

Tarja Levonen

**KOUVOLAN SEUDUN MUISTI RY:N  
PALVELUTUOTANNON  
KEHITTÄMINEN**  
Toimintaympäristömuutos mahdollisuu-  
tena

Opinnäytetyö  
Geronomi ylempi AMK

2019



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Tarja Levonen	Geronomi (YAMK)	lokakuu 2019
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutuotannon kehittäminen Toimintaympäristömuutos mahdollisuutena		99 sivua 5 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Kouvolan seudun Muisti ry		
<b>Ohjaaja</b>		
Marko Raitanen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia palveluja muistiyhdistyksissä on, miten muistiyhdistykset toteuttavat palvelutuotannon, minkälaiset palvelut sopisivat Kouvolan seudun Muisti ry:n toimintaan, mitä resursseja ja toimenpiteitä tarvitaan, jotta palvelutuotanto voidaan tuottaa yksilöllisesti. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa yhdistykselle toiminnan kehittämiseen ja palvelutuotannon käynnistämistä varten omalla toiminta-alueellaan ottaen huomioon, miten yleishyödyllinen yhdistys voi myydä palveluja ilman liiketoiminnalle tyyppilistä voiton tavoittelua. Opinnäytteessä selvitettiin useampia tiedonkeruu- ja analyysimentelmiä hyödyntävän toimintatutkimuksen keinoin palvelutoiminnan käynnistämistä. Työn teoreettisena ja menetelmällisinä viitekehyksinä ovat kolmas sektori, yleishyödyllisyys, muistiyhdistys, tuotteistaminen, palvelutoiminta, muistiasiakkaan kuntouttava toiminta, päivätoiminta ja toimintatutkimus.</p> <p>Muistiliittoon kuuluvista 44 paikallisyhdistyksestä palvelutoimintaa järjesti 15 yhdistystä. Palvelumuotoja olivat muun muassa avustajapalvelut, päivätoiminta ja koulutuspaketit. Palvelutoiminta on kuntoutuksellista ja tavoitteellista toimintaa. Toteutuksessa näkyi yhteistyö julkisen sektorin kanssa. Yhdistyksillä ja järjestöillä on hyvät edellytykset toimia tuottajina, ja yhdistysten järjestämä palvelutuotanto nähdään asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottajina esimerkiksi asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla. Kokemuksellisuus, osallisuus ja vertaistuki tuovat yhdessä tehokkaan ja vaikuttavan kokonaisuuden. Kouvolan seudun Muisti ry:n mahdollisuudet palvelutuotannon kehittämiseksi ovat suotuisat, kun huomioidaan toimintaympäristön erityispiirteet. Kymenlaakson maakunta on ennusteiden mukaan yksi nopeammin vanhenevista maakunnista Suomessa. Keskipäikeyden ja vaikean muistisairauden esiintyvyys on Kouvolaossa suuri.</p> <p>Johtopäätöksenä Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminta voisi muodostua räätälöidyistä koulutuspaketeista, joilla autetaan ammattilaisia kohtaamaan muistisairaat ja lisäämällä tietoa muistisairausten erityispiirteistä, tarjoamalla muistiasiakkaille kuntouttavaa päivätoimintaa. Näin tuetaan myös muistisairausten läheisiä ja pystytään ylläpitämään ja lisäämään heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
kolmas sektori, yleishyödyllisyys, tuotteistus, muistisairaudet, elämänlaatu, hyvinvointi		

Author	Degree	Time
Tarja Levonen	Master of Social Services	October 2019
<b>Thesis title</b> Development of the service of the association Kouvolan seudun Muisti ry Operating environment change as an opportunity		
<b>Commissioned by</b> Kouvolan seudun Muisti ry		99 pages 5 pages of appendices
<b>Supervisor</b> Marko Raitanen		
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this Master`s thesis was to find out which type of services memory associations provide and how the associations implement service operation. The purpose was also to find out the type of services that would suit the operations of Kouvolan seudun Muisti ry, the type of resources and measures that are required to form individualised services. The aim of this thesis was to information to the association in developing their activities and launching service provide in own area, taking into account how a non-profit association can sell services without profit-making, which is usually typical for businesses. Several methods of data collection and analysis were used through means of action research starting a service operation. The theoretical and methodological frameworks for this thesis were third sector, public utility, memory association, productization, service operation, rehabilitation of a client with memory order, daycare activities and action research.</p> <p>Muistiliitto (The Alzheimer Society of Finland) has 44 local association branches, out 15 of which sell their services. The service types include assistant services, daycare services and training packages. The services are rehabilitating and goal-oriented activities. There is a collaboration with the public sector in achieving this. The associations and organisations have good opportunities to works as a producer of services. Service operation organised by associations can be seen as a provider of customer-oriented products such, as health and social services vouchers or personal budgets. Experience, involvement and peer support together create an effective and impressive entity. The possibilities for developing the services by Kouvolan seudun Muisti ry are favourable when the special aspects of the operating area are taken into account. Kymenlaakso is predicted to be amongst the fastest aging regions in Finland. The incidence of moderate and severe memory disease in Kouvola is high.</p> <p>In conclusion, the services Kouvolan seudun Muisti ry could include tailored training packages for professionals. These would help the professionals establish initial contacts with clients who have memory problems, to increase knowledge about the special characteristics of memory disease and to arrange rehabilitating daycare activities to clients suffering from memory problems. This all would also support families of clients with memory problems and enable them to maintain and increase their wellbeing and quality of life.</p>		
<b>Keywords</b> third sector, public utility, productization, memory order, quality of life, wellbeing		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	9
2.1	Maakunta- ja soteuudistus.....	10
2.1.1	Palvelutuotannon järjestämiseen vaikuttavia lakeja.....	11
2.1.2	Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä.....	13
2.2	Kolmas sektori .....	14
2.2.1	Perustoiminta ja yleishyödyllisyys.....	15
2.2.2	Palvelutoiminta järjestöjen tuottamana ja tulevaisuuden näkymät.....	16
2.3	Kouvolan seudun Muisti ry.....	18
2.4	Tarvekartoituskyselyt.....	21
3	MUISTISAIRAAN HYVINVOINTI.....	23
3.1	Hyvinvointi ja elämänlaatu .....	25
3.2	Muistisairaahan ihmisen elämänlaatu ja kuntoutus.....	27
3.3	Muistibarometri 2015 ja muita tekijöitä.....	31
4	LIIKETOIMINTASUUNNITELMA .....	33
4.1	Palveluiden tuotteistaminen.....	36
4.2	Palvelumuotoilu .....	37
4.2.1	Palvelumuotoilun työkaluja .....	39
4.2.2	Palvelutoiminta asiantuntija organisaatiossa .....	43
5	TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT, SÄÄNNÖT JA TAVAT .....	44
5.1	Yhdistyslaki ja sääntömuutokset.....	47
5.2	Verotukseen liittyvää lainsäädäntöä .....	49
5.3	Toimintaan vaikuttava muu lainsäädäntö ja säädökset.....	51
5.4	Oppaat, ohjeet ja laatusuositukset.....	52
6	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE.....	54
6.1	Lähtökohdat.....	55
6.2	Tavoite ja tutkimuskysymykset .....	56

6.3	Tutkimusmenetelmä .....	57
6.4	Aineiston keruu .....	58
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMISEN PROSESSI.....	60
7.1	Asiakasymmärrys .....	61
7.2	Palvelutuotanto muistiyhdistyksissä.....	66
7.3	Muu palvelutuotannon käynnistämistä tukeva tieto.....	68
8	TULOKSET.....	71
8.1	Päivätoimintapalvelut muistiyhdistyksissä .....	73
8.2	Koulutuspaketit muistiyhdistyksissä.....	75
8.3	Toimintaympäristöstä nousevat mahdollisuudet .....	77
9	POHDINTAA.....	80
9.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	82
9.2	Johtopäätökset .....	84
9.3	Kehittämissuhteet .....	88
9.4	Lopuksi .....	89
	LÄHTEET.....	90

## LIITTEET

Liite 1. Palvelutuotanto muistiyhdistyksissä kevät 2018

Liite 2. Muistiseminaari 2017 ja 2018 osallistuneiden koulutustoiveita

Liite 3. Jos minulla olisi muistisairaus. Kysely ammattilaisille Muistifoorumi 2018

Liite 4. Yleisöosastokirjoitus 2018

Liite 5. Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminta – alustava liiketoiminta suunnitelma

## 1 JOHDANTO

*Onneen vaaditaan kolme asiaa: jotain tekemistä, joku, jota rakastaa ja jotain mitä toivoa – Yvonne Printemps*

Tätä opinnäytetyötä tehtiin aikana, jolloin Suomessa valmisteltiin sosiaali- ja terveystalouden uudistusta eli sote-uudistusta. Inspiraation innoittamana ja visiosta syntyneestä ideasta lähdettiin etsimään keinoja, joiden avulla pieni kolmannen sektorin toimija voisi tukea muistiperheitä, yksinasuvia tai läheistensä kanssa asuvia muistisairauteen sairastuneita ihmisiä. Toimintaympäristössä tapahtuvaa muutosta tarkastellaan avaralla katseella ja avoimin mielin. Palvelumuotoilu on päivän sana sosiaali- ja terveystaloutta tuottavissa yrityksissä ja yhdistyksissä. Miten ja millaisin keinoin muualla Suomessa palvelutuotantoa muistiyhdistyksissä on toteutettu? Mitä kaikkea täytyy huomioida käynnistettäessä palvelutuotantoa?

Yli 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien osuus väestöstä kasvaa kaikissa Euroopan maissa. Suomi ikääntyy yhdessä Euroopan muiden maiden kanssa, sillä erotuksella, että Suomessa tämä on tapahtunut viime vuosikymmenen aikana nopeammin kasvun vaihdellessa 4,9 prosenttiyksiköstä Maltassa ja 4,4 prosenttiyksiköstä Suomessa 1,4 prosenttiyksikköön Belgiassa ja Saksassa. (Eurostat 2018). Ihmisten eläessä yhä pidempään muistisairauksia sairastavien lukumäärä kasvaa voimakkaasti. (THL 2018.) Suomessa sairastuu arviolta 14 500 ihmistä muistisairauteen vuosittain (Muistiliitto 2018.) Suomessa on 44 paikallista muistiyhdistystä ja niistä viidellätoista (15) on palvelutuotantoa (liite 1).

Muistipotilaiden kasvavasta määrästä ja hoidon tarpeesta aiheutuu merkittävä kansanterveydellinen ja -taloudellinen haaste. Avohoidon muistipotilaat tarvitsevat paljon terveyden- ja sosiaalihuollon räätälöityjä palveluita. Muistisairaana ihmisen hoidon merkittävänä tavoitteena on elämänlaadun turvaaminen sairauden kaikissa vaiheissa. Hoitoon kuuluu elämäntavan ja taustan vaaliminen, arvokkuuden ja sosiaalisen verkoston ylläpitäminen sekä autonomian turvaaminen. Muistibarometri 2015 -raportin tulokset osoittivat, että käynnissä oleva uudistus palvelurakenteissa, joka koskee erityisesti kotihoitopainotteista vanhustaloutta, on tuottanut merkittäviä muutoksia ihmisten palveluissa. Muistisairaiden ihmisten

osuus vanhustalveluiden käyttäjinä on kaksi kolmasosaa. Yhteistyötä kolmannen sektorin ja muidenkin kuin kuntatoimijoiden kesken tulisi kehittää, samoin järjestöjen osaamisen hyödyntämistä kotona-asumista tuettaessa.

Muistisairaudet ovat kärsimystä aiheuttava kansansairaus, jonka taloudellinen merkitys lasketaan Suomessa miljardeissa euroissa. Käynnissä oleva ikä- ja palvelurakenteen muutos edellyttää nykyistä parempaa tukea kaikille kotona asuville iäkkäille, mutta erityisesti muistisairaille. Muistisairaudet ovat joukko eteneviä sairauksia, jotka johtavat dementiaoireyhtymään. Näiden sairauksien ja dementiaoireyhtymän yleisyys kasvaa iän myötä. Arviot esiintyvyydestä väestössä riippuvat siitä, mitkä ikäluokat arvioidaan mukaan ja puhutaanko muistisairauksista, joita on enemmän vai dementiaa (johon muistisairaudet johtavat ja jota on vähemmän).

Hyvä elämä ja hyvinvointi kuuluu meille kaikille, diagnoosista, iästä, sukupuolesta ja sosioekonomisesta asemasta riippumatta, eikä muistisairaus diagnosin ei tulisi viedä ihmiseltä toimijuutta. Ihminen itse on aina oman elämänsä paras asiantuntija. Eteneviä muistisairauksia sairastava tarvitsevat ja käyttävät runsaasti sosiaali- ja terveystalveluja. Hyvän elämänlaadun varmistaminen muistisairaille ihmisille ja heidän läheisilleen oikea-aikaisen tuen, hoidon, kuntoutuksen ja palvelujen turvin on yksi neljästä kivijalasta, jonka varaan rakennetaan yhteisvastuullisesti muistiystävällinen Suomi (Kansallinen muistiohjelma 2012 – 2020).

Muistiliitto (s.a.) korostaa, että etenevää muistisairautta sairastavan ihmisen tulee saada sairautensa aikana kuntoutusta, joka tukee mahdollisimman hyvin hänen toimintakykyään ja elämänlaatuaan. Kuntoutus on muistisairaiden ihmisten ja heidän läheistensä voimaantumisen ja arjen hallinnan tukijana riittävästi käytetty mahdollisuus toteaa Muistiliiton puheenjohtaja Merja Mäkisalo-Ropponen kannanotossaan vuonna 2014.

Suomen historian suurinta muutosta ollaan tekemässä nyt kun suomalaisten sosiaali- ja terveystalvelut siirtyvät kunnilta maakuntien vastuulle. Suomessa tällä hetkellä menossa oleva maakunta- ja sote-uudistuksen merkittävin muutos sosiaali- ja terveystalalan järjestöjen kannalta lienee sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen ja tuotannon sekä rahoituksen siirto maakunnille. Sitä

vastoin hyvinvointia ja terveyttä edistävät tehtävät ovat suurelta osin jäämässä kuntien vastuulle. Toimintaympäristön muutos tulee huomioida yhdistyksen toimintaa ja tulevaisuutta suunniteltaessa. Sosiaali- ja terveystalouden tuottamisessa sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi on kolmannen sektorin toimijoilla merkittävä asema. (Brax 2018, 3–4.)

Kouvolan seudun Muisti ry:n toimintaa on toteutettu vuodesta 1990 sekä perinteisenä yhdistystoimintana että nykyisen Veikkauksen tuotoilla (entinen Raha-automaattiyhdistys, RAY) toteutettujen kehittämishankkeiden avulla. Yhdistys hallinnoi Muistisairauksien asiantuntija- ja tukikeskus Kymenlaakson Muistiluotsi -toimintaa, joka toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön avustusosaston myöntämän pysyvän toiminta-avustuksen turvin niin ikään Veikkauksen tuotoilla. Oma palvelutuotantoa yhdistyksellä ei ole ollut koskaan. Yhdistyksen palvelutuotannon suunnittelu lähti toimintaympäristöstä nousseista toiveista, joihin ei pystytty vastaamaan. Alkusysäys tuli Kymenlaakson Muistiluotsi-työntekijöiden kautta: toiminta-alueen useat ammattilaistahot pyysivät muistiluotsityöntekijöitä luennoimaan työntekijöilleen muistisairaudesta ihmisen kohtaamiseen ja muistisairaudesta erityispiireteisiin liittyvistä asioista. Lisäksi toimintaan osallistuneilta muistisairaudesta läheisiltä saatiin viestiä päivätoiminnan järjestämisen tarpeesta. Tähän ei kuitenkaan yhdistys pysty olemassa olevilla resursseilla vastaamaan.

Ajatus palvelutuotannon kehittämisestä yhdistykselle tapahtui palautteiden ja viestien innoittamana ja mielenkiinnosta sekä intohimosta kehittää alueella tukitoimia muistiperheiden elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantamiseen. Halu ja kyky nähdä jotain, jota ei vielä ollut olemassa, (viitoittivat tekijänsä työn alkuun. Mahdollisuus tavata suomalaisia muistiammattilaisia erilaisissa verkostoissa herätti kiinnostuksen palvelumuotoilun keinoin lähteä selvittämään yhdistyksen toimintaedellytyksiä ja -mahdollisuuksia palvelutuotannon aloittamiseksi. Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti otsikoi Juha Tuulaniemi teoksessaan Palvelumuotoilu (ks. Tuulaniemi 2016, 10). Kirja on toiminut inspiraationa tämän opinnäytetyön tekemisessä ja prosessoimisessa.



Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tehdä Kouvolan seudun Muisti ry:lle liiketoimintasuunnitelma palvelutuotannon käynnistämistä varten toimintatutkimuksen avulla. Heikkisen (2015, 205) mukaan toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan se on lähestymistapa, jossa yhdistetään käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimusta ohjaa käytännöllinen intressi: halutaan tietää, miten asiat voisi tehdä paremmin. Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelujen kehittämisessä luodaan uutta ja ainutkertaista yhdistyksen toimintaan ja tätä varten tarvitaan liiketoimintasuunnitelma.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tuottaa tietoa Kouvolan seudun Muisti ry:lle, jolla mahdollistetaan palvelutuotannon käynnistäminen. Palvelujen avulla tuetaan ja turvataan muistisairaana ihmisen itsenäistä ja ihmisarvoista elämää ja tuetaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Opinnäytetyössä kuvaillaan ja tarkastellaan toimintatutkimuksen syklisiä prosesseja, jossa ei ainoastaan tutkita ja ymmärretä, vaan hyödynnetään tutkimuskohdetta yhdessä tutkimuskohteen jäsenten kanssa tavoitettuun suuntaan. Työn teoreettisina ja menetelmällisinä viitekehyksinä ovat kolmas sektori, yleishyödyllisyys, muistiyhdistys, tuotteistaminen, palvelutoiminta, muistiasiakkaan kuntouttava toiminta, päivätoiminta ja toimintatutkimus. Yhdistysten asema tulevaisuudessa uusissa maakunnallisissa SOTE-alueissa palvelujen tuottajana halutaan nähdä mahdollisuutena.

## **2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ**

Maakuntia ja sosiaali- ja terveysjärjestöjä yhdistää yhteinen tavoite, ihmisten hyvinvointi. Järjestöjen merkitys eriarvoisuuden vähentämisessä, asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamisessa sekä sotepalveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä on merkittävää. Suomessa on noin 10 000 paikallista sosiaali- ja terveysyhdistystä, josta paikallisyhdistykset muodostavat suurimman toimijajoukon. Yli 2 100 000 ihmistä on tavalla tai toisella mukana yhdistys- ja järjestömaailmassa. Yhdistyksistä noin 10 %:lla on palvelutuotantoa. *Kuvassa 1 ovat Suomen sote-järjestöt lukuina tarkemmin.*

IHMISET		PALVELUTUOTANTO	
1 300 000	jäsentä	1 000	palveluja tuottavaa järjestöä
500 000	vapaaehtoista	57	palveluja yhtiöittäneet järjestöt (n. 6 %)
260 000	vertaistukijaa		
50 000	ammattilaista		
YHDISTYKSET		PALVELUTUOTANNON HENKILÖSTÖ	
10 000	yhdistystä	37 500	palveluja tuottavien järjestöjen työntekijää, joista
200	valtakunnallista yhdistystä	7 400	järjestöomisteisten yhtiöiden työntekijää

Kuva 1. Suomen sote-järjestöt lukuina (Kiuru 2018)

SOSTEn järjestöjen tuottamia sosiaali- ja terveystalvuuja käsittelevän selvityksen mukaan vuonna 2017 Suomessa oli yhteensä 1029 sosiaali- ja terveystalvuuja tuottavaa järjestöä. Sosiaalipalveluissa järjestöt tuottavat määrällisesti eniten päivätoimintaa ja asumispalveluja. Sote- ja maakuntauudistukseen liittyen muutoksia omaan toimintaansa runsas neljäsosa (29 %) vastaajista on suunnittelemassa muutoksia ja alle kymmenesosa (9 %) toteuttanut niitä. Joillakin järjestöistä on konkreettisia suunnitelmia ja yleisimmin ne tähtäävät nykyistä vahvempaan läsnäoloon ja toimintaan maakunnissa. (Järjestöbarometri 2018, 127–137.)

## 2.1 Maakunta- ja soteuudistus

Tuija Brax (2018, 8) on raportissaan "Järjestöjen rooli maakunta- ja sote-uudistuksessa" avannut, miten terveyttä- ja hyvinvointia edistävissä työssä (hyte) sote-muutoksen myötä järjestöjen suhde kuntaan muuttuu ja miltä osin sen voi korvata tai täydentää. Kunnissa on tehty laajasti hyte-työtä yhteistyössä sote-järjestöjen kanssa. Yhteistyö on ollut kannustavaa, sillä se on vähentänyt kunnan kuluja sekä lyhyellä että pidemmällä aikaperspektiivillä. Maakunnilla olisikin omassa hyte-työssään yhteistyövelvoite yleishyödyllisten yhteistyöjen kanssa kuin mitä kunnille on säädetty oman hyte-työnsä suunnittelussa. On syytä muistaa, että tulevaisuudessa paine tukea maakunnan sote-

järjestötyötä kasvaa syystä, että ennaltaehkäisyyn panostaminen tuo maakunnalle merkittäviä säästöjä palvelutuotannossa.

On hyvä huomioida, että kunnat eivät enää uudistuksen jälkeen tuota sote-palveluja. Toteutuessaan sote-uudistus tuo mukanaan merkittävän toimintaympäristön muutoksen. Kuntien vastuulle jää muun muassa varhaiskasvatus, opetus, kaavoitus sekä vastuu asukkaiden hyvinvoinnista ja terveyden edistämisestä. Maakuntien, kuntien ja niissä toimivien järjestöjen yhteistyö on jatkossakin tärkeää. Järjestöt voivat olla yleishyödyllisiä toimijoita, palveluntuottajia tai molempia uusissa maakunnissa. Uudessa sosiaali- ja terveydenhuoltomallissa järjestäjä eli maakunta ei itse tuota palveluja. (Valtioneuvosto 2018.)

Yksi keino vahvistaa alueellista palveluiden saatavuutta on lisätä julkisen palvelutuotannon rinnalle järjestöpuolen eli kolmannen sektorin ja yksityisten yritysten tuottamia palveluja. Maakuntastrategia on keskeinen maakunnan sosiaali- ja terveyspalveluja linjaava asiakirja, joka sisältää strategisen päätöksen palveluiden tuottamistavasta ja arvion palveluhankintojen kokonaisuuden maakunnan edun kannalta.

### **2.1.1 Palvelutuotannon järjestämiseen vaikuttavia lakeja**

Maakunta- ja soteuudistukseen liittyviä lakeja ovat valinnanvapauslaki, maakuntalaki ja Sote järjestämislaki. Maakuntien on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia osana maakuntastrategiaa. Palvelustrategiassa maakunta päättää sen järjestämisvastuulle kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet. Palvelustrategiassa on yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien palvelujen vähimmäismäärää koskevat tavoitteet. Lisäksi palvelustrategiassa on määriteltävä, mikä osa hankinnoista kilpailutetaan palvelujen innovatiivisuutta ja kustannusvaikuttavuutta parantavien uusien ratkaisujen kehittämiseksi. (Syvärinen 2018.)

Palvelulupaus on tahdonilmaisu siitä, miten maakunta toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelut ja tavoitteet sille, miten sote-palvelut toteutetaan huomioiden maakunnan asukkaiden tarpeet ja paikalliset olosuhteet. Palvelulupaus ei

kuitenkaan muuta lailla säädettyä maakunnan velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto (Kuva 2; Syvärinen 2018):



Kuva 2. Sote- ja maakuntauudistukseen liittyvä lainsäädäntö

Huomioitavaa on myös marraskuussa 2018 Valtioneuvoston julkaisema sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintöluonnoksessa todetut keskeiset muutokset maakunta- ja sote-uudistuksen lakiesityksiin. Ne liittyvät kolmeen lakikokonaisuuteen: järjestämislakiin, tuottajalakiin ja valinnanvapauslakiin.

Valinnanvapauslakiesityksen mukaan valinnanvapauden piirissä sote-keskusten ja suunhoidon lisäksi olisivat asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla hankitut palvelut. Maakunta ei kilpailuta valinnanvapauden piirissä olevia palveluja. Valinnanvapauden piiriin kuuluvat sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajiksi voivat ilmoittautua kaikki rekisteröityneet toimijat, jotka täyttävät ehdot. Valinnanvapausmallin mukaan järjestöt voivat olla yleishyödyllisiä toimijoita, palveluntuottajia tai molempia. Palvelujen tuottaminen ja yleishyödyllinen toiminta on erotettava selkeästi toisistaan. (Lehtinen 2018.)

### 2.1.2 Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä

Kymenlaaksossa aloitti sosiaali- ja terveydenhuollon vapaaehtoinen sotekuntayhtymä Kymsote toiminnan vuoden 2019 alusta. Kouvolan kaupungin palvelut tullaan organisoimaan uudelleen vastaamaan meneillään olevia muutoksia. Kymenlaakson maakuntaan siirtyy tehtäviä ELY-keskuksesta, TE-toimistosta, aluehallintovirastosta, Kymenlaakson Liitosta sekä kunnista ja näin maakunta on valtion ja kuntien lisäksi uusi hallinnollinen taso. Kymsote vastaa sosiaali- ja terveyshuollon lisäksi pelastustoimesta, ympäristöterveydenhuollosta, maataloudesta ja maaseudun kehittämisestä, alueiden ja niiden elinkeinoelämän kehittämisestä, yritys-, työ- ja elinkeinopalvelujen järjestämisestä sekä kotouttamisen edistämisestä. Myös maakuntakaavoitus, kala- ja vesitaloudesta, vesihuollon suunnittelusta, liikennejärjestelmäsuunnittelusta ja alueellisesta tienpidosta. (Kymenlaakson Liitto 2018)

Kouvolan kaupungin strategiassa mainitaan kaupunki palvelualustana: kaupunki, yritykset ja yhteisöt tuottavat asukaan elämänpolun tarpeisiin saumattomat palvelut. Strategiaohjelma tarkoittaa kaupunkistrategiaa, jossa hyvinvoinnin kasvun kohdalla strategia avataan kasvukärkien kautta, jotka ovat lasten, nuorten ja yritysten kasvu. (Kouvolan kaupungin Kaupunkistrategia 2019 – 2030). Valtakunnallinen sote-uudistuksen aikataulu on viivästynyt ja uusien maakuntien on tarkoitus aloittaa toimintansa vuotta aiottua myöhemmin.

Maakunnan kunnilla on hyvin erilaiset tavat järjestää tai tuottaa kotihoidon tukipalvelut. Kotihoidon tukipalvelut yhdenmukaistetaan vuoden 2018 aikana ja tavoitteena ottaa ne käyttöön vuoden 2019 aikana. Muistisairaana päivätoiminta on yksi näistä tukipalveluista, ja siksi on merkittävää seurata tilanteen kehittymistä. Kouvolan kaupungin Ikäihmisten lautakunnan pöytäkirjassa 13.6.2018 pykälässä 47 todetaan, että nykyisten asumismuotojen lisäksi ikäihmisille tulisi olla tarjolla uusia yhteisöllisyyttä ja omatoimisuutta tukevia asuinratkaisuja. Kotihoidon tukipalveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä ja itsenäistä suoriutumista.

Sote- ja maakunta uudistuksen kaaduttua myös sote-valinnanvapauspilotti kariutui. Tämän takia Kymsoten hallitus päätti kokouksessaan 15.3.2019 ryhtyä valmistelemaan palvelusetelien käytön laajentamista Kymenlaaksossa. Tällä

pyritään turvaamaan asukkaiden perusterveydenhuollon saatavuus sekä lisätä valinnanvapautta ja mahdollisuuksia hankkia palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. (Kymsote 2019)

## 2.2 Kolmas sektori

Sosiaali- ja terveysministeriö (2018) tunnustaa ministeri Saarikon lausumana: *Suomi ei olisi Suomi ilman kansalaisyhteiskunnan moniäänisyyttä ja järjestöjen asiantuntemusta, osallisuustyötä ja asiakaslähtöistä palvelutuotantoa. Yksikään kunta tai tuleva maakunta ei ole asukkaidensa näköinen ilman järjestöjä.* Järjestö- ja yhdistystoiminnan asema eriarvoisuuden vähentämisessä, asukkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamisessa sekä sote-palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä ei ole mitenkään vähäistä Suomen maakunnissa. Yleishyödyllistä yhdistystoimintaa yhdistää yhteinen tavoite, ihmisten hyvinvointi.

Arvokasta ja erityistä järjestö- ja yhdistystyöstä tekee se, että myös kaikkein vaikeimmassa elämäntilanteessa olevat ihmiset ovat tervetulleita toimintaan. Järjestölähtöinen auttamistyö sijoittuu sosiaali- ja terveyspalveluiden ja ehkäisevän toiminnan välimaastoon ja sen on katsottu olevan yksi kustannustehokain tapa lisätä ihmisten hyvinvointia ja toimintakykyä. Yhdistyksen perustoittoiminnan lisäksi muita toimintamuotoja ovat kansalaistoiminta ja palvelutuotanto. Toiminnan rahoitus saattaa muodostua useasta eri kanavasta. Kunnat tarjoavat yhdistyksille toimitiloja, yleisavustuksia ja veikkausvoittovaroista maksettavilla avustuksilla mahdollistetaan ja katetaan toiminnan kuluja ja kehittämishankkeita. (SOSTE 2018.)

Yhteistä suomalaiselle kolmannelle sektorille on yleishyödyllisyys, eettisyys, voittoa tavoittelemattomuus, riippumattomuus, yhteisöllisyys, solidaarisuus, yksilöllinen valinnanvapaus, joustavuus ja vapaaehtoisuus. (Harju 2003, 15-16.) Käsite uusi kolmas sektori kuvaa yhdistysten palvelutuotantoa osana julkista palvelurakennetta. Yhdistykset palveluntuottajina -ajattelu liitetään usein käsitteeseen *uusi kolmas sektori*. Uudelle kolmannen sektorin toimijoille on tunnusomaista yritysmäisesti toimiva toimihenkilöstö, joka muodostuu palkatuista koulutetuista ammattilaisista. Toimijat voivat olla juridisesti perinteisiä yhdistyksiä tai säätiöitä, mutta myös sosiaalisia yrityksiä. Ostopalveluista

kilpailtaessa nämä yhdistykset asettuvat samalle viivalle palveluja tuottavien yritysten kanssa. (Pyykkönen 2016.)

### **2.2.1 Perustoiminta ja yleishyödyllisyys**

Yhdistystoiminta perustuu yhdessä tekemiseen, vapaaehtoisuuteen ja pyrkimykseen ratkaista yhteiskunnallisia ongelmakohtia. Yhdistyksen toiminta toteutetaan sen säännöissä mainitun tarkoituksen mukaisesti. Useimmiten tekeminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja talkoohenkeen. Perinteinen toiminta ovat muun muassa edun valvonta, jäsenrekisterin ylläpito, tiedotus ja neuvontapalvelut jäsenille. (Vanhapiha ym. 2013, 20.)

Kansalaisjärjestöt ovat antaneet äänen äänettömille ja luoneet innovatiivisesti uudenlaisia palveluja. Järjestöt ja yhdistykset ovat olleet "täydentävien palvelujen tuottajia". Yhdistykset ovat tarjonneet osallisuutta, sosiaalista pääomaa ja taistelua heikomman asemasta. Ja palveluja. (Niemelä 2017.) On tärkeää erottaa yhdistyksen perustoiminnan ja palvelutoiminnan välinen ero. Yhdistyksen perustoiminta on yleishyödyllistä toimintaa jäsenille tai muille yhdistyksen säännöissä mainituille kohdejoukoille. Yhdistyksen perustoiminta on tärkeää ja jo itsessään ennaltaehkäisevää ja luo hyvinvointia. Yleishyödylliset yhdistykset voivat hakea harkinnanvaraista valtionavustusta toiminnoilleen, joiden tavoitteena on terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen. Järjestöt tuottavat kansalaistoiminnan yleishyödyllisiä palveluita, markkinaehtoisia palveluita ja lakisääteisiä palveluita.

Valinnanvapauslaki voimaan tullessaan mahdollistaa järjestöjen ja yritysten toiminnan palvelujen tuottajana. Järjestöt ovat sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajana täytettävä palveluntuottajalain edellytykset samalla tavalla kuin muidenkin tuottajien. Järjestöjen ja yhdistysten kohdalla on kuitenkin huomioitava, jos järjestö saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustuksia tai muita valtionavustuksia yleishyödylliseen toimintaan, toimintojen eriyttäminen avustettavaan ja muuhun toimintaan on avustusten käytön näkökulmasta välttämätöntä. Julkisin varoin ei tueta liiketaloudellista toimintaa silloinkaan, kun toimijana on yleishyödyllinen yhteisö. (Varhila & Friman 2018.)

Järjestöbarometri 2016 -selvityksessä sosiaali- ja terveysjärjestöjen palveluista nousee esiin järjestöjen järjestämän palvelutuotannon erityisyys: toimintaa ohjaavat aatteellinen arvopohja, yleishyödyllisyys, pitkät perinteet sekä syvä ymmärrys asiakkaiden tilanteesta. Palvelutoiminta on vastikkeellista toimintaa laajemmille kohderyhmille kuin mitä perustoiminta pitää sisällään. Usein palvelutoiminnan tarve on noussut osin muualta kuin yhdistykseltä ja se suuntautuu usein yhdistyksestä ulospäin vapaalle asiakaskunnalle, yrityksille tai kunnille. (Vanhapiha ym. 2013, 19.)

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä ”Järjestöavustusten kohdentuminen julkisen sektorin rajapintaan” (2018) nostetaan esiin järjestöjen toiminnan nivoutuminen julkiseen palvelujärjestelmään ja sen vahvistaminen. Kunnat toteuttavat järjestöyhteistyötä hyvin eri tavoin. Järjestöjen asiantuntemuksen ja osaamisen hyödyntäminen julkisen palvelujen alueelle, myös liittyen subjektiivisten oikeuksien alaan, tulisi edelleen olla mahdollista toteuttaa STEA:n rahoittamien kehittämishankkeiden avulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvä piirre on, että asiakkaan oikeus tiettyyn palveluun perustuu aina yksilölliseen tarpeen arviointiin. Sama palvelu voi siten kuulua lähtökohtaisesti määrärahasidonnaisen, yleisen järjestämisvastuun piiriin ja jonkun asiakkaan kohdalla muodostua välttämättömäksi palveluksi, jonka järjestämiseen syntyy ehdoton velvollisuus. Käytössä tulisi olla joustavasti erilaisia, asiakkaan tilanteeseen sopivia palveluita.

### **2.2.2 Palvelutoiminta järjestöjen tuottamana ja tulevaisuuden näkymät**

Kolmannen sektorin palvelutuotannossa korostuu kohderyhmänä olevien ihmisten etujen valvominen ja asiakkaan kuuleminen. Järjestöillä ja yhdistyksillä on suora yhteys ja kontaktipinta omaan jäsenistöönsä, avuntarvitsijoihin ja heidän tarpeisiinsa. Palveluiden tuottaminen antaa yhdistyksille mahdollisuuden toiminnan lisärahoituksen hankkimiseen, mahdollisuuden osallistua hyvinvoinnin edistämiseen sekä toimia vaikuttajana omalla toiminta-alueellaan. Yhdistyksistä löytyy usein laadukasta erityisosaamista, jolle löytyisi tarvetta varsinkin hyvinvoinnin katvealueilla. (Vanhapiha ym. 2013, 17.)

