

# Palvelutalojen arkietiikkaa kartoittamassa

## Raportti Bioetiikan instituutin raatihankkeesta

*Bioetiikan instituutin hankkeessa järjestimme vuoden 2017 kevään ja syksyn aikana arkietiikan raateja kolmessa pirkanmaalaisessa palvelutalossa. Hankkeella halusimme käytännön kokeilujen kautta selvittää, voisivatko asukkaista, omaisista, hoitohenkilökunnasta ja vapaaehtoistyöntekijöistä koostuvat raadit toimia palvelutalojen arjesta nousevien eettisten kysymysten ratkomisen rakenteena. Raatien erityisenä tavoitteena oli nostaa esille palvelutalojen arkea elävien ihmisten ääni palvelutalon päätöksenteossa ja rutiineiden järjestämisessä. Avoimen keskustelun herättäminen ja ylläpitäminen osoittautui hankkeessa sekä antoisaksi että myös haasteelliseksi. Havaitsimme, että palvelutalon arjessa ääneen sanomattomia asioita on paljon ja yhteisen, siltoja rakentavan keskustelun kanaville on tilausta. Kokemuksemme pohjalta suosittelemme mallia, jossa palvelutalon keskeiset toimijaryhmät eli asukkaat, hoitajat, asukkaiden läheiset ja talon vapaaehtoiset saavat ensin käydä keskustelua omissa pienryhmissään, minkä jälkeen pienryhmien ajatuksia käsitellään yhteisessä, eri ryhmiä yhdistävässä tapaamisessa.*

Kotoa ympärivuorokautiseen hoitoon muuttaminen sattuu vanhan ihmisen elämässä usein aikaan, jolloin minäkuva on murroksessa. Vanhan ihmisen toimintakyky heikkenee hänen kehonsa ja mielensä muuttuessa normaalin ikääntymisen myötä. Saapuessaan palvelutaloon, jonka arjen raamit muodostuvat palvelutalon rutiineista, hoitokäytänteistä ja vahvoista roolituksista, saattaa vanha ihminen kohdata tilanteen, jossa hänen elämänmittainen identiteettinsä esimerkiksi ikänsä moottoripyöräilyä ja vaellusta harrastaneena entisenä veturimiehenä alkaa muuttua Martista passiiviseksi hoidettavaksi, jopa potilaaksi. Tällöin Martti alkaa myös muuttua persoonana näkymättömäksi.

Palvelutalojen toimintakulttuuri saattaa tietämättään vahvistaa vanhojen ihmisten näkymättömyyttä, vaikka Martin katoaminen näkyvistä persoonana ei varmastikaan ole tahallista. Vanhojen ihmisten näkymättömyys saattaa rutiinien ja tehokkuuden kielellä mitatussa palveluntuotannossa olla ikään kuin ”tuottamuksellista” eli ajattelemattomuudesta johtuvaa. Palvelutalon arkeen vaikuttaa samanaikaisesti useampia ryhmiä omine intresseineen (asukkaat, hoitajat, asukkaiden läheiset,

vapaaehtoiset), ja siihen päälle tulevat vielä viranomaisvaatimukset ja yleensä palveluja ostavan kunnan ohjeistukset. Yhteisiä tavoitteita ei välttämättä ole ollenkaan määritelty, jolloin toiminnan keskiössä oleva asukas saattaa ikään kuin pirstaloitua näyttämään erilaiselta eri toimijoiden suuntiin. Kokonaiskuva ihmisestä ja persoonasta voi silloin olla kadoksissa.

Päätimme Bioetiikan instituutissa kokeilla palvelutalojen arkitoimijoista muodostettavia raateja, jotka tukisivat asukkaiden pysymistä toiminnan keskiössä palvelutaloissa. Haimme ja saimme Miina Sillanpään säätiöltä apurahan tätä varten. Ajatuksenamme oli selvittää, millaisia ”eettisiä hankauksia” arjessa syntyy ja miten niitä mahdollisesti voisi käsitellä, jotta palvelutalon tosiasiallinen tarkoitus eli vanhojen ihmisten hyvän elämän edistäminen parhaiten toteutuisi. Keväällä 2017 asiaa tuummasimme ja pistimme toimeen, ja raatiprosessin jälkeen olemme ainakin hitusen paremmin perillä palvelutalojen arkisesta toimintalogiikasta.

