

Ikäihmiset kehittämässä Lohjan palvelutarjontaa



Hänninen, Essi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Ikäihmiset kehittämässä Lohjan palvelutarjontaa

Essi Hänninen
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2011

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tausta, tavoitteet ja tarkoitus	7
1.2	Opinnäytetyöprosessi	9
1.3	Tutkimuskysymys laadullisessa tutkimuksessa	10
2	Ikäihmisten palvelut kehittämiskohteena.....	11
2.1	Julkisten palveluiden suunnittelu ja kehittäminen	14
2.2	Palvelun laadun kokeminen.....	16
2.3	Ikäihmisten palvelujen laatusuositus	17
3	Tutkimuksen aineistonkeruun menetelmät ja tutkimustulosten esittely	18
3.1	Benchmarking kehittämistyön menetelmänä	18
3.2	Haastattelu menetelmänä	20
3.2.1	Asiantuntijoiden ryhmähaastattelu.....	20
3.2.2	Ikäihmisten teemahaastattelut	22
3.3	Persoonat palvelumuotoilun keinona	26
3.4	Ikäihmisten workshop	29
4	Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi	32
5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	32
	Lähteet.....	36
	Kuvat	38
	Liitteet	39
	Liite 1: Ideointimenetelmänä 8x8.....	39
	Liite 2: Ryhmähaastattelurunko	40
	Liite 3: Teemahaastattelurunko.....	42
	Liite 4: Teemahaastattelujen aineisto teema-alueittain.....	44
	Liite 5: Work shopin aineisto teema-alueittain	51

Essi Hänninen

Ikäihmiset kehittämässä Lohjan palvelutarjontaa

Vuosi 2011 Sivumäärä 52

Suomi on keskellä väestörakenteen muutosta: ikäihmisten määrä kasvaa jatkuvasti, ja kuntien täytyy keksiä uudenlaisia ratkaisuja ikäihmisten palveluille. Tämä opinnäytetyö on tehty Lohjan kaupungin toimeksiannosta, ja sitä tullaan hyödyntämään kehitettäessä ikäihmisille ja heidän omaisilleen yhden luukun periaatteella toimivaa palvelutoria Lohjan asiakaspalvelukeskukseen. Palvelutori pitäisi sisällään tiedottamisen erilaisista ikäihmisille tarjolla olevista kunnallisista, yksityisistä ja järjestöjen tarjoamista palveluista. Työn tavoitteena oli kerätä tietoa lohjalaisilta ikäihmisiltä siitä, millaisia palveluita he haluaisivat ikäihmisten palvelutorille, konkreettisesti Lohjan asiakaspalvelukeskukseen, sekä myös sähköiselle palvelutorille internetiin. Tutkimuskysymyksenä oli, kuinka ikäihmisten palvelutarjontaa voi kehittää Lohjalla. Ja lisäkysymyksenä oli, mitä palveluita ikäihmiset itse haluavat palvelutorille.

Ikäihmiset palvelujen kehittäjinä -aiheeseen liittyvät olennaisesti julkiset palvelut, ikäihmisten palvelut sekä palvelujen kehittäminen. Nämä käsitteet on avattu työssä, ja niitä on käsitelty tutkimusraportin tukena. Työssä on kerrottu myös tilastokeskuksen väestötutkimuksista koko Suomen ja Lohjan osalta.

Aineistonkeruun menetelminä käytettiin benchmarkingia, ryhmä- ja teemahaastatteluita sekä workshopia. Benchmarkingin avulla selvitettiin, millä tavalla esimerkiksi Tampereen Kotitori on järjestänyt ikäihmisten palvelut. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli selvittää lohjalaisilta palvelujen asiantuntijoilta ikäihmisten palvelujen nykytilaa. Seitsemää ikäihmistä haastateltiin, ja teemahaastattelujen tavoitteena oli selvittää mitä palveluita he haluavat palvelutorille, sekä miten he löytävät tarvitsemansa palvelut. Haastatteluaineistojen pohjalta luotiin kaksi service design -ajatteluun perustuvaa persoonahahmoa, Aino ja Reino. Heidän persooniinsa koottiin useimmin toistuvia piirteitä haastatelluista, ja niiden oli tarkoitus auttaa havainnollistamaan, millaisia palvelunkäyttäjiä Aino ja Reino olisivat. Lopuksi järjestettiin workshop, johon osallistui kahdeksan lohjalaista ikäihmistä, pieni opiskelijaryhmä, sekä asiakaspalvelukeskuksen työntekijöitä.

Ikäihmiset haluavat, että heille suunnatut palvelut ovat helposti löydettävissä. Sekä sähköisestä että konkreettisesta palvelutorista tulisi tiedottaa kohderyhmää, sillä nyt niiden olemassaolosta ei juurikaan tiedetä. Liikenteeseen toivotaan parannuksia etenkin joukkoliikenteen osalta, ja järjestötoimintaa toivotaan olevan enemmän. Ikäihmiset toivovat, että heille järjestettäisiin enemmän ohjelmaa, ja näistä tulisi tiedottaa selkeästi ja näkyvästi. Myös esimerkiksi KELA:an ja terveyspalveluihin liittyvissä asioissa voisi kunta tarjota apua ikäihmisille.

Kehitysehdotukset sähköiselle palvelutorille ovat muun muassa: hakutoiminto sivustolle, jotta palvelujen etsiminen helpottuu, keskustelufoorumi, jossa ikäihmiset voivat keskustella palveluista sekä lyhyet kuvaukset kaikista palveluista. Konkreettisella palvelutorilla voisi järjestää ikäihmisille suunnattuja infotilaisuuksia vaihtuvin aihein. Myös vertaistukikursseja toivottiin järjestettävän, aiheina esimerkiksi tietokoneen käyttö.

Asiasanat: ikäihmiset, julkiset palvelut, palvelujen kehittäminen

Essi Hänninen

How Elderly People Would Develop Services in Lohja

Year	2011	Pages	52
------	------	-------	----

Finland is in the middle of a demographic change: the amount of elderly people is continuously growing and municipalities have to establish new solutions to services for elderly people. This thesis was commissioned by the city of Lohja. It will be utilized when developing a one-stop service point for the elderly and their families to be located in the customer service center of Lohja. The service point provides information for elderly people about different kinds of services whether they are municipal, private or organizational services. The objective was to gather information from the elderly people in Lohja about the services they want to be available at the service centre and on the other hand on the service website on the Internet. The research question was: "How can the elderly services be developed in Lohja?" A sub-question was: "What services would elderly people like to have in the service point?"

