuotiaat olivat ensikertalaisia ja heitä oli seitsemän kappaletta. Ensikertalaisia oli myös vanhemmista ikäryhmistä. Iältään suurin osa kyselyyn vastanneista oli 65-vuotiaita tai vanhempia ja heistä suurin osa kävi neljän kuukauden välein (kuvio 3).

Kyselyyn vastanneista 26 henkilöä eli yli puolet asiakkaista, jotka ovat muita kuin ensikertalaisia, vastasi käyvänsä jalkahoidossa vähintään 4 kuukauden välein. Vastanneista asiakkaista useimmin käyvät 51-65-vuotiaat ja heistä suurin osa käy kerran kuukaudessa. Yli 65-vuotiaat kyselyyn vastanneet asiakkaat kävivät useimmin neljän tai kuuden kuukauden välein. Nuoremmissa ikäryhmissä on enemmän hajontaa käyntiuseuden suhteen (kuvio 3).



Kuvio 3: Kuinka usein vastaajat käyvät jalkahoidossa.

Yhteensä apua omahoidossa tarvitsevia on seitsemän kyselyyn vastanneista ja viisi heistä käy kuukausittain jalkojenhoidossa. Kuitenkin kaikki jalkojenhoitoon apua tarvitsevat kokivat saaneensa tarvitsemaansa omahoitoon ohjausta, vaikka eivät sitä itse pystyisikään suorittamaan. Apua omahoidon suorittamisessa tarvitsevien henkilöiden ikäjakauma hajautuu tasaisesti kolmeen vanhimpaan ikäryhmään. Suurin osa kerran kuukaudessa käyvistä oli iältään 51-65-vuotiaita. Vastaajista 78 % eli 38 vastaajaa koki saavansa tarvitsemaansa omahoitoon ohjausta. Muut 11 asiakasta vastasivat, etteivät tarvitse omahoitoa eli kukaan vastanneista ei kokenut jäävänsä ilman omahoidon ohjausta.



Kuvio 4: Miten vastaajat suorittavat omahoitoa.

Noin puolet vastaajista kertoi suorittavansa useampaa kuin yhtä omahoidon muotoa. Vastaajista 30 vastasi kiinnittävänsä huomiota jalkojen pesemiseen ja kuivaamiseen, eli se on yleisin omahoidon suoritusmuoto. Seuraavaksi eniten eli 26 vastasi kiinnittävän huomiota kenkiin ja sukkiin. Lähes yhtä moni eli 25 vastaajaa vastasi kiinnittävänsä huomiota jalkojen säännölliseen rasvaamiseen. Vain 5 % vastasi, että he eivät suorita lainkaan omahoitoa.

Kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat saavansa osaavaa ja ammattitaitoista palvelua. Vastaajat kokivat myös saavansa apua ja helpotusta jalkojensa ongelmiin. Vastaajat olivat myös kaikki samaa mieltä siitä, että palvelutilat olivat siistit ja mukavat. Kaikki vastanneet suosittelisivat yrityksen jalkojenhoitopalveluita ystävälle, työkaverille tai tuttavalle.

6.3 Yhteenveto

Kyselyn mukaan 18-30-vuotiaat olivat ensikertalaisia, mutta yleensä jalkojen hoitoon hakeudutaankin vasta, kun vaiva on edennyt, kivulias, haittaa normaalia arkea, henkilö sairastaa jotain pitkäaikaissairautta tai on ikäihminen. Ikäryhmistä useimmin käyvät 51-65-vuotiaat ja seuraavaksi useimmin 65-vuotiaat tai sitä vanhemmat henkilöt. Ottaen huomioon heidän ikänsä ja käyntitiheyden, heillä voi tämän kyselyn perusteella olla mahdollisesti iän mukana tulleita jalkaongelmia. Myös jotkin sairaudet lisääntyvät iän myötä ja jalkavaivat voivat olla jonkin sairauden oire. Kuitenkin ensikertalaisia oli myös vanhemmista ikäluokista, eli oletetaan, että he ovat pystyneet hoitamaan jalkojaan itsenäisesti tai heidän jalkansa eivät ole raskastuneet merkittävästi minkään sisäisen tai ulkoisen tekijän takia.

Vastaajista 11 henkilöä vastasi, että he eivät tarvitse omahoitoa. Saarikosken ja Stoltin mukaan (2017, 512-513) mukaan jalkoja tulisi hoitaa ja tarkastaa itsenäisesti säännöllisin

väliajoin, jotta mahdolliset iho- ja kynsimuutokset voidaan huomata ajoissa. Vastaaajien oletus omahoidon tarpeesta voi johtua siitä, että he eivät tiedä omahoidon merkityksestä tarpeeksi. Positiivista oli huomata, että tämän kyselyn perusteella yli puolet suorittavat jotain omahoidon muotoa ja melkein puolet suorittavat enemmän kuin yhtä omahoidon muotoa. Seitsemän henkilöä vastasi tarvitsevänsä apua omahoidossa, mutta vain viisi heistä käyvät kerran kuu- kaudessa jalkojenhoidossa. Kaksi muuta vastaajaa voi saada apua kotonaan joltain läheisel- tään tai he voivat myös asua jonkinlaisessa palvelutalossa, missä saavat apua. Syitä siihen, että he eivät käy säännöllisesti jalkahoidossa voi olla monia. Syyt jalkahoidossa käymättömyy- teen voivat myös olla taloudellisia tai voi liittyä saatavuuteen.

Kaikki eivät olleet täysin tyytyväisiä palveluiden saatavuuteen. Vastaaajista 44 olivat täysin sa- maa mieltä, että saavat varattua ajan jalkahoitoon haluamalleen ajankohdalle, mutta neljä henkilöä vastasi, että ovat osittain samaa mieltä. Keskustelussa yhteistyöhenkilön kanssa he- räsi pohdinta, että voisiko pieni tyytymättömyys ajanvaraukseen johtua ajanvaraussystee- mistä. Osa asiakkaista on toivonut, että ajan yrityksen jalkojenhoitopalveluihin voisi varata nettiajanvarauksella. Tällä hetkellä ajan voi varata vain soittamalla.

Kyselyn kautta eräs yrityksen asiakas toivoi, että yhteistyökumppani ottaisi enemmän tuot- teita myyntiin, koska hän haluaisi ostaa jalkahoidon yhteydessä omahoitotuotteita. Yrittäjän ammattitaitoon luotetaan ja siksi juuri häneltä asiakkaat haluaisivat ostaa tuotteita. Asiak- kaat muutenkin jo kysyvät tuotesuositteluja yrittäjältä ja hankkivat tuoteidea niiden perus- teella.

Kyselyn perusteella voidaan olettaa, että yrityksen perusasiat ovat kunnossa. Asiakkaiden mielestä toimitilat ovat puhtaat ja he saavat apua ongelmiinsa. Voidaan myös olettaa, että asiakkaat luottavat palveluntarjoajaan, koska kaikki vastaajat kokivat saamansa ammattitai- toista palvelua. Suosittelun aste oli korkea ja siitä voidaan päätellä, että asiakkaat ovat to- della tyytyväisiä saamaansa palveluun kaikilla osa-alueilla. Yrittäjä nähdään ammattitaitoi- sena ja hyvänä asiakaspalvelijana. Yrittäjä osaa hoitaa ja antaa ohjausta erilaisiin jalkavaivoi- hin. Asiakkaat arvostavat, miten yrittäjä ottaa asiakkaat, erityisesti vanhemmat henkilöt, huomioon.

7 Jalkahoidon oppaan visuaaliseen ilmeeseen vaikuttavat tekijät

Visuaalisuutta on kaikki näköaistilla havaittavat elementit (Seppänen 2001, 36). Visuaalinen ilme eli visuaalinen identiteetti tarkoittaa näkyvää osaa yrityksestä, ja sen avulla pyritään luomaan tietynlaisia mielikuvia yrityksestä, tuotteista tai sen palveluista. Visuaalista ilmettä käytetään myös erottumaan kilpailijoista. Visuaalinen ilme luodaan hyödyntämällä erilaisia visuaalisia elementtejä, kuten erilaisia värejä, muotoja ja materiaaleja. Visuaalisen ilmeen

luomisessa on myös otettava huomioon, miten edellä mainitut elementit sommitellaan yhteiseksi kokonaisuudeksi ja miten käytössä oleva tila hyödynnetään. Myös yrityksen tai brändin tunnus on osa visuaalista ilmettä. (Pohjola 2019,15-18.)

Markkinoidessa halutaan välittää kuluttajalle tietoa ja positiivisia mielikuvia, koska ne tunteukset palaavat mieleen ostohetkellä ja helpottavat muistamista. Muita muistamiseen vaikuttavia asioita ovat toistuminen, poikkeuksellisuus, katsojan omat motiivit, tunteet, ikä, ja tilanne. Yksilö myös kiinnittää helpommin huomioita niihin ärsykkeisiin, joihin hän voi samastua tai ne herättävät tietynlaisia tuntemuksia. (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2.)

Kulttuuriset normit, jotka muokkaavat katsetta ja tapaa katsella, ovat visuaalisten järjestysten kannalta olennaisimpia. Jossain kulttuurissa korkea-arvoisempaa henkilöä ei saa katsoa silmiin, kun taas toisessa kulttuurissa on kohteliasta katsoa keskustelukumppania silmiin ja ohi katsominen koetaan epäkohteliaana, koska se voi antaa kuvan, että henkilö ei kuuntele. (Seppänen 2001, 35.)

Ihminen voi nähdä ja tunnistaa enemmän asioita, joita hän ei pysty kielellisesti nimeämään. Esimerkiksi ihminen pystyy näkemään huomattavasti enemmän värejä, kuin nimeämään ne kaikki tarkasti. Myös visuaalisten elementtien herättämiä tunnetiloja voi olla vaikea selittää sanallisesti. (Seppänen 2001, 37) Visuaalisen ilmeen suunnittelun tavoitteena on luoda katsojalle haluttu ja ymmärrettävä mielikuva, joka erottuu joukosta. Ihmiset tekevät havaintoja ja liittävät ne yleensä toisiinsa. Siksi suunniteltaessa on tarkasteltava eri elementeistä koostuvaa kokonaisuutta, koska ihminen muistaa sen parhaiten. Vaikka kuvat jäävät sanoja paremmin ihmisen mieleen, tarkkojen visuaalisten yksityiskohtien muistaminen on kuitenkin vaikeaa. Visuaalisen kokonaisuuden on oltava uskottava, jotta sen vaikutus katsojaan on vahvempi. (Pohjola 2019, 15-18.)