## **Kolme palvelutaloa, kolme erilaista raatimallia**

Vuoden 2017 kestänyt hankkeemme ei niinkään ollut tutkimushanke, vaan tarkoituksemme oli kehittää palvelutalojen toimintaa yhdessä asukkaiden, henkilöstön, asukkaiden läheisten ja talojen vapaaehtoisten kanssa. Pyysimme mukaan Pirkanmaalta kolme palvelutaloa, joissa kokoonnuimme erilaisin kokoonpanoin pohtimaan talojen arkielämää, jokaisessa talossa 3–5 kertaa vuoden aikana. Kaksi taloista oli järjestöjen ylläpitämiä ja kolmas oli yksityisen palveluntuottajan toimintaa. Valitsimme kolme erikokoista ja hieman eri toiminta-ajatuksella toimivaa taloa, jotta meillä olisi mahdollisuus kokeilla erilaisia toimintatapoja. Suunnittelimme raatien pohjaksi kolme erilaista mallia, joita kutsuimme siilomalliksi, asukasmalliksi ja yhteisömalliksi. Kokeilimme kussakin talossa yhdenlaista raadin mallia.

Yksityisen palveluntuottajan talo oli asukasmäärältään pieni, joten siellä päätimme kokeilla mallia, jossa kaikki talon eri toimijaryhmät kutsuttiin yhteisiin tilaisuuksiin keskustelemaan (yhteisömalli). Paikalla olikin aina yhteensä 15–20 asukasta, heidän läheistään ja henkilökuntaan kuuluvaa. Täällä talon johto oli raateihin hyvin sitoutunut, mistä osoituksena oli esimerkiksi se, että meitä raatien pitäjiä odotettiin valmiiksi kokoontuneena hyvissä ajoin. Keskusteluissa ilmapiiri oli hyvä ja asukkaat ja läheiset uskalsivat nostaa esiin myös ikävämpiä kokemuksia, joita tosin oli hyvin vähän. Kommentit niin asukkailta, henkilöstöltä kuin läheisiltäkin olivat lähes järjestään positiivista. Meille selvisi, että talossa oli käyty sen perustamisesta lähtien tiivistä arvokeskustelua henkilökunnan kesken ja

arvot olivat kirkkaat jokaiselle. Talossa oli jo valmiiksi käytäntö, että kerran kuussa lauantaina järjestettiin yhteisökokous, johon olivat työntekijöiden ja asukkaiden lisäksi tervetulleita myös läheiset ja kaikki talossa piipahtavat ihmiset. Tästä talosta saimme paljon arvokasta tietoa käytännön kokemuksista kestävästä arkietiikan rakentamiseksi. Täällä oli mm. tapana pitää sähköpostitse yhteyttä asukkaiden läheisiin ja infota heitä vaikkapa asukkaalle tehdyistä lääkemuutoksista ja samalla kertoa muita kuulumisia. Johdon rooli hyvien ja luottamuksellisten suhteiden luomisessa oli ilmeinen. Keskustelimme raatiprosessin aikana talon kahden johtajan kanssa ja kuulimme monista hyvistä arki-käytännöistä, jotka nostivat kuin itsestään asukkaat toiminnan keskiöön. Yhtenä esimerkkinä se, että mikäli henkilöstö ruokaili tai kahvitteli yhdessä asukkaiden kanssa, se katsottiin työn tekemiseksi verrattuna siihen, että menisi henkilöstön sosiaaliloihin tauolle. Tämä talo antoi uskoa siihen, että palvelutaloista voi oikeasti tulla vanhojen ihmisten koteja. Koska täällä arvot olivat kirkkaat ja niitä toteutettiin ja eri toimijat olivat tyytyväisiä arjen sujumiseen, emme tehneet osallistujien kanssa kirjallista listausta kehitettävistä asioista.

Toinen järjestöjen ylläpitämistä taloista oli keskikokoinen (67 asukasta) talo, jossa oli sekä tehostettua palveluasumista että ryhmäkoti muistisairaille. Tehostettu palveluasuminen eroaa tavallisesta palveluasumisesta siten, että hoitohenkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti. Tässä talossa oli jo aiemmin kokoontunut asukkaiden ja läheisten ryhmä säännöllisesti talon sosiaalityöntekijän johdolla, joten jatkoimme sillä samalla porukalla. Tätä kutsuimme asukasmalliksi. Kokoonnuimme kolme kertaa pohtimaan palvelutaloa kotina kahdessa pienryhmässä, joissa siis oli asukkaita ja heidän läheisiään. Kokemukset arjen sujumisesta olivat pääosin myönteisiä. Kehitysideoiksi nostettiin mm. yhteisten tilojen parempi käyttö läheisten vierailuja ajatellen, ulkotilojen parempi hyödyntäminen, kahvin tarjoaminen vierailijoille (nyt maksavat kahvista), tavaravaihtopörssin järjestäminen taloon ja myöhäisempi asukkaiden iltatoimien aloittaminen varsinkin, kun tiedetään vieraan olevan tulossa. Tässä talossa toimimme lopputuotoksen kanssa siten, että kokosimme raatien pohjalta paperin kehitysehdotuksista ja toimitimme sen henkilökunnan käsiteltäväksi.