Public services, services for elderly people and developing services are concepts that are essentially related to the topic of this thesis. These have been explained in this thesis. A population survey of Lohja and the whole of Finland have been presented to support the study as well.

Benchmarking, group interviews, theme interviews and workshop were used as data collection methods. Benchmarking was used to determine how for example Tampere's Kotitori has arranged services for the elderly. The purpose of the group interview was to examine what the elderly people's service situation is like in Lohja at the moment. Seven theme interviews were conducted with elderly people to find out what services they want and how they find the services that they need. Based on the material from the theme interviews two characters, Aino and Reino, were created to support the approach of service design. Their personalities were composed by collecting the most recurring features of the interviewees. The characters helped to illustrate what kind of example service users Aino and Reino would be. In addition a workshop was held to a few elderly people in Lohja. A small group of students and some employees of the service centre also attended the workshop.

Elderly people wish the services to be targeted to them so that they can be easily found. Both the internet and the service point should be marketed more since now their existence is barely known. People hope to see improvement, especially in public transport. They would also like to have more organizational activities. It is important that people know about events and services that are arranged for them.

Proposals for the development of the internet service are among other things the following: a website search engine so that finding the right services would become easier, a discussion forum where senior citizens could discuss the services and other topics, and also brief descriptions of all the services. Info sessions for the elderly could be held at the service centre on various topics. Peer support courses were hoped to be arranged as well on topics such as computer use.

Keywords: elderly people, public services, developing services

1 Johdanto

Suomessa väestön ikääntyminen on nopeaa. On ennustettu, että vuoteen 2030 mennessä Suomi on väestöllisesti Euroopan kolmanneksi vanhin kansakunta. Väestön ikääntymistä voidaan tarkastella joko yksilön tai koko väestön kannalta. Syntyvyyden kehitys on ollut ratkaiseva tekijä Suomen ikärakenteen kannalta. Sotavuosien jälkeinen syntyvyyden kasvu alkaa näkyä selvästi ikäihmisten määrän kasvuna. Toisen maailmansodan jälkeen ihmisille on myös tullut tilastojen mukaan elinaikaa lisää jopa 16 vuotta. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat väestön ikääntymiseen. Kun verrataan yli 65-vuotiaiden osuutta koko väestöön, ja heidän suhteellinen osuutensa kasvaa, puhutaan ikääntymisestä. (Väestön ikääntyminen on suhteellista 2011.)

Muurin (2008, 56) mukaan ikäihmisten toiveet ja vaatimukset palvelujen suhteen ovat kasvaneet. He haluavat itse vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin asioihin ja ratkaisuihin. Olsbo-Rusasen ja Väänänen-Sainion (2003, 8) mukaan myös ikäihmisten tulo- ja varallisuustasot kasvavat samanaikaisesti heidän vaatimustasonsa kasvun kanssa. Väestörakenteen muuttuminen lisää palvelujen tarvetta radikaalisti, ja myös erilaisten tukitoimien merkitys kasvaa. Toisaalta ikäihmisten kasvava varallisuus luo uudenlaisia mahdollisuuksia palveluratkaisuille. Myös teknologia tukee mahdollisuutta ikäihmisten pidempään kotona asumiseen.

Jotta kunnat pystyisivät reagoimaan oikealla tavalla väestörakenteen muutoksiin, edellytetään niiltä tietoista ikääntymispolitiikkaa. Ikäihmiset ja heidän omaisensa tarvitsevat neuvontapalveluja ikääntymiseen liittyen. He tarvitsevat tietoa esimerkiksi terveydestä ja sosiaalisista ongelmista, sekä apua palvelujen hankkimisessa. Keskeisimpiä ikäihmisten palveluja ovat omaishoidon tuki, kotihoito ja tukipalvelut, asumispalvelut sekä laitoshoido. (Neuvontapalvelut ikääntyneille 2011.)

Vanhuuseläkeiän mielletään alkavan Suomessa, kuten monessa muussakin maassa 65-vuotiaana. Yli 65-vuotiaista henkilöistä käytetään montaa nimitystä, kuten esimerkiksi vanhus, seniori, eläkeläinen ja ikäihminen. Olisi mielekäästä, että tiettyä ihmisryhmää kuvaava sana olisi mahdollisimman neutraali. Tässä työssä on käytetty nimitystä ikäihminen, kun puhutaan 65-vuotiaista ja sitä vanhemmista ihmisistä.

1.1 Tutkimuksen tausta, tavoitteet ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia palveluita lohjalaiset ikäihmiset haluavat, ja kuinka jo olemassa olevaa keskitettyä asiakaspalvelua Lohjalla voitaisiin kehittää. Työ käsittelee julkisten palvelujen kehittämistä ikäihmisten näkökulmasta, ja tutkimusta tullaan hyödyntämään toteutettaessa yhden luukun periaatteella toimivaa palvelukokonaisuutta Lohjan asiakaspalvelukeskukseen. Tämän toteutuessa ikäihmiset ja heidän omaisensa saivat tiedon kaikista heille suunnatuista palveluista yhdestä ainoasta paikasta, Lohjan asiakaspalvelukeskuksesta.

Asiakaspalvelukeskus sijaitsee kaupungintalo Monkolan yhteydessä, ja se palvelee tälläkin hetkellä myös kaupungin ikäihmisiä. Internetissä Lohjan ikäihmisiä ja heidän omaisiaan varten on olemassa sähköinen palvelutori (Kuva 1). Sen avulla ikäihmiset saavat tietoa erilaisista heitä kiinnostavista asioista, kuten liikenteestä ja liikkumisesta, terveyspalveluista sekä erilaisista järjestöistä. Tarkoituksena on myös kerätä tietoa siitä, millaisista palveluista palvelutorilla tulisi ikäihmisten mielestä tiedottaa.

Lohjan Laurea-ammattikorkeakoulun (myöhemmin Laurea) opiskelijat Riikka Manninen ja Essi Mäkelä ovat tehneet opinnäytetyössään yli 65-vuotiaiden lohjalaisten palvelutarveselvityksen. He kartoittivat tutkimuksessaan, johon osallistui 171 yli 65-vuotiasta, myös paikallisten ikäihmisten sähköistä asiointia. Mannisen ja Mäkelän (2010, 50) tekemästä tutkimuksesta selviää, että itse asiassa 60,4 % kyselyyn osallistuneista henkilöistä ei käytä internetiä ollenkaan.