7.1 Visuaalisen lukutaidon hyödyntäminen markkinointimateriaalien suunnittelussa

Visuaalinen lukutaito on ymmärrystä visuaalisista järjestyksistä, kykyä luoda perusteltuja tulkintoja, mutta myös kykyä kommunikoida niistä toisten kanssa ja tarvittaessa tuottaa visuaalisia esityksiä itse. Visuaalinen lukutaito mahdollistaa ihmisen kiinnittää huomiota ja tulkita, sekä erotella ympäristön visuaalisia elementtejä. Teksti luetaan silmin ja sanoilla voi rakentaa visuaalisia tiloja ja hahmoja. Visuaalinen lukutaito on myös kyky kielellistää visuaalista kokemusta ja kommunikoida siitä toisten kanssa. (Seppänen 2001, 16, 22, 141.)

Visuaalinen lukutaito on keskeinen osa medialukutaitoa. Visuaalisen lukutaidon piiriin kuuluu myös ihmisten välinen kanssakäyminen, interaktio ja nonverbaali viestintä. Ymmärrys erilisten ilmiöiden muutoksista ja muuttumattomuudesta on keskeisessä roolissa toimivan analyysin luomisessa visuaalisen kulttuurin tilasta ja itse visuaalisessa lukutaidossa. (Seppänen 2001, 19-20.)

Mainoksissa esiintyy enemmän tai vähemmän vakiintuneita kuvallisen esittämisen tapoja. Valokuviiin liittyvien kulttuuristen merkitysten kautta ihmiset tulkitsevat viestejä. Kulttuurisena merkityksenä voidaan pitää esimerkiksi sitä, että valokuvaa pidetään luotettavampana kuin taideteosta tai miten joku asia esitetään kuvissa. Esimerkiksi Afrikka on totuttu näkemään kuvissa ja taideteoksissa muualla maailmassa tietynlaisena ja sen vuoksi ihmisillä saattaa olla vahva mielikuva, minkälaista Afrikassa on. (Seppänen 2001, 34.)

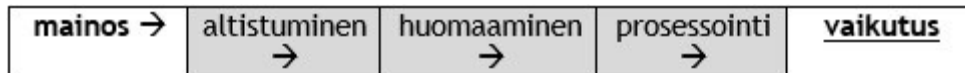
Ihmiset tuottavat visuaalisia järjestyksiä toiminnallaan luomalla näkyviä objekteja. Myös näiden luotujen objektien tulkitseminen on luomista. Ihmiset myös tulkitsevat tietoisesti tai tiedostamattaan visuaalisia elementtejä, jotka ovat tuttuja tai he voivat liittää osaksi omaa toimintaansa. (Seppänen 2001, 34.)

Ihminen ei pysty rekisteröimään kaikkea, mikä on näkökentässä, sillä näköaisti on rajoittunut ja valikoiva. Näkökentästä ihminen näkee vain kapean alueen tarkasti. Muutokset ympäristössä kiinnittävät katseen helpommin kuin pysyvät, paikallaan olevat elementit, koska ihmisen katse on herkistynyt liikkeeseen ympäristössä. Liikkuvat, väriään, muotoaan tai kokoaan muuttavat elementit saavat katseen heräämään nopeasti. (Seppänen 2001, 95). Visuaalisia elementtejä on hyödynnettävä johdonmukaisesti, jotta ne välittävät halutun viestin selkeästi. Esimerkiksi samoissa visuaalisissa kokonaisuuksissa hyödynnetään samoja värejä ja muita samankaltaisia visuaalisia elementtejä, jotta vertailu on helpompaa. (Hilden, Koponen Vapaa-salo 2016, Näkö on ihmisen vahvin aisti.)

Suunnitellessa erilaisia printtimainoksia avainasemassa on käyttää mahdollisimman vähän sanoja ilman, että alkuperäinen tarkoitus tai viestin välitys katsojalle kärsii. Mitä yksinkertaisempi printin sisältö on, sitä nopeammin se onnistuu kiinnittämään jonkun huomion. Printtimainoksista lehtisiin on mahdollisuus sisällyttää enemmän tekstiä ja informaatiota, koska lehtien katsomiseen käytetään enemmän aikaa, kuin esimerkiksi mainosjulisteiden. Kuitenkin mainosjulisteiden kolmen sekunnin sääntö pätee myös enemmän informaatiota sisältäviin printtimainoksiin. Lehtien ja esitteiden sivujen on oltava myös mielenkiintoisen näköisiä, koska silloin onnistutaan kiinnittämään myös pelkästään lehteä selailevan henkilön huomio. Kuvien ja hyvän sivun taiton lisäksi, tekstin sisällölläkin on merkitystä lukijan mielenkiinnon säilyttämisessä. Tekstin pituudella ei loppupeleissä ole sinänsä väliä. Täytyy ottaa vain huomioon, mikä viesti halutaan välittää, mikä on viestin perimmäinen tarkoitus ja kenelle se on tarkoitettu. (Barry 2008, 56-57.)

Jotta viestinnällä onnistuttaisiin vaikuttamaan ihmisen ostopäätöksen tekemiseen tai kiinnostukseen hankkia aiheesta lisää tietoa, niin ensiksi on ymmärrettävä viestinnän vaikutusprosessia. Ihminen voi käsitellä tietoa eli prosessoida tiedostetusti tai tiedostamatta. Prosessointi on saadun tiedon tulkitsemista ja sen avulla yritetään saada taltio ihmisen mieleen. Prosessoinnista tulleen taltion täytyy olla tarpeeksi merkittävä, jotta vaikutus on pitkäaikainen. Saadun

viestin tulkintaan osallistuu myös vastaanottajan oma muisto- ja ajattelutoiminta eli aikaisemmat kokemukset, käsitykset, mielikuvat ja tiedot. Prosessointivaiheessa olevat viestit voivat joutua unohdetuksi, jos vastaanottajan mieli ei pysty liittämään niitä aikaisempiin käsityksiin. Jos taas viesti onnistutaan välittämään, niin että se tukee mielen aikaisempia käsityksiä ja mielikuvia, niin silloin voidaan mahdollisesti vaikuttaa ihmisen toiminnalliseen käyttäytymiseen. (Vierula 2014, 92-93.)



Kuvio 5: Viestinnän vaikutusprosessi (Mukaillen: Vierula 2014, 93).

Ihmisen oppimisen perustana on näkeminen ja kokeminen muiden aistien avulla (Seppänen 2001, 141). Näköaistin yksi merkittävimmistä ominaisuuksista on sen yhteys kielelliseen kehitykseen (Seppänen 2001, 96). Richard E Mayerin (2001) tutkimuksessa todettiin, että tekstin ja visuaalisten elementtien liittäminen yhteen edistää oppimista. Värikkäät visuaalit lisäävät halukkuutta lukea tekstin. Asia palautuu helpommin mieleen, jos sen on nähnyt, kuin että siitä on lukenut. Asiat, jotka esitetään hyödyntäen visuaalisia elementtejä, on helpompi ymmärtää. Myös uusien asioiden oppiminen on todettu olevan helpompaa, kun oppimateriaalissa on hyödynnetty erilaisia visuaalisia elementtejä. (Mayer 2001, 42-49.)

7.2 Informaatiomuotoilu

Informaatiomuotoilu toimii työkaluna tarjota ja kokeilla personalisoidun visuaalisten materiaalien tehokkuutta. Sen avulla voidaan myös seurata ja vaikuttaa sisältömarkkinointiin liittyviin huolenaiheisiin. Yleinen huolenaihe on analyttiseen muuntautumiseen liittyvät eriävaihsyydet. Ihmiset näkevät ja kokevat visuaaliset elementit eri tavalla ja sen takia voivat ymmärtää viestin väärin. Informaatiomuotoilun avulla pyritään tutkimaan mahdollisia väärinymmärryksiä ja luomaan mahdollisimman yksinkertaisia ja toimivia visuaalisia elementtejä. (Gamble 2016.)

Informaatiomuotoilu on tiedon visuaalisen esitysasun muotoilua ja sen tarkoituksena on saada tiedon esitystavasta mahdollisimman selkeää ja viestintää tukevaa. Ensisijaisena tehtävänä on tiedon välittäminen ihmiselle. Esitystapa on valittava niin, että se tuottaisi mahdollisimman selkeän lopputuloksen. Esitystapa ei saa viedä huomiota halutuilta elementeiltä, eikä se saa johdatella katsojaansa harhaan. Perimmäisenä tarkoituksena on saada katsojan huomio kiinnittymään merkittäviin asioihin ja näkemään eroja asioiden välillä niiden oikeassa mittakaavassa. Onnistunut visualisointi antaa nopeasti jonkun yleiskuvan katsojalleen, mutta hetken paneutumisen jälkeen se antaa vielä lisää tietoa ja avaa haluttua sisältöä. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Mitä on informaatiomuotoilu.) Informaatiomuotoilun vahvuus on sen

potentiaalinen kyky luoda lähes mitä tahansa tyhjästä, edustaen visuaalisen työn suunnittelijan näkemystä (Gamble 2016).

Jotta kohderyhmän saa aktiiviseksi, on ymmärrettävä miten ihmiset ottavat vastaan, varastoivat ja prosessoivat tietoa. On myös pohdittava, mitä eri tekijöitä on hyödynnettävä, jotta viesti menee perille. Yleisesti näitä tekijöitä on kolme, mitkä auttavat ymmärtämään viestin. Järkipuhe on sanomasisällön muotoilemista niin, että se vetoaa vastaanottajaa ajattelemaan loogisesti. Järkipuheen tehoaminen riippuu kuitenkin vastaanottajan kyvystä ja halukkuudesta vastaanottamaan järkipuhetta. Sanojan uskottavuudella on myös väliä, miten kuulija ottaa tiedon vastaan ja kuinka luotettavana hän pitää tietoa. Viimeisenä on vetoaminen ihmisiin tunteiden avulla. Sitä voidaan pitää myös järkipuheen vastakohtana. (Vierula 2014, 89-90.)

7.3 Sivun sommittelu painetussa materiaalissa

Graafisen suunnittelun yksi ydinasioista on sommittelu eli miten kokonaisuuden rakenne on suunniteltu esitteen, lehden tai kirjan sivulle. Myös verkkosivujen ulkonäkö ja rakenne on sommittelua. Sommittelun tarkoituksena on tarkastella, miten erilaiset kuviot, kuvat ja tekstit ovat suhteessa toisiinsa ja miten sivujen tyhjä tila hyödynnetään. Sivun sommittelu on merkittävä tekijä, kun halutaan välittää tietty viesti katsojalle. Asettelu ohjaa sivun lukusuuntaa ja pitää sisällön merkityksellisenä. Onnistunut sivun sommittelu auttaa katsojaa etenemään sisältöä halutussa järjestyksessä. Kun sivun elementit on onnistuttu asettelemaan järjestyksessä, niin asia aukeaa katsojalle selkeästi ja helposti. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Tekstipalstan asetukset.)

