

## **Työelämäyhteistyö**

Heli Valli

Keskuspuiston ammattiopisto,  
Arlan toimipaikka  
Espoo

---

# Esteetön palvelu – tyytyväinen asiakas!

Ravitsemispalveluiden kehittäminen  
näkövammaisten asiakkaiden avulla

# Lähtökohdat

- Ravitsemispalveluiden saavutettavuuden ja joustavuuden parantaminen näkövammaisten asiakkaiden avulla
- Ravitsemusalan henkilöstön työelämävalmiuksien kehittäminen
- Eri alojen asiantuntijoiden mukanaolo ravitsemispalveluiden kehittämisessä
  
- Työ auttaa eri alojen asiantuntijoita kehittämään ja toteuttamaan ravitsemispalveluita saavutettavampaan muotoon kaikille asiakkaille
- Huom. ammatillisen koulutuksen kehittämisen merkitys → kouluttaa alan ammattilaiset kentälle

# Ongelmat ja tulokset

- Ongelmana
  - Ravitsemispalveluiden käyttäminen, näkeminen ja hahmottaminen näkövammaisena eri tavoin kuin näkeväenä henkilönä → palveluiden kehittäminen
- Tulokset
  - Työn *kuvat* helpottavat näkevää henkilöä tiedostamaan ja ymmärtämään näkövammaisena näkemistä
  - *Ravitsemispalveluiden saavutettavuuden suosituslista* antaa suosituksia käytäntöön
  - Keskuspuiston ammattiopiston asiantuntijapalveluihin *koulutuspaketti* tiedottamiseen

# Menetelmät

- **Käytettävyyss- ja käyttäjätestit (Kuutti & ym. 2006; Sinkkonen & ym. 2006; Laurea/Vilkki 2008)**
  - tutkimuskohteet: kaksi oppilaitosta ja henkilöstöravintolaa, yksi palvelukeskus
  - kohdejoukot: näkövammaiset opiskelijat 17 ( $M=21$  vuotta), näkövammaiset työssäkäyvät 11 ( $M=35$  vuotta), näkövammaiset ikäihmiset 8 ( $M=78$  vuotta)
  - asiantuntijat mukana: esteettömyysasiamies, ravintolapäälliköt, näönkäyttö, informaatikko (it-ala), kuntoutusohjaaja, kehittämisspäällikkö
- **Etnografia (Hirsjärvi & Hurme 2001; Hyysalo 2006)**
  - oma havainnointi, päiväkirjamerkinntät, eri tallenteet
  - kuvatallenteet (Dickey & ym. 2005 )
- **Teemahaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2001; Hyysalo 2006; Sinkkonen & ym. 2006)**

---

# Teemahaastattelut

1. Ruokalistan lukeminen
2. Linjastossa toimiminen
3. Ruokasalissa liikkuminen
4. Astioiden palauttaminen
5. Asiakaspalvelija, asiakaspalvelu
6. Muuta

# Näkemisen haasteet ja ongelmat!

- näkeminen, ongelmat ja ratkaisut



# Näkövammat: harmaakaihi

KIRKAS NÄKYMÄ



HARMAAKAIHI –NÄKYMÄ  
mykiön samentuma



# Näkövammat: diabetes

KIRKAS NÄKYMÄ



DIABETES  
RETINOPATHIA

näöntark./sokeritasapainon vaih.



# Näkövammat: silmänpohjan ikärappeuma

KIRKAS NÄKYMÄ

MAKULA DEGENERAATIO  
silmänpohjan ikärappeuma  
verkkokalv. kesk.osien rappeuma



# Näkövammat: Silmänpainetauti

KIRKAS NÄKYMÄ



SILMÄNPAINETAUTI –NÄKYMÄ  
kohonnut silmänpaine aih.  
näköhermon toim. muutoksia  
→ näkökentän supistuminen