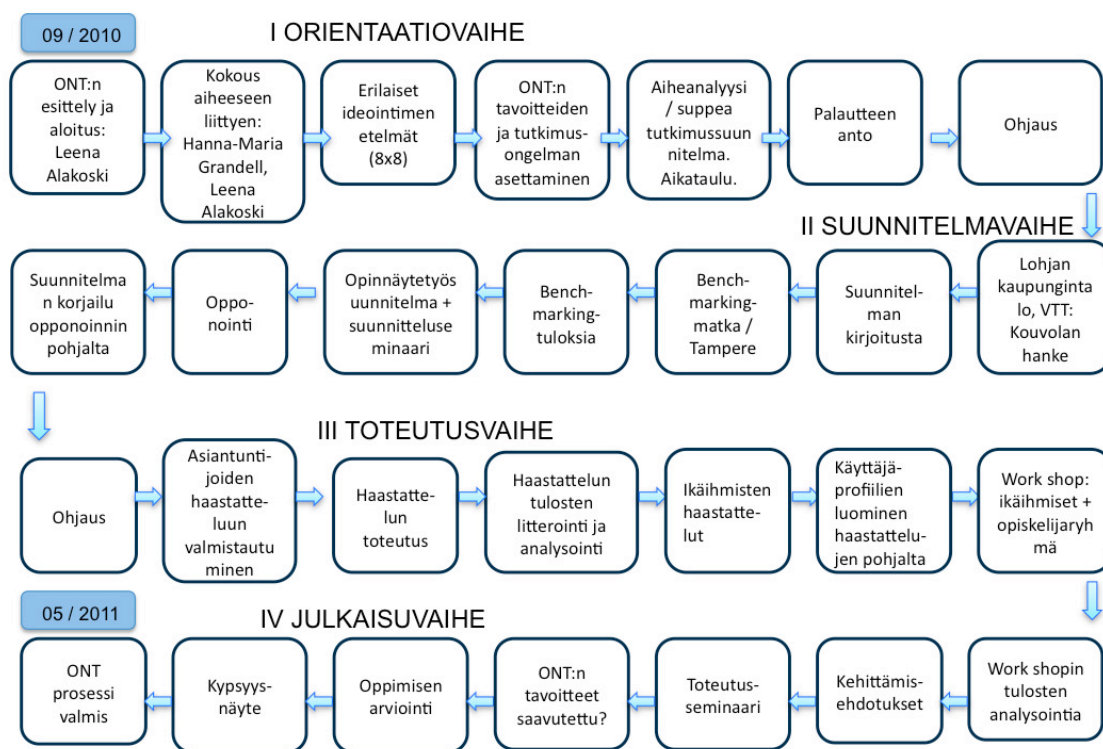
Kuva 1: Tämänhetkinen ikäihmisten sähköinen palvelutori internetissä. (Ikäihmisten palvelutori 2010.)

Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä ikäihmisten joukko kasvaa jatkuvasti, ja pelkkä palvelujen lisääminen ei riitä, vaan heidän avukseen tarvitaan kokonaan uusia palvelukonsepteja. Ikäihmisten palvelutori pitäisi sisältää ikäihmisille tiedottamisen heille tarjolla olevista sekä kunnallisista, yksityisistä että järjestöjen tarjoamista palveluista niin, että kukin voisi valita itselleen sopivan palvelukokonaisuuden ammattilaisen avustamana.

Työ on osa Potkua Palveluprosesseihin -projektia, jonka tarkoitus on kouluttaa kaupungin työntekijöitä prosessiajatteluun ja mallintaa kaupungin palveluprosesseja kehittämisen näkökulmasta. Projektissa myös selvitetään, minkälaiset mahdollisuudet Lohjan kaupungin eri toiminnoissa olisi sähköisen ympäristön käyttöönottoon, ja mitä kaikkea tämä edellyttäisi. Projektin yhtenä tavoitteena on luoda pysyvään käyttöön sähköinen ympäristö, jonka kautta kuntalaiset ja muut sidosryhmät voivat olla yhteydessä Lohjan kaupunkiin ja päättäjiin, ja kertoa ajatuksiaan kaupungin palveluihin ja niiden kehittämiseen liittyen. Yhtenä kehittämisnäkökulmana projektissa on ikäihmisten palvelutorin kehittäminen kaupungin asiakaspalvelukeskuksen toimesta. Projektin kestäminen päättyy vuoden 2011 loppuun asti. (Lohja laittaa potkua palveluprosesseihinsa 2010.)

1.2 Opinnäytetyöprosessi

Koko opinnäytetyöprosessi on nähtävissä kuvassa 2, josta selviää prosessin kulku vaiheittain alusta loppuun. Tutkimuksessa haluttiin käyttää useita aineistonkeruun menetelmiä, jotta aineistoakin saataisiin runsaasti. Menetelminä käytettiin benchmarkingia, ryhmä- ja teema-haastatteluita sekä workshopia. Orientaatio aloitettiin 8x8-ideointimenetelmällä (liite 1), jossa taulukon keskelle kirjataan keskeinen teema tai ongelma, ja sille keksitään kahdeksan näkökulmaa. Näille taas keksitään kahdeksan uutta näkökulmaa. Tällä tavalla kyseiselle ongelmalle saadaan mahdollisimman paljon erilaisia näkökulmia, ajatuksia ja ideoita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 147.) Tutkimuksessa on hyödynnetty myös olemassa olevaa materiaalia vastaavista projekteista, kuten Tampereen kotitorista, benchmarking-menetelmää apuna käyttäen. Lisäksi on käytetty hyväksi muita valmiita aineistoja, kuten esimerkiksi Tilastokeskuksen väestötutkimuksia koko Suomen ja Lohjan osalta.



Kuva 2: Opinnäytetyön prosessikaavio

Asiantuntijoiden ryhmähaastatteluun osallistui neljä lohjalaista palveluammattilaista. Haastattelun aiheena oli Lohjan ikäihmisten palvelujen nykytila ja kehittäminen. Ryhmähaastattelun avulla saatiin aikaan paljon keskustelua aiheesta ja ryhmässä vallitseva dynamiikka ohjaili keskustelua. Tällä tavalla analysoitavaa materiaaliakin tuli paljon. Haastattelun tavoitteena oli selvittää Lohjan ikäihmisten palvelujen nykytilaa ja saada ideoita asiantuntijoiden näkö-

kulmasta palvelujen kehittämiseen. Ryhmähaastattelusta kerrotaan tarkemmin luvussa 3.2.1, ja haastattelurunko on työn liitteenä (liite 2).