Sarjallinen taittoratkaisu on selkeä ja se ohjaa lukusuuntaa voimakkaasti halutussa järjestyksessä. Sarjallista taittoratkaisua hyödynnetään esimerkiksi sarjakuvissa, joissa jokainen seuraava kuva vahvistaa kerronnallista rakennetta. Säteittäinen taitto ohjaa sivun lukemista huomiopisteiden avulla. Huomiopisteet ovat visuaalisia elementtejä, mihin katse kiinnittyy ensimmäisenä. Usein myös lukemisen aloittaminen tuntuu luonnolliselta aloittaa huomiopisteistä ja niiden avulla saadaan katsoja lukemaan visuaaliset elementit halutussa järjestyksessä. Joskus kuvion ymmärtäminen vaatii sen, että elementit luetaan tietyssä järjestyksessä. Siksi elementtejä, jotka halutaan luettavan ensimmäisenä, tulee korostaa niin, että huomio kiinnittyy ensimmäisenä niihin. Huomiopisteiden avulla pystytään myös välittämään katsojalle, mitkä ovat kuvion olennaisimmat asiat. Sivun lukusuuntaa voidaan ohjata myös numeroimalla visuaaliset elementit, mutta se ei välttämättä ole niin tehokas ja toimii vain lukusuuntaa vahvistavana tekijänä. Jos sivun taitto on ristiriidassa numeroinnin kanssa, niin katseen on huomattava seuraavan visuaalisia elementtejä sivun taiton mukaan. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Tekstipalstan asetukset.)

7.4 Tekstit ja tekstityypit markkinointimateriaalissa

Typografia on tekstin muotoilemista mielenkiintoiseksi ja helppolukuiseksi siten, että teksti välittää viestin halutulla tavalla. Typografiaan kuuluu tekstin asettelu, välit, koot, hierarkiat, värien ja tyyppien hyödyntäminen. Typografia on suuri osa visuaalista markkinointia ja brändi identiteettiä, koska jonkinasteista typografiaa ovat logot, julisteet, esitteet, sähköpostiviestit, sovellukset, yrityksen nettisivut, sosiaalisen median kanavat ja kaikki muu, mikä sisältää sanoja. Typografian valinta on tärkeä osa brändi-ilmeen suunnittelua, sillä se toimii brändin äänensävyinä ja muiden visuaalisten elementtien tavoin, se herättää tunteita ja mielleyhtymiä. Siksi fontti tulisi valita niin, että se sopii yhteen ja auttaa välittämään haluttua viestiä. (Arnett 2018.) Tekstityyppejä valittaessa on parempi valita helppolukuisempi, kuin huomiota herättävämpi tekstityyppi. Tekstityypin valintaan vaikuttaa myös, kuinka paljon tilaa on jätetty tekstile. Kapea kirjaisintyyppi soveltuu pieneen tilaan, vaikka tekstimäärä olisi suurempi. Leveämpää kirjaisintyyppiä tulisi hyödyntää pitkissä tekstipätkissä, koska kapea saattaa näyttää epäselvältä. Tekstityypin luettavuuteen vaikuttaa myös, onko julkaisu sähköinen vai paperinen. Jotkut tekstityypit saattavat näyttää selkeiltä tietokoneella, mutta epäselviltä paperilla. (Hilden, Koponen, Vapaasalo 2016, Teksti ja typografia.)

Joskus kielellinen voi olla ainoa keino ymmärtää visuaalisia elementtejä (Seppänen 2001, 23). Tekstin sommitteluun sisältyy estetiikka, tyyli ja selkeys. Selkeys tarkoittaa sitä, minkälaista teksti on lukea. Se koostuu helppolukuisuudesta ja tunnistettavuudesta eli fontin muotoilusta. Tekstin hyvä tunnistettavuus tarkoittaa, että kirjaimet ja sanat tunnistaa helposti. Helppolukuisuudella viitataan kokonaisen tekstin lukemiseen. Siihen vaikuttavia tekijöitä ovat palstan muoto, riviväli, rivien- ja kappaleiden pituus. (Hilden, Koponen, Vapaasalo 2016, Kirjaintyyppit eli fontit.) Palstaa valittaessa on katsottava, että palstan muoto sopii hyvin muuhun sivun suunnitteluun, mutta sisällön on myös pysyttävä selkeänä. Palstaan ei saa jäädä huonoja tavutuksia ja rivien välillä ei saa olla liian suuria pituuseroja. Pitkiin teksteihin soveltuu parhaiten tasapalsta ja oikean reunan liehu. Oikean reunan liehu palsta on yleinen johdattelevissa teksteissä eli ingresseissä sekä teksteissä, joille on annettu pieni tila sivun taitossa. Liehu palstan etuna on myös se, että sanaväli on vakio ja tekstiin ei synny liian suuria sanavälejä. (Itkonen 2019, 102.)



Kuvio 6: Palstasymbolit (mukaillen Itkonen 2019, 102).

Käsiala tai fontti vaikuttaa tekstin tulkintaan ja se vaikuttaa tekstistä heränneisiin mielikuviin (Seppänen 2001, 37). Samassa julkaisussa tulisi hyödyntää eri fonttityylejä rajallisesti. Näin julkaisun visuaalinen ilme pysyy selkeänä. Kuvateksteissä ja lähdeviitteissä voidaan hyödyntää leipätekstistä eroavaa fonttityyliä. Myös otsikko voidaan kirjoittaa eri fontilla tai eri kirjaisinkoolla, mutta enemmän kuin kolmen eri fontin hyödyntäminen samassa julkaisussa on tarpeetonta. (Hilden, Koponen, Vapaasalo 2016, Kirjaintyytit eli fontit.)

7.5 Kuvat ja graafiset elementit

Kuvia voi lukea kirjoituksen tapaan, mutta tulkinta eroaa perinteisen tekstin lukemisesta monin tavoin. Lukutaito-sana onkin ymmärrettävä vertauskuvallisesti ja synonyyminä voi pitää tulkintaa. Lukutaito on kuitenkin hyvä vertauskuva, koska se viittaa oppimiseen. Monet visuaaliset esitykset, kuten valokuvat avautuvat katsojalleen luonnostaan, mutta merkityksen muodostumisen mekanismit ja yhteydet erilaisiin visuaalisiin järjestyksiin jäävät usein piiloon. Näiden mekanismien näkeminen ja ymmärtäminen vaatii sinnikkäämpää pakertamista kuin perinteinen lukutaidon omaksuminen. Toisaalta visuaalinen lukutaito opitaan luonnostaan, toisaalta jokainen joutuu ponnistelemaan ymmärtääkseen sen, millä tavoin valokuva toimii kulttuurisena esityksenä, representaationa ja osana visuaalisia järjestyksiä. (Seppänen 2001, 14-16.)

Selkeä kuvio auttaa katsojaa ymmärtämään aineiston sisältöä ja antaa vastauksia kysymyksiin. Kuvio on epäonnistunut, jos katsoja ei ymmärrä, mitä se esittää tai se mutkistaa aineiston ymmärtämistä. Kun tiedon esitysasia muotoilee, aihe ei saa olla liian laaja ja visuaaliseen kuvioon ei saa ahtaa liikaa tietoa. Jos visuaalisessa kuviossa on liikaa visuaalisia elementtejä, visuaalisten rakenteiden tunnistaminen on hankalaa ja se voi vaikeuttaa tiedon omaksumista. Vertailu antaa merkityksen kuvioille, siksi kuvio voi myös epäonnistua, jos siinä on liian vähän tietoa. Yksi kuvaelementti ei kerro katsojalleen mitään, mutta kun sitä verrataan toiseen

kuvaelementtiin, kuviot saavat jonkinlaisen merkityksen. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Informaatiomuotoilun keskeiset periaatteet.)

Kuvioissa hyödynnettävän tiedon on oltava oikeellista ja sen on tultava luotettavasta lähteestä. Visuaalisen lukutaidon kehittämisen kannalta on tärkeää ymmärtää kuvat merkityksellisinä ja kulttuurisina esityksinä. Myös ymmärrys siitä, miten katse toimii ja visuaalisten järjestysten hahmottaminen on merkittävä osa visuaalisen lukutaidon kehittämistä. (Seppänen 2001, 135.)

7.6 Värit ja kuosit

Värejä on käytettävä johdonmukaisesti, koska ne voivat itsessään välittää tietoa ja parantaa visuaalista selkeyttä. Värien merkitys myös vaihtelee eri kulttuureissa ja siksi eri värejä saatetaan hyödyntää eri tavalla. Värien merkitys on huomioitava suunniteltaessa visuaalista sisältöä, koska niihin saatetaan liittää vahvojakin merkityksiä. Väreistä pyritään löytämään jokin johdonmukaisuus niiden käytön taustalla ja jos lukija ei hahmota sitä, niin hän saattaa turhautua. Jos kaksi eri kuviota ovat eri värisiä, niin lukija pyrkii huomaamattaan keksimään sille jonkin loogisen selityksen. Oikein käytettynä värien käyttö saattaa auttaa asian ymmärtämisessä, mutta huonosti käytettynä värien käyttö saattaa sekoittaa lukijaansa. Siksi värieroja on vältettävä, jos sillä ei ole sisällöllistä merkitystä. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Visuaalinen lukeminen.)

Värien käytön täytyy myös olla yhteydessä sisältöön. Tärkeimmät yksityiskohdat, jotka halutaan huomattavan ja jäävän mieleen, on esitettävä kirkkaalla värillä. Toissijaiset asiat ja tausta on kuvattava vaaleammilla väreillä, koska värien havaittavuuteen vaikuttaa myös vie-rekkäiset värit. Huomiota herättävän värin lisäksi on tärkeää, että tärkeimmät yksityiskohdat erottuvat taustasta. (Hilden, Koponen Vapaasalo 2016, Visuaalinen lukeminen.)

