



Karelia-ammattikorkeakoulu
Fysioterapeutti (YAMK)
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen


Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koettuja vaikutuksia ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään Etelä-Pohjanmaalla

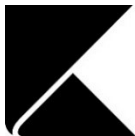
Päivi Niinistö-Mäkinen

Opinnäytetyö

Tammikuu 2024

www.karelia.fi

 Karelia AMMATTIKORKEAKOULU	OPINNÄYTETYÖ Tammikuu 2024 Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen YAMK Tikkarinne 9 80200 JOENSUU +358 13 260 600
Tekijä Päivi Niinistö-Mäkinen	
Nimike Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koettuja vaikutuksia ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään Etelä-Pohjanmaalla Toimeksiantaja Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry	
Tiivistelmä <p>Ikääntyvien väestönkasvu lisää muistisairaiden määrää. Tämän vuoksi tarvitaan muisti- ja ikäystävällisiä lähipalveluita tukemaan muistisairaiden ja ikääntyneiden arkea sekä kotona asumista. Yritysten tulisi kehittää palveluitaan vastaamaan muistisairaiden ja ikäihmisten erityistarpeita.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä. Tavoitteena oli syventää ymmärrystä ihmisten kokemuksista liittyen yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen. Tutkimuksellisenä lähestymistapana käytettiin laadullista tutkimusta. Tutkimustietoa tuotettiin yhdistämällä tieteellistä tutkimustietoa, Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisempaa aineistoa sekä fokusryhmähaastattelun tuloksia. Tuloksien analysoinnissa menetelmänä käytettiin sisälönanalyysia.</p> <p>Tulosten perusteella yritysten palveluissa tärkeimmiksi asioiksi nousivat asiakaspalvelun laatu ja kohtaaminen sekä fyysinen ja kognitiivinen esteettömyys. Näitä asioita yritykset olivat myös kehittäneet hankkeen aikana. Paikallisilla lähipalveluilla oli vaikutusta muistisairaiden ja ikääntyneiden arjen toimintaan ja elämään. Muistisairaat ja ikääntyneet eivät tienneet kaikista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä. Yrittäjille suositellaan erityispalveluiden mainostamisen ja markkinoinnin tehostamista. Opinnäytetyön tulosten perusteella kehitettiin tietokortti, joka on tarkoitettu yrityksille ja muille aiheesta kiinnostuneille.</p>	
Kieli suomi	Sivuja 68 Liitteet 9 Liitesivumäärä 10
Asiasanat ikääntyminen, muistisairaus, muistiystävällisyys, ikäystävällisyys, ikäystävälliset palvelut	

 Karelia UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	THESIS January 2024 Master's Programme in Active Ageing Tikkarinne 9 FI-80200 JOENSUU FINLAND Tel. + 358 13 260 600	
Author: Päivi Niinistö-Mäkinen		
Title The Experienced Impacts of the Dementia and Age-Friendly Business Model in the Lives of the Older People and People with Dementia in South Ostrobothnia. Commissioned by The Memory Association of South Ostrobothnia		
Abstract The rise in the number of older people increases the number of people with dementia. Therefore, there is a need for dementia and age-friendly local services aimed to at older people and people with dementia to support their daily lives and living at home. The purpose of the research-based development activity was to develop the dementia and age-friendliness in businesses. The aim was to enhance understanding about people's experiences related to the dementia and age-friendliness in business services. The qualitative research was applied. Research data was produced by combining scientific research data from literature, previous material yielded by the Dementia and Age-Friendly South Ostrobothnia project and the results of a focus group interview. The results were analysed using a content analysis method. Based on the results, the most important issues for the businesses were the quality of customer service and encounters as well as physical and cognitive accessibility. These aspects the companies had developed during the project. Dementia and age-friendly local services played a role in the daily lives of people with dementia and older people. However, the target group was not aware of all dementia and age-friendly businesses. Entrepreneurs are encouraged to improve the advertising and marketing of their special services. Based on the thesis results, a fact card was created for businesses and others interested in the topic to make their dementia and age-friendly services better known.		
Language Finnish	Pages 68 Appendices 9 Pages of Appendices 10	
Keywords ageing, people with dementia, dementia-friendliness, age-friendliness, age-friendly services		

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Muisti- ja ikäystävällinen yhteiskunta	7
2.1	Ikääntyminen	7
2.2	Muistisairaudet	8
2.3	Ikäystävällisyys	10
2.4	Muistiystävällisyys	11
2.5	Saavutettavuus ja esteettömyys	13
2.6	Muisti- ja ikäystävälliset palvelut	15
2.7	Muisti- ja ikäystävällinen asiakaspalvelu	17
2.8	Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry	19
2.9	Muisti- ja ikäystävällinen Etelä- Pohjanmaa -hanke	19
2.10	Hyvän käytännön juurruttaminen	21
2.11	Vaikutus, vaikuttavuus	22
2.12	Merkitys	22
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät	23
4	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja kehittämisprosessi	24
4.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja prosessimalli	24
4.2	Laadullinen tutkimus	27
5	Opinnäytetyön toteutus	27
5.1	Tieteellisen tutkimustiedon hankinta ja analyysi	27
5.2	Aikaisemman hankeaineiston hankinta ja analyysi	28
5.3	Fokusryhmähaastattelun toteutus ja analyysi	30
5.4	Opinnäytetyön kehittämistehtävän toteutus	31
6	Tulokset	32
6.1	Tutkimuksellisen tiedontuotannotehtävän tulokset	32
6.1.1	Ikääntyneiden ja muistisairaiden mielipiteitä yritysten palveluista	32
6.1.2	Yritysten toimenpiteet palveluiden kehittämiseksi	34
6.1.3	Yrittäjien mielipiteet Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa- hankkeeseen osallistumisesta	35
6.1.4	Vertailua palveluista ja niiden kehittämisestä	35
6.2	Fokusryhmähaastattelun tulokset	36
6.2.1	Ikääntyneiden tietämys paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisten palveluista	37
6.2.2	Muisti- ja ikäystävällisten palveluiden koettu vaikutus ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään	37
6.2.3	Muisti- ja ikäystävällisyyden markkinointi	39
6.3	Kehittämistehtävän tulos	40
7	Pohdinta	41
7.1	Tulosten arviointi ja pohdinta	41
7.2	Opinnäytetyön prosessin arviointi	49
7.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	51
7.4	Opinnäytetyön johtopäätökset	53
7.5	Muisti- ja ikäystävällisyyden jatkotutkimus- ja kehittämisteemoja	54
	Lähteet	54
	Liitteet	59

1 Johdanto

Ikäystävällisyys on tavoiteltu ilmiö yhteiskunnassa ja siihen on viime aikoina kiinnitetty paljon huomiota niin tutkimuksissa kuin kehittämisessäkin. Tällä hetkellä muistiystävällisyys on myös kasvanut ajankohtaiseksi aiheeksi esimerkiksi Muistiliiton teemana vuonna 2023 oli ”Hyvää elämää muistiystävällisessä yhteiskunnassa” (Muistiliitto 2023). Muistiystävällisyys edustaa erityisaluetta, joka vaatii lisää huomioita, sillä sen merkitys ikäystävällisyyden rinnalla on tärkeä. Ihmisten eläessä yhä vanhemmiksi ikääntyneiden määrä lisääntyy ja tämän seurauksena myös muistisairaiden ihmisten määrä kasvaa. (Tilastokeskus 2021; Muistiliitto 2022). Tässä opinnäytetyössä on selvitetty muistiystävällisyyttä rinnakkain ikäystävällisyyden kanssa.

Yhteiskunnan tarkoituksena on vähentää laitoshoidtoa ja tavoitteena on, että muistisairaat ja ikääntyneet selviytyisivät mahdollisimman pitkään ja turvallisesti kotonaan. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.) Muistisairaat ja ikäihmiset haluavat asua kotonaan ja haluavat tulla kohdelluksi tasavertaisina kansalaisina sekä tehdä itselleen tärkeitä asioita, nauttia, osallistua ja toimia sekä käyttää palveluita samalla tavalla kuin muutkin ihmiset (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019).

Julkisten palvelujen ohella eri alojen yritysten lähipalveluita voidaan pitää yhtä tärkeinä muistisairaiden ja ikääntyneiden asiakkaiden arjen tukemiseen, siksi yritysten tulisi huomioida palveluissaan muistisairaiden ja ikääntyneiden tarpeita. Palveluita kehittäessään yritysten tulisi käyttää asiakaspalautteitaan hyödyksi. Muistisairaiden ja ikäihmisten osallisuus on mahdollisuus ja se tulisi huomioida voimavarana palveluja kehittäessä. (Tamminen & Pirhonen 2021, 391.)

Opinnäytetyö käsittelee muistisairaita, ikääntyneitä, heidän läheisiään, yrittäjiä sekä Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistystä. Valmentamalla yrittäjiä ja yrityksiä henkilökuntineen kehittämään palveluitaan, parannetaan palveluita vastaamaan muistisairaiden ja ikääntyneiden tarpeita ja samalla tuetaan muistisairaiden

ihmisten ja ikääntyneiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja arjen elämänlaatua. (Kainulainen & Rimpilä 2019,5–7).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä ja tavoitteena oli syventää ymmärrystä ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksista liittyen yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen sekä tavoitteena oli tuottaa tietoa Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistykselle Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetuista vaikutuksista ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään.

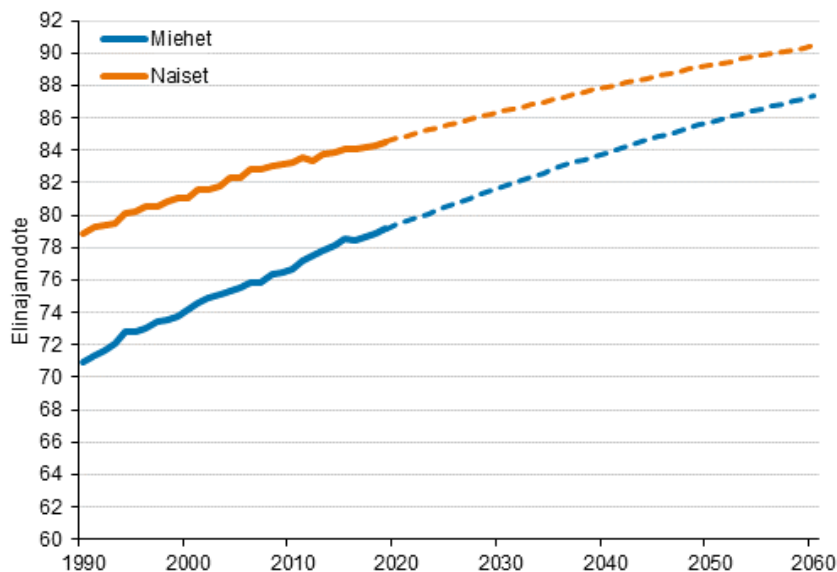
Opinnäytetyön tutkimuksellisenä tiedontuotannon tehtävänä oli tutkia muistisairaiden ja ikääntyneiden mielipiteitä yritysten palveluista ja miten yritykset olivat kehittäneet palveluitaan. Lisäksi tehtävänä oli selvittää, millaista tietoa muistisairailta ja ikääntyneillä oli paikallisista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä sekä miten paikallisten yritysten muisti- ja ikäystävälliset palvelut vaikuttivat heidän elämäänsä. Opinnäytetyössä kehitettiin tietokortti, jota voivat hyödyntää työelämässä yritykset, yhteisöt ja kaikki aiheesta kiinnostuneet tahot. Tietokorttiin tiivistettiin tutkimustulokset yritysten muisti- ja ikäystävällisyyden koetuista vaikutuksista ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten elämään.

Opinnäytetyö lisää ymmärrystä muistisairaiden ja ikäihmisten palveluiden käytämisestä ja vahvistaa muiden aineistojen kanssa, että kehittämällä muisti- ja ikäystävällisyyttä rakennetaan hyvää tulevaisuutta kaikille.

2 Muisti- ja ikäystävällinen yhteiskunta

2.1 Ikääntyminen

Ikääntyneiden määrä lisääntyy Euroopassa ja kaikkialla maailmassa. Tämä johtuu siitä, että ihmiset elävät yhä vanhemmiksi. (Euroopan komissio 2021.) Tilastokeskuksen julkaiseman 2021 väestöennusteen (kuvio 1) mukaan myös Suomessa ikäihmisten määrä lisääntyy (Tilastokeskus 2021). Suomen 75-vuotiaiden osuuden väestöstä odotetaan kasvavan 14 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä (Kestilä, Karvonen, Jauhiainen, Mikkola 2023,46).



Kuvio 1. Elinajanodote 1990–2020 ja ennuste Suomessa vuoteen 2060 (Tilastokeskus 2021).

Maakunnilla on erilaiset elinajanodote luvut ja esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan väestöstä yli 65-vuotiaiden osuus on 26,8 prosenttia, joka on suurempi kuin koko Suomessa. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2023.) Etelä-Pohjanmaan maakuntaa voidaan näin ollen sanoa ikääntyväksi.

Ihmisen eliniän pidentymiseen vaikuttavat elinolojen parantuminen, ihmisten terveelliset elämäntavat, lääketieteen kehittyminen ja ihmisten parempi fyysinen toimintakyky. Ihmiset ovat psyykkisesti ja sosiaalisesti aktiivisempia kuin aikaisemmin. (Euroopan komissio 2021, 4.) Ihmiset siirtyvät eläkkeelle terveempinä, ovat toimintakykyisempiä, asuvat omatoimisesti omissa kodeissaan ja elävät yhtä aktiivista itsenäistä elämää kuin työikäisetkin. Lisäksi heillä on enemmän aikaa osallistua erilaisiin toimintoihin ja tapahtumiin kuin työikäisillä. (Sisäministeriö 2018, 11–14.) Eläkkeellä oloaika on pidentynyt aikaisempiin eläkeläisiin verrattuna ja näin ollen ikääntyneiden määrän kasvaessa, eri toimijoiden ja yritysten tulisi huomioida sen tuomat positiiviset mahdollisuudet.

2.2 Muistisairaudet

Ikääntyminen lisää erilaisia toimintakyvyn rajoituksia ja sairauksia, erityisesti muistisairauksia. Muistisairaiden ihmisten määrän arvioidaan kaksinkertaistuvan vuoteen 2030 mennessä (Valtioneuvosto 2020, 17.) Korkea ikä on yksi tärkeimmistä muistisairauksien riskitekijöistä ja sairastumisriski lisääntyy 85 vuodesta eteenpäin. (Quirke, Bennett, Chau, Preece, Jamei 2023, 1038). Tällä hetkellä Suomessa muistisairautta sairastaa noin 193 000 henkilöä, joista lievää muistisairautta sairastaa 100 000 henkilöä. Lievää muistisairautta sairastavat ihmiset pystyvät osallistumaan ja toimimaan yhteiskunnassa. Keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta sairastaa 93 000 henkilöä ja he tarvitsevat arjessa enemmän apua ja hoivaa kuin esimerkiksi muut ikääntyneet. Muistisairauksiin voi sairastua myös työikäisenä ja tällä hetkellä Suomessa on työikäisenä sairastuneita noin 7 000 henkilöä. Muistisairaus koskettaa ei vain muistisairasta itseään, vaan koko perhettä, yhteisöjä, ympäristöä ja yrityksiä. (Muistiliitto 2022.)

Muistisairaudet kuuluvat kansansairauksiin diabeteksen ja sydän- ja verisuonisairauksien ohella ja sairauden lisääntyminen tulee aiheuttamaan suuria kustannuksia yhteiskunnalle erityisesti sairauden loppuvaiheessa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020). Maailman terveysjärjestön visiona onkin, että muistisairaille ja heidän läheisilleen on tarjolla osallistumisen mahdollisuuksia ja tukea,

jotta he voivat elää yhteiskunnassa itsenäisesti ja tasa-arvoisesti mahdollisimman pitkään. Muistisairauksien ymmärtämättömyys erilaisissa palveluissa aiheuttaa usein sairastuneiden syrjintää ja jopa ihmisoikeuksien rikkomista. (World Health Organization 2017.)

Muistisairaudet etenevät vaiheittain ja vaikuttavat yksilöllisesti ihmisen erilaisten toimintojen heikkenemiseen kuten muistiin, käyttäytymiseen, kielellisiin ja kognitiivisiin taitoihin, näkökykyyn ja kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn. Lähimuistin heiketessä, muistisairas ihminen voi kadottaa tavaroitaan, unohtaa sovittuja tapaamisia ja sekoittaa toisiinsa menneisyyden sekä nykyisyyden. Kun muistisairaahan henkilön kyky hahmottaa erilaisia asioita heikkenee, hän saattaa eksyä tutussa ympäristössään. Tämän seurauksena hän ei välttämättä muista, missä on tai minne on menossa. Motoriikan heikentyessä erilaisten tuttujenkin esineiden ja tavaroiden käyttäminen voi hankaloitua. Kommunikaatiovaikeus voi häiritä puheen tuottamista, sanojen löytymistä ja ohjeiden mukaan toimimista. Muistisairauden yksilöllinen eteneminen vaikuttaa myös avuntarpeeseen. (Muistiliitto 2022).

Riippuen sairauden vaiheesta muistisairaath ihmiset pystyvät avun turvin elämään hyvää elämää eli lievä muistisairaus ei vielä vaikuta henkilön jokapäiväiseen elämään ja siitä selviytymiseen. Aktiivinen rutiineihin perustuva arkinen elämä ylläpitää muistisairaahan toimintakykyä. Sosiaaliset tapahtumat ja osallistuminen yhteisöissä itselle tärkeisiin ryhmiin, lisäävät muistisairaiden elämän mielekkyyttä ja itseluottamusta. Positiivinen mieliala auttaa selviämään paremmin arjen haasteista. (Kataja-Rahko & Toikka 2021, 82–86.) Näin ollen lisäämällä palveluiden tarjoajien tietoa muistisairaiden ja ikääntyneiden tarpeista he ymmärtävät ja osaavat muokata palvelujaan muisti- ja ikäystävälliseksi.

2.3 Ikäystävällisyys

Jos oma terveys koetaan huonoksi, se tuo haasteita ikääntymiseen. Nykypäivän ikääntyneet ovat aktiivisempia, toimintakykyisempiä ja nuorekkaampia kuin aikaisemmin. (Suomi & Hakonen 2008, 44–45.) Yhteiskunnan eri tahoilla vanhenemista ei aina koeta positiivisena asiana, vaan ikäihmiset nähdään taakkana aiheuttaen lisääntyviä menoja eläke- ja terveydenhuoltojärjestelmälle. Eläkkeelle jäämisestä huolimatta, työntekoa saatetaan jatkaa, jos ikääntynyt henkilö on vielä voimavarainen ja hyväkuntoinen. (Suomi & Hakonen 2008, 9–10, 65–70.)

Maailman terveysjärjestö WHO on nostanut esille aktiivisen ikääntymisen käsitteen (Active Ageing). Hyvään ikääntymiseen tulisi sijoittaa koko elämän ajan tukemalla elämänlaatua, terveyttä, asumista, osallisuutta ja turvallisuutta. Aktiivinen ikääntyminen mahdollistaa ikäihmisten osallistumisen yhteiskunnan toimintaan ja sen kehittämiseen. Tämä vaikuttaa positiivisesti ikääntyneiden terveyteen, toimintakykyyn ja mielen hyvinvointiin. (World Health Organisation 2023, 6,8–10.) Ikäihmisillä tulisi olla mahdollisuus osallistua päätöksiin, jotka koskevat heidän palveluitaan. Monesti ikääntyneitä koskevia päätöksiä tehdään heidän puolestaan, kuulematta heitä lainkaan. Ikääntyneiden tulee saada vaikuttaa sekä jakaa kokemuksiaan ja arvojaan yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 9–10.)

Aktiivisen ikääntymisen elämänvaihetta voidaan kutsua kolmanneksi iäksi. Kolmanteen ikään kuuluvat henkilöt ovat juuri eläkeiän kynnyksellä tai ovat jo olleet muutamia vuosia eläkkeellä. Tämän ikävaiheen ihmiset ovat fyysisesti, sosiaalisesti sekä psyykkisesti aktiivisia ja osallistuvat itselle mieluisiin asioihin. (Karisto 2022, 33–34.) Ihmisten pitäessä yllä terveyttään, liikkumistaan, ravitsemustaan, sosiaalisuuttaan ja kulttuurista aktiivisuuttaan, on positiivisia vaikutuksia vähentämän sairaanhoidon ja terveydenhuollon kustannuksia sekä ennen aikaista kuolemista (Udo 2016, 75–79). Näin ollen ikäystävällisyys huomioi ikääntyneet tärkeinä toimijoina eri yhteiskunnan tasoilla, esimerkiksi potentiaalisina kuluttajina, aktiivisina palveluiden käyttäjinä ja osallistujina eri toiminnoissa.

2.4 Muistiystävällisyys

Ikäystävällisyys tarkoittaa laajempaa ilmiötä, koskettaen kaikkia ikäihmisiä ja muistiystävällisyydessä huomioidaan muistisairaiden ihmisten erityistarpeita. Molemmissa ilmiöissä havaitaan samankaltaisuuksia ja muistiystävällisyys voidaan yhdistää osaksi ikäystävällisyyttä. (Rappe, Kotilainen, Rajaniemi, Topo 2018, 24–25.)

Ruotsalaisen tutkimuksen mukaan muistisairaiden ihmisten eläessä tutussa paikallisessa yhteisössä on sillä positiivista merkitystä heidän terveyteensä ja hyvinvointiinsa. Odzakovic, Helström, Nedlund, Kullberg (2021) haastattelivat 22 osallistujaa Ruotsissa, joilla oli kokemusta muistisairaudesta. Haastattelussa nousi neljä pääteemaa: yleistä tietoa muistisairauksista ja aivoterveysten edistämisestä tulisi lisätä, muistisairaiden osallistuessa aktiivisesti yhteiskunnan eri toimintoihin edistää se heidän terveyttensä ja hyvinvointia, julkisilla kohtaamispaikoilla on merkitystä muistisairaiden hyvinvointiin ja terveyden edistäminen ei kuulu pelkästään terveydenhuollolle vaan myös eri sektoreiden ja koko yhteiskunnan asia. (Odzakovic ym. 2021, 1971, 1974–1979)

Muistisairaita ihmisiä ei arvosteta tarpeeksi yhteiskunnassa ja syrjintää koetaan hyvin paljon (WHO 2017). Muistisairaajat ovat tuoneet esille yhteiskunnassa esiintyvistä negatiivisista kokemuksista heitä kohtaan. Muistisairaajat ihmiset kokevat, ettei heitä kunnioiteta tasa-arvoisina kansalaisina yhteiskunnassa ja heidän oikeuksiansa laiminlyödään. Muistisairaajat ihmiset kokevat myös, että heidät ohitetaan ja heidän puolestaan puhutaan, esimerkiksi palveluissa asioidessaan asiakaspalvelija puhuu muistisairaahan saattajalle. (Odzakovic ym. 2021, 1972–1973, 1976.)

Muistiystävällisen yhteiskunnan tulisi kohdella arvostavasti kaikkia yksilöitä. Yhteisöissä ja eri yhteiskunnan tasoilla tarvitaan tietoa, taitoa ja hyväksyvämpiä asenteita muuttaa ja järjestää eri toimintoja muistisairaille ihmisille

sopivammaksi. Muistiystävällinen yhteiskunta tarjoaa jäsenilleen uusia merkityksellisiä rooleja sekä sosiaalisia asemia, lisäten yhteenkuuluvuuden tunnetta yhteisöissä. Muistiystävällisessä yhteiskunnassa muistisairaita arvostetaan ja kannustetaan aktiivisuuteen sekä heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan kuunnellaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2017). Sosiaali- ja terveystieteellisiä strategioita ja toimintoja tulisi kohdentaa uudelleen niin, että muistiystävällisyys koskettaa kaikkia sektoreita.

Ihmisillä on vanhentuneita asenteita muistisairaita ihmisiä kohtaan. Muistisairas nähdään pelkästään sairautena eikä arjessa aktiivisena toimivana ihmisenä. Tarvitaan positiivista muistisairauksien näkyvyyden ja tiedon lisäämistä sekä valistusta kaikille tasoille, jotta tämä negatiivinen leima eli stigma muistisairaita ihmisiä kohtaan vähentyisi. Tarvitaan yleisötilaisuuksia, koulutuksia, kampanjoita ja esitteitä muistitiedon levittämiseksi. (Odzakovic ym. 2021, 1976, 1980–1982.)

Muistisairaita ihmisiä sekä heidän läheisiään tulee ottaa mukaan ympäristön, asuntojen ja palvelujen suunnitteluun. Heidän tarpeitaan tulee kuunnella ja huomioida heidän toimintakykynsä kokonaisvaltaisesti. Suunnittelun tulee sisältää elämisen tukemisen lisäksi, saavutettavuuden ja esteettömyyden. Asuin ympäristöjen ja palvelujen kehittämisessä tulee huomioida yhteisöllisyys, jonka merkitys korostuu ihmisten asuessa yhä pidempään kotona. (Rappe ym. 2018, 11, 15–23, 46–47.) Asuin ympäristö tutuin ja turvallisine palveluineen helpottaa muistisairaiden ihmisten toimimista omassa ympäristössään.

Osallistava ympäristö palveluineen ottaa huomioon ihmisen sosiaaliset ja fyysiset tarpeet, jolloin ympäristön ja palveluiden käyttäjät kyvyistään riippumatta selviytyvät arjen toiminnoista. Tällaisessa ympäristössä muistisairaat nähdään positiivisena osana ympäristön jokapäiväistä elämää. Muistisairailla on enemmän aikaa liikkua ja tavata naapureitaan kuin esimerkiksi työikäisillä. Omatoiminen liikkuminen ympäristössä on tärkeä voimavara muistisairaille ihmisille. Turvallinen ja sosiaalinen ympäristö lisää heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiansa ja osallisuutta. (Phillipson, White, Aftab, Hammond 2013, 16–18.) Näin ollen fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön tulisi panostaa. Yhteisöllisyys lisää

muistisairaiden ihmisten aktiivista liikkumista ja sosiaalisuutta, jolla on positiivisia vaikutuksia myös heidän minäkuvaansa (Björkqvist & Rappe 2021,4–6.) Silloin kun muistisairaat saavat osallistua ja toimia yhteiskunnassa yhtä aktiivisesti kuin kaikki muutkin ihmiset, sillä voi olla myös hidastava vaikutus sairauden etenemiseen.

Muistiystävällisyydellä on näin ollen myönteistä merkitystä ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Fyysinen ja sosiaalinen lähiympäristö helpottavat ikääntymistä omalla asuinalueella. Muistisairaus lisää ihmisen avun tarvetta ja riippuvuus turvallisista lähipalveluista lisääntyy. Tutut palvelut lisäävät muistisairaiden rohkeutta asioida ja liikkua lähiympäristössä. Ympäristön esteettömyys ja hahmotettavuus, luottamus ja ymmärretyksi tuleminen auttavat heitä. Ihmiset, joiden terveydentila on alentunut ovat riippuvaisempia lähiympäristön palveluista esimerkiksi kaupoista, apteekkeista ja pankeista. (Nieboer & Cramm 2017, 2406, 2414–2415.) Liikuntakyvyn heiketessä yksilölliset kuljetuspalvelut ovat hyviä välineinä palveluiden saavuttamiseksi. Näin ollen hyvinvoinnin kannalta paikallisten palveluiden ja julkisen liikenteen saatavuus tukevat muistisairaiden ihmisten toimintakykyä. Palveluiden saavutettavuus on muistisairaalle ihmiselle itsenäisen asumisen edellytys (Rajaniemi & Rappe 2022,10). Muistisairaat ihmiset voivat elää hyvää aktiivista elämää sairaudestaan huolimatta muiden kansalaisten parissa ja heillä on myös halu asua kotona mahdollisimman pitkään (Darlington ym. 2021, 1712,1717–1719). Muistisairaat ja ikääntyneet, jotka asuvat vähemmän muisti- ja ikäystävällisissä yhteisöissä ja ympäristöissä kokevat usein turvattomuutta ja hyvinvointinsa huonommaksi (Nieboer & Cramm 2017, 2406–2407). Tämä johtaa siihen, että ihmiset sairastelevat enemmän ja tämä lisää yhteiskunnan kustannuksia.

2.5 Saavutettavuus ja esteettömyys

Muisti- ja ikäystävällisessä yhteiskunnassa korostuu palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys. Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on säädetty laissa (Valtioneuvosto 241/2017).

Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että kaikilla yhteiskunnan jäsenillä erilaisista taustoista riippumatta on mahdollisuus käyttää ja osallistua yhdenvertaisesti ja itsenäisesti palveluiden, tuotteiden ja viestinnän käyttämiseen. Saavutettavuudessa huomioidaan kohderyhmien tarpeet, edistetään yhdenvertaisuutta, asenteita ja arvostavaa kohtelua. (Tamminen, Alinikula, Hagerlund, Lindroth 2017; Tamminen & Pirhonen 2021,391.)

Esteettömyydessä huomioidaan erilaisten ihmisten toimintakyky ja tarpeet, esimerkiksi suunnitelmassa ja toteuttaessa fyysisiä ympäristöjä, julkisten rakennusten sisä- ja ulkotiloja, teitä ja katuja sekä liikennevälineitä. Esteettömyys mahdollistaa erilaisten ihmisten osallistumisen yhdenvertaisesti palvelujen käyttämiseen, palveluissa toimimiseen sekä harrastamiseen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2022.) Esteettömyyteen kuuluvat turvalliset ja riittävän väljät kulkuväylät, liuskat, levähdyspaikat sekä selkeät opasteet. Lisäksi esteettömyyteen kuuluvat myös kevyesti käsiteltävät ovet, pysäköintipaikat sekä kognitiivinen esteettömyys. (Valtioneuvosto 241/2017.)

Muistisairaalla ihmisellä fyysisen toimintakyvyn muutokset haastavat liikkumista ympäristössä. Erityisesti heidän osaltaan on tärkeää ja välttämätöntä huomioida ympäristötekijöitä ja mahdollistaa heidän turvallisen liikkumisensa siinä (Rajaniemi & Rappe 2022, 11). Muistisairaus hidastaa motoriikkaa ja reaktiokykyä ja lisää kaatumisriskiä sekä hankaloittaa ympäristön hahmottamista. Muistisairas voi pelätä liikkumista ja eksyä tutussa ympäristössä. Näin ollen kotiin jääminen ja arjen passivoituminen voi johtaa toimintakyvyn heikkenemiseen. Ympäristön ollessa mahdollisimman esteetön, rohkaisee se muistisairaita ja ikäihmisiä aktiivisuuteen, lisäten heidän toimintakykyänsä sekä pidentäen myös kotona asumisen mahdollisuutta (Rappe ym. 2018, 34).

Nykypäivän teknologia on kehittynyt ja erilaiset digitaliset palvelut lisääntyneet. Monet palvelut ovat muuttuneet digitaalisiksi itsepalveluiksi. Teknologian käyttö vaatii digitaalisia välineitä ja osaamista. Digitaalisten palveluiden käytön tekee haasteelliseksi se, ettei muistisairailla ja ikäihmisillä ole kaikilla älylaitteita tai

osaamista tai halua käyttää digitaalisia välineitä. Muistisairaus tai ikääntyminen voivat hidastaa oppimista, jolloin muistisairaat ja ikääntyneet tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta digitaalisten palveluiden käyttämiseen. (Rappe ym. 2018, 115–117.) Maaseutujen syrjäseuduilla digitaaliset yhteydet eivät vielä toimi kaikkialla. Teknologian kehityksen tulisi tapahtua ikääntyneiden ja varsinkin muistisairaiden ihmisten ehdoilla. (Dufva & Rekola 2023, 4849.)

Digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta on laki, jonka pitäisi mahdollistaa palvelut yhdenvertaisesti kaikille (Valtioneuvosto 104/2023). Pohtiessa näiden palveluiden saavutettavuutta ja muisti- ja ikäystävällisyyttä, voidaan todeta, ettei se toteudu vielä digitaalisissa palveluissa.

2.6 Muisti- ja ikäystävälliset palvelut

Yksin asuvat muistisairaat ihmiset ja ikääntyneet ovat vaarassa joutua sosiaalisesti eristyneiksi siksi, että heidän on saavuttava kaukana olevia palveluja (WHO 2017). Rajaniemi ja Rappe (2020) ehdottavatkin, että lähipalveluiden tulisi sijaita 250 m - 5 km etäisyydellä muistisairaiden ja ikääntyneiden koteja (Rajaniemi & Rappe 2020, 31). Muistisairaille ja ikäihmisille tulisi olla mahdollisuus nauttia palveluista ja päättää itsenäisesti mitä palveluita he haluavat käyttää ja mihin osallistua (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2023, 20–24).

Odzakovicin ym. (2021) tutkimuksessa tuli esille osallistujien kokemus edistää terveyttä mielekkäiden julkisten kohtaamispaikkojen kautta. Yksinkertaiset päivittäiset arkiset asiointit, aktiviteetit ja osallistuminen ympäristön toimintaan ylläpitävät ikäihmisten ja muistisairaiden terveyttä ja hyvinvointia. (Odzakovic, Helström, Nedlund, Kullberg 2021, 1980–1982). Näin ollen kodin lähellä sijaitsevat yritykset ja palvelut ovat avainasemassa muistisairaille ihmisille ja ikääntyneille, koska julkiset paikat tarjoavat mahdollisuuden tavata muita ihmisiä. Siten kodin jälkeen tärkeimpiä paikkoja arjessa ovatkin esimerkiksi ruokakauppa, apteekki, pankki, kuljetuspalvelut sekä terveys- ja kulttuuripalvelut (Muistiyhdistys ry 2019).

Vanhuspalvelulaissa (2012) suositellaan yhteistyötä eri yhteiskunnan palvelutahojen kanssa (Vanhuspalvelulaki 980/2012). Näin ollen yhteiskuntavastuun ja jakaminen julkisen sektorilta yksityisen tarjoajien kesken, helpottaa julkisen sektorin kuormittumista. Esimerkiksi kotihoidon jatkeena toimivat luontevasti terveys- ja siivousalan yritykset sekä kuljetusyritykset. Syrjäisillä maaseutukunnilla lähipalvelut ja kuljetuspalvelut ovat erityisen tärkeitä muistisairaiden ja ikääntyneiden elämän arjen sujuvuuden kannalta. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

Tulevaisuudessa uudet ikääntyvät sukupolvet tulevat luomaan omannäköisen ikääntymisensä. Esimerkiksi tulevaisuuden ikäihmisten aktiviteetit, tavat ja mieltymykset ovat erilaisia kuin nyt. Palveluiden tulisikin muovautua asiakkaiden mukaan, ikääntyneiden omista lähtökohdista käsin. Tätä lähestymistapaa voidaan kutsua reablement -käsitteellä. Muistisairaiden ihmisten ja iäkkäiden ikänumeroina voi olla suuri, mutta heidän koettu ikänsä saattaa poiketa siitä. Muistisairaiden ja ikääntyneiden toimintakyvyn ja osallisuuden edistämisessä avautuu uudenlaisia näkökulmia. Reablement – käsite tarjoaa lähestymistavan tarkastella muistisairaita ihmisiä ja ikääntyviä heidän päivittäisessä elinympäristössään, korostaen heidän yksilöllistä toimijuuttaan elämän eri vaiheissa. Muistisairaiden ja ikääntyneiden näkyvyys ja osallisuus ovat keskeisiä osia muisti- ja ikäystävällisessä yhteiskunnassa. Jokaisella yksilöllä tulisi olla oikeus merkitykselliseen ja mielekkääseen arkeen, riippumatta heidän toimintakyvystään, sairauksistaan tai iästään. Tämä prosessi edellyttää läheisten ja koko palvelu- ja tukiverkoston osallistumista, jotta voidaan luoda yksilöllisiä ratkaisuja ja tukea muistisairaalle ja ikääntyneelle hyvinvointia. (Pikkarainen 2019.)

Silver Economy eli senioritalous on taloustieteellinen käsite, joka keskittyy ikääntyneiden ihmisten taloudelliseen tilanteeseen ja heidän tarpeisiinsa, sekä tarkastellee muun muassa eläkkeitä, terveydenhuoltoa, asumista ja palveluita. (Salminen 2022, 17–19.) Senioritaloudessa yli 50-vuotiaat ovat voimavaroja asiakkaita sekä aktiivisia kuluttajia. Palvelujentuottajien tulisi huomioida tämä tuotteissaan, palveluissaan ja markkinoinnissaan, sillä senioritaloudessa on

yrityksille taloudellisia mahdollisuuksia. (Jämsen & Kukkonen 2017, 21–22.) Yrittäjien tulisi ymmärtää asiakkaiden ostokäyttäytymistä, tuntea heidän tarpeensa ja käyttää tätä mahdollisuutta liiketoiminnassaan, koska nykypäivän ikääntyneillä on parempi taloudellinen ostovoima, kuin esimerkiksi ikääntyneillä 20 vuotta sitten. Yrittäjien tulisi arvioida omia palveluitaan, kartoittaa mistä palveluista ja tuotteista asiakkaat ovat kiinnostuneita ja pohtia tämän pohjalta uusia asiakasryhmiä. (Kukkonen 2022, 9–11.) Ikääntyneitä asiakkaita on paljon ja näiden asiakkaitten tunteminen on mahdollisuus ja elinehto yrityksille.

Yrityksillä voi olla vanhentuneita ennakoluuloja ja käsityksiä ikääntyneistä ja muistisairaista asiakkaista. Vuonna 2000 elänyt 70- vuotias ikääntynyt tai muistisairas ei ole sama kuin vuonna 2023 elävä henkilö. Asiakkaiden arvot ja kiinnostuksen kohteet ovat muuttuneet. Nykypäivän senioritalous huomioi myös muistisairaat asiakkaat. Muistisairaat ihmiset haluavat nauttia elämästä ja tehdä edelleen samoja asioita mitkä ovat olleet tärkeitä ennen sairastumista. Muistisairauden edetessä palveluiden saavutettavuus voi luoda erilaisia haastavia tilanteita ja tuolloin muistisairasasiakas voi tarvita tukea ja apuja palveluiden käyttäjänä. Yritysten tulisi kehittää palveluitaan ja tarjota uusia räätälöitäviä erikoispalveluitaan sekä huomioida ja kuulla ikäihmisten ja muistisairaiden tarpeita tuote- ja palveluvalikoimissaan. Muistisairaat ihmiset ja ikääntyneet ovat kiinnostuneita erilaisista trendeistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 10–11.) Pienillä paikkakunnilla asiakkaat tunnetaan paremmin ja tämän pohjalta on helppo kehittää palveluita ja tehdä yhteistyö myös muiden yritysten kanssa.

2.7 Muisti- ja ikäystävällinen asiakaspalvelu

Muisti- ja ikäystävällisissä asiakaspalveluissa tulee huomioida ikääntyneet ja muistisairaat ihmiset yhtä tärkeinä asiakkaina kuin muutkin asiakkaat. Yritysten visuaaliset tekijät, palvelujen miellyttävyys ja selkeys, lisäävät yrityksen viihtyisyyttä ja asiakkaiden palveluissa käyttämisen aikaa. Fyysisten tekijöiden lisäksi palveluiden valintaan vaikuttavat myös palveluiden sosiaalinen ympäristö eli ystävällinen, arvostava vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä elämyksellisyys.

(Koistinen & Kohijoki 2022, 20–21.) Kiireetön ja arvostava asiakaspalvelu viestii myös, että asiakkaasta välitetään. Hyvä asiakaspalvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja palvelun tarjoajan tavoitteita. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

Muistisairaana ja ikäihmisten asiakaskohtaamisessa korostuvat kuunteleminen, kiireettömyys ja ystävällisyys. Miellyttävästä kohtaamisesta jää asiakkaalle hyvä mieli pitkäksi aikaa. Muistisairaalle ja ikääntyneelle asiakkaalle puhuttaessa tulee käyttää tuttuja sanoja, puhua selkeästi ja ohjeistaa rauhallisesti asia kerrallaan sekä tarvittaessa toistaa asiaa. Muistisairaana ihmisen palvelutilanteessa tulee puhua suoraan muistisairaalle itselleen, eikä häntä avustavalle henkilölle. Tällä tavalla muistisairaana tarpeita ei sivuuteta, vaan hänet kohdataan tasavertaisesti. (Keski-Suomen Muistiyhdistys ry & Muistiliitto 2017.) Tahatonta hyvän tahtoista holhoavaa käytöstä tulisi välttää muistisairaana ihmisen asiakaspalvelussa (Tamminen ym. 2021, 385). Asiakaspalvelijan on tärkeä ymmärtää hämmentävissä ja hankalissa tilanteissa, että taustalla saattaa olla esimerkiksi henkilön muistisairaus, joka muuttaa asiakkaan käyttäytymistä. Muistisairaalla menneisyyden tapahtumat ja nykyisyys voivat sekoittua. Suhtautumalla tällaisessa tilanteessa asiallisesti ja ymmärtäväisesti, asiakas ei koe tulevansa nolatuksi.

Ikäihminen ja muistisairas saattavat tarvita apua esimerkiksi tuotteiden etsimiseen, niiden keräämiseen tai tuotteiden valitsemiseen useammasta vaihtoehdosta. Tarjoamalla asiakkaalle muutamia tuotevaihtoehtoja ja antamalla hänelle aikaa tehdä päätöksiä, tuetaan asiakkaan itsenäisyyttään. Ostoksia maksaessa maksupäätteen käytön hankaluus pankkikortilla maksaessa tai rahan arvon ymmärtäminen, voivat tuottaa hämmentäviä tilanteita kassoilla. Kassojen hitaampi palvelu luo rauhallisemman ja turvallisemman asiakaspalvelun. (Leader Aisapari & Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

2.8 Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry

Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry on perustettu vuonna 1987 ja toimii koko Etelä-Pohjanmaan maakunnan alueella. Yhdistyksessä työskentelee kuusi työntekijää. Yhdistyksen tarkoituksena on tukea muistisairaita ja heidän läheisiään, valvoa muistisairaiden yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja yleisiä etuja sekä jakaa tietoa. Yhdistyksen toimintaa rahoitetaan Veikkauksen varoin Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen toimesta. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2022.)

Yksi Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen toimintoja on Muistiluotsi -toiminta, joka toimii maakunnallisena asiantuntija- ja tukikeskuksena muistisairaille ja heidän läheisilleen. Muistiluotsi antaa tietoa muistisairauksista, aivoterveysten edistämisestä, muistisairauksien tutkimuksesta, hoidosta ja kuntoutuksesta. Muistiluotsityö on muistioireisten, muistisairaiden ja heidän läheistensä ohjausta, neuvontaa, ryhmien ja tilaisuuksien järjestämistä sekä vapaaehtoistoiminnan koordinoimista.

Yhdistys toteuttaa myös hankkeiden kautta kehittämistyötä aivoterveysten edistämiseksi sekä muistisairaiden ja heidän läheistensä toimintakyvyn ja arjen tukemiseksi. Muistiyhdistyksen yhteistyötahoina toimivat yhdistykset, kunnat, hyvinvointialue, oppilaitokset ja yritykset. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2022.) Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys.

2.9 Muisti- ja ikäystävällinen Etelä- Pohjanmaa -hanke

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hanke toteutettiin Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksessä vuosina 2017–2020 ja siinä kehitettiin Muisti- ja ikäystävällinen yritys -toimintamalli. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.) Toimintamallin tavoitteena oli valmentaa yrittäjiä kohtaamaan muistisairaita ja

ikäntyneitä asiakkaita erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, ja yritykset kehittivät tämän pohjalta palveluprosessejaan muisti- ja ikäystävälliseksi. Yrittäjien valmennus sisälsi tietoa muistisairauksista ja aivoterveystietoa, ikäntyneiden ja muistisairaiden asiakkaiden kohtaamisesta, tietoa esteettömyydestä ja senioritaloudesta. Yrityksien henkilökunnan valmennukset painottuivat muisti- ja ikäasiakkaiden kohtaamiseen. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

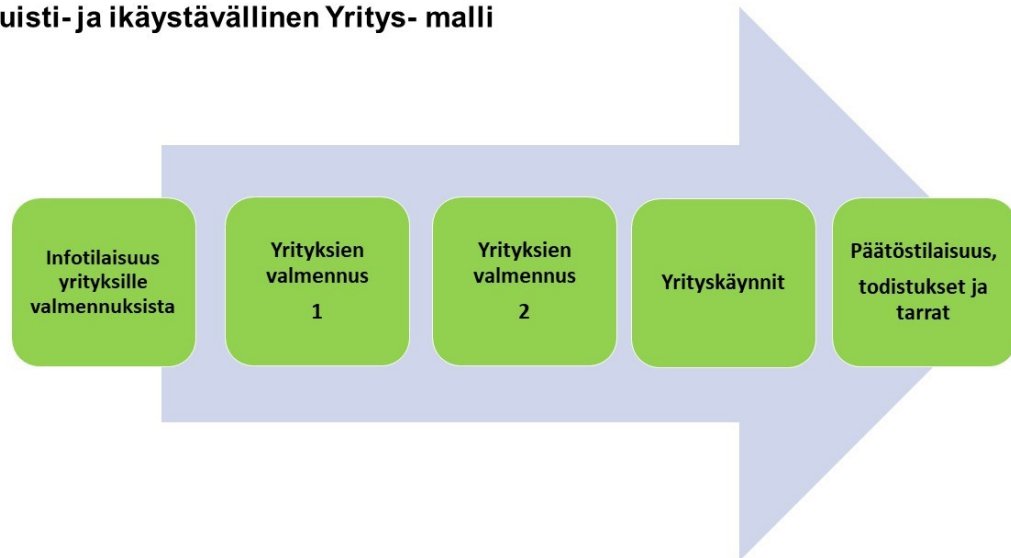
Valmennuskertojen jälkeen yrityksissä kartoitettiin sen muisti- ja ikäystävällisyyttä ja tämän jälkeen yrittäjät kehittivät muistisairaiden ihmisten ja ikäntyneiden ideoiden pohjalta yrityksensä palveluita. Toimintamallin vaiheiden läpikäynnin jälkeen yritykset saivat todistukset ja Muisti- ja ikäystävällinen yritys -tarran, jonka perusteella muistisaira ja ikäntynyt voivat tunnistaa muisti- ja ikäystävällisen yrityksen (kuviot 2). (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

Hankkeeseen osallistui muistisairaita ihmisiä, heidän läheisiään ja ikäihmisiä yhteensä 1 700 henkilöä. Ikäntyneitä ja muistisairaita tavoitettiin erilaisista ryhmistä, kerhoista ja tilaisuuksista. Tilaisuuksissa kuultiin muistisairaiden ja ikäntyneiden mielipiteitä ja kehittämisideoita, joita käytettiin palvelujen kehittämiseen. Lisäksi tilaisuuksissa kerrottiin muistiasioista ja edistettiin muistiystävällistä ilmapiiriä sekä kerrottiin paikkakunnalle tulevista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä. Vapaaehtoiset ikäntyneet toimivat "mystery shoppaajina" ja testasivat paikkakuntien yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.)

Hankkeeseen osallistui myös 135 eteläpohjalaista eri toimialan yritystä. Näitä eri toimialan yrityksiä ovat olleet: ruokakaupat, lounasravintolat, kukkakaupat, valokuvausliikkeet, kuntosali, vaateliikkeet, apteekit, fysikaaliset, parturi-kampaamot, kauneushoitolat, rautakaupat, siivouspalveluyritys, luontaistuotekauppa, kylpylä, kiinteistövälitys, kirjakaupat, paikallispankki, autokorjaamo, elokuvateatteri, paikallislehti, keilahalli, lahjatavaraliike, huoltoasemat, kotipalveluyritys, kirjasto, toimintotalo, kulta-kelloliikkeet, julkinen liikenne, kahvilat, silmälasiliikkeet, tuottajakauppa, kodinkoneliikkeet, kangaskauppa, hoivakodit ja taksit. (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019.) Muisti- ja ikäystävällinen

Etelä-Pohjanmaa-hankkeen tuotoksina kehitettiin oppaita ja videoita (Innokylä 2019).

Muisti- ja ikäystävällinen Yritys- malli



Kuvio 2. Muisti- ja ikäystävällinen Yritys-malli (Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry 2019).

2.10 Hyvän käytännön juurruttaminen

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hanke on kehittänyt hyvän käytännön. Hyvien käytäntöjen levittäminen ja juurruttaminen on haasteellista hanke-toiminnassa sen päättymisen jälkeen. Juurruttaminen voi vaatia uuden hankkeen. (Toikko & Rantanen 2009,62.) Juurruttamisen keskeisiä elementtejä ovat hyvän käytännön tunnistaminen, tuotteistaminen ja juurruttamisprosessi. Hyvää käytäntöä sekä sen toimivia toimintoja voidaan edelleen kehittää ja siirtää toimintamalli toiseen ympäristöön esimerkiksi aktiivisten jäsenten verkostojen tai kohderyhmien kautta. (Halonen 2021, 6–7, 14.) Kehittämishankkeiden tuloksia voidaan levittää esimerkiksi esitteiden, postereiden tai tietokorttien avulla (Toikko & Rantanen 2009, 85–87).

2.11 Vaikutus, vaikuttavuus

Vaikutus ja vaikuttavuus käsitteillä kuvataan muutoksia tai tuloksia käsiteltävällä alueella. Vaikutus tarkoittaa esimerkiksi, millaisia muutoksia toiminnasta on ollut, kun se on tehty ja millaisia seurauksia toiminnalla saavutettiin kohderyhmässä, ilmiössä tai muissa tarkasteltavissa kohteissa vertailtavaan kohteeseen nähden. Vaikutus on siis konkreettista toimintaa. (Alstrich 2014.)

Vaikuttavuus on monimerkityksellisempää ja tarkoittaa esimerkiksi monen eri toimijan toiminnan laajempaa lopputulosta ja arviointia pidemmällä aikavälillä esimerkiksi vuosien kuluttua. Vaikuttavuuden mittaaminen on haasteellista ja monitahoisempaa. Vaikutusten ollessa merkittäviä ja laajoja yhteiskunnallisesti, voidaan puhua yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. (Valtionkonttori 2022.) Dahler-Larsenin (2005) mukaan vaikuttavuus on yhtä kuin tulos, vaikutus ja vaikuttamisen prosessi (Dahler-Larsen 2005,7).

2.12 Merkitys

Tutkimuksissa ollaan kiinnostuneita siitä, millä tavoin tutkittava ilmiö on merkityksellinen jollekin. Merkitykset kuuluvat keskeisesti maailmaan ja arkipäiväiseen toimintaan ja ihmiset luovat toimintaansa itselleen merkitykselliseksi. Ihmiset pohtivat omia kokemuksiaan, kertovat tarinoitaan ja tulkitsevat ympäristöään ja muita ihmisiä muodostaen oletuksia kokemuksistaan. Ihminen liittää merkityksiä toimintaansa, jota tutkimuksissa halutaan ymmärtää. Merkitykset saavat merkityksensä tapaan selittää asioita. Merkitykset ovat ihmisten välisiä ja yhteisöjä edistäviä tekijöitä, arvoja ja tärkeyttä. (Vilka 2015, 160–161.)

Hyvää elämää eläessä pohditaan, millainen merkitys sillä on kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille. Laadukas elämä muotoutuu mahdollisuudesta osallistua sosiaaliseen elämään ja onnellisuus on yksi merkityksellisen elämän tärkeimmistä tekijöistä. (Martela 2021.) Elämän tarkoitus löytyy suuremmasta kokonaisuudesta. Ollessamme tärkeitä toisille ja vaikuttaessamme myönteisesti heidän

elämäänsä, myös oma elämämme saa syvällisemmän merkityksen. Toimintamme heijastuu siis toisen ihmisen elämään. Merkityksellisyyttä on se, miten omalla tekemisellään voi palvella toista ihmistä, mutta merkitys tarkoittaa myös mahdollisuutta tehdä itsenäisesti asioita. (Martela 2017.)

Merkityksellisyys ilmenee ymmärryksenä ja elämän arvokkuuden kokemuksena. Omaan merkityksellisyyteen vaikuttavat yksilön omat arvot sekä ne arvot, jotka ovat tärkeitä yhteisölle. Merkitys rakentuu vuorovaikutuksesta ja yhteydestä toisiin sekä hyvinvoinnin tavoittelusta pyrkimyksenä parantaa hyvinvointia lähiympäristössä. Ihmissuhteet, yhteisöllisyys, osallisuus ja itsensä toteuttaminen ovat merkityksellisyyteen liittyviä tekijöitä. Palvelulla ja auttamisella on merkitystä yhteisön hyvinvointiin. (Martela 2021.) Muisti- ja ikäystävällisessä yhteiskunnassa muistisairaiden ja ikääntyneiden tarpeita kuunnellaan, heitä arvostetaan ja otetaan mukaan erilaisten toimintojen, ympäristön kehittämiseen. Muistisairaat ihmiset ja ikääntyneet saavat elää omannäköistä elämää, tehdä ja nauttia samoista asioista kuin aikaisemminkin. asioista. Heitä autetaan, kun he tarvitsevat apua esimerkiksi palvelujen tuottajilta.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä ja tavoitteena oli syventää ymmärrystä ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksista liittyen yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistykselle Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetuista vaikutuksista ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään.

Tutkimuksellisenä tiedontuotannon tehtävänä oli tutkia Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisemman aineiston ja fokusryhmähaastattelun avulla:

1. Millaisia mielipiteitä muistisairaat ja ikääntyneet olivat tuoneet esille yritysten palveluista ja miten yritykset olivat kehittäneet palveluitaan? Vastasivatko nämä toisiaan?
2. Mitä mieltä yrittäjät olivat olleet Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen osallistumisesta?
3. Millaista tietoa muistisairailla ja ikääntyneillä oli paikallisista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä?
4. Miten paikallisten yritysten muisti- ja ikäystävälliset palvelut vaikuttivat ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään?

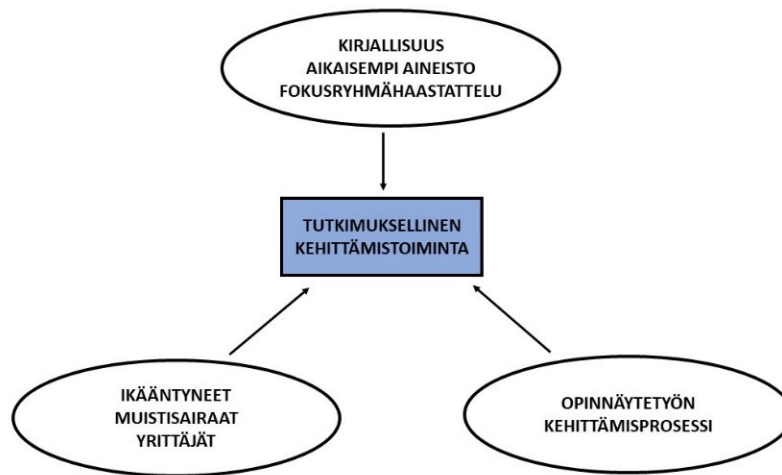
Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli luoda kirjallinen tietokortti yrityksille ja kaikille aiheesta kiinnostuneille tahoille. Tietokortti pohjautuu ikäihmisten mielipiteisiin ja toiveisiin, siitä miten yritykset voisivat edelleen edistää tai kehittää muisti- ja ikäystävällisiä palveluita sekä mitä vaikutusta palveluilla oli ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten elämään.

4 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja kehittämisprosessi

4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja prosessimalli

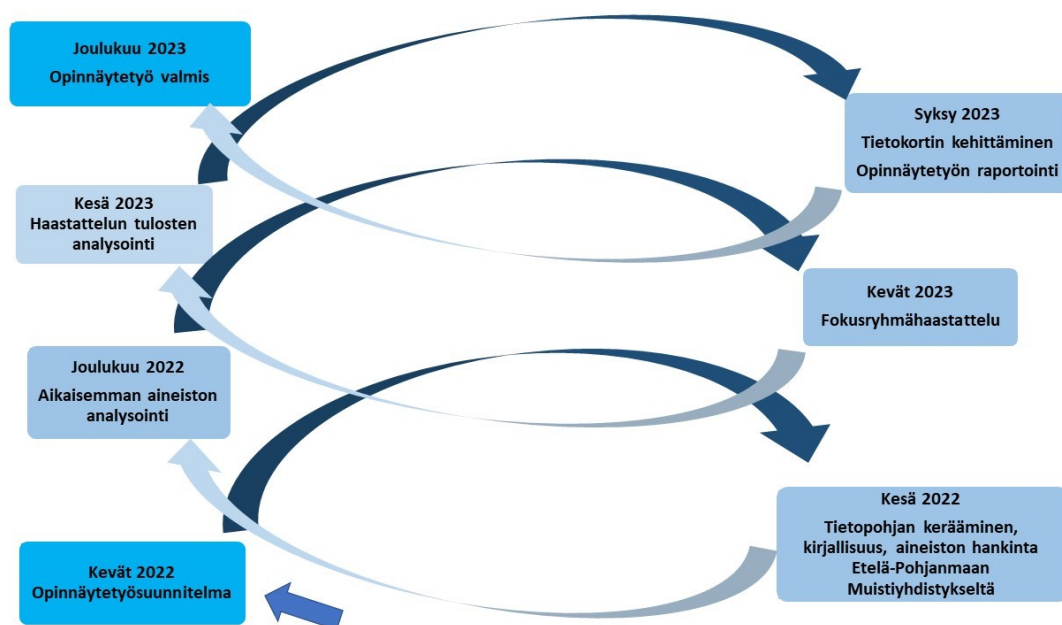
Opinnäytetyössä tarkasteltiin muisti- ja ikäystävällisyyttä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan avulla. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tutkimus on kehittämisen lähtökohtana ja sen voi yhdistää konkreettisen kehittämisen. Opinnäytetyön tutkimuksessa hyödynnettiin ajankohtaista tutkimustietoa muisti- ja ikäystävällisestä yhteiskunnasta sekä tuotettiin uutta tietoa tieteen tiedon mukaisesti ja tutkittiin Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetuista vaikutuksista ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään. Tutkimustuloksia sovellettiin käytäntöön niin että opinnäytetyössä kehitettiin ikääntyneiden ja muistisairaiden ideoiden pohjalta tietokortti. (Toikko & Rantanen 2009, 11, 19–22.) Tutkimuksellisen

kehittämistoiminnan kohderyhmänä olivat yrittäjät, ikääntyneet ja muistisairaat (kuvio 3).



KUVIO 3. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (mukaillen Toikko & Rantanen 2009).

Opinnäytetyön prosessin etenemisen kuvaamiseen sopii spiraalimalli. Salosen, Elorannan, Hautalan ja Kinosen (2017) mukaan kehittämisprosessia voidaan kuvata erilaisten tehtävien avulla, jotka muodostavat kehän (Salonen ym. 2017). Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa edettiin järjestelmällisesti vaiheesta toiseen suorittaen tehtävien jatkuvaa arviointia, reflektointia ja täydentäen tietoa ennen seuraavaan tehtävään siirtymistä (kuvio 4). Työskentelytapoja muutettiin tarvittaessa palaamalla edelliseen tehtävään uudelleen (Jyrkämä 2022).



Kuvio 4. Opinnäytetyön kehittämisvaiheet spiraalimallin mukaisesti (mukaillen Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2007).

Opinnäytetyö aloitettiin keväällä 2022 keskustelemalla Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa Muisti- ja ikäystävällinen yritys -toimintamallin koettujen vaikutuksien tutkimisesta sekä jatkokehittämisestä. Keväällä 2022 opinnäytetyön suunnitelman jälkeen muistiyhdistys hyväksyi opinnäytetyösopimuksen ja suunnitelman sekä antoi luvan aikaisemman hankeaineiston tutkimiseen. Opinnäytetyön kirjallisuustietopohja kerättiin ja aikaisempi hankeaineisto hankittiin muistiyhdistykseltä kesällä 2022. Aikaisempi aineisto analysoitiin joulukuussa 2022 ja keväällä 2023 anottiin muistiyhdistykseltä tutkimuslupa fokusryhmähaastattelun toteuttamiseen yhdistyksen ryhmälle. Ennen fokusryhmähaastattelun aloittamista, haastateltavilta kysyttiin kirjallinen lupa haastattelun tekemiseen. Kesällä 2023 fokusryhmähaastattelu litteroitiin ja analysoitiin. Syksyllä 2023 opinnäytetyön tulokset arvioitiin, jonka pohjalta kehitettiin tietokortti. Vuoden 2023 lopussa suoritettiin työn raportointi ja viimeistely.

4.2 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimukselliseksi lähestymistavaksi valittiin laadullinen tutkimus (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161–164). Laadullinen tutkimus sopii hyvin ihmisen elämän, kokemusten, ajatuksien ja tunteiden tutkimiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten välisiä sosiaalisia merkityksiä. Tavoitteena on tuottaa tietoa, ymmärrystä ja kuvata sitä, miten ihmiset kokevat asioita, joita he pitävät merkityksellisinä omassa elämässään. Tämän tiedon pohjalta voidaan tehdä tulkintoja. Laadullisen tutkimuksen menetelmät antavat merkityksen havainnoille ja tuloksille, jotka taas vaikuttavat käytännön toimintaan edistäten parannuksia. (Vilkkä 2015, 118–120.) Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli tutkia ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksia liittyen yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen. Laadullinen tutkimus on joustava ja tiedon lisääntyessä aihetta, tavoitteita ja menetelmiä voidaan muuttaa tutkimuksen kuluessa (Puusa & Juuti 2020,6). Laadullisen tutkimuksen tutkimustyyli on tulkinnallista tutkimusta ja aihetta tarkastellaan kokemuksen sekä tutkimuksen kautta. Opinnäytetyössä yritettiin ymmärtää tutkittavien kokemuksia ja sanallisia ilmaisuja. Laadullinen tutkimus oli vuoropuhelua kirjallisuuden, tutkimustiedon, ikäihmisten, muistisairaiden, yrittäjien ja omien ajatusten kesken (Vilkkä 2021, 17–20). Tässä raportissa käytettiin sanojen toistamisen välttämiseksi tekstissä sanoja opinnäytetyö tai tutkimuksellinen kehittämistoiminta tarkoittaen niillä samaa asiaa.

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Tieteellisen tutkimustiedon hankinta ja analyysi

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys luotiin kirjallisuuskatsauksen avulla. Tie-
topohjana käytettiin sekä kotimaista että ulkomaista kirjallisuutta, tutkimuksia ja

artikkeleita. Eri lähteitä vertailtiin keskenään ja niistä valittiin parhaimmat sekä luotettavimmat lähteet.

Tutkimustiedon hankinnassa hyödynnettiin aikaisempia opintojaksoilla käytettyjä aineistoja, Karelia-Finnan tietokantoja sekä Julkkari-, Journal.fi, Medic- ja PubMed -tietokantojen tutkimustietoa. Ikäystävällisyyteen löytyi paljon kotimaisia ja ulkomaisia ajankohtaisia tutkimuksia ja muistiystävällisyyteen tietoa löytyi enemmän ulkomaisista tutkimuksista. Teoriatietoa löytyi paljon ja sitä jouduttiin rajaamaan, jotta teoria ei laajentunut liian suureksi. Kirjoittajan hanketyöhistoriasta sovellettiin aikaisempaa muisti- ja ikäystävällisyys kokemusta.

Avainsanoina käytettiin ikääntyminen, muistisairaus, muisti- ja ikäystävällisyys, muisti- ja ikäystävälliset palvelut, senioritalous, saavutettavuus, dementia friendly community, dementia friendly services, people living with dementia, age-friendly, active ageing, awareness, vaikutus, osallisuus, merkitys.

5.2 Aikaisemman hankeaineiston hankinta ja analyysi

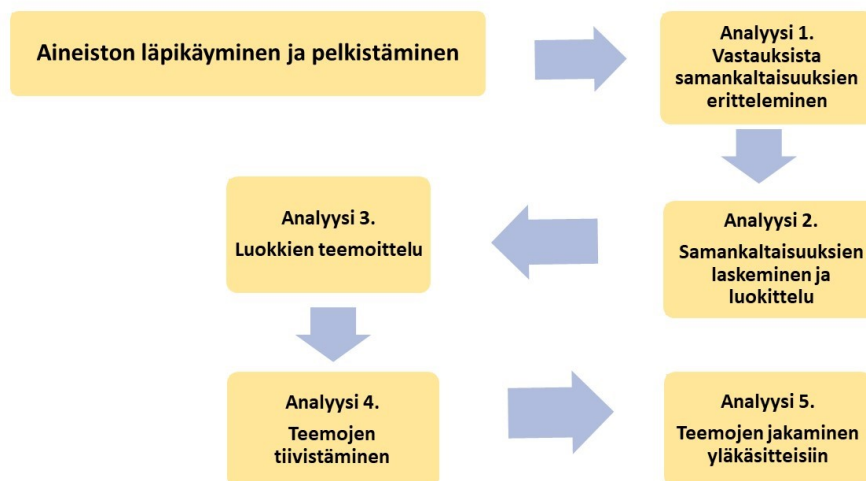
Toisena tutkimuksellisenä tiedontuotannon tehtävänä tutkittiin Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisempaa aineistoa. Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisemman aineiston käytölle opinnäytetyössä oli haettu ja saatu kirjallinen lupa hankkeesta ja ikääntyneiden ja muistisairaiden sekä yrittäjien kyselyaineistoa sai käyttää opinnäytetyön aineistona. Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisemman aineiston analysoinnissa tutkimusmenetelminä käytettiin laadulliseen menetelmään kuuluvaa sisältöanalyysiä ja analyysirunkona toimi tutkimuskysymykset. (Vilkkä 2015,163.) Koko aineisto koostui 1 700 ikääntyneen ja muistisairaahan haastatteluaineistosta, sekä 135 yrittäjän kyselylomakkeiden vastauksista.

Aikaisemman aineiston materiaali rajattiin niin, että aineistosta etsittiin keskeisiä vastauksia vain tutkimuskysymyksiin, joita olivat:

1. Millaisia mielipiteitä muistisairaat ja ikääntyneet olivat tuoneet esille yritysten palveluista ja miten yritykset olivat kehittäneet palveluitaan ja vastasivatko nämä toisiaan?
2. Mitä mieltä yrittäjät olivat olleet Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen osallistumisesta?

Tutkimuskysymyksien vastauksien perusteella aineistosta käsiteltiin vain 55 muistisairaana ja ikääntyneen vastauksia sekä vain 67 yrittäjän vastauksia. Muistisairaiden vastauksia ei ole eritelty aikaisemmassa aineistossa, joten ikääntyneiden ja muistisairaiden vastauksia käsiteltiin opinnäytetyössä yhtenä. Yrittäjien vastaukset koostuivat 21 eri toimialan yrittäjien vastauksista.

Ensimmäisessä analyysivaiheessa vastauksista eriteltiin samankaltaisuudet ja toisessa analyysivaiheessa samankaltaisuudet laskettiin ja luokiteltiin (kuvio 5). Kolmannessa analyysissä lasketut luokat teemoitettiin ja neljännessä vaiheessa teemat tiivistettiin. Viidennessä analyysivaiheessa teemat koottiin yläkäsitteisiin. (Vilkkä 2015, 163–164.)



Kuvio 5. Sisältöanalyysin toteutusprosessi.

5.3 Fokusryhmähaastattelun toteutus ja analyysi

Raportissa käytettiin saman asian toistamisen välttämiseksi tekstissä sanoja haastateltavat tai ikääntyneet tarkoittaen samaa asiaa.

Opinnäytetyössä käytettiin kolmantena tutkimuksellisenä tiedonhankintamenetelmänä fokusryhmähaastattelua. Haastattelu perustuu vapaaehtoisuuteen sekä luottamuksellisuuteen ja haastattelijä ohjaa haastattelua vuorovaikutteisesti haastateltavien kesken (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori 2017, 17–19).

Fokusryhmähaastattelu toteutettiin Etelä-Pohjanmaan paikkakunnalle missä oli 34 muisti- ja ikäystävällistä yritystä ja haastattelu toteutettiin muistiyhdistyksen käsityöryhmälle, johon osallistuu noin 30 henkilöä. Haastatteluun valikoitui kuusi vapaaehtoista paikkakunnan ikääntynyttä. Muistisairaita ei ollut tietävästi mukana tässä haastattelussa, ainakaan haastateltavat eivät tuoneet tätä esille. Haastateltavat olivat kaikki naisia ja heidän keski-ikänsä oli 71 vuotta. Ryhmäkokoo oli sopiva ja mahdollisti kaikkien osallistumisen keskustelulle.

Ennen keskustelun aloittamista osallistujat antoivat luvan haastattelun tekemiseen ja allekirjoittivat lupalomakkeen (liite 5). Haastateltaville kerrottiin haastattelun tarkoitus ja sen kulku, sekä kerrottiin muisti- ja ikäystävällisten yritysten olemassaolosta paikkakunnalla, mutta ei kerrottu keitä yritykset olivat. Haastattelun runkona toimi viisi tutkimusongelmaan liittyvää kysymystä (liite 6):

1. Mitä ovat muisti- ja ikäystävälliset palvelut haastateltavien mielestä?
2. Tietävätkö haastateltavat paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisten yritysten palveluista?
3. Ovatko haastateltavat käyttäneet näitä palveluita ja minkälaisia kokemuksia heillä on palveluista?
4. Auttavatko ja vaikuttavatko palvelut haastateltavien elämää?
5. Miten palveluita tulisi kehittää niin, että he hyötyisivät palveluista?

Fokusryhmähaastattelu eteni kysymys kerrallaan. Kysymys toistettiin uudelleen, jos haastateltavat eivät enää pysyneet aiheessa. Haastattelua ohjattiin

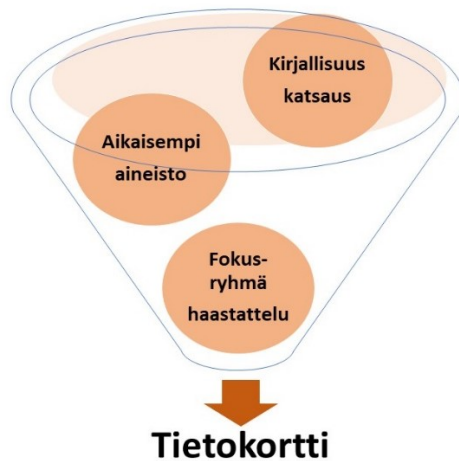
kannustavasti sekä pitäydyttiin kysymyksissä eikä johdatellut haastateltavia. Haastatteluilmapiiri oli rento ja luottamuksellinen. Haastattelu toi ikääntyneiden äänen kuuluville. Haastattelu kesti 40 minuuttia ja keskustelu eteni vuoropuheluna eikä päällekkäistä puhumista esiintynyt. Hiljaisin puhuja osallistui keskusteluun 20 puheenvuorolla ja vilkkain osallistuja 59 puheenvuorolla.

Haastattelu nauhoitettiin ja sen aikana tehtiin muistiinpanoja haastateltavien vastauksista. Nauhoitus litteroitiin Microsoft Wordin litterointiohjelman avulla. Litterointi aineisto koostui 22 sivusta tekstiä. Haastattelussa esiintyneitä täytesanoja ei kirjattu litteroituun tekstiin.

Aineistolle tehtiin laadullinen sisältöanalyysi. Ensimmäisessä analyysissä samankaltaiset vastaukset ryhmiteltiin ja sijoitettiin tutkimuskysymysten alle. Toisessa analyysivaiheessa vastaukset laskettiin ja kolmannessa analyysivaiheessa tutkimuskysymykset tiivistettiin kolmen pääkysymyksen alle.

5.4 Opinnäytetyön kehittämistehtävän toteutus

Tavoitteena oli ymmärtää ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten kokemuksia yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen liittyen ja kehittää yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen, aiemman hankeaineiston ja fokusryhmähaastattelun tutkimustulosten pohjalta kehitettiin kirjallinen tietokortti. Tietokortti on yhteenveto näiden kolmen tutkimusmenetelmän tuloksista. Tietokortin kehittämisessä käytettiin keskeisiä teemoja, joita nousi ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksista, mielipiteistä ja ideoista yritysten muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämiseen liittyen (kuvio 6).



Kuvio 6. Opinnäytetyön kehittämistehtävä.

6 Tulokset

6.1 Tutkimuksellisen tiedontuotannon tehtävän tulokset

Tutkimuksellisen tiedontuotannon tehtävänä oli tutkia aikaisemman aineiston avulla millaisia mielipiteitä muistisairaat ja ikääntyneet olivat tuoneet esille yritysten palveluista ja miten yritykset olivat kehittäneet palveluitaan? Vastasivatko nämä tulokset toisiaan ja mitä mieltä yrittäjät olivat olleet Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen osallistumisesta (liite 4).

6.1.1 Ikääntyneiden ja muistisairaiden mielipiteitä yritysten palveluista

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisemman aineiston sisältöanalyysin tärkeimmiksi tuloksiksi nousi muistisairaiden henkilöiden ja ikääntyneiden mielipide yritysten asiakaspalvelusta. Tärkeimmäksi koettiin kiireetön, ystävällinen, kohtelias, ihminen ihmiselle palvelu sekä helposti saatavilla apua tarjoava asiakaspalvelija. Lisäksi ikääntyneet ja muistisairaat kokivat palveluissa käymisen tuottavan iloa ja virkistystä.

Muistisairaat ihmiset ja ikääntyneet toivoivat, että yrityksissä olisi tilaa liikkua apuvälinein ja enemmän levähdyspaikkoja. Ulko-ovet koettiin painaviksi käsitellä ja inva-wc:n avaamisen pyytäminen kassalta oli hankalaa. Tuotteiden hintojen kirjainkokoja haluttiin suuremmaksi ja tarkennuksia tuotteiden alennushintoihin. Opastekylttien toivottiin olevan selkeämpiä ja näkyvämpiä. Kaupoissa koettiin olevan liikaa tuotteita ja monista vaihtoehtoista oli vaikea valita. Muistisairaat ja ikäihmiset kokivat, ettei tuotteita löydy helposti, koska niiden paikkoja muutetaan liian usein ja tuotteita oli myös vaikea saada korkeilta hyllyiltä. Yrityksissä taustalla kuuluvan musiikin koettiin häiritsevän palveluissa asiointia vaikeuttaen mm. kuulemista. Muistisairaat ja ikäihmiset kokivat tärkeiksi lähellä olevat paikalliset palvelut ja kotiin tuotavat palvelut. Digitaalisten laitteiden ja erilaisten automaattien käyttö koettiin hankalaksi. Pankkien fyysisiä kassapalveluja toivottiin edelleen ja rahalla maksaminen oli tärkeää (liite 1).

Sisältöanalyysin yhteenvedona ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten mielipiteistä yritysten palveluista tärkeimmiksi nousivat asiakaspalvelu, palveluympäristön selkeys ja esteettömyys ja palvelujen saavutettavuus (kuvio 7).



Kuvio 7. Yhteenveto ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten mielipiteistä yritysten palveluista.

6.1.2 Yritysten toimenpiteet palveluiden kehittämiseksi

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaan aikaisemman aineiston sisältöanalyysistä tuli esille, että yrittäjät olivat parantaneet asiakaspalvelun laatua hankkeen aikana ja olivat huomioineet asiakaspalveluissaan erityisesti muistisairaat yksilöllisesti ja kiireettömästi. Yrittäjät kokivat, että palvelutilanteissa asiakkaille puhuttiin selkeämmin ja rauhallisemmin sekä neuvottiin asioita ymmärrettävämmin. Yritykset olivat muuttaneet tilojaan helpompikulkuisemmiksi ja esteettömiksi. Istumapaikkoja oli lisätty ja mietitty hyllyjen korkeuksia sijoittamalla tuotteita uudelleen. Opasteita ja hinnastoja oli tuotu paremmin esille.

Sisältöanalyysin tuloksista tuli esille, että yrittäjien tieto muisti- ja ikäystävällisyydestä oli lisääntynyt. Lisäksi henkilökuntaa oli koulutettu, muistisairaiden ja ikääntyneiden kohtaamisesta sekä asiakaspalvelusta. Yritykset olivat lisänneet muisti- ja senioritapahtumia sekä erilaisia teemapäiviä (liite 2).

Sisältöanalyysin yhteenvedona yrittäjien vastauksista tuli esille, että yritykset olivat kehittäneet hankkeen aikana asiakaspalveluitaan ja palveluympäristöjään selkeämmäksi ja esteettömäksi. Yrityksien tieto muisti- ja ikäystävällisyydestä oli lisääntynyt (kuvio 8).



Kuvio 8. Yritysten toimenpiteet palveluiden kehittämiseksi.

6.1.3 Yrittäjien mielipiteet Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen osallistumisesta

Aikaisemman hankeaineiston sisältöanalyysin tuloksista tuli esille, että yrittäjät kokivat Muisti- ja ikäystävällisen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen valmennukset positiiviseksi kokemukseksi. Valmennukset antoivat yrittäjille tietoa muistisairauksista ja muisti- ja ikäystävällisyydestä. Yrittäjät kokivat saaneensa ideoita, miten palveluita kehitetään palvelupolun avulla. Valmennukset vahvistivat yrittäjien osaamista, palveluasenteita sekä muistisairaiden ihmisten ja ikääntyneiden parempaa huomioimista palveluissa. Yrittäjät kokivat saaneensa uusia ideoita ja näkökulmia toimitilojen esteettömyyden kehittämiseen (liite 3).

Hankkeeseen osallistuminen koettiin tuoneen positiivista näkyvyyttä, mainosta ja lisäarvoa yrityksille sekä yhteistyön lisääntyneen muiden yritysten ja muistiyhdistyksen kanssa (kuvio 9).



KUVIO 9. Yrittäjien kokemuksia Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa hankkeeseen osallistumisesta.

6.1.4 Vertailua palveluista ja niiden kehittämisestä

Aikaisemman hankeaineiston tutkimustuloksia yhteen vedettäessä ja vertailtaessa muistisairaiden ja ikääntyneiden mielipiteitä ja yritysten palveluiden kehittämistä keskenään, huomataan samankaltaisuuksia. Ikäihmiset ja muistisaira

toivoivat parempaa asiakaspalvelua ja kohtaamista, esteettömmämpiä kulkuväyliä ja tiloja sekä selkeämpiä opasteita ja hintamerkintöjä, joita yritykset olivat kehittäneet hankkeen aikana. Palveluiden saavutettavuuteen ikääntyneet toivoivat lisää kehittämistä, mutta hankkeen aikana yritykset eivät olleet tätä kehittäneet tai olivat erilaisten tapahtumien ja teemapäivien avulla. Monet yritykset sijaitsivat jo muistisairaita ihmisiä ja ikääntyneitä lähellä eli pienillä paikkakunnilla (kuvio 10).



KUVIO 10. Yhteenveto aikaisemman hankeaineiston muistisairaiden ja ikääntyneiden mielipiteistä ja yritysten palveluiden kehittämisestä.

6.2 Fokusryhmähaastattelun tulokset

Tutkimuksellisen tiedontuotannon tehtävänä oli tutkia fokusryhmähaastattelun avulla ikääntyneiden ja muistisairaiden tietämystä paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisistä yritysten palveluista ja palveluiden käyttämisestä sekä millaisia kokemuksia heillä oli palveluista. Haastattelun avulla tutkittiin, oliko palveluilla vaikutusta haastateltavien elämään ja miten palveluita tulisi kehittää, että he hyötyisivät palveluista.

6.2.1 Ikääntyneiden tietämys paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisten palveluista

Fokusryhmähaastattelun sisältöanalyysissä tuli esille, että ikääntyneet olivat huomanneet esimerkiksi kauppojen kehittäneen palveluitaan, selkeyttäneen opasteitaan, lisänneet istumapaikkoja ja hankkineet kevyempiä ostoskärryjä. Yleinen wc oli tullut ruokakauppaan asiakaskäyttöön. Ikääntyneet kertoivat, että kauppojen, kampaajan, kukkakaupan ja hammashoitajan kotiin vietävät palvelut olivat lisääntyneet.

Haastateltavista neljä henkilöä tiesi vain kuudesta yrityksestä, jotka olivat muisti- ja ikäystävällisiä yrityksiä. Näitä yrityksiä tiedettiin: kosmetologi, apteekki, kylpylä, kukkakauppa, linja-autoyrittäjä ja taksiryttäjä. Muisti- ja ikäystävällisiksi yrityksiksi miellettiin myös kotikampaaja ja yksi ruokakaupoista, jotka eivät olleet osallistuneet hankkeeseen.

Sisältöanalyysin yhteenvedona voidaan todeta, että haastateltavat olivat huomanneet yritysten kehittäneen palveluitaan mutta tiesivät vain kuudesta (34) muisti- ja ikäystävälliseksi koulutautuneesta yrityksestä. Yrityksistä tiedettiin, koska haastateltavat olivat käyttäneet näitä palveluita. Yrityksistä oli ollut lehti-juttua ja yritysten ovissa oli nähty Muisti- ja ikäystävällinen yritys -tarroja. Yksi haastateltava oli ollut Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeessa mukana ”mystery shoppaajana” (liite 7).

6.2.2 Muisti- ja ikäystävällisten palveluiden koettu vaikutus ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään

Fokusryhmähaastattelun sisältöanalyysissä tuli esille, että haastateltavat kokivat muisti- ja ikäystävällisiksi palveluiksi konkreettiset lähipalvelut, kaupan, pankin ja sivukyliltä kulkevan asiointiauton. Nämä palvelut olivat tärkeitä ikääntyneiden virkistymiseen ja muiden ihmisten tapaamiseen.

*Palveluihin ei tarvitse olla välttämättä aina sitä asiaakaan, kun se on sel-
laasta tuulettumista. (puhuja 5)*

Haastateltavien mielestä asiakaspalvelu yrityksissä oli sujuvaa. Asiakaspalveli-
jan ystävällisyyden koettiin lämmittävän kassalla, silloin kun se oli aitoa. Yliystä-
vällisyyttä ei koettu hyväksi.

*Kun kassa toivottaa jokaaselle hyvää päivänjatkoa, niin onhan se hianosti
sanottu, mutta ku mun mielestä ei tarvi sanoa kassajonos jokaaselle jonos
olevalle. (puhuja 11)*

Ikääntyneet olivat lisänneet myös omaa positiivista palautettaan asiakaspalvelii-
joille.

*Jokaisella on jotain hyvää, että jos ei, niin vaikkahan i kirjaimen piste. (pu-
huja 3)*

Ikääntyneet kokivat palveluiden olevan tärkeitä heille. Kosmetologilta koettiin
saavan jalkahoidon lomassa terveyskasvatusta ja kylpylän vastaanoton sekä ui-
mahallin ystävällinen palvelu toi iloa haastateltaville.

*Jalkahoidossa käyn useamman kerran vuodessa ja oon saanut terveys-
kasvatusta siinä samalla. (puhuja 9)*

*Kyllä moon Kuntsarin sitä M. kehunu, että voi että on niin mukava kun sä
oot täällä. (puhuja 5)*

Yrittäjien avustaminen esimerkiksi tavaroiden kantamisessa helpotti ikääntynei-
den asiointia kaupoissa.

*Sitten kun on tämmöisiä liikuntavammaisia niin että niitä autettaisiin. Tak-
siyrittäjäkin kulukoo sen asiakkaan kans kaupas ja kantaa asiakkaan kas-
sia. (puhuja 11)*

Vaikka tarvetta apuun olisi, avun pyytäminen koettiin vaikeaksi, ei haluttu vai-
vata omia lapsiakaan.

*Jotkut ovat niin komian luontoosia, etteivät ne käytä palveluita tai on
asenne: Mä en oo vielä niin vanha, että tarttisין palvelua, ei tarvi auttaa,
pitää pärjätä yksin, niin kuin on pärjännyt tähänkin saakka. (puhuja 8)*

Haastateltavat kokivat palveluiden hankalan käytön silloin kun ne sijaitsevat
kaukana tai ovat digitaalisia tai palveluilla on erilaisia rajoitettuja aukioloaikoja,
jotka hankaloittivat palveluissa asiointia. Tällaisista palveluja koettiin olevan esi-
merkiksi pankkipalvelut, postin- ja verovirastonpalvelut. Keskustelua herätti

kovasti paikkakunnan uuden hyvinvointikeskuksen automaattisten palvelujen käytön hankaluus kuten puhelinajanvarauksen ja itsenäisen ilmoittautumisen automaatilla.

Täti oli yrittänyt sanoa, että aina kun soittaa nii numero ei oo käytös. Että ny on niin hankalaa ne terveystakeskuksen sivut ei enää sillälailla löydy, ne muuttuu niin. (puhuja 5)

...siinä toimistos ei oo ketään, niin siinä sitten vanha pariskunta oli sen koneen ääres. Että mitenkä se ny toimii ja jos en olisi auttanu, niin ei olisi tullut mitään. (puhuja 11)

Yhteenvedona voidaan todeta, että muisti- ja ikäystävällisillä paikallisilla palveluilla koettiin olevan paljon vaikutusta haastateltavien elämään ja toimintakykyyn. Palveluissa asioiminen koettiin olevan viikon kohokohta. Haastateltavat kertoivat, että lähipalvelut tuovat virkistystä ja iloa elämään ja palveluissa käydessä tapaa muita ihmisiä. Asiakaspalvelijat koettiin olevan tärkeitä sosiaalisen kanssakäymisen kannalta. Haastateltavat kokivat, että yrittäjät auttavat heitä ja tuovat palveluitaan kotiin saakka. Yrittäjiltä saa opastusta ja apua silloin kun esimerkiksi fyysisten vaivojen vuoksi ei pysty suoriutumaan arjessa. Ikääntyneet mainitsivat tärkeäksi avuksi esimerkiksi siivouspalvelut, taksi- ja kampaajapalvelut.

6.2.3 Muisti- ja ikäystävällisyyden markkinointi

Haastateltavat kokivat, että palvelut ovat monesti niin itsestään selviä, ettei niihin tule kiinnitettyä huomiota. Mikään ei estä heitä käyttämästä paikkakunnan lähipalveluita. Haastateltavat eivät tienneetä kaikista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä. Haastateltavien mielestä muisti- ja ikäystävällisyyttä tulisi enemmän markkinoida ja he ideoivat, että yritykset voisivat mainostaa muisti- ja ikäystävällisyyttään yhteisellä ilmoituksella esimerkiksi ilmaissanomalehden tai paikallissanomien liitteeksi tehdyllä esitteellä. Lisäksi haastateltavat ideoivat, että joka kevät tai syksy kaupunki, paikallislehti ja yhdistykset järjestävät yhteistyötempauksen, jossa myös muisti- ja ikäystävälliset yritykset voisivat olla mukana markkinoimassa erityispalveluosaamistaan. Paperinen, konkreettinen

palveluopas, jota jaettaisiin koteihin, lisäisi myös ikääntyneiden mielestä asukkaiden tietoa muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä. Digitaaliset mainosalustat koettiin edelleen hankalaksi käyttää.

6.3 Kehittämistehtävän tulos

Kehittämistehtävänä luotiin kirjallinen yhteenveto eli tietokortti yrityksille ja kaikille muisti- ja ikäystävällisyydestä kiinnostuneille tahoille Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetusta vaikutuksesta muistisairaille ja ikääntyneille. Kirjallisuuskatsauksen, Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisemman aineiston ja fokusryhmähaastattelun tutkimustiedon pohjalta kehitetty tietokortti pohjautuu ikäihmisten mielipiteisiin ja toiveisiin, miten muisti- ja ikäystävällisyyttä voisi edelleen edistää tai kehittää yrityksissä. Tietokorttiin tiivistetään kirjallisuuskatsauksesta tutkimustietoa ikääntyneiden määrän kasvamisesta, muistisairaiden ihmisten määrä lisääntymisestä ja sen vaikutuksista yhteiskunnan eri toimintoihin (Euroopan komissio 2021; Muistiliitto 2022).

Tietokorttiin tiivistettiin ikääntyneiden ja muistisairaiden tärkeimmiksi kokemuksiksi yritysten palveluissa ystävällinen, kiireetön asiakaspalvelu ja kohtaaminen, palveluympäristön selkeys ja esteettömyys sekä lähipalveluiden saavutettavuus. Lisäksi korttiin tiivistettiin yritysten osallistuminen Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin valmennuksiin ja asiakaspalveluiden ja palveluympäristöjen kehittäminen (liite 9).

Tietokorttiin koostettiin, että eri toimialojen paikallisilla palveluilla koettiin olevan vaikutusta muistisairaiden ja ikääntyneiden päivittäiseen elämään, fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn sekä hyvinvointiin. Kortissa kerrottiin, että ikääntyneet ja muistisairaavat kokevat palveluissa asioimisen viikon koho-kohtana ja lähipalvelujen tuovan paljon virkistystä ja iloa heidän elämäänsä. Palveluissa koettiin tapaavan muita ihmisiä ja asiakaspalvelijat lisäsivät sosiaalista vuorovaikutusta. Yrittäjät tarjoavat apua ja vievät palveluita kotiin erityisesti

tilanteissa, joissa fyysisten rajoitteiden vuoksi ikääntyneiden päivittäisistä askareista suoriutuminen on haastavaa.

Tietokortissa kerrottiin, että opinnäytetyön tutkimus osoittaa, ettei ikääntyneet ja muistisairaat tienneet yrityksen erikoispalveluista. Paikkakunnan 34 muisti- ja ikäystävällisestä yrityksestä tiedettiin vain kuuden yrityksen palveluista. Tietokorttiin kirjattiin suositus yrityksille erityispalveluiden konkreettisesta markkinoinnista, joita olivat

- Muisti- ja ikäystävällinen yritys -tarra sijoittaminen näkyvällä paikalla osoittamaan, että kyseessä on erikoispalvelun osaava yritys.
- Yritysten yhteisen markkinointiesiteen kehittäminen esimerkiksi paikallislehden tai ilmaisjakelulehden liitteeksi tuomaan näkyvyyttä muisti- ja ikäystävällisistä palveluista.
- Kotitalouksiin jaettavan palveluoppaan kehittäminen parantamaan tietoisuutta muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä.
- Yritysten, kuntien ja yhteisöjen yhteisiin tapahtumiin osallistuminen ja tapahtumassa muisti- ja ikäystävällisten palveluiden markkinointi.

7 Pohdinta

7.1 Tulosten arviointi ja pohdinta

Rappe ym. (2018) tuovat esille, että muistiystävällisyys ja ikäystävällisyys ilmiöinä voidaan yhdistää, koska molemmissa ilmiöissä on samankaltaisuuksia. Ikäystävällisyys kattaa laajemmin ikääntyneiden asioita ja taas muistiystävällisyys huomioi enemmän muistisairaiden ihmisten erityistarpeita. (Rappe ym. 2018, 24–25.) Muisti- ja ikäystävällisyys on näin ollen laaja ilmiö ja erittäin ajankohtainen aihe tällä hetkellä.

Opinnäytetyössä muisti- ja ikäystävällisyyttä tarkasteltiin yrittäjien, ikääntyneiden ja muistisairaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli tutkimuksellisen

kehittämistyön avulla kehittää yritysten muisti- ja ikäystävällisyyttä. Tavoitteena oli syventää ymmärrystä ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksista liittyen yritysten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen ja tuottaa tietoa Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistykselle Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetuista vaikutuksista muistisairaille ihmisille ja ikääntyneille. Tämän selvittämiseksi opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa käytettiin tieteellisen tutkimustiedon lisäksi Muisti- ja ikäystävällisen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen aikaisempaa aineistoa ja fokusryhmähaastattelua. Tutkimuksellisenä tiedontuotannon tehtävänä selvitettiin, millaisia kehittämisideoita ikääntyneet ja muistisairaavat olivat tuoneet esille paikkakuntien yritysten palveluista ja millä tavalla yritykset olivat kehittäneet palveluitaan hankkeen aikana.

Tutkittaessa tuli esille, että Muisti- ja ikäystävälliseen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen oli osallistunut paljon muistisairaita ja ikääntyneitä eli 1 700 henkilöä, joista käsiteltiin vain 55 ikäihmisen ja muistisairaahan vastauksia. Hankkeen aineistossa ei ole eritelty muistisairaiden vastauksia kaikista vastauksista, joten vastauksia käsiteltiin yhtenä. Muistisairaiden ja ikääntyneiden lisäksi hankkeeseen oli osallistunut yhteensä 135 eri toimialan yritystä, joista käsiteltiin vain 67 yrittäjän vastauksia.

Fokusryhmähaastattelun avulla oli mielenkiintoista selvittää, miten ikääntyneet kokivat paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisten yritysten palvelut kolmen vuoden jälkeen, siitä kun Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hanke oli päätynyt. Fokusryhmähaastattelumenetelmällä saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, haastateltavien yhteisten kokemusten ja käsityksien avulla (Hyvärinen ym. 2017, 17–19). Haastattelu oli helppo toteuttaa paikkakunnalle, jossa oli paljon muisti- ja ikäystävälliseksi kouluttautuneita yrityksiä.

Ystävällinen ja arvostava asiakaspalvelu kohtaamisineen sekä elämyksellisyys palveluissa jättävät ikääntyneelle ja muistisairaalle asiakkaalle hyvän mielen pitkäksi aikaa ja asiakas kokee, että hänestä välitetään ja näin asiakas voi palata palveluun myös uudelleen (Koistinen & Kohijoki 2022, 20–21). Opinnäytetyön tärkeimmäksi tutkimustulokseksi nousi esille yritysten asiakaspalvelu. Apua

tarjoava, ystävällinen ihminen ihmiselle asiakaspalvelu toi iloa sekä palveluissa käyminen koettiin virkistävän ja muiden ihmisten tapaaminen tärkeäksi. Yrittäjät olivat kehittäneet asiakaspalveluitaan niin että muistisairaat ja ikääntyneet asiakkaat huomioitiin yksilöllisesti ja kiireettömästi. Muisti- ja ikäystävällistä palvelua on se, että ikääntyneet ja muistisairaat huomioidaan yhtä tärkeinä asiakaina kuin muutkin asiakkaat. Usein asiakaspalvelija voi olla ikääntyneelle tai muistisairaalle viikon ainut ja tärkein sosiaalinen kontakti.

Esteetön ympäristö mahdollistaa palvelujen turvallisen ja toimivan käyttämisen sekä liikkumisen apuvälinein erilaisista rajoituksista ja ikääntymisestä huolimatta. Esteettömyyteen liittyvät selkeät opasteet, kevyesti käsiteltävät ovet, lähelle palvelupaikkaa sijoittuvat pysäköintipaikat sekä kuulemisen ja näkemisen esteettömyys. (Valtioneuvosto 241/2017; THL 2022.) Opinnäytetyön toiseksi tärkeimmäksi tutkimustulokseksi nousi palveluympäristön selkeys ja esteettömyys, jota yritykset olivat myös kehittäneet hankkeen aikana. Yritykset olivat muuttaneet tilojaan helpompikulkuisemmiksi, lisänneet levähdyspaikkoja, mietti-neet hyllyjen korkeuksia sekä selkeyttäneet opasteita ja hintatietoja. Ikääntyneet olivat huomanneet, että kaupat olivat kehittäneet liiketilojen esteettömyyttä, kauppoihin oli hankittu kevyempiä ostoskärryjä, opasteet olivat selkeytyneet ja istumapaikat lisääntyneet.

Opinnäytetyön kolmanneksi tärkeimmäksi tulokseksi nousi palvelujen saavutettavuus lähipalveluiden säilymisenä sekä kotiin vietävien palveluiden avulla. Yritykset eivät olleet kehittäneet saavutettavuuttaan hankkeen aikana, mutta olivat järjestäneet ikääntyneille ja muistisairaille erilaisia seniori- ja teemapäiviä tuoden tällä tavalla palveluita lähemmäksi heitä. Vaikka hankkeen aikana kotiin vietävät palvelut eivät olleet lisääntyneet, niin ikääntyneet kokivat kolmen vuoden jälkeen, että nämä palvelut olivat kuitenkin lisääntyneet. Tätä pohtiessa Korona on saattanut lisätä yritysten kotiin vietävien palveluiden määrää hankkeen jälkeen.

Ikääntyvät saattavat kokea, että on heikkoutta, jos joutuu pyytämään apua toisilta (Varjokoski 2021,198). Opinnäytetyön tulokset vahvistavat tämän.

Ikääntyneet kokivat lähipalvelujen käytön helpoksi ja auttavan heitä arjessa. Palveluilla oli suuri merkitys silloin kun esimerkiksi fyysiset vaivat estivät palveluissa käymisen, mutta avun pyytäminen koettiin olevan tosi vaikeaa.

Suuret kauppakeskukset, palveluiden kaukainen sijainti ja palveluiden asiointirajoitukset vähentävät saavutettavuutta. Muistisairaat ja ikääntyneet voivat joutua syrjäytyneiksi, silloin jos heillä ei ole mahdollisuus itsenäisesti käyttää palveluita. (Tamminen ym. 2021,391.) Opinnäytetyössä ilmeni, että maaseudun syrjäkylistä taajamien keskustojen palveluihin siirtymistä helpottivat taksipalvelut tai asiointiautot. Palveluiden saavutettavuuden varmistaa se, että ne ovat lähellä asiakkaita ja helposti heidän käytettävissään. Tämä mahdollistaa palvelujen itsenäisen käytön tai tarvittaessa kuljetuspalveluiden hyödyntämisen palveluihin pääsemiseksi.

Teknologia kehittyy nopeasti ja digitaliset palvelut lisääntyvät erilaisissa palveluissa kuten esimerkiksi liikealalla, terveydenhuoltoalalla ja muissa yhteiskunnan palveluissa. Digitalisaatio ei korvaa ihmisen ihmiselle palvelua kokonaan (Paatero 2023). Palveluiden digitaalisuuden lisääntyminen voi vaikeuttaa ikääntyneiden palveluissa asiointia ja aiheuttaa eriarvoisuutta (Siirilä, Rantanen, Pailonen 2023,165–167,175). Opinnäytetyö osoitti, että muistisairaat ja ikääntyneet kokivat edelleen digitaalisten palveluiden käyttämisen hankalaksi. Näitä palvelun tuottajia koettiin olevat: posti, pankit, verotoimisto ja hyvinvointikeskuksen palvelut. Digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii käyttäjiltä välineitä sekä osaamista ja jos ikääntyneillä on osaamista, välineitä ei välttämättä haluta käyttää. Lisäksi maaseudun syrjäseuduilla digitaaliset yhteydet eivät kaikkialla toimi. Digitaalisten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyden saavutettavuuden kehittäminen vaatii vielä kovasti työtä. Ikääntyneiden tulisi saada henkilökohtaista selkeää opastusta ja helppokäyttöisempiä palveluita digitaalisuuden rinnalle. Muistisairaus ja ikääntyminen voivat hidastaa digitaalisten välineiden käyttämisen oppimista. (Rappe ym. 2018, 115–117.) Teknologian lisääntymisen vaarana on syrjäytymisen lisääntyminen (Tamminen ym. 2021, 390–391).

Muistisairaita ei tarvitse eristää palveluiden käyttämisestä (Darlington ym. 2021, 1712,1717–1719). Ikäihmisten määrän lisääntyminen lisää myös muistisairaiden ihmisten määrää. Arvioidaan että muistisairaiden ihmisten määrä tulee kaksinkertaistumaan vuoteen 2030. (Valtioneuvosto 2020,17.) Näin ollen erityispalveluosaamista tullaan tarvitsemaan yhä enemmän. Muisti- ja ikäystävällisyys tiedon lisääminen lisää myös suvaitsevaisuutta ja vähentää muistisairauteen kuuluvaa stigmaa.

Yritysten koulutus on tärkeää, jotta ikääntyneet ja muistisairaavat tulisivat hyväksytyksi osaksi nyky-yhteiskuntaa (Connel & Page 2018, 24–25). Opinnäytetyössä tuli esille, että yrittäjät olivat kokeneet Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen hankkeen valmennukset positiivisena kokemuksena. Hanke oli lisännyt heidän tietoa muisti- ja ikäystävällisyydestä, vahvistanut heidän osaamistaan, sekä muuttanut heidän palveluasenteitaan. Lisäksi yrittäjät olivat kokeneet saaneensa ideoita palvelujen kehittämiseen. Hankkeeseen osallistuminen koettiin tuoneen yrityksille lisäarvoa ja näkyvyyttä sekä lisänneen yhteistyötä muiden yritysten ja muistiyhdistyksen kanssa. Koulutuksia tulisi lisätä, jos halutaan luoda lisää muisti- ja ikäystävällisiä palveluita.

Muistisairaiden ja ikääntyneiden saadessaan itse hoitaa asioitaan, pysyvät he toimintakykyisempinä ja kokevat merkityksellisemmäksi elämänsä ja positiivisemmaksi kotona asumisen (Rajaniemi & Rappe 2022,10). Yrityksien palveluilla onkin suuri merkitys ikääntyneiden ja muistisairaiden elämään, koska he haluavat käyttää yritysten palveluita ja elää aktiivista elämää yhteisöissä ja yhteiskunnassa sekä osallistua myös palveluiden kehittämiseen sairauksistaan ja rajoituksistaan huolimatta. Hyvinvoivilla muistisairailla ja ikääntyneillä on vaikutusta yhteiskunnan talouteen (Jämsen & Kukkonen 2020, 6–7).

Yritykset voivat toimia hyvinvoinnin ja terveyden tukijana julkisten palveluiden lisäksi. Opinnäytetyössä tuli esille, että muisti- ja ikäystävällisyyden tulisi koskettaa kaikkia yhteiskunnan sektoreita. Julkiset palvelut eivät pelkästään riitä, vaan tarvitaan palveluiden saavutettavuuden turvaamiseksi yhteistyötä eri toimialojen

yrittäjien lähipalveluiden ja kuljetuspalveluiden kanssa, jotta ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten olisi helpompi saavuttaa ja käyttää palveluita.

Yritysten on hyvä ymmärtää ikääntyneiden ja muistisairaiden lisääntyminen yhteiskunnassa ja tulisi ymmärtää tämän kuluttajaryhmän taloudellinen arvo liiketoiminnalleen (Connel & Page 2018,24). Ikääntyneet ja muistisairaamat tulisivatkin nähdä potentiaalisena ja kannattavina asiakkaina. Hyvä palvelu vastaa asiakkaan tarpeita mutta myös palvelun tarjoajan tavoitteita. Palveluiden säilyminen ja niiden käyttäminen paikkakunnilla pitävät kylät elävinä. Yritysten kehittäessä palveluitaan, vaikuttaa se heidän elinkelpoisuutensa säilymiseen.

Tutkimuksia kartoittaessa tuli esille, että muisti- ja ikäystävällisyyttä on kehitetty menestyksellisesti Euroopassa esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa, mutta myös Suomessa esimerkiksi Karelia-ammattikorkeakoulussa ja Ikäinstituutissa. (Hoof Van, Kazak ym. 2018, 2–4; Jämsen ym. 2017; Rappe ym. 2018.) Opin- näytetyö vahvistaa muiden aineistojen kanssa muisti ja ikäystävällisyyden kehittämisen tärkeyden.

Muistisairaiden ja ikääntyneiden osallistuessa aktiivisesti yhdessä tekemiseen, kehittämiseen ja yhteisestä hyvästä nauttimiseen, on sillä positiivisia vaikutuksia heidän kokonaisvaltaiseen toimintakykyynsä ja terveyteensä (WHO 2023, 6,8–10). Palvelujen käyttäjien osallisuudelle tulisi antaa mahdollisuuksia ja yli 70-vuotiaita kannattaa ottaa mukaan kehittämiseen, koska he ovat kiinnostuneita ympäristöstään ja tällä on positiivisia vaikutuksia heidän itsetuntoonsa. (Niemi- salo & Hokka 2020). Opinnäytetyön tutkimustuloksissa tuli esille samansuuntaisia tuloksia kuin aiemmin esitetyssä teoriassa liittyen muisti- ja ikäystävällisiin palveluihin sekä kehittämiseen. Opinnäytetyön avulla pystyttiin osoittamaan, että yrittäjien saadessa opastusta yritysten muisti- ja ikäystävällisten palveluiden kehittämiseen, sillä on vaikutuksia ikääntyneiden elämään ja ikääntyneiden osallistuessa palveluiden kehittämiseen, palvelut voivat kehittyä. Muistisairaita ihmisiä ja ikääntyneitä tulisi hyödyntää rohkeasti yhteiskuntaa kehittäessä.

Muisti- ja ikäystävällisen yritys -mallin koettuja vaikutuksia tutkiessa, sillä oli positiivista merkitystä yritysten palveluiden kehittymiseen, yritysten asiakaspalveluun ja yrittäjien asenteisiin ja lisäksi ikääntyneiden elämään ja toimintakykyyn. Ikääntyneet eivät vain tienneet keitä yritykset ovat. Vain kuudesta (34) paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisestä yrityksestä tiedettiin, koska heistä oli luettu lehdestä, tai yritysten ovista oli nähty Muisti- ja ikäystävällinen yritys -tarroja. Ikääntyneet olivat huomanneet myös, että jotkut kaupat olivat kehittäneet palveluitaan. Muisti- ja ikäystävällisiksi yrityksiksi miellettiin myös muutamia ei koulutautuneita yrityksiä. Epätietoisuus erityispalveluista johtui yritysten riittämättömästä panostuksesta palveluidensa markkinointiin. Yritysten olisi hyödyllistä korostaa muisti- ja ikäystävällistä erikoisosaamistaan markkinoinnissaan. Tarve näille palveluille on olemassa, mutta ikääntyneet ja muistisairaat eivät ole tietoisia niistä. Hankkeen aikana yritykset olivat saaneet positiivista näkyvyyttä, mutta tätä näkyvyyttä ei ole hyödynnetty asianmukaisesti.

Markkinointi voidaan mieltää pakolliseksi kuluksi, mutta sen tehtävänä on kuitenkin lisätä yrityksen taloudellista tuottoa. Jos ostaminen heikentyy, tulee mainosten sisältöjä tarkentaa ja kohdentaa oikein. (Makkonen 2020.) Fokusryhmähaastattelussa ikääntyneiden ideoivat, että yritykset voisivat mainostaa muisti- ja ikäystävällisyyttä yhteisellä ilmoituksella esimerkiksi ilmaissanomalehteen tai paikallissanomiin tehdyn liitteen avulla. Lisäksi yritykset voisivat olla mukana markkinoimassa muisti- ja ikäystävällisyyttään, kaupungin, paikallislehden ja yhdistyksien järjestämässä yhteistyötempauksessa. Paperinen, konkreettinen palveluopas, jota jaettaisiin koteihin, lisäisi myös ikääntyneiden mielestä asukkaiden tietoa muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä.

Jämsenin & Kukkonen (2020) ikäystävällisen yrityksen kriteerit ovat sovellettavissa myös muistiystävällisiin palveluihin. Näitä ikäystävällisiä kriteerejä ovat: yksilöllisyys, vuorovaikutus ja turvallisuus asiakaspalvelussa, saavutettavuus ja esteettömyys yrityksissä, viestinnän ja markkinoin ikäystävällisyys, työnantajana ikäystävällisyys osaamisen kehittäminen sekä tuotteiden ja palveluiden kohdentaminen ikääntyneille. (Jämsen & Kukkonen 2020,10.) Opinnäytetyön tuloksista tuli esille, että kaikki muut kriteerit toteutuivat yrityksissä, mutta ei viestintä ja

markkinointi. Muisti- ja ikäystävällisyyskriteerit jäävät siis vajaaksi. Opinnäytetyön tuotoksena luotiin tutkimustuloksien perusteella tietokortti. Tietokortti sisältää tiivistelmän tutkimustuloksista ja kehittämisideoista ja toimii apuvälineenä muisti- ja ikäystävällisyys tiedon levittämisessä ja on suunnattu yrityksille ja kaikille aiheesta kiinnostuneille.

Opinnäytetyön tutkimuksen heikkouksia olivat, ettei tutkimuksessa saatu muistisairaiden ääntä kuuluville, koska muistisairaita ei ole eritelty aikaisemmasta aineistosta ja näin ei saatu tarkempaa tietoa muistisairaiden kehittämisideoista. Jatkotutkimuksissa tai kehitysprojekteissa olisi suositeltavaa ottaa muistisairaatt kohdennetummin mukaan ja tuloksista eritellä heidät tarkemmin huomioiden heitä koskeva eettisyys. Muistisairailla ihmisillä on tarkempaa heitä koskevaa kokemusperäistä tietoa, jota voidaan käyttää palvelujen syvällisempään kehittämiseen. Tulisikin pohtia, miksi muistisairaiden ihmisten ääni hukkuu ja ohiteaanko heidät tutkimuksissa ja kehittämisessä.

Vaikka opinnäytetyössä ei tutkittu julkisten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyttä se nousi ongelmaksi ikääntyneiden haastattelussa. Muisti- ja ikäystävällisyyttä voisi soveltaa julkisten palveluiden asiakaspalveluihin, kohtaamisiin ja digitaalisiin palveluihin.

Muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämisellä edistetään myös taloudellisuutta ja säästetään yhteiskunnan kustannuksia (Koistinen ym. 2022, 18, 27). Me kaikki ikäännymme ja muisti- ja ikäystävälliset palvelut ovat hyväksi kaikille (Topo 2016). Opinnäytetyö lisää ymmärrystä ikäihmisten ja muistisairaiden ihmisten palveluiden käyttämisestä. Tutkimalla ja kehittämällä muisti- ja ikäystävällisyyttä rakennetaan hyvää tulevaisuutta meille kaikille. Palveluiden kehittäminen esimerkiksi erilaisten hankkeiden ja projektien muodossa on tuloksellista. Ilmiö tuo yhteen yritykset ja kolmannen sektorin. Opinnäytetyön tuloksista hyötyvät Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys, Etelä-Pohjanmaan yritykset, sekä muut muisti- ja ikäystävällisyydestä kiinnostuneet tahot.

Ikäystävällisyys muodostaa laajan kokonaisuuden, ja siihen on kiinnitetty paljon huomiota tutkimuksissa ja kehittämisessä. Muistiystävällisyys on erityisosa-alue, joka ansaitsee lisää huomiota, sillä sen merkitys on yhtä suuri kuin ikäystävällisyyden. Opinnäytetyössä on korostettu muistiystävällisyyttä rinnakkain ikäystävällisyyden kanssa. Tämä on tärkeää, koska muistisairaiden määrän odotetaan kasvavan tulevaisuudessa ikääntyvän väestön lisääntyessä.

7.2 Opinnäytetyön prosessin arviointi

Opinnäytetyön kehittämisprosessi eteni spiraalimallin mukaisesti (Jyrkämä 2022). Prosessin aikana toteutettiin eri tehtäviä, joita olivat: tietopohjan kerääminen, aikaisemman aineiston analysointi, fokusryhmähaastattelu, tulosten analysointi ja opinnäytetyön raportointi. Tehtävät etenivät vaiheesta toiseen ja ennen seuraavaan tehtävään siirtymistä suoritettiin reflektointia tehtävän toteutumisesta, tietoa täydennettiin ja tarkennettiin sekä palattiin tarvittaessa edelliseen tehtävään uudelleen.

Opinnäytetyön aikataulu ei edennyt suunnitelmien mukaan. Aikataulu venyi keväällä 2023, koska alkuperäinen suunnitelma muuttui kehittämismenetelmän ja kohderyhmän osalta. Alkuperäinen suunnitelma (learning cafe) muuttui fokusryhmähaastatteluksi ja alkuperäinen kohderyhmä ammattilaiset, muuttuivat muistisaira-at ja ikääntyneet. Opinnäytetyön raportointi ja pohdintaosuus vei odotettua enemmän aikaa.

Opinnäytetyön teoria vastasi viitekehyksen tietoja ja tiedonhankintamenetelmät toteutuivat suunnitelman mukaan. Ilmiöön löytyi tieteellistä laadukasta tutkimustietoa kotimaisista ja ulkomaisista tutkimuksista, tieteellisistä julkaisuista ja erilaisista artikkeleista sekä opintojaksoilla käytetyistä aineistoista. Muisti- ja ikäystävällisyyteen oli tehty ajankohtaisia kehittämistutkimuksia. Mielenkiintoisista lähteistä pyrittiin valitsemaan laadukkaimmat ja luotettavimmat. Teoriatietoa löytyi paljon ja sitä täytyi rajata, jotta teoria ei laajentunut liian suureksi. Työhistoriasta hanketyössä, sovellettiin aikaisempaa muisti- ja ikäystävällisyys tietoa.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa asetetut tavoitteet olivat laajoja ja työn edetessä tavoitteet selkeytyivät ja konkretisoituivat. Aikaisemmasta aineistosta ja fokusryhmähaastatteluista tutkimusongelmiin saadut vastaukset mahdollistivat opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen.

Fokusryhmähaastattelu oli toimiva menetelmä. Haasteellisinta haastattelussa oli olla johdattelematta kysymyksiä ja siksi pitäydyttiin vain haastattelukysymyksissä. Pienen fokusryhmähaastattelun otoksen riittävyttä ja kerätyn aineiston laadullista pätevyyttä jäätin pohtimaan. Haastattelun tulokset saivat tukea teoriatiedosta ja aiemmasta aineistosta, mikä vahvisti tulosten laadullista pätevyyttä. Laajempi haastattelu opinnäytetyön puitteissa esimerkiksi koko maakunnan ikääntyneille olisi ollut aikataulullisesti haastavaa. Tällainen haastattelun toteutuminen olisi vaatinut tutkimusprojektin.

Tutkimusaineiston ja fokusryhmähaastattelun sisältöanalyysi oli sujuvaa ja analysoinnin rinnalla käytettiin teoriatietoa. Analyysiä toistettaessa saatiin samoja tuloksia teoriassa, aikaisemmassa aineistossa ja haastattelussa. Kaikki tulokset tukivat toisiaan, koska tietopohjaa oli riittävästi. Tutkimustulosten pohjalta saatiin kehitettyä tietokortti sekä aiheita jatkokehittämiseen.

Yhteistyö Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistyksen kanssa oli hyvää ja luottamuksellista. Yhteistyö, vertaisarvioinnit ja keskustelut opinnäytetyön ohjaajan sekä opiskelijaryhmän kanssa olivat opinnäytetyötä kehittäviä. Opinnäytetyö edisti ammattitaitoa, tutkimisprosessin ja tutkimusmenetelmien sekä muisti- ja ikäystävällisyyden osalta. Opinnäytetyö syvensi ajattelua ja edisti ammatillista kehittämistyötä. Syväoppimisen ja itsereflektoinnin menetelmänä käytettiin oppimispäiväkirjaa. Päiväkirjaan kirjattiin opinnäytetyön prosessin kulku, hiljainen tieto, johdopäätökset aineistosta, sekä yhteenveto vertaisarvioinneista ja ohjaajan palautteista. Päiväkirja tuki hyvin oppimista.

7.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus on tutkimukselliselle tiedolle keskeistä ja siihen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Luotettavuus kohdistuu tutkimustietoon, tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. Sisäinen pätevyys liittyy käytettävien käsitteiden ja tehtyjen valintojen johdonmukaisuuteen, mittareiden ja tutkimusasetelmien toimivuuteen. Tuloksien testipysyvyys tarkoittaa toistettavuutta eli päästään samoihin tuloksiin, kun jos sama henkilö tutkii aineistoa kahdella eri kerralla tai päästään samaan tulokseen jonkun toisen tutkijan kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Opinnäytetyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita rehellisyydessä, huolellisuudessa ja eettisyydessä huomioiden tietosuojakäytännöt (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Muistiyhdistykseltä kysyttiin lupa aikaisemman aineiston käyttämiseen ja aineisto oli käytettävissä. Aikaisemmassa aineistossa ei ollut henkilöiden terveystietoja tai muita arkaluonteisia tietoja ja yrittäjät olivat hankkeen alussa sitoumuslomakkeella allekirjoittaessaan sitoutuneet muuhunkin yhteistyöhön. Toisen omistamaa aineistoa käsiteltiin ja säilytettiin eettisesti ja asianmukaisesti, huomioiden tietosuojakäytännöt. Aineisto oli käytössä vuoden 2023 toukokuuhun saakka.

Tärkeimpiä eettisiä kriteereitä aikaisemman aineiston käsittelyssä ja fokusryhmähaastattelussa olivat yksityisyyden suojaaminen ja tietoon perustuva suostumus. Ikääntyneitä, jotka osallistuivat opinnäytetyön fokusryhmähaastatteluun, informoitiin aineiston kokoamisen tarkoituksesta, tiedon käsittelemisestä sekä vapaaehtoisuudesta. Ennen haastattelun aloittamista, haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen lupalomakkeen. Haastatteluun osallistuneita ei painostettu mukaan vaan osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen.

Toisten tutkimaa tietoa ja tuloksia kunnioitettiin viittaamalla niihin asianmukaisesti viitteillä ja annettiin toisen tutkimalle tiedolle se arvo mikä heille kuului (TENK 2012). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa lähteiden laatu (Vilkkä

2021, 186). Opinnäytetyön tietopohjaa koottiin kirjallisuudesta ja tutkimuksista. Eri lähteitä vertailtiin keskenään ja niistä valittiin vain parhaimmat sekä luotettavimmat. Lähteinä käytettiin sekä kotimaisia että ulkomaisia tutkimuksia ja artikkeleita.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tulee perustella menetelmälliset valinnat ja kuvata avoimesti tutkimusprosessin eri vaiheet, tekstisisällöt ja analysoidut tulokset. Laadullinen tutkimus on käyttäjälähtöistä ja reflektiivistä, jonka pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkimustuloksia arvioitaessa. (Vilkkä 2021, 19–21, 185–188). Opinnäytetyössä kuvattiin tutkimusaineiston kerääminen sekä perusteltiin menetelmälliset valinnat avoimesti. Teksti, tulokset ja päätelmät avattiin läpinäkyvästi ja tuloksia heikentävistä tekijöistä kerrottiin. Tutkimusaineisto oli luotettavaa ja tulokset olivat niin tarkkoja kuin mahdollista. Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että saadut tulokset vastasivat kirjallisuuskatsauksessa esille tulleiden tulosten kanssa samansuuntaisuutta. Tuloksia pystyttiin tarkentamaan teorian avulla ja silloin laadullisen tutkimuksen tulos oli luotettavampi.

Opinnäytetyön eettisyyden toteutumiseksi tutkimuksen arvioinnista tulee kertoa avoimesti, miten arviointi tehtiin ja mitkä asiat saattavat vaikuttaa tuloksiin (Vilkkä 2021, 197–199). Opinnäytetyön toteutuksessa esiteltiin selkeästi sisältöanalyysin toteutus. Fokusryhmähaastattelun tuloksia analysoidessa tuloksissa saattaa olla tulkinnallisuutta, joka voi pienentää tulosten luotettavuutta. Työhistoria aikaisempaan aineistoon oli läheinen, jonka vuoksi täytyi olla tarkkana, ettei omat käsitykset vaikuttaneet liikaa opinnäytetyön tuloksien tulkitsemiseen. Ennen aineiston käsittelyä purettiin ennakkokäsitykset ja henkilökohtaiset ajatukset. Tutkimusta tarkasteltiin objektiivisesti ulkopuolisena, mikä helpotti tiedon arviointia. Esteellisyyskysymyksissä noudatettiin varovaisuutta tutkimusta arvioitaessa ja päätöksenteossa. Tällöin tukeuduttiin teorial tietoon ja saatiin vahvistusta sille, että oltiin etenemässä oikeaan suuntaan.

7.4 Opinnäytetyön johtopäätökset

Opinnäytetyö vahvistaa muiden tutkimusaineistojen kanssa muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämisen tärkeyden. Opinnäytetyö kehitti muisti- ja ikäystävällisyyttä ja lisäsi tietoa Muisti- ja ikäystävällinen yritys -mallin koetusta vaikutuksesta. Opinnäytetyö vahvisti ja syvensi ymmärrystä muistisairaiden ja ikääntyneiden kokemuksista yritysten palveluiden käyttämisestä. Opinnäytetyön avulla pystyttiin osoittamaan, että yrityksien kehittäessä palveluitaan on vaikutusta ikäihmisten ja muistisairaiden elämään. Paikallisissa palveluissa asioiminen on viikon kohokohtia ja tuo virkistystä sekä iloa muistisairaille ihmisille ja ikääntyneille. Palveluissa käyminen mahdollistaa tavata muita ihmisiä ja lisää sosiaalisia kontakteja. Yrityksien avulla ja kotiin vietävillä palveluilla on suuri merkitys silloin kun esimerkiksi fyysiset vaivat estävät palveluissa käymisen. Ikääntyneiden ja muistisairaiden ihmisten osallistuessa palveluiden kehittämiseen, palvelut voivat kehittyä. Tiedon lisääntyessä voidaan luoda myönteisempiä palveluasenteita sekä vähentää stigmaa muistisairaita ja ikääntyneitä kohtaan.

Muisti- ja ikäystävällisille palveluille on tarvetta, mutta muistisairaat ihmiset ja ikääntyneet eivät tiedä kaikista muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä. Tietämättömyys johtuu yritysten heikosta muisti- ja ikäystävällisyyden markkinoinnista. Tämä heikentää osaltaan muisti- ja ikäystävällisyys kriteerin täyttymistä. Yrittäjien tulisi lisätä erityispalveluiden mainostamista ja markkinointia.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan esitellä yrityksille, jotka osallistuivat Muisti- ja Ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeeseen, muille yrityksille ja paikallisille yrittäjäjärjestöille sekä kaikille muistiystävällisyydestä kiinnostuneille tahoille. Esittely voidaan toteuttaa opinnäytetyössä kehitetyn tietokortin avulla. Tietokortti tiivistää muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämisen tärkeyden sekä yritysten tarjoamien palveluiden koetun vaikutuksen.

7.5 Muisti- ja ikäystävällisyyden jatkotutkimus- ja kehittämisteemoja

Opinnäytetyö nosti esiin useita jatkotutkimus- ja kehittämisasihteita. Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hanketta voisi edelleen tutkia, ovatko hankkeessa mukana olleet yritykset pysyneet muisti- ja ikäystävällisinä. Tulevaisuudessa kehittämistyötä tulisi suunnata erityisesti muistisairaille ihmisille ja kehittää muistiystävällisyyttä pelkästään heidän näkökulmastaan. Muisti- ja ikäystävällistä Etelä-Pohjanmaa-hanketta voisi laajentaa yhdistämällä sen periaatteita muihin ympäristöihin, kuten esimerkiksi julkisten palveluiden muisti- ja ikäystävällisyyteen.

Lähteet

- Alstrich, M. 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Sitra. [Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? - Sitra](#) . 6.9.2023.
- Björqvist, T., Rappe, E. 2021. Ympäristö muistin tukena. Ikäinstituutti ja sosiaali-taito. Helsinki. [Ympäristö muistin tukena \(ikäinstituutti.fi\)](#)
- Connell, J., Page, S.J. 2018. An exploratory study of creating dementia-friendly businesses in the visitor economy: evidence from the UK. Heliyon 5 (2019) e01471. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01471> . 7.8.2023.
- Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt menetelmä-käsikirja. STAKES. [Arviointiraportteja3_05 \(julkari.fi\)](#) 6.9.2023.
- Darlington, N., Arthur A., Woodward, M., Buckner, S., Killett, A., Lafortune, L., Mathie, E., Mayrhofer, A., Thurman, J., Goodman, C. 2021. A survey of the experience of living with dementia in a dementia-friendly community. Dementia (London). 2021 Jul;20(5):1711-1722. Epub 2020 Oct 8. <https://doi.org/10.1177%2F1471301220965552> . 17.7.2023.
- Dufva, M., Rekola, S. 2023. Megatrendit 2023 ymmärrystä yllätysten aikaan. Sitra. PunaMusta Oy, Helsinki 2023 [Megatrendit 2023 - Sitra](#)
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 2023. Väestörakenne. [Väestörakenne - Tilastoja ja ennakointia Etelä-Pohjanmaalta - Etelä-Pohjanmaan liitto \(epliitto.fi\)](#) .12.2.2023.
- Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry. 2019. Muisti- ja ikäystävällinen-yritys toimintamalli (2017–2020). Innokylä. [Muisti- ja ikäystävällinen yritys - Toimintamalli yritysten muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämiseksi | Innokylä \(innokyla.fi\)](#) .12.3.2023.
- Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry. 2022. [Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry - Yhdistys](#) .12.3.2023.
- Euroopan komissio. 2021. Vihreä kirja väestön ikääntymisestä. Sukupolvien välisen solidaarisuuden ja vastuullisuuden edistäminen. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/com_2021_50_f1_green_paper_fi.pdf .28.12.2022.
- Halonen, K. 2021. Projekti loppuu, mitä jaa? Sosiaalisten innovaatioiden juurruttaminen. Metropolian ammattikorkeakoulu. Helsinki. [Projekti loppuu, mitä jaa? Sosiaalisten innovaatioiden juurruttaminen \(theseus.fi\)](#) .28.12.2022.
- Heikkinen, H. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistus-seura.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Hoof Van, J., Kazak, J., Perek-Białas, J., Peek, S.T.M. 2018. The Challenges of Urban Ageing: Making Cities Age-Friendly in Europe. International Journal of Environmental Research and Public Health. https://www.researchgate.net/publication/328786920_The_Challenges_of_Urban_Ageing_Making_Cities_Age-Friendly_in_Europe .22.3.2023.

- Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J., 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere.
- Innokylä. 2020. Muisti- ja ikäystävällinen yritys -Toimintamalli yritysten muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämiseksi. [Muisti- ja ikäystävällinen yritys - Toimintamalli yritysten muisti- ja ikäystävällisyyden kehittämiseksi | Innokylä \(innokyla.fi\)](#) .5.6.2022.
- Jyrkämä, J. 2022. Toimintatutkimus. Teoksessa Vuori J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoar- kisto. [Toimintatutkimus - Tietoar- kisto \(tuni.fi\)](#) .10.2.2022.
- Jämsén, A. ja Kukkonen, T. 2017. Ikäystävällinen yritys - senioriasiakkaat tule- vat! Karelia-ammattikorkeakoulu. Joensuu
- Jämsen A., Kukkonen T. 2020. Ikäystävällinen yhteiskunta tukee aktiivista ikääntymistä. Karelia-ammattikorkeakoulu. Joensuu. [B60.pdf \(theseus.fi\)](#) .5.6.2022.
- Kainulainen, T. & Rimpilä, T. 2019. Palvelumuotoilu-opas yrityksille: 3 palvelu- kehityspolkua uusien Silver Economy-palveluiden luomiseen. Joen- suu: Karelia- Ammattikorkeakoulu. Karelia- ammattikorkeakoulun jul- kaisuja B, Oppimateriaaleja ja kokoomateoksia: 57. [B57.pdf \(theseus.fi\)](#) . 11.02.2023.
- Karisto, A. 2022. Ikä, kohortti, aika ja elämänkulku vanhenemistutkimuksessa. Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim. 5. painos.
- Kataja-Rahko, M., Toikka, T. 2021. Muistimatka. Suomen muistiasiantuntijat ry:n julkaisut 1/2021. Mikkeli: Savilahden kirjapaino.
- Keski-Suomen Muistiyhdistys ry, Muistiliitto 2017. Asiakkaana Muistisairas- ym- määrrä ja auta. [Asiakkaana muistisairas LowRes.pdf \(muistiliitto.fi\)](#) .8.9.2022.
- Kestilä, L., Karvonen, S., Jauhiainen, S., Mikkola, H. 2023. Väestön terveys- ja hyvinvointikatsaus 2023: tavoitteena sosiaalisesti kestävä Suomi. THL, Kela. Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-072-9>
- Koistinen, K., Kohijoki, A-M. 2022. *"Se on aina elämys, kun pääsee kauppaan": Kaupunkikeskusta ikääntyneiden fyysisenä ja sosiaalisena asioin- tiympäristönä*, Terra, Vuosikerta. 134, Nro 1, Sivut 17–29. [content \(helsinki.fi\)](#)
- Kukkonen, T. 2022. Menestyvä yritys huomioi asiakaskunnan ikääntymisen. Jo pienet muutokset ovat mahdollisuuksia. Teoksessa Risto Salminen (toim.) Yli 50– vuotiaat asiakkaat. Opas keski-ikäisten ja sitä van- hempien asiakkaiden parempaan huomioimiseen. Joensuu. Karelia– ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-346-5> .09.10.2023.
- Leader Aisapari, Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry. 2019. 10 vinkkiä muisti- ja ikäystävällisiin yhteisöihin. Kansainväliset mallit ikääntyvien avuksi -hanke. [10vinkkia.pdf \(muistiyhdistys.fi\)](#) .21.8.2022.
- Makkonen H. 2020.Markkinoinnin roolista liiketoiminnassa. Markkinointi kollek- tiivin blogi. [Markkinoinnin roolista liiketoiminnassa \(mkollektiivi.fi\)](#)
- Martela, F. 2017. Elämän tarkoitus- Haluatko luennon vai kelpaisiko yhdenlau- seen vastaus? [Elämän tarkoitus – Haluatko luennon vai kelpaisiko yhden lauseen vastaus? | Frank Martela](#) .16.11.2023.
- Martela, F. 2021. Elämä on hauras – siksi se kannattaa tuhjata kaikkeen merki- tyksettömään kuten jalkapalloon. [Elämä on hauras – siksi se](#)

- [kannattaa tuhlata kaikkeen merkityksettömaan kuten jalkapalloon | Frank Martela](#) .16.11.2023.
- Muistiliitto. 2022. Muistisairaudet. [muistisairaudet](#) .12.9.2023.
- Muistiliitto. 2023. Muistiviikko. [Muistiviikko ja Aivoviikko :: Muistiliitto](#) .21.9.2023.
- Nieboer, A., Cramm, J. 2018. Age-Friendly Communities Matter for Older People's Well-Being. J Happiness Stud 19, 2405–2420 (2018). [Age-Friendly Communities Matter for Older People's Well-Being | Journal of Happiness Studies \(springer.com\)](#) . 23.3.2023.
- Niemisalo, N., Hokka, L. 2020. "Active Ageing" avuksi eurooppalaisen väestön ikääntymiseen. Lapin ammattikorkeakoulu. Rovaniemi. ["Active Ageing" avuksi eurooppalaisen väestön ikääntymiseen \(lapinamk.fi\)](#)
- Odzakovic, E., Hellström, I., Nedlund, A., Kullberg, A. 2021. Health promotion initiative: A dementia-friendly local community in Sweden. Dementia (London). 2021 Aug;20(6):1971–1987. Epub 2020 Dec 8. [dem-20-0179 1971..1987 \(nih.gov\)](#) .24.3.2023.
- Paatero, S. 2023. Ihminen digitalisaation keskiössä. Valtioneuvosto. [Ihminen digitalisaation keskiössä \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- Phillipson, C., White, S., Aftab, F., Hammond, M. 2013. Old moat: age-friendly neighbourhood report. [old-moat-age-friendly-neighbourhood-report.pdf \(southwayhousing.co.uk\)](#)
- Pikkarainen, A. 2019. Ikääntyneet aikuiset kuntoutuksessa – rehabilitaatiota vai reablementtia. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen blogi. [Ikääntyneet aikuiset kuntoutuksessa – rehabilitaatiota vai reablementtia? - Soste](#) .18.2.2022
- Puusa, A., Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy.
- Quirke, M., Bennett, K., Chau, H-W., Preece, T., Jamei, E. 2023. Environmental Design for People Living with Dementia. Encyclopedia, 3 (3). pp. 1038-1057. ISSN 2673-8392 [https://www.researchgate.net/publication/373529147 Environmental Design for People Living with Dementia](https://www.researchgate.net/publication/373529147_Environmental_Design_for_People_Living_with_Dementia)
- Rajaniemi, J., Rappe, E. 2022. Ikäturvallinen asuinalue. Ikäinstituutti. [Ikäturvallisen asuinalue.pdf](#)
- Rappe, E., Kotilainen, H., Rajaniemi, J. & Topo, P. 2018. Muisti- ja ikäystävällinen asuminen ja asuinympäristö. Ympäristöministeriö, Ympäristö-opas. Ikäinstituutti. [Muisti- ja ikäystävällisyyttä asuinympäristöihin.](#)
- Salminen, R. 2022. Yli 50-vuotiaat asiakkaat Opas keski-ikäisten ja sitä vanhempien asiakkaiden parempaan huomioimiseen. Karelia-ammattikorkeakoulu. Joensuu. [B77 Yli 50vuotiaat asiakkaat.pdf \(theseus.fi\)](#) .20.9.2023.
- Salonen, K., Saloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino Oy. [isbn9789522166494.pdf \(turkuamk.fi\)](#) .20.3.2023.
- Siirilä, K., Rantanen, A., Palonen, M. 2023. Haja-asutusalueella ilman säännöllistä kotihoitoa asuvien iäkkäiden kokemuksia terveydenhuollon palveluista. Gerontologia 37 (2), 166–180. [Haja-asutusalueella ilman](#)

- [säännöllistä kotihoitoa asuvien iäkkäiden kokemuksia terveydenhuollon palveluista - pdf \(journal.fi\)](#)
- Sisäministeriö. 2018. Turvallinen elämä ikääntyneille -toimintaohjelman päivitys. Sisäministeriön julkaisu 6/2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160520/6%202018%20SM%20Turvallinen%20elama%20ikaantyneille.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .12.3.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Aina on oikea ikä! Aktiivisen ikääntymisen ja sukupolvien välisen solidaarisuuden eurooppalainen teemavuosi 2012. Suomen kansallinen toimintasuunnitelma.
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu.
- Suomi, A, Hakonen, S. 2008. Kuluerästä voimavaraksi- Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. PS-Kustannus Keuruu.
- Tamminen, O., Pirhonen, J. 2021. Puheita ja tekoja-osallisuuden haasteet vanhuudessa. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 2021: 58: 384–395 [95177-Kirjoitus \(sisältäen ydinasiat, tiivistelmät & asiasanat\)-215814-1-10-20211208.pdf](#) .18.9.2023.
- Tamminen, T., Alinikula, P., Hagerlund, T., Lindroth, M., 2017. Kuntien saavutettavuusopas. Kuntaliitto. [Kuntien saavutettavuusopas | Kuntaliitto.fi](#) 25.2.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Muistisairauksien kustannukset. [Muistisairauksien kustannukset - THL](#) . 12.3.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2022. Vammaispalvelujen käsikirja. [Esteettömyys ja saavutettavuus - THL](#) .28.2.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Helsinki. [Osallisuuden edistäjän opas \(julkari.fi\)](#)
- Tilastokeskus. 2021. Väestöennuste 2021–2070. [Tilastokeskus - Väestöennuste 2021–2070 \(stat.fi\)](#)
- Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen Kehittämistoiminta. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Topo, P. 2016. Muistiystävällinen elinympäristö -ystävällinen kaikille. Ikäinstituutti. [OTSIKKO \(Calibri 40 p\) \(ikäinstituutti.fi\)](#) .7.10.2022.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki.
- Udo, D. 2016. Active ageing: a concept analysis. Caribbean Journal of Nursing ,2016; Volume 3, Issue 1: p. 59-79
- Varjokoski, H. 2021. Ikääntyneiden naapurisuhteista ja -verkostoista. Gerontologia. Vol 35 Nro 2 (2021) Kasvun ja vanhenemisen tutkijat ry. [Ikääntyneiden naapurisuhteista ja -verkostoista - pdf \(journal.fi\)](#)
- Vilkka H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Keuruu.
- Vilkka H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Keuruu.

- Valtionkonttori. 2022. Vaikutus vai vaikuttavuus? [Vaikutus vai vaikuttavuus? - Valtiokonttori](#) .6.9.2023.
- Valtioneuvosto. 2017. Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä. [Valtioneuvoston asetus rakennuksen... 241/2017 - Sädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)
- Valtioneuvosto. 2020. Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2020. [Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030 \(valtioneuvosto.fi\)](#) 22.6.2023
- Valtioneuvosto. 2023. Lakidigitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta. [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta... 104/2023 - Sädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)
- Vanhuspalvelulaki. 2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)
- World Health Organization, 2017. Global action plan on the public health response to dementia 2017–2025. [Global action plan on the public health response to dementia 2017 - 2025 \(who.int\)](#) .12.2.2023.
- World Health Organization. 2023. National programmes for age-friendly cities and communities A guide. [National programmes for age-friendly cities and communities \(who.int\)](#) .12.2.2023.

Ikääntyneiden ja muistisairaiden kehittämisideoita mielipiteitä yritysten palveluista Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeessa.

Asiakaspalvelu	Palveluympäristön selkeys ja esteettömyys	Saavutettavuus
Asiakaspalvelun tulisi olla ystävällistä, tervehtimistä, hymyilyä, kohteliasta, kiireetöntä, ihmisen ihmiselle palvelua	Kaupoissa liikaa tuotteita ja vaihtoehtoja. Tuotteiden paikkoja muutetaan usein ja tuotteet liian korkealla hyllyllä.	Lähellä olevat paikalliset palvelut tärkeitä, suuret kaupat hankalia liikkua.
Asiakaspalvelijan tulisi olla saatavilla ja tarjota apua, esim. pakatessa, kantaessa tarjoillessa pöytään.	Inva wc:n avaamisen pyytäminen hankalaa, kuluväylillä tulisi olla tilaa liikkua apuvälinein, rollaattori-parkki pieniin liikkeisiin, avun tarjoaminen ja levähdyspaikkoja lisää.	Digitaalisten laitteiden ja erilaisten automaatien käyttäminen vaikeaa.
Asiakaspalvelijan tulisi kommunikoida hitaasti ja selkeästi, neuvoa ja ohjeistaa kansankielellä. Taustameteli ja musiikki häiritsevät kuulemista.	Rollaattorilla liikkumiseen luiskia, painavat ovet usein hankalia.	Pankkipalveluiden puute, kassojen saatavuus, saada palveluvammaksi. Rahalla maksaminen tärkeää.
Palveluita ei saa tyrkyttää, mutta makutuomarointia saada tarvittaessa, eikä saa olla asennetta, että on vanha ja tarjota vain rumia tuotteita	Kauppojen hinnat tarkemmiksi, mitä alennus tarkoittaa, selkeämpiä kylttejä ja opasteita.	Kotiin tuotavat palvelut hyviä.
Asiakaspalvelu ja kaupassakäynti tuo iloa ja virkistystä.		
Hyvää palvelua saa apteekeissa, fysikaalisissa ja jalkojenhoitajilla. Neuvomista ja opastamista.		

Yrityksien palveluiden kehittäminen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeessa.

Asiakaspalvelu	Palveluympäristön selkeys ja esteettömyys	Tiedon lisääminen
Ikääntyneiden ja muistisairaiden asiakaspalvelun laatu parantui, huomioiden muistisairaatt yksilöllisemmin.	Tiloja muutettiin helpompi kulkuisemmaksi, esteettömiksi, lisäten levähdyspaikkoja, miettien hyllyjen korkeuksia, ja sijoittamalla tuotteita uudelleen.	Henkilökunnan tietoa lisättiin muisti- ja ikäystävällisyydestä, muistisairaiden ja ikääntyneiden kohtaamisesta ja heidän asiallisesta palvelemisesta.
Palvelutilanteissa, neuvoessa puhutaan selkeästi ja rauhallisesti, selitetään ymmärrettävästi, huomioiden asiakaslähtöisyys.	Opasteita ja hinnastoja selkeytettiin, tuotiin paremmin esille.	Aikaisempien opittujen taitoja hyödynnettiin muistisairaiden kanssa työskennellessä.
Muisti- ja senioritapahtumia, teemapäiviä lisätty.		

Yrityksien mielipide osallistumisesta Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeeseen.

<p>Tietoa muistisairauksista, muisti- ja ikäystävällisyydestä, osaamisen vahvistuminen.</p> <p>Osataan huomioida ikääntyneet, muistisairaat palveluissa. Ideoiden saaminen palvelujen kehittämiseen ja yrityksen palvelupolun miettimiseen. Tuki olemassa oleville palveluille.</p>
<p>Laittoi miettimään omia palveluasenteita muistisairaiden ja ikääntyneiden kohdalla.</p> <p>Kohtaamisen huomioinnin lisääntyminen palvelutilanteissa.</p>
<p>Hanke tuonut näkyvyyttä, mainosta ja lisäarvoa yritykselle, mikä hyödyttää ikärakenteen muuttuessa.</p> <p>Yhteistyö lisääntyi eri yritysten ja muistiyhdistyksen kanssa.</p>
<p>Uusien ideoita ja näkökulmia toimitilojen muutosten miettimiseen ja esteettömyyteen muistisairaiden kannalta.</p>

[illegible]

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa-hankkeen analyysi. TAULUKKO 1

Lupa haastatteluun osallistujilta



Fysioterapeutti (YAMK)
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen

Osallistun haastateltavaksi Päivi Niinistö-Mäkisen opinnäytetyön toteutukseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää muisti- ja ikäystävällisyyttä ja haastattelun avulla selvittää ikääntyneiden kokemuksia kaupungin muisti- ja ikäystävällisten palveluiden käyttämisestä. Aineiston keräämiseksi käytetään fokusryhmähaastattelua.

Olen tietoinen, että haastattelun keskustelu kirjataan ja nauhoitetaan sekä siitä, eikä kerättyjä tietoja käytetä muihin tutkimuksiin kuin tähän opinnäytetyöhön. Haastattelijalla on vaitiolovelvollisuus ja aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyössä voidaan käyttää suoria lainauksia haastattelutilanteista niin ettei haastateltavan henkilöllisyys paljastu missään kohtaa opinnäytetyötä. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää niin halutesaan. Haastatteluaineisto tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Paikka ja aika _____

Haastateltavan allekirjoitus

Fokusryhmähaastattelu kysymykset opinnäytetyöhön

1. Mitä ovat muisti- ja ikäystävälliset palvelut?
2. Tiedätkö paikkakunnan muisti- ja ikäystävällisistä yritysten palveluista?
Jos ei niin miksi ei?
Jos tietävät keistä?
Miksi tietävät heistä?
3. Ovatko käyttäneet näitä palveluita ja minkälaisia kokemuksia heillä on palveluista?
Mikä esti palveluiden käyttämisen?
Millaista se oli?
4. Auttavatko ja vaikuttavatko muisti- ja ikäystävälliset palvelut heidän elämänsä?
Jos ei miksi ei?
Jos kyllä miten?
5. Mitä pitäisi kehittää, että he hyötyisivät ja tietäisivät palveluista?

Fokusryhmähaastattelu kysymyksiin vastaukset

1. Mitä ovat muisti- ja ikäystävälliset palvelut?

<i>Sivukyliltä kulkeva asiointiauto</i>	6
<i>Pankkipalvelu on tärkeä olla olemassa</i>	5
<i>Lähipalvelut</i>	2
<i>Konkreettiset palvelut, esim verenpaineenmittaukset apteekissa</i>	2
<i>Kaupat</i>	1
<i>Tuulettuminen, virkistyminen, muiden ihmisten tapaaminen palveluissa</i>	7
<i>Asiakaspalvelu, avustaminen palveluissa, esim. kanto- ja pakkausapu</i>	7
<i>Ystäväpalvelu</i>	9
<i>Eläimien vierailu hoitokodeissa</i>	8
<i>Kerhot</i>	1
<i>Kerätä ikääntyneet yhteen, ei erityistä ohjelmaa vaan muistelu ikäihmisille kiinnostavia juttuja:</i>	1

2. Tiedätkö Kauhavan muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä ja heidän palveluista?

Jos tiedätte keistä?

<i>Kaupat kehittäneet palveluitaan, lisänneet opastetauluja ja istumapaikkoja, wc:n, kärryt muuttuneet kevyemmäksi</i>	2
<i>Kosmetologi, Kampaja, Apteekki, Kauppa, Härmän Liikenne</i>	1
<i>Kotiintuotavia palveluita yrityksillä</i>	2
<i>Eläkeliitonkin palvelu on muisti- ja ikäystävällistä</i>	1

Miksi tiedätte heistä?

<i>Tarroista</i>	3
<i>Lehtijutuista</i>	1
<i>Ollut mukana hankkeessa mysteryshoppaajana</i>	1

3. Oletteko käyttäneet näitä palveluita ja minkälaisia kokemuksia teillä on ollut palveluista?

<i>Kukkakauppaa, osa koki hankalana kaupan portaat, mutta ovikello portaiden alapäässä tuo helpotusta ja kotiinkuljetus</i>	5
<i>Kyllä palveluita käytetty</i>	3
<i>Härmän Kuntokeskuksessa käyty, jossa ystävällinen palvelu.</i>	2
<i>Kosmetologilla, jolla samalla saa terveyskasvatusta, käyttö on säännöllistä terveyden vuoksi.</i>	1
<i>Hammashoitaja, joka vie kotiin palveluita</i>	1
<i>Kampaja, vie kotiin palveluita</i>	1
<i>Kaikkia tulee käytettyä</i>	1

Mikä esti palveluiden käyttämisen?

<i>Ei koe itseään niin vanhaksi että tarvii ikäystävällisiä palveluita. Asenne ettei ota vastaan palveluita.</i>	6
<i>Ei voi pyytää apua, vaikka olisi tarvetta, pyytäminen vaikeaa</i>	5
<i>Palvelut niin itsestään selviä ei tule kiinnitettyä huomiota</i>	1
<i>Se estää ettei tiedä palveluista</i>	1
<i>Mikään ei estä käyttämistä</i>	1

Millaista se oli?

<i>Kassat usein yliystävällisiä.</i>	6
<i>Kassapalvelut hyviä kuitenkin ja huomiointi lämmittää kun se on aitoa.</i>	
<i>Oma kehumistaan lisänneet, hyvää ja positiivisuutta lisänneet.</i>	
<i>Ystävällisyys koetaan hyväksi.</i>	6
<i>Jos saa huonoa palvelua palautetta annetaan rakentavasti.</i>	3
<i>Palvelu on ollut hyvää, sujuvaa</i>	2

4. Auttavatko ja vaikuttavatko muisti- ja ikäystävälliset palvelut elämäänne?**Jos ei miksi ei?**

<i>Pankki tullut jäykäksi laitokseksi aukioloaikoineen. Hankala asioida.</i>	4
<i>Posti on tullut huonoksi. Ei tavoita, ei ole enää fyysisesti läsnä.</i>	4
<i>Digitaaliset palvelut hankalia käyttää esim. pankki, vero, hyvinvointikeskuksen palvelut.</i>	2
<i>Huono palvelu ei auta.</i>	1
<i>Erityinen huomio, Hyvinvointikeskuksen palvelut hankalia.</i>	
<i>Sisällä ja ulkona olevat infotaulut-kyltit liian pienellä, ei löydä paikkoihin.</i>	5
<i>Fyysistä palvelua ei saa tiskiltä, Kela-kortti automaatti hankala.</i>	2
<i>Henkilökohtaista puhelinpalvelua ei löydä, ei pääse linjoilta läpi.</i>	2

Jos kyllä miten?

<i>Kerhot tuo iloa ja auttavat päänviritykseen, saa olla toisten seurassa, oppii uutta.</i>	4
<i>Siivouspalvelut.</i>	1
<i>Jos on vaivoja palvelut auttavat</i>	2

5. Miten pitäisi kehittää paikkakunnan palveluita, niin että tietäisitte ja hyötyisitte palveluista?

<i>Koota ilmoitus yrityksistä ilmaislehteen.</i>	3
<i>Palveluopas, mainoslehtinen missä yritykset näkyy</i>	3
<i>Yhteistyötempaus yhdessä yrittäjät, kunta, paikallislehti, järjestömarkkinat.</i>	2
<i>Mainostamalla olemassa oloaan.</i>	1

Muuta

<i>Tärkeitä palveluita fyysiset palvelut, lähipalvelut, liikkumismahdollisuus kouluauto tai asiointiauto syrjäkyliltä keskustaan.</i>	
<i>Pankki, kauppa, apteekki tärkeitä palveluita</i>	
<i>Nettikaupat, digitalisaatio hankalaa</i>	

TIETOKORTTI

Muisti- ja ikäystävällinen yritys-mallin koettu vaikutus

Tässä tietokortissa tarkastellaan, miten ikääntyneet ja muistisairaat ihmiset kokevat yritysten muisti- ja ikäystävälliset palvelut sekä miten yritykset Etelä-Pohjanmaalla ovat näitä kehittäneet.



Ikääntyneiden määrän lisääntyessä myös muistisairaiden ihmisten määrä kasvaa ja tällä on vaikutuksia yhteiskunnan eri toimintoihin. Palveluiden tarpeen kasvaessa tarvitaan paikallisia eri toimialojen yritysten palveluita tukemaan muistisairaiden ja ikääntyneiden elämää ja hyvinvointia.

Ikääntyneet ja muistisairaat ihmiset haluavat asua kotonaan ja osallistua itselleen merkityksellisiin asioihin, nauttia ja käyttää lähipalveluita samalla tavalla kuin muutkin kansalaiset.

Muistisairaiden ja ikääntyneiden osallisuus on mahdollisuus ja se tulisi huomioida voimavarana palveluja kehittäessä.

IKÄÄNTYNEIDEN JA MUISTISAIRAIDEN IHMISTEN KOKEMUKSIA PALVELUISTA

Tärkeimpiä ikääntyneiden ja muistisairaiden kokemuksia yritysten palveluista ovat olleet: ystävällinen, kiireetön asiakaspalvelu ja kohtaaminen, palveluympäristön selkeys ja esteettömyys sekä lähipalveluiden saavutettavuus.



MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISET YRITYKSET

Etelä-Pohjanmaalla yritykset ovat osallistuneet Muisti- ja ikäystävällinen yritys- mallin valmennuksiin, kehittäneet asiakaspalveluitaan ja palveluympäristöjään selkeämmäksi ja esteettömäksi. Yrittäjien tieto muisti- ja ikäystävällisyyden merkityksestä on lisääntynyt ja valmennuksiin osallistuminen on koettu parantaneen yritysten näkyvyyttä ja tuonut lisäarvoa yrityksille sekä lisännyt yhteistyötä yritysten ja muistiyhdistyksen kanssa.



MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISTEN YRITYSTEN KOETTU VAIKUTUS IKÄÄNTYNEILLE JA MUISTISAIRAILLE IHMISSILLE

Eri toimialojen tarjoamilla paikallisilla palveluilla on keskeinen vaikutus muistisairaiden ja ikääntyneiden päivittäiseen elämään, fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn sekä hyvinvointiin.

- Palveluissa asioiminen koetaan viikon kohokohtana ja lähipalvelut tuovat paljon virkistystä ja iloa elämään.
- Palveluissa tavataan muita ihmisiä ja asiakaspalvelijat lisäävät ihmisten sosiaalista vuorovaikutusta.
- Yrittäjät tarjoavat apua ja tuovat palveluita kotiin erityisesti tilanteissa, joissa fyysisten rajoitteiden vuoksi päivittäisistä askareista suoriutuminen on haastavaa.

TIEDETÄÄNKÖ YRITYSTEN MUISTI- JA IKÄYSTÄVÄLLISISTÄ PALVELUISTA ETELÄ-POHJANMAALLA

Tutkimus osoitti, etteivät ikääntyneet ja muistisairaajat tienneet yritysten erikoispalveluista. Esimerkiksi paikkakunnan 34:stä muisti- ja ikäystävällisestä yrityksestä tiedettiin vain kuuden yrityksen palveluista.

SUOSITUS

Muistisairaajat ja ikääntyneet ovat suositelleet, on että yritykset markkinoisivat rohkeasti erityispalveluitaan konkreettisella toiminnalla.

- Muisti- ja ikäystävällinen Yritys-tarra näkyvällä paikalla osoittaisi, että kyseessä on erikoispalvelun osaava yritys.
- Yritysten yhteinen markkinointiesite esimerkiksi paikallislehden tai ilmaisjakelulehden liitteenä toisi näkyvyyttä.
- Kotitaloksiin jaettava palveluopas parantaisi tietoisuutta muisti- ja ikäystävällisistä yrityksistä.
- Yritysten, kuntien ja yhteisöjen yhteiset tapahtumat toisivat erikoisosaavien yritysten näkyvyyttä esille.



Tämän tietokortin on kehittänyt hankekoordinaattori Päivi Niinistö-Mäkinen osana Karelia-ammattikorkeakoulun YAMK opinnäytetyötään. Opinnäytetyö löytyy kokonaisuudessaan seuraavasta linkistä: xxxxx



www.muistiyhdistys.fi



Julkaistu 1/2024