Kolmas talo oli suurin, yli sadan asukkaan hyvinvointikeskus, jossa oli suuren ryhmäkodin lisäksi tehostetun palveluasumisen asuntoja ja lähialueen ikäihmisille suunnattu päiväkeskus ja myös lyhytaikaista intervallihoidoa sitä tarvitseville. Täällä toimimme siten, että pidimme ensin omia keskusteluryhmiään kullekin ryhmälle erikseen, eli järjestimme omat keskusteluryhmänsä asukkaille, heidän läheisilleen, hoitajille ja vapaaehtoisille. Tämä oli niin sanottu siilomalli, jossa eristimme ryhmät ensin omiksi siiloikseen ennen ryhmien yhteen tuomista.

Siilomallin ryhmäkeskustelujen pohjalta kokosimme eri ryhmille tärkeitä asioita, joita sitten käsitteimme ryhmässä, jossa oli edustus kaikista aiemmista ryhmistä. Keskustelut sujuivat hyvässä hengessä, vaikka kriittisiäkin mielipiteitä kuultiin. Selvästi keskeisimmiksi arkea haittaaviksi ilmiöiksi nostettiin kaikissa ryhmissä tiedonkulun ongelmat ja tietynlainen kohtaamattomuus. Arjen yhteinen koordinaatio tuntui olevan hukassa, ja eri toimijaryhmät touhussivat tahoillaan kukin parhaan kykynsä mukaan. Hoitajat, läheiset ja vapaaehtoiset olivat asukkaiden kanssa tekemisissä erillisinä ryhminä, vaikka yhdessä tehden olisi saatu eniten aikaan. Omaisilla ei esimerkiksi välttämättä ollut kuvaa siitä, mitä heidän oli sallittua tehdä palvelutalossa vieraillessaan, jolloin paljon potentiaalia heitettiin hukkaan. Vapaaehtoiset kokivat, että he olisivat voineet esimerkiksi ulkoilla useampien asukkaiden kanssa, mikäli henkilökunta olisi valmistellut heille ulos lähtijöitä. Keskustelujen perusteella hoitajien jaksamista auttaisi jo pelkkä kiitoksen saaminen kollegoilta, esimiehiltä ja asukkaiden läheisiltä. Yhteisen tekemisen lisääminen tuntui olevan kaikkien ryhmien toiveena, joten siihen on jatkossa syytä kiinnittää erityistä huomiota.

Kolmannessa talossa kokosimme lopuksi pienryhmän siten, että siinä oli edustus kaikista aiemmista pienryhmistä. Me raatien moderaattorit olimme luonnostelleet aiempien pienryhmäkeskustelujen pohjalta julistuksen, johon olimme nostaneet selvästi esiin nousseita ajatuksia kehitysehdotuksen pohjaksi. Eri ryhmien edustajat kävivät yhdessä esityslistaamme kriittisesti läpi ja tässä yhteiskeskustelussa havaittiin, että eri toimijoilla oli palvelutalon arjen sujuvuudesta toisistaan poikkeavia näkemyksiä. Lopulta saatiin kuitenkin konsensus aikaan ja yhdessä kirjoitettiin tekstin liitteenä oleva julistus. (Olemme vaihtaneet julistukseen talon nimeksi ”Pirkan palvelutalo” talon anonymiteetin säilyttämisen vuoksi.)