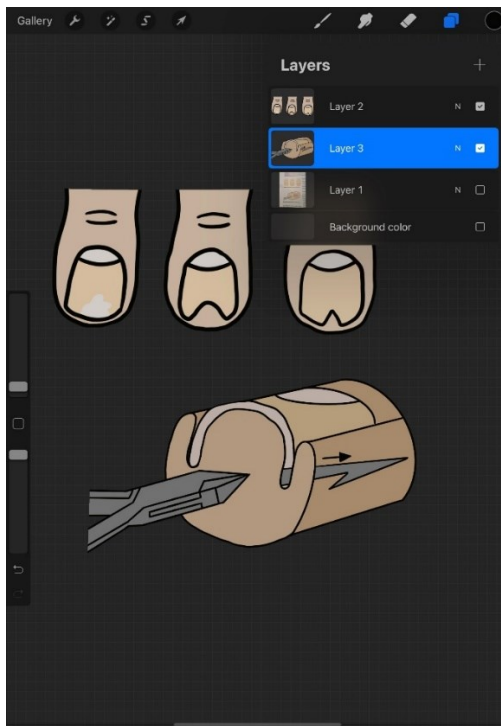
8 Jalkojenhoito-oppaan kuvaus

Ajatus jalkojenhoidon oppaasta syntyi keskustelusta yhteistyökumppanin kanssa. Yhteistyökumppani kertoi, että hän kokee tiedon jalkaterveydestä ja sen merkityksestä olevan yleisesti ottaen vähäistä. Vaikka asiakastytyväisyyskyselystä saadut tulokset olivat yleisesti positiivisia liittyen jalkojen omahoidon suorittamiseen, yhteistyökumppani oli sitä mieltä, että tavallisesta jalkojen omahoidosta tulisi jakaa enemmän tietoa. Hän kertoi opastavansa asiakkaita hoidon yhteydessä, mutta se yleensä keskittyy asiakkaan vaivaan tai tarvitseman omahoidon ohjeistamiseen. Hoidon yhteydessä on muutenkin tärkeä kuunnella asiakasta. Hän oli myös huomannut, että jotkut asiakkaat selailivat esitteitä odotusaulassa ja selvästi moni saattaisi olla kiinnostunut aiheesta. Yhteistyökumppani oli joskus saanut jotain pieniä esitteitä jalkaterveydestä ja asiakkaat olivat halunneet ottaa niitä mukaansa.

Jalkojen omahoitoa tulisi suorittaa, vaikka kävisikin säännöllisesti jalkahoidossa. Vähäisen tiedon vuoksi, moni saattaa uskoa, että jalkoihin tarvitsee kiinnittää huomiota vasta, kun vaiva on syntynyt tai on jokin jalkaterveyttä heikentävä sairaus. Yhteistyökumppani haluaisi, että kaikilla olisi tiedossa, miten jalkoja huolletaan päivittäin ja tarkistetaan niiden kunto viikoittain.

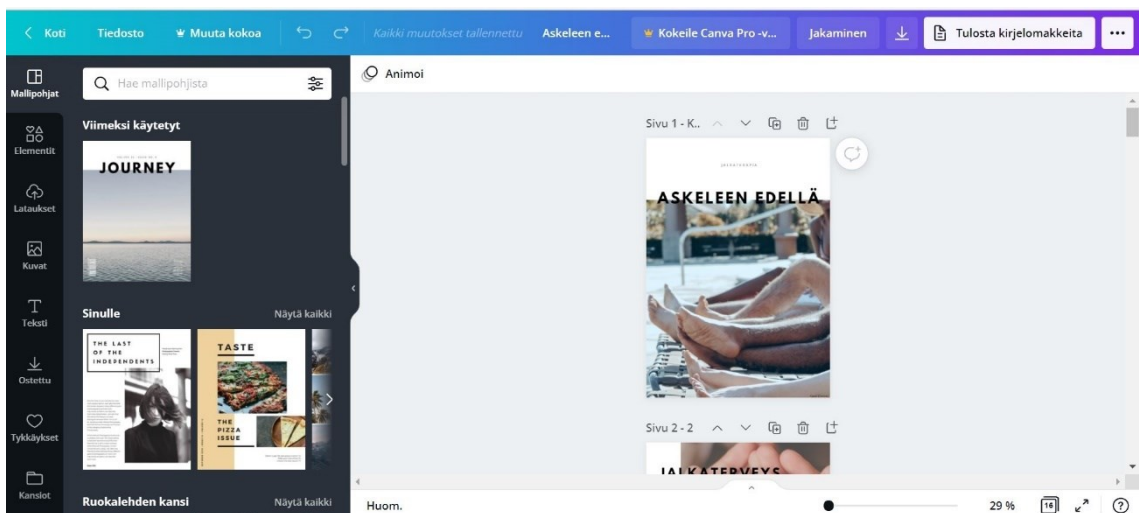
Jalkojenhoidon oppaan työstäminen aloitettiin elokuussa, kun opinnäytetyön teoriaosuus visuaalisista elementeistä ja jalkaterveydestä oli lähes valmis. Oppaan työstö alkoi keskustelulla yhteistyökumppanin kanssa. Keskustelussa käytiin läpi minkälainen oppaan ulkoasu ja sisältö voisi olla. Toimeksiantajan kanssa pohdittiin, miten hänen tarjoamiaan palveluitaan voisi tuoda esitteessä informoivasti esille. Toimeksiantajalla oli myös mahdollisuus esittää omia toiveitaan. Hänen toiveenaan oli, että jalkojen perusomahoidosta olisi jonkinlainen kevyt ohjeistus.

Oppaan suunnittelu aloitettiin sisällysluettelon ja oppaan rakenteen suunnittelusta pohtimalla, mitä materiaalia millekin sivulle tulisi. Rakenne oli suunniteltava heti alussa, koska sivun taiton suunnittelu olisi helpompaa, kun jokaisella sivulla olisi oma aiheensa. Sen jälkeen mietittiin mitä kuvia oppaaseen tulisi, koska kuvat ovat merkittävä osa opasta. Kuvien sijoittamista oppaaseen oli pohdittava jo alussa, koska oli saatava tietää, mitä kuvia oli jo saatavilla ja mitä kuvia tulisi hankkia itse. Tekstin sijoittelun suunnittelu oli myös helpompaa, kun oli tiedossa, täytyykö kuville varata sivulta tilaa. Sivun taiton suunnittelua helpotti myös se, kun suunnilleen oli tiedossa, minkä muotoisia ja kuinka paljon kuvia oli käytettävissä. Oppaassa käytetyt kuvat ovat Canva-palvelusta otettuja ilmaisia kuvia, saatu yhteistyökumppanilta, mitkä hän on itse ottanut tai opinnäytetyöntekijän itse piirtämiä kuvia Procreate-soveluksella.



Kuvio 7: Näkymä Procreate-sovelluksesta

Oppaan tekstin suunnitteluun meni aikaa oletettua enemmän ja siksi tekstin sijoittaminen sivuille aloitettiin vasta syyskuussa. Tekstiä myös muokattiin sijoittelun aikana, koska silloin oli helpompi huomata, jos tekstiä oli liikaa. Epäolennaisten asioiden karsiminen oli tekstin sijoitteluvaiheessa helpompaa. Myös asiat, joita haluttiin painottaa oppaassa, oli helpompi suunnitella ja asetella sivulle. Oppaassa olevat värit on suunniteltu pääosin oppaan tekovaiheessa. Värien valitseminen oli selkeämpää, kun ensiksi oli valittu kuvat ja niiden värit oli muokattu yhteneväiseksi.



Kuvio 8: Näkymä oppaan työstämisen vaiheesta Canva-ohjelmassa.

Opas on konkreettinen ja siinä on yhteensä noin 15 sivua. Sen tarkoitus on olla käytettävissä yhteistyökumppanin toimipisteessä. Opas suunniteltiin myös toimivaksi sähköisenä, jotta sen voi lähettää sähköpostilla halukkaille. Oppaan sivut ovat kooltaan A5 eli 148 mm x 210 mm, koska sen haluttiin olevan pieni kokoinen, jotta siihen on helpompi tarttua. Opas haluttiin pitää myös lyhyenä, jotta lukija mahdollisesti jaksaisi selata sen loppuun asti. Kuitenkin tarkoituksena oli tehdä oppaasta isompi, kuin kahden tai kolmen sivun esite, jotta siihen saadaan sisällytettyä enemmän informaatiota. Sivujen otsikot haluttiin pitää isona ja selkeinä, jotta asiakas opasta selaillessaan kiinnittäisi niihin huomiota. Oppaan kuvia suunniteltaessa päädyttiin siihen, että kuvat jalkavaivoista eivät ole kaikkein vakavimmista vaivoista, jotta lukija ei järkyttyisi.

Opas toimii yrityksen markkinoinnin tukena kertomalla ja esittelemällä yrityksen tarjoamia palveluita. Aluksi oppaassa kerrotaan lyhyesti jalkaterveydestä, jonka jälkeen siirrytään jalkojen omahoitoon. Ensiksi kerrotaan jalkojen omahoidon merkityksestä ja seuraavalla sivulla on ohjeet jalkojen perusomahoitoon. Seuraavaksi kerrotaan, milloin olisi hyvä hakeutua jalkahoitoon ammattilaisen vastaanotolle. Oppaassa esitellään myös yleisimpiä jalkavaivoja kuten kovettuma, känsä, syyliä ja sisäänkasvanut kynsi. On tärkeää tietää yleisimmistä vaivoista, jotta ne osataan tunnistaa. Jos vaivan osaa tunnistaa, niin on todennäköisempää hakeutua aikaisin hoitoon, ennen kuin vaiva kehittyy laaja-alaiseksi ongelmaksi. Sivulla myös kerrotaan, miten näitä vaivoja voidaan ennaltaehkäistä ja miten jalkaterapeutti hoitaa kyseisiä vaivoja.

Oppaassa esitellään myös alaraajojen toimintoja tukevaa terapiaa, apuvälineterapiaa ja mitä hoitokäynteihin sisältyy. Oppaassa käsitellään myös diabetesta, koska se on yksi merkittävä jalkavaivojen lisääjä. Diabetesta koskevalla sivulla kerrotaan myös yhteistyökumppanin tarjoamasta diabeetikon perustutkimuksesta ja mitä siihen sisältyy. Sivulla lukee myös linkkejä nettisivuille, joista löytyy lisätietoa diabeteksestä.

Oppaassa käytetty teksti on otettu opinnäytetyön teoriaosuudesta, mutta sitä on muutettu helppolukuisemmaksi ja selkeämmäksi. Tekstin on oltava lukijaystävällistä, jotta viesti onnistutaan välittämään halutulla tavalla niin että lukija mahdollisesti myös oppisi asiasta tai se jäisi hänen mieleensä. Tekstin sisältöä työstettiin myös yhdessä yhteistyökumppanin kanssa, jotta sisältö olisi varmasti oikeaa tietoa. Otsikoiden fontti on nimeltään League Spartan ja muu teksti on nimeltään Open Sans. Pää- ja sivuotsikot ovat samaa fonttityyliä. Kyseiset fontit valittiin, koska ne ovat molemmat selkeitä. Ottaen huomioon yrityksen kaikki asiakkaat, oli tärkeää, että fontti on helppolukuista. Joillain sivuilla on myös nostettu tärkeitä asioita esiin ja niissä on hyödynnetty tekstin lihavoitinta ja kursivoitinta. Kirjasinkoko vaihtelee otsikoissa, mutta muussa tekstissä koko on 16. Oppaassa pyritään siihen, että visuaaliset elementit ja teksti tukevat toisiaan. Kun lukija siirtyy kuvan tarkastelusta tekstiin tai toisinpäin, niin hän saa lisää informaatiota. Tarkoituksena on välttää viestin suoraa toistamista kuvissa ja

tekstissä. Esitteessä olevat otsikot ovat informatiivisia ja tarkoituksena on, että pelkkä otsikko esittelee sivun aiheen sisällön sekä kuvan. (Barry 2008, 70.)

