



KOHITEESTA TOIMIJAKSI- FRÅN OBJEKT TILL AKTÖR

Teknologiaa ikäihmisten ehdoilla
1.4.2003 - 30.4.2007

Abstrakti



”PIENESTÄ KEKSINNÖSTÄ
VOI SYNTYÄ MENESTYSTARINA”

”SMÅ KNEP KAN VARA FRAMGÅNGSRIKA”



Kohteesta toimijaksi – teknologiaa ikäihmisten ehdoilla

1. Hankkeen taustaa

Väestömme nopea ikääntyminen ja sen myötä erilaisten palvelujen tarpeen kasvu tiedostetaan yleisesti. Ikääntyminen synnyttää monenlaisia paineita sosiaali- ja terveyspalveluihin, henkilökunnan riittävyteen ja osaamiseen, ikääntyvien elämäntyylien ja tarpeiden huomioimiseen, eläke- ja sosiaaliturvaan liittyviin ratkaisuihin, kansantaloudellisiin kysymyksiin sekä ikääntyvien toiveeseen elää itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään. Tässä yhteydessä puhutaan mm. elämänlaadusta, toimintavajeiden kompensoinnista, turvallisuudesta mutta myös erilaisista säästötoimista ja niiden vaikutuksista. Eräänä osaratkaisuna tilanteeseen, sekä yhteiskuntamme että yksittäisen ikääntyvän kansalaisen kannalta, on apuväline- ja turvateknologian kehittäminen.

Hyvän vanhenemisen tukisäätiö, Eläkeliitto ry, Svenska pensionsförbundet rf (SPF) ja Itsenäisen Suoriutumisen Innovaatiokeskus ISAK käynnistivät vuonna 2003 Raha-automaattiyhdistyksen tuella kolmivuotisen Kohteesta Toimijaksi -teknologiaa ikäihmisten ehdoilla -kehittämishankkeen. Hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli ikäihmisten itsenäisen elämän ja selviytymisen turvaamiseksi, elämänpiiriin liittyvän apuväline- ja turvateknologian kehittämiseksi sekä uusien innovaatioiden kokoamiseksi. Kohteesta toimijaksi -teknologiaa ikäihmisten ehdoilla -hanke suunniteltiin vastaamaan haasteeseen, jonka tunnistivat niin ikääntyneet kuin teknologian kehittämisen parissa työskentelevätkin; Huomattiin, että käyttäjien osuus tuotteiden ideoinnissa, suunnittelussa ja tuotekehityksessä on erittäin pieni. Toisaalta tiedostettiin, että iäkkäämmissä ikäluokissa on henkilöitä, joilla on sellaisia voimavaroja ja hiljaista tietoa, joita hyödyntämällä nykyisistä apuväline- ja turvateknologiatuotteista voitaisiin saada entistä parempia.

Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöinen toimintamalli apuväline- ja turvateknologian sekä uusien arkitarpeita vastaavien innovaatioiden kehittämiseksi. Hankkeessa koottiin ikäihmisten omia ideoita ja kokemuksia eli hiljaista tietoa ja kohdattiin kohderyhmän edustajia arkielämänsä asiantuntijoina. Toimintamalliin liittyi myös asiakastiedon siirtäminen apuvälineitä ja muuta teknologiaa valmistaviin yrityksiin. Tavoitteena oli vaikuttaa asenteellisesti ikäihmisten kokemus- ja käytätätiedon huomioimiseen tuotekehityksessä ja osoittaa heille, että heidän asiantuntemuksensa on arvokasta ja siitä ollaan aidosti kiinnostuneita.

2. Hankkeen toteutus

Keskeistä valitussa toimintamallissa on vastavuoroisuus ja ikäihmisten kuuleminen. Ikääntyneiden kohtaaminen toteutui pääasiassa osallistumalla Eläkeliito ry:n ja Svenska pensionärsförbundet rf:n paikallisyhdistysten järjestämiin tapahtumiin sekä muihin kohderyhmälle suunnattuihin tilaisuuksiin.

Hankkeen alkuvaiheessa julkistettiin ikäihmisille suunnattu avoin **ideakilpailu**, joka oli käynnissä koko toimintavuoden 2004 ja jatkui vuoden 2005 lokakuuhun saakka. Kilpailun tavoitteena oli löytää uusia ideoita ja jalostaa arjen oivalluksia, niksejä ja vinkkejä itsenäisen suoriutumisen tueksi. Kilpailuehdotuksia tuli yhteensä 159 kpl. Suuri osa kilpailuun osallistuneista ideoista oli keinoja, konsteja ja niksejä, joilla ei sinänsä ole apuvälinetuotteeksi luokiteltavaa uutuusarvoa, mutta jotka ovat arvokkaita oivalluksia kotona selviytymiseen. Näitä nikseiksi luokiteltavia ideoita saatiin 115 kpl.