Julistuksen kirjoittamiseen osallistuneiden kanssa päätimme, että julistus koetetaan saada näkyville seuraavaan keskusta pyörittävän yhdistyksen lehteen. Se jaettaisiin sekä nykyisille että tuleville yhdistyksen jäsenille, asukkaille, asukkaiden läheisille, vapaaehtoisille, henkilökunnalle ja hallituksen jäsenille. Ajattelimme, että julistus laitetaan talon ilmoitustaululle ja muihin mahdollisiin tiloihin. Lähetimme julistuksen talon johtajalle ja toivomamme levityskanavat sähköpostitse ja toivoimme hänen näkemystään asiaan. Saamamme tiedon mukaan julistusta on jaettu palvelutalossa ja se on myös käsitelty yhdistyksen hallituksessa. Julistusta tullaan myös käyttämään terveydenhuolto-oppilaitoksesta tulevien opiskelijoiden toimesta palvelutalon yhteisöllisyyden kehittämisessä.

## Raadeista avoimuutta ja positiivista värettä

Kehityshankkeemme on nyt loppunut ja on pohdinnan paikka. Eettisille raadeille tai vastaaville foorumeille on selkeästi tilausta palvelutaloissa ja varsinkin tehostetussa palveluasumisessa. Meille muodostui selkeä kuva siitä, että ääneen sanomattomia asioita on paljon ja yhteiselle keskustelulle on tarvetta. Kokemuksemme pohjalta suosittelemme mallia, jossa palvelutalon keskeiset toimijaryhmät eli asukkaat, hoitajat, asukkaiden läheiset ja talon vapaaehtoiset saavat ensin käydä keskustelua omissa pienryhmissään. Meistä näytti siltä, että tällaisissa pienryhmissä keskustelu oli vapaata ja ryhmän jäsenet myös voimaantuivat huomattavasti toisilla olevan samankaltaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Eri ryhmien edustajien tuominen yhteiseen loppuraatiin oli tärkeää kokonaiskuvan luomiseksi ja konsensuksen löytämiseksi. Jo se, että kaikki kokevat olevansa ”samassa veneessä” voi edesauttaa arjen sujumisen parantamisessa. Ihmisille oli valaisevaa myös huomata, että samasta asiasta voi ajatella hyvinkin eri tavoin näkökulmasta riippuen. Yhteisen loppulausuman kirjoittaminen koettiin siilomallin loppuryhmässä mielekkääksi ja se on todella tärkeää myös kehitysideoiden arkeen viemisen kannalta.

Positiivista värettä löytyy jo pinnan alta. Esimerkiksi hoitajissa on valmiutta kyseenalaistaa vallitsevia käytäntöjä ja monet omaiset ovat valmiita ottamaan suurempaa roolia perinteisesti hoitoinstituutioiksi ajatelluissa palvelutaloissa. Toisilleen vastakkaisiksi mielletyt laitoksen ja kodin käsitteet ovat kenties murtumassa ja silloin voi syntyä jotakin uutta, jossa kontekstin sijaan mietitään kaiken keskiössä olevaa vanhaa ihmistä. Silloin Martin mahdollisuus pysyä Marttina elämänsä loppuun asti vahvistuu varmasti. Myös Bioetiikan instituutin kehityshankkeella on tässä prosessissa oma roolinsa.

Haluamme nostaa lopuksi esiin raatitoiminnan kannalta keskeisen tärkeäksi nousseen asian eli palvelutalon johdon sitouttamisen. Pienimmässä talossamme johto oli erittäin sitoutunut toiminnan jatkuvaan kehittämiseen, ja heillä asiat olivat hyvässä mallissa. Keskikokoisessa talossa johto oli myös sitoutunut raatitoimintaan. Alun perin tarkoituksemme oli siellä vain keskustella arjesta jo olemassa olevan asukkaiden ja läheisten foorumin pohjalta ja sillä ikään kuin pohjustaa kahden muun talon raatia. Talon johto toi kuitenkin itse esiin halunsa saada keskustelut myös hyötykäyttöön, jolloin kirjoitimme anonyymisti tiivistelmän keskusteluista ja toimitimme sen henkilöstölle. Kysymme myöhemmin, kuinka asukkaiden ja läheisten näkemyksiä on hyödynnetty. Suurimman talon johdon sitoutuminen raateihin näytti jo matkan varrella välillä heikolta. Meidän paikalle tulomme eteen ei aina oltu nähty vaivaa etukäteen, vaan saimme toisinaan itse järjestää itsellemme tilan ja

dataprojektorin ja kysellä osallistujia paikalle tultuamme. Kerroilta pois jääneiden tilalle ei oltu etsitty korvaajia. Lisäksi saimme tietoa raatilaisten kirjoittaman julistuksen jatkovaiheista vasta kolmannen yhteydenottomme jälkeen.