Oppaaseen on valittu vaaleansinisiä ja muita kylmiä sävyjä, jotta teksti erottuu selkeästi taustasta. Värit ja sävyt on myös valittu niin, että oppaan ulkonäöstä herää mielikuvia hoitotyöhön liittyvästä aineistosta. Piirrettyjen kuvioiden värit ovat kirkkaammat ja selkeämmät, jotta niissä esitetty asia on helpompi ymmärtää. Piirretyt kuvat haluttiin myös erottuvan muista kuvista.



Kuvio 9: Valmis opas

Oppaan suunnittelu, työstäminen, tarkastaminen ja lopputuloksen hiominen vei yhteensä reilu kaksi kuukautta. Opas oli täysin valmis lokakuun 15 päivä, jonka jälkeen se annettiin vielä yhteistyökumppanille luettavaksi. Yhteistyökumppani oli oppaaseen tyytyväinen, eikä hänellä ollut korjattavaa teoriaosuuteen tai enempää lisättävää oppaan sisältöön.

9 Pohdinta

Opinnäyteprojekti oli opettavainen ja hyödyllinen kokonaisuus. Tekijä koki kartoittaneensa omaa osaamistaan ja oppineensa uusia taitoja, joita on mahdollisuus päästä hyödyntämään työelämässä. Aikaisempi kiinnostus visuaalisesta markkinoinnista oli avuksi työtä tehdessä ja tekijä koki oppineensa aiheesta lisää. Myös oppaan suunnittelu ja työstäminen alusta loppuun oli mielenkiintoinen kokemus. Erityisesti kirjoitustaitojen koettiin kohentuvan entisestään

teoriaosuutta kirjoittaessa. Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen ja se lisäsi motivaatiota tehdä projektia. Tekijän pitkän urheilutaustan vuoksi erilaiset jalkojen ongelmat ovat olleet osa tekijän elämää ja siksi jalkaterveys aiheena kiinnosti. Jalkaterapia käsitteenä oli entuudestaan vieras käsite tekijälle, joten siihen perehtyminen opetti paljon uusia asioita. Jalkaterveydestä, omahoidosta ja jalkaongelmista kirjoittaminen lisäsi tekijän omaa tietämystä, joista on hyötyä oman terveydenkin kannalta.

Työskentely yhteistyökumppanin Jalkaterapia Askeleen edellä -yrityksen kanssa sujui hyvin eikä se tuottanut haasteita työn toteutumisen näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyskyselyä suunniteltaessa yhteistyökumppani oli innokas auttamaan ja osallistumaan. Hänen avullaan saatiin myös moni yrityksen asiakas osallistumaan kyselyyn. Yhteistyökumppanin ammattitaidosta oli apua kyselyn tekemisessä, koska häneltä saatiin hyviä ideoita, mitä asiakkailta kannattaisi kysyä, jotta vastauksista saataisiin analysoitua mahdollisimman hyvin tarvittava tieto. Oppaassa kerrotun tiedon oikeellisuus varmistettiin tarkastuttamalla työ lopuksi yhteistyökumppanilla. Työn tekijä halusi myös saada yhteistyökumppanin hyväksynnän oppaasta.

Projektia työstettäessä haasteita aiheutti asiakkaiden yksipuoliset vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kaikki yrityksen asiakkaat vastasivat palvelun laatuun liittyviin kysymyksiin olevansa täysin tyytyväisiä. Sen vuoksi niiden pohjalta oli vaikea antaa kehitysehdotuksia yritykselle. Vastauksista saatiin ainakin selville, että asiakkaat luottavat yhteistyökumppanin ammattitaitoon ja ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Onneksi hajontaa oli omahoitoon liittyvissä kysymyksissä ja niiden vastauksista saatiin työn kannalta merkittävää tietoa.

Opinnäytetyön tekijä suosittelisi yhteistyökumppanille varausjärjestelmän ja sähköisen kalenterin käyttöönottoa. Näin varausten tekeminen asiakkaille helpottuisi ja varaukset ilmestyisivät automaattisesti yhteistyökumppanin puhelimeen ja tietokoneelle. Sähköisen kalenterin mahdollisuutena olisi myös muistutukset ja varauksien helpompi hallinta. Varausrjestelmän avulla yhteistyökumppani voisi myös merkitä päivät, joille ei ole mahdollisuutta varata aikaa. Järjestelmän kautta varauksien peruminen voisi tulla asiakkaalle helpommaksi. Yhteistyökumppani voisi myös määrittää järjestelmään, että peruutus järjestelmän kautta onnistuisi esimerkiksi vuorokautta aikaisemmin ennen vastaanottoaikaa ja viime hetken peruutukset onnistuisivat soitolla suoraan yhteistyökumppanille. Myös peruutuksista voisi tulla ilmoitus sähköisen kalenterin kautta puhelimeen, jotta yhteistyökumppani varmasti huomaa ajan perumisen. Näin asiakkaan peruutus ei jäisi huomaamatta, vaikka yhteistyökumppania ei saisikaan puhelimella kiinni. Hyviä sähköisiä varausjärjestelmiä on esimerkiksi Evaraus.fi ja Slotti. Molemmat sopeutuvat hoitolapalvelujen varaamiseen. Varausrjestelmissä on myös mahdollisuus, että palvelun voi maksaa jo etukäteen. Tämä toiminto voisi helpottaa ja mukavoittaa joidenkin asiakkaiden palvelukokemusta.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakas toivoi, että yhteistyökumppani alkaisi myymään jalkojen omahoidon tuotteita toimipisteessään. Myös opinnäytetyön tekijän mielestä yhteistyökumppani voisi harkita ottavansa lisää tuotteita myyntiin. Asiakkaat luottavat hänen suosituksiinsa ja keskustelusta yhteistyökumppanin kanssa selvisi, että tuotteille olisi kysyntää. Myynnissä on ollut jo erilaisia hoitavia sukkia ja ne ovat olleet suosittuja. Hoitavien sukkiensa lisäksi yhteistyökumppani voisi harkita ottavansa myyntiin jalkojen rasvaamiseen tarkoitettuja tuotteita. Jalkarasvoja on paljon erilaisia ja oikean valitseminen voi olla hankalaa tai vaivan kuvailu voi tuntua epämukavalta. Yhteistyökumppani osaisi paremmin suositella asiakkaalle oikeanlaista tuotetta, koska hän tuntee ja tietää, minkälainen asiakkaan vaiva on ja mitä tuotetta siihen kannattaisi käyttää.

Työn tekijä ja yhteistyökumppani olivat molemmat tyytyväisiä oppaan lopputulokseen. Yhteistyökumppani koki oppaan mielenkiintoisena ja onnistuneena kokonaisuutena, josta olisi hyötyä hänen asiakkailleen. Sisältö ja visuaalinen ulkonäkö olivat selkeitä, ja sen vuoksi sopii useammalle yrityksen asiakasryhmälle. Yhteistyökumppani oli myös tyytyväinen asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksiin liittyen palvelujen laatuun.

Lähteet

Painetut

Barry, P. 2008. The Advertising Concept Book. Lontoo: Themes & Hudson Ltd.

Flink, A. Hartin-Kouhia, L. Holm, L. Juutilainen, V. Järveläinen, H. Kallio, P. Kauppi, M. Korventausta, L. Leino-Kilpi, H. Lepistö, J. Leppänen, L. Marjakangas, R. Mäkelä, T. Nousiainen, T. Saarikoski, R. Saarinen, E. Saarinen, J. Sinikumpu, H. Stolt, M. Talvitie, T. Tapio, A. Tiihonen, R. Vikatmaa, P. Virrantaus, O. Väyrynen, P. 2017. Jalkaterveys. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Itkonen, M. 2019. Typografian käsikirja. 5. painos. Jyväskylä: Gummeraus Kirjapaino Oy.

Kallio, P. 2019. Puheenjohtajalta, Nää jalat on ihan kauheet. Podoprintti 3/2019. Helsinki: Painotalo Plus Digital Oy, 4

Koskenniemi, J. Leino-Kilpi, H. Suhonen, R. 2018. Potilaan kunnioittava kohtaaminen jalkaterapiassa. Podoprintti 4/2018. Helsinki: Painotalo Plus Digital Oy, 20-21.

Mayer, R. 2001. Multimedia Learning. Cambridge: Cambridge University Press.

Seppänen, J. 2001. Katseen voima - kohti visuaalista lukutaitoa. 5. painos. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino.

Vierula, M. 2015. Suuri integraatiokirja -markkinointi, myynti ja viestinä. Viro: Print Best

Sähköiset

Aarnos, E. Eskola, J. Hakala, J. Heikkinen, H. Kiviniemi, K. Lätti, J. Niiko, A. Perkkilä, P. Ropo, E. Saarela, M. Saloviita, T. Syrjälä, L. Valli, R. Wallin, A. Vastamäki, J. Vilkkä, H. Virtanen, S. Åhlberg, M. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Arnett, H. 2018. What is typography and why is it important for your brand? Medium. Viitattu 2.5.2021. <https://medium.com/black-white-studios/what-is-typography-and-why-is-it-important-for-your-brand-a3c620505452>

Bergström, S. Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Gamble, S. 2016. Visual content marketing: Leveraging infographics, video, and interactive media to attract and engage customers. ProQuest Ebook Central <http://ebookcentral.proquest.com>

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. E-kirja. Helsinki: Talentum

Hilden, J. Koponen, J. Vapaasalo, T. 2016. Tieto näkyväksi. E-kirja. Helsinki: Aalto ARTS Books.