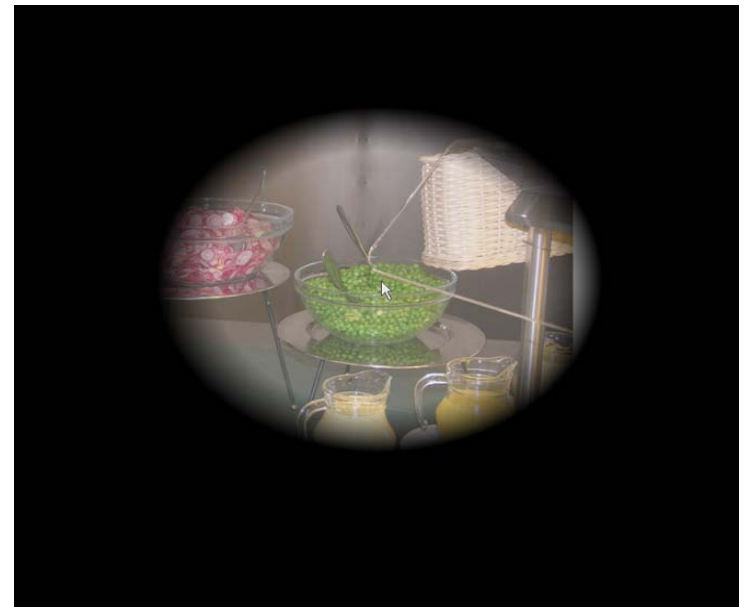
# Näkövammat: Retinitis Pigmentosa

## KIRKAS NÄKYMÄ



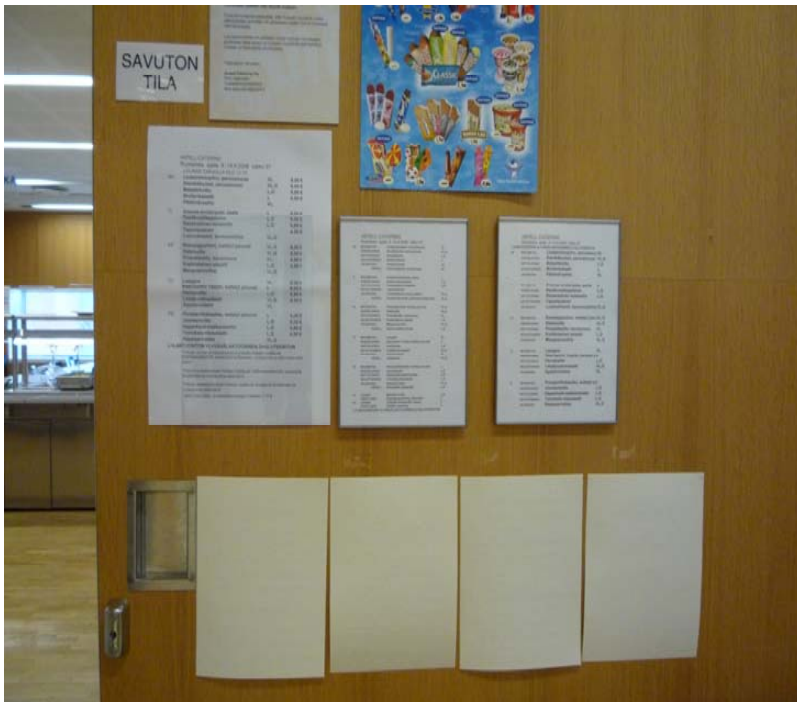
## RETINITIS PIGMENTOSA

eli verkkokalvon  
pigmenttisurkastuma:  
kaventunut näkökenttä



# Ruokalistat

- Isoteksti, pisteet, kontrastit, paikka, tausta, koko



# Linjastossa toimiminen:

- tarjoilu eri tasoissa, tuotteen hahmottaminen

## KIRKAS NÄKYMÄ



## MACULA DEGENERAAATIO näkökenttäpuutokset



# Linjaston aistitarjouma!

- väritys, materiaalit, selkeys, häikäisy, valaistus



# Leipäpöytä

- leivän leikkaus, suojaus, korit eri laaduille



# Juomalasit

- muoto, kontrasti, väritys, käteen sopivuus



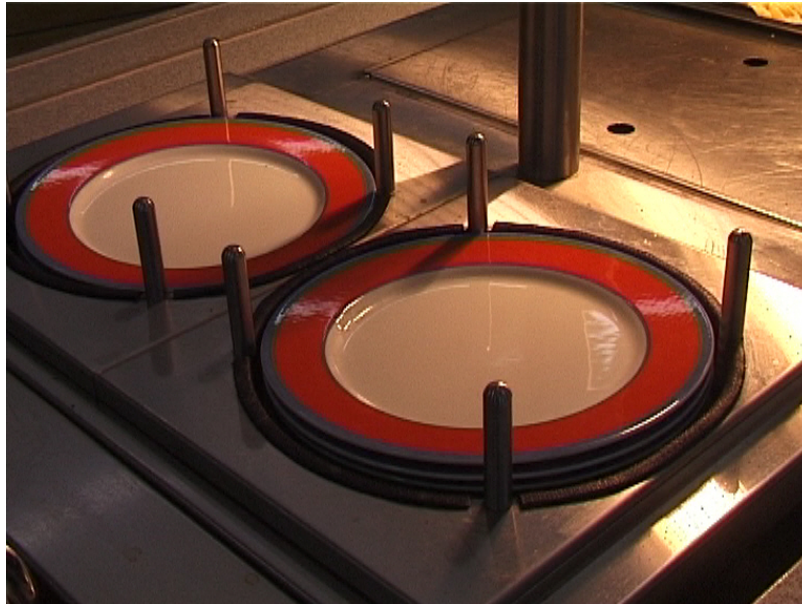
# Juomalasit

- paikka, pinottavuus, juomalasiteline



# Astiat

- valinta, koko, väritys, sopivuus



# Katteet

- taustaväriyty, valaistus, paikat



# Katteet

- vÄrit, kontrastit, valaistus ja hÄikÄisy



# Kahvipiste

KIRKAS NÄKYMÄ



RETINITIS PIGMENTOSA



# Kahvipiste

SILMÄNPAINNE ELI GLAUKOOMA    DIABETES RETINOPATHIA



# Ruokasalissa liikkuminen

- opasteraidat lattiassa tai lamppurivi katossa ohjaavat