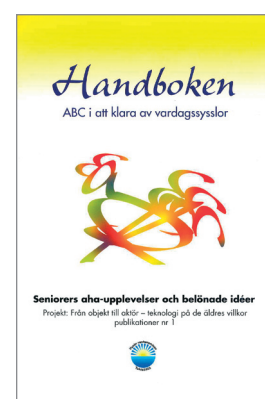
Ideakilpailuun osallistuneista ideoista ja muusta hankkeen aikana koostuneesta aineistosta koottiin **Aapinen arkiaskareista suoriutumiseen -opas ja Handboken ABC i att klara av vardagssysslor.**

Oppaan tavoitteena on jakaa ikääntyville sekä heidän parissaan toimiville helppoa ja ymmärrettävää tietoa iloisesti ja innostavasti. Oppaan teemoja ovat mm. apuvälineet, konstit ja keksinnöt, ohjeet omatoimisuuteen sekä ystävien löytämiseen, ratkaisuja liikkumisen helpottamiseksi ja vinkkejä omaishoitajille. Opas jakaa ja levittää ikäihmisten omia, hyväksi havaittuja keinoja ja ratkaisuja pienistä arkiongelmista suoriutumiseen. Mukaan on otettu myös paljon kysytyjä aiheita ja arkisia ongelmatilanteita, joihin on esitelty ratkaisuja ja markkinoilla olevia apuvälineitä. Oppaassa on myös nostettu esiin muutamia tärkeitä yhteystietoja, jotka löytyvät kunkin sivun alalaidassa olevista tietopalkeista.

Hankkeen keskeisenä toimintatapana oli kohdata ikäihmisiä erilaisissa tilaisuuksissa. Tällaisia olivat Eläkeliiton ja Svenska pensionärsförbundet rf:n tilaisuudet, valtakunnalliset ja alueelliset messutapahtumat sekä paikalliset ikäihmisten teemapäivät ja kokoontumiset. Aktivoimiskeinona käytettiin **ikääntyvälle väestölle suunnattua ennaltaehkäisevää tiedotustoimintaa julkisista apuvälinepalveluista sekä markkinoilla jo olevista apuväline- ja turvateknologiatuotteista**. Tiedotustoimintaan on keskeisesti liittynyt ikäihmisten vuorovaikutteinen kuuleminen ja kannustaminen omien arki-ivallusten jakamiseen.

Lehmirannan lomakeskukseen Perniöön avattiin vuoden 2004 aikana kotona suoriutumisen edistämiseen tähtäävä **tietopiste**. Tietopiste toteutui apuvälineenäyttelynä, jossa esiteltiin kotiin soveltuvia, arkielämää helpottavia ratkaisuja. Näyttely sisältää myös kirjallista materiaalia apuvälineisiin liittyvästä lainsäädännöstä ja asiakkaan itsensä mahdollisuuksista hankkia apuvälineitä. Näyttelyyn tutustuu vuositasolla noin 13 000 henkilöä.

Hankkeen aikana **verkostoiduttiin** paitsi käyttäjäkenttään myös eri alojen yrityksiin, keksijöihin ja tuotekehityksen toimijoihin sekä muihin kehittämisorganisaatioihin.



Toimintamallin tavoitteena oli mahdollistaa aktiivisten ja idearikkaiden ikäihmisten kokemuksen hyödyntäminen ja sen nivominen olennaiseksi osaksi apuväline- ja turvateknologian ja uusien arkitarpeisiin vastaavien innovaatioiden kehittämistä. Ikäihmisten osallistuminen kehittämistyöhön mahdollistaa uusien ominaisuuksien löytämisen jo käytössä olevaan teknologiaan. Toisaalta uudet teknologiset ratkaisut tulevat heille tutuiksi ja kynnyks teknologian käyttöönottoon omassa elämänpiirissä madaltuu. Toimintamallin avulla pyrittiin luomaan luonteva palautejärjestelmä loppukäyttäjäasiakkailta tutkimusyksiköille ja apuvälineteknologiasta vastaaville yrityksille.

Hankkeen hallinnoijana toimi Hyvän vanhenemisen tukisäätiö ja palvelun tuottajana toimi Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu/ Itsenäisen Suoriutumisen Innovaatiokeskus ISAK. Ideoiden ja keksintöjen arviointiin osallistui valtakunnallinen arviointiraati, joka koostui eri näkökulmia edustavista asiantuntijoista. Asiakaslähtöisten innovaatioiden paikantamisen lisäksi hanke aktivoi seniorikansalaisia osallistumaan aktiivisesti tuotekehitykseen.