Koska tässä tutkimuksessa oli tärkeää kuulla juuri ikäihmisten mielipiteitä, päätettiin tehdä heille teemahaastatteluja. Yhteensä seitsemää ikäihmistä haastateltiin aiheena ikäihmisten palvelut Lohjalla. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää ikäihmisten omia mielipiteitä heille suunnattujen palvelujen toimivuudesta, ja saada heiltä itseltään ideoita siihen, kuinka palveluja voisi kehittää. Haluttiin myös selvittää, mistä palveluista olisi heidän mielestään tärkeää tiedottaa palvelutorilla. Haastattelujen pohjalta luotiin kaksi persoonaa, joista kerrotaan enemmän luvussa 3.3. Teemahaastattelun tulokset löytyvät luvusta 3.2.2, ja teemahaastattelurunko on tämän työn liitteenä (liite 3).

Lisäksi järjestettiin workshop, johon kutsuttiin lohjalaisia ikäihmisiä. Workshopin tarkoitus oli jalostaa jo syntyneitä ajatuksia vielä pidemmälle. Se toteutettiin yhteistyössä Lohjan Laurean opiskelijaryhmän kanssa osana heidän asiakkuus-opintojaksoaan. Yhteyshenkilönä työpajan järjestämisessä toimi Lohjan Laurean liiketalouden yliopettaja. Luvussa 3.4 käydään läpi workshopia tarkemmin, ja sen tulokset on taulukoitu teema-alueittain (liite 5).

1.3 Tutkimuskysymys laadullisessa tutkimuksessa

Tutkimuskysymykseksi muodostui: Kuinka ikäihmisten palvelutarjontaa voi kehittää Lohjalla? Lisäkysymyksenä on seuraava: Mitä palveluita ikäihmiset itse haluavat palvelutorille? Opinnäytetyön muoto on tutkimuksellinen, mikä tarkoittaa sitä, että työn avulla pyritään selvittämään ja tutkimaan ilmiöitä, sekä etsimään ja selittämään merkityksiä ja löytämään ratkaisuja. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 134) mukaan tutkimuksen tarkoitus voi olla joko kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava. Tämän tutkimuksen strategia on kartoittava tapaustutkimus, jolle tyypillistä on muun muassa yksittäisen tapauksen tai tapausjoukon valinta, tapauksen tutkiminen yhteydessä ympäristöönsä sekä aineiston kerääminen esimerkiksi haastattelumetodia käyttämällä. Kartoittavassa tapaustutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit, niiden selvittäminen ja kehittäminen. Tapaustutkimukselle tyypillistä on, että käytetään monia eri menetelmiä, jotta saadaan syvälinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. (Moilanen ym. (2009, 57.) Tämän tutkimuksen tapauksen muodostaa palvelutorin palvelukokonaisuus.

Hirsjärvi ym. (2007, 157 - 160) toteavat, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on oikean elämän kuvaaminen. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on ihmisen suosiminen tiedonkeruun lähteenä. Kun sekä tutkijana että tutkittavana on ihminen, ovat tutkimuksen lähtökohdat erittäin tärkeitä. Havainnoimalla ja haastatteleamalla tutkija voi luottaa omiin kokemuksiinsa tutkittavasta, ja ihminen sopeutuu myös joustavasti vaihteleviin tilanteisiin. Laadulli-

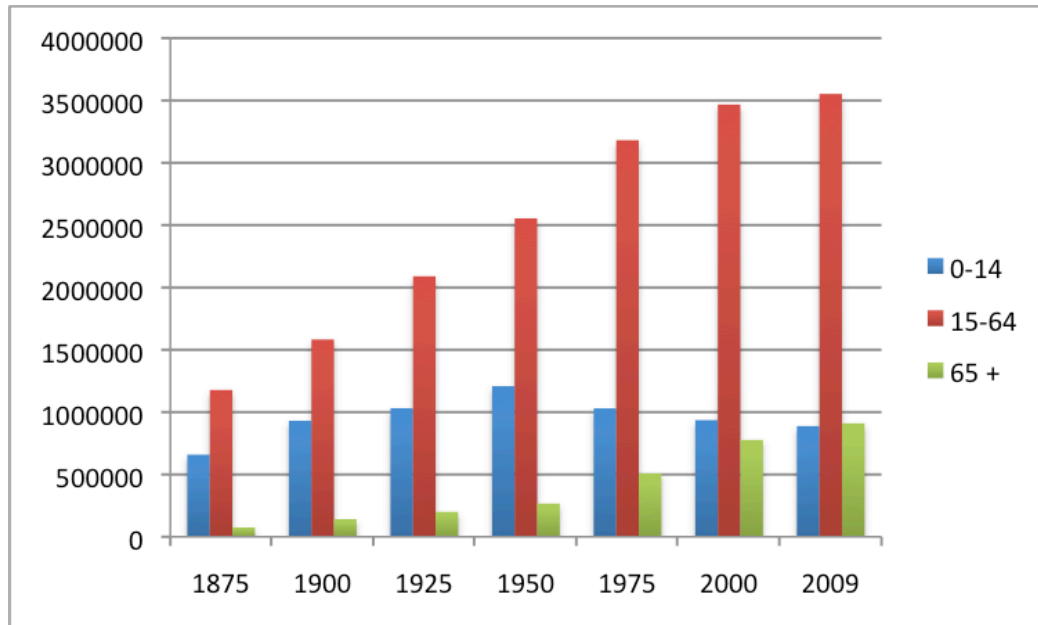
selle tutkimukselle on myös ominaista, että tutkimussuunnitelma muotoutuu jatkuvasti. Koska tutkittavana on ihminen, saattaa tutkimukseen tulla muutoksia, joihin täytyy reagoida tilanteen vaatimalla tavalla. Tuomen ja Sarajärven (2009, 150) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus ymmärtää tutkimuskohteena olevia ilmiöitä tutkittavien näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen aineistosta ei ole tarkoitus tehdä yleistäviä päätelmiä. Kuitenkin yksittäisen tapauksen tarkka tutkiminen näyttää sen, mikä on merkittävää ja usein toistuvaa, kun ilmiötä tarkastellaan yleisemmällä tasolla.