# Ruokasali

- värit, kalusteiden paikat, ikkunoiden sijainnit



# Ruokasali

- värit, muodot, koot, kalusteiden muodot ja mallit



# Astioiden palautus (huom. kohti äänimajakkaa!)

KIRKAS NÄKYMÄ

DIABETES RETINOPATIA



# Asiakaspalvelija

- työvaatteet, värit, läsnäolo

## KIRKAS NÄKYMÄ



## GLAUKOOMA -NÄKYMÄ



# Asiakaspalvelu

- asiakkaan huomaaminen, avoin suhde asiakkaaseen

## KIRKAS NÄKYMÄ



## HARMAKAIHINÄKYMÄ



---

## Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että toteuttaessa ravitsemispalveluita:

- ❑ Näkövammaisille ja näkeville auttavat samat asiat kohti saavutettavaa palvelua.
- ❑ Ota suunnittelu- ja toteutusvaiheeseen mukaan eri alojen asiantuntijat ja työskentele yhteistyössä.
- ❑ Tieto näkemisestä auttaa ja kehittää ravitsemisalan henkilöstön työelämävalmiuksia.

---

Tänään, huomenna, ylihuomenna  
**Esteetön palvelu - tyytyväinen asiakas!**



---

# Kiitos!

Yhteystiedot:

[Heli.Valli@keskuspuisto.fi](mailto:Heli.Valli@keskuspuisto.fi)

[www.keskuspuisto.fi](http://www.keskuspuisto.fi)