3. Hankkeen tulokset

Hankkeen toiminnan arvioinnissa tulee tehtyjä toimenpiteitä arvioida suhteessa hankkeen lähtötilanteessa määriteltyihin tavoitteisiin. Kohteesta Toimijaksi – Teknologiaa ikäihmisten ehdoilla -hankkeen tavoitteena oli

- **helpottaa uuden teknologian käyttöönottoa arkielämässä**
- **edistää ikäihmisten selviytymistä omissa kotiympäristöissään**
- **luoda asiakaslähtöinen tuotekehittämisen toimintamalli**
- **mahdollistaa hiljaisen tiedon siirtyminen tuotekehityksen voimavaraksi**
- **synnyttää luonteva palautejärjestelmä asiakkailta tuottajille**
- **tuottaa uusia tuote- ja palveluideoita**

Hankkeen valtakunnallisuus on ollut yksi sen suurista haasteista. Huomattiin, että valtakunnallisesti laajalle levittäytyneen järjestön jäsenistön kattava tavoittaminen on haastavaa. Toisaalta Kohteesta Toimijaksi -hankkeen valtakunnallisuus antoi eri puolilta Suomea erilaista ja laajempaa tietoa ikääntyneiden tarpeista ja toiveista.

Hankkeen toimintamalleja koskevien kuvausten perusteella siitä voidaan löytää monia innovatiivisia ratkaisuja tai ainakin innovatiivisia piirteitä. Tärkeä innovaatio on **eri arvomaailmojen kohtaaminen ja molemminpuolinen oppiminen**. Usein projektien innovatiiviset käytännöt ovat kuitenkin hyvin pieniä tai muuten sellaisia, että ne eivät välity puhtaasti projektimallin kuvauksen kautta. Innovaatiot voivat liittyä vaikkapa yksittäiseen asiakastilanteeseen, jolloin sen kuvaaminen erityisesti innovaation kehittämisvaiheessa osana projektimallia on vaikeaa.

Innovaatioita synnyttävän ja kehittävän projektin on kyettävä oppimaan uudella tavalla, yhdistämään asioita aiemmas- ta poikkeavalla tavalla. Innovaatiot voivat syntyä projekteissa myös hiljaisen tiedon avulla, ikään kuin vahingossa. Tällöin projek- tin tulee keksiä, tunnistaa ja tuotteistaa ne osaksi omaa työ- kentelyään.

Kohteesta Toimijaksi -hankkeella on

- **tuettu ikäihmisten itsenäistä selviytymistä arjessa lisäämällä heidän tietämystään julkisten apuvälinepalvelujen toimintakäytännöistä sekä apuväline- ja turvateknologiatuotteista**
- **luotu ikääntyneille väylä osallistua ja vaikuttaa entistä paremmin ja tasa-arvoisemmin tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen.**

Käytännössä on havaittu, että käyttäjätahojen aktivointi mu- kaan kehittämistoimintaan on välttämätöntä, jotta tuotteisiin saataisiin käytettävyyttä ja hyväksyttävyyttä lisääviä innova- tiivisia elementtejä. Perinteisesti käyttäjät on otettu kehittämis- työhön mukaan vasta tuotetta testattaessa eli vaiheessa, jossa perusratkaisut ja innovointi on jo tehty. Hankkeen tavoitteena on ollut saada ikääntyneet kokemaan, että heidän asiantunte- muksensa todella huomioidaan tuotekehityksen voimavarana. Heillä on kasvavaa tarvetta mutta myös potentiaalisia mahdol- lisuuksia kehittää uudenlaisia tuote- sekä palveluinnovaatioita. Uusi teknologia, sen käyttöönotto ja toisaalta kehittäminen edel- lyttävät, että tuotteiden loppukäyttäjät ovat mukana konkreet- tisina toimijoina koko ketjussa. Hanke tukee **asiakaslähtöistä apuvälinesuunnittelua ja design for all -ajattelua**. Hanke on näin **vahvistanut sitä innovaatioketjun osaa, joka on jäänyt teknologiaohjelmissa aikaisemmin vähemmälle huomiolle**. Kun käyttäjien hallussa oleva hiljainen tieto yhdistetään kaik- keen muuhun saatavilla olevaan osaamiseen, saadaan uusi toimintamalli tuotekehitykseen.

Yleisötapahtumien ja kerhotapaamisten yhteydessä kävi ilmi, että julkisesta apuvälinepalvelujärjestelmästä ja sen kautta tarjolla olevista mahdollisuuksista käyttää lakisääteisiä apuvälinepalveluja on asiakkailla vain vähän tietoa ja että olemassa oleva tieto on hajanaista. Markkinoilla olevista sekä julkisen apuvälinepalvelun kautta saatavista tuoteratkaisuista ei tiedetä eikä niitä tällöin ymmärretä hankkia helpottamaan arkipäivän elämää.