Hotulainen, R. 2019. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Viitattu 12.09.2020 [Untitled Document \(helsinki.fi\)](#)

Invalidiliitto. Esteettömyys. Viitattu 07.07.2021 <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 15.07.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Suomen jalkojenhoitaja- ja jalkaterapeuttiliitto. 2021. Eettiset ohjeet. Viitattu 15.7.2021 [Eettiset ohjeet - Suomen Jalkojenhoitaja- ja Jalkaterapeuttiliitto ry \(sjjl.fi\)](#)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-Kirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Valvira 2021. Ammattioikeudet. Viitattu 26.08.2021 <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet>

Valvira 2021 Hyvä ammatinharjoittaminen. Viitattu 26.08.2021 <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammatinharjoittaminen>

Valvira 2021. Laillistamiseen ja nimikesuojaukseen johtava koulutus Suomessa Viitattu 26.08.2021 https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/koulutus_suomessa

Valvira 2021. Yksityisen terveydenhuollon luvat. Viitattu 26.08.2021 https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat

Pohjola, J. 2019. Brändin ilmeen johtaminen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuviot

Kuvio 1: Palvelujen markkinoinnissa huomioitavia tekijöitä (Bergström, Leppänen 2015, luku 4).....	16
Kuvio 2: Palvelun laadun muodostuminen (Bergström, Leppänen 2015, luku 4.2).	24
Kuvio 3: Kuinka usein vastaajat käyvät jalkahoidossa.	27
Kuvio 4: Miten vastaajat suorittavat omahoitoa.	28
Kuvio 5: Viestinnän vaikutusprosessi (Mukaiillen: Vierula 2014, 93).	32
Kuvio 6: Palstasymbolit (mukaiillen Itkonen 2019, 102).	35
Kuvio 7: Näkymä Procreate-sovelluksesta.....	38
Kuvio 8: Näkymä oppaan työstämisen vaiheesta Canva-ohjelmassa.....	38
Kuvio 9: Valmis opas	40

Taulukot

Taulukko 1: Yleisimpiä jalkavaivoja (mukaiillen: Flink ym. 2017, 15).	11
Taulukko 2: Jalkojen omahoidon kokonaisuus (mukaiillen: Flink ym. 2017, 512).	14

Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely palvelujen laadun kehittämiseksi.....	47
Liite 2: Jalkojenhoidon opas	49
Liite 3: Kuvia oppaasta	53

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely palvelujen laadun kehittämiseksi

LAU REA AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences

Hei! Olen Katarina Korhonen ja opiskelen Estenomiksi Laurean ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni toteutetaan yhteistyössä Askeleen edellä jalkaterapiayrityksen kanssa. Tämä tyytyväisyyskysely on osa opinnäytetyötäni ja se on suunnattu jalkaterapian täysi-ikäisille asiakkaille. Vastauksia hyödynnetään osana työni toiminnallista osuutta. Vastaaminen kestää vain muutaman minuutin. Kaikki vastaukset kerätään anonyymeinä ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä käytetä muihin tarkoituksiin.
Kiitos osallistumisesta ja hyvää kesänjatkoa!

Vastaa kysymyksiin rastittamalla mielestäsi sopivin vaihtoehto.

Kuinka usein käyt jalkahoidossa?

Tämä on ensimmäinen kertani

Kerran kuukaudessa

4 kuukauden välein

6 kuukauden välein

Vuoden välein

Ikä

18-30

31-40

41-50

51-65

65 tai yli

Suuritan omahoitoa...

Kiinnittämällä huomiota kenkiin ja sukkiin.

Kiinnitän erityistä huomiota jalkojen pesemiseen ja kulvaamiseen.

Rasvaan jalkojani säännöllisesti.

En pysty, tarvitsen apua vaivojen hoitoon.

En suorita omahoitoa

Sain tarvitsemani omahoitoon ohjausta...

Sain

En saanut

En tarvitse

Koen saavani osaavaa ja ammattitaitoista palvelua.

- Samaa mieltä
 Osittain samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Jos olit eri mieltä, miksi? _____

Koen, että saan varattua ajan jalkahoitoon suunnilleen haluamalleni ajankohdalle.

- Samaa mieltä
 Osittain samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Koen, että sain ongelmaani apua ja helpotusta?

- Samaa mieltä
 Osittain samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Jos olit eri mieltä, miksi? _____

Palvelutilat olivat siistit ja mukavat.

- Samaa mieltä
 Osittain samaa mieltä
 Osittain erimielletä
 Täysin erimielletä
 En osaa sanoa

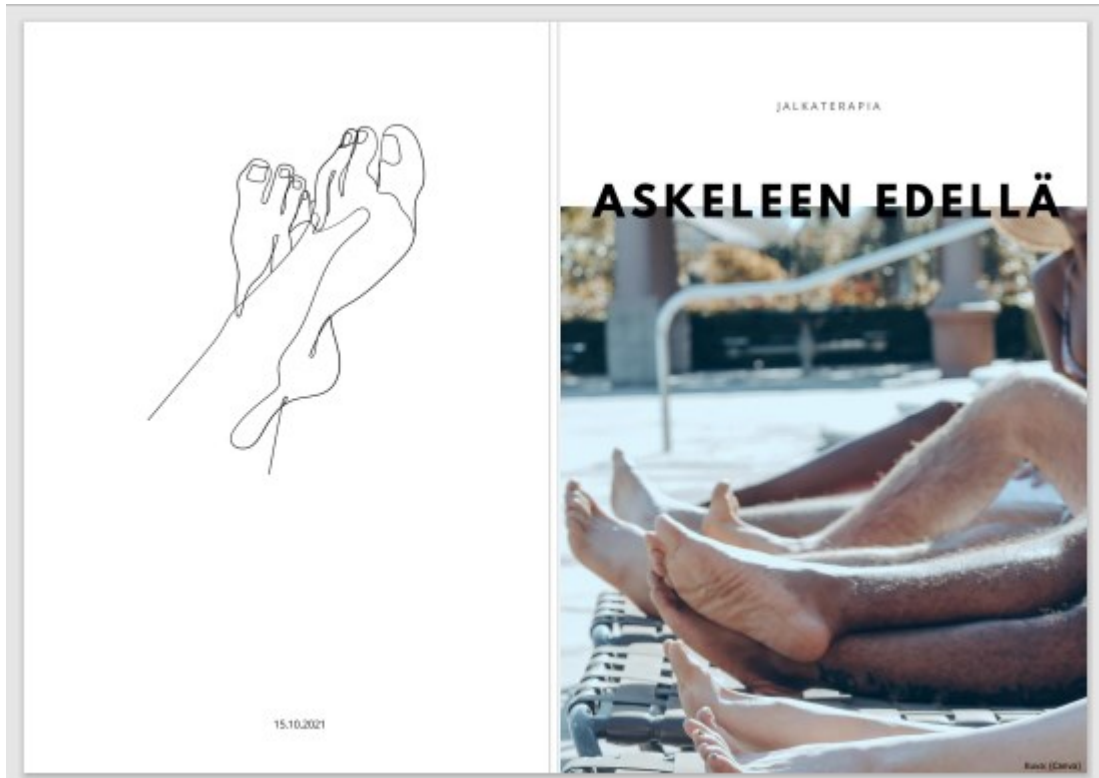
Jos olit eri mieltä, miksi? _____

Kuinka todennäköisesti suosittelisit jalkahoitolaia ystäville, työkaverille, tuttavalle?
 Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 2 3 4 5
 Hyvin epätodennäköisesti Hyvin todennäköisesti

Terveiset yritykselle!

Liite 2: Jalkojenhoidon opas



3
4

OMAOHOITO



Omahoitoon tulisi kiinnittää erityistä huomiota, koska säännöllinen ja oikeaoppinen omahoito on vakavien jalkojen ongelmien ennaltaehkäisyyn perusta. Myös väärin toteutettu omahoito voi olla joidenkin jalkavaivojen taustalla.

Jalkojen omahoito kuuluu kaikille ikäryhmille, mutta tietämys sen merkityksestä on yleensä hyvin vähäistä. Sen vuoksi moni kokee, ettei tarvitse omahoitoa. Liian usein jalkojen kuntoon kiinnitetään huomiota vasta, kun jalkojen terveys on huomattavasti heikentynyt.

OHJEET:

JALKOJEN PESU JA KUIVAUS

Pese jalat huolellisesti haalealla vedellä ja käytä pehmeäharjaksista harjaa. Hikoileville jaloille voidaan käyttää myös hapanta pesunestettä. Varvasvälit tulee pestä ja kuivata yksitellen.

VARPAANKYNSIEN LEIKKAUS JA VIILAUUS

Lyhennä kynsiä 2-6 viikon välein kynsisaksilla. Kynsien kärkien epätasaisuutta voidaan tasoittaa varovasti viilaamalla kynttä. Pidä silmällä kynsimuutoksia.

JALKOJEN RASVAAMINEN

Rasvaa jalkapohjat ja sääret perusvoiteella heti pesun jälkeen. Valitse rasva, mikä sopii ihotyypillesi. Hiero rasva pyörivin liikkein ja vältä rasvaamasta varpaidenvälejä.

OIKEANLAISET SUKAT JA KENGÄT

Sukat tulee vaihtaa päivittäin ja käytä hengittävää materiaalista valmistettuja sukkia. Käytä hyvin istuvia kenkiä. Sopiva kenkä tuntuu mukavan napakalta, mutta ei hankaa tai purista.

VOIMISTELU JA LIIKUNTA

Voimistelu ja liikunta auttavat ylläpitämään alaraajojen lihaskuntoa, jalkojen toiminnallisissa harjoituksissa tärkeintä on säännöllisyys ja keskittyminen, jotta liikkeet tehdään oikein. Ammattilaiselta saa ohjausta toiminnalliseen harjoitteluun.




Kiinnitä huomiota kenkiin!

Tärkeintä on kiinnittää huomiota oikeanlaisiin kenkiin ja sukkiin. Tärkeimpiä ominaisuuksia kengän istuvuudessa on kengän laajuus, pituus ja leveys. Kengän kuuluu istua hyvin erityisesti päkiän leveimmältä kohdalta.

On lähes mahdotonta löytää kaikille sopiva kenkämalli, koska jalkaterien koko ja malli ovat yksilöllisiä. Sopiva kenkä tuntuu tukevalta ja mukavan napakalta. Kengän ei tulisi hangata, puristaa tai painaa. Kantapaan tulisi pysyä kävellessä suorassa ja pysyä tukevasti paikallaan.













5
6

Milloin jalkahoitoon?

Kipuoireisiin tulisi reagoida mahdollisimman nopeasti, koska kivun taustalla voi olla jotain vakavaa tai se voi edetä vakavaksi vaivaksi. Jalkavaiva saattaa myös pitkittyä ja sen hoitaminen voi olla hankalempaa. Hoitaminen voi tulla myös kalliiksi, koska vaikeasteisesein jalkavaivan ainoa hoitomahdollisuus voi olla ainoastaan kirurginen leikkaus.

Jalkahoidon ensisijaisena tarkoituksena on poistaa välitön kipu. Myös kipuoireiden syy ja siihen vaikuttavat tekijät on selvitettävä, jotta vaivan uusiutuminen voidaan estää.

Ajoissa jalkahoitoon hakeutumisen etuna on, että vaivojen eteneminen voidaan estää. Myös toipuminen on nopeampaa ja hoitaminen tulee edulleemmaksi, kuin pitkälle edenneen vaivan hoitaminen.