Mielessämme on raatiajatuksen jalostaminen tulevaisuudessa. Juuri tällä hetkellä olemme sidottuja kukin omalle tahollemme, mutta raadeissa on todellista potentiaalia avata uudenlaisia kanavia keskustelukulttuurille, joka voisi sujuvoittaa palvelutalojen arkea. Tulevaisuudessa voisimme kokeilla nyt parhaaksi havaitsemaamme menetelmää eli siilomallia useammassa palvelutalossa, tällä kertaa talon johdon sitouttamisesta aloittaen. Siilomallin jatkokehittämisen lisäksi aloimme ideoida myös palvelutalojen arkietiikan vahvistamisen tuotteistamista jatkossa. Kokemuksemme mukaan palvelutalojen johdon olisi hyvä asettaa selkeät arvot toiminnalle. Henkilöstön arvoihin sitouttaminen vaatii aluksi paljon keskustelua ja aktiivista arvojen esillä pitämistä. Kun arvot on sisäistetty, ne huomataan hyödyllisiksi oman työn ohjaajiksi, jotka parhaimmillaan antavat mahdollisuuden joustaa työn tekemisen tavoissa päämäärästä tinkimättä. Esimerkiksi 3–4 arvotyöpajan vetäminen henkilöstölle alkaisi mitä todennäköisimmin konkretisoitua asukkaiden parantuneena elämänlaatuna.

Kaiken kaikkiaan raativuosi oli hyvin mielenkiintoinen ja opettavainen. Kiitämme Miina Sillanpään säätiötä raatien mahdollistamisesta. Työryhmässä ovat olleet mukana Heikki Saxén, Salla Saxén, Jari Pirhonen, Marjut Lemivaara ja Antti Sorri.

## LIITE: Raadin laatima julistus.

### **Meidän Pirkan palvelutalomme:**

*Me Pirkan palvelutalon asukkaat, hoitajat, asukkaiden läheiset ja palvelukeskuksen vapaaehtoiset olemme yhdessä pohtineet talomme toimintakulttuuria. Olemme laatineet joukon kehitysideoita, joita toteuttamalla Pirkan palvelutalosta voisi tulla entistä parempi paikka asua, työskennellä ja vieraillla. Haluamme luoda palvelutalostamme yhteisön, jossa kaikki viihtyvät ja paikan, jonka kaikki tuntevat omakseen. Tähän tavoitteeseen päästäksemme esitämme seuraavaa:*

- **Kiittämisen tärkeys**
  - *Kiitetään toinen toisiamme: asukkaat, työntekijät, johto, vapaaehtoiset, asukkaiden läheiset, opiskelijat. Jokainen voi pohtia, keitä kaikkia he voisivat itse kiittää.*
  - **Kiittäminen nostaa mielialaa eikä maksa mitään!**
- **Tiedonkulun kehittäminen**
  - *Lisätään mahdollisuuksien mukaan kaikille yhteisiä keskustelutilaisuuksia.*
  - *Tiedotetaan asioista aina uudelleen, jotta ne kulkeutuvat mahdollisimman moniin korviin.*
  - *Nimetään taloon sisäinen tiedonvälittäjä. Joku, jonka tehtävänä olisi kiinnittää huomiota tiedonkulkuun. Tähän pitäisi myös resursoida työaika. Keksitään hyvä nimi tiedonvälittäjälle, esimerkiksi yhteisötiedottaja. Jos kenelläkään ei ole selkeää vastuuta tiedonkulusta ja sen kehittämisestä, asia jää unohduksiin.*
  - *Tiedonvälittäjä voisi ottaa vastuulleen myös "läheisohjaajan" tehtävät, eli tutustuttaisi asukkaiden läheisiä taloon ja rohkaisisi heitä mukaan talon toimintaan. Hän voisi järjestää yhteisiä tuokioita läheisten ja asukkaiden kesken ja kutsua läheisiä mukaan esim. talossa järjestettäviin koulutuksiin ja luentoihin. Läheisohjaaja myös välittäisi muiden yhteistyökumppaneiden järjestämistä tapahtumista "täsmäiskuja" läheisille. Hienoa olisi, kun hän voisi toimia vielä asukkaan kuoltua hetken aikaa läheisten tukena, jos sellaiseen olisi tarvetta.*