Yhdistysten erilaiset palvelutuotantotavat voidaan jakaa seuraavasti:

1. Pääkohderyhmä on jäsenistö



- Vapaaehtoisvoimin toimivassa yhdistyksessä jäsenistön yhdessä tuottamaa toimintaa, jota rahoitetaan jäsenmaksuilla ja avustuksilla.
- Jäsen- ja palveluorientoitunut yhdistys, jossa perustoiminnan rinnalla on erilaajuisia palvelutoimintaa tuomassa lisäresurssia. Tällöin yhdistyksessä on palkattua henkilökuntaa palvelutuotannossa.

## 2. Pääkohderyhmänä asiakkaat:

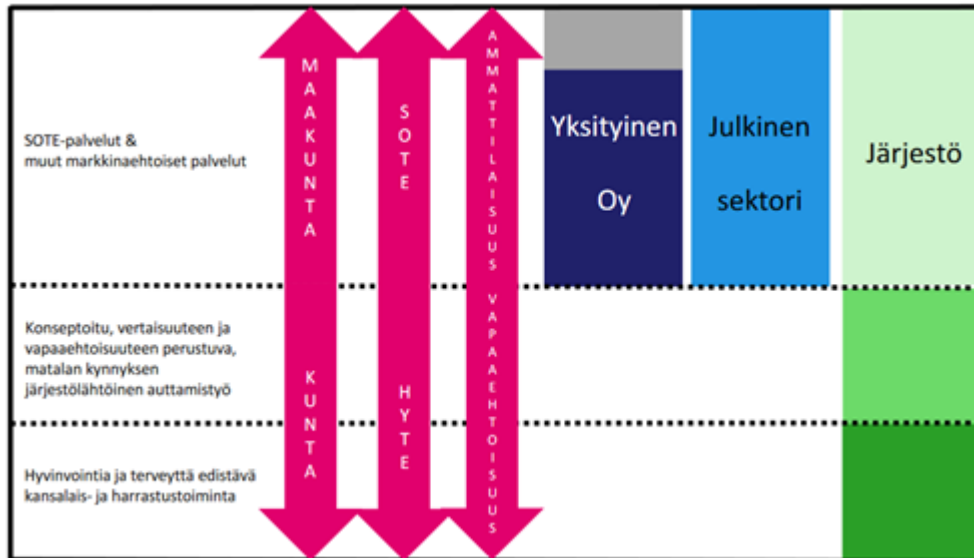
- Palvelutuotantoon suuntautunut yhdistys, jossa yhdistyksen perustarjokituksenä on palvelujen tuottaminen vastikkeellisesti ja jossa palvelutuotanto perustuu pääasiassa ammattilaisten panokseen ja erityisosaimiseen.
- Yhteiskunnallinen yritys, jossa tavoitteena on kannattava liikevoitto, liiketoiminnan tuotto ohjataan yhteiskunnallisen tavoitteen toteuttamiseen.

Sote-järjestöjen toimintamuotojen kirjo kertoo järjestöjen monipuolisuudesta, osaamisesta ja erityispiirteistä aina hyvinvointia- ja terveyttä edistävästä kansalais- ja harrastustoiminnasta matalan kynnyksen järjestölähtöiseen auttamistyöhön, joka pitkälti perustuu vertaisuuteen ja vapaaehtoisuuteen. Lisäksi järjestö voi toimia sote-palveluja tuottavana toimijana. Sekä jäsenistöön että palveluihin suuntautuneilla yhdistyksissä on usein vahva osaaminen omalta alaltaan, jolloin toiminnan laajentaminen voi olla helposti toteutettavissa hyvinvointipalveluina. Yhteiskunnallisten yritysten perusmääritelmään kuuluvat myös yhdistysomisteiset yritykset, joissa ry ja yritys toimivat yhdessä. Yrityksen tuottama voitto ohjataan yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. (Vanha-piha 2013, 23–26.)

Palvelutoiminta poikkeaa yhdistyksen perustoiminnasta siinä, että palvelutoiminta suuntautuu ulospäin jäsenistöä laajemmalle kohderyhmälle. Soste ry:n erityisasiantuntija Ulla Kiurun mukaan pieniä palvelutuottajia olisi mahdollista tukea soveltamalla sopivia hankintakäytäntöjä, esimerkiksi ei vaadittaisi hankintalain mukaista tarjouskilpailuun osallistumista. Tällöin sote-järjestöjen palvelutuotannon mahdollisuudet ovat asiakaseteleiden ja henkilökohtaisen budjetin kautta toteutetuissa sosiaalihuollon palveluissa. Palvelutoiminnan tulisi nojata yhdistyksen ydinosaamiseen ja tukea perustoimintaa.

Järjestöjen ja yhdistysten tuottama lisäarvo yhteiskunnalle on niiden tekemä työ hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Valtaosalla järjestöistä ”perinteinen” työ kansalaistoiminnan ja vapaaehtoistoiminnan tarjoajina on lähimpänä

kuntien työtä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Järjestöt ja yhdistykset tarjoavat sekä palveluita että vertaistukea, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. (Kiuru 2018.)



Kuva 3. SOTE-järjestöjen toimintamuotojen kirjo on muita sektoreita laajempaa (Kiuru 2018)

Kuvassa 3 näkyy hyvin kolmannen sektorin moninaisuus ja tapatoimia kentällä. Tulevaisuuden maakunta- ja sote-uudistuksessa yleishyödylliset yhdistykset ovat merkittäviä kansalaisyhteiskunnan toimijoita kunnan ja maakunnan yhteistyökumppaneina ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottajina.

Yhdistysten ylläpitämän palvelutuotannon tärkein tehtävä ei ole tavoitella voittoa, vaan tuottaa laadukkaita, asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveystalvueluita. Mikäli voittoa syntyy, se pyritään käyttämään ensisijaisesti palvelun käyttäjien hyväksi. Palveluita suunniteltaessa, toimintaa arvioidessa ja kehittämisessä käyttäjien näkökulmia kuullaan. Palvelua tuottavassa yhdistyksessä kokemuksellisuus, osallisuus ja vertaistuki luovat yhdessä tehokkaan ja vaikuttavan kokonaisuuden. (SOSTE 2018.)

### 2.3 Kouvolan seudun Muisti ry

Kouvolan seudun Muisti ry on kolmannen sektorin aktiivinen toimija Kouvossa. Yhdistyksen perustehtävä on sääntöjensä (2§) mukaan toimia alueellaan muistihäiriöisten ihmisten ja heidän läheistensä elämänlaadun parantamiseksi, tukea heidän parissaan työskenteleviä ammattihenkilöitä, edistää

aivoterveyttä sekä vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Kouvolan seudun Muisti ry:n säännöt 2013).

Yhdistystoiminta rahoitetaan jäsenmaksuilla ja kuntien toiminta-avustuksilla. Muistiluotsi -toiminnan rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö Veikkauksen tuotoilla (entinen RAY). Yhdistyksessä on jäseniä 322 (tilanne 6.12.2018). Jäsenistössä on muistisairauteen sairastuneita ja heidän läheisiään, ammattihenkilöitä ja muuten asiasta kiinnostuneita sekä yhteisöjäseniä. Yhdistys on tukenut alueellaan muistiperheitä lukuisien kehittämishankkeiden avulla. Kymenlaakson Muistiluotsi -toiminta saa pysyvää toiminta-avustusta ja vuonna 2018 siinä työskenteli neljä vakituista muistiasiantuntijaa. Yhdistys on alan kattojärjestönä toimivan Muistiliiton jäsen. Muistiliitto on muistisairauksiin sairastuneiden ihmisten ja heidän läheistensä kansanterveys-, potilas- ja edunvalvontajärjestö.

Kouvolan seudun Muisti ry:n strategia on laadittu vuosille 2017–2020. Siinä on otettu huomioon toimintaympäristön erityispiirteet, väestön ikääntyminen ja yli 65-vuotiaiden suhteellisesti korkeampi osuus koko Kouvolan väestömäärästä. Yhdistyksen arvot osallisuus, eettisyys ja asiantuntijuus toimivat pohjana kaikelle toiminnalle. Yhdistyksen ihmiskäsitys on holistinen, ihminen nähdään kokonaisvaltaisena: tasavertaisena, aktiivisena ja vastuullisena oman elämänsä asiantuntijana. Yhdistys haluaa korostaa hyvän tekemistä eli muistisairaana ihmisen hyvää elämää ja hänelle mahdollisesti aiheutuvan haitan välttämistä.

Strategiassa on kuvattu, miten arvojen mukaisesti yhdistys pyrkii tukemaan muistihäiriöisiä ihmisiä, asiakkaita ja ammattilaisia sekä edistämään aivoterveyttä. Strategia on tärkeässä roolissa, kun lähdetään suunnittelemaan palvelutuotantoa. Strategia on luettavissa kokonaisuudessaan yhdistyksen kotisivuilla [www.kouvolanseudunmuisti.fi](http://www.kouvolanseudunmuisti.fi). Yhdistyksen visio (2020) on määritelty seuraavasti: yhdessä muistisairaiden ihmisten, heidän läheistensä, yhteistyökumppaneiden ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa on aikaan saatu muistiystävällinen Kymenlaakso. Asiakkaiden elämänlaadun tukemisen tavoitteena on myönteisen, muistisairasta ihmistä arvostavien asenteiden edistäminen, osallisuuden ja toimijuuden tukeminen. Strategia tukee palvelutoiminnan aloittamista.

Kymenlaakson Muistiluotsin Muistiaktiivit on muistisairaista ja heidän läheistään koostuva asiantuntijatyöryhmä, joka on perustettu syksyllä 2017. Kymenlaakson Muistiaktiiveissa on kahdeksan jäsentä, joista viisi sairastaa muistisairautta ja kaksi on sairastuneen läheisiä. He haluavat olla mukana vaikuttamassa ja edistämässä muistiperheiden hyvinvointia Kymenlaaksossa omien kokemustensa painoarvolla. He kommentoivat ja ottavat kantaa muistisairaiden ihmisten ja läheisten tärkeisiin ajankohtaisiin kysymyksiin Kymenlaaksossa edistäen muistiperheiden arkea ja elämää.

Kouvola sijaitsee Etelä-Suomen läänissä, Kaakkois-Suomessa, Kymenlaaksossa. Kouvola on matkaa Venäjän rajalle (Vaalimaan raja-asema) ja Suomen suurimpiin viientisatamiin Kotkaan ja Haminaan tunnin matka. Vuosaaren satamaan (Helsingissä) ja kansainväliselle lentokentälle (Helsinki-Vantaa) on 1,5h matka. Kouvolan väkiluku on 84 548 (Tilastokeskus 2017). Kouvolan kaupungin toimintaympäristössä on meneillään suuria muutoksia. Tulevaisuudessa palveluja tuottavat kuntien lisäksi maakunta, yksityiset palveluntuottajat ja kuntayhtymät. Kunnan rooli muuttuu.

Maakunta- ja soteuudistus uutiskirjeestä 2 / 2018 selviää, että Kymenlaakson väestö vanhenee muuta maata nopeammin. Vuonna 2025 yli 75-vuotiaita on 33 prosenttia enemmän kuin nyt. Kymenlaakson erityispiirteinä lisähaastetta palveluja mietittäessä tuo se, että maakunnassa on paljon yksinasuvia yli 75-vuotiaita. Ihmiset harrastavat vähän liikuntaa, yksinäisyyttä kokevien ja alkoholia liikaa käyttävien määrä on Kymenlaaksossa suuri. Samoin keskivaikean ja vaikean muistisairauden esiintyvyys Kouvolaissa on varsin suuri ja selittynee yli 65-vuotiaiden suhteellisen suuresta osuudesta. Keskivaikean ja vaikean muistisairauden esiintyvyys Kouvolaissa on arvioitu seuraavaan (kuva 4) ikäryhmittäin Mini-Suomi -tutkimuksen (30–84-vuotiaat), Vantaan vanhimmat -tutkimuksen (85 vuotta täyttäneet) ja Kuopio 75+-tutkimuksen mukaan seuraavasti:

Kouvola	Ikäluokka	Ikäluokan koko	sairastuneiden määrä
83177	30-64	36848	96
	65-74	12829	539
	75-84	6930	742
	85-	2952	1033
	yhteensä	59559	2409

Kuva 4. Keskivaikean ja vaikean muistisairauden esiintyvyys Kouvolaissa (Tilastokeskus 2018)

Geriatrian professori ja I&O-kärkihankkeen erikoisasiantuntija Harriet Finne-Soveri toi esille 14.2.2018 Kymenlaakson maakuntakierroksella asiaa, joka tulisi ottaa huomioon kehitettäessä kotihoitoa ja omaishoitoa: 80 prosenttia kotihoidon palveluja saavista ihmisistä ovat muistisairauteen sairastuneita ihmisiä. Kun tavoitteena on järjestää palvelut niin, että ihmiset voivat elää omannäköistä elämää ja että omannäköisen elämän tärkein paikka on koti, tulisi ottaa huomioon tuo 80 prosenttia olevien ihmisten erityispiirteet ja -tarpeet.

Kouvolan hyvinvointikertomuksessa 2017–2020 ikäihmisten kohdalla korostuu prosessien kaikissa vaiheissa ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn näkökulma. Ikäihmisten kotona asumista tukevia toimintamalleja tulee vahvistaa, elämänlaatua voidaan tukea edistämällä sosiaalista kanssakäymistä, vahvistamalla osallisuutta ja toimintakykyä. Vuonna 2016 toteutetussa hyvinvointikyselyssä ikääntyneiden palveluissa nousi esiin yhteisöllisyyden merkitys. Eri toimijoiden kanssa yhteen sovitettu palvelukokonaisuus, joka tarjoaa hyvän elämän mahdollisuudet erilaisissa elämäntilanteissa eläville ikäihmisille, vaatii kaikkien palveluprosessien vahvistamista ja huomion kiinnittämistä palvelujen saumakohtiin.

## 2.4 Tarvekartoituskyselyt

Tarvetta ja tahtotilaa selvitettiin vuoden 2018 aikana valmistuneiden opinnäytetöiden avulla. Sosionomi AMK Jenni Dufvan ja geronomi AMK Ritva Oksanen opinnäytetöillä kartoitettiin muistiperheiden palvelutarpeita. Tarvekartoituskyselyt toteutettiin kahden opiskelijan opinnäytetöissä. Toinen opiskelijoista keskittyi muistisairaiden omaisille suunnattuun kyselyyn (Dufva 2018) ja toinen kysely suunnattiin Kouvolan seudun Muisti ry:n jäsenistölle (Oksanen 2018). Molemmat opinnäytetyöt valmistuivat vuoden 2018 aikana.

Sosionomiopiskelija Jenni Dufvan opinnäytetyössä omaisille tehdyn kyselyn pohjalta ilmeni seuraavia seikkoja: vastaajat toivoivat, että muistisairaiden kanssa työskentelevät osaisivat kohdata sairastuneen ammattimaisesti ja kunnioittavasti. Muistisairaana läheisen muuttaessa yhteisökotiin moni kokee, että omaisille on tukea tarjolla, mutta usein sitä ei jakseta hakea omien voimavarojen vähäisyyden takia. Moni vastaajista oli myös nostanut esille, ettei osaa sanoa millaista tukea olisi kaivannut, sillä ei ollut tietoa, millaista tukea olisi ollut tarjolla. (Dufva 2018.)

Sosionomiopiskelija Ritva Oksasen opinnäytetyössä jäsenistölle suunnatussa kyselyssä kysyttiin millaisille uusille arkea tukeville palveluille olisi tarvetta, kuinka usein näille palveluille olisi tarvetta. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin 64 (102) vastaajalta. Vastaukset on ryhmitelty oheisen taulukon 1 mukaisesti:

Taulukko 1. Millaisille arkea tukeville palveluille jäsenistöllä on tarve -taulukko (Oksanen 2018)

Palvelu	Kpl
Ei tarvetta uusille palveluille	21
Nykyiset palvelut riittävät	2
Vertaistukiryhmä puolison menettäneille/omaishoitajille	2
Ulkoiluttamisapu/liikunta	3
Tukihenkilö/kotikäynti	7
Kodin siivous	1
Sekalaiset palvelut	12
Päivätoimintaa kotiin/laitokseen	2
Hoitohenkilöstölle/ammattilaisille koulutusta muistisairaana kohtaamisesta yms.	3
Saattoapu	2
En osaa sanoa	15

Ryhmä sekalaiset sisältää toiveita retkistä, lasten viemistä vierailulle palvelutaloihin, ulkoiluttamista varten lainattavia pyörätuolia, lisää kerhoja/ryhmiä/kursseja ja yhteislauluja, syrjäkylillä ei ole tarpeeksi ohjelmaa, lisää uusia tietoja erilaisten tilaisuuksien ja kotisivujen kautta.

Opinnäytetyön johtopäätöksessä Oksanen (2018) toteaa esille nousseen toiveen päivätoiminnasta sekä kotona että laitoksessa sekä ammattilaisille suunnattua koulutusta muistisairaana kohtaamisesta. Vastauksista oli myös tuotu esiin eri sanankääntein muistiperheiden arkea. Kotoa ei voida yksin lähteä, koska omaishoidettavaa ei voi jättää yksi kotiin. Hänelle ei välttämättä löydy hoitajaa poissaolon ajaksi. On myös vaikeuksia lähteä kotoa yksin tai yhdessä hoidettavan kanssa.

Kyselyn mukaan enemmistö vastaajista on valmis maksamaan palveluista (69 % naiset, 87 % miehet). Vastaajista naisista yli puolet käyttäisivät 50–100 euroa kuukaudessa ja miespuolisista vastaajista kaikki olisivat valmiita maksamaan 101–300 euroon kuukaudessa. (Oksanen 2018, 27, 34.)

### **3 MUISTISAIRAAN HYVINVOINTI**

WHO on arvioinut dementian esiintyvyyden 60 vuotta täyttäneillä olevan 5–8 prosenttia ja Yhdysvallat 14,7 prosenttia 70 vuotta täyttäneistä. Joka vuosi arvellaan maailmassa ilmaantuvan 7,7 miljoonaa uutta dementiatapausta. Muistibarometri 2015 -raportissa ilmeni, että kognition vajausta esiintyy lähes kaikilla vanhuspalvelujen asiakkaila ja vaikka aivojen älyllisen vajaatoiminnan taustalla voi vaikuttaa muitakin tekijöitä kuin etenevä muistisairaus (esimerkiksi vaikea masennus, psykoosi tai akuutti tai pitkittynyt sekavuus), taustalta löytyy useimmiten myös muistisairausdiagnoosi. Vuonna 2015 vanhuspalveluiden asiakkaista muistisairausdiagnoosi oli 40 prosentilla säännöllisen kotihoidon asiakkaista.

Arviolta 193 000 ihmistä Suomessa sairastaa etenevää muistisairautta Vuosittain 14 500 ihmistä sairastuu muistisairauteen. Etenevät muistisairaudet rappeuttavat aivoja ja heikentävät laaja-alaisesti toimintakykyä. Suomen muistiasiantuntijoiden esiintyvyytlaskurin mukaan (2018) Kouvolan alueella vähintään keskivaikeaa muistisairautta sairastavien määrä suomalaisen tutkimuksen mukaan on yli 2 300 kouvolaista. Vanhuspalvelulain 4. §:n mukaan kunnan eri toimialojen on toimittava yhteistyössä keskenään ja tehtävä yhteistyötä kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten sekä ikääntynyttä väestöä edustavien järjestöjen ja muiden yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen

suoriutumisen tukemiseksi. Muistisairaat ihmiset ovat hauraita henkilöitä, joiden hyvinvointi edellyttää monien tahojen yhteistyötä. Kolmannelta sektorilta odotetaan asiantuntemusta ja koulutusta.

Yksi muistisairaahan hyvän hoidon lähtökohdista on hänen omannäköisensä elämän, kuntoutumismahdollisuuksien ja hyvän hoidon toteuttaminen. Omannäköinen inhimillinen arki vaatii toteutuakseen elämistä osallistuvana yhteisön jäsenenä: arvostettuna, hyväksyttynä ja kukin omien voimavarojensa mukaisesti. Kohtaamisen ja kohtelun merkitys vuorovaikutuksessa kasvaa, kun muistisairas ei enää entisellä tavalla kykene ilmaisemaan itseään ja ymmärtämään muita. (Hallikainen ym. 2017, 8–9.)

Muistisairaus voi heikentää sekä sairastuneen että läheistensä elämänlaatua merkittävästi ilmenee Muistiliiton julkaisusarjan 1/2015 katsauksesta. Tätä läheisten ja omaisten kuormittuneisuutta lisäävät molempien elämään vaikuttavat muutokset. Edetessään muistisairaus voi (Duodecim 2017) tuoda erilaisia muutoksia käytökseen: aggressiota, ahdistuneisuutta, apatiaa, depressiota, harha-aistimuksia ja harhaluuloja, kuljeskelua ja ärtyneisyyttä. Fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn heikkenemistä voidaan hidastaa muistisairaahan tarpeisiin soveltuvalla kuntoutuksella ja läheisten jaksamisesta huolehtia niin, että läheisen kuormittuneisuus tunnistetaan ajoissa ja vähennetään käytettävissä olevin keinoin. Läheisen jaksamista tukemalla mahdollistetaan muistisairaahan ihmisen kotona asuminen pidempään. (Holopainen & Siltanen 2015, 6.)

Muistisairaiden ja läheisten tukeminen on parhaimmillaan ja toimivimmillaan moniammatillista yhteistyötä muistiperheen hyväksi verkostoituneessa yhteiskunnassa. Jokaisella etenevää muistisairautta sairastavalla on jäljellä voimavaroja. Ammatillaiset yhteistyössä sairastuneen läheisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tukevat muistisairaahan ihmisen kuntoutumista tukemalla sitä tekemistä, joka tuottaa iloa, nautintoa ja onnistumisen kokemuksia. (Jyrkämä 2013, 109.)

Muistiyhdistysten osaaminen omalta alaltaan ja asiakkaiden tuntemus edesauttavat muistisairaiden ja läheisten tukemista, kun toiminta suunnitellaan juuri tietyn kohderyhmän tarpeisiin. Yhdistykset tuottavat palveluita inhimillisesti ja kokonaisvaltaisesti ja asiakkaat ovat osallisena toiminnassa. Yhdistyksen



palvelutuotannossa korostuu tiivis linkki yhdistyksen perustehtävään ja sen arvopohjaan. Kolmannen sektorin palvelutuotantoa tarvitaan erityisesti hyvinvoinnin katvealueisiin, joissa toimiminen ei houkuta yrityksiä, joiden ensisijaisena tavoitteena on tuottaa voittoa omistajilleen. (Vanhapiha ym. 2013, 189.)

### 3.1 Hyvinvointi ja elämänlaatu

Hyvinvointia voidaan tarkastella objektiivisena ja subjektiivisena hyvinvointina eikä sitä pysty tiivistämään yhteen määritelmään tai mittariin. Hyvinvointi koostuu monista eri tekijöistä, joihin kuuluu sekä objektiivisesti mitattavia asioita että subjektiivisia arvostuksia ja tuntemuksia. Subjektiivisia osatekijöitä ovat muun muassa sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen ja onnellisuus, objektiivisiksi luokitellaan usein terveys, elinolot ja toimeentulo. Nämä osatekijät toimivat toisiaan tukevin ja vahvistavin. Hyvä terveys ja elinolot sekä turvattu toimeentulo heijastuvat usein subjektiivisena hyvinvointina. Nämä eivät kuitenkaan takaa subjektiivista hyvinvointia. Niukoissakin oloissa ihminen voi tuntea itsensä onnelliseksi, saaden elämänsisältönsä muista kuin materiaalisista tekijöistä. (Moisio ym. 2008, 14.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019) avaa internetsivuillaan hyvinvoinnin käsitettä. Hyvinvoinnin osatekijät on jaettu kolmeen ulottuvuuteen yleisen käytännön mukaisesti:

- terveyteen,
- materiaaliseen hyvinvointiin ja
- koettuun hyvinvointiin tai elämänlaatuun.

Koettua hyvinvointia mitataan usein elämänlaadulla. Elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä on terveys ja materiaallinen hyvinvointi sekä yksilön odotukset hyvästä elämästä, ihmissuhteet, omanarvontunto ja mielekäs tekeminen. Suomen kielessä hyvinvointi-käsite viittaa yksilöllisen hyvinvoinnin lisäksi yhteisötason hyvinvointiin. Elina Aaltio (2013, 67) kuvaa hyvinvointia kokonaisvaltaisena, ihmisen elinikäisenä dynaamisena prosessina, jonka onnistumista selittävät tarpeiden tyydyttäminen ja ihmiseen kohdistunut kuormitus.

Anthony Giddens on brittiläinen sosiologi, joka on esittänyt, että hyvinvointivaltioiden ei tulisi enää keskittyä taistelemaan vanhoja hyvinvoinnin vihollisia vastaan vaan tavoitella sen sijaan niiden vastakohtia. Meidän tulisi tavoitella

terveyttä, itsenäistä toimeentuloa ja elinikäistä oppimista. Tavoitella positiivisen hyvinvoinnin politiikkaa. Hyvinvointivaltio (welfare-state) sekä hyvinvointiyhteiskunta (welfare society) ovat yhteiskuntatason nimityksiä puhuttaessa hyvinvoinnista. Yksilötasolla puhuttaessa taas puhutaan ihmisten hyvinvoinnista ja elämässä menestymisestä. Kansalaisten hyvinvointi toimii hyvinvoivan yhteiskunnan mittarina. (Niemelä 2010, 16.)

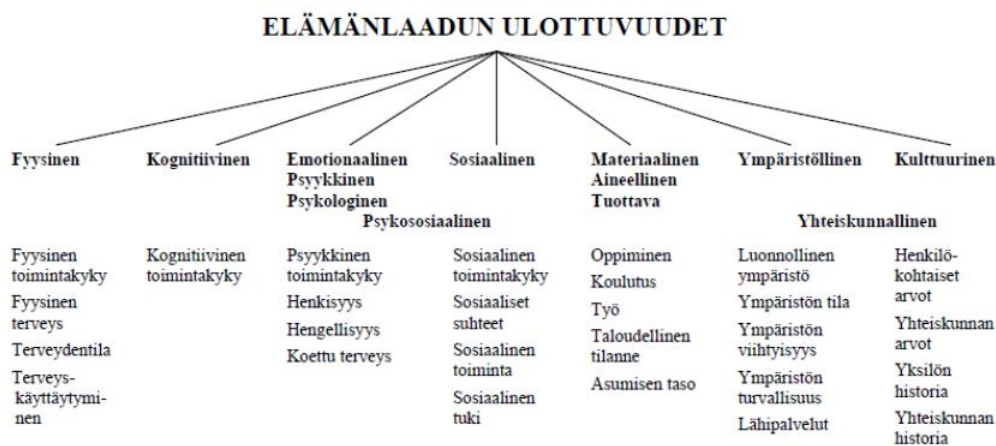
Sosiaalibarometri 2016 katsauksessa (2016, 87) määritellään hyvinvointi hyvinvointitalouden viitekehyksestä seuraavasti:

*Hyvinvoinnilla tavoiteltavaa yksilöllistä fyysistä, henkistä, hengellistä ja sosiaalista tilaa, joka rakentuu riittävästä voimavaroista sekä mielekkästä tekemisestä ja osallisuudesta. Yksilöiden hyvinvointi syntyy elinympäristössä, jolla on ekologiset reunaehdot. Näistä yhdessä koostuu yhteisön kollektiivinen hyvinvointi. Hyvinvoivalla ihmisellä on turvattu taloudellinen tilanne, hän kokee itsensä fyysisesti ja henkisesti terveeksi, hän luottaa itseensä ja yhteisönsä muihin jäseniin ja hänellä on kyky tehdä kriittisiä valintoja. Kun näihin yhdistyy osallisuus ja aktiivinen kansalaisyhteiskunta, voimavarat saadaan optimaalisesti käyttöön.*

Maailman terveysjärjestön (WHO) määritelmän mukaan elämänlaatu on yksilön käsitys omasta elämäntilanteestaan suhteessa omiin päämääriin, tavoitteisiin ja odotuksiin oman kulttuurin ja arvomaailman määrittelemässä viitekehyksessä. Elämänlaatatutkimuksia on tehty vuosikymmeniä, ei siltikään ole olemassa yhtä teoriapohjaa tai vallitsevaa määritelmää elämänlaadulle. Usein määritelmä on kiinni tutkimusnäkökulmasta tai -perinteestä. Kokonaisvaltaiset elämänlaatuteoriat pyrkivät yhdistämään objektiivisen eli resurssihin perustuvan näkökulman koettuun hyvinvointiin subjektiiviseen eli hyvinvoinnin kokemukseen perustuvan lähestymistavan. Tällöin elämänlaatuun sisällytetään sellaisia tekijöitä kuin koettu hyvinvointi ja terveys, psyykinen hyvinvointi, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen ja aineelliset elinolot sekä elinympäristön laatu. (Vaarama ym. 2014, 22.)

Riitta Räsänen (2018) on tutkinut iäkkäiden ihmisten elämänlaatua väitöstyönsään Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille, hänen sitä tehdessään ilmeni, että ikääntyneiden elämänlaatua ja hoivaa on tutkittu vielä vähän. Puhutaan tahdon asiasta, ikääntyneiden hyvä elämänlaatu ei rakennu pelkästään seinillä ja resursseilla vaan tarvitaan tahtoa, asennetta ja hyvää johtamista.

Kuvassa 5 on esillä eri elämänlaatumalleista koostettu yhteenveto elämänlaadun ulottuvuuksista ja osa-alueista:



Kuva 5. Elämänlaadun ulottuvuudet (Vaapio 2009)

### 3.2 Muistisairaahan ihmisen elämänlaatu ja kuntoutus

Holopainen ja Siltanen ovat katsauksessaan muistisairaiden ihmisten elämänlaatuun liittyvistä tekijöistä nostaneet Lawtonin 1990-luvun alkupuolella kehitetyn käsitteellisen mallin elämänlaadun neljästä osa-alueesta:

1. kyky toimia sopeutuen ja sosiaalisesti tarkoituksenmukaisella tavalla,
2. ympäristö, johon kuuluvat sekä fyysiset että ihmistenväliset tekijät,
3. psyykinen terveys ja hyvinvointi sekä
4. subjektiivinen tyytyväisyys.

Myöhemmin Lawton sisällytti malliinsa myös tunteet, itsetunnon, tyytyväisyyden omaan elämään ja moraalin sekä itsehoidon.

Riitta Mönkäre on tapausesimerkein teoksessa ”Muistisairaahan kuntouttava hoito” taulukoinut hyvän elämän keskeisiä osa-alueita. Hyvän elämän osa-alueet muodostuvat aina yksilöllisesti. Muistisairas itse ja hänen läheisensä tietävät parhaiten, mistä oma hyvä arki ja hyvä elämä koostuu. Muistisairaahan hyvän elämän osa-alueita ovat Mönkäreen tapausesimerkin mukaan: sopeutuminen, muistisairaahan hoitaminen, asennoituminen, sosiaaliset suhteet, päivittäisten toimien sujuminen, hyvä mieli, liikkuminen ja turvallisuus. Muistisairaahan hyvä arki muodostuu tavallisesta ja aktiivisesta elämästä, joka pitää sisällään onnistumisen tunteita. (Mönkäre 2014, 133–134.)

Muistisairaiden ihmisten elämänlaadun arviointiin on olemassa useita mittareita. Elämänlaadun paras arvioija on muistisairas ihminen itse. Arvioinnin painopiste siirtyy sairauden edetessä muistisairaahan ihmisen omaisille, läheisille ja/tai sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Heidän tulee ottaa huomioon muistisairaahan ihmisen oma näkemys. Elämänlaatua lisääviä tekijöitä ovat (Holopainen ym. 2015, 20–21):

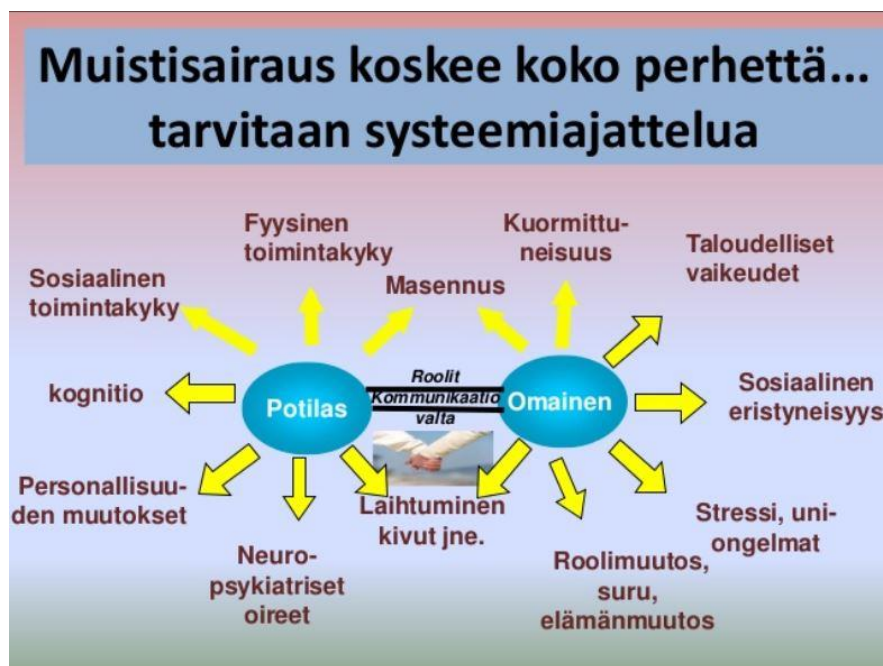
- muistisairauteen liittyen: muistisairaahan ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden kokemus ja selviytyminen päivittäisissä toiminnoissa
- sosiaaliseen ympäristöön liittyen: ihmissuhteet, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen, toiminnallisuus ja osallisuus sekä hengellisyys
- hoitoympäristöön liittyen: hoitajien koulutus eli erityinen osaaminen muistisairaiden ihmisten kanssa työskentelystä ja riittävyys, muistisairaiden ihmisten erityistarpeiden huomioiminen ja kodinomaisuus

Elämänlaatua vähentäviä tekijöitä ovat:

- muistisairauteen liittyen: Lewyn kappale -tauti, varhainen sairauden puhkeamisikä, masennus, ahdistuneisuus, levottomuus ja riippuvuus muista päivittäisissä toiminnoissa
- sosiaaliseen ympäristöön liittyen: vuorovaikutuksen puuttuminen, yksinäisyys, ja tunne ettei kuulu mihinkään
- hoitoympäristöön liittyen: hoitajien kuormittuminen ja liikkumisen rajoittaminen
- muut terveyteen liittyvät: kipu, kaatuminen

Muistisairaahan ihmisen elämänlaatuun myönteisesti vaikuttaa muistisairaahan ihmisen aktivointi, kognitiivinen stimulaatio ja psykososiaaliset interventiot, liikunta silloin kun harjoittelu on kokonaisvaltaista ja tapahtuu ryhmässä, musiikki, ohjaus ja neuvonta etenkin sairauden alkuvaiheessa sekä läheisten tukeminen.

Muistisairaahan ihmisen kokonaisvaltaisen toimintakyvyn tukeminen on osa elämänlaatua. Siinä otetaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset ja sosiaaliset ulottuvuuden huomioon. Tässä omaiset ovat hyvin keskeisessä asemassa. Professori Kaisu Pitkälän mukaan monet muistiperheet kieltäytyvät ottamasta hoitoa vastaan, kunnes on liian myöhäistä. Pitkälä jatkaa, että haasteena myös se, että tarjoamme rutiinisti kaikille samaa kysymättä muistiperheiltä mitä he itse tarvitsevat ja toivovat. Ratkaisuksi hän ehdottaa systeemiajattelua (kuva 6), missä organisaatiokeskeisyydestä siirrytään perhelähtöisyyteen nostamalla perheet oman elämänsä subjekteiksi ja muistisairaant osallisiksi oman hoidon suunnittelussa.