Hitaasti kehittyviä vasaravarpaista, vaivasenluita, suonikohuja ja monia muita alaraajavaivoja ei pidetä ennalta ehkäistävinä vaivoina. Ne myös kehittyvät vähitellen, joten jalan muutokseen tottuu ja hoitoon ei osata hakeutua. Kuitenkin aikaisin aloitetun ohjeistetun harjoittelun avulla, voidaan estää niiden eteneminen ja vaivat voidaan hoitaa pois ilman leikkausta.

Etuna on vaivan etenemisen estäminen, edullisempi hoitaminen ja nopeampi toipuminen.




KOVETTUMAT

Kovettumat eli ihopaksunnokset ovat ihon normaali reaktio, mitkä syntyvät alaraajojen kuormittumisesta. Kovettomia ei tulisi poistaa kokonaan, vaan ne tulisi pitää joustavana päivittäisellä rasvaamisella.

Kuitenkin ammattilaisen hoitoon ja ohjaukseen kannattaa hakeutua, jos kovettuma on päässyt kehittymään laaja-alaiseksi, kellertäväksi ja joustamattomaksi. Erityisesti ammattilaisella kannattaa tarkistuttaa kivuliaat kovettumat, koska niiden takana voi olla jokin alaraajoihin liittyvä poikkeuma.



YKSILÖLLINEN JALKATERAPIA, IHO- JA KYNSIMUUTOSTEN HOITO

Hoitokäyntiin sisältyy kovettumien ja känsien poistaminen, kynsien lyhentäminen ja siistiminen. Käynnillä opastetaan ja ohjataan myös oikeanlaiseen omahoitoon.

Jalkaterapeutin toteuttaman hoidon ensisijaisena tehtävänä on poistaa välitön kipu ja selvittää rasituksen aiheuttaja heti hoidon alussa. Kovettumia ei saisi rasparta, vaan ne tulisi poistaa jalkaterapeutilla, joka voolee kovettumat pois siihen tarkoitettulla veitsellä.




7

KÄNSÄ

Känsiä voi ilmestyä jalkapohjiin ja varpaisiin, kun jalassa oleva luinen uloke hankaa esimerkiksi kenkää vasten. Känsän tunnistaa helpoiten painelemalla aluetta, sillä päältä painettaessa alueella tuntuu pistelyä tai jopa kipua. Känsät ovat usein tarkkarajaisia ja ne tuntuvat iholla selkeästi kovalta nappulalta.

KÄNSIEN OMAHOITO

Känsiä hoidettaessa on ensisijaisesti lopetettava liian ahtaiden kenkien käyttö. Liimattavia tai puettavia ihosuojia voi käyttää paikallishoitona. Känsiä voi hoitaa myös salisyyli- ja hydrokolloidilaastarilla, jotka pehmittävät känsää. Pehmitetty känsä ei aiheuta pistävää kipua, koska se ei enää paina jalassa olevia hermopäätteitä vasten.

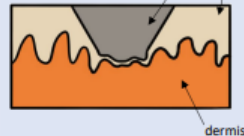
Huom. Infektorisikin vuoksi laastarihoitoja ei suositella diabeetikoille ja vanhuksille.

JALKATERAPEUTIN TOTEUTTAMA HOITO KÄNSILLE

Jalkaterapeutin vastaanotolle kannattaa hakeutua, jos omahoito ei tehoa. Jalkaterapeutin toteuttaman hoidon tarkoituksena on poistaa ensisijaisesti välitön kipu. Sen jälkeen känsä uusiutumisen ehkäisy ja jatkohoito on helpompi suunnitella. Känsän poisto tapahtuu verettömästi vuolemalla, jonka jälkeen alue suojataan. Suojaamisella estetään tulehtuminen ja känsän uudelleen syntyminen.

ERILLAISIA KÄNSIÄ

Verisuonittunut känsä



Verisuonihermottunut känsä



Hajakylvöinen känsä



Kuvat A, B, C mukailten (Stolt 2017, 473).

epidermis

dermis

SYYLÄ

8

Syyliä on hyvälaatuinen kasvain, joka usein miten esiintyy käsissä ja jalkaterissä. Syyliä aiheuttaa HPV 1 ja HPV2-tyypin virukset. Virukset voivat tarttua välittömästi tai välillisestä kosketuksesta. Tartunnalle altistavia tekijöitä ovat ihon rikkoutumat, rakot, hatuminen ja liikkuminen paljain jaloin esimerkiksi uimahalleissa tai liikuntasaleissa.



Kuvat (Cariva)



JALKATERAPEUTIN TOTEUTTAMA HOITO SYYLILLE.

Syyliä voidaan hoitaa vuolemalla tai kauhomalla vuoto- tai kipurajaan asti. Tehokas hoitokeino on laittaa syyliän paikallishoitoainetta ja lisäksi teipata alue kipua lievittäväällä pehmustavalla teipillä. Teippaus estää syyliän leviämisen ja paikallishoitoaineen vaikutus tehostuu.

Syyliän ja känsän erottaminen voi olla hankalaa, koska syyliä kasvattaa suojakseen kovettuman ja siksi syyliän usein erottaa känsästä vasta hoidon yhteydessä. Verrattuna känsän poistoon, syyliän poisto vuolemalla voi tuntua kivuliaammalta ja vuottaa runsaasti verta.

	Känsä	Syyliä
Kehittyminen	Kasvaa hitaasti.	Ilmestyy nopeasti.
Kudos	Tuntuu kovalta ja on väriltään valkoinen. Kova känsä ei vuoda verta.	Näyttää kukkakaalimaiselta ja röpelöiseltä. Känsät silvovat herkästi vuotamaan verta hoidon yhteydessä. Känsissä näkyvät mustat pisteet ovat kuivunutta verta. Syyliän ympärille on usein muodostunut kovettuma.
Sijainti	Jalkojen kuormituskohdat ja luiset ulokkeet. Esimerkiksi pikkuravaan päällä.	Syyliä voi tulla mihin tahansa.
Esiintyminen	Erittäin vanhoilla ihmisillä ja aikuisilla.	Lapsilla ja nuorilla.
Kipu	Päältä painaessa tuntuu kipeältä.	Aristaa sivulta puristaessa.
Uusiutuminen	Poistattamisen jälkeen, känsän uusiutuminen kestää kauan.	Uusiutuu nopeasti.

Känsän erottaminen syyliästä. (mukailten: Stolt 2017, 463).

9

SISÄÄNKASVANUT KYNSI

Sisäänkasvanut kynsi on kivulias ja melko yleinen vaiva erityisesti nuorilla ihmisillä. Yksi merkittävimmistä ulkoisista aiheuttajista on vääriin muotoon tai liian lyhyeksi leikatut kynnet. Kynsisivalli tulehtuu, kun väärin leikattu kynsi kasvaessaan kupertuu alaspäin ja painautuu pehmytkudokseen. Tulehduksen voi aiheuttaa myös kynsiapatjan kutistuminen, kun kynsi on leikattu liian lyhyeksi. Oikean kynsien leikkausmallin lisäksi kynsiuurteet tulisi putsata säännöllisesti, sillä sinne kertynyt lika painaa kynsiuurretta ja irrottaa kynttä paikaltaan.



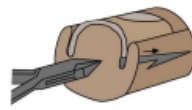
Kuvat: Kynsiuurren putsaus (Cariva)

Sisäänkasvaneen kynnen hoito loveamalla.



Kuvat: Sisäänkasvaneen kynnen hoito loveamalla. Mukailten (Stolt 2017, 498).

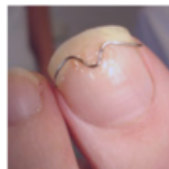
Kynsipliikin poisto ja kynnen kylläilekkaus.



Kuvat: Kynsipliikin poisto ja kynnen kylläilekkaus (Stolt 2017, 498).

SISÄÄNKASVANEEN KYNNEEN OIKAISUHOITO JOUSIMENETELMÄLLÄ

Jalkaterapeutti voi myös hoitaa sisäänkasvanutta kynttä asettamalla kynnen alle kulturengaseriteen. Sen tarkoituksena on estää kynnen hankaamista kynsiuurteseen ja kulturengaserite poistuu itsestään kynnen kasvaessa. Palveluun sisältyy seurantaikäntä.



Kuvat: (Jaana Kaunimäki)

5

10

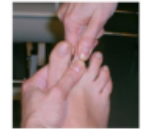
ALARAARJOJEN TOIMINTOJA TUKEVAT TERAPIAT

Poikkeamat jalkaterissä ja jalkoihin kohdistuva paine on yksi syy jalkojen iho- ja kynsiuurtoksille. Sen vuoksi alaraajojen toimintoja tukevilla terapioidella korjataan alaraajojen toimintapoikkeamia ja pyritään poistamaan jalkoihin kohdistuva kuormitus.

Toimintoja tukevien terapioiden avulla pyritään ylläpitämään ja kehittämään tuki- ja liikuntaelimestön hermoston ja verenkiertoelimestön toimintoja. Hoidon tarkoituksena on palautella alaraajojen ja jalkaterien lihastasapainoa.

APUVÄLINETERAPIA

Apuvälineterapian tarkoituksena on ylläpitää ja edistää jalkaterän liikkumis- ja toimintakykyä. Terapiakäynnillä suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisiä apuvälineitä, sekä seurataan ja arvioidaan niiden vaikutusta. Apuvälineterapiaan kuuluu ohjeistus apuvälineiden käyttöön ja seurantaikäntä. Seurantaikäynnillä tarkistetaan mahdolliset painaumut, hankaumat ja arvioidaan apuvälineen vaikutusta. Osaksi apuvälineterapiaa, voidaan liittää toiminnallista harjoittelua, alaraajojen hierontaa ja nivelten mobilisaatiota eli parantaa nivelten liikkuvuutta.



Kuvat: (Jaana Kaunimäki)



Kuvat: (Cariva)

11

DIABEETIKON JALKOJENHOITO

Diabeetikon jalkojen tutkiminen ja riskien arviointi kerran vuodessa kuuluu hyvän hoidon laatukriteereihin. Diabeteksen kokonaisvaltaisessa hoidossa jalkojen omahoidon ohjaus on tärkeässä osassa, koska diabetes saattaa aiheuttaa alaraajoissa lisäsairauksia. Sen vuoksi diabeetikko tarvitsee ohjausta ennaltaehkäisevään omahoitoon ja tietoa jalkavaurioita aiheuttavista tekijöistä. Koska omahoidolla on niin suuri merkitys diabeteksen hoidossa, on erityisen tärkeää selvittää, pystyykö diabeetikko itse hoitamaan omia jalkojaan. Jalkaterapeutin vastaanotolla on käytävä säännöllisesti, jos omahoidon suorittaminen tuottaa hankaluuksia.