2 Ikäihmisten palvelut kehittämiskohteena

Palvelujen käyttö on ihmisille tuttua ja usein päivittäistä. Palvelun käsitteellä on monia määrittelyjä. Se ei ole ilmiönä yksinkertainen, mikä hankaloittaa sen yksiselitteistä määrittelyä. Palvelun ominaisuuksia ovat muun muassa, että se on aineeton teko tai tekojen sarja, ja se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. (Grönroos 1998, 50 - 51.) Palveluja ei voi varastoida eikä patentoida, ja ne ovat luonteeltaan heterogeenisiä eli vaihtelevia. Asiakas itse osallistuu palvelun tuottamisprosessiin käyttäessään palvelua. Vaikka palvelut ovat aineettomia, niihin liittyy usein joitakin tavaroita tai esineitä. (Ylikoski 1999, 17 - 26.) Esimerkiksi terveyspalveluissa lääkäri käyttää stetoskooppia kuunnellessaan potilaan sydänääniä.

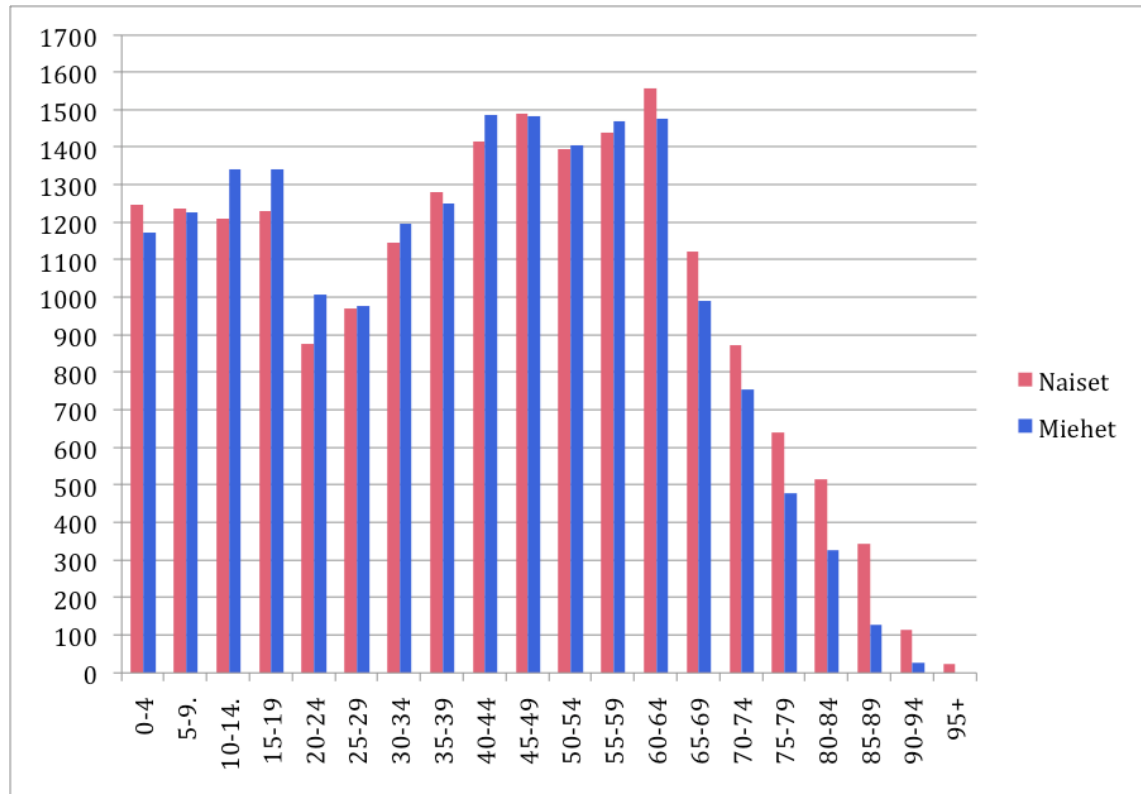
Palveluja voidaan luokitella monella tavalla. Tässä tapauksessa on perusteltua luokitella palvelut julkisiin ja yksityisiin palveluihin, jotka taas voidaan jakaa edelleen sen mukaan, onko kyseessä voittoa tavoittelematon organisaatio vai voittoa tavoitteleva organisaatio. Kunnalliset terveyskeskukset ja seurakunta ovat esimerkkejä voittoa tavoittelemattomista, eli non-profit organisaatioista. Taloudelliset päämäärät eivät ole keskeisiä non-profit organisaatioiden toiminnassa, toisin kuin yrityksissä, eli voittoa tavoittelevissa organisaatioissa. (Ylikoski 1999, 27.)

Erilaisten palvelujen tarve ja kysyntä kasvavat väestön ikääntyessä. Ikäihmisille palveluja kehitettäessä tulisi ottaa huomioon ikääntymisestä johtuvat erilaiset muutokset. Palvelujen käytössä on kyse asiakkaan kyvyistä ja haluista. Ikäihminen saattaa esimerkiksi haluta käyttää internetin sähköistä palvelutoria, mutta ei kykene siihen huonon näkönsä takia. Voi myös olla, että ikäihminen kykenisi käyttämään internetiä, mutta hänellä ei ole kiinnostusta tai halua siihen. Näihin kykyihin ja haluihin voidaan vaikuttaa tekemällä palveluista mahdollisimman käyttäjälähtöisiä. Kun on kyse ikäihmisten palveluista, täytyy miettiä myös esimerkiksi palvelujen fyysistä saavutettavuutta. Palvelujen kehittämisessä tulisi kattaa kaikki osa-alueet terveydestä ja hyvinvoinnista liikenteeseen ja liikkumiseen. (Jakosuo 2010, 25.)



Kuva 3: Koko maan väestö iän mukaan vuosina 1875 - 2009. (Väestö iän mukaan vuosina 1875-2009. 2010.)

Kuvasta 3 voi huomata, kuinka yli 65-vuotiaiden määrä on vuonna 1875 ollut vain 3,9 prosenttia koko maan väestöstä, kun taas vuonna 2009 se on ollut jo 17 prosenttia. Ikäihmisten määrä on siis yli nelinkertaistunut 134 vuoden aikana. Sosiaali- ja terveydenhuoltomenojen on odotettu kasvavan erittäin korkeiksi, kun suuret ikäluokat saavuttivat eläkeiän 2010-luvun lopulla. Kuntien on kehitettävä jokin ratkaisu tilanteeseen. Kasvava ikäihmisten joukko sekä heidän omaisensa tarvitsevat paikan, josta hakea tietoa ja neuvontaa ikääntymiseen liittyvissä asioissa. Ikäihmisiä ja heidän omaisiaan koskevan tiedon löytyminen yhdestä paikasta edistää ikäihmisten hyvinvoinnin kasvua ja säästää kustannuksia. (Helander 2006, 21.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän selvityksen mukaan vuonna 2008 ikäihmisille suunnattu neuvontakeskus oli joka neljännessä kunnassa Suomessa (Neuvontapalvelut ikääntyneille 2011).