Kuva 6. Muistisairaus koskee koko perhettä (Pitkälä 2015)

Muistisairauksiin liittyy asteittainen toimintakyvyn heikentyminen, joka voi alkuun näkyä esimerkiksi yhteiskunnallisen osallistumisen ja harrastustoiminnan vähentymisenä. Muistisairaahan kuntoutuksessa itse kuntoutustoimenpiteet fyysisen toimintakyvyn lisäksi ulottuvat myös kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn alueille. Puhutaan siis kyvystä selviytyä jokapäiväisestä elämästä. Muistisairaahan eteneminen vaikuttaa selviytymiseen kotiaskareista, ulkona liikkumiseen, kykyyn keskittyä ja toiminnanohjaukseen. Moni muistiperhe haluaa jatkaa perhe-elämää mahdollisimman pitkään, onkin hyvä muistaa, että jokainen haluaa olla tarpeellinen – myös muistisairas. (Pitkälä 2015.)

Toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, hyvinvoinnin tukeminen ja toimintakyvyn heikkenemisen hidastaminen ovat muistisairaahan kuntoutuksen tavoitteita. Muistisairaahan kuntoutuksen tavoitteet perustuvat kokonaisvaltaiseen arviointiin, jolloin muistisairaahan kuntoutus on kuntoutujalähtöistä, tavoitteellista, monialaista toimintaa. Tarkoituksena tukea kuntoutujan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Kuntoutus on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista yhteistyötä muistisairaahan ja hänen läheistensä kanssa sairauden eri vaiheissa. Kuntoutuksella pyritään tukemaan muistiperheen autonomiaa, osallisuutta ja arjessa selviytymistä. (Pitkälä & Laakkonen 2015, 495.)

Näyttää aktiivista toimijuutta edistävien kuntoutusten hyödyistä näyttää olevan. Woods ym. (2012) arvioivat 15 tutkimusta, joihin osallistui yhteensä 718 osallistujaa. Tulokset osoittivat, että kognitiivisella stimulaatiolla on hyödyllinen vaikutus muistisairaiden muistiin ja ajatteluun. Julkaisusta "Cognitive stimulation to improve cognitive functioning in people with dementia", käy ilmi, että muistisairaat, jotka osallistuivat kognitiivisiin toimintoihin, ilmoittivat elämänlaadun parantuneen. Näitä toimintoja oli keskustelu menneistä ja nykyisistä tapahtumista ja kiinnostavista aiheista, sanapeleistä, palapeleistä, musiikista ja käytännön toiminnoista kuten leivonnasta tai sisäpuutarhoista.

Osa-aikainen ja kuntouttava päiväkeskustoiminta voi tukea merkittävästi kotona asumista. Tällöin kotihoidon, muistikoordinaattorien ja lyhtyaikaishoitopaikan henkilökunnan saumaton yhteistyö on välttämätöntä. Muistisairaille järjestetty päivätoiminta, johon kuuluu hallittu kuljetuspalvelu, tuo rytmiä ja tapahtumia muistisairaalle päivään ja voi ehkäistä vaeltelua ja yöllistä levottomuutta. (Eloniemi-Sulkava ym. 2015, 506–515.)

Muistisairaalle kuntoutus vaatii erikoisosaamista. Vahvan lääketieteellisen osaamiseen on yhdistyttävä tieto muistisairauksista, niiden ominaispiirteistä ja hoidosta. Kuntoutujan voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen ovat osa ammattitaitoa. (Mönkäre ym. 2014, 8). Henkilökunnalla tulee olla taito ottaa huomioon vuorovaikutustilanteissa muistisairaalle ihmisen kognitiivisten muutosten mukanaan tuomat vaikutukset ja puutteet vuorovaikutuksessa. Muistisairaalle kyky ymmärtää tilannetta heikkenee sairauden etenemisen myötä. (Mönkäre 2017, 44.)

Muistiliiton puheenjohtaja Merja Mäkisalo-Ropponen ja silloinen toiminnanjohtaja Eila Okkonen ovat 2014 kannanotossaan korostaneet, että etenevää muistisairautta sairastavan ihmisen tulee saada sairautensa aikana kuntoutusta, joka tukee mahdollisimman hyvin hänen toimintakykyään ja elämänlaatuaan. Kuntouttava päivätoiminta on muistisairaille tarjottu yksilöllisesti suunniteltu toiminta, joka tukee kotihoitoa. Päivätoiminnalla tuetaan toimintakyvyn säilymistä ja sosiaalisia taitoja. Säännöllisesti toteutettuna tämä antaa myös läheiselle mahdollisuuden omaan aikaan ja lepoon. Yksin asuvien muistisairaiden kohdalla kuntouttavalla päivätoiminnalla on erityinen merkitys heidän arjen selviytymisen tuessaan. (Mäkisalo-Ropponen ym. 2014.)

Päiväkeskustoimintapalvelu mainitaan yhtenä toimintakyvyn tukemisen sisältönä muistisairauden varhaisessa kuntoutussuunnitelmassa. Muistiyhdistysten järjestäminä kuntouttavat päiväkeskustoiminnat tarjoavat myös omaisille hetken vapaata hoitovastuusta. Päivätoimintaan sisältyy fyysisten harjoitteiden lisäksi kognitiivisia toimintoja vahvistavia harjoitteita. (Lotvonen ym. 2014, 208–209.) Päivätoimintapalvelu voi olla osa muistisairaahan yksilöllistä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa. Sen katsotaan olevan yksi toimenpiteistä, jotka tukevat kotona selviytymistä. Päiväkeskustoiminta on kotihoidon tukipalveluihin kuuluva toimintaa, joka tukee ja edistää muistisairaahan kotona asumista. Lisäksi tämä mahdollistaa omaishoitajille vapaapäivän pitämisen.

Asiakkaiden aktiivinen osallistuminen suunnitteluvaiheessa lisää ja vahvistaa toiminnan validiteettia sekä edistää palvelujen vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. Asiakslähtöisessä palvelussa kuntoutuja tunnustetaan oman elämänsä asiantuntijaksi. Lähtökohtana pidetään oikeutta päättää omasta kuntoutuksesta. Kuntoutuspalveluja suunniteltaessa on usein oletuksena, että kuntoutujan osallistuminen on hänen kuntoutustulostensa kannalta hyödyllistä. Kuntoutujan oman äänen esille tuominen ja mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevissa päätöksissä on tärkeää. (Järvikoski ym. 2017, 63–64.)

### **3.3 Muistibarometri 2015 ja muita tekijöitä**

Tuoreimman Muistibarometrin (2015) mukaan muistisairaath ihmiset ja heidän läheisensä eivät saa riittävästi tukea kotona asumiseen. Riittämättömät palvelut kotona lisäävät tehostetun palveluasumisen tarvetta. Muistisairauteen sairastuneiden ihmisten kohdalla pelkästään perustarpeiden täyttäminen, kuten ateriapalvelut, eivät riitä! – toteaa Muistiliiton järjestöjohtaja Anna Tamminen (2016) Muistibarometri-tutkimuksen tuloksista.

Muistibarometristä selviää, että myönnettyjen kuljetuspalvelujen määrä on vähentynyt ja ilt-, yö- ja viikonloppuhoitoa on riittämättömästi. Omaislomia pidetään liian vähän ja kotiin tarjottavia sijaishoitajia tarvittaisiin lisää. THL:n tutkimusprofessori Harriet Soveri-Finne muistuttaa, että lain ja hallitusohjelma edellyttämä laitoshoidon vähentäminen edellyttää muistisairaiden ihmisten kotona asumisen aiempaa tehokkaampaa tukemista.

Eri sosiaali- ja terveystalveissa työskentelevillä tulee olla tarvittava ammattitaito eli riittävät tiedot ja taidot muistisairauteen sairastuneiden ihmisten arvioimiseen. Arvioitaessa palvelun tarvetta on oltava tieto muistisairauksien etene- miseen liittyvistä asioista, jotka näkyvät toimintakyvyn ja käytöksen muutok- sina. Muistisairauksiin liittyvä kielteinen leima, jopa häpeä, on ikävä kyllä vielä tätä päivää. Myös ammattilaisten asenteet vaikuttavat kahden ihmisen väli- sestä kohtaamisesta aina yhteiskunnalliselle tasolle. Riittävällä perustiedolla etenevien muistisairauksien vaikutuksista ihmiseen ammattilaiset saavat tie- don lisäksi tukea hyväksyvän ja kannustavan asenteen luomiseen. (Topo ym. 2008, 36.)

Muistiliiton julkaiseman tuoreen katsauksen mukaan tutkimusnäyttö vahvistaa lääkkeettömän hoidon merkitystä muistisairaahan haasteellisen käyttäytymisen vähentämisessä. Muistisairauksiin voi liittyä käyttäytymistä, jonka ympäristö voi kokea häiritseväksi tai vaikeasti hallittavaksi. Tutkimusnäyttöä lääkkeettö- mien menetelmien käytöstä haasteelliseksi koettuun käytökseen on kerätty tä- hän julkaisuun. Ammattitaitoiset työntekijät pohtivat muistisairaahan ihmisen käyttäytymisen syitä eivätkä määrittele käyttäytymistä sairauden oireeksi. Tut- kimustiedon avulla voidaan kokeilla erilaisia lääkkeettömiä keinoja muistisai- raahan kanssa, jos haasteellisen käyttäytymisen perussyitä ei ole löydetty. Am- mattilaisen tehtävä on selvittää ja ratkaista, miten muistisairaahan oloa helnote- taan heikentämättä ihmisen toimintakykyä. (Tuomikoski ym. 2018.)

Kouvolan kaupunki käyttää Rai-arviointijärjestelmää, jonka perusteella kotihoi- dossa liki 23 % säännöllisen kotihoidon asiakkaista kokee yksinäisyyden tun- netta. Asiakkaista, jotka ovat säännöllisen kotihoidon piirissä, heistä vähän yli 30 % on muistisairauteen sairastuneita. (Sotkanet 2018.) Yksinäisyyden koke- misen syynä on usein sosiaalisten suhteiden puute. Yksinäisyyteen vaikutta- vat useat ulkoiset tekijät, kuten puutteet sosiaalisissa suhteissa sekä oma toi- mintakyky. Yksinäisyyden katsotaan heikentävän terveydentilaa ja olla riskite- kijänä syrjäytymiselle

Ihmisen oman toimijuuden vahvistaminen, asiakasläheisyys, räätälöidyt palve- lut sekä prosessien ja palvelukokonaisuuksien rakentaminen ihmisläheisem- pään suuntaan ovat merkkejä kansalaislähtöisestä palveluajattelusta.



Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla on suuri vastuu muistisairauksien ennaltaehkäisyssä ja niiden varhaisessa toteamisessa. Jotta pystymme vastaamaan väestön ikääntymisen tuomiin haasteisiin - muun muassa muistisairauksien lisääntymiseen - tulee sairauksien lisäksi hoitaa terveyttä (Virjonen 2013, 9–10). Tässä ei voi mitenkään olla korostamatta kolmannen sektorin toimintaa.

#### 4 LIKETOIMINTASUUNNITELMA

Liiketoimintasuunnitelman taustalla on aina liikeidea. Onnistuyrittäjänä.fi -internetsivuilla on kuvattu, millainen on hyvä liikeidea (Oma Yritys-Suomi 2019). Idea itsessään ei ole minkään arvoinen, vaan toteutus on se, mikä ratkaisee. Kuvauksessa korostuu toiminnan aloittamisen ajoitus, ajan ja hetken on oltava oikea. It-alan sarjayrittäjä Ilkka Lavas yksinkertaistaa hyvä liikeidean kolmeen kriteeriin. Ne ovat:

1. Kasvava toimiala
2. Oma vahvuus kirkkaana
3. Idea kestää sparrausta ja muokkausta.

Hyvin organisoidun palvelutuotannon edellytyksenä on järjestelmällinen ja pitkäjänteinen ote yhdistyksen koko toiminnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Ydinosaamisen rinnalle tarvitaan myös liiketoimintaosaamista. Palvelutoimintaa tehdään palkatun henkilöstön, ammattilaisten avulla. Tuotantoprosessit on tarkoin mietitty ja koko yhdistyksen hallinto- ja ohjaustavat tukevat myös palvelutoimintaa. Hyvä lähtökohta on, kun toimintaan lähdetään yhdistyksen omasta tahtotilasta, osallistamalla käyttäjiä ja yhteisöllisyyttä rakentamalla.

Liiketoimintasuunnitelma voi olla monikymmensivuinen tuotos yrityksen, tässä tapauksessa yhdistyksen, palvelutuotantoon vaikuttavista tekijöistä ja menestyksen kulmakivistä. Johannes Hesso kuvailee Kauppakamarin julkaisemassa kirjassaan ”Hyvä liiketoimintasuunnitelma” liiketoimintasuunnitelman tekemistä matkaan, jolla tekijänsä oppii samalla, kun suunnittelee. Asioita pohditaan kriittisesti ja tulevaisuutta suunnitellaan. Matka sinänsä on jossain määrin tärkeämpi kuin itse tarkoitus. (Hesso 2015, 24.)

Suunnittelemista varten on olemassa useita erilaisia työkaluja. Yksi hyvä ja yksinkertainen työkalu on Ash Mauryan luoma viitekehys

liiketoimintasuunnitelman kirjoittamista varten. Viitekehys on yksinkertainen, mutta pyrkii samalla vangitsemaan kaikki oleelliset asiat, jotka on hyvä ottaa huomioon suunniteltaessa uutta liiketoimintaa. Suunnitelma mahtuu yhdelle A4-arkille, jolloin sen lukeminen ja päivittäminen on helppoa ja nopeaa. Vaikka viitekehys on luotu yritysmaailman lähtökohdista, voidaan sitä käyttää hieman soveltaen myös yliopistomaailmassa, ja siksi malli sopii hyvin myös työkaluksi innovaatiopalvelun vision jalostamiseen ja dokumentoimiseen.

Toinen varteen otettava työkalu on The Business Model Canvas ja sen yhdeksään osaan jaettu taulu tai piirtoalue, jonka avulla käydään läpi ja kehitetään liiketoimintamallia. Nämä yhdeksän osa-aluetta ovat: asiakassegmentit, arvopuolustus, arvopuolustuksen jakelukanavat, asiakassuhde, ansaintamalli, resurssit, ydinprosessit, kumppanuudet ja kulurakenne. Työkalun avulla pystytään hahmottamaan liiketoiminnan kannalta keskeisimmät toiminnot ja havainnollistetaan eri toimintojen vuorovaikutus. Business Model Canvas on kevyt ja moderni versio perinteisestä liiketoimintasuunnitelmasta. (Tuulaniemi 2016, 177–180.)

Palvelumuotoilu antaa loogisen toimintamallin yhdistämällä liiketoiminnan ja organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. Palvelumuotoilun liiketoiminnalliset edut liittyvät strategiseen suuntaamiseen, toiminnan keskittämiseen asiakaslähtöiseksi ja uusien palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun keinoin pystytään luomaan palveluita, jotka tukevat organisaation ja asiakkaan arvonmuodostusta. (Tuulaniemi 2015, 95.)

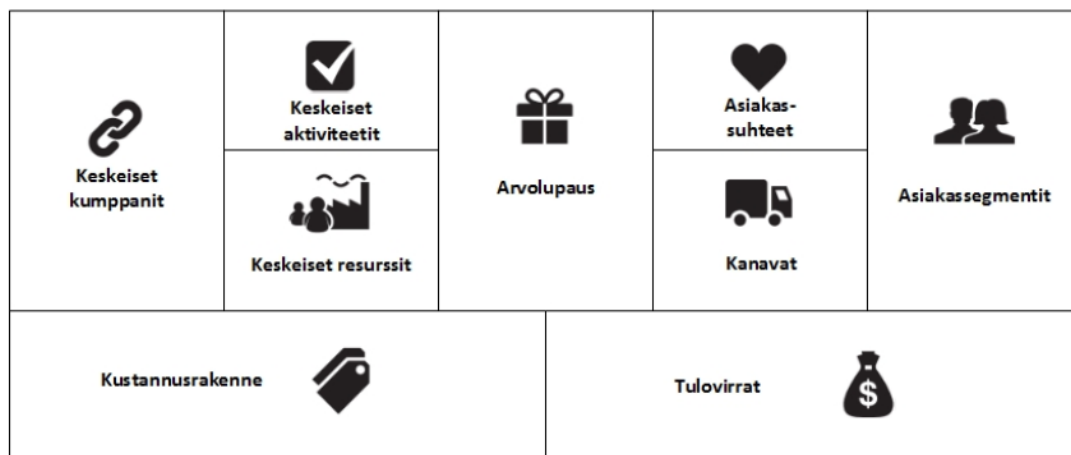
Liiketoimintasuunnitelma pitäisi olla lyhyt, selkeä ja järjestelmällinen ja se tulee olla tehtynä jo toiminnan perustamisvaiheessa. Pitkämäen (2000, 9–10) mukaan liiketoimintasuunnitelma kertoo, mikä on yrityksen liikeidea, toiminnan tarkoitus, strategia, markkinat sekä talous- ja rahoitusennuste. Hyvä liiketoimintasuunnitelma auttaa päätösten teossa, kun pitää tehdä ratkaisuja. Toimintaa aloitettaessa yhdistyksen kokonaistilanteen hahmottaminen on tärkeää ja suunnitelman avulla liikeideaa voidaan tarkastella, arvioida ja kehittää aina aloittamisvaiheesta toteutukseen asti. (Raatikainen 2006, 39–42.)

Liikeidean avulla on selvitetty mitä, kenelle ja miten. On käytävä läpi omat vahvuudet ja perehtyä kilpailuympäristöön, kohderyhmiin sekä

markkinatilanteeseen vaikuttaviin osatekijöihin. Käytännön järjestelyihin liittyvät tekijät ovat yksi tärkeä osa liiketoimintasuunnitelmaa, jotta toiminta voidaan käynnistää. Rahoitus- ja kannattavuuslaskelmat kuuluvat myös olennaisena osana liiketoimintasuunnitelmaan. (Onnistu Yrittäjänä.fi 2019)

Alustavan liiketoimintasuunnitelman avulla yhdistys voi aloittaa toiminnan jäsentämisen. Sen tarkoituksena on selventää kannattavuutta ja menestymisen mahdollisuuksia sekä myös tarpeellinen kun käytetään asiantuntijoita apuna toiminnan arvioinnissa sekä mahdollisten rahoittajien edellyttämä. (Onnistu Yrittäjänä.fi 2019)

Yhteisen kielen löytäminen suunnittelutyössä on tärkeää, sillä suunnitteluun voi osallistua useita eri henkilöitä erilaisista lähtökohdista. Business Model Canvas -työkalun käyttö antaa suunnittelutyöhön viitekehyksen ja tuo olemassa olevat tarvittavat tiedot näkyviksi, joiden avulla voidaan lähteä kehittämään liiketoimintaa.



Kuva 7. Business Model Canvas -työkalu (Gofore 2019)

Koko liiketoiminnan keskiössä on arvolupaus, jossa on kysymys siitä, kuinka asiakkaat hyötyvät palveluista ja tuotteista. Arvolupaus määrittää, miten erotetaan kilpailijoista ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen. Arvolupaus määrittelee ja kuvaa tuotteen, määrittelee, kenelle tuote on tarkoitettu ja kertoo asiakashyödyn. Arvolupauksessa tulisi näkyä tuotteen tai palvelun erottautumiskijät eli miksi tuote on ainutlaatuinen (Tuulaniemi 2016, 33).

Lisäksi sosiaali- ja terveysalalla tapahtuva murros ja muutos on kolmannen sektorin toimijoille mahdollisuus. Voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin toimija tuntee asiakkaansa, omaa substanssiosaamista ja taustalla on vahva

verkosto muita muistiasiantuntijoita. Yhdistyksen toimintaympäristö ja tulevaisuuden visio on kuvattu edellisissä kappaleissa.

Oma.yrityssuomi.fi sivustolla on liiketoimintasuunitelmaan valmis sähköinen työkalu, jota voidaan hyödyntää. Tässä opinnäytetyössä kerätyt tiedot auttavat yhdistystä laatimaan liiketoimintasuunnitelman, josta ilmenee miksi ja mihin tarpeeseen asiakkaat ostaisivat yhdistyksen järjestämää palvelua. On mietittävä myös, miksi asiakkaat valitsisivat juuri yhdistyksen palvelut ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden ostopäätökseen.

Strategian suunnittelussa on tärkeintä asiakkaan mielipide eli mitä mieltä on tärkein sidosryhmä. Liiketoimintasuunnitelmassa tulisikin näkyä teorialason pohdintaa konkretian lisäksi. Omat näkemykset, kartoitukset ja tilastot jämäköittävät teorialietoa. Tärkeitä selvitettäviä asioita ovat myös aiottujen toimien mahdollinen luvanvaraisuus sekä toimenpiteisiin vaikuttavat lainmuutokset. (Hesso 2015, 41, 47.)

#### **4.1 Palveluiden tuotteistaminen**

Palvelutuotannon aloittamista varten yhdistyksen tulee tehdä huolellinen analyysi ulkoisen ja sisäisen ympäristön tilasta. Näin saadaan tärkeää tietoa strategian laadinnan ja toteuttamisen onnistumiseksi. Usein tätä kautta löytyvät myös toiminnalle ominaiset kilpailuedut sekä lisäarvo asiakkaille. Ulkoisen ympäristön analysoimiseen liittyy poliittisen ympäristön lisäksi pohdinta taloudellisen, sosiaalisen ja teknologisen ympäristön vaikutuksista lainsäädäntöä unohtamatta. Sosiaali- ja terveysalan yritysten on syytä seurata tarkkaan poliittista ympäristöä. Kilpailija- ja asiakasanalyysit tukevat strategian laatimista. (Hesso 2015, 35–37.)

Tuotteistamisen tarkoituksena on saada idea myytävään muotoon. Yhdistykselle se merkitsee palveluiden mallintamista ja jäsentämistä. Hyvinvointipalveluissa siirrytään jäsenistön palvelemisen lisäksi myös asiakkaiden palvelemiseen. Lähtökohtana on tunnistettu asiakkaan tarpeet ja se mistä asiakas on valmis maksamaan. (Vanhapiha ym. 2013, 36.) Tuotteistamisessa on kyse yhdistykselle palveluiden mallintamisesta ja jäsentämisestä. Asiakkaille tarjottaville palveluille määritellään niiden tarkoitus, sisältö, laajuus, laatu, kustannukset, hinta tai muut ominaisuudet suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti.

(Vanhapiha ym. 2013, 36.) Tähän on olemassa useita erilaisia palvelumuotoilun työkaluja. Palvelumuotoilu on konkreettinen tapa määrittää palvelutarpeet ja vastata niihin. Syvällinen ymmärrys asiakkaista on merkityksellinen osa menestystä. Palvelumuotoilu toimii myös tutkimusvaiheessa, jolloin vielä etsitään vaihtoehtoja ja keskustellaan palvelujen kanavaratkaisuista ja suunnitellaan palvelun ominaisuuksien ja hinnan välisistä valinnoista. (Tuulaniemi 2016, 95–96.)

Ihmisen oman toimijuuden vahvistaminen, asiakasläheisyys, räätälöidyt palvelut sekä prosessien ja palvelukokonaisuuksien rakentaminen ihmisläheisempään suuntaan ovat merkkejä kansalaislähtöisestä palveluajattelusta. Jokainen ihminen on elämänsä historiansa muovaama ja jokaisella on oma tapansa olla toimijana, jolloin palveluiden suunnittelu ja toteutus saa yksilöllisen ja ainutlaatuisen muodon. Yksilöllinen palvelumuotoilu luo kokonaan uudenlaisen tavan tehdä työtä. Ihmisen on hyvä elää omassa ympäristössään ja omassa kodissaan, vaikka hänen terveydentilansa olisikin heikentynyt esimerkiksi muistisairauden vuoksi. Palveluiden suunnittelun pohjana voisi olla käsitys ihmisestä toimijana omassa ympäristössään (Virjonen 2013, 9–11.)

## **4.2 Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilun käsite on syntynyt vastaamaan palvelun tuottavan organisaation ja sen kohderyhmän vuorovaikutuksen haasteisiin. Kun palvelumuotoilua sovelletaan sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatioiden ja sisältöjen kehittämisessä asiakasnäkökulman lisäksi joudutaan huomioimaan erilaiset rakenteelliset tekijät. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan ongelma ja suunnittelutyössä ongelmaan halutaan löytää ratkaisu. Palvelumuotoilun keinoilla mahdollistetaan asiakasosallisuus. (Häyhtiö 2017, 86.)

Palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan mahdollisuuksia liiketoiminnassa, luomaan uusia palveluita ja kehittämään olemassa olevia palveluita. Se on fyysistä ja aistein havaittavaa toimintaa, joka yhdistää palveluita käyttävien tarpeet ja odotukset palveluntuottajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin toimivilla palveluilla. Tuulaniemi (2016, 24–58) korostaa palvelumuotoilun keskeisemmiksi asioiksi asiakkaan ymmärryksen arvonmuodostusprosessissa. Palvelumuotoilu voidaan ajatella olevan jaettu ajattelu- ja toimintatapa.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen ja asiakaskokemusten suunnittelua ja kehittämistä muotoilun menetelmin. Apuna käytetään erilaisia työkaluja ja visualisointia. Palvelumuotoilun voidaan ajatella olevan myös asennetta ja ajattelutapaa koko suunnittelua kohtaan. Asiakas on aina kaiken suunnittelun keskiössä. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tutkiminen ja ymmärtäminen auttavat hahmottamaan ihmislähtöisesti, mitä ongelmaa palvelulla todella ollaan ratkaisemassa. Palvelumuotoilua toteutetaan ruohonjuuritasolla, prosessille oleellisten kohderyhmien edustajien kanssa yhdessä kehittämällä ja siitä oppien. (Laine 2018.)

Palveluarkkitehti Tuija Ojanen kertoo YouTube -videollaan tiivistetysti ja lyhyesti, miten palvelumuotoilun avulla kehitetään parempia palveluita. Jotta palvelumuotoilun keinoin voidaan kokeilla jotain mitä ei ole aiemmin tehty, se vaatii tekijöiltään luovuutta, rohkeutta, empatiaa ja kykyä ymmärtää asiakasta. Asiakasymmärrys on ei vain mielipiteitä vaan aitoa ymmärrystä taustatekijöistä ja muuttujista, joita asiakkailla on omassa tilanteessaan. (Ojanen 2016.)

Palvelumuotoilun keinoin asiakkaat pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujen sisältöihin ja toteutustapoihin. Näin lisätään positiivista asiakaskokemusta, jolla on suuri merkitys asiakkaiden ja järjestön jäsenten kokemaan lisäarvoon. Lisäarvo ja hyöty ovat tänä päivänä entistä merkityksellisempiä ihmisille ja erilaisten yhteisöjen jäsenille. (Sociala.fi 2018.) Tavoitetilana nähdään asiakaslähtöinen palvelupolku, joka toteutetaan mielekkääksi kokonaisuudeksi palvelumuotoilun avulla. (Lehto 2018.) Palvelumuotoilun avulla parannetaan tiedonkulkua, huomioidaan kaikki saatavilla oleva tieto ja sidosryhmät, toiminnasta tulee ihmislähtöistä ja sidosryhmiä osallistava, organisaation hierarkia madaltuu ja lisätään kykyä hahmottaa vaikeita kokonaisuuksia liiketoimintalähtöisesti. (Matilainen 2018.)

Asiakasymmärrys on kaikkein keskeisimmässä roolissa palvelumuotoilussa. Tavoitteena on ymmärtää ihmisiä, heidän elämäänsä ja tarpeita paremmin. Näin havaitaan uusia mahdollisuuksia palvelu- ja liiketoimintaan, jolloin voidaan suunnitella toimivia palveluja ja lähteä toteuttamaan tehtyjä suunnitelmia hyödyntäen palvelumuotoilun erilaisia työkaluja ja menetelmiä yhteiskunnan, markkinatilanteen, organisaatioiden, ihmisten ideoiden ja konseptien

jäsentelyyn, havainnointiin, analysointiin, aktivoimiseen, ohjeistamiseen, motivointiin ja testaamiseen. (Tuulaniemi 2016, 110–111.)

Palvelumuotoiluprosessina sisältää prosessin osat: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Prosessin osat sisältävät Tuulaniemen mukaan 9 eri vaihetta, jotka ovat: aloittaminen, esitutkimus, asiakasymmärrys, strateginen suunnittelu, ideointi ja konseptointi, prototypointi, pilotointi, lanseeraus ja jatkuva kehittäminen. Palvelumuotoiluprosessissa kuvataan suunnittelun painopisteet, eri vaiheet ja vaiheen tavoite. (Tuulaniemi 2016, 130–131.)

#### **4.2.1 Palvelumuotoilun työkaluja**

Palvelumuotoilun työkaluja on kuvattu Juha Tuulaniemen kirjassa *Palvelumuotoilu*. Hän on myös toiminut projektipäällikkönä Jyväskylän ammattikorkeakoulun 2010-2012 toteuttamassa SDT – Palvelumuotoilun työkalupakki -hankkeessa, josta on koostettu samaa nimeä käyttävä prosessi ja työpohja julkaisu ([www.sdt.fi](http://www.sdt.fi)). Palvelumuotoilun työkaluja ovat mm. palvelupolku, palvelutuokiot, ydinpätevyyspuu, Team Canvas Basic, The Business Model Canvas, Customer Grouping by Futurice, Service Blueprint ja Benchmarking.

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuutta. Palvelu on aina prosessi ja palvelumuotoilun yhteydessä puhutaankin asiakkaan, palvelunkäyttäjän etenemistä aika-akselille sijoitetulla palvelupolulla. Palvelupolku kuvaa asiakkaan kulkua ja kokemusta koko palvelukokonaisuuden ajan palveluun tutustumisesta jälkipalveluun. Palvelupolussa on ajallisesti eri pituisia palvelutuokioita, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Näin voidaan vaiheittain analysoida asiakkaan kokema eteneminen palvelupolulla vaihe vaiheelta. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2016, 78–80.)

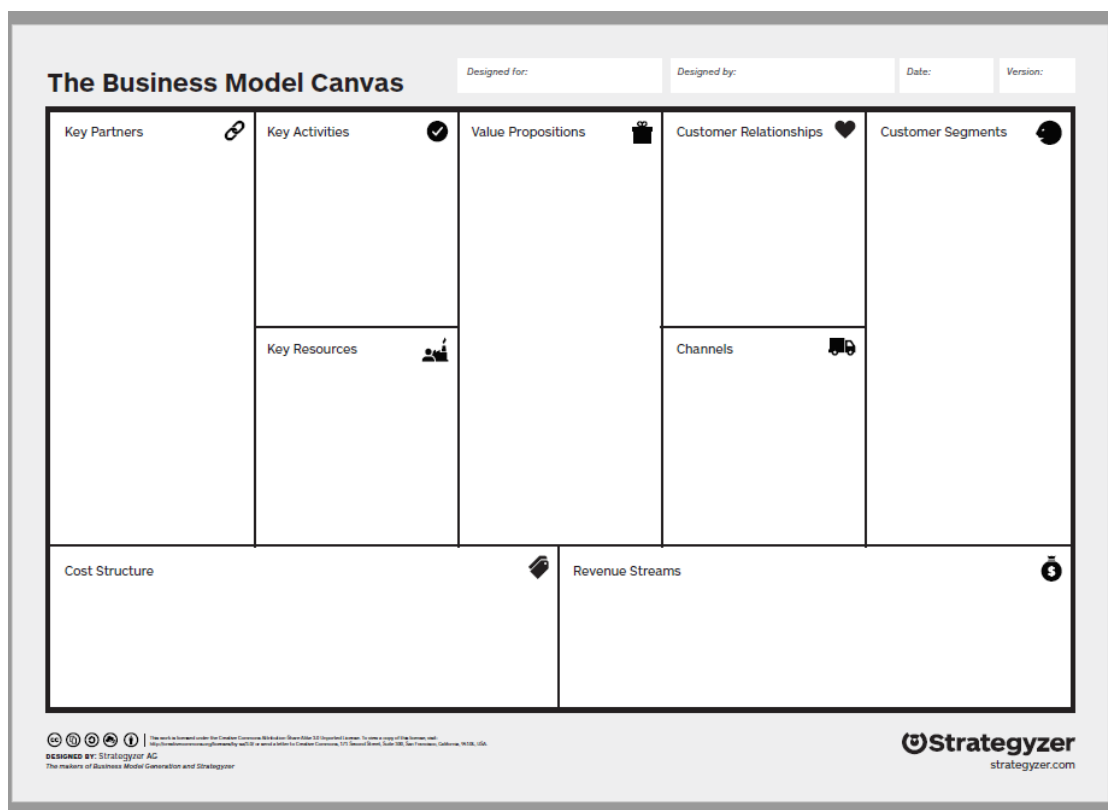
Palvelutuokiot ovat palvelupolun varrella olevia hetkiä, jotka koostuvat useista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kosketuksissa palveluun. Kontaktipisteiden avulla palvelutuokio voidaan suunnitella pienintäkin yksityiskohtaa myöten asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin sopivaksi. (Tuulaniemi 2016, 79.)

Ydinpätevyyspuu mallin rakentamisen tarkoituksena on saada tietoa, mitä kaikkea omassa organisaatiosta löytyy. Puun oksiin kirjataan tarjonta, jota

tällä hetkellä on ja kenelle, runkoon kirjataan ydinpätevyudet, joita ovat esimerkiksi millä ydinvoimatekijällä toimitaan, mistä yhdistys tunnetaan. Juuriin kirjataan osaamisalueet: tiedot, taidot, arvot, asenteet, kontaktit ja kokemukset. Oksille voi lisätä linnunpönttöjä, joka ei vielä ole varsinaista toimintaa vaan suunnitelmia ehkä jo kokeiluja. (Meristö & Laitinen 2018.)

Team Canvas Basic on strateginen kehys, joka auttaa tiimin jäseniä käynnistämään projekteja ja yhdenmukaistamaan näkemyksiä. Sen avulla määritellään tavoitteet, kuvataan roolit ja taidot, arvot, säännöt ja toiminta niin että keskiössä on päämäärä ja tarkoitus. Parhaiten Team Canvas Basic toimii uusien hankkeiden käynnistämisessä ja uusien tiimien luomisessa. (Tuulaniemi 2016, 80.) The Business Model Canvas (BNC) on visuaalinen ja yksinkertainen työväline liiketoimintasuunnitelman rakentamiseen. Palveluiden suunnittelun apuna käytettävä työkalu, jonka avulla hahmotetaan organisaation liiketoimintaa. Liiketoimintasuunnitelmaa sanotaan yrityksen käsikirjaksi. BNC kuvataan usein taulukkona, joka on jaettu yhdeksään laatikkoon, rakennuspalikkaan ja ne näkyvät. BMC:n avulla (kuva 8) voi visualisoida liiketoiminnan tärkeimmät osa-alueet.

Kuva 8. The Business Model Canvas -työkalu liiketoimintasuunnitelman visualisointiin (i+D 2019)





Nämä ovat: kumppanit, tuotantomalli, resurssit, tuotteet ja palvelut, asiakas-suhde, jakelukanavat, asiakassegmentti, kulurakenne ja tulon kertyminen. Aloittamalla BNC rakentamisen tuotteista ja/tai palveluista ja niiden tuottamasta arvosta asiakkaalle, on muistettava miettiä mikä on se lisäarvo, jota tuotetaan asiakkaille. Aidon lisäarvon näkyminen on tärkeää, kaiken muun tekemisen pitäisi tukea tuota tavoitetta. (Tuulaniemi 2016. 177.)