Diabeteksen aiheuttaminen oireiden toteaminen ja niihin puuttaminen ajoissa voi ehkäistä vakavia vaurioita ja amputaation. Ennaltaehkäisy on halvempaa, helpompaa ja kivittomampaa, kuin jo syntyneiden vaurioiden hoitaminen. Jos ongelmia on syntynyt jo alaraajoihin, niin seurantakäyntien on oltava tiheimmällä aikavälillä. Jo kehittyneisiin jalkaongelmiin tulee puuttua kiireellisesti, jotta voidaan estää niiden paheneminen.



Lisätietoa diabeteksestä:
Diabetes.fi
Diabetestalo.fi

DIABEETIKON PERUSTUTKIMUS
Diabeetikon perustutkimuksessa arvioidaan jalkoihin kohdistuva kuormitus, tarkastetaan suojaava tunto, tutkitaan mahdollisia iho- ja kynsimuutoksia. Hoitokäynnillä tutkitaan myös pulssien ja nivelten liikelaajuuksia, annetaan kenkäohjausta ja ohjataan oikeanlaisen omahoidon.

12

Kysely jalkojen omahoidosta

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa, miten jalkaterapiayrityksen asiakkaat suhtautuvat jalkojen omahoitoon ja miten he sitä suorittavat. Toinen tutkittava asia oli, kuinka usein he käyvät jalkahoidossa ja onko iällä merkitystä käyntitiheyteen. Kyselyyn osallistui yhteensä 49 henkilöä.

75%
Ei 37 kyselyyn osallistunutta henkilöä vastannut suorittavansa jonkinlaista jalkojen omahoidon muotoa.

Kaikki saivat tarvitsemaansa omahoitoon ohjausta.
Kukaan kyselyn vastanneista ei kokenut jääneensä ilman ohjausta tarvittomaan omahoidon osuuteen. Jopa henkilöt, jotka eivät pystyneet suorittamaan omahoitoa itse, kokevat saaneensa jalkojen ohjausta. Vastanneista 11 henkilöä ei sitä myöskään, että he eivät tarvitse ohjausta.

Jalkojen pesemisen ja kuivaamisen: 32%
Ennen suojavaan omahoidon muotoa oli jalkojen pesemisen ja kuivaamisen.

Ei mielestään tarvittava ohjausta omahoitoon: 22%
Henkilöt saivat ohjausta, mutta jalkoja tuntuu omahoidon osuutta ei ole ollut mielekäämpää tarvittaessa omahoidon.

Ei pysty suorittamaan omahoitoa itsenäisesti: 14%
Sillä on monia henkilöitä, joilla on fyysisiä rajoituksia tai heillä on sellainen jalkavaurio, jota ei voi hoitaa omalla voimalla ja on voinut jalkavaurioita on hoidettu lääkehoito.

Kaikki kyselyyn vastanneista 18-35-vuotiaista olivat jalkaterapiayrityksen vierailuista ensimmäistä kertaa.
Lähes kaikki jalkahoidossa käyneet 51-65-vuotiaat henkilöt, joiden lääkitys oli käynnissä jalkavaurioiden hoitamiseksi. Suurin osa näistä henkilöistä käy jalkahoidossa säännöllisesti ja on voinut jalkavaurioita on hoidettu lääkehoito.



13

LÄHTEET:

Flink, A. Saarikoski, R. Stolt, M. Väyrynen, P. 2017. Jalkaterveys. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Jalkaterapia Askeleenedellä 2011. Viitattu 11.10.2021 <http://askeleenedella.fi/hinnasto.html>

Jalkaterveys (Saarikoski, Stolt, Väyrynen. 2017, 10-15).

Jalkojen omahoito (Saarikoski, Stolt, Väyrynen 2017, 10-14; Saarikoski, Stolt 2017, 512-515).

Ohjeet jalkojen omahoitoon (Saarikoski, Stolt 2017, 526-527).

Milloin jalkahoitoon? (Saarikoski, Stolt, Väyrynen. 2017, 10-14).

Kovettumat (Saarikoski & Stolt 2017, 466).

Känsät (Stolt 2017, 460-465).

Syyliät (Stolt 2017, 479).

Sisäänkasvanut kynsi (Stolt 2017, 494-497).

Alaraajojen toimintoja tukevat terapiat (Jalkaterapia Askeleenedellä 2011; Saarikoski 2017, 239).

Diabeetikon jalkojenhoito (Jalkaterapia Askeleenedellä 2011; Järveläinen, Tapio 2017).



14

LOPPUSANAT

Jalkojenhoidon opas on tehty osana opinnäytetyötä *Jalkahoidon opas palveluiden markkinoinnin tueksi*. Opinnäytetyön tekijä on estenomi opiskelija Laurean ammattikorkeakoulusta ja työn yhteistyökumppanina toimi Jalkaterapia Askeleenedellä.

Oppaassa käsitelty kysely suoritettiin yhteistyökumppanin toimipisteessä 01.06 - 31.07.2021 välisenä aikana.



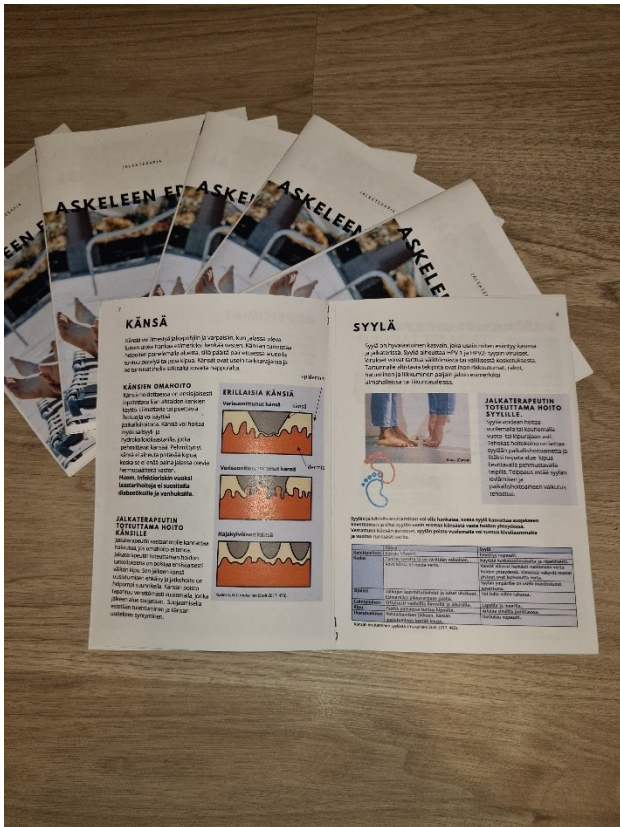
LAUREA

Katarina Korhonen 15.10.2021

Liite 3: Kuvia oppaasta







KÄNSÄ

Käden ja jalan kynsi on keratinista muodostunut kiinteä, ohut ja vahva levy, joka kasvaa jatkuvasti. Kynsi kasvaa noin 1 mm kuukaudessa. Kynnen kasvu on hitaampaa sormien kärjessä ja nopeampaa keskiosissa. Kynnen kasvu on hitaampaa sormien kärjessä ja nopeampaa keskiosissa.

KÄNSIEN OMAHOITO

Käden ja jalan kynsiä on pidettävä puhtaina ja lyhyinä. Kynsiä ei pidä leikata liian lyhyiksi, vaan jättää ne kasvamaan noin 1-2 mm:n pituuteen. Kynsiä ei pidä leikata liian tiheästi, vaan jättää ne kasvamaan noin 1-2 mm:n pituuteen.

JALKATERAPEUTIN TOTEUTAMA HOITO KÄNSÄLLE

Jalkaterapeutti tutkii kynnen tilan ja mahdolliset ongelmat. Hän suorittaa kynnen hoitoa, joka voi sisältää kynnen leikkoa, kynnen hoitoa ja kynnen hoitoa. Jalkaterapeutti tutkii kynnen tilan ja mahdolliset ongelmat. Hän suorittaa kynnen hoitoa, joka voi sisältää kynnen leikkoa, kynnen hoitoa ja kynnen hoitoa.



SYYLÄ

Syyliä on tavallisimpia ihon taudinaiheutuksia. Ne ovat pienet, pölytyttyä kovan ihon taudinaiheutuksia. Ne ovat pienet, pölytyttyä kovan ihon taudinaiheutuksia. Ne ovat pienet, pölytyttyä kovan ihon taudinaiheutuksia.



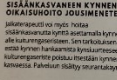
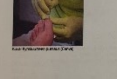
JALKATERAPEUTIN TOTEUTAMA HOITO SYYLÄLLE

Jalkaterapeutti tutkii syylien tilan ja mahdolliset ongelmat. Hän suorittaa syylien hoitoa, joka voi sisältää syylien leikkoa, syylien hoitoa ja syylien hoitoa. Jalkaterapeutti tutkii syylien tilan ja mahdolliset ongelmat. Hän suorittaa syylien hoitoa, joka voi sisältää syylien leikkoa, syylien hoitoa ja syylien hoitoa.

HOITO	KOKE
Leikkaus	Leikkauksen jälkeen on välttämätöntä käyttää suojavälikettä ja välttää jalan kosteuden lisäämistä.
Kryoterapia	Kryoterapia on tehokas hoito syylien hoitoon. Se sisältää syylien hoitoa ja syylien hoitoa.
Laserteho	Laserteho on tehokas hoito syylien hoitoon. Se sisältää syylien hoitoa ja syylien hoitoa.
Medikaatio	Medikaatio on tehokas hoito syylien hoitoon. Se sisältää syylien hoitoa ja syylien hoitoa.

SISÄÄNKASVANUT KYNSI

Sisäänkasvanut kynsi on tila, jossa kynsi kasvaa sisään jalkaan. Tämä voi aiheuttaa kipua ja tulehdusta. Sisäänkasvanut kynsi on tila, jossa kynsi kasvaa sisään jalkaan. Tämä voi aiheuttaa kipua ja tulehdusta.



ALARAJOJEN TOIMINTOJA TUKEVAT TERAPIAT

Alaraajojen toimintoja tukevat terapiat sisältävät esimerkiksi fysioterapiaa, liikuntaa ja hierontaa. Ne voivat auttaa lievittämään kipua ja parantamaan liikkuvuutta. Alaraajojen toimintoja tukevat terapiat sisältävät esimerkiksi fysioterapiaa, liikuntaa ja hierontaa.



APUVÄLINETERAPIA

Apuvälineterapia on hoito, jossa käytetään apuvälineitä parantamaan liikkuvuutta ja vähentämään kipua. Apuvälineet voivat olla esimerkiksi jalan tukkimateriaalia, jalan tukkimateriaalia ja jalan tukkimateriaalia. Apuvälineterapia on hoito, jossa käytetään apuvälineitä parantamaan liikkuvuutta ja vähentämään kipua.