09 - 51108257

050 502 5020

- Baraban, R. 1994. Designing for the ADA. Spaces. Restaurant Hospitality. 1/1994, 111 – 112.
- Dickey, R. & Neubig, G. & Gorczowski, K. & Bender, F. 2005. VIS Visual Impairment Simulator, versio 1,0b –ohjelma 4/2005. Viitattu 15.4.2008. <http://vis.cita.uiuc.edu/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hyppönen, H. & Ojala, M. & Utriainen, E. (toim.) 2000. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. 13/2000. Käyttäjät – Tuotesuunnittelun rasite vai resurssi? Käsityksiä modernin teknologian erilaisista käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja teknologian esteettömästä käyttäjälähtöisestä suunnittelusta. Stakes.
- Hyvärinen, L. 1991. Silmät ja näkeminen. Pohjoismaiden käsikirja no 12. Suomen kuurosokeat ry. Helsinki.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Jokiniemi, J. 1998. Toimiva ympäristö jokaiselle. heikkonäköiset henkilöt arvioimassa rakennettua ympäristöä. Teknillinen korkeakoulu. Arkkitehtiosasto. Teknillisen korkeakoulun arkkitehtiosaston julkaisuja 1998/48. Sosiaali- ja terveydenhuollon tekniikan ja rakentamisen instituutti SOTERA.
- Jokiniemi, J. 2007. Kaupunki kaikille aisteille. Moniaistisuus ja saavutettavuus ympäristössä. Teknillisen korkeakoulun arkkitehtiosaston tutkimuksia 2007/29. Kaupunkisuunnittelu. Multiprint Oy.Espoo.
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Korkeakoulusarja. Talentum. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Lambert, P. 2005. Hankkeelle kirjoitussuunnitelma. KeVer –verkkojulkaisu. 4/2005
- Lambert, P. 2007a. Interventionistinen kirjoittaminen ammattikorkeakoulujen kehittämishankkeissa. Tutkijan oma tutkimusmatka käsitteen mallintamiseksi. KeVer –verkkolehti 3/2007.
- Lambert, P. 2007b. Kirjoittamisen uudet välineet ammattikorkeakouluissa. Julkaistu Ammattikasvatuksen aikakauskirjassa nro 2 (9) 2007, 15 -26.
- Lambert, P. 2008a. Kirjoittaminen osana moniäänistä hanketoimintaa. Viitattu 1.2.2008. [www.osaaja.net](http://www.osaaja.net)
- Lappalainen, S. & Hynninen, P. & Kankkunen, T. & Lahelma, E. & Tolonen, T. (TOIM.). 2007. Etnografia metodologina. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.
- Lepola, R. & Pulkkinen, I. & Raivio, L. & Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 2001. Asiakaspalvelu. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Malm, M. & Matero, M. & Repo, M. & Talvela, E-L. 2006. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. WSOY. Helsinki.
- Marshall, S. 2006. ADA Checklist for Hotels and Motels - American Foundation for the Blind. Ensuring Accesss to Service and Facilities by Customers Who Are

- Blind, Deaf-Blind, or Visually Impaired. The Americans with Disabilities Act Communications Accomodation Project. Toimittaneet/Prepared by Govermental Relations Group 6 American Foundation for the Blind. 3/2006, 1- 11.
- Nurminen, R. 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopion yliopisto. Sarja: Kuopion yliopiston julkaisuja. E. Yhteiskuntatieteet.
- Näkövammaisten Keskusliitto ry 2008a. Näkövammaisuuden määrittely. Viitattu 29.3.2008.  
[www.nkl.fi/tietoa/maarittely.htm](http://www.nkl.fi/tietoa/maarittely.htm)
- Näkövammaisten keskusliitto ry 2008b. Kun kohtaat näkövammaisen. Viitattu 30.7.2008.  
[www.nkl.fi/tietoa/kohtaaminen.htm](http://www.nkl.fi/tietoa/kohtaaminen.htm)
- Näkövammaisten Keskusliitto ry 2008c. Näkövammaisen opastaminen. Viitattu 30.7.2008.  
[www.nkl.fi/tietoa/opastaminen.htm](http://www.nkl.fi/tietoa/opastaminen.htm)
- Näkövammaisten keskusliitto ry 2008d. Näkövamman aiheuttajia. Viitattu 30.7.2008.  
[www.nkl.fi/tietoa/aiheuttajat.htm](http://www.nkl.fi/tietoa/aiheuttajat.htm)
- Ojamo, M. 2005. Rekisteröityjen Näkövammaisten asema vuonna 2000. Näkövammarekisteri. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Näkövammaisten Keskusliitto ry. Näkövammaisten Keskusliiton julkaisuja 1/2005. S-paino Oy. Helsinki.
- Ojamo, M. 2007. Näkövammarekisterin Vuosikirja 2006. Stakes. Näkövammaisten keskusliitto ry, Oy Trio-Offset Ab. Helsinki.
- Perry, S. 2007. Meet the Talking menu. Spaces. Desingning for the ADA. Business Week Online 6/21/2007, 1.
- Poussu-Olli, H. & Keto, L. 1999. Perustietoa näkövammaisuudesta, näkövammaisten opetuksesta ja koulutuksesta. Painosalama Oy. Turku.
- Retinitis-yhdistys ry 2008. Tutkimuksesta käytäntöön ohjelma/abstraktit. 15. Retina Internationalin maailmankongressi Finlandia-talo. Helsinki 4. – 5.7.2008. Yleisöluennot. Silmänpohjan ikärappeuma. Silmänpohjan ikärappeuman kehittyminen. Luennoitsija Kaarniranta, K. Kuopion yliopisto, kliininen laitos, silmätautien yksikkö. Heikkonäköisen apuvälineet. Luennoitsija Leinonen, M. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri, silmätautien klinikka.