- **Yhteisöllisyyden vahvistaminen**

- **Tilakysymykset:** Päiväkeskustilaa voi käyttää kolmen jälkeen esimerkiksi kahvin keittämiseen. Sieltä löytyy myös pelejä ja levyjä. Kabinetteihinkin voi tuoda vierailijoita. Kuntosali on käytettävissä. Tilojen käyttömahdollisuuksista tiedottaminen on tärkeää. Vierailijat ja asukkaat saavat ”vallata” tilaa itselleen.
- Iltaan on toivottu enemmän aktiviteettia.
- Läheiset voivat olla aktiivisesti mukana yhteisössä. He saavat myös käyttää yhteisiä tiloja ja järjestää vapaasti toimintaa. Esimerkiksi grilli on käytettävissä.
- Tutustutaan kaikki toisiimme: asukkaat, läheiset, henkilökunta, vapaaehtoiset. Mietitään, millaisia uusia keinoja voisi löytää paremmalle tutustumiselle.
- Juhlat ja tapahtumat ovat kaikille tärkeitä. Voisiko niitä olla joskus esimerkiksi myös alkuillasta? Tapahtumien kautta on hyvä mahdollisuus saada mukaan uusia ihmisiä, esimerkiksi läheisiä.
- Asukkaat toivovat, että henkilökunta rupattelisi heille enemmän niitä näitä.
- Yhteisöllistäminen ei ole helppoa. Tartutaan haasteeseen yhdessä.

- **Työntekijöiden ja vapaaehtoisten tukeminen**

- Hoitohenkilökunta toivoisi enemmän valtaa omaan työhönsä. Heidän ammattitaitoaan pitää kunnioittaa.
- Joskus on hyvä kyseenalaistaa omia toimintamalleja. Opiskelijat ravistelevat asioita positiivisella tavalla.
- Työnohjausta tarvitaan purkupaikkana työasioille.
- Yhteisiä palaverieita vapaaehtoisten ja työntekijöiden kesken.
- Ulkoilua toivotaan yhä lisää. Talvipukeutumista voisi nopeuttaa, jos on lämpimiä nopeasti puettavia vaatteita.
- Avoin keskustelukulttuuri on tärkeää. Johtoryhmän ja arjen hoitotyötä tekevän henkilökunnan kohtaaminen on tärkeää, jotta johto tietää, millaista hoitajien arki on. Voitaisiin miettiä, miten kohtaamisesta voisi parantaa, esimerkiksi miettimällä



*henkilökunnalle jotakin uutta äänikanavaa johtoryhmän rinnalle. Uskaltavatko tai voivatko hoitajat osallistua toiminnan järjestämiseen ja päätöksentekoon?*

- **Resurssit. Mihin asioihin keskustelijat ovat kokeneet tärkeiksi panostaa?**
  - *Päivällinen koetaan niukaksi. Erityisesti leikkeleitä on toivottu.*
  - *Asukkaiden kunto on huonontunut aiempaan verrattuna, mistä syystä toiminta vaikeutuu. Apuvälineiden määrä on lisääntynyt, mikä myös hidastaa asioita. Nämä asiat ovat tärkeitä ottaa huomioon.*
  - *Ajanpuute luo kohtaamattomuutta ihmisten välille. Ajanpuutteen piilottaminen ei kuitenkaan ratkaise ongelmaa. Se on tuotava esille avoimesti ja käsiteltävä.*
  - *Raharesurssit eivät ole ainoita resursseja. Pitää muistaa ajatella laajasti.*
- **Asioiden tärkeysjärjestyksen mielessä pitäminen**
  - *Asukkaat ovat toiminnan perustavin lähtökohta. Ihminen tulee ensin.*
  - *Asukkaalle rupattelu hoitajan kanssa voi olla joskus tärkeämpi päämäärä kuin esimerkiksi keittiön siivoaminen.*
  - *Jokainen saa käyttää maalaisjärkeä. Säännön taakse ei pitäisi voida mennä. Hoitajakin voi harkita, mikä työtehtävä on kiireessä tärkein sen sijaan, että yrittää tehdä kaiken puoliksi.*
  - *On voitava kyseenalaistaa myös sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja. Ne ovat tilannekohtaisesti tulkittavissa.*
  - *Kaikki saavat esittää uusia kehitysideoita! Pitää vaalia avoimuutta uusien ideoiden omaksumiseen.*

***Pirkan palvelutalo on asukkaita varten. Se on kaiken toiminnan lähtökohta.***

***Yhdessä henkilökunta, läheiset, vapaaehtoiset ja hallitus ovat asukkaita varten.***

***Pirkan palvelutalo olemme me.***