Ideakilpailun yhteydessä havaittiin, että tuotteiden ja palvelujen ideointiprosessin alkupään vaikuttavuuden määrittely ja seuranta on hankalaa. Eräessä mielessä esimerkiksi tuotekehityksen kannalta hylättyjen ideoiden määrän ja laadun seuranta mittaisi hyvin vaikuttavuutta, koska tällöin tarkastelun alle tulisi ideoiden suodattamisen toteutuminen ja toimintatapa. Toisaalta taas ensisijaisena tavoitteena eivät ole hylätyt aihiot vaan elinkelpoiset uudet innovaatiot. Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, että arkipäivän oivallusten eli keksinnöllisyyden edistäminen on hankkeen toiminta-alueista se, jonka vaikutuksia ja onnistumista on vaikein määritellä yksiselitteisesti. Keksinnöllisyyden edistämistä on hankala erottaa hankkeen muusta ikäihmisten aktivointiin tähtäävästä toiminnasta. Ideakilpailun kautta saatuja keksintöaihtioita on viety eteenpäin toteuttaen esimerkiksi mallien käyttäjätestauksia, uutuusselvityksiä ja teematapahtuma.

Hankkeen tulosten aikaansaamisessa on keskeisessä roolissa ollut projektissa rakennettu **toiminnan mallintaminen ja tuotekehittäminen sekä jatkuva arviointi ja vuoropuhelu kehittämistulosten hyödyntämiseen liittyvien tahojen kanssa. Keskeistä oli käyttäjiltä nousevien ideoiden ja arki-oivallusten tunnistaminen ja nostaminen keskeiseksi ja tärkeäksi osaksi palvelujen ja tuotteiden kehittämistä. Hankkeen aikana syntyneen toimintamallin merkitys:**

- **Projekti on toiminut tahona, joka käynnistää ja välittää asiakkaan ideoita ja oivalluksia eteenpäin.**
- **Malli on lähtökohta ja työkalu, jonka avulla asiakkaan omat valmiudet, tarpeet ja tavoitteet vaikka ne olisivat osin epärealistisiäkin, ovat keskeinen resurssi.**
- **Malli on sovellettavissa niin yhden erillisen tuotteen tuotekehitykseen kuin suuremman tuote- tai palvelukokonaisuuden kehittämiseen.**
- **Malli soveltuu myös uusien kehittämishankkeiden suunnitteluun ja kohderyhmän sekä hanketoimijoiden sitouttamiseen mukaan hankkeeseen jo sen suunnitteluvaiheessa.**
- **Malli nostaa esiin loppukäyttäjien/asiakkaiden vahvan roolin ja yhteisen ideoinnin merkityksen. Kun kaikki kehittämisaihion kannalta keskeiset toimijat osallistuvat jo ideointivaiheessa yhteiseen innovointiin, saadaan luotua yhteinen tahtotila.**
- **Malli vastaa monitasoisesti asiakaslähtöisten palvelujen sekä tuotteiden kehittämisen haasteisiin.**

Tämän hankkeen avulla mallia on jo hyödynnetty tuotekehitykseen soveltaen sitä Abloyn kanssa toteutetussa oviympäristötuotteiden ideointi- ja teematapahtumassa toukokuussa 2006. Mallia on sovellettu myös SAUMA60+ SAMSÖM 60+ (2007 -2009) -hankkeen suunnittelussa sekä Maistuva ateriointi itsenäisen suoriutumisen tukena -hankesuunnitelman valmistelussa. Mallin tuoma voima on saman pöydän ääreen koottu monitahoinen asiantuntemus, jossa asiakkaiden asiantuntijuus nähdään ainakin yhtä arvokkaana kuin minkä tahansa muun prosessiin osallistuvan tahon asiantuntijuus. Mallissa rohkaistaan osallistujia ideoimaan ja tunnistamaan mahdollisuuksia arjessa suoriutumiseen. Sen sijaan, että tarjottaisiin valmiita vaihtoehtoja, annetaankin tilaa asiakkaiden omalle ideoinnille.

Projekti on ollut oppimisprosessi myös toteuttajille. Projektityön myötä on syntynyt uutta ymmärrystä ja asiantuntemusta, josta on hyötyä myös uusille tälle kohderyhmälle suunnattavia kehittämistoimia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Työskentelyn aikana syntyneiden yhteisten ideoiden, kehittämistyöhön liittyvien haasteiden sekä uuden yhteistyön vaikutukset tulevat mukana olleiden tahojen keskuudessa näkyviin osin vasta myöhemmin. Tärkeimpänä on kuitenkin se, että pyöräikäntyneiden henkilöiden aktivoitumiseksi mukaan suunnittelemaan sekä ideoimaan tuotteita ja palveluja on pyörähtänyt käyntiin. Tämä tuottaa edelleen tuloksia Eläkeliitto ry:n ja Svenska pensionärsförbundet rf:n jäsenistön keskuudessa. **Kohteesta on tullut toimija.**

Toimintamalli