- Sinkkonen, I. & Kuoppala, H. & Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Sivonen, S. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä: Laadun kehittäjän käsikirja. Muu tekijä Kaj Työppönen. Helsinki: Efeko ICC- Canon. Kuntatalo.
- Strauss, K. 1999. On the Menu. Nation's Restaurant News. UNITED States. 02/01/99, 2.
- Suominen, M. 2000. Ruokalistasuunnittelun opas. Vanhustyön keskusliitto. Vanhustyön keskusliiton ravitsemusprojekti 1999 – 2001. Vammalan Kirjapino Oy.
- The ADA & Customer Accessibility/Goverment & Legal/National Restaurant Association. 1999. Self-inspection checklist. Viitattu 17.6.2008. [http://www.restaurant.org/legal/law\\_ada.cfm](http://www.restaurant.org/legal/law_ada.cfm)
- Vanhanen-Nuutinen, L. 2006. Kirjoitussopimus yhdessä kirjoittamisen ohjaamiseen opetuksessa ja tutkimus- ja kehityshankkeissa. Julkaistu Kever-verkkolehdessä no 4/2006.
- Vanhanen-Nuutinen, L. 2008a. Työelämäläheinen yhteiskirjoittaminen. Viitattu 1.2.2008. [www.osaaja.net](http://www.osaaja.net)
- Vilpponen, M. 2007. Palvelutalojen valaistus. Suunnitteluohjeita ikääntyneiden asuinympäristöön. Innojok Oy.
- Julkaisemattomat lähteet
- Guillard, A. 2008. Keskustelut 2007 – 2008 aikana Laurean Gusto –henkkeesta. Laurea Leppävaara. Espoo.
- Guillard, A. & Vilkki, O. 2008. Posterisitys. Valtakunnalliset Ravitsemuspäivät 6. – 7.10.2008, Helsinki.
- Lambert, P. 2008b. Keskustelut 2007 - 2008 aikana HAAGA-HELIAN kirjoittamisen genren kehittämisestä ammattikorkeakouluissa -hankkeesta. Laurea Leppävaara. Espoo. Haaga-Helia. Helsinki.
- Rissanen, H-L. 2008. Keskustelut vuoden 2008 aikana hankkeessa kirjoittamisesta. Näkövammaisten Keskusliitto ry. Helsinki.
- Vanhanen-Nuutinen, L. 2008b. Keskustelut 2007 - 2008 aikana HAAGA-HELIAN kirjoittamisen genren kehittämisestä ammattikorkeakouluissa -hankkeesta. Laurea Leppävaara. Espoo. Haaga-Helia. Helsinki.
- Vilkki, O. 2008. Keskustelut 2007 – 2008 aikana Laurean käytettävyydestien kehittämisestä. Laurea Leppävaara. Espoo.