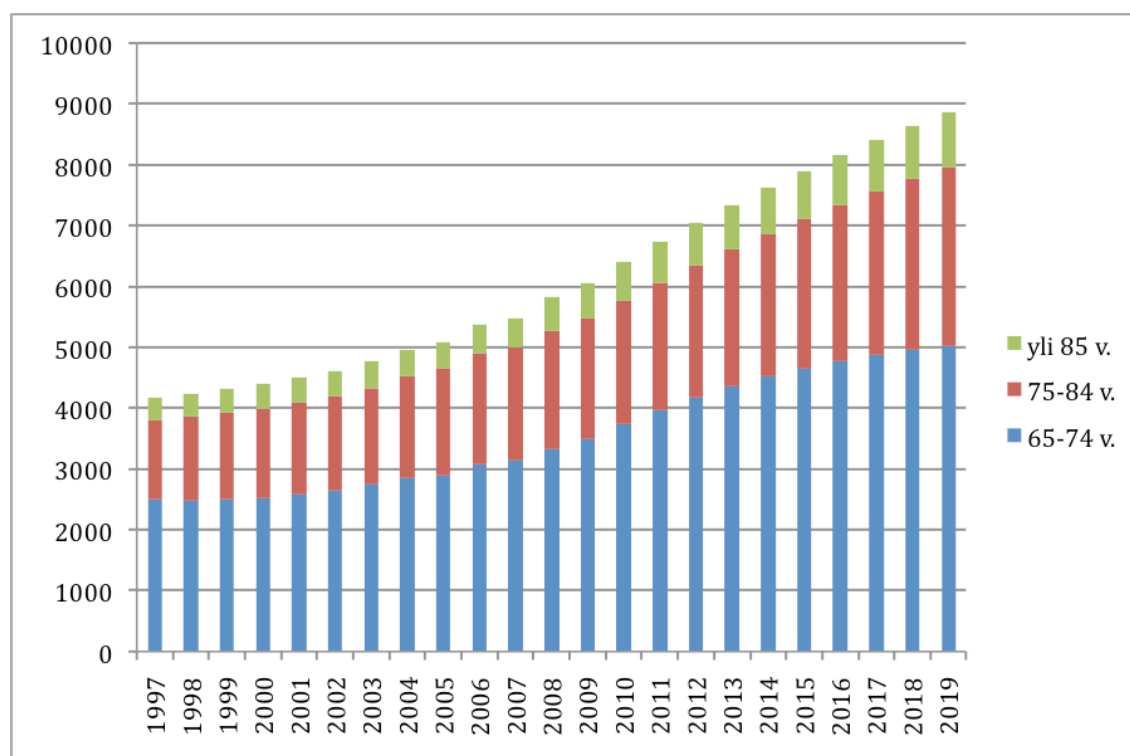


Kuva 4: Lohjan asukkaiden ikärakenne vuonna 2010 (Väestö - Lohjan kaupunki 2011.)

Lohja on läntisellä Uudellamaalla sijaitseva kaupunki, jossa oli asukkaita vuoden 2010 helmikuussa 39 398. Vastaavasti vuoden 2002 helmikuussa asukkaita oli 35 575. (Väestö - Lohjan kaupunki 2011.) Joulukuussa 2007 asukkaita oli 37 352, joista 14,7 prosenttia oli yli 65-vuotiaita. Tämä selviää Kuntien järjestämät vanhusten palvelut 2007 -Kuntaliiton verkkojulkaisusta (Sjöholm 2009, 15), jonka tiedot perustuvat Tilastokeskuksen tilastoon kuntien ja kuntayhtymien taloudesta ja toiminnasta sekä Stakesin Sotka-tietokantaan. Kuvassa 4 näkyy Lohjan asukkaiden koko ikärakenne sukupuolen mukaan vuonna 2010, jolloin yli 65-vuotiaita oli yhteensä 6 357. Kuvan mukaan suurin ikäryhmä on 60 - 64 -vuotiaat, jotka saavuttavat eläkeiän muutaman vuoden kuluessa.

Lohjalla kodinhoitoapua vuoden 2007 aikana saaneita yli 65-vuotiaiden kotitalouksia oli yhteensä 431, joka on 85,5 prosenttia kaikista kodinhoitoapua saaneista kotitalouksista. Tuki- palveluita vuoden aikana saaneiden yli 65-vuotiaiden lukumäärä oli 441, joka on 91,3 prosenttia kaikista asiakkaista. Omaishoidon tuella vuoden aikana hoidettuja yli 65-vuotiaita taas oli yhteensä 64. Omaishoidon tuki oli silloin 14 euroa asukasta kohden. Vanhusten palveluasumisasiakkaita oli vuoden 2007 lopussa Lohjalla yhteensä 136, joista tehostetun palveluasumisen asiakkaita oli 129. Vanhainkodin vanhusten laitoshoidossa oli vuoden lopussa yhteensä 57 asiakasta. Nettokustannukset olivat sosiaali- ja terveystoimella vuonna 2007 yhteensä 2 641 euroa asukasta kohden. Ikäihmisten laitospalvelut olivat 53 euroa, ja kotipalveluiden

nettokustannukset 84 euroa, kun taas muut vanhusten ja vammaisten palvelut 218 euroa asukaasta kohden. (Sjöholm 2009, 14, 23, 31.)



Kuva 5: Eläkeikäiset Lohjalla vuosina 1997 - 2009, sekä ennuste vuoteen 2019 (Väestö - Lohjan kaupunki 2011.)

Eläkeikäisten määrän kasvusta Lohjalla on tehty ennuste vuoteen 2019 (Kuva 5). Sen mukaan yli 65-vuotiaiden määrä kasvaisi kymmenessä vuodessa 2 807 henkilöllä, ja olisi vuonna 2019 yli kaksinkertainen vuoteen 1999 verrattuna.

2.1 Julkisten palveluiden suunnittelu ja kehittäminen

Grönroos (1998, 100) toteaa, että palveluja tulisi suunnitella vähintään yhtä huolellisesti kuin tuotteitakin. Niiden suunnitteluun tulisi kiinnittää paljon enemmän huomiota ennen niiden tuottamista, jos palvelun taso halutaan säilyttää hyvänä ja johdonmukaisena. Jos palveluja ei suunnitella huolellisesti, seuraa laatuongelmia, ja odotetun palvelun ja koetun palvelun välille syntyy kuilu. Kinnusen (2003, 42, 44) mukaan uutta palvelua suunniteltaessa on ensisijaisen tärkeää ottaa huomioon asiakkaan tarpeet. On otettava mahdollisimman aikaisessa palvelun kehitysprosessin vaiheessa selvää asiakkaan tarpeista ja toiveista. Ilman huolellista selvitystyötä lopullinen palvelu saattaa olla hyvinkin kaukana siitä, mitä asiakas haluaa. Haastattelu on hyvä tapa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden selvitykseen, mutta siinä voi tulla esille myös

uusien ongelmien. Jotta haastateltavan ajatukset saataisiin parhaiten esiin, ovat kvalitatiiviset haastattelut suositeltavimpia.

Julkisten palvelujen kehittäminen on välttämätöntä, ja sen tärkeydelle on monta syytä. Grönroosin (1987, 26 - 27) mukaan kolme keskeisintä syytä ovat toiminnan tehostuminen, asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja henkilöstön työmotivaation paraneminen. Jotta tuottavuus paranee, palvelujen kehittäminen tulisi ymmärtää strategisena ja kokonaisvaltaisena muutoksena organisaatiossa, eikä vain pinnallisena yksittäisenä prosessina. Se, että asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun, on itsestäänselvyys. Lähtökohtana tulisi luonnollisesti olla se asia, että julkiset palvelut ovat asiakkaita varten, eikä tosin päin. Jakosuo (2010, 25) mukaan käyttäjälähtöisellä suunnittelulla on hyvin suuri merkitys juuri julkisissa palveluissa, joissa palveluiden tilaajat ja maksajat eivät useinkaan ole palveluiden lopullisia käyttäjiä.

Palvelujen kehittämisellä voidaan tarkoittaa täysin uuden palvelun kehittämispohjaista suunnittelua tai jo olemassa olevan palvelun systemaattista parantelua. Tässä tutkimuksessa palvelujen kehittämisellä tarkoitetaan lähinnä jälkimmäistä määritelmää. Käyttäjälähtöinen palvelujen kehittäminen tarkoittaa prosessia, jossa suunnitelmat ja toiminta perustuvat lopukäyttäjän tarpeisiin ja palvelulle lisäarvoa tuottaviin tekijöihin. Käyttäjälähtöinen palvelujen suunnitteleminen on monimutkainen prosessi, johon vaikuttavat useiden eri tekijöiden vaatimukset. Palvelua suunniteltaessa käyttäjä on etusijalla, mutta myös asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien tarpeet on huomioitava. (Kinnunen 2003, 52, 64.)

Kinnusen (2003, 29-31) mukaan haastavaa palvelujen kehittämisessä on niiden erityispiirteiden vaikutus kehittämisprosessiin. Koska palvelutilanteeseen vaikuttavat aina sekä asiakas että ulkoiset olosuhteet, palvelua ei voida täysin suunnitella etukäteen. Lisäksi palvelu muotoutuu vielä suunnittelun jälkeenkin, jolloin siihen tehdään tarvittaessa pieniä käytännön parannuksia. Palvelun suunnittelua vaikeuttaa myös se, ettei sitä voida kunnolla testata etukäteen. Usein testaus jätetään tarkoituksella tekemättä, sillä kilpailijoiden on helppo kopioida palveluita. Sitä, onko palvelu onnistunut vai ei, on loppujen lopuksi hankala määritellä.

Palvelut ovat aineettomia, mikä tarkoittaa sitä, että niiden suunnittelukaan ei ole aikaan tai paikkaan sidottua. Näin ollen palveluja voidaan synnyttää, siirtää ja muokata nopeasti, ja niiden tuotantoprosessi voi olla esimerkiksi sosiaalisen median avustamaa. (Makkula 2010, 72.) Jotta olemassa olevaa palvelua voidaan kehittää, on tiedettävä, mitä kehitettävää palvelussa on. Kuten palvelujen suunnittelu, myös niiden kehittämisprosessi tulisi aloittaa selvittämällä, vastaako palvelu asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin ja onko palvelun laadun toivottu taso saavutettu. Selvitysten tavoitteena on ennen kaikkea saada selville, tuottaako palvelu asiakkaalle jotain arvoa. Jotta tämä saataisiin selville, tulee verrata asiakkaan palvelusta

saamia hyötyjä hänen tekemiinsä taloudellisiin ja toiminnallisiin uhrauksiin. (Kinnunen 2003, 52.)

2.2 Palvelun laadun kokeminen

Tavaroiden laatu on helppo määrittää: se muodostuu niiden teknisistä ominaisuuksista, toteaa Grönroos (1998, 64). Palvelujen laadun määrittäminen sen sijaan on ongelmallista, sillä asiakas kokee sen hyvin yksilöllisesti. Asiakas osallistuu usein aktiivisesti palvelun tuotantoprosessiin, ja asiakkaan ja palvelun tuottajan välille syntyy vuorovaikutustilanteita. Näihin tilanteisiin sisältyy niin sanottuja totuuden hetkiä. Laadulla on kaksi ulottuvuutta: Asiakkaalle ei ole tärkeää ainoastaan palvelun lopputulos, eli tekninen laatu, vaan myös itse palvelukokemuksella, toiminnallisella laadulla on merkitystä. Esimerkiksi ikäihminen saa palvelutuotteena hiustenleikkuun. Valmis kampaus kuvaa tällöin teknistä lopputulosta, ja hiustenleikkuutapahuma palveluntuottajan suorittamana kuvaa toiminnallista ulottuvuutta. Vaikka ikäihminen olisikin tyytyväinen palvelun lopputulokseen, hän ei ole välttämättä tyytyväinen palveluntarjoajan toimintaan.

Laadukkaaksi koetulle palvelulle on esitetty kuusi kriteeriä käytettävissä olevien tutkimusten tuloksia yhdistelemällä. Kriteereiksi ovat muodostuneet ammattitaito, maine ja uskottavuus, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus sekä normalisointi. Lopullinen asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu ennako-odotusten ja varsinaisten kokemusten arvioinnista organisaation imagon muovaamana. (Grönroos 1998, 111.) Ikäihmisten palveluissa hyvä laatu tarkoittaa sitä, että työyhteisöissä on tarkistettu ja otettu huomioon vanhusten odotukset ja palvelutarpeet, sekä myös muiden tahojen, kuten omaisten, päättäjiä ja lainsäädännön, odotukset ja vaatimukset. Hyvän, laadukkaan palvelun syntyminen vaatii sitoutumista niin työntekijöiltä, johdolta kuin päättäjiltäkin. (Laatu vanhustyössä 2011.) Kuvassa 6 näkyy, mistä tekijöistä palvelun laatu muodostuu.