Customer Grouping by Futurice on työkalu, joka on tarkoitettu asiakassegmentointiin. Asiakassegmentillä kuvataan asiakkaista koostuvaa ryhmää, jolla on yksi tai useampi yhteinen piirre. Segmentoinnin perusteena voivat olla maantieteelliset, demografiset, psykograafiset tai käyttäytymisen mukaiset segmentoinnit. Asiakasymmärrys kehittyy erilaisen tiedonkeruun pohjalta. Service Blueprint on palveluketjuanalyysi, palvelun prosessikuvaus, palvelun mallinnus, jonka avulla hahmotetaan palvelun elementit ja niiden väliset yhteydet sekä asiakkaan että henkilökunnan näkökulmasta. Tämän visualisoinnin tarkoituksena on helpotetaan ymmärtämään, mistä palvelu rakentuu ja pyritään ymmärtämään palvelu prosessina visualisoinnin avulla, jolloin sitä on helpompi kehittää ja parantaa. Se nostaa näkyväksi tehokkaasti, mitkä kohtaamispisteet asiakkaiden näkökulmasta. Palveluiden toteuttamisen suunnitteluun on kehitetty Service Blueprint -menetelmä (kuva 9), josta on olemassa loputtomiin erilaisia variaatioita ja painotuksia. Olennaista menetelmässä kuitenkin on, että prosessia lähdetään mallintamaan aina asiakasnäkökulmasta. (Rauhala, 2017.)

**MIKÄ**

- Yksityiskohtainen, lineaarinen kuvaus palvelun toiminnasta, jossa asiakkaan toiminnot ovat keskiössä. Tavoitteena on hahmottaa palvelun elementit ja niiden väliset yhteydet.
- Jakaa tapahtumat asiakkaalle näkyviin (Front Stage) ja näkymättömiin (Back Stage). Kuvaa yleensä viisi peruselementtiä.

**MILLOIN**

- Palvelun toteuttamisen suunnitteluun.
- Olemassa olevien palveluiden kehittämiseen.

**VAHVUUDET**

- + Visualisoi palveluun liittyvät monet toimijat, yhtäaikaiset tapahtumat ja interaktiot.
- + Auttaa tunnistamaan pullonkaloja, epäjohtomukaisuuksia ja kehityskohteita.
- + Monipuolinen työkalu, jota voi soveltaa monin tavoin.

**HEIKKOUEDET**

- Visualisoitavan palveluprosessin rajaaminen on haasteellista. Service blueprintistä tulee helposti sekava. Toisaalta liian ytimalkainen kuvaus ei auta tunnistamaan kehityskohteita ja kriittisiä pisteitä.

**SERVICE BLUEPRINT**

**MITEN**

Kirkasta ensin Service blueprintille asetetut tavoitteet ja rajaa palveluprosessin kuvaaminen niiden mukaan.

- 01) Listaa palvelun tärkeimmät palvelutapahtumat käyttäjän näkökulmasta.
- 02) Työstä riittävän iso blueprint työpohja pöydälle tai seinälle, jossa kuvataan alekkaisilla riveillä 1. Asiakkaan havaittavissa olevat asiat fyysiset asiat (physical evidence), 2. Asiakkaan toiminnot, 3. Palvelun front stage -toiminnot, 4. Palvelun back stage -toiminnot, sekä 5. Tukiprosessit.
- 03) Hahmottele ensin asiakkaan toiminnot palvelun aikana oikeassa järjestyksessä liimalapuun käyttäjän toimia kuvaavaan riviin.
- 04) Analysoi jokaista käyttäjän toimintaa kohden sitä tukevat palveluelementit (front ja back stage, tukiprosessit).
- 05) Piirrä blueprintpohjaan yhteydet käyttäjän toiminnoista palvelutoimenpiteisiin ja tukiprosesseihin.
- 06) Analysoi blueprint ottamalla huomioon aikaulottuvuus, esim. joutuuko asiakas vahvistusviestiä useita viikkoja, löytyykö pullonkaloja, tehostus- ja parannusmahdollisuuksia.

**SERVICE BLUEPRINT**

Kuva 9. Service Blueprint -menetelmä (Ideapakka 2019)

Benchmarking nimitystä käytetään puhuttaessa vertaisanalyysistä tai vertaiskehittämisestä. Siinä organisaatiot vertaavat toimintaansa ja prosessejaan yleensä itseä jossakin suhteessa parempaan organisaatioon tai organisaatioon, jota pitää esikuvana, jolloin halutaan oppia esikuvulta niiden parhaista käytännöistä tavoitteena saavuttaa parannuksia omassa toiminnassa. Vertaiskehittäminen toteutetaan usein vierailulla organisaatioon, jonka kanssa omaa toimintaa halutaan vertailla. Vertailua voidaan toteuttaa myös etsimällä tietoa erilaisista julkaisuista kuten artikkeleista, kirjoista tai internetsivuilta. (University of Eastern Finland 2018.)

Benchmarkkaus on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden toiminnasta ja benchmarkkauksen hyödyt ovat moninaiset. Vaikka monilla aloilla tehdään paljon yhteistyötä, monikaan ei välttämättä ole halukas avoimesti kertomaan strategisista valinnoistaan tai operatiivisista kilpailueduista. Tällöin internet on hyvä perustiedon ja -kartoituksen hankkimiseen. (Tuulaniemi 2016, 139.)

#### **4.2.2 Palvelutoiminta asiantuntija organisaatiossa**

Keväällä 2018 käynnistettiin Soteuttamo 2.0 -tilaisuudet. Soteuttamo on alun perin Sitran ja kuntatoimijoiden kehittämä sosiaali- ja terveysalan uudistumisen ja verkostojen rakentamisen työkalupakki. Tätä konseptia hyödynnetään yhdessä työ- ja elinkeinoministeriön, Suomen yrittäjien, Hyvinvointialan liiton, Sosten ja Arvoliiton yhdessä toteutettavan maakuntakiertueen konseptina. Soteuttamo 2.0 -tilaisuudet järjestetään Suomen kaikissa 18 maakunnassa. Tilaisuudet ovat avoimia, verkostoitumiseen ja kohtaamisiin keskittyviä matalan kynnyksen tilaisuuksia suunnattuna sote-palveluja nyt tai tulevaisuudessa tuottaville tahoille. Valmisteilla oleva lainsäädäntö antaa maakunnille huomattavasti enemmän valtaa erityisesti valinnanvapauden palveluiden ja palveluntuottajien kompensatioiden määrittämiseen. (Sitra 2018.)

Luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen ovat asiantuntijatyön ominaispiirteitä, joka erottaa sen muista palveluista. Asiantuntijapalveluiden tuottajalta vaaditaan laajaa yleisnäkemyistä, pitkää kokemusta, hyviä käsitevalmiuksia ja inhimillistä luovuutta. Riippuu aina organisaation strategiasta, pyritäänkö kaikki palvelut tuotteistamaan, mihin asteeseen ne pyritään tuotteistamaan ja missä aikataulussa. Harvoin voimavarat riittävät kaikkien tuotteiden samanaikaiseen tuotteistamiseen, joten on järkevää tavoitella esim. yhtä palvelukokonaisuutta tai palvelun tuotteistamista kerralla. (Sipilä 1996, 26, 111.)

Yhdessä suunnittelu, toteutus, päätöksenteko ja arviointi vahvistaa yhdenvertaisuutta. Palvelumuotoilun eri keinot sopivat yhdistyksen palvelujen toiminnan kehittämiseen. Ihmisten sitouttaminen muutokseen toimii parhaiten kuulemalla heidän omia ideoitaan ja antamalla heidän itse vaikuttaa muutoksen suuntaan. Alhaalta ylöspäin kulkevat ideat ja kokeilut ovat tutkitustikin oleellisessa osassa, jos muutosprosessia halutaan todella juurruttaa paikallistasolle

saakka. Palvelumuotoilun työkalut auttavat uusien näkökulmien löytämisessä. (Suomen Klubitalot ry, 2018.)

Sosiaali- ja terveysalan tuote sisältää muihin aloihin verratessa erityisiä piirteitä. Tuotteella, on se sitten aineeton tai aineellinen, on tarkoituksena asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistäminen. Vuorovaikutus alan ammattilaisen ja asiakkaan välillä on myös olennainen osa prosessia. Asiakaspalautteiden kerääminen ja käyttäminen on osa laadun kehittämisen menetelmiä. Uutta tuotetta kehitettäessä on tunnistettu kehittämistarve, jonka jälkeen aloitetaan tuotteistamisprosessi. Keskeisintä on selvittää keitä asiakasryhmiä ongelma koskettaa. (Jämsä & Manninen 2000, 24–31).

Sosiaali- ja terveydenhuollon tärkeimmät osa-alueet laadussa ovat asiakas-keskeisyys (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812), palvelujen saataavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, potilasturvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

## **5 TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT, SÄÄNNÖT JA TAVAT**

Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) julkaisussa 8/2018 ennustetaan toimintaympäristömuutoksen tuovan tullessaan erityisesti kuluttajien odotuksissa näkyvää asiakaskeskeisyyttä. Valinnanvapauslain myötä asiakkailla on palveluntuottajan valintaan liittyen uusia työkaluja auttamaan päätöksenteossa. TEM uskoo palveluiden kirjon kasvuun ja palveluvalikoiman huomioivan entistä paremmin erilaiset asiakastarpeet. Kun palvelutuottajarakenne on monipuolinen, sillä on vaikutusta aidon kilpailutilanteen ylläpitämiseen, mikä taasen auttaa järjestäjää pitämään hintatason kohtuullisena ja lisää laatu kilpailua. Julkaisussa korostetaan myös maakunnan suurta vaikutusmahdollisuutta pienille ja keskisuurille palveluntuottajille. On syytä muistaa, että onnistunut erikoistuminen tiettyihin palveluihin ja/tai asiakassegmentteihin voi olla pienelle toimijalle suuria toimijoita helpompaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 22-23, 35.)

Kun yhdistyksen tarjoama palvelu on tuotteistettu ja sitä myydään rajoittamattomalle joukolle käypään markkinahintaan, on kyseessä elinkeinotoiminta,

josta yhteisö on verovelvollinen. Yhdistyksen on tärkeää erotella perus- ja palvelutoiminta kirjanpidossa ja organisoida toimintansa niin että verotuksellinen näkökulma on huomioitu. Palvelutoimintaa tekevä yhdistys tarjoaa usein avoimelle asiakaskunnalle palveluja, tässä täyttyy jo yksi elinkeinotoiminnan tunnuspiirteistä. Verotukseen ja lainsäädäntöön pureudutaan tarkemmin omassa luvussa 5.2.

Yhdistyslaki ja yhdistyksen säännöt säätelevät yhdistyksen toimintaa. Yhdistyksen säännöissä voidaan määrätä sellaisista asioista, joista ei ole olemassa pakottavaa lain säännöstä. Muita järjestötoiminnan keskeisiä toimintaan vaikuttavia säännöksiä ovat kirjanpitolaki ja -asetus, tilintarkastuslaki, arpajaislaki, tuloverolaki ja arvonlisäverolaki, hankintalaki, henkilötietolaki sekä palveluja tuottavien järjestöjen kohdalla myös tuoteturvallisuuslaki. Päätösvalta yhdistyksessä kuuluu sen jäsenille. Hallitus käyttää päätösvaltaa silloin, kun laissa tai yhdistyksen säännöissä on niin määrätty tai kun on kysymys yhdistyksen hallintoa koskevasta päätöksenteosta, joka kuuluu hallituksen vastuulle. (Yhdistyslaki 26.5.1989/503 18§.)

Yhdistyksen hallinnosta vastaavat jäsenet ja yhdistyksen hallitus. Yhdistyksen hallintoon osallistuu myös toiminnanjohtaja, vaikka toiminnanjohtaja ei ole osakeyhtiön toiminnanjohtajaan rinnastettava yhdistyksen lakisääteinen toimielin. Yhdistyksen toimihenkilöt (työntekijät) ja vapaaehtoiset eivät kuulu yhdistyksen hallintoon, vaan ovat yksi yhdistysten sidosryhmistä. Työntekijät ja vapaaehtoiset ovat tärkeässä asemassa yhdistyksen toiminnan suunnittelussa. (Pahta & Hakkarainen 2011, 5.)

Jäsenet ohjaavat yhdistyksen toimintaa tekemällä yhdistyksen kokouksissa päätöksiä. Päätösten toteuttamisesta vastaa hallitus, joka antaa ohjeita ja määräyksiä toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtaja vasta yhdistyksen juoksevista hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Jäsenet valitsevat yhdistykselle hallituksen, jonka tehtävänä on säännöissä määrätyn tarkoituksen toteuttaminen jäsenten osoittamalla tavalla. (Pahta ym. 2011. 10–11.)

Taulukossa nro 2 on kuvattu yhdistysten erityispiirteitä. Päätös lähteä mukaan palvelutuotantoon on yhdistykselle aina sisäisesti merkittävä ratkaisu ja vaatii jäsenistön hyväksyntää. Siihen kannattaako yhdistyksen yhtiöittää

elinkeinotoimintansa vai pitää se yhdistyksen sisällä eriytettynä kirjanpidossa, ei ole olemassa täsmä vastausta. Elinkeinotoimintaa voidaan harjoittaa ensin yhdistyksenä ja halutessa yhtiöittää myöhemmin.

Taulukko 2. Yhdistysten erityispiireet

	Yhdistys	Yritys (osakeyhtiö)	Osuuskunta	Yhteiskunnallinen yritys
<b>Keskeinen lakiperusta</b>	Yhdistyslaki	Osakeyhtiölaki	Osuuskuntalaki	Määräytyy valitun yhteisömuodon mukaan (Ry/Oy/Osk/Säätiö/Tmi)
<b>Toiminnan tarkoitus</b>	Yhteistä aatteellista päämäärää tavoitteleva yhteisö	Tuottaa voittoa omistajille, ellei yhtiöjärjestyksessä toisin määrätä	Jäsenten taloudenpidon ja elinkeinon tukeminen	Yhteiskunnallisen ongelman ratkaiseminen liiketoiminnan keinoin
<b>Toimintaa ohjaava voima</b>	Asiakokonaisuuden parantaminen tai edunvalvonta / Yhteinen hyvä	Taloudellisen lisäarvon tuottaminen	Jäsenten edun parantaminen	Taloudellisen ja yhteiskunnallisen tuloksen tekeminen. Taloudellisen ylijäämän ohjaaminen yhteiskunnallisen mission saavuttamiseen.
<b>Suhde taloudelliseen toimintaan</b>	Saa harjoittaa sellaista ansiotoimintaa, joka on määrätty yhdistyksen säännöissä	Tavoittelee voittoa	Saa harjoittaa taloudellista toimintaa	Tavoittelee kannattavuutta. Rajoitettu voitonjako.
<b>Vapaaehtoisuuden rooli</b>	Toiminta perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen	Ei	Ei keskeisellä sijalla	Voi olla osa toimintamallia.
<b>Aatteellisuuden ja arvopohjan asema</b>	Keskeinen	Ei keskeinen (Yhteiskunnallisessa yrityksessä keskeinen)	Osittainen	Keskeinen
<b>Kuka on asiakas?</b>	Yhdistyksen jäsenet sekä tahot joille palvelu tuotetaan	Tuotteen ja palveluiden ostajat	Tuotteen ja palveluiden ostajat	Tuotteen ja palveluiden ostajat, laajemmat yhteiskunnalliset sidosryhmät
<b>Kuka on omistaja?</b>	Yhdistyksen jäsenet	Osakkeenomistajat	Osuuskunnan jäsenet	Jäsenet / Osakkeenomistajat / Osuuskunnan jäsenet

Tulevaisuudessa palveluiden tuottaminen on yhä merkittävämpi mahdollisuus hankkia lisärahoitusta toimintaan, osallistua hyvinvoinnin edistämiseen sekä toimia vaikuttajana omalla toiminta-alueella. Palveluita ei voi tuottaa talkoilla

eikä palveluihin kohdistetusta vapaaehtoistyöstä voi saada kohdistettua hyötyä. Palveluiden tuottaminen tapahtuu palkatun työvoiman kautta, jolloin tulee huomioida työnantajavelvoitteet ja työlainsäädäntö. Palvelutoiminnan tulisi nojata yhdistyksen ydinosaamiseen ja tukea perustoimintaa. (Vanhapiha ym. 2013, 18.)

## 5.1 Yhdistyslaki ja sääntömuutokset

Yhdistyksen perustoimintaa säätelee yhdistyslaki, joka mahdollistaa muunkin kuin yleishyödyllisen toiminnan. Yhdistyksillä on useita erilaisia tapoja tuottaa palveluja. Pääasiallisin toiminta yhdistyksissä on jäsenlähtöistä. On myös yhdistyksiä, jotka on perustettu tuottamaan palveluja esimerkiksi kunnan tarpeisiin, tällöin pääkohderyhmänä ovat asiakkaat, ei jäsenistö.

Lain mukaan yhdistys saa harjoittaa sellaista elinkeinoa tai ansiotoimintaan, josta on määrätty sen säännöissä tai joka muutoin välittömästi liittyy sen tarkoituksen toteuttamiseen. Voiton muodostumista (=tilikauden positiivinen tulos) ei ole laissa erikseen kielletty. Yksittäisten vuosien voitolla varaudutaan tulevaan eikä voittoa jaeta jäsenistölle vaan käytetään 100 prosenttisesti yhdistyksen yleishyödylliseen tarkoitukseen. (Vanhapiha ym. 2013, 190.)

Oikeusministeriö valmisteli yhdistyslakiin vuosina 2007–2011 muutoksia, joiden avulla yhdistykset voisivat muuttaa sääntöjään siten, että yhdistyksellä olisi hallinnossaan johtotehtävissä erillisenä toimielimenä toimiva toimitusjohtaja omine vastuineen, selviää Tuija Braxin raportista (2018). Raportissa on kiinnitetty huomio järjestötoiminnan vastuista yhdistyslain ja vapaaehtoisuuden näkökulmasta. Onhan yhdistysten luottamushenkilöstöillä valtava vastuu toiminnan laillisuudesta ja taloudesta. Tulevan maakunta- ja soteuudistuksen myötä tämä vastuu Braxin mukaan vain kasvaa ja entistä enemmän vaatii osaamista. Tämän vuoksi hän suosittaa valmisteltuja lakimuutoksia uudelleen arvioitavaksi sekä koulutusta järjestettäväksi eritoten yhdistysten luottamushenkilöille, joilla on yleishyödyllisen toiminnan lisäksi palvelutuotantoa. (Brax 2018, 68.)

Yhdistyksen toteuttamassa itseään ja palvelemassa yhteiskuntaa julkaisussa (2013, 190.) sanotaan, että yhdistyksen säännöissä mainitaan yhdistyksen

arvopohja. Jos palvelutoiminta irtautuu arvopohjasta, se katsotaan tällöin toimivan kuten muutkin taloudelliset toimijat. Usein yhdistyksen palvelutuotanto näissä tapauksissa yhtiöitetään. Yhdistyksen sääntöjen tulee mahdollistaa palvelujen tuottaminen suunnitellussa muodossa (sisältö + kohderyhmä). Perustoiminnasta poiketen sopimusten tekeminen palveluista on juridinen asiakirja, jolla suojataan oma selusta, varmistetaan toiminta ja on olennainen osa riskienhallintaa sekä luovat yhteiset pelisäännöt.

Aatteellisen ja taloudellisen yhdistyksen rajanvedon ongelmat tulevat usein siitä, että yhdistykset tarvitsevat varoja toimintaansa. Ne saavat varoja jäsenmaksuista, lahjoituksista ja julkisina toiminta-avustuksina. Yhdistys saa harjoittaa vain sellaista elinkeinoa tai ansiotoimintaa, josta on määrätty sen säännöissä tai joka muutoin välittömästi liittyy tarkoituksen toteuttamiseen taikka jota on pidettävä taloudellisesti vähäarvoisena. Nämä Yhdistyslain 5 §:n vaatimukset täsmentävät laissa olevaa taloudellisen yhdistyksen määritelmää sen osalta, milloin yhdistyksen tarkoitus tai toiminnan laatu on pääasiallisesti taloudellinen. Aatteellinen yhdistys saa harjoittaa elinkeinoa ja ansiotoimintaa aatteelliseen tarkoituksensa tukemiseksi, kunhan se ei taloudellisen toiminnan kautta tule pääasiallisesti taloudelliseksi. Yhdistys ei saa jakaa saavutmaansa taloudellista tulosta voittona, osinkoina tai ylijäämänä jäsenilleen. (Halila & Tarasti 2017, 76–77).

Selvyyden vuoksi, Halila ja Tarasti (2017, 78–79) toteavat, että yhdistys saa tuottaa voittoa, mutta ei tyhjentää kassaa jäsenpalveluihin niin, että kyseessä olisi tosiasiallisesti taloudellisen tuloksen jakamisesta jäsenille osuuskunnalle tunnusomaisella tavalla. Yleishyödyllisyys status tuottaa yhdistykselle etuja erityisesti verotuksessa. Yleishyödyllisyystunnusmerkistöä ei ole määritelty yhdistyslaissa. Yleishyödyllisyys-status määrittelee verolainsäädäntöä soveltaessa verottaja.

Tuija Braxin esittää väliraportissa (2018) koskien yleishyödyllisiä yhdistyksiä sote-järjestelmässä ehdotuksen yhdistyslain muuttamiseksi niin että yhdistys voisi halutessaan muuttaa sääntöjään niin, että sillä on erilliseksi vastuunalaiseksi elimeksi nimetty toimitusjohtaja. Tämän ehdotuksen tarkoituksena on keventää vapaaehtoisten maallikkoluottamushenkilöiden erittäin suurta vastuuta sote-uudistuksen myötä tapahtuvan toimintaympäristön muutoksessa.



Yhdistyksen luottamushenkilöjohdolla on äärettömän suuri vastuu toiminnan laillisuudesta ja taloudesta. Näin on silloinkin, kun yhdistyksen päätöksenteon valmistelua ja päätösten toimeenpanoa sekä arjen toimintoja johtaa paikallinen ammattijohtaja tai usein merkittävä määrä ammattilaisia.

## 5.2 Verotukseen liittyvää lainsäädäntöä

Yleishyödyllisillä yhdistyksillä voi olla verottomia tuloja ja tällöin yhdistyksen tulee täyttää tuloverolain 22. §:ssä mainitut kolme ehtoa yhtäaikaisesti. Tuloverolain 23§ sallii kuitenkin muunkin kuin yleishyödyllisen toiminnan harjoittamisen. Tämä muu toiminta ei saa muodostaa liian suurta osaa yhteisön toiminnasta. Ratkaisu tapahtuu aina tapauskohtaisesti ja verovuosittain. (Vanha-piha 2013, 27–28.)

Tuloverolain 23 §:n mukaan yleishyödyllinen yhteisö on verovelvollinen saamastaan elinkeinotulosta. Yhdistyksen verotuksessa on siten ratkaisevaa elinkeinotulon ja liiketoiminnan määrittely. Liiketoimintana on oikeuskäytännössä pidetty ansiotarkoituksessa tapahtuvaa jatkuvaa, suunnitelmallista ja itsenäistä toimintaa, joka suuntautuu rajoittamattomaan tai ainakin laajahkoon ennalta rajoitettuun asiakaskuntaan ja sisältä yritystoiminnan riskit. Vähäinen liiketoiminta on kuitenkin vapautettu arvonlisäverosta. Verovelvollisia eivät ole sellaiset tavaran tai palvelun myyjät, myös elinkeinotuloa saavat yhdistykset, joiden tilikauden liikevaihto on enintään 10 000 euroa, ellei kyseistä yksilöä tai yhteisöä ole oman ilmoituksensa perusteella merkitty verovelvolliseksi. Jos liikevaihto ylittää 10 000 euron rajan, koko myynnistä suoritetaan vero. (Halila & Tarasti 2017, 638–640.)

Patentti- ja rekisterihallituksessa käsitellään yhdistysrekisteriin tehtävät ilmoitukset ja merkinnät liittyen yhdistyksen valvontaan. Yhdistyksen verotus perustuu tuloverolakiin (1535/1992) ja tässä keskeisintä ovat säännökset yleishyödyllisten yhteisöjen verovelvollisuudesta. Yhdistyslaki ei sisällä yleishyödyllisen yhdistyksen määrittelyä, vaan se ratkeaa verolainsäädännön perusteella. Tuloverolain 22 §:n mukaan yhteisö on yleishyödyllinen, jos

- 1) se toimii yksinomaan ja välittömästi yleiseksi hyväksi aineellisessa, henkisessä, siveellisessä tai yhteiskunnallisessa mielessä;
- 2) sen toiminta ei kohdistu vain rajoitettuihin henkilöpiireihin; ja

- 3) se ei tuota toiminnallaan siihen osallisille taloudellista etua osinkona, voitto-osuutena taikka kohtuullista suurempana palkkana tai muuna hyvityksenä.

Ratkaisevaa ei yleishyödyllisyydessä ole yhdistyksen säännöt vaan yhdistyksen tosiasiallinen toiminta kokonaisuutena. (Halila & Tarasti 2017, 636–638.) Verotuksen kannalta ei ole merkitystä puhutaanko yhdistyksen perustoiminnasta vai palvelutuotannosta. Verotus tapahtuu aina voimassa olevien verolakien nojalla.

Oikeuskäytännössä liiketoimintana on pidetty ansiotarkoituksessa tapahtuvaa jatkuvaa, suunnitelmallista ja itsenäistä toimintaa, joka suuntautuu rajoittamattomaan tai ainakin laajahkoon ennalta rajoitettuun asiakaskuntaan ja sisältää yritystoiminnan riskit. Silloin kun yleishyödyllinen yhteisö harjoittaa taloudellista toimintaa, joka vaikuttaa yritysten vapaaseen kilpailuun katsotaan sen olevan liiketoimintaa. (Halila ym. 2017, 638–640).

Yleishyödyllisillä yhteisöillä voi olla kolmenlaisia tuloja: elinkeinotuloa, kiinteistötuloa ja henkilökohtaisen tulonlähteen tuloa. Mikäli yhdistys ei ole yleishyödyllinen sen on maksettava kaikesta tulosta veroa (24,5 % vuonna 2013). Elinkeinoiminoista yhdistys on pääsääntöisesti verovelvollinen, mutta siitä on olemassa poikkeuksia. Vanhapihan ym. (2013, 28–30) mukaan myös yhdistysten alle käypään markkinahintaan harjoittama tai vahvasti subventoitu toiminta on usein verovapaata, kun yleishyödyllisyyden kriteerit täyttyvät riittävästi. Yhdistyksen kannattaa tarkastella elinkeinoiminnan tunnusmerkkejä harkitessaan toimintoja, joihin se ryhtyy.

Arvonverolisän alarajahuojennus toteutuu silloin, kun tilikauden veroton liikevaihto on alle 30.000€. Jos alaraja ylittyy, tai yhdistys on hakeutunut arvonlisäverovelvolliseksi, yhdistyksen on suoritettava veroa kaikesta tilikauden myynnistä. (Vanhapiha ym. 2013, 31.)

Huomioitavaa on, että arvonlisäverolain 37§:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltuna tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta,

vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. (Verohallinto.fi 2018.)

### **5.3 Toimintaan vaikuttava muu lainsäädäntö ja säädökset**

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa sillä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (9.2.1990/152) tai yksityistä sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011).

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan kohtelu; palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta; molemminpuolinen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Valviran tai aluehallintoviraston ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä tai on saanut toimiluvan aluehallintovirastolta. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin ja palveluntuottajalla tulee olla vastuuvakuutus ja terveydenhuollon toimijalla potilasvahinkovakuutus. Huomioon tulee ottaa myös tiloihin ja toimintaympäristöön, turvallisuuteen, henkilöstöön ja sen osaamiseen ja palvelujen laatuun liittyvät vaatimukset. (Helsinki.fi, 2018.)

Suomessa on myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuutuksesta eli lyhyemmin vanhustalvakuutuslaki. Laki ohjaa kuntia tukemaan ikääntyneiden kotona asumista. Kotona asumisen tukena on palvelujärjestelmä ja/tai omaisen ja läheisten apu. Vanhustalvakuutuslaki on laadittu hyvän hoidon varmistamiseksi ja sitä tukee vuonna 2013 ilmestynyt laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi. (Finne-Soveri ym. 2015, 14.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (28.12.2011/980) eli Vanhuspalvelulaki sisältää useita merkityksellisiä kohtia eritoten muistisairaille. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Palveluntuottajille on määrätty lain neljännessä luvussa omavalvonnasta oma pykälä, 23§. (Vanhuspalvelulaki 28.12.2011/980.)

Valvira on antanut vuonna 2012 määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällyöstä ja laatimisesta. Määräyksen mukaan uusien luvanvaraisten palvelujen tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelmaa pidetäänkin palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäisenä työkaluna. Suunnitelman teko ja valvonta edellyttävät ammattitaitoa ja arvioinnin osaamista. (Valvira 2018.)

#### **5.4 Oppaat, ohjeet ja laatusuositukset**

##### **Kansallinen muistiohjelma 2012 - 2020**

Ohjelman yksi neljästä pääkohdasta on hyvän elämänlaadun varmistaminen muistisairaille ihmisille ja heidän läheisilleen oikea-aikaisen tuen, hoidon, kuntoutuksen ja palvelujen turvin. Alatavoitteina toimintakyvyn ja kuntoutumisen ylläpitäminen ja edistäminen. Vuoden 2017 alussa päivitettyssä muistisairaudeen Käypä hoito -suosituksissa puhutaan muistipotilaan hoidon kokonaisuudesta. Kotona asuvat muistisairauteen sairastuneet ihmiset tarvitsevat paljon terveyden- ja sosiaalihuollon räätälöityjä palveluita. Palveluja ja hoitoa tulee toteuttaa lähipalveluina, siten että lähtökohtana on sairastuneen tarpeet. Muistisairauteen sairastuneen ihmisen toimiva hoitoketju turvaa hoito- ja kuntoutuspalveluiden jatkuvuuden muistin heikkoudesta ja kommunikaation vaikeutumisesta huolimatta.

##### **Hyvän hoidon kriteerit – kuntoutus, hoiva ja hoito**

Muistiliitto julkaisi Hyvän hoidon kriteeristön neljännen uudistetun painoksen vuonna 2016. Kriteeristön avulla pyritään antamaan kokonaiskuva muistisairaahan ihmisen omannäköiseen elämään ja hyvään hoitoon liittyvistä osa-

alueista niin kotona asuville, kuntoutuksessa tai hoidossa oleville muistisairaille ihmisille. Kriteeristö tarjoaa muistisairaille ihmisille ja heidän läheisilleen mahdollisuuden arvioida ja valita saamaansa tukea, hoitoa ja palveluja sekä ohjaa päättäjiä, johtoa ja työntekijöitä laadun ja palvelujen tarkastelussa, suunnittelussa ja kehittämisessä. (Muistiliitto 2018.)

### **Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019**

Hyvinvointia edistävistä palveluista ikääntyneille säädetään vanhuspalvelulain 12§:ssä. Suositus nostaa esille viisi teema-alueita, josta yksi on Turvataan yhdessä mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä. Tässä suositukset konkreettisesti säännöksen sisältöä muun muassa seuraavasti:

- suositus 1: kunnissa tuetaan ikääntyneen väestön terveyttä ja toimintakykyä toimenpiteillä, joilla vahvistetaan terveyttä edistävää ja osallisuutta lisäävää ryhmämuotoista toimintaa
- suositus 2: kuntien ja jatkossa maakuntien palveluvalikoimaan sisältyy kohdennettuja toimenpiteitä riskiryhmille. Riskiin vaikuttamalla voidaan estää tai vähentää palvelujen tarvetta. Muistin heikkeneminen ja muistihäiriöt kuuluvat riskitekijöihin, jotka ennakoivat toimintakyvyn heikkene- mistä.

### **Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet**

Ammattietiikka ohjaa edistämään ihmisen hyvän elämän toteutumista. Talentia ry:n julkaisemassa Etiikkaoppaassa on jaoteltuna eettiset periaatteet näin:

- ihmisen oikeus ilmaista tunteita ja kielteisiä kokemuksia
- arvostava vuorovaikutus ja luottamus
- itsemääräämisoikeus ja osallisuus
- jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioiminen
- ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen
- oikeus osuuteen voimavaroista
- yhdenvertaisuus
- epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustaminen
- syrjinnän vastustamisen ja erilaisuuden hyväksyminen

Eettisyys rakentuu jatkuvasta keskustelusta ja pohdinnasta muuttuvassa toimintaympäristössä ja on näin yhteisöllinen asia. (Talentia ry 2018.)

Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu -opas auttaa riskienhallintamallien kautta jaoteltuna henkilö-, toiminta- ja toimitilariskeihin. Oppaasta löytyy malleja johdon vastuista riskienhallinnassa ja strateginen riskien arvioinnin ja seurannan lomake, riskikartta sekä turvallisuussuunnitelman sisältömalli laadinnan helpottamiseksi. (Valtioneuvosto.fi, 2011.)

## 6 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARVE

Muistibarometri 2015 mukaan muistisairaiden ihmisten osuus vanhuspalveluiden käyttäjinä on kaksi kolmasosaa. Yhteistyötä kolmannen sektorin ja muidenkin kuin kuntatoimijoiden kesken tulisi kehittää. Järjestöjen osaamisen hyödyntämistä tulisi kehittää kotona-asumista tuettaessa. Muistisairaudet ovat joukko eteneviä sairauksia, jotka johtavat dementiaoireyhtymään. Näiden sairauksien ja dementiaoireyhtymän yleisyys kasvaa iän myötä. Arviot esiintyvyydestä väestössä riippuvat siitä mitkä ikäluokat arvioon lasketaan mukaan ja puhutaanko muistisairauksista, joita on enemmän vai dementiasta (johon muistisairaudet johtavat ja jota on vähemmän).

Kouvolan seudun Muisti ry:ltä pyydetään palveluita, joihin se ei pysty vastaamaan. Asiakkaiden tarpeita ei ole pystytty täyttämään nykyisessä toiminnassa. Tulevaisuudessa kolmannen sektorin tarjoamien palvelujen mahdollisuus sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajana kasvaa. Yhdistyksen toiminta-alueella on ennustettu muistisairauteen sairastuneiden ihmisten määrän kasvavan. Valtion sosiaali- ja terveyspolitiikka ajaa ikäihmisten kotona asumista mahdollisimman pitkään. Kotihoidon tukitoimia tulee kehittää ja Kouvolan seudun Muisti ry:n tulevaisuudessa tarjoama mahdollisuus ja resurssit tukea tätä linjausta sekä vastata tulevaisuuden haasteisiin että tarttua mahdollisuuksiin sisältää tutkimusongelman.

Toimintatutkimusta on ohjannut käytännöllinen intressi: halutaan tietää miten asiat voisi tehdä paremmin. Toimintatutkimuksen avulla saadaan tietoa, joka palvelee käytänteiden kehittämistä. Heikkisen mukaan toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan se on lähestymistapa, jossa yhdistetään käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimuksessa tutkija ei ole ulkopuolinen, vaan hän osallistuu aktiivisesti tehden muutokseen tähtääviä väliintuloja eli muutosinterventioita. Teoria on sisällä käytännössä ja päinvastoin. Toimintatutkimuksen avulla nostetaan hiljainen tieto tietoisuuteen ja keskustelun kohteeksi. (Heikkinen 2015, 204–205.)

Huhtikuussa 2018 ”Väliraportti ministeri Saarikon toimeksiannosta tehtävästä yleishyödyllisiä yhteisöjä sote- järjestelmässä koskevasta selvityksestä”

selvityshenkilö Tuija Brax esityksestä ja kesällä 2018 valmistuvasta koko raportista yhdistys ja tämän opinnäytetyön tekijä saavat varteenotettavaa tietoa siitä, mitä tuleman pitää ja mitä on hyvä ottaa huomioon yhdistyksen tulevaisuutta ja mahdollista palvelutuotannon käynnistämistä silmällä pitäen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisessa sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä kolmannen sektorin toimijoilla on merkittävä asema.

Sote-uudistus tulee muuttamaan suomalaisen sosiaali- ja terveysjärjestelmän. Järjestöillä ja paikallisilla yhdistyksillä on mahdollisuus toimia vapaaehtoistoiminnan ja hyväntekeväisyys työn lisäksi palvelujen tuottajina tulevaisuudessa. On nostettava pienten yhdistysten osaaminen ja vahvuudet esiin, niin että ne kiinnostavat kuntia ja tulevia sote-alueorganisaatioita yhteistyöhön.

Tämän opinnäytetyön tekijällä on ollut yhteys toimeksiantajaan. Tekijä on ollut vuodesta 2012 Kymenlaakson Muistiluotsi -toiminnasta vastaavana ja vastaanottanut yhdistyksen operatiivisesta johtamisesta.

## **6.1 Lähtökohdat**

Kehittämiprojektin alussa on pohdittava ja mietittävä, miksi tuotteistamme. Yhteinen ymmärrys tulee löytyä siitä, mitä yhdistyksessä tuotteistaminen on. On mietittävä myös, onko kohteena yksittäinen palvelu vai palvelukokonaisuus, sekä mihin asiakasryhmiin tuotteistaminen kohdentuu. Kohderyhmänä ovat kouvolaalaiset muistisairauteen sairastuneet ihmiset ja heidän läheisensä, heidän parissaan työskentelevät ammattilaiset, opiskelijat ja mahdolliset muut sidosryhmät. Tavoitteena on tuottaa uusia palveluja esimerkiksi kuntouttavaa päivätoimintaa muistisairauteen sairastuneille ihmisille. Jotta uuden palvelutuotannon tuotteistaminen onnistuisi, on tärkeää, että luodaan yhdessä selkeä tavoite tuotteistamiselle. (Tuominen ym. 2015, 10).

Kehitysprosessi alkaa, kun syntyy ajatus uudesta palvelusta tai kun halutaan kehittää nykyistä palvelua. Jo tässä vaiheessa tarvitaan asiakasymmärrystä siitä, onko palveluidealle olemassa markkina, vai aiommeko luoda kokonaan uuden markkinan. Löytyykö asiakas, jonka kanssa kehittämistä voidaan tehdä? Asiakasnäkökulma on mukana prosessissa, jos kehittämistä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. (Arantola & Simonen 2009, 6.)

Hanna Vilkka toteaa (2015) teoksessa Tutki ja kehitä, todellisuus on olemassa ihmiselle merkitysvälitteisesti. Maailma ei esittäydy "sellaisenaan" vaan aina sen suhteen kautta, joka meillä on maailmaan. Asiat tulevat ihmiselle merkitykselliseksi myös suhteessa hänen kulttuuriinsa ja tapaansa selittää asioita. Tutkimusta tehtäessä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä tutkittava asia merkitsee joillekuille. Elämme keskellä toisten ja itsemme tuottamia merkityksiä. On tärkeää tuoda näkyväksi merkitykset, jotka tulevat nousemaan esille esimerkiksi itse muistisairauteen sairastuneiden ja heidän läheistensä mielipiteissä ja ajatuksissa.

## 6.2 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Kouvolan seudun Muisti ry:lle toiminnan kehittämiseen ja palvelutuotannon käynnistämistä varten. Palvelutuotannon avulla tuetaan ja turvataan muistisairauteen sairastuneen ihmisen itsenäistä ja ihmisarvoista elämää ja tuetaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia palveluja muistiyhdistyksissä on ja miten muistiyhdistykset toteuttavat palvelutuotannon. Tämän työn avulla selvitettiin, minkälaiset palvelut sopisivat Kouvolan seudun Muisti ry:n strategiaan ja arvoihin sekä miten palvelut muotoillaan omanolaiseksi. Selvitetiin, mitä resursseja ja toimenpiteitä Kouvolan seudun Muisti ry tarvitsee voidakseen aloittaa palvelutuotantoa toiminta-alueellaan ottaen huomioon, miten yleishyödyllinen yhdistys voi myydä palveluja ilman liiketoiminnalle tyypillistä voiton tavoittelua.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa ja vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisin palvelutuotannon keinoin kolmannen sektorin muistiyhdistykset tukevat kotona yksin asuvien tai heidän läheistensä kanssa asuvien muistisairauteen sairastuneiden ihmisten toimintakykyä, hyvinvointia ja elämänlaatua?
2. Millaisia uusia mahdollisuuksia ja haasteita tulee ottaa huomioon, kun yleishyödyllinen yhdistys käynnistää liiketoimintaa?
3. Millaisia uusia mahdollisuuksia ja haasteita tulee ottaa huomioon palvelutuotannon/liiketoimintasuunnitelman käynnistämisessä Kouvolan seudun Muisti ry:lle?



### 6.3 Tutkimusmenetelmä

Yksi toimintatutkimuksen peruseriaatteena voidaan pitää sitä, että kehittämisskohteet tulisi nousta niistä ihmisistä, joita asia koskee. Toimintatutkimuksella tavoitellaan pysyvää muutosta ja onkin tärkeää miettiä muutoksen aiheuttamia etuja ja haittoja. Muutos onnistuu tai epäonnistuu sen mukaan, kuinka projektin vetäjä siinä onnistuu ja kuinka muutokseen liittyvät tahot sitoutuvat muutosprosessiin. (Kananen 2014, 53.)

Kari Salosen opas "Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön" toi esille, että lähtökohtaisesti toiminnallinen, tutkimuksellinen ja myös taiteellinen opinnäytetyö ovat monelta osin toistensa kaltaisia. Niissä on tietoperusta, toimijat, menetelmät, materiaalit ja aineistot sekä tuotos tai tulos. Toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija tekee tuotoksen, joka tässä työssä on liiketoimintasuunnitelma Kouvolan seudun Muisti yhdistykselle.

Salosen oppaassa on lisää eroja verrattaessa toiminnallista opinnäytetyötä tutkimukselliseen työhön. Useimmiten tuotokseen tähtäävä työn kehittäminen edellyttää eri vaiheissa mukana olevia toimijoita. Kolmantena erona toiminnallisessa opinnäytetyössä eri toiminnan tai kehittämisen vaiheet kohti tuotosta etenevät toimijoiden kanssa dialogisessa tai trialogisessa vuorovaikutussuhteessa tietyssä toimintaympäristössä. Tämä merkitsee keskustelua, arviointia, toiminnan uudelleen suuntaamista, vertaistukea sekä palautteen antoa että vastaanottoa. Kaiken toiminnan perusteella syntyy uusi idea. (Salonen 2013, 6–7.)

Heikkinen (2018, 220-226) kuvaa keskeisiä toimintatutkimuksen piirteitä muun muassa mainitsemalla, ettei kyseessä ole vain teoreettinen intressi. Tietoa ei tavoitella vain tietämisen vuoksi vaan sellaista tietoa, jonka avulla parannetaan käytänteitä. Toisin sanoen toimintatutkimuksen intressi on selvittää, kuinka asioiden tulisi olla. Toimintatutkimuksen vaiheet lomittuvat toisiinsa eikä voida erottaa tarkalleen erillisiä suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin vaiheita. On myös hyvä muistaa, ettei toimintatutkija ole puolueeton tarkastelija vaan toimiva subjekti, joka katsoo sosiaalisia tilanteita omasta näkökulmastaan. Tämän vuoksi tutkimusraportissa tulee selvittää ne yhteydet, joiden kautta tutkija on suhteessa tutkimuskohteeseen.

Osallistavassa toimintatutkimuksessa asiakkaat ovat tiedon tuottajina, kumppaneina. Heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa tavoitteiden määrittelyyn ja tuoda esiin viiteryhmän kannalta tärkeitä asioita. Erityispiirteenä voidaan pitää toimintaan osallistuvien henkilöiden, asiakkaiden ja työntekijöiden, aktiivinen yhteistyö tutkijoiden kanssa koko prosessin ajan. Yhteen koottuna työntekijöiden ja asiakkaiden käsitykset, erilaisissa työryhmissä täsmennetyt muutostarpeet ja toimintavaihtoehdot auttavat kehittämistyössä. (Järvikoski 2017, 74–75, 80.)

Lähestymistapa on kehittämistyö toimintatutkimuksen avulla, jossa yhdistyksen toiminnan muutoksella tavoitellaan ja saadaan aikaan uusi toimintamalli yleishyödylliselle yhdistykselle = liiketoimintasuunnitelma. Yhteistyö on oleellinen osa toimintatutkimusta ja edellyttää yhteistä tavoitetta. Tosin toimintatutkimusta voidaan Kanasen (2014, 11–12) mukaan harjoittaa myös oman työn kehittämiseksi ilman yhteistyötä. Toimintatutkimus poikkeaa perinteisestä tutkimuksesta siinä, ettei se pyri ensisijaisesti yleistämiseen.

Vilka kertoo (2015), että hermeneuttista metodologiaa käytetään merkitysten paljastamiseen ja on varsin yleinen tutkimusote laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettavissa tutkimuksissa. Metodista sovelletaan myös ammatillisessa toiminnassa muun muassa erilaisten tuotosten, kuten palvelukonseptien, asiakasohjeiden tai markkinointisuunnitelmien tai liiketoimintasuunnitelmien käsitteellisten lähtökohtien työstämisessä. Metodista yhteydessä puhutaan kokonaisuuden ymmärtämisestä. Kokonaisuus tulee ymmärtää yksittäisestä ja yksittäinen kokonaisuudesta muodostaa hermeneuttisen kehän, jota kutsutaan myös hermeneuttiseksi spiraaliksi. Tämän kaltainen ajattelemisen viehättää. Tekijälle on ollut aina asioita tehdessään tarve hahmottaa kokonaisuuksia, joten metodin käyttö on varsin luonteva vaihtoehto.

#### **6.4 Aineiston keruu**

Halonen (2018, 226) mainitsee toimintatutkimuksen yhteisöllisyydestä. Hän viittaa professori Stephen Kemmisen lähestymistapaan, osallistava toimintatutkimus, jossa sekä yhteisöllisyyden että toimijan itsereflektion näkökulmat sisältyvät toimintatutkimukseen. Toimintatutkimus alkaa usein yhden ihmisen

aloitteesta ja laajenee suuremman ihmisjoukon yhteiseksi hankkeeksi. Tähän tutkimukseen valittiin Suomen 44 muistiyhdistyksestä ne yhdistykset, joilla oli jo olemassa olevaa palvelutuotantoa. Tieto kerättiin suoraan yhdistysten kotisivuilta. Varsinais-Suomen Muistiyhdistykseen tehtiin vertaiskäynti.

Tietoa kerättiin myös osallistumalla erilaisiin valtakunnallisiin ja maakunnallisiin koulutuksiin, joista katsottiin olevan hyötyä tämän hetkisessä toimintaympäristö muutoksen ymmärtämisessä ja sen suomissa mahdollisuuksissa, että haasteissa sekä palvelutuotannon käynnistämisessä. Koulutuksista valittiin ne, jotka oli suunnattu kolmannen sektorin toimijoille. Tiedon karttumista lisättiin osallistumalla palvelumuotoilu koulutustilaisuuksiin sekä maakunnallisiin järjestötyön työryhmiin. Aineiston keruussa on Haaparannan ja Niiniluodon (2016, 34-35) ajatusta myötäillen otettu avoimin mielin vastaan mielipide, ettei tieteen kannalta yritetäkään etsiä yhtä tai kahta yleistä menetelmää vaan että mikä tahansa tuloksia tuottava menetelmä on hyväksyttävä. ”Kaikki kelpaa” -sääntö, joka on metodologisen anarkismin mukaista, ei ehkäise tieteen edistymistä ja käy siksi tieteen ohjenuoraksi.

Riippuen kehittämiskohteesta, hyvä tietolähde on ne ihmiset, jotka ovat ilmiön kanssa tekemisissä tai jotka jotain tietävät ilmiöstä. Keräämällä hallituksen jäseniltä, työntekijöiltä, Kymenlaakson Muistiaktiivi -ryhmän jäseniltä sekä yhdistyksen jäseniltä tietoa, alkavat ilmiö ja siihen vaikuttavat tekijät hahmottua. Tämä toimintatutkimus kytkettiin toiminnan kehittämiseen, jossa yhdistettiin määrälliset ja laadulliset menetelmät. (Kananen 2013, 21–56.) Samassa tutkimuksessa on mahdollista käyttää erilaisia teorioita, menetelmiä ja aineistoja, myös kvalitatiivista ja kvantitatiivista aineistoa saman tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tätä menettelyä (Virsta 2017, 1) kutsutaan triangulaatioksi.

Toimintatutkimus ei siis sulje pois muiden tutkimusotteiden tiedonkeruu- ja aineiston analyysimenetelmiä. Toimintatutkimuksessa joudutaan rikkomaan sääntö, ettei tutkija saa vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön, sillä usein katsotaan eduksi, että tutkija on ilmiön kanssa itse tekemisissä. Toimintatutkimus voi pitää sisällään laadullisen tutkimuksen eri tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä sekä sisältää myös kvantitatiivisen tutkimuksen osia. Voidaan sanoa, että toimintatutkimus vaatii tutkijalta enemmän tietoa ja perehtymistä itse ilmiöön kuin

perinteinen tutkimus, sillä kehittämisen kohteena on usein ihmisiin liittyvät asiat. (Kananen 2014, 13–29.)

Vanhapihan ym. (2013) mukaan palvelutoiminnan tulee yhdistyksessä perustua tehtyyn erilliseen linjaukseen tai päätökseen sekä osoitettuun tarve- ja kysyntälähtöisyyteen. Tahtotilaa lähdettiin selvittämään maaliskuussa 2018 pidettävässä yhdistyksen hallituksen kokouksessa sekä myöhemmin keväällä huhtikuussa 2018 yhdistyksen kevätkokouksessa.

Ammattilaisilta kerättiin tietoa koulutustarpeista ja -toiveista Kymenlaakson Muistiluotsin ja Kouvolan seudun Muisti ry:n järjestämissä muistiseminaareissa ja muistifoorumissa. Yhdistyksen ja Kymenlaakson toiminnassa mukana olevilta yhteistyökumppaneilta on kerätty vuoden 2017 sekä vuoden 2018 lopussa palautetta, jossa on kartoitettu Kymenlaakson Muistiluotsi -toimintaan liittyviä asioita. On kysytty esimerkiksi mitä hyötyä yhteistyöstä on ollut heille ja pyydetty kuvailemaan, mitä hyötyjä ja vaikutuksia he ovat huomanneet toiminnalla olevan muistisairaisiin ihmisiin ja heidän läheisiinsä.

## **7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMISEN PROSESSI**

Koko opinnäytetyön ajan punaisena lankana on ollut yhdistyksen toiminnan kehittäminen, eikä kyseessä ole ollut pelkästään teoreettinen intressi, vaan tietoa on haettu laajasti, limittäin ja lomittain suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin kesken. Osittain tähän on tietysti vaikuttanut se, että tekijä on opinnäytetyötä tehdessään työskennellyt kehittämisen kohteena olevassa organisaatiossa. Toimintatutkimuksessa informantin tulee täyttää ilmiön kannalta olennaiset tuntomerkit eikä toimintatutkimuksessa käytetä otantaa vaan tapaukset valitaan harkinnanvaraisesti, kysymällä keitä tämä koskee? Tällöin voidaan puhua teoreettisesta otannasta. Perusideana on, että heidät valitaan niistä intressi- eli sidosryhmistä, joita asia koskee, tai valitaan asianosaisten edustajat. (Kananen 2014, 47–49.) Palvelutoiminnan aloittamista varten on hyödynnetty jo kerättyä tietoa yhdistyksen toiminnassa mukana olleilta ammattilaisilta, muistisairailta ja heidän läheisiltään. Näin ollen, toteuttamisen prosessia ei ole kuvattu loogisessa aikajärjestyksessä, vaan prosessi on esitetty kuvaamalla miten tässä työssä on selvitetty asiakasymmärrys, muistiyhdistysten järjestämä palvelutuotanto ja palvelutuotannon käynnistämistä tukevaa tietoa.

Tutkimukseen on etsitty tietoa toimintaympäristöstä ja toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista. Koko prosessin ajan tietoa haettiin eri vaiheissa mukana olevilta toimijoilta. Palvelumuotoilun mukaan ottaminen opinnäytetyön prosessiin tuntui luontevalta. Palvelumuotoilun keinojen nähtiin olevan väylä kokonaisvaltaiseen lähestymiseen kehitettävään palveluun sekä lisäksi palvelumuotoilun laaja työkaluvalikoima keinona asiakasymmärryksen löytämisessä, että konkreettisena tapana määrittämään palvelutarpeet. Tähtäimessä on liiketoimintasuunnitelma, jossa palvelumuotoilun menetelmiä sekä työkaluja voitaisiin hyödyntää. Toimintatutkimus on monimenetelmäistä eli tutkimuksessa käytetään useampia tiedonkeruu- ja analyysimenetelmää (Kananen 2014, 58).

Tämän opinnäytetyön prosessoinnissa on tiedonkeruuta tehty useista eri lähteistä usealla menetelmällä, monipuolista tiedonkeruuta puoltaa tutkimuksen validiteetti. Triangulaatio on menetelmä, jossa ilmiötä tarkastellaan monesta näkökulmasta. Triangulaation periaatetta voidaan Kansasen (204, 64) mukaan soveltaa myös arvioinnissa, eli arviointi on suoritettu useampaa tietolähdettä hyödyntäen. Useammasta lähteestä saadut samansuuntaiset, heikot signaalit voivat vahvistaa tulkintaa (Kananen 2014, 149).

Yhdistyksellä on Muistiluotsi -toiminnan tukena Surveypal-kyselyalusta, jonka avulla kehitetään toimintaa keräämällä ja kirjaamalla asiakaspalautteita ja -kyselyitä sähköiseen palautejärjestelmään. Ryhmätoimintoihin osallistuneiden anonyymeinä annetut palautteet on kirjattu alustaan. Näitä tietoja on käytetty tässä työssä asiakasymmärryksen lisäämiseen ja vahvistamiseen.

## **7.1 Asiakasymmärrys**

Tiedonkeruu on se pohja, josta asiakasymmärrys kehittyy. Sen tavoitteena on ymmärtää ihmistä ja hänen tarpeitaan – elämää. Suuntaa antava asiakasymmärrys oli jo tämän työn alku henkäyksellä olemassa.

### **Ryhmätoiminnot**

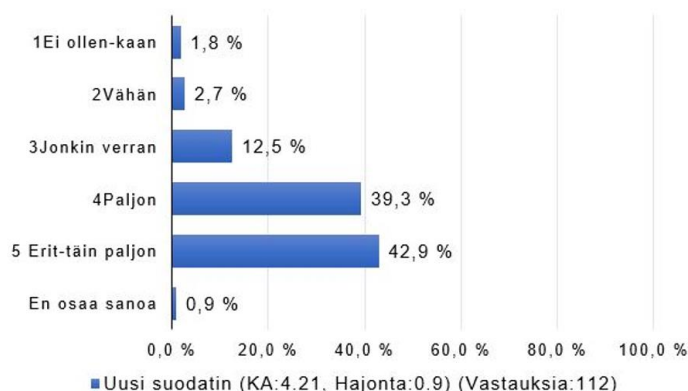
Kyminlaakson Muistiluotsi-työntekijät ohjaavat ja järjestävät vuosittain useita muistisairaiden ryhmiä. Muistiammattilaisten ohjaamissa toiminnallisissa ja

vertaistuellisissa ryhmissä, joiden kohderyhmänä ovat olleet kotona asuvat muistisairaat, kerätään aina palautetta. Vuosina 2017 ja 2018 kirjalliset anonyymisti kerätyt palautteet on viety sähköiseen Surveypal-järjestelmään. Kerätyistä palautteista nousee esiin vertaisuus ja ryhmätoiminnan hyvinvointia lisäävä vaikutus. Tiedon lisäksi koetaan mielen piristystä ja aktiivisuuden lisääntymistä:

- *"Henkisellä tasolla" hyvää (rauhottavaakin) tietoa!*
- *Kannatti vaivautua tulemaan mukaan ryhmään! (Vaikka suhtauduin aluksi varauksellisesti)!*
- *Olen tuntenut olevani uusi mies!*
- *Minuun teki vaikutuksen ohjaajat ja ryhmätovereiden rohkeus tarttua haasteisiin -> aitous & elämänmyönteisyys. Myös oma itsetuntoni koheni tämän myötä.*
- *Ryhmään osallistuminen vaikutti erittäin paljon. Sain hyviä ystäviä ja sain toteuttaa täysillä omaa nukkumassa ollutta luonnettani. Se oli erittäin vapauttava kokemus.*
- *Ryhmään osallistuminen hyvältä tuntuvaa ja opettavaista.*
- *Olen saanut ystäviä*
- *Mielenvirkistykseen kannalta tosi hyvää*
- *En ole yksin huonon muistini kanssa.*
- *Piristävästi - Positiivisesti*
- *Sai ryhmässä keskustella toisten yksinäisten kanssa. Pääsi pois kotoa ja oli avartavia näkemyksiä.*
- *Oli erittäin piristävää kokoontua samanmielisten kanssa.*
- *Virkisti ja antoi mahdollisuuksia saada tietoa ja osallistua pohdintaan sairaudesta.*
- *Ryhmään osallistuminen vaikutti minuun hyvin sosiaalisesti.*
- *Oikein hyvin. Onpahan tullut lähdettyä kävelylle!*
- *Aina on ollut mukava tulla tällaisiin pehmeisiin paikkoihin. Rauhallisesti se auttaa varmasti, jokaista tekijää (Suullisen palautteen kirjasi Muisti- luotsi-työntekijä)*

Vuonna 2017 kysyttiin: *Onko ryhmässä olo virkistänyt minua?* Yli 80 % vastaajista (N = 112) oli sitä mieltä, että paljon tai erittäin paljon (kuva 10).

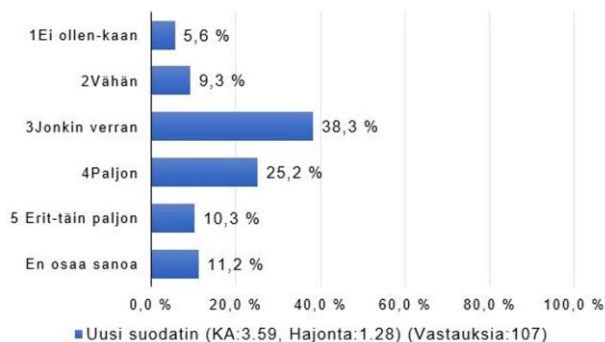
#### Ryhmässä oleminen on virkistänyt minua



Kuva 10. Ryhmässä olo on virkistänyt minua -muistisairaiden suljettu ryhmä vuonna 2017 palautte

Vuonna 2017 ryhmään osallistujilta kysyttiin: *Onko ryhmä tukenut minua selviämään arjesta?* Vastaaajista (N = 107) yli 35 % koki ryhmän tukeneen arkea *paljon* tai *erittäin paljon*. Lähes 40 % vastasi: *jonkin verran* (kuva 11).

Ryhmä on tukenut minua selviämään arjesta



Kuva 11. Ryhmä on tukenut minua selviämään arjesta -muistisairaiden suljettu ryhmä 2017 palaute

Vuoden 2018 tilastointi oli vielä kesken opinnäytetyön aineiston ja tulosten keräämisvaiheessa, näin ollen otos oli vielä melko pieni verrattuna vuoteen 2017. Vuonna 2018 kysyttiin: *Onko ajatusten vaihtaminen muiden samassa tilanteessa olevien kanssa parantanut hyvinvointia?* Vastaaajista (N = 12) 50 % vastasi *paljon* ja 30 % oli sitä mieltä, että *jonkin verran*.

Ryhmään osallistuneilta kysyttiin: *Mikä oli parasta ryhmässä ja miten he kokivat ryhmässä olemisen hyödyttäneen itseä?* He vastasivat:

*Avoin keskustelu muistisairaudesta ongelmista.*

*Rauhallisuus ja asiallisuus, Kuulin kokemuksia kavereilta.*

*Antoi kokemusta samassa tilanteessa olevista kavereista!*

*Yhdessä pohdittu pulmien ratkaiseminen hurtilla huumorilla.*

Joissain ryhmissä ohjaajat keräsivät suullista palautetta ryhmien päätyttyä.

Ryhmien ohjaajina ovat toimineet Muistiluotsi-työntekijät. Ohjaajien keräämien suullisten palautteiden yhteenvedosta poimintoja:

*Hyvä mieli kun on jotakin tehnyt ja osannut.*

*Hyvä mieli kun saa valmiiksi.*

*Tänne on mukava tulla.*

*Askel on köykäisempi, kun täältä lähtee.*

### **Muistiseminaarit**

Muistiseminaarit toteutettiin vuosina 2017 ja 2018. Molempiin maksullisiin seminaareihin osallistui ammattilaisia. Muistiseminaarit järjestettiin muistiviikoilla vuosina 2017 ja 2018. Osallistujilta kerättiin palaute, jossa kysyttiin toiveita eli koulutustarpeita tuleville seminaareille.

Vuoden 2017 ja 2018 muistiseminaareihin osallistui yhteensä 131 ammattilaista. Heistä 94 jätti seminaaripalautteen (liite 2). Palautteiden pohjalta jaoteltiin vastaukset kuuteen eri ryhmään.

Koulutustarpeet ryhmittäin:

1. Muistisairaahan kohtaaminen ja vuorovaikutus
2. Edunvalvonta
3. Tukiasiat
4. Neurologiset asiakkaat
5. Eettisyys
6. Muu

Eniten vastauksia saatiin ryhmään neurologiset asiakkaat. Ammattilaiset kokevat tämän vastauksen perusteella tarvitsevan tietoa ja tukea muistisairauksien lääkehoidosta, muistisairauden etenemisen vaiheista, eri tyyppisten muistisairauksien lääkehoidosta ja lääkemuutosten vaikutuksista. Ajoterveys ja lääkkeettömät hoitokeinot kiinnostavat myös.

Melkein yhtä paljon saatiin vastuksia ryhmään muistisairaahan kohtaaminen ja vuorovaikutus. Kohtaamis- ja vuorovaikutusosaamiseen tietoa ja koulutusta vastausten perusteella tarvitaan. Miten toimia erilaisissa ongelmatilanteissa niin, että kaikilla osapuolilla olisi hyvä olla. Vastauksista kävi ilmi, että kohtaamis- ja vuorovaikutusosaaminen osataan nähdä myös turvallisuuden tuojana.

### **Muistifoorumi 2018**

Muistifoorumi järjestettiin toukokuussa 2018. Muistifoorumi on verkostoitumistapahtuma kymenlaaksolaisille ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat muistisairaita ihmisiä. Muistifoorumi toteutettiin Kymenlaakson Muistiluotsin järjestämänä ensimmäistä kertaa Kouvolassa. Sähköisen ilmoittautumisen yhteydessä kysyttiin osallistujilta: *Jos sinulla olisi muistisairaus, millä tavalla haluaisit ylläpitää hyvinvointiasi? Mitä palveluja haluaisit käyttää? Millaisen tuen ja palvelujen avulla mahdollistuisi omannäköinen elämä? Millä tavalla voisit elää täyttä elämää?* Vastaukset on koottu liitteen 3 taulukkoon.



Muistifoorumin 59 osallistujasta 27 vastasi esitettyihin kysymyksiin:

1. Jos minulla olisi muistisairaus, millä tavalla haluaisin ylläpitää hyvinvointia?
2. Mitä palveluja haluaisin käyttää?
3. Millaisen tuen ja palvelujen avulla mahdollistuisi omanäköinen elämä?

Palautteiden pohjalta ensimmäinen kysymys: *Jos minulla olisi muistisairaus, millä tavalla haluaisin ylläpitää hyvinvointia?* Esiin nousi eniten osallisuuden merkitys arjessa hyvinvoinnin tuojana:

*Haluaisin osallistua niihin samoihin kulttuuri ym. tapahtumiin, joihin olen osallistunut terveenäkin.*

*Haluaisin, että minua kohdeltaisiin omana itsenä, että minua kuunnellaan.*

*Tukiverkosto ja ystävät tulisi pysyä rinnalla, jotta voisin elää täyttä elämää.*

*Ystävien tapaamista.*

*Sosiaalisten suhteiden ylläpito.*

Tasapuolisesti jakautui vastauksissa hyvinvoinnin ylläpitäjänä kulttuurin, omaisten ja läheisten, liikunnan ja turvallisuuden merkitys:

*Voisin elää täyttä elämää, jos lähellä olisi tuttuja ihmisiä ja turvallinen olo sekä tulisi kaikenlaisia apuja kotiin tarvittaessa.*

Kysymykseen *Mitä palveluja haluaisin käyttää?* olivat vastaajat eniten valmiita käyttämään yksilöllisiä, räätälöityjä palveluja esim. päiväkeskustoimintaa ja vertaistuellisia ryhmiä. Erilaisiin palveluihin osallistumiselle nähtiin myös haasteena kotoa pois lähteminen. Myös kotiin tuotavaa apua ja tukihenkilötoiminta-palveluja vastaajat olisivat valmiita käyttämään:

*Haluaisin, että minut haettaisiin kotoa erilaisiin harrastuksiin esim. kulttuuri, liikunta.*

*Päiväkeskus tapainen paikka, kodinomainen ympäristö, pieni yksikkö.*

*Monelle muistisairaalle pitäisi olla yksilöllisesti räätälöityjä palveluita huomioiden heidän elämänsähistoriansa ja taustansa.*

*Haasteena on muistisairaahan kulkeminen paikan päälle, kun ei osaa enää yksin mennä.*

*Nykyistä enemmän tulisi olla henkilökohtaista apua kotona asuville.*

Osallistujilta kysyttiin: *Millaisen tuen ja palvelun avulla mahdollistuisi oman näköinen elämä?* Vastaajien mielestä tuen ja palvelujen tulisi olla yksilöllisiä ja kiireettömiä. Kohtaamiset samojen ammattilaisten kanssa, hoitajien, joilla ymmärrys muistisairauksista ja kyky olla läsnä. Taide, kulttuuri ja liikunta osa ihmisen omaa arkea, olla osallisena itse tuottamassa sitä.

Yhdistyksen yhteistyökumppaneille tehtiin kysely vuoden 2017 sekä vuoden 2018 lopussa. Arviolta reilu 100 yhteistyökumppania sai sähköpostiin kyselyn molempina vuosina. Heiltä kysyttiin: *Mitä hyötyjä ja vaikutuksia he olivat huomanneet yhdistyksen toiminnalla olleen alueen muistisairaisiin ihmisiin ja heidän läheisiinsä? Ja mitä toimintoja yhdistyksen tulisi kehittää?*

Vastauksia saatiin 65 yhteistyökumppaneilta, joista yli 50 % edusti kuntaa tai julkista sektoria. Heitä pyydettiin kuvailemaan: *mitä hyötyjä ja vaikutuksia he olivat huomanneet yhdistyksen toiminnalla olleen alueen muistisairaisiin ihmisiin ja heidän läheisiinsä sekä mitä toimintoja yhdistyksen tulisi kehittää.*

Vastauksista ilmeni, että vertaistuen ja tiedollisen tuen lisäksi muistiperheet ovat saaneet uusia virikkeitä ja tietoa, kuinka sairauden kanssa jaksaa jatkaa arkea. Ammattilaisten silmin nähtynä muistiperheet saivat toiminnan kautta vertaisuutta, osallisuutta ja toiminta tukee arjessa jaksamista:

*Ryhmässä käyvät ihmiset hyötäneet toiminnasta selvällä toimintakyvyn kohe-  
nemisella.*

## **7.2 Palvelutuotanto muistiyhdistyksissä**

Muistiliitto ry jäsenyhdistyksineen valvovat muistisairaana ja hänen läheisensä etuja ja tarjoavat tiedollista tukea, vertaistukea ja erilaisia tukipalveluja. Perinteisen yhdistysten perustoiminnan ja Muistiluotsi -toiminnan lisäksi useilla yhdistyksillä on muita kehittämisprojekteja hallittavinaan ja osalla palvelutuotantoa. (Savolainen 2014, 206.) Muistiliitossa on 44 jäsenyhdistystä. Tämä kattava verkosto palvelee muistisairaita ihmisiä ja heidän läheisiään sekä kaikkia muistista ja muistisairauksista kiinnostuneita.

Muistiyhdistysten palvelutarjonta vuonna 2018:

1. avustajapalvelut: lähiavustaja ja kotilomitus

- avustava kotiapu ja kodinhoidolliset työt
- avustava asiointiapu- ja virkistyspalvelut
- omaishoitajan sijaisuuspalvelut
- kotilomitus omaishoitajien vapaapäivien järjestämiseksi tai vaatimisiin asiakastilanteisiin

2. päivätoiminta

3. koulutuspaketteja

Yksityiskohtaiset muistiyhdistysten tarjoamat palvelut löytyvät liitteestä numero 1 Palvelutuotanto muistiyhdistyksissä kevät 2018. Tiedot kerättiin yhdistysten kotisivuilta maaliskuussa 2018. Muistiliittoon kuuluvista 44 paikallisyhdistyksestä kotisivujen mukaan 15 yhdistyksellä on palvelutoimintaa. Päivätoimintaa järjestää kahdeksan muistiyhdistystä.

Helsingin Alzheimer -yhdistys on esimerkiksi kirjannut omavalvontasuunnitelmaan näin: Yhdistys tuottaa päivätoimintapalveluja kotona asuville helsinkiläisille muistisairaille. Päivätoiminnan tavoitteena on kehittää ja ylläpitää muistisairaiden toimintakykyä, jotta kotona asuminen voi jatkua mahdollisimman pitkään ja toisaalta antaa omaisille omaa aikaa ja lepoa vaativasta hoito- ja hoivatyöstä. Asiakkaaksi hakeudutaan Helsingin kaupungin Seniori-infon kautta, johon voi hakeutua myös palvelusetelillä. Päivätoiminta tarjoaa myös tilapäistä hoitoa esimerkiksi muutamaksi tunniksi tai koko päiväksi. Myös lauantaisin koontuu päivätoimintaryhmä kello 12–18. (Helsingin Alzheimer-yhdistys 2018.)

Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry:n Muistikuntoutus Tammikodissa tuetaan muistisairaana asiakkaan toimintakyvyn ylläpysymistä. Edistymistä tuetaan tutkittuun tietoon perustuvin kuntoutumista tukevin menetelmin. Tammikodissa korostetaan muistisairauden tuomien erityistarpeiden huomioimista, johon pystytään vastaamaan parhaiten muistisairaille henkilöille tarkoitetussa omassa kuntoutumista tukevassa toiminnassa. Muistikuntoutus Tammikodin ryhmämuotoista kuntoutusta tuotetaan asiakkaille, joiden muistisairaus on varhais- tai keskivaiheessa. Tammikoti toimii Turun kaupungin toiminta-avustuksen turvin. (Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry 2018.)

Yhdistykset myyvät maksullisia räätälöityjä koulutuksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja muille tahoille, jotka kohtaavat muistiasiakkaita. Sisältöä pystytään räätälöimään kohderyhmän tarpeiden mukaan. Aihesisällön mukaan kouluttajina toimivat yhdistyksen omat työntekijät tai muut asiantuntijat esimerkiksi geriatri. Tavallisempia koulutusaiheita ovat:

- muistisairaudet ja niiden hoito
- käytösoireet ja niiden hoito, haasteellinen käyttäytyminen osana muistisairautta
- muistisairaahan ihmisen kohtaaminen, muistiasiakkaan kohtaaminen
- kuntoutumista edistävä työote muistityössä, muistiasiakkaan kuntoutumista edistävä työote
- muistiasiakkaan kotona asumisen haasteet ja niihin vastaaminen
- kuntoutuminen osana muistisairautta sairastavan arkea
- toimintakyvyn tukeminen ryhmätoiminnalla
- hyvän hoidon elementit muistiasiakkaan hoitoyksikössä
- yhteistyö omaisten kanssa ja omaisen tukeminen
- muistisairaahan toimintakyvyn arvioimisessa käytettävät mittarit
- aivoterveysten edistäminen – voiko muistisairautta ennaltaehkäistä?
- todettu muistisairaus – kuinka varautua tulevaan?

### **7.3 Muu palvelutuotannon käynnistämistä tukeva tieto**

#### **Koulutustilaisuudet**

Tukea ja tietoa on palvelutoiminnan käynnistämisen suunnitteluun haettu osallistumalla maakunnan Järjestö sote 2.0 -hankkeen järjestämiin tilaisuuksiin sekä Soteuttamo 2.0 tilaisuuksiin. Järjestö 2.0 -hanke on Kymen-Karjalan sosiaali- ja terveysturva Ry:n hallinnoima hanke, jonka päätavoitteena on ollut järjestöjen roolin, aseman ja osallisuuden vahvistaminen sote- ja maakuntautu- distuksessa sekä luoda maakunnallisesti kokonainen järjestökenttä. Hanke- työtä tukemaan perustettiin projektityöryhmiä, jossa oltiin mukana. Soteuttamo 2.0 on sosiaali- ja terveysalan uudistamisen ja verkostojen kehittämisen työka- lupakki, jonka tavoitteena on ollut vauhdittaa entistä enemmän asiakaslähtöi- sempiä, vaikuttavampia ja monipuolisempia palveluekosysteemejä tuomalla eri tyyppiset toimijat yhteen maakunnissa toteutettujen kiertueiden avulla. Ky- menlaaksossa tilaisuus järjestettiin 7.11.2018 Kotkassa, johon niin ikään osal- listuttiin.

Palvelumuotoiluun osaamista lähdettiin hakemaan osallistumalla CityDrivers- palvelumuotoilukoulutukseen, joka järjestettiin syksyllä 2018 Kouvolassa.

Varsin tiivis koulutusaikataulu elokuun lopulta marraskuun loppuun piti sisällyksen yhteensä 25 koulutuspäivää. Aiheina olivat muun muassa:

- ydinpätevyyspuu – osaamisen esittelyä
- johdatus palvelumuotoiluun – Personal Business Model Canvas
- asiakas ja sidosryhmät, asiakasymmärryksen työkaluja
- haastattelumenetelmät ja havainnointi
- tarjouspyyntöharjoittelu
- persoonatyökalu
- palvelupolku Service Blueprint
- ideointi- ja fasilitointimenetelmät
- tarinankerronta
- digitaalinen prototypointi
- palvelumuotoiluportfolion kasaaminen
- vertaisoppiminen
- esiintymistaidot.

SOTERESEPTI-koulutus alkoi syksyllä 2018 joka on kahden hankkeen yhteis-ponnistuksella toteutettu koulutus. Yhes enemmän! Agentit maakunnan toimintaa kehittämässä -hanke ja Digitaaliset ja pelilliset ratkaisut luovan hyvinvointitalouden edistämiseen -hanke ovat kehittäneet SOTERESEPTI-koulutus konseptin kyselyjen perusteella ja se on suunnattu sekä kolmannen sektorin toimijoille että pienille- ja keskisuurille sote-alan ja hyvinvointialan yrityksille. Koulutuksen ajatuksena auttaa yhdistyksiä löytämään oman toiminnan ydin ja miettimään omasta toiminnasta mitä säilyttää ja mitä tulisi uudistaa. Osaan SOTERESEPTI-koulutus päiviin osallistuttiin.

Turussa järjestettiin kaksi päiväiset järjestökoulutuspäivät toukokuussa 2018, jonne lähdettiin hakemaan erityisesti vahvistusta mahdollisten palvelujen ja tuotteiden tunnistamiseen omasta toiminnasta. Koulutus oli suunnattu sosiaali- ja terveysalan ja muiden hyvinvointia edistävien järjestöjen edustajille, jotka olivat kiinnostuneet omien tuotteiden ja palvelujen kehittämisestä ja myymisestä niin kunnille, tuleville maakunnille ja sote-alueille kuin yksilöasiakkaille. Lisäksi haettiin tietoa, miten testataan, kuvataan ja osoitetaan vaikuttavuutta. Tietoa, miten palveluja kehitetään, markkinoidaan ja juurrutetaan ja miten sote- ja maakuntauudistus vaikuttaa järjestöihin ja niiden palvelutuotantoon. Kouluttajana toimi kehitysjohtaja Janne Jalava, dosentti, VTT, Ramboll Management Consulting Oy:stä. Hän toimii myös Helsingin yliopistolla sosiaalipoliitiikan dosenttina ja on työurallaan toiminut mm. erikoistutkijana ja arviointi- ja kehittämispäällikkönä Kuntoutussäätiössä sekä RAY:n (nyk. STEA)

seurantapäällikkönä. Päivän työskentelyä ohjasivat myös JärjestöSotehanke 113:n asiantuntijat.

### **Benchmarking**

Paikalla olleiden muistiyhdistysten edustajien ehdotuksesta Facebookiin perustettiin suljettu keskusteluryhmä ”Muistiyhdistysten muistikuntoutus”, jossa oli mahdollisuus vaihtaa ajatuksia. Ryhmässä on jaettu kokemuksia erityisesti päivätoiminta / muistikuntoutus toiminnan järjestämisestä ja toteuttamisesta. Palvelutuotantoa aloittelevalle muistiyhdistykselle tämän kaltainen tiedon ja asiantuntijuuden jakaminen on kullanarvoista.

Samalla Turun matkalla tehtiin vierailu Varsinais-Suomen Muistiyhdistyksen Muistikuntoutus Tammikotiin. Vierailijat otettiin ystävällisesti vastaan. Tammikoti on vuodesta 1990 toiminut muistisairaiden henkilöiden päivätoimintapaikana ja on tärkeä osa avohuollon palveluja. Toiminta mahdollistuu Turun kaupungin toiminta-avustuksen turvin. Tammikoti on avoinna jokaisena arkipäivänä. Asiakkaiden kuljetuksesta huolehtii vuonna 2018 Turun kaupungin logistiikkapalvelut.

### **Yhdistyksen kokoukset**

Opinnäytetyön etenemisestä tiedotettiin Kouvolan seudun Muisti ry:n hallituksen kokouksissa alkaen opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisestä syksyllä 2017. Yhdistyksen kevätkokouksessa 26.4.2018 jäsenistölle tiedotettiin käynnissä olevista opinnäytetöistä liittyen yhdistyksen palvelutuotannon suunnitteluun ja käynnistämiseen. Jäsenistölle tuotiin tiedoksi mahdollinen palvelutuotannon aloittamiseen liittyvä yhdistysten sääntömuutosten valmistelu. Aikaa varattiin myös keskustelulle ja kysymyksille.

Yhdistyksen syyskokous 29.11.2018 hyväksyi sääntömuutoksen, joka mahdollistaa palvelutoiminnan yhdistyksen järjestämänä. Kouvolan seudun Muisti ry:n sääntöihin 3 § tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys voi järjestää palvelutoimintaa, jonka kustannukset peritään palvelun saajilta. Jäsenistölle kerrottiin alustavia tuloksia tarvekartoituksista ja toiminnan etenemisestä.

## **Kymenlaakson Muistiaktiivit**

Haastatteluja voidaan käyttää selventämään ja täsmentämään tutkimusongelmaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Kymenlaakson Muistiaktiivi-ryhmäläisten kanssa on toteutettu haastattelumuotona avointa haastattelua eli syvähaastattelua. Tämä haastattelumuoto on teemahaastattelua vapaampaa, sillä syvähaastattelussa keskustellaan aiheesta ilman teemoja. Syvähaastattelussa on pelkkä aihe, josta keskustellaan. Tavoitteena on saada tutkittavilta aitoa, elettyä ja koettua tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2014, 87–94.)

Vuoden 2018 aikana Kymenlaakson Muistiaktiivit kokoontuivat kuusi kertaa. Muistiaktiivien tapaamisissa keskusteltiin turvallisuudesta, esteettömyydestä ja elämän jatkumisesta diagnoosin jälkeen. Vuoden 2018 aikana aivoviikolla Elimäen Sanomien toimittaja Raija Anttila haastatteli muistipariskuntaa. Julkaistussa (2018) artikkelissa muistipariskunta kertoo arjesta muistisairauden kanssa. Muistiviikolla 2018 oli Muistiaktiivien ja Muistiluotsin yhteistyössä kirjoitettu yleisöosastokirjoitus ”Tehdään muistiystävällisiä tekoja nyt ja tulevaisuudessa”, jossa otettiin kantaa avun tarpeeseen, sen vastaanottamiseen ja antamiseen.

## **8 TULOKSET**

Kaikkiin kolmeen tutkimuskysymykseen on saatu vastaukset. Vastauksissa näkyy kolmannen sektorin toimijoille tässä ajassa, nyt ja tulevaisuudessa, esille nousevat mahdollisuudet ja vaateet. Työssä on käytetty jonkin verran niin sanottua sekundääriaineistoa, jossa tutkijan käyttämää aineistoa on alun perin kerätty jotain muuta tarkoitusta varten.

Työssä keskityttiin palvelutuotantomuotoina erityisesti päivätoimintaan ja koulutuspaketteihin. Suurin osa kerätystä aineistosta löytyy tekstimuotoisena aineistona, josta etsittiin vastaukset asetettuihin kysymyksiin. Tässä työssä on käytetty sekä tutkimuksen synnyttämiä että luonnollisia aineistoja. Tutkimuksen synnyttämiä ovat kaikki ne aineistot, jotka ovat olemassa juuri tutkimuksen takia ja luonnollisia aineistoja erilaiset dokumentit, muistiot, rekisterit, arkistot, pöytäkirjat, sähköpostikeskustelut, internetsivustot ynnä muut sellaiset. (Ronkainen ym. 2014, 108.)

Tämän työn tavoitteena oli vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin, joiden avulla Kouvolan seudun Muisti ry saa tietoa toiminnan kehittämiseen ja palvelutuotannon käynnistämistä varten. Työn päätutkimuskysymyksiä oli kolme. Joista ensimmäinen oli: ”Millaisin palvelutuotannon keinoin kolmannen sektorin muistiyhdistykset tukevat kotona yksin asuvien tai heidän läheistensä kanssa asuvien muistisairauteen sairastuneiden ihmisten toimintakykyä, hyvinvointia ja elämänlaatua?” Eniten muistiyhdistyksissä järjestettiin päivätoimintapalveluja ja ammattilaisille suunnattuja räätälöityjä koulutuspaketteja.

Toinen tutkimuskysymys ”Millaisia uusia mahdollisuuksia ja haasteita tulee ottaa huomioon, kun yleishyödyllinen yhdistys käynnistää liiketoimintaa?” tuo esille kolmannen sektorin erityisyyden sekä yhteiskunnassa käynnissä olevan muutoksen merkityksen. Tietoa haettiin pääasiallisesti teorian kautta sekä osallistamalla erilaisiin kolmannelle sektorille suunnattuihin seminaareihin ja muihin tilaisuuksiin. Tämän kysymyksen kohdalla työn tulokulma näkyy kaikkein parhaiten. Käynnissä oleva sote- ja maakuntauudistus nähdään mahdollisuutena. Kun yleishyödyllinen yhdistys käynnistää liiketoimintaa, tarvitaan liiketoimintaosaamisen lisäksi paljon muutakin. Yhdistyksen etuina ovat niiden suora yhteys ja kontaktipinta jäsenistöön, avuntarvitsijoihin ja heidän tarpeisiinsa. Yhdistyksillä on usein myös tarvittava erityisosaaminen omalta alaltaan. Tuloksissa nämä esitettiin varsin lyhyesti.

Yhdistysten järjestämä palvelutuotanto nähdään asiakaslähtöisten palvelukonaisuuksien tuottajina. Tuleva valinnanvapausmalli ja -laki mahdollistaa järjestöjen ja yhdistysten jatkavan yleishyödyllistä toimintaa ja mahdollisuuden toimia myöskin palveluntuottajana. Näin ollen järjestöillä on hyvät edellytykset toimia tuottajina asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla. Palvelua tuotavassa yhdistyksessä kokemuksellisuus, osallisuus ja vertaistuki tuovat yhdessä tehokkaan ja vaikuttavan kokonaisuuden. Yhdistyksen ydinosaamiseen ja tukea perustoimintaa. Voidaan sanoa, että asiantuntijapalveluilta vaaditaan laajaa yleisnäkemystä, pitkää kokemusta, hyviä käsitevalmiuksia ja inhimillistä luovuutta.

Kolmas tutkimuskysymys oli ” Millaisia uusia mahdollisuuksia ja haasteita tulee ottaa huomioon palvelutuotannon / liiketoimintasuunnitelman käynnistämässä Kouvolan seudun Muisti ry:lle?”. Vastauksia kolmanteen



kysymykseen Kouvolan seudun Muisti ry:n mahdollisuuksista ja haasteista saatiin keräämällä asiakasymmärrystä ja seuraamalla toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tietoa palvelutuotannon käynnistämiseen on saatu kerättyä kiitettävästi. Tulosten perusteella alueella on tilausta suunnitteilla olevaan toimintaan.

### **8.1 Päivätoimintapalvelut muistiyhdistyksissä**

Päivätoimintaa järjestää kahdeksan yhdistystä. Päivätoiminta on yleensä muistiyhdistyksen tiloissa tapahtuvaa kuntoutuksellista ja tavoitteellista toimintaa muistiasiakkaille. Päivätoimintaan voidaan hakeutua, riippuen yhdistyksestä ja paikkakunnasta, oman alueen sosiaali- tai lähityön kautta. Omainen voi käyttää päivätoimintapalvelua lakisääteisenä sijaispalveluna tai päivätoimintoihin pystyy osallistumaan myös omalla kustannuksella. Päivätoimintapäivän maksu vaihtelee 17,90–60,00 € / päivä. Päivätoiminnan hintaan kuuluu usein aamiainen, lounas ja päiväkahvi tai lounas ja päiväkahvi. Päivätoimintapalvelun ostajana usein kunta tai kaupunki. Päivätoiminnan piiriin ohjautuu asiakkaita myös kaupungin kotihoidon kautta tai palvelua ostetaan perusturvan myöntämän päiväkohtaisen palvelusetelin turvin, jonka myöntämisperuste on tulosidonnainen tai omaishoitajan vapaapäivä. Useassa yhdistyksen järjestämässä päivätoiminnan paikassa on mahdollisuus myös tilapäiseen puoli- tai kokopäivätoimintaan.

Varsinais-Suomen Muistiyhdistykseen tehtiin vertaiskäynti. Siellä päivätoimintaan osallistui päivittäin 12 asiakasta, ja liikkumiskykyä, ajattelutoimintoja ja kädentaitoja harjoitetaan päivän aikana yksilöllisesti räätälöidyissä pienryhmissä. Isommissa ryhmissä tavoitteet painottuvat osallistuvaan yhdessäoloon, vertaisuuteen ja sosiaalisen toimijuuden tukemiseen hyödyntäen luovia menetelmiä ja musiikkia. Ilahduttavaa oli kuulla muistiammattilaisten kuvausta toiminnan sisällöstä, kuinka se muotoutuu kunkin asiakkaan tarpeiden perusteella tukeutuen viimeisimpään teoretietoon ikääntyvien ja muistisairaiden toimintakykyä tukevasta kuntoutuksesta. Hyvä esimerkki tästä oli, miten miespuoliset asiakkaat oli huomioitu. Päiväkeskuksessa oli yksi huone varattu puutöitä varten kaikkine tarvittavine tarvikkeineen.

Muistiyhdistysten päivätoiminnan toteutuksessa näkyi yhteistyö julkisen sektorin kanssa. Muistibarometri 2015 nosti esiin muistisairaiden ihmisten osuuden vanhuspalveluiden käyttäjinä olevan kaksi kolmasosaa ja usein järjestöjen osaaminen liittyy kotona asumisen tukemiseen. Muistiyhdistyksissä on osamista muistisairauksiin ja sairauden erityispiirteisiin, muistisairaahan kohtaamiseen ja tukemiseen.

Muistiammattilaisten ohjaamista ryhmätoiminnoista kerättyjen tulosten pohjalta voidaan johtopäätöksenä sanoa, että vastaukset tukevat muistiasiakkaille suunnatun kuntouttavan päivätoiminnan perustamista. Yhdessä olo ja vertaisuus virkistää mieltä. Muistiammattilaisten ohjaamisissa ryhmissä on saatu luotua onnistumisen kokemuksia: *Hyvä mieli, kun on jo jotakin tehnyt ja osannut.* Ammattilaisten vastauksista muistisairaille suunnattu päiväkeskustoiminta ja toiminta pienryhmissä ylläpitäisi heidän mielestään sairastuneen sosiaalisia suhteita. Kuljetusavun merkitys nousi esille. Pidettään tärkeänä, että haettaisiin kotoa mukaan pienryhmä toimintaan. Tammikodin päiväkeskukseen Turun kaupunki on järjestänyt kuljetuksen. Ammatillaiset totesivat: *Ryhmässä käyvät ihmiset ovat hyötyneet toiminnasta selvällä toimintakyvyn kohenemisella.* Muistisairaus kaventaa muistiperheiden elinpiiriä, ja omaiset eivät useinkaan jaksakaan lähteä hakemaan tai etsimään apua. Sopivaa tukimuotoa ei ole tarjolla tai siitä ei tiedetä.

Muistiyhdistysten muistikuntoutus Facebook-ryhmässä kysyttiin, millaisia vinkkejä antaisitte aloittelevalle ja palvelutuotantoa suunnittelevalle muistiyhdistykselle aloittamiseen ja toiminnan käynnistämiseen. Ryhmän kautta saatiin yksi vastaus. Vastaja oli Salon Muistiyhdistyksen toiminnanjohtaja. Vastauksessa korostui tarjouskilpailuun osallistuminen ja siihen liittyvä osaaminen. Päivätoiminnan tarjouspyynnön tekeminen ja siihen liittyvine dokumenttien laatiminen vaatii ammattitaitoa ja osaamista. Lisäksi tarvitaan tietoa siitä, mitä kunta, kuntayhtymä tai maakunta vaatii. Salossa pyydetään omavalvontasuunnitelman lisäksi terveystarkastajan ja paloviranomaisten tarkastuspöytäkirjaa, riskienkartoitusta, sijaissuunnitelmaa, asiakaspalautteen keruun suunnitelma ja päivätoiminnan vakuutustodistusta.

Turvallisuus asiat tulee myös huomioida. Ryhmässä suositeltiin THL:n julkaisuun ”Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen” (2017)

tutustumista. Erityisenä vinkkinä saatiin, että oman toiminnan kehittämistä varten on hyvä ottaa käyttöön suullisen palautteen kirjaaminen. Esimerkkinä on Salon päiväkeskustoiminnasta asiakkaan esittämä toive: *Ihmisillä olisi nimikyltit, jotta tietää kenen kanssa seurassa päivänsä viettää. Kun muisti on huono ja kuulokin heikentynyt ei kavereiden nimet pysy mielessä.*

län ei tulisi viedä osallisuuden oikeutta. Osallisuus ja osallistuminen luovat hyvää elämää ja elämänlaatua. Osallisuus on aina yksilöllinen kokemus, tunne, että saa itse olla itselleen merkityksellisessä asiassa tai tilanteessa mukana (Räsänen 2018, 10). Osallisuuden tunteen merkitys nousi myös tämän työn tutkimustuloksissa. Tunne kuuluvansa joukkoon, etten ole tämän asian kanssa yksin ja minut hyväksytään mukaan ja tulee *hyvä mieli, kun on jotakin tehnyt ja osannut.*

## **8.2 Koulutuspaketit muistiyhdistyksissä**

Tämän työn teoriaosuudessa on kirjoitettu paljon muistisairaahan ihmisen kokonaisvaltaisesta toimintakyvyn tukemisesta osana elämänlaatua ja ihmisen hyvinvointia. Myös Pitkälä (2015) vahvistaa organisaatiokeskeisyydestä siirtymistä perhekeskeisyyteen. Jokainen ihminen haluaa olla tarpeellinen ja jatkaa oman näköistä elämää. Tähän muistisairaant ja heidän läheisensä tarvitsevat tukea. Tämä nousi esille myös niin Ritva Oksasen kuin Jenni Dufvan opinnäytetöissä sekä tässä työssä tehtyjen asiakasymmärryskyselyjen vastauksissa. Teoriaosuudessa haluttiin nostaa esille aikaisempia tutkimuksia, joissa on ollut näyttöä aktiivisen toimijuutta edistävien kuntoutusten hyödyistä myös muistisairaiden kohdalla. Kuntouttava päiväkeskustoiminta muistisairaille vaatii erikoisosaamista. Mönkäre (2014) edellyttäisi henkilökunnalta kuntoutujan voimavarojen tunnistamiseen ja tukemiseen osaamista. Tämän työn tuloksissa ammattilaisilta kerättyjen vastausten perusteella näkyy ammattilaisten toive saada lisää tietoa muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen ja ymmärtämiseen.

Muistiasiakkaiden kanssa työskentelevät ammattilaiset toivoivat koulutusta muistisairaahan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Muistisairaiden kuntouttavan hoidon kehittämisen yksi tärkeistä osa-alueista on osaamisen ja asiantuntemuksen lisääminen koulutuksen avulla. Muistifoorumiin osallistuneiden ammattilaisten vastauksista nousi samainen kohtaaminen ja

vuorovaikutusosaaminen. Ihmisen yksilöllisyys ja ainutkertaisuus sekä arjen jatkuminen yksilöllisesti räätälöityjen palvelujen avulla. Ammattilaisten vastaukset puoltavat koulutuspakettien järjestämistä räätälöidysti työyhteisöille.

Erytistä ja hälyttävää on ammattilaisilta tullut suoranaisten hätähuuto tiedon tarpeesta, kuinka kohdata muistisairas ihminen ja hänen läheisensä. Vastauksista ei ilmene, miksi muistisairaiden parissa työskentelevillä ammattilaisilla ei ole muistiosaamista. Jyrkämä (2012) viittaa artikkelissaan Vanhustyön keskusliiton MielenMuutos-hankkeen osaprojektin ehdotukseen: "Se, minkä muut näkevät käytösoireena voi olla muistisaira ihminen yritys saada omat tarpeensa ja toiveensa kuuluviin tai reaktio siihen, että muut eivät ymmärrä tai huomioi hänen tarpeitaan."

Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon vanhuspalveluiden työyhteisöissä tulisi olla riittävä asiantuntemus muistisairauksien ja muistisairaiden hoidosta. Asiantuntemukseen kuuluvat myös ammatillisen vuorovaikutuksen taidot. Koulutuksessa tulisi kiinnittää huomio lääkäreiden ja hoitavan henkilökunnan osaamiseen sekä sairauden riskissä olevien että sairastuneiden varhaisessa tunnistamisessa ja diagnoosin tekemisessä. Riittävän tiedon välittäminen sairastuneille ja läheisille liittyen sopeutumiseen ja tulevan elämän hallintaan tulee sisällyttää myös koulutukseen. Tärkeä osa koulutusta on myös vuorovaikutusosaaminen ja muistisairaiden kohtaaminen. (Hallikainen ym. 2014, 22–23.)

Muistisairaankuntoutuksessa fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kuntoutustoimenpiteet tulee huomioida. Tämä vaatii erikoisosaamista ja tämä myös nousi ammattilaisilta kerätyissä kyselyissä. Vahva lääketieteellinen osaaminen ei riitä, vaan on yhdistytävä tietoon muistisairauksista, niiden ominaispiirteistä ja hoidosta.

Ammattilaisilla tulee olla taito kohdata vuorovaikutustilanteissa muistisairas ihminen. Muistisairaiden ihmisten ja heidän läheistensä parissa työskenteleville ihmisille tiedon jakaminen on osa yhdistyksen vision toteuttamista, matkaa kohti muistiystävällistä Kymenlaaksoa. Kiinnostus palveluiden kehittämisen ja oman toiminnan järkevöittämiseen on kasvanut. Tarjoamalla tietoa muistisairauden erityispiirteistä ja muistisairaankohtaamisesta, pystytään tukemaan muistiperheitä. Tarjoamalla kuntouttavaa päivätoimintaa muistisairaille,

pystytään tukemaan myös muistisairaana läheistä. Näin myös ylläpidetään ja lisätään muistisairaana ja hänen läheisensä hyvinvointia ja elämänlaatua.

### **8.3 Toimintaympäristöstä nousevat mahdollisuudet**

Mahdollisuudet palvelutuotannon kehittämiseksi ovat suotuisat, kun huomioidaan toimintaympäristön erityispiirteet. Kymenlaakson maakunta on ennusteiden mukaan yksi nopeammin vanhenevista maakunnista Suomessa. Keski-ikäisen ja vaikean muistisairauden esiintyvyys on Kouvolassa suuri. Ikä on etenevien muistisairauksien suurin riskitekijä eikä näköpiirissä ole eteneviin muistisairauksiin parantavaa hoitokeinoa. Asiakkaiden tarpeiden tunnistamista on tehty varsin kattavasti yhdistyksen toiminta-alueella ja niiden tulokset tukevat palvelutoiminnan aloittamista.

Yhdistyksen kevätkokouksessa 2018 geronomiopiskelija Ritva Oksanen tuli kertomaan opinnäytetyöhönsä liittyvästä kyselystä, jonka tarkoituksena on kartoittaa Kouvolan seudun Muisti ry:n jäsenten näkemyksiä yhdistyksen nykyisistä palveluista sekä olisiko tarvetta uusille palveluille. Kyselyyn vastamalla jäsenet pääsivät kehittämään yhdistyksen toimintaa. Asiakaskyselyissä ei noussut varsinaisia haasteita, joita tulee huomioida palvelutuotannon käynnistämiseksi, ellei katsota haasteeksi sitä, että moni vastaajista olisi kaivannut tietoa, millaista tukea olisi ollut tarjolla tai ei osata kysyä uusia palveluja. Kevätkokouksessa aloitettiin yhdistyksen sääntömuutosten valmistelu liittyen mahdollisen palvelutoiminnan aloittamiseen. Keskustelulle ja kysymyksille varattu aika sujui nopeasti, eikä aiheesta syntynyt juurikaan keskustelua. Yhdistys vahvisti syyskokouksessaan 29.11.2018 sääntömuutoksen palvelutuotannon aloittamista varten. Sääntömuutos on lähetetty rekisteri- ja patenttivirastolle.

Muistiryhmätoimintoihin osallistuneiden vastauksista nousi ilo ja ihminen tunsivat itsensä virkistyneeksi ryhmän jälkeen. Muistisairaille erityisesti suunnatulla päivätoiminnalla voisi olla sama vaikutus. Yksinäisyyden kokemukset ja sosiaalinen eristyneisyys voivat lisääntyä sairauden edetessä ja vaikuttaa myös mielialaan. Lievässä, keskivaikeassa ja vaikeassa vaiheessa, kun muistisairas asuu omassa kodissaan, on päiväkeskustoiminnan sosiaalisesta kuntoutuksesta (kognitiivinen stimulaatio) tieteellistä näyttöä yhtenä vaikuttavana

kuntoutusmuotona. Päiväkeskuksissa tapahtuva ryhmäkuntoutus on hyödyllinen niille, jotka sitoutuvat siihen. (Pitkälä ym. 2015, 498–505.)

Kymenlaakson Muistiaktiivien tapaamisten yhteydessä keskusteluissa nousi esiin arjessa jaksaminen. Näistä ajatuksista koottiin yhteistyössä Kymenlaakson Muistiluotsi-työntekijöiden kanssa yleisöosastokirjoitus. Kirjoitus julkaistiin maakunnan neljässä paikallislehdessä: Kaupunkilehti Ankkurissa, Kaupunkilehti Pohjois-Kymenlaaksossa, Kymen Sanomissa ja Kouvolan Sanomissa (liite 4). Läheisen omat tarpeet, omat harrastukset, saattavat herkästi jäädä taka-alalle, kun arki on täyttynyt sairastuneen hoivasta ja hoidosta. Toisaalta tapaamisissa nousi myös esiin muistisairaana ihmisen kokemus vertaisryhmään osallistumisen voimaa tuovasta energiasta, joka on auttanut sairauden hyväksymisessä ja tuonut mielekkyyttä sairastuneen arkeen.

Tiedetään, että kotona asumista tukevia toimintamalleja tulisi vahvistaa. Tiedetään myös, että 80 prosenttia kotihoidon palveluja saavista ihmisistä ovat muistisairauteen sairastuneita. Mahdollisuus elää omannäköistä elämää vaatii ihmisten erityispiirteiden ja tarpeiden huomioon ottamista. Mitä on hyvä elämä? Tämän työn tulosten perusteella ihmiset kokevat yhdessäolon ja vertaistuen tuovan hyvinvointia. Ihmisillä on halu jatkaa sairausdiagnoosista huolimatta normaalia elämää: tavata ystäviä, jatkaa harrastuksia ja tulla kohdetuksi.

Käynnissä oleva muutos haastaa myös palveluntuottajat ja sitä suunnittelevat seuraamaan kehitystä toimintaympäristössä sekä vaaditaan liiketoimintaosaamista, vaikka yhdistysten ylläpitämisen palvelutuotannon tärkein tehtävä ei ole tavoitella voittoa, vaan tuottaa laadukkaita, asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Osallisuus ja vapaus, mahdollisuus osallistua täysipainoisesti siihen yhteisöön, jossa elää ja mahdollisuus tehdä vapaasti omaa elämää koskevia valintoja on hyvinvointia. Sitran asiantuntija Timo Hämäläinen (2014) suosittelee lojaliteetin heikentymisen ja itsekyyden korostumisen toimenpiteinä palveluiden räätälöintiä yksilön tarpeisiin ja tilanteeseen, palveluiden yhteiskehittelyä ja -tuotantoa kansalaisten kanssa, kotitalouksille suunnattujen palveluiden kehittämistä hyvinvoinnin kannalta vähemmän tärkeiden tehtävien ulkoistamiseksi ja sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisöllisyyden edistämistä.

Palvelutuotannon aloittamista helpottaa tietoisuus kunnan hallinto- ja toimintatavoista, että strategioista. Kunnat yhteistyökumppaneina odottavat ja vaativat ammattimaista ja laadukasta palvelua, joka täytyy pystyä osoittamaan jäsennellysti. Julkaisussa "Yhdistykset toteuttamassa itseään - ja palvelemissa yhteiskuntaa" korostetaan oman asenteen merkitystä muuttuvassa toimintaympäristössä ja kannustetaan olemaan rohkeita, ottamaan asioista, kuten toiminnan mahdollisista rahoituslähteistä, etukäteen selvää.

Soteuttamo.fi:n tilaisuudessa Kotkan Höyrypanimolla (7.11.2018) Susanna Kallama, Suomen yrittäjät ry:n elinkeinoasioiden päällikkö, korosti puheenvuorossaan että, tulevaisuudessa vain sellaisen sote-keskuksen pärjäävän, joka tarjoaa sellaista palvelua, johon ihminen haluaa mennä, ja samalla antoi varoituksen sanan Kymenlaaksoon, ettei tuottajaa tule päästä määrittelemään järjestäjän tehtäviä. Maakunta järjestäjänä tarkoittaa sitä, että maakunnalle kaikki tuottajat ovat samanarvoisia ovat ne sitten "omaa" tuotantoa tai yksityistä. Jos tämän hetken tuottaja pääsee määrittelemään järjestäjän tehtävissä, se suosii omaa tuotantoaan ja kaikki huomio menee oman tuotannon vahvistamiseen. Kallaman mukaan pahimmassa skenaariossa omasta tuotannosta halutaan rakentaa kilpailija joillekin suurille yhtiöille, kun järjestäjän etuna olisi katsoa, että maakunnassa on mahdollisimman monipuolisesti ja paljon tuottajia

Mitä tapahtuu Kymenlaaksossa? Vuoden 2019 alussa toimintansa aloittanut Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvulujen kuntayhtymä Kymnsoten perussopimuksessa (2019) mainitaan, että kuntayhtymän tehtävänä on järjestää jäsenkuntiensa puolesta alueensa väestölle yhdenvertaisilla periaatteilla laisäädännön mukaiset laaja-alaiset sosiaali- ja terveystalvulut sekä hoitaa myös muita perustalvuluiden piiriin sekä tukitalvuluiden järjestämiseen kuuluvia tehtäviä, kun siitä on erikseen sovittu. Perussopimuksesta näkyy, millä tavoin kuntayhtymä voi tuottaa sosiaali- ja terveystalvuluja:

- 1.) *tuottamalla ne itse,*
- 2.) *kuntalain (365/1995) 76 §:ssä tarkoitettulla tavalla sopimuksin yhdessä toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa,*
- 3.) *hankkimalla talvuluja muulta talvulujen tuottajalta,*
- 4.) *antamalla talvulujen käyttäjälle sosiaali- ja terveydenhuollon talvulusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisen talvulusetelin, tai*
- 5.) *muulla laissa säädetyllä tavalla.*

Tässä työssä on aiemmin kiinnitetty huomiota kolmannen sektorin rooliin ja merkitykseen. Järjestöbarometri 2018 julkaisussa nousi esiin järjestöjen kriittinen suhtautuminen sote-uudistukseen. Yhdistyksen palvelutuotannon käynnistämistä ja liiketoimintasuunnitelman laatimista varten on tämän työn tulosten pohjalta hyvä ponnistaa. Liiketoimintasuunnitelma edellyttää kokonaistilanteen hahmottamista ja toimintaympäristön tuntemusta. On selvitetty mitä palveluja tarjotaan ja kenelle. Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminnan alustavassa liiketoimintasuunnitelmassa (liite 5) nämä on esitetty.

## 9 POHDINTAA

Tämän päivän haasteet koskettavat kaikkia suomalaisia. Palvelurakennemuutos työtä on välttämätöntä jatkaa ja muutos tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon väistämätöntä uudistumista. Tämän työn tekijä näki toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset mahdollisuutena, ja työn edetessä visio vahvistui, vaikka maakunta- ja sote-uudistuksen toimeenpanon valmistelu lopetettiin 8.3.2019. Kymenlaaksossa laajennetaan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän käyttöä vuodesta 2019 alkaen.

Tämän työn teoriaosuudessa on kirjoitettu paljon yhdistysten perustoiminnasta ja yleishyödyllisyydestä. Tällä on haluttu korostaa yhdistystoiminnan alkupe-  
räistä merkitystä, jota ei tulisi tekijän mielestä unohtaa palvelutoimintaa kehittäessä. Yhdistys saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustuksina pysyvää toiminta-avustusta ja muihin mahdollisiin haettaviin kehittämishankkeisiin. Tällöin toimintojen eriyttämisen tulee toteutua. Palvelutoimintaa ei tueta julkisin varoin.

Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja toiminnan kehittämisessä on tämän päivän mahdollisuus. Organisaatio- ja diagnoosikeskeisyydestä siirrytään asiakasymmärrykseen. Asiakasymmärrys tukee sosiaali- ja terveysalan eettistä palvelutuotantoa. Palveluiden tuottaminen yhdistyksille on yksi mahdollisuus luoda lisäarvoa julkisesti järjestetyille palvelulle. Tämän vuoksi oli tärkeää osoittaa palvelun hyvinvoinnillinen ulottuvuus, joka näkyy laajana teoriaosuutena. Palvelumuotoilun eri keinoja kuvattiin teoria osuudessa paljon. Alkuperäisenä ajatuksena oli hyödyntää näitä enemmän mitä käytännössä päästiin tekemään.



Yllättävän pieni joukko muistiyhdistyksiä toteuttaa palvelutuotantoa omalla toiminta-alueellaan, vain viisitoista yhdistystä neljästäkymmenestä neljästä. Muistisairautta sairastavan ihmisen kuntoutusta ei valitettavasti nähdä riittävänä mahdollisuutena muistisairaahan ihmisen ja hänen läheistensä arjen hallinnan tukena ja voimaantumisen mahdollistajana. Kuntoutus tukee myös elämänlaadun parantamista. Sairauden edetessä muistisairaahan kyky ilmaista itseään ja omia tarpeitaan vaikeutuu. Useissa elämänlaadun arvioinnissa käytetyissä mittareissa lähtökohtana on muistisairaahan ihmisen oma arvio. Elämänlaadulle merkitykselliset osa-alueet jäävät usein kysymättä sairastuneilta itseltään. (Holopainen ym. 2015, 5.)

Liiketoimintasuunnitelmaa ja siihen liittyviä palvelumuotoilun työkaluja, palveluiden tuotteistamista sekä yhdistyksen toimintaa ohjaavia lakeja ja sääntöjä käsiteltiin tämän työn teoriaosuudessa varsin laajasti. Opinnäytetyön tekijä on halunnut etsiä riittävästi ja laajasti taustatietoa hyvän liikeidean työstämiselle, sillä hyväkään liikeidea ei itsessään ole minkään arvoinen, vaan toteutus on se mikä ratkaisee. Yhdistyksen oman tahtotilan selvittäminen palvelutuotannon käynnistämiseksi on ollut lähtökohtana tälle työlle. Liiketoimintasuunnitelma vaatii rahoitus- ja kannattavuuslaskelmia toiminnan käynnistämiseen. Näitä ei tähän työhön ole sisällytetty. Alustavaan liiketoimintasuunnitelmaan (liite 5) tulee sisältää rahoitus- ja kannattavuuslaskelmien lisäksi suunnitelmat toimitiloista, tarvikkeista, tarvittavasta työvoimasta ja vakuutuksista riskien varalle.

Yhdistyksellä on tiedossa asiakasryhmät kenelle suunnata palvelutuotanto. Työn tulokset ovat antaneet hyvän käsityksen asiakasryhmän tarpeista ja niistä hyödyistä, joita yhdistyksen tuottama palvelutuotanto voi antaa kohderyhmälleen. Yhdistyksen luottamushenkilöiden näkemystä toiminnan vastuista, laillisuudesta ja taloudesta ei ole tuotu esiin tässä työssä. Teorian tasolla on esitetty yhdistyksen palvelutoimintaa ohjaavia lakeja ja sääntöjä. Brax (2018) on raportissaan nostanut esiin maallikkoluottamushenkilöiden äärettömän suuren vastuun toiminnan laillisuudesta ja taloudesta. Tämä on ollut opinnäytetyön tekijälle yksi syy avata teoriassa lakeja, sääntöjä ja verotukseen liittyviä asioita, joita tulee ottaa huomioon.

## 9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Toiminnallisen ja tutkimuksellisen tutkimusmenetelmän valinta on luonnollinen valinta silloin, kun kehittämiskohteet nousevat suoraan niistä ihmisistä, joita asia koskee. Tämän tiedon avulla pyritään parantamaan käytänteitä ja saada aikaan uusi toimintamalli. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheesta asti oli selvää, että tämän työn tavoitteena on tuottaa tietoa Kouvolan seudun Muisti ry:lle joka mahdollistaa palvelutuotannon käynnistämisen. Tulokulmana nähdään yhdistysten mahdollinen asema tulevaisuudessa uusissa maakunnallisissa SOTE-alueissa uusina palveluntuottajina. Kenties tämän vuoksi toimintaympäristön kuvaus on saanut paljon tilaa tässä työssä.

Teoriatietoa on kerätty runsaasti ja laajasti erilaisin määrällisin ja laadullisin menetelmin. Lähestymistapa hermeneutista metodia käyttäen on kehittämistyö toimintatutkimuksen avulla, jossa yhdistyksen toiminnan muutoksella tavoitellaan ja saadaan aikaan uusi toimintamalli yleishyödylliselle yhdistykselle eli Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminnalle liiketoimintasuunnitelma. Tämä metodi tukee kokonaisuuden ymmärtämistä, jonka työn tekijä kokee tärkeäksi tässä muutoksen ajassa.

Eettisesti kelvollisessa tutkimuksessa löytyvät sekä teoreettinen että kontekstuaalinen herkkyys. Tutkimuksen toteuttamisen prosessin tulee olla looginen jatkumo teoreettiselle ja kontekstuaaliselle ajattelulle. Oman tutkimusilmion sijoittaminen erilaisiin valittuihin yhteyksiin on tärkeää, sillä se ohjaa monia tutkimuksessa myöhemmin tehtäviä valintoja. On tärkeää ymmärtää yksittäisten valintojen jatkumo. Kontekstuaalinen herkkyys ja teoreettinen ymmärrys tarjoavat mahdollisuuden innovatiivisuuteen ja luovuuteen: uutta tuottavaan tieteellisen tietoon. (Laitinen 2010, 45–47.)

Tietoa haettiin koko opinnäytetyö prosessin aikana useita eri lähteistä, useita eri väyliä hyödyntäen monella tasolla. Tietoa asiakkaiden tarpeista kerättiin osa suoraan organisaatioon omaan sähköiseen palautejärjestelmään (Survey-pal), jota Kymenlaakson Muistiluotsi käyttää oman toiminnan tilastoinnissa ja kehittämisessä, osa haastatteluilla. Kaikkiin palautekyselyihin vastattiin anonymisti, samoin yhteistyökumppanit pääsivät sähköisen linkin kautta vastaanamaan anonymisti kyselyyn. Näin on huolehdittu vastaajien anonymiteetin

säilymisestä. Sähköisessä muodossa tallennetut vastukset on suojattu salasanoilla.

Toimintatutkija ei ole puolueeton tarkastelija vaan toimiva subjekti, joka katsoo sosiaalisia tilanteita omasta näkökulmastaan. Tämän vuoksi tutkimusraportissa tulee selvittää ne yhteydet, joiden kautta tutkija on suhteessa tutkimuskohteeseen (Heikkinen 2015, 225). Tässä piilee myös tämän työn kohdalla tekijänsä esiyymmärryksen vaarat. Esiyymmärryksestä on se etu, että tutkijalla on jonkinlainen näkemys ja tietämys ilmiöstä, mutta näkemys voidaan pakottaa sopimaan ilmiöön ja valitaan tietoisesti aineistoa, joka tukee näkemystä. (Kananen 2014, 100.) Tässä opinnäytetyön tekijälle on ollut aineiston valintaan vaikuttavia näkemyksiä.

On hyvä vielä mainita ja muistuttaa, että työntekijä on koko työn prosessien ajan toiminut ja työskennellyt työntekijänä kehitettävässä kohteessa eli on ollut toimivana subjektina. Joten validiteettia ja reliabiliteettia arvioitaessa on tämä otettava huomioon. On oltava selkeä ja tarkka kuvattaessa tutkimuksen toteuttamisen prosessia niin että sieltä kyetään näkemään, etteivät tulokset perustu pelkästään opinnäytetyön tekijän henkilökohtaiseen intuitioon. Tässä työssä tutkimuksen toteuttamisen prosessin kuvaaminen lukijalle ymmärrettävästi on vaatinut hiomista. Tutkimuksen kannalta niin monet aihepiirit ja aiheet tuntuivat keskeisiltä ja tärkeiltä. Tässä työssä on kuvattu se työelämän konteksti, jossa opinnäytetyötä on tehty. On hyvä muistaa, ettei toimintatutkimus pyri ensisijaisesti yleistämiseen.

Toimintatutkimus ei pyri yleistykseen ja tulokset pätevät vain kyseessä olevaan tapaukseen. Luotettavuutta lisätään ja vahvistetaan tulosten esittämisellä tutkivalle kohteelle sekä useamman eri tiedonkeruumenetelmän käyttö. On tärkeää kuvata, kuinka tulkinnat on tehty ja perustella menetelmien käyttö. (Kananen 2014, 134–137.) Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin yhdistyksen hallituksen kokouksessa sekä ohjaavalla opettajalla. Luotettavuuden arviointi alkaa jo suunnitteluvaiheessa jatkuen aina tutkimusaineiston analysointiin asti. Tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen mukaan valitaan oikeat menetelmät, menetelmät jaetaan laadullisiin ja määrällisiin tai tutkimusotteisiin. Luotettavuutta lisää näiden valintojen perustelut. (Kananen 2014, 153.)

Tässä kohden mietityttää, olisikohan tekijä astunut työtä tehdessään harhaan. Vaikka tutkimuksen toteuttamisen prosessia on kuvattu laajasti, on tulokset siihen nähden varsin suppeat. Teoriaosuudessa on annettu paljon tilaa käsitteille muistisairaus, liiketoimintasuunnitelma ja toimintaa ohjaavat lait, säännöt ja tavat, vaikka ne eivät suoranaisesti liity työn tutkimuskysymyksiin. Näillä on kuitenkin merkitystä liiketoimintasuunnitelman rakentamiselle. Teoriaosuuden laajuus johti siihen, että itse tulokset, niiden tiivistäminen ja järjestäminen sai huomattavan vähän tilaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Kouvolan seudun Muisti ry:lle liiketoimintasuunnitelma.

## 9.2 Johtopäätökset

Muistisairaajat ihmiset ovat ensisijaisesti ihmisiä, eivät ensisijaisesti muistisairaita. Toiminnan tavoitteiksi tulisi aina asettaa toimijoiden omista kiinnostuksen kohteista, haluista ja mieltymyksistä käsin. Moni muistisairas ihminen haluaa asua kotona niin kauan kuin mahdollista, joko itsenäisesti tai hoitavan omaisen, omaishoitajan tai kotiavun turvin. Kotona asumista tukee tuttu ympäristö, tutut rutiinit. Muistiperheet tarvitsevat tukea ja kuntoutusta. Yksin asuvat muistisairaajat ihmiset tarvitsevat jo hyvin varhaisessa vaiheessa apua ja tukea kotona asumiseen, turvattomuuden tunne on yksin kotona asuvilla muistisairailta yksi ympärivuorokautiseen yhteisökotiin siirtymisen syynä.

Tietoa on saatavilla valtavasti ja aiheuttaa suorastaan ähkyn ja vaikeuden valita joukosta se osa-alue, joka nyt juuri olisi itselle tarpeellinen ja hyödyllinen kehittämistyössä ja asioiden eteenpäin viemisessä. Tämä tuli esiin myös tätä työtä tehdessä, eikä virhe valinnoilta välttytty. Osallistuminen CityDrivers-hankkeen palvelumuotoilukoulutukseen antoi kyllä tietoa ja eväitä palvelumuotoilutyökalujen käyttämiseen ja yhteiskehittämiseen. Vaikeutena oli mahdottomuus järjestää aikatauluja niin että olisi pystynyt osallistumaan kaikkiin lähipäiviin. CityDrivers-hankkeen edetessä huomasi myös, että parhain hyöty tämän työn toimeksiantajalle, olisi ollut olla tilaajapuolella tässä hankkeessa eikä niin että työn tekijä oli siellä osallisena.

Kouvolan kaupungin sosiaali- ja terveystalvet siirtyivät kokonaisuudessaan vapaaehtoisen sote-kuntayhtymän Kymsoten vastuulle vuoden 2019 alusta. Tämä on sekä mahdollisuus että haaste. Haasteeseen pystytään vastaamaan

osallistumalla maakunnalliseen järjestöyhteistyöhön. Yhdistyksen etuna on asiantunteva ja ammattimainen hallituksen kokoonpano ja työntekijät. Tätä osaamista ja tietoa tämän opinnäytetyön tekijä olisi voinut hyödyntää enemmän. Osallistaminen mukaan toiminnan kehittämiseen ja suunnittelemiseen sitouttaa ja on myös yksi edellytys palvelutoiminnan käynnistämiseksi.

Yhdistyksissä tapahtuva palvelutoiminta ei usein ole yhtiöitettyä toimintaa, vaan toiminta perustuu arvoihin. Yhdistykset eivät toimi tulos edellä ja järjestöissä Järjestöbarometrin mukaan maakunta- ja soteuudistus on tuonut palvelutuotannon tuottamisen osana yhdistystoimintaa riskialttiiksi. Miten pieni järjestö tai yhdistys asioi maakunnan kanssa isojen monikansallisten toimijoiden joukossa? Yhdistykset haluavat tuottaa laatua ja kilpailutus nähdään johtavan helposti laadun polkemiseen. Yhdistysten toiminta nähdään asiakkaiden osallistamisen näkökulmasta ainutlaatuisena, ja mikä palveluista jää plussalle, palautuu toimintaan. Kriittisestä suhtautumisesta huolimatta on tässä työssä haluttu nähdä meneillä oleva muutos positiivisena mahdollisuutena.

Siihen, ettei työn tarkoituksena ollut liiketoimintasuunnitelma valmistunut siinä laajuudessaan kuin alun perin oli tekijän tavoitteena, on vaikuttanut muutama seikka. Yllätyksenä tuli se, miten paljon tietoa tarvitaan ja miten paljon eri osaluokkia tulee ottaa huomioon palvelutuotannon käynnistämistä suunniteltaessa, kehittäessä ja aloittaessa. Toinen vaikuttava tekijä on ollut käytännön sanelemaa. Tekijälle ei ole ollut mahdollisuutta irtautua omasta työstään pelkästään kirjoittamaan ja työstämään opinnäytetyötä, vaan työskentely tapahtui työn ohessa ja viikonloppuisin. Kolmas vaikuttava tekijä on ollut runsauden pula ja käynnissä oleva toimintaympäristön muutos. Aihe on ollut ajankohtainen ja innostava. Tiedon rajaamisen vaikeus tekijälle näkyy tässä työssä.

Huolestuttavaa on mielestäni ammattilaisilta tullut suoranainen hätähuuto tiedon tarpeesta, kuinka kohdata muistisairas ihminen ja hänen läheisensä. Vastauksista ei ilmene, miksi muistisairaiden parissa työskentelevillä ammattilaisilla ei ole muistiosaamista. Jyrkämä viittaa artikkelissaan Vanhustyön keskusliiton MielenMuutos-hankkeen osaprojektin ehdotukseen: "Se, minkä muut näkevät käytösoireena voi olla muistisairaana ihmisen yritys saada omat tarpeensa ja toiveensa kuuluviin tai reaktio siihen, että muut eivät ymmärrä tai huomioi hänen tarpeitaan."

Muistisairaat ihmiset kykenevät ja ovat halukkaita refleктоimaan nykyistä elämäntilannettaan, elämäänsä ja sairauttaan sekä myös tulevaisuuttaan. Toimijuuden näkökulmasta muistisairas ihminen ei ole käytösoireinen, muistinsa ja lopulta muutkin kykynsä menettävä Elsa tai Paavo - vaan ihminen, joka on ja on ollut jotakin, jolla on oma elämänhistoriansa ja paikkansa yhteiskunnassa ja joka elää yhä edelleen tässä ja nyt toimien ja tuntien omalla ainutkertaisella, vaikkakin sairautensa muokkaamalla tavalla. Jospa hyvä elämä vanhana, hyvinvointi, olisikin jotain toimijuuden ulottuvuuksien tilanteellista, toiminnallista ja emotionaalista yhteensopivuutta - myös muistisairauden kanssa elävälle ihmiselle?

Tätä tukevat myös tässä työssä muistisairailta kerätyt palautteet, heidän osallistuessaan Kymenlaakson Muistiluotsin järjestämiin vertaisryhmiin. Ihminen ei ole diagnoosi. Elisa Virkola on väitöstutkimuksessaan ”Uutta tietoa yksinasuvan muistisairaahan arjesta” osoittanut, miten muistisairautensa kanssa elävät ihmiset kykenevät ja ovat halukkaita refleктоimaan nykyistä elämäntilannettaan, elämäänsä ja sairauttaan sekä myös tulevaisuutta. Räättälöity, yksilöllinen tuki lisättyä tietoon, joka Virkolan väitöstutkimuksessa nousi esille: kaikki tutkimuksessa mukana olleet naiset vastustivat sairauden ja vanhuuden mukanaan tuomaa kyvyttömyyden leimaa. Muistisairaus on määritelty länsimaisessa lääketieteessä sairaudeksi, mutta sairastuneet ihmiset eivät halua tulla nähdyiksi sairaina, koska tämä merkitsee heidän kykyjensä sivuuttamista ja arvokkuutensa kyseenalaistamista. (Virkola 2014, 271.)

Sekä Riitta Räsänen että Jyrki Jyrkämä kirjoitukset puhuttavat ja tukevat tämän työn tuloksia. Väestön ikääntyminen tuo väistämättä eteen tilanteen, että jokainen meistä saa tulevaisuudessa kohdata joko työn kautta tai läheisen sairastumisen myötä muistisairauteen sairastuneen ihmisen. Ihmisen elämänlaadun turvaaminen koskettaa siis meitä kaikkia. Mitä ajattelemme, miten puhumme, miten kohtaamme kanssa kulkijamme? Kuinka ajattelemme heistä, jotka ovat sairastuneet? Näemmekö ihmisen sairauden takana? Tätä ei tulisi unohtaa, kun olemme rakentamassa Suomeen mittavaa sosiaali- ja terveyshuollon muutosta, unohtamatta käynnissä olevaa maakunta uudistusta. Tässä työssä kerätty tieto niin itse sairastuneilta kuin ammattilaisiltakin puoltaa Räsäsen ja Jyrkämän tutkimuksia sekä ajatuksia. Olla osallisena, kuulua johonkin.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoista ja monessa suhteessa pistänyt tekijänsä pohtimaan ja miettimään useasta eri näkökulmasta muistiperheiden tukemista nyt ja tulevaisuudessa. Kontekstuaaliseen herkkyyteen liittyy kyky jäsentää ja kuvata oma tutkimusprosessi: kysymyksenasettelu, aineistot ja niiden kerääminen, analysointi, tulkinnat ja kirjoittaminen on vienyt aikaa ja monille mielenkiintoisille sivupoluillekin. Työn ohessa työskentely vaatii ajankäytön hallintaa ja organisointikykyjen hiomista. On ollut haastavaa erityisesti se, että pystyy kirjoittamaan riittävän tarkasti auki ja näkyväksi prosessia, sillä tässä muuttuvassa toimintaympäristössä, tässä ajassa, tutkimuskysymyksiin vastaaminen on tarvinnut varsin laajaa tutustumista aiheeseen ja niihin liittyviin ilmiöihin.

Laitinen (2010, 44–56) kirjoittaa artikkelissaan, miten tutkimussuhdetta tarkastelemalla voi päästä kiinni oman tutkimuksen kontekstuaaliseen rakenteeseen. Tutkija tarvitsee kontekstuaalista herkkyyttä suhteessa omaan tutkimukseensa. Tämä on tarkoittanut, että on mietittävä suhdetta itseen, informantteihin, teoreettisiin ja ammatillisiin tulkintakehyksiin ja jäsenyyksiin, suhdetta ilmiöön, tutkimuksen tekemiseen, aikaan ja paikkaan sekä suhdetta tutkimuksella tuotettavaan tietoon.

Työssä olisi voinut hyödyntää enemmän tutkimuksen aikana niitä ihmisiä, jotka liittyivät kohteeseen käyttämällä tässä työssä kuvattuja palvelumuotoilun työkaluja. Työ eteni yhdistyksen strategian mukaisesti, ja kehittämistyössä on ollut mukana asiakkaita: ammattilaisia sekä muistihäiriöisiä, muistisairaita sekä läheisiä. Valtakunnallinen sote-uudistuksen aikataulu viivästyi. Huolta herättää Kouvolan kaupungin strategia 2019–2030, jos kasvukärkinä ovat lasten, nuorten ja yritysten kasvun tukeminen. Kaupungin ikärakenteen huomiointiin olisi tärkeää nähdä tämä myös kaupungin strategiassa.

Tekijä on saanut työtä tehdessään opetuksen, joka on jatkossa hyvä muistaa. Intohimo ja innostus – niin sanottu flow – työtä tehdessä on hyvä asia. On tärkeää osata kuitenkin aina välillä pysähtyä ja miettiä mihin suuntaan jatkaa, eritoten kun on näin laajasta kokonaisuudesta kyse. Joskus innostus ja intohimo voi viedä vähän asian viereen, vaikka osittain liittyisi meneillä olevaan työhön.

### 9.3 Kehittämisehdotukset

Jatkossa on hyvä osata vielä enemmän toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti sitouttaa ihmiset muutosprosessiin, kun kehitetään ja tavoitellaan pysyvää muutosta. Jatkokehittämisen mahdollisuuksia on useita, mainittakoon näistä erityisesti kaksi laajempaa kokonaisuutta: laadunhallinta ja Kouvolan seudun Muisti ry:n liiketoimintasuunnitelma.

#### Laadunhallinta

Yhdistyksen on tärkeää laadunhallinnan lähtökohtana huomioida sidosryhmien odotukset. Palvelutoimintaa tulee ohjata ja valvoa sekä kehittää, jotta asiakkaiden laatuodotukset vastaavat. Tästä tulisi tehdä erillinen Kouvolan seudun Muisti ry:n Palvelutuotannon laatukäsikirja, jossa on huomioitu laatu-kuilun riskit, laadun hallinnan perusperiaatteet: asiakastuntemus, johtajuus ja vastuu, tekijöiden sitoutuminen, prosessimainen toimintamalli, kokonaisvaltainen toimintatapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja molemminpuolista hyötyä tuottavat suhteet kumppaneihin. (Vanhapiha ym. 2013, 36–38.)

Palvelutoiminnan laatukäsikirja tiivistää Kouvolan seudun Muisti ry:n yhteisymmärryksen laadusta sekä toimii kokemuskäsikirjana, vähentää riskejä ja edistää toiminnan pysyvyyttä. Laatukäsikirjan tavoitteena varmistaa Kouvolan seudun Muisti ry:n arvojen, vision ja mission näkyminen arjen toiminnoissa.

#### Kouvolan seudun Muisti ry:n liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelma ei valmistunut sellaisessa muodossa ja siinä laajuudessa kuin mitä työn tarkoituksena ja alkuperäisenä ajatuksena oli. Palvelumuotoilun työkaluja on esitetty omassa luvussaan tässä työssä, ja niitä tulisi voida hyödyntää jatkossa. Tämän työn pohjalta laaditaan suunnitelma ja aikataulu, jossa palvelumuotoilun keinoin lähdetään jatkamaan yhdistyksen alustavan liiketoimintasuunnitelman kehittämistä.

Jatkokehittämisen mahdollisuuksia nousi työn edetessä. Mahdollisia tulevia opinnäytetöitä voisi tarjota muun muassa:

- Palvelumuotoilua opiskeleville jatkojalostamaan liiketoimintasuunnitelmaa.



- Opiskelijoille voitaisiin tarjota myös mahdollisuutta opinnäytetyön puitteissa kehittää yhdistykselle markkinointi- ja viestintäsuunnitelma, joka pitäisi sisällään sosiaalisen median ja sähköiset viestintäkanavat
- Palvelutuotannon laatukäsikirjan kehittäminen yhdistykselle yhteistyössä opiskelijoiden kanssa.

#### 9.4 Lopuksi

Kokonaisuuden ja meneillä olevan Suomen suurimman muutoksen hahmottaminen ja ymmärtäminen vaati ja vaatii osallistumista moniin seminaareihin, työpajoihin, työryhmiin, koulutuksiin, kokouksiin ja aktiivista uutisten seuraamista. On ollut silmiä avaavaa ja antoisaa olla mukana monessa. Tahti Kymenlaaksossa kiihtyi vuoden 2018 aikana ja tarjolla oli hyvin paljon tilaisuuksia liittyen maakunnassa oleviin valtakunnallisiin osahankkeisiin sekä muuta materiaalia raporttien, selvitysten ja julkaisujen muodossa. Eikä vauhti pysähdy jatkossakaan. Työn loppumetreillä tapahtui toimintaympäristön uusimmat vaiheet: 8.3.2019 maakunta- ja sote-uudistuksen toimeenpanon valmistelu lopetettiin eikä sote-uudistus valmistu tällä hallituskaudella. Ikääntyneiden ja palveluiden määrä tulee kasvamaan, mikä merkitsee sitä, että toimijoita ja palveluntuottajia tarvitaan. Hallituksen esitys valinnanvapauslaiksi annettiin eduskunnan käsittelyyn samaisena päivänä. On jäätävä odottamaan tulevien eduskuntavaalien jälkeistä elämää. Valinnanvapauslakiluonnos on pöydällä.

Hyvä elämänhallinta tekee elämästä merkityksellistä. Se auttaa ennaltaehkäisemään kriisejä ja toisaalta luo kriisikestävyyttä luennoi Annikki Niiranen. Antamalla ihmisille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihin luodaan edellytyksiä hyvinvointiin ja elämänhallintaan. Elämänhallintaan kuuluu tuntemus siitä, kuinka hyvin pystyy itse vaikuttamaan omaan elämäänsä ja itseään koskeviin päätöksiin. Ihmisen perustarpeet sekä tarve tulla kuulluksi säilyvät läpi elämän ja kuuluvat ihan jokaiselle. Veikko Lavin sanoin kirjoitetaan piste tähän työhön: *Jokainen ihminen on laulun arvoinen, jokainen ihminen on tärkeä.*

## LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuudet. Porvoo: WSOY.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasyymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta\\_palveluliiketoimintaan.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf) [viitattu 20.1.2018].

Brax, T. 2018. Järjestöjen rooli maakunta- ja sote-uudistuksessa. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://stm.fi/documents/1271139/6184550/Raportti\\_Jarjestojen\\_rooli\\_maakuntajasoteuudistuksessa.pdf/acf121aa-4008-4244-b453-d9c636e96ea1/Raportti\\_Jarjestojen\\_rooli\\_maakuntajasoteuudistuksessa.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/6184550/Raportti_Jarjestojen_rooli_maakuntajasoteuudistuksessa.pdf/acf121aa-4008-4244-b453-d9c636e96ea1/Raportti_Jarjestojen_rooli_maakuntajasoteuudistuksessa.pdf) [viitattu 16.7.2018].

Brax, T. 2018. Väliraportti ministeri Saarikon toimeksiannosta tehtävästä yleishyödyllisiä yhteisöjä sote-järjestelmässä koskevasta selvityksestä. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1271139/tuija-braxin-valiraportti-valmis-arvioi-jarjestojen-roolia-uudessa-sote-ja-maakuntamallissa](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/tuija-braxin-valiraportti-valmis-arvioi-jarjestojen-roolia-uudessa-sote-ja-maakuntamallissa) [viitattu 26.5.2018].

Burtsov, R. 2016. Muistisairaille saatava päiväkeskus. Savon Sanomat. WWW-dokumentti. Julkaistu 26.10.2016. Saatavissa: <https://www.savonsanomat.fi/mielipide/lukijan-sanomat/Muistisairaille-saatava-p%C3%A4iv%C3%A4keskus/862036?pwbi=fdefe3314dfd7fea97722f83264c97c7&fbclid=IwAR3MM6pNudBDM40wJj3IPiRgUMx1Tyq5TCQKe4Qf-cnWn00FgY3ImZjedIM> [viitattu 3.7.2018].

Dufva, J. 2018. Muistisairaana omaisen jaksaminen ja tukeminen. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/152260> [viitattu 17.11.2018].

Duodecim. 2017. Käypä hoito. Muistisairaudet. WWW-dokumentti. Julkaistu 27.1.2017. Saatavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50044#NaN> [viitattu 12.11.2018.]

Eloniemi-Sulkava, U., Juva, K. & Mäkelä, M. 2015. 2. uudistettu painos. Kotona asuvan muistisairaana hoito ja ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymisen ehkäisy. Teoksessa Erkinjuntti, T., Remes, A., Rinne, J. & Soininen, H. (toim.) Muistisairaudet. Helsinki: Duodecim, 506–519.

Eronen, A., Lehtinen, T., Londén, P. & Perälähti, A. 2016. Sosiaalibarometri 2016 Erytyiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. Vaasa: FRAM.

Eurostat. 2018. Väestörakenne ja ikääntyminen. WWW-dokumentti. Julkaistu toukokuu 2018. Saatavissa: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population\\_structure\\_and\\_ageing/fi](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/fi) [viitattu 11.11.2018].

- Finne-Soveri, H., Kuusterä, K., Tamminen, A., Heimonen, S-L., Lehtonen, O. & Noro, A. 2015. Muistibarometri 2015 ja RAI-tietoa kansallisen muistiohjelman tueksi. Terveysten- ja hyvinvointilaitos. Raportti 17/2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129706/URN\\_ISBN\\_978-952-302-565-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129706/URN_ISBN_978-952-302-565-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 29.10.2018].
- Gofore. 2019. Creating positive impact. WWW-dokumentti. Julkaistu 21.7.2016. Saatavissa: <https://gofore.com/toiminnan-suunnittelua-business-model-canvas-tyokalulla/> [viitattu 1.2.2019].
- Haaparanta, L. & Niiniluoto, I. 2016. Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Helsinki: Gaudeamus.
- Halila, H. & Tarasti, L. 2017. Viides, uudistettu painos. Yhdistysoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Hallikainen, M. & Nukari, T. 2014. Muistisairaiden hoidon kehittäminen. Hallikainen, M., Mönkäre, R. Nukari, T. & Forder, M. (toim.) 2014. Muistisairaankuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim, 8–23.
- Hallikainen, M., Mönkäre, R. & Nukari, T. (toim.). 2017. Muistisairaankuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim.
- Hallikainen, M., Mönkäre, R. Nukari, T. & Forder, M. (toim.) 2014. Muistisairaankuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla - kansalaistoiminnan haasteet. Helsinki: Kansansivistysseura.
- Heikkinen, H. L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 4. uudistettu ja täydennetty painos.
- Heikkinen, H. L. T. 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 5. uudistettu painos.
- Helsingin Alzheimer-yhdistys ry s.a. Päivätoiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.alzhki.fi/toimintakeskus/paivapaikka/> [viitattu 18.8.2018].
- Helsingin kaupunki. 2016. Ikääntyneiden päivätoiminnan sääntökirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hel.fi/static/sote/palveluseteli/saantokirjat/ikaantyneiden-paivatoiminnan-saantokirja.pdf> [viitattu 28.11.2018].
- Hesso, J. 2015. Hyvä liiketoimintasuunnitelma. 2.painos. Helsinki: Kauppamari.
- Holm, R. 2017. Yksilönvapaus tulevaisuuden hyvinvointivaltion peruskivi. Helsinki: Into.
- Holopainen, A. & Siltanen, H. 2015. Katsaus muistisairaiden ihmisten elämäntilanteeseen liittyvistä tekijöistä. Muistiliiton julkaisusarja 1/2015. PDF-dokumentti.

Saatavissa: [https://www.muistiliitto.fi/application/files/5914/8666/3682/Julkaisusarja\\_1-2015\\_kansitettu\\_raportti.pdf](https://www.muistiliitto.fi/application/files/5914/8666/3682/Julkaisusarja_1-2015_kansitettu_raportti.pdf) [viitattu: 25.11.2018].

Hyvinvointi- ja terveyserot s.a. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi> [viitattu 6.7.2018].

Hämäläinen, T. 2014. Well-being and Beyond: Broadening the Public and Policy Discourse. SITRA.

Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinoina. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino.

Ideapakka. 2019. Perjantai-idea: Service Blueprint. WWW-dokumentti. Julkaistu 24.3.2017. Saatavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/perjantai-idea-service-blueprint/> [viitattu 1.2.2019].

i + D. 2019. Luovaa liiketoimintaa kehittämässä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://id.agency/ladattavat/> [viitattu 1.2.2019].

I&O -kärkihankkeen Kymenlaakson maakuntakierroksen tilaisuus Kouvolassa 14.2.2018.

Jyrkämä, J. 2013. Muistisairaus, arkitilanteet ja toimijuus. Teokesessa Virjonen, K. (toim.) Muistin ongelmat. Jyväskylä: PS-kustannus, 87–113.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesignToolkit.pdf> [viitattu 18.7.2018].

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Järvikoski, A., Martin, M., Kippola-Pääkkönen, A. & Härkäpää, K. 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansallinen muistiohjelma 2012–2020. Tavoitteena muistiystävällinen Suomi. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:10.

Kouvola Hyvinvointikertomuksen vuosiraportti 2016. Tiivistelmä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/materia/attachements/talousjastrategia/strategia/TdM558Qnt/Tiivistelmä.pdf> [viitattu 17.2.2018].

Kouvolaan Hyvinvointikertomus 2017-2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/raportitjaohjelmat/wllw6bb0t/Hyvinvointikertomus\\_2017-2020.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/raportitjaohjelmat/wllw6bb0t/Hyvinvointikertomus_2017-2020.pdf) [viitattu 19.8.2018].

Kouvola Hyvinvointikertomuksen vuosiraportti 2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/5nm088taz/2UYoR9VRI/Hyvinvointikertomuksen\\_vuosiraportti\\_2018.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/5nm088taz/2UYoR9VRI/Hyvinvointikertomuksen_vuosiraportti_2018.pdf) [viitattu 10.7.2018].

Kouvola kaupunki. 2018. Kaupunkistrategia 2019 – 2030. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kouvola.fi/index/kaupunkijahallinto/strategiajalous/strategia.html> [viitattu 10.7.2018].

Kouvola kaupunginhallitus s.a. Uusi-Kouvola muutosprojekti. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://ep.kouvola.fi/kokous/20184536-4.PDF> [viitattu 12.8.2018].

Kouvola. 2018. Palvelusetelit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/palvelusetelit.html> [viitattu 19.8.2018].

Kouvola seudun Muisti ry:n strategia. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.muistiliitto.fi/application/files/4715/0921/9748/Kouvola\\_seudun\\_Muisti\\_strategia\\_2017-2020.pdf](https://www.muistiliitto.fi/application/files/4715/0921/9748/Kouvola_seudun_Muisti_strategia_2017-2020.pdf) [viitattu 18.12.2018].

Kymsote. 2019. Kymsoten hallituksen päätökset 15.3.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/Kymsoten-hallituksen-paatokset-15-3-2019> [viitattu 24.3.2019].

Kymsote s.a. Perussopimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Perussopimus.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wyMDYzODF8YXBwbGljYXRpb24vcGRmfGhhOS9oZTAvODc5NjE5Njg2NDZAzMC9QZXJ1c3NvcGltdXMucGRmfDg4NGMyODcyMWI2YjA3ZDVIZDA0NTMyMWU0NjhlMmlzOGQ3ZTc2ZmlxMDdjZTkxYWUyOGYwZmEwZTc1NzIxM2E> [viitattu 12.1.2019].

Laine, P. 2018. Palvelumuotoilu & Klubitalot – Osa 1: Yhdenvertaisuus. Suomen Klubitalot ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.suomenklubitalot.fi/palvelumuotoilu-klubitalot-yhdenvertaisuus/> [viitattu 6.10.2018].

Laitinen, M. 2010. Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito. Teoksessa Hurtig, J., Laitinen, M. & Uljas-Rautio, K. (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksen lukutaidon perusteet. Juva: Bookwell Oy, 44–70.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152.

Lehtinen, J. 2018. Maakunta- ja sote-uudistus palveluntuottajien näkökulmasta. Soteuttamo Kotka 7.11.2018. Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=l\\_-Sl-AwAHs&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=l_-Sl-AwAHs&feature=youtu.be) [viitattu 2.12.2018].

Lehto, L. 2018. Mitä voisimme tehdä yhdessä? KymSote / Carea. Soteuttamo 2.0 maakuntakiertue. Kotka. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/11/06133545/kutsu-soteuttamo-2.0-kotka-7.11.2018-ver.-2.pdf> [viitattu 10.11.2018].

Lotvonen, H., Rosenvall, A. & Nukari, T. 2014. Tukipalvelut muistisairaana kotona asumiseen. Teoksessa Hallikainen, M., Mönkäre, R., Nukari, T. & Forder, M. (toim.) Muistisairaana kuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim, 208–211.

Maakunta- ja soteuudistus uutiskirje 2/2018 WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.uusikymenlaakso.fi/uutiset-cat> [viitattu 10.3.2018].

Matilainen, V. 2018. Klinikkatyöpajat. Palvelumuotoilu. Soteuttamo 2.0 maakuntakiertue. Kotka. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/11/06133545/kutsu-soteuttamo-2.0-kotka-7.11.2018-ver.-2.pdf>

Meristö, T. & Laitinen, J. 2018. Osaamisen kartoitus ydinpätevyyspuun avulla. CityDrivers-hanke. Koulutusdiat.

Muistiliitto ry. 2016. Hyvän hoidon kriteeristö. WWW-dokumentti. Julkaistu 17.3.2017. Saatavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/tuki-ja-palvelut/luettavaa-ja-tekemista/hyvan-hoidon-kriteeristo> [viitattu 7.10.2018].

Muistiliitto ry s.a. WWW-sivut. Saatavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/etusivu> [viitattu 20.1.2018].

Muistisairauksien ehkäisy s.a. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/kansantaudit/muistisairaudet/muistisairauksien-ehkaisy> [viitattu 10.1.2019].

Muistisairauksien yleisyys s.a. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/kansantaudit/muistisairaudet/muistisairauksien-yleisyys> [viitattu 11.11.2018].

Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J. & Heikkilä, M. (toim.) 2008. Suomalaisen hyvinvointi 2008. Stakes.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2014. Kuntouttava päivätoiminta antaa turvaa kotona asumiseen. Kannanotto. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.muistiliitto.fi/application/files/3914/8666/3685/Kannanotto\\_pivtoiminnan\\_puolesta.pdf](https://www.muistiliitto.fi/application/files/3914/8666/3685/Kannanotto_pivtoiminnan_puolesta.pdf) [viitattu 27.10.2018].

Mönkäre, R. 2014. Muistisairaana hyvä arki. Teoksessa Hallikainen, M., Mönkäre, R., Nukari, T. & Forder, M. (toim.) Muistisairaana kuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim, 131–156.

Mönkäre, R. 2017. Vuorovaikutus ja ohjaaminen. Teoksessa Hallikainen, M., Mönkäre, R. & Nukari, T. (toim.) Muistisairaahan hoidon hyvät käytännöt. Helsinki: Duodecim.

Niemelä, J. 2017. Sote-uudistus tarjoaa järjestöille mahdollisuuksia ja riskejä. WWW-dokumentti. Julkaistu 10.2.2017. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/blogi/-/blogs/sote-uudistus-tarjoaa-jarjestoille-mahdollisuuksia-ja-riskeja> [viitattu 18.2.2018].

Niemelä, P. 2010. Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa Niemelä, P. (toim.) 2010. Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOY.

Niiranen, A. 2016. Sote-uudistus Kymenlaaksossa kestävän hyvinvoinnin näkökulmasta. PowerPoint-esitys 11.10.2016. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Ojanen, T. 2016. Palvelumuotoilulla parempia palveluita. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=M1XVbfSgj08> [viitattu 11.7.2018].

Oksanen, R. 2018. Tarvekartoitus Kouvolan seudun Muisti ry:n palveluista yhdistyksen jäsenille. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/158963> [viitattu 30.11.2018].

Oma.yrityssuomi.fi. 2019. Ota käyttöön työkalut yrityksen liiketoiminnan suunnitteluun. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oma.yrityssuomi.fi/> [viitattu 6.1.2019].

Onnistuyrittäjänä.fi. 2019. Millainen on hyvä liikeidea? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.onnistuyrittajana.fi/liikeidea> [viitattu 6.1.2019].

Palvelu- ja hankintapoliittiset linjaukset 2015-2020. Kouvola. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/hankintat/YlkVnalvZ/Palvelu\\_ja\\_hankintapol\\_linj\\_2015\\_2020.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/hankintat/YlkVnalvZ/Palvelu_ja_hankintapol_linj_2015_2020.pdf) [viitattu 19.8.2018].

Palvelumuotoilu Palo. 2018. Palvelumuotoiluprojekteja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palonreferenssit/> [viitattu 22.9.2018].

Pahta, A. & Hakkarainen, O. 2011. Hyvä hallintotapa järjestössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Peltosalmi, J., Eronen, A., Litmanen, T., Landén, P. & Ruuskanen, P. 2016. Järjestöbarometri 2016. Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. Vaasa: Fram.

Pienten ja keskisuurten yritysten liiketoimintaedellytykset sosiaali- ja terveysalalla. 2018. Työ- ja elinkeinoministeriö & Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160732> [viitattu 6.10.2018].

Pitkälä, K. 2015. Muistisairauden toimintakyvyn tukeminen – esimerkkejä vaikuttavuudesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.sli-deshare.net/Socca\\_osaamiskeskus/muistisairaiden-toimintakyvyn-tukeminen-esimerkkej-vaikuttavuudesta-kaisu-pitkl-21102015](https://www.sli-deshare.net/Socca_osaamiskeskus/muistisairaiden-toimintakyvyn-tukeminen-esimerkkej-vaikuttavuudesta-kaisu-pitkl-21102015) [viitattu 27.10.2018].

- Pitkälä, K. & Laakkonen, M. -L. 2015. 2. uudistettu painos. Muistisairaankuntoutus. Teoksessa Erkinjuntti, T., Remes, A., Rinne, J. & Soininen, H. (toim.) Muistisairaudet. Helsinki: Duodecim, 495–505.
- Pitkämäki, A. 2000. Pk-yrityksen liiketoimintasuunnitelma. Jyväskylä: Gummerus.
- Pyykkönen, M. 2018. Uusi kolmas sektori. WWW-dokumentti. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/uusi-kolmas-sektori> [viitattu 12.8.2018].
- Raatikainen, L. 2006. Liikeideasta liikkeelle. Helsinki: Edita.
- Rauhala, M. 2017. Perjantai-idea: Service Blueprint. WWW-dokumentti. Julkaistu 24.3.2017. Saatavissa: <https://ideapakka.fi/blogi/perjantai-idea-service-blueprint/> [viitattu 9.7.2018].
- Räsänen, R. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Palokka: Riitta Räsänen.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf> [viitattu 20.1.2018].
- Savolainen, J. 2014. Järjestöjen tarjoama tuki muistisairaankuntoutuksessa. Teoksessa Hallikainen, M., Mönkäre, R., Nukari, T. & Forder, M. (toim.) Muistisairaankuntouttava hoito. Helsinki: Duodecim.
- Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.
- Sitra. 2018. Soteuttamo 2.0. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/hankkeet/soteuttamo-2-0-2/> [viitattu 6.10.2018].
- Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 9/2018. Järjestöavustusten kohdentuminen julkisen sektorin rajapintaan. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3909-7> [viitattu 9.7.2018].
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Järjestöt tekevät maakunnasta asukkaidensa näköisen. WWW-dokumentti. Julkaistu 25.1.2018. Saatavissa: [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/jarjestot-tekevät-maakunnasta-asukkaidensa-nakoi-sen](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/jarjestot-tekevät-maakunnasta-asukkaidensa-nakoi-sen) [viitattu 28.1.2018].
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223250.pdf?sequence> [viitattu 21.10.2018].
- SOSTE. 2018. Järjestöbarometri 2018. Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry.



SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry s.a. Elinvoimaiset järjestöt luovat osallisuutta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/ajankohtaista/maakuntavaalit/elinvoimaiset-jarjestot-luovat-osallisuutta/> [viitattu 10.2.2018].

Soteuttamo 2.0. 2018. Soteuttamo 2.0 valmistaa muutokseen ja yhdistää osajat! -tilaisuus. Videoleike. Julkaistu 7.11.2018. Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=I\\_-SI-AwAHs&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=I_-SI-AwAHs&feature=youtu.be) [viitattu 1.12.2018].

Sote-uudistus s.a. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu> [viitattu 25.11.2018].

Sotkanet. 2018. Muistisairaat asiakkaat sosiaali- ja terveystaluuissa (ryhmäid 845). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/meta-data/groups/845> [viitattu 1.12.2018].

Suomen Klubitalot ry. 2018. Palvelumuotoilu & Klubitalot – Osa 1: Yhdenvertaisuus. Youtube. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=CU1HMXFXIVA> [viitattu 8.9.2018].

Suomen muistiasiantuntijat ry. Keskipaikean ja vaikean muistisairaudeen esiintyvyys suomalaisen tutkimuksen mukaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.muistiasiantuntijat.fi/tuemme.php?udpview=1470773952> [viitattu 10.3.2018].

Syvärinen, K. 2018. Sote-uudistuksen tilanne ja asiakaslähtöinen valmistelu Uudellamaalla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://connect.funet.fi/p39bpbk80x5xo/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal> [viitattu 7.10.2018].

Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf) [viitattu 25.11.2018].

Topo, P., Voutilainen, P. & Käyhty, M. 2008. Asiakkaan tilanteen tunnistaminen palvelujen perustana. Teoksessa Laadukkaat dementiapalvelut. Opas kunnille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomikoski, A., Parisod, H., Oikarinen, A., Siltanen, A. & Holopainen, A. 2018. Lääkkeettömien menetelmien vaikutukset muistisairaudesta sairastavan haasteelliseksi koettuun käyttäytymiseen -raportti järjestelmällisten katsausten katsauksesta. Muistiliiton julkaisusarja 1/2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.muistiliitto.fi/application/files/9315/4227/2682/Katsaus\\_laakkeettomat.pdf](https://www.muistiliitto.fi/application/files/9315/4227/2682/Katsaus_laakkeettomat.pdf) [viitattu 17.11.2018].

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 20.1.2018].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2016. Opas de minimi -tuista EU:n valtiotukisääntö. TEM oppaat ja muut julkaisut 21/2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://tem.fi/documents/1410877/2851861/Opas%20de%20minimis-tuista%20\(2016\)/d1c03961-09db-4f81-af50-3dfaae57c4c6](https://tem.fi/documents/1410877/2851861/Opas%20de%20minimis-tuista%20(2016)/d1c03961-09db-4f81-af50-3dfaae57c4c6) [viitattu 9.7.2018].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Pienten ja keskisuurten yritysten liiketoimintaedellytykset sosiaali- ja terveysalalla. TEM julkaisuja 8/2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160732/TEMrap\\_8\\_2018\\_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160732/TEMrap_8_2018_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 1.12.2018.]

University of Eastern Finland. 2018. Benchmarking. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.uef.fi/benchmarking> [viitattu 18.7.2018].

Vaapio, S. 2009. Elämänlaatu ja iäkkäiden kaatumisen ehkäisy. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/44658/AnnalesC280Vaapio.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 25.11.2018].

Vaarama, M., Mukkila, S. & Hannikainen-Ingman, K. 2014. Suomalaisten elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P. & Muuri, A.: Suomalaisten hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 20–39.

Valtioneuvosto. 2011. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. PDF-dokumentti. Saatavissa: [julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72811/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72811/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 25.11.2018].

Valtioneuvosto. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132> [viitattu 25.11.2018].

Valtioneuvosto. 2018a. Maakunta- ja sote-uudistus. Mikä on maakunta- ja sote-uudistus? PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2018/05/paattajien-tietopaketti-maakunta\\_ja\\_soteuudistuksesta-23.5.2018.pdf](http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2018/05/paattajien-tietopaketti-maakunta_ja_soteuudistuksesta-23.5.2018.pdf) [viitattu 9.7.2018].

Valtioneuvosto. 2018b. Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintöluonnoksessa todetut keskeiset muutokset maakunta- ja sote-uudistuksen lakiesityksiin. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.academia.edu/15192848/HAND-BOOK\\_Yhdistykset\\_toteuttamassa\\_itse%20C3%A4%20C3%A4n-ja\\_palvele-massa\\_yhteiskuntaa.\\_Kolmas\\_l%C3%A4hde](https://www.academia.edu/15192848/HAND-BOOK_Yhdistykset_toteuttamassa_itse%20C3%A4%20C3%A4n-ja_palvele-massa_yhteiskuntaa._Kolmas_l%C3%A4hde) [viitattu 24.11.2018].

Valtionvarainministeriö, henkilöstö- ja hallintopolitiikkaosasto. 2013. Yhteinen arviointimalli. The Common Assessment Framework (CAF). PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/documents/10623/307561/CAF+2013+%28suomeksi%29.pdf/a986fa41-f952-47ef-9c59-be4b619af8ce/CAF+2013+%28suomeksi%29.pdf.pdf> [viitattu 1.12.2018].

- Vanhapiha, E., Tiilikainen, T., Veikkolainen, A., Tolvanen, P., Kuokka, N. & Lidman, J. Yhdistykset toteuttamassa itseään - ja palvelemissa yhteiskuntaa. 2013. Handbook. Kolmas lähde. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/859508/c2df804f-1d9d-4761-b385-0fedbacd385f> [viitattu 10.2.2018].
- Varhila, K. & Friman, S. 2018. Järjestöjen asema sote- ja maakuntamallissa. Valtioneuvosto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/documents/1477425/5274232/08+Järjestöjen+asema+sote-+ja+maakuntamallissa.pdf/000006fc-e1ad-4b76-a78f-5335ce0ac2cc/08+Järjestöjen+asema+sote-+ja+maakuntamallissa.pdf.pdf> [viitattu 4.11.2018].
- Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry. 2018. Muistikuntoutus Tammikoti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.muistiturku.fi/fi/muistikuntoutus/> [viitattu 18.8.2018].
- Verohallinto.fi. 2018. Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus. WWW-dokumentti. Julkaistu 14.9.2011. Saatavissa: [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen\\_arvonlisaverot3/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverot3/) [viitattu 2.12.2018].
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: PS-kustannus.
- Virjonen, K. (toim.) 2013. Muistin ongelmat. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Virkola, E. 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7\\_vaitos25012014.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7_vaitos25012014.pdf?sequence=1) [viitattu 29.10.2017].
- Virsta. 2017. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Tilastokeskus. Saatavissa: [https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/index\\_print.html](https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/index_print.html) [viitattu 30.4.2017].
- Woods, B., Aguirre, E., Spector, A-E. & Orrell, M. 2012. Cognitive stimulation to improve cognitive functioning in people with dementia. *Cochrane Library*. Julkaistu 15.2.2012. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.cochranebrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD005562.pub2/full> [viitattu 12.8.2018].

Liite 1 Palvelutuotanto muistiyhdistyksissä 2018

Muistiyhdistys	Palvelutuotannon sisältö:
Etelä-Pohjanmaan Muistiyhdistys ry	mm. tilauskoulutus sekä testaukset
Helsingin Alzheimer-yhdistys ry	<b>Päivätoiminta</b> , johon voi hakeutua oman alueen sosiaali- tai lähityön kautta. Päivän hinta asiakkaalle 17,90 €/ pv. Päivätoimintaan voi osallistua lyhytaikaisesti myös omalla kustannuksella 15 €/ h. Lauantaisin klo 12-18 järjestetään myös omakustanteista toimintaa 32 €/ pv sis. lounas ja päiväkahvi. Yhdistyksessä on myös muistineuvoja. <b>Perheterapeutti</b> : Helsingin kaupungin tuella perheellä on mahdollisuus saada maksutta viisi 90 minuutin kestoista tai seitsemän 60 minuutin kestoista keskustelu-aikaa.
Kanta-Hämeen Muistiyhdistys ry	<b>Koulutuspaketteja</b> : Yleistä muistista ja muistisairauksista – 90 min; Muistikaveri – koulutus – 15 h; Muistisairaahan kohtaaminen – 3 h; Seksuaalisuus ja muistisairaus – 3 h; Muistisairaus ja väkivalta – 3 h; Muistisairaahan ja omaisen oikeudet – 3 h; Omaishoitajan arki – 3 h; Paketti nuorille / Timmit aivot – 3 h; Muistisairaus työssä – 3 h; Terveyteni – yleistä terveellisestä elämästä – 90 min. <b>Päivätoimintaa</b> , joka on Muistiyhdistyksen tiloissa tapahtuvaa kuntoutuksellista ja tavoitteellista toimintaa muistisairaille. Omaisen voi käyttää päivätoimintapalvelua lakisääteisenä sijaishoitona. Arkisin klo 9-15. 60 €/ päivä, sisältäen aamukahvin, lounaan ja iltapäiväkahvin. <b>Kotiapua</b> muistisairautta sairastaville ja heidän perheilleen, joissa omaisen hoitaa muistisairasta. Arkisin klo 9 – 19.00 30 €/ h. <b>Kotilomitusta</b> arkisin klo 9 – 19.00 30 €/ h
Karjaan ja Pohjan Ikäihmisten tuki ry / Stöd för	Tuntipalkkanen kirjastonhoitaja, joka käy lukemassa Karjaalla ja Pohjassa vanhainkodeissa asuville ikäihmisille.
Keski-Suomen Muistiyhdistys ry	<b>Kotiapu</b> : kerran kuukaudessa, maksetaan laskulla. <b>Cerad-koulutus ja TunteVa-koulutus</b> .
Mikkelin seudun Muisti ry	asiantuntijaluennot
Oulun Seudun Muistiyhdistys ry	Ammattihenkilöstölle <b>räätälöityä koulutusta</b> , jossa sisältö määritellään kohderyhmän tarpeiden mukaan. Aihesällöistä riippuen kouluttajina toimivat yhdistyksen omat työntekijät tai muut asiantuntijat, esim. geriatri. Tavallisimpia koulutusaiheita ovat mm: Muistisairaudet ja niiden hoito, Käyttösoireet ja niiden hoito, Muistisairaahan henkilön kohtaaminen, Kuntoutumista edistävä työote muistityössä, Virikkeellisyys ja aktiivinen arki, Aivoterveysten edistäminen – voiko muistisairautta ennaltaehkäistä?, Todettu muistisairaus-kuinka varautua tulevaan?, Muut aiheet toiveidenne ja omien mahdollisuuksiemme mukaan. <b>Muistiparkki</b> on Oulun kaupungin ostamaa päivätoimintapalvelua jota Oulun Seudun Muistiyhdistys ry tuottaa. Muistiparkki -päivä sisältää ohjatun toiminnan, aamupalan, lounaan palvelukeskuksessa ja päiväkahvit. Päivätoimintamaksu on 17,90€/päivä.
Pirkanmaan Muistiyhdistys ry	<b>Cerad-muistitestejä</b> ajanvarauksella toimistollamme. Testin hinta on 30€ jäsenille, muille 60€. <b>Seuraava tieto- ja vertaiskurssi</b> järjestetään 19. - 20.5.2018 kuntoutuskeskus Apilassa. Jäsenhintaa 75€/hlö, ei-jäsenille 100€/hlö (sis. majoituksen, ruokailut ja koulutukset). <b>"Hoivapysäkki"</b> toimii yhdistyksen toimitaloissa ajanvarauksella, tarpeen mukaan arkisin klo 9-15 välillä. Hoivapysäkki on jäsenille maksuton ja muille 20€/h, käteismaksu. <b>Psykoterapeutin</b> vastaanotto ajanvarauksella yhdistyksen tiloissa. Yhdistyksemme <b>koulutusta</b> omaisille, ammattihenkilöstölle ja kaikille muistiasioista kiinnostuneille.
Pohjois-Savon Muisti ry	Pohjois-Savon Muisti ry tarjoaa muistisairaahan ja hänen omaisensa tueksi <b>lähiavustajapalvelua ja kotilomitustoimintaa</b> (Kuopiossa)
Porin Seudun Muistiyhdistys ry	Rinkeplumma <b>päivätoimintakeskus</b> on avoinna arkipäivisin klo 9.00 - 15.00. Maanantai on työntekijöiden toimistopäivä ja omaishoitajien vertaistukiryhmien kokoontumispäivä. Asiakasryhmät kokoontuvat tiistaista perjantaihin, ryhmässä on enintään 10 asiakasta/päivä. Asiakaspäivän hinta on 71 €, joka kattaa aamupalan, lounaan sekä päiväkahvin ja viriketoiminnan materiaalin. Porin perusturva voi myöntää hakemuksesta 50 € suuruisen päiväkohtaisen palvelusetelin. Myöntämisen perustana on tulosidonnaisuus tai omaishoitajan vapaapäivä.
Salon Muistiyhdistys ry	Päiväpaikka, <b>päivätoimintaa</b> maanantaisin, tiistaisin ja perjantaisin klo 8:30-15. Salon kaupungin kotihoito ohjaa asiakkaita päiväpaikkatoimintaan. Päivätoimintamaksujen laskutuksen hoitaa Salon kaupunki päivätoimintataksan mukaisesti. Päiväpaikassa on mahdollisuus myös omakustanteiseen, tilapäiseen puoli- tai kokopäivätoimintaan. Maksullista räätälöityä <b>koulutusta</b> sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille sekä luentoja ns. suurelle yleisölle.
Savonlinnan Seudun Muistiyhdistys ry	Itä-Savon sairaanhoitopiiri SOSTERI osoittaa ja määrittelee ne asiakkaat <b>Päiväpaikka Mariaan</b> , joille muistikuntoutusta hankitaan Sosterin tukemana. Päivämaksu on 25 €. Halutessaan asiakas voi hänen omasta pyynnöstään vaihtaa omaishoidon tuen lakisääteisen vapaapäivän päivätoimintapäivään, jolloin asiakkaalta peritään asiakasmaksuna omaishoidon lakisääteisen vapaapäivän omavastuuosuus 11,5 €. Halutessanne voitte hakeutua Päiväpaikka Marian asiakkaaksi myös myös nk. itsemaksavana asiakkaana.
Suomen Dementia-yhdistys ry	<b>Karpaloseminaari</b> , jossa omat ohjelmat ammattilaisille (koko päivä) ja oma ohjelma sairastuneille ja läheisille (puolipäivää). Hinta 110 (100 jäsenille) Muistisairaiden ja läheisten iltapäivä on maksuton. <b>Tanssi ja liike työvälineenä luentoja ja ryhmiä</b> : Luennot Muistiluotsi Keski-Pohjanmaan alueella hintaan 60 € + matkakulut. Luennot muille alueille 110 € + matkakulut. Ryhmät 12 kertaa, kerran viikossa 12 viikon ajan, 450 € + matkakulut. Lisäksi Pyhäjärvellä <b>tutkimus- ja kuntoutusyksikkö Karpalokoti</b> . Palveluseteli käy.
Vaasan Seudun Muistiyhdistys ry	<a href="http://www.muistiminne.fi/documents/key20180316123359/tiedostot/palvelutoiminta-kevat-2018.pdf">http://www.muistiminne.fi/documents/key20180316123359/tiedostot/palvelutoiminta-kevat-2018.pdf</a>
Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry / Åbone	Varsinais-Suomen Muistiyhdistyksen Muistikuntoutus <b>Tammikoti</b> on päivätoimintapaikka. Tammikodin toiminnan rahoittaa pääosin Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Päivän hinta asiakkaalle on 20,40 €. Varsinais-Suomen Muistiyhdistys järjestää räätälöityjä <b>koulutuksia</b> kohderyhmän omien tarpeiden mukaan.

Muistiseminaarit 2017 ja 2018	Toiveita tulevien seminaarien aiheista:
Muistisairaahan kohtaaminen ja vuorovaikutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vaikeista neuropsykiatrisista oireista kärsivän kohtaaminen</li> <li>• sanaton viestintä muistisairaahan vuorovaikutuksessa</li> <li>• sairaudentunnoton muistisairas kotihoidon asiakkaana</li> <li>• kohtaamis- ja vuorovaikutusosaaminen turvallisuuden tunteen luojina</li> <li>• vaikeat käytöshäiriöt – miten toimia niin, että kaikilla osapuolilla on ”hyvä olla”</li> <li>• käytösongelmat. Kuinka toimia?</li> <li>• Tunteva koulutus</li> <li>• aggressiivisen muistisairaahan kohtaaminen</li> <li>• neuvoja ohjaukseynteihiin</li> </ul>
Edunvalvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kaltoinkohtelu ja vallankäyttö hoitosuhteessa</li> <li>• turvallisuus</li> <li>• muistisairaiden suojeleminen rikollisilta ja rikoksista</li> </ul>
Tukiasiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esittely yhden palvelun luukku Ikäjelppi</li> <li>• arjen apuvälineet, -keinot, kun muisti pettää</li> </ul>
Neurologiset asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• muistisairaahan lääkehoito</li> <li>• tietoa lääkehoidosta</li> <li>• eri tyyppisten muistisairauksien lääkehoidosta ja lääkemuuutosten vaikutuksista</li> <li>• käytöshäiriöiden lääke- ja lääkkeetön hoito</li> <li>• TMT -testi ajokorttia varten</li> <li>• muistisairas hoidossa psykiatrisella osastolla</li> <li>• uutuuksia muistisairaiden hoidosta maailmalta / Suomesta</li> <li>• muistisairauksien etenemisen vaiheet</li> <li>• kertausta muistitestin tekemisestä</li> <li>• ajoterveys</li> </ul>
Eettisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muistisairaus ja seksuaalisuus</li> </ul>
Muut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perhehoitomalli</li> <li>• eläinten terapeuttinen vaikutus muistisairauteen</li> <li>• taide hoitaa</li> </ul>

<p><b>Jos minulla olisi muistisairaus, millä tavalla haluaisin ylläpitää hyvinvointiani?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• haluaisin viettää täysipainoista elämää muistisairaudesta huolimatta</li><li>• haluan osallistua niihin samoihin kulttuuri ym. tapahtumiin, joihin olen osallistunut terveenäkin</li><li>• omaiset mukaan hoitoon tiiviisti</li><li>• hyvinvointiteknologina opettelua hyvissä ajoin</li><li>• liikunta, muistijummat, ruokavalio</li><li>• haluaisin pitää yllä fyysistä ja psyykkistä aktiivisuutta, että olisi mahdollisuuksia myös muistisairaana käydä kuntosalilla ja harrastaa aivojumppaa</li><li>• voisi elää täyttä elämää, jos lähellä olisi tuttuja ihmisiä ja turvallinen olo sekä tulisi kaikenlaisia apuja kotiin tarvittaessa ja saisi aivoille virikettä, jotta oireiden eteneminen voisi olla hitaampaa tai ainakin niiden näkyminen arki askareissa</li><li>• olisi ihanaa pystyä selviytymään mahdollisimman pitkään itse omissa joka päiväisissä toiminnoissa, kuten hygienian hoidossa tai ruuan syömisessä</li><li>• haluaisin, että minua kohdeltaisiin omana itsenä. Että minua kuunnellaan ja minulla olisi turvallinen ympäristö tehdä sitä mitä haluan. En haluaisi olla yksin.</li><li>• sosiaalisten suhteiden ylläpito ja siihen liittyvät palvelut</li><li>• liikunta ja oikeanlainen monipuolinen ravinto, aktiivinen ja kannustava tukiverkosto ympärillä</li><li>• tukiverkosto ja ystävät tulisi pysyä rinnalla, jotta voisi elää täyttä elämää</li><li>• parturi, jalkahoito, kasvohoito, hieronta</li><li>• elämä olisi hyvä olla mahdollisimman normaalia, esim. tuttu ja turvallinen aikataulu päivittäin. Asunto, josta löytyy vanhoja ja omia tuttuja tavaroita</li><li>• ystävien tapaamista, kotieläimet ovat tärkeitä</li></ul>
<p><b>Mitä palveluja haluaisin käyttää?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• haluaisin, että minut haettaisiin kotoa erilaisiin harrastuksiin esim. kulttuuri, liikunta</li><li>• vapaaehtoispalveluja ja mahdollisuutta päästä harrastamaan tuttuja juttuja</li><li>• tukihenkilötoiminta</li><li>• muistiyhdistyksen tapaamiset</li><li>• päiväkeskus tapainen paikka, kodinomainen ympäristö missä olisi vertaistukea ja siellä saisi purkaa tuntojaan ja keskustella</li><li>• monelle muistisairaalle pitäisi olla yksilöllisesti räätälöityjä palveluita huomioiden heidän elämänsä ja taustansa</li><li>• kotiin tuotavat palvelut olisivat myös tarpeen, koska monet muistisairaajat eivät ole siellä kotiympäristössä niin muistamattomia ja osaavat toimia monissa tilanteissa paremmin kuin kodin ulkopuolella</li><li>• vertaistukiryhmät</li><li>• erilaiset toiminnalliset ryhmät</li><li>• tällä hetkellä muistiyhdistys järjestää viriketoimintaa monissa paikoissa, mutta haasteena on muistisairaajan kulkeminen paikan päälle, kun ei osaa yksin mennä. Tarvittaisiin tukitoimintaa kotoa käsin, jotta palvelut tavoittaisi oikeasti ne muistisairaajat, jotka sitä tarvitsevat eniten</li><li>• nykyistä enemmän tulisi olla henkilökohtaista apua kotona asuville</li><li>• tuki omaisille, jotta jaksavat mahdollisimman pitkään hoitaa kotona</li><li>• aktiivisuutta, harrasteita, mistä itse pidän</li></ul>

- kotihoidon apua tarvittaessa
- hygieniasta huolehtiminen

**Millaisen tuen ja palvelujen avulla mahdollistuisi oman näköinen elämä?**

- haluaisin yksilöllistä hoitoa niin, että olisi vain muutama, sama hoitaja, jotka minun luona kävisivät
- kiireetöntä apua kotihoidolta
- muistisairautta ymmärtäviä hoitajia
- haluaisin mahdollisuuksien mukaan asua kotona, mutta tarvittaessa tehostetussa asumispalvelussa, jossa kuntouttava työote
- hoivakoti, jossa olisi mahdollisuus liikkua vapaasti, puuhata jotain esim. puutarhatöitä, käsitöitä, askartelua
- haluaisin että kotona asumista tuettaisiin mahdollisimman pitkään. Henkilökohtainen avustaja takaisi sen, että saisin omannäköistä elämää. Kuulisi mielipiteitä.
- taide, kulttuuri ja liikunta osaksi hoitoa, taiteen ja kulttuurin osalta ei pelkästään kuluttajana vaan myös osallistujana
- minua kohdellaan ymmärtävästi ja rauhallisesti, kun en muista asioita
- että olisi joku, joka huolehtisi hyvästä ravitsemuksesta, auttaisi sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Olisi joku terveydenhuollon yhteyshenkilö keneen voisi turvautua tarvittaessa, joko itse tai omainen

# Tee muistiystävällinen teko muistamalla omaishoitajaa

Kymenlaaksossa on lähes 10 000 muistisairasta ja heidän läheisiään moninkertainen määrä. Lisäksi moni kokee vaikeuksia tiedonkäsitelyssä, eli esimerkiksi muistiongelmia. Muistiongelmat ja -sairaudet siis koskettavat 40 000 kymenlaaksolaista omien tai läheisen muistivaikeuksien kautta.

Muistiluotsityöntekijä kohtaa usein väsyneen läheisen, jonka voimavarat eivät riitä huolehtimaan enää omista tarpeista. Muistisairaahan puolison tai vanhemman hoitaminen sairauden edetessä voi olla kuormittavaa. Liikkuminen ja asioin-

ti silloin, kun sairastunut ei enää halua tai pysty osallistumaan kuten aikaisemmin. Omat harrastukset voivat jäädä taka-alalle, kun sairastuneen hoito ja hoiva vie kaiken huomion ja käytettävissä olevan ajan. Haastavaksi koettuja tilanteita ovat etenkin sairastavan puolison henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Myös yöunet saattavat jäädä kovin vähäiseksi, jos sairastunut puoliso valvoskelee yöaikaan. Tämän vuoksi molemmat voivat olla kovin väsyneitä päivällä. Arki on selviytymistä seuraavaan aamuun tai iltaan. Riittämättömyyden tunne vaivaa

sairastunutta hoitavaa.

Jokainen meistä tarvitsee silloin tällöin tukea ja jokainen meistä voi tukea apua tarvitsevaa läheistä. Avun vastaanottamisen kynnyks voi olla korkea. Apu on hyvä tarjota niin, ettei sitä tulkita kyttämiseksi.

Muistiviikon teemana on Muistiystävällisiä tekoja. Muistiystävällinen Kymenlaakso rakentuu yksi teko kerrallaan. Muistiystävällisyys tulisi ottaa huomioon jokaisessa kohtaamisessa sekä kaikissa palveluissa ja alue-suunnittelussa, yhteisöllisessä ympäristössä sekä ihan tavallisessa arjessa.

Tee muistiystävällinen teko ja muista omaishoitajaa. Tarjoa vapaahetki tai käy puolesta kaupassa. Kysy, mikä auttaisi arjessa parhaiten. Muistiystävälliset teot voivat olla esimerkiksi arvostavia kohtauksia, ikäraajat ylittäviä yhteisiä hetkiä tai avustavia tekoja arjessa. Ne voivat olla pieniä tai isoja, kertaluontoisia tai jatkuvaa toimintaa. Niiden pohjalta rakentuu muistiystävällinen yhteiskunta, jossa jokaisen on hyvä elää.

**Kymenlaakson Muistiaktiivit  
asiantuntijaryhmän jäsenet,  
Kymenlaakson Muistiluotsi  
työntekijät**



## **Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminta – alustava liiketoimintasuunnitelma**

Kouvolan seudun Muisti ry:n palvelutoiminta muodostuu räätälöidyistä koulutuspaketeista muistiasiakkaiden kanssa työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisille. Koulutuspakettien sisältö rakennetaan tuomaan käytännönläheistä, asiantuntevaa ja uusinta tietoa ammattilaisille. Muistisairaahan kohtaamiseen, muistisairauksiin, muistisairauksien erityispiirteisiin ja muistiterveyteen liittyvät luennot ja koulutuspakettien järjestäminen räätälöidysti pääkohderyhmän parissa työskenteleville ammattilaisille.

”Päiväparkki” toiminta tukemaan kotona asuvia muistiperheitä tai yksin asuvia muistisairaita ihmisiä. ”Päiväparkki” on muistiasiakkaiden kuntouttavaa päivätoimintaa.

Palveluja on toteuttamassa asiantuntevat muistialan ammattilaiset, yhdistyksen omat luotettavat työntekijät. Tarvittaessa palveluja täydentävät muut asiantuntijat, jotka kuuluvat yhdistyksen yhteistyökumppaneihin.

1. **Koulutuspaketit** räätälöidään kohderyhmän omien tarpeiden mukaan. Aiheisällön mukaan, kouluttajina toimivat yhdistyksen omat työntekijät tai muut asiantuntijat, esim. neurologi, geriatri tai neuropsykologi.
2. **Muistiasiakkaille kuntouttavaa päivätoimintaa** järjestetään 1 – 3 päivää viikossa asiakkaan itse maksamana.

Koulutuspakettien kohderyhmät ovat terveydenhuolto- ja sosiaalialan ammattilaisten lisäksi opiskelijat, järjestöt, yhdistykset ja palvelualat, esim. kaupat, pankit ja apteekit. Muistiasiakkaiden kuntouttava päivätoiminta on suunnattu kotona asuville muistisairaille.