Mites reissu meni -seminaari

24.4.2019

Millainen on muisti- ja ikäystävällinen kauppa tai bussiliikenne palveluna? Tätä kysymystä tarkasteltiin Kampustalolla Seinäjoella 7.3. 2019 Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeen sekä SeAMK Sosiaali- ja terveysalan yhteisessä ”Mites reissu meni”- seminaarissa.

Ikääntyminen yksi tulevaisuuden megatrendeistä

Suomalainen väestö ikääntyy kiivaasti ja yhä useampi ikäihminen asuu tulevaisuudessa kotona. Ennusteiden mukaan vuonna 2030 useampi kuin joka neljäs kansalainen on yli 65-vuotias, joten ikäystävällisille päivittäispalveluille on aivan erityinen tilaus.

Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa –hankkeen tavoitteena on, että kaikissa palveluissa ymmärrettäisiin aiempaa paremmin muisti- ja ikäasiakkaiden tarpeita ja henkilökunta osaisi tukea heitä palvelujenkäyttäjinä.

Ikääntyneet ajatellaan usein vain sosiaali –ja terveydenhuollon asiakkaina. Useimmat ikäihmiset käyttävät kuitenkin monia päivittäiskaupan palveluita ja myös julkista liikennettä arjessaan säännöllisesti.



Kuvassa seminaariin osallistuneita senioreita ja opiskelijoita sekä projektin työntekijät Päivi Niinistö-Mäkinen ja Sarita Vihtonen.

Projektin työntekijät Päivi Niinistö-Mäkinen ja Sarita Vihtonen kertoivat seminaarissa hankkeen toimintamallista. He ovat kiertäneet aktiivisesti yrittäjien parissa ja kouluttaneet miltei 90 yritystä muisti- ja ikäystävällisyyteen Etelä-Pohjanmaalla. Mukana hankkeessa on ollut laajasti eri toimialojen yrityksiä: mm. lounas-kahviloita, kodinkoneliikkeitä, parturi-kampaamoja, pankkeja, vaateliikkeitä ja kiinteistövälitysyrityksiä.

Hankkeen toimintamallina on ollut tarjota koulutuskokonaisuuksia yrityksille muisti- ja ikäystävällisen palvelun kehittämiseen. Koulutuksen käytyään yrittäjät ovat saaneet muisti- ikäystävällisen yrityksen sertifikaatin. Myös

ikääntyneiden mielipiteitä on kerätty laajasti ja tätä tietoa on käytetty muisti- ja ikäystävällisten palvelujen mallintamisessa.

Kehittämistyön tuloksena yritykset ovat tehneet fyysisiä muutoksia yritystoimintaan sekä muokanneet palvelukonseptejaan ja työtapojaan, kiteytti hankkeen projektityöntekijä Sarita Vihtonen hankkeen ydinidean.

Muisti- ja ikäystävällisen kehittämisen painopisteet seminaarissa

Seminaarissa Ennakoivan kehittämisen –opintojakson teeman mukaisesti keskityttiin muisti- ja ikäystävälliseen päivittäiskauppaan ja bussiliikenteeseen.

Päivittäiskaupan ja julkisen liikenteen muisti- ja ikäystävällisyyttä tutkailtiin sekä ikääntyvän asiakkaan että yritysten näkökulmasta. Tätä varten opiskelijat olivat tehneet taustatyötä ja keränneet tietoa muisti- ja ikäystävällisyydestä haastattelemalla ja havainnoimalla ikäihmisiä kaupan ja julkisen liikenteen asiakkaina. Lisäksi he olivat haastatelleet työntekijöitä ja videoineet ikäihmisten kauppamatkoja.

Prosessin tuloksena löytyi lukuisa määrä ikäystävällisen palvelun piirteitä: Muun muassa ystävällinen asiakaspalvelu ja kiireettömyys ovat toivottuja piirteitä ikäihmisille niin kaupassa kuin bussissakin. Lisäksi palveluiden infrastruktuuriin kannattaa ehdottomasti kiinnittää huomiota: esteettömyys, riittävät ja miellyttävät levähdyspaikat, selkeät opasteet ja infotaulut sekä asiointia helpottavat apuvälineet auttavat ikääntyvää asioinnissa.

Uudet teknologiset innovaatiot nähtiin sekä ikäystävällisyyttä haastavana että parhaimmillaan myös sitä tukevana ilmiönä. Teknologian käyttöön tulisi kuitenkin opastaa hyvin ja apua sen käyttöön on oltava saatavissa helposti.

Tulosten mukaan ikäystävällisyyttä on myös ikääntyvien tarpeita ja toiveita vastaava tuotevalikoima sekä ikäihmisten kulutustottumusten ja toiveiden huomioiminen tuotteiden markkinoinnissa.

Ikäihmisten palveluita on tärkeää kehittää ikäihmisten arjen näkökulmasta, korosti tervehdyksen videovälitteisesti seminaariin tuonut vanhempi tutkija Erja Rappe Ikäinstituutista. Muun muassa WHO on tehnyt paljon työtä ikäystävällisyyden kehittämiseksi. Muistiystävällisyyttä on kehitetty muistiasiakkaan kohtaamisen näkökulmasta. Näitä kahta ei ole aiemmin osattu kehittää yhdessä.

– On tärkeä muistaa, että muisti- ja ikäystävällisyyden kehittäminen ei ole keneltäkään pois vaan päinvastoin – muisti- ja ikäystävällisten palveluiden kehittäminen hyödyttää taatusti kaikkia ikäryhmiä, myös nuoria asiakkaita, muistutti Rappe kuulijoita.

Mites reissu meni-seminaari järjestettiin 7.3. 2019 SeAMKin Kampustalon Auditoriossa.Seminaari oli yhteenvetotilaisuus Muistiyhdistyksen Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hankkeen sekä SeAMKin sosionomiopiskelijoiden yhteistyöprojektille, jossa opiskelijat keräsivät asiakasymmärrystietoa ikäystävällisen kaupan sekä bussiliikenteen piirteistä. Samalla opiskelijat opiskelivat ennakoivan kehittämisen taitoja työelämälähtöisesti. Hanke on STEA:n rahoittama ja toimii koko Etelä-Pohjanmaan alueella vuosina

2017-2019.

Katariina Perttula