Kuva 6: Tekijät, joista palvelun laatu muodostuu (mukaillen Grönroos 1983, 33)

Kaivo-oja (2010, 51) selventää, kuinka ihmiset kokevat palvelut kokonaisvaltaisesti. Tällöin asiakaskokemus ei muodostu ainoastaan yksityiskohdista, vaan palvelun kokonaisuudesta. Kuten sanottu, vaikka kokonaisuus muodostuu juuri palvelun yksityiskohdista, eivät esimerkik-

si kampaajalla käynnin asiakaskokemukset perustu pelkästään lopputulokseen, vaan siihen vaikuttavat myös esimerkiksi asiakaspalvelijan käytös, ympäristön tunnelma ja istuimen mukavuus. Asiakas arvioi palveluaan siis kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen (engl. customer experience) perusteella. Asiakkaan asiakaskokemuksista luomat mielikuvat syntyvät juuri palvelukokonaisuudesta, ei palvelun yksityiskohdista.

2.3 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus

Ikäihmisten palvelujärjestelmän pohjana on perustuslakiin kirjattu oikeus kansalaisten riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Ikäihmisten on pitkään nähty massana, jolla on samanlaiset palveluntarpeet ja voimavarat. Asiakaslähtöisyys on ikäihmisten palvelujen kehittämisen avainsana. Asiakaslähtöisen ajattelutavan mukaisesti palvelut räätälöitäisiin ikäihmisten yksilölliset tarpeet ja muuttuvat elämäntilanteet huomioonottaen. Tällainen palvelujärjestelmä kunnioittaisi myös ihmisen yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta, mutta edellyttäisi käytännönläheistä yhteistyötä organisaatioiden välillä ja saumatonta palvelukokonaisuutta. (Kankare & Lintula 2004, 31-32.)

Vuonna 2008 uusittu ikäihmisten palvelujen laatusuositus on valmisteltu yhdessä Suomen Kuntaliiton ja Stakesin kanssa. Siinä on otettu huomioon muun muassa toimintaympäristön muutokset sekä kunta- ja palvelurakennemuutokset. Laatusuositus auttaa kuntia kehittämään paikallisia ikäihmisten palveluita yhteistyössä kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja kuntalaisten kanssa. Se painottaa asiakkaiden ja omaisten osallistumismahdollisuuksien lisäämistä palvelujen kehittämisprosesseihin. Laatusuosituksen tavoite on edesauttaa ikäihmisten terveyttä ja yleistä hyvinvointia sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Sitä voivat käyttää hyväkseen kuntien ja yhteistoiminta-alueiden päättäjät kehittäessään ja arvioidessaan ikäihmisten säännöllisesti käyttämiä sosiaali- ja terveyspalveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisu 2008, 3.)

Laatusuosituksessa halutaan parantaa palvelun laatua ja vaikuttavuutta kolmella osa-alueella: hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja palvelurakenteen kehittäminen, henkilöstön määrä, osaaminen ja johtaminen sekä asumis- ja hoitoympäristöt. Keskeisille ikäihmisten palveluille on asetettu valtakunnalliset tavoitteet, joiden pohjalta kunnat asettavat omat tavoitteensa. Suosituksessa painotetaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, ehkäisevän toiminnan ja kotona asumisen tärkeyttä sekä kattavaa palvelutarpeen arviointia. Suosituksen mukaan monipuoliseen palveluvalikoimaan kuuluvat ennen kaikkea neuvontapalvelut ja muut ehkäisevät ikäihmisten palvelut. Laatusuosituksella on tärkeä osa ikäihmisten palvelujen kehittämisessä. Kun laatusuosituksessa esitetään konkreettisia tavoitteita laadun kehittämiseksi, niitä myös pidetään käyttökelpoisina. Suositusten toimeenpanoa kunnissa voidaan tukea erilaisilla kouluksilla ja suositusten keskeisten tavoitteiden toteuttamiseen liittyvillä hankkeilla. Laa-

tusuositusten tavoitteet toivotaan saavutettavan vuoteen 2012 mennessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008, 3-4.)

3 Tutkimuksen aineistonkeruun menetelmät ja tutkimustulosten esittely

Tässä tutkimuksessa on käytetty hyväksi sekä jo olemassa olevaa aineistoa, kuten esimerkiksi virallisia Tilastokeskuksen väestötutkimuksia ja aiempien tutkimusten tuottamaa materiaalia, että itse kerättyä tutkimusaineistoa. Aineistonkeruun menetelminä käytettiin benchmarkingia, teema- ja ryhmähaastatteluja, sekä workshopia.

Luvuissa 3.1 - 3.4 käsitellään erikseen jokainen aineistonkeruun menetelmä, ja esitellään myös kyseisiä menetelmiä apuna käyttäen kerätyt aineistot. Lisäksi esitellään tutkimustulokset ja analysoidaan aineistoja soveltamalla kahta aineiston analysointimenetelmää: teemoittelua ja tyypittelyä. Aineistosta on pyritty etsimään tutkimusongelman kannalta olennaiset asiat, ja niihin liittyen pyritty valitsemaan sopivia sitaatteja. Tyypittelyä on käytetty persoonia muodostettaessa.

3.1 Benchmarking kehittämistyön menetelmänä

Ojasalo ym. (2009, 163) selvittävät benchmarkingia yhtenä kehittämistyön menetelmänä. Kun tehdään benchmarkingia eli vertailuanalyysia, tutkitaan usein menestyvää organisaatiota tai toimintaa ja pyritään hyödyntämään ja ottamaan oppia jo toimivista ja hyväksi havaituista malleista. Hämäläisen ja Kaartinen-Koutaniemen (2002, 10) mukaan benchmarkingiin liittyy aina oleellisesti vertaaminen, vertailu ja kiinnostus siihen, miten muut toimivat. Se voi olla esimerkiksi suoritteita vertaavaa, parhaita käytänteitä omaksuvaa, yhteistyöhakuista, sisäistä tai pelkästään prosesseihin keskittyvää. Benchmarkingin kohteina voivat olla esimerkiksi kilpailijayritykset tai eri toimialojen organisaatiot, joilta halutaan ottaa oppia.

Benchmarking aloitetaan määrittämällä oma kehityksen kohde, ja etsimällä sille sopiva vertailukumppani, josta voi ottaa oppia. Tämän jälkeen alkaa järjestelmällinen tiedonkeruu, ja selvitys siitä, miksi ja missä asioissa vertailtava organisaatio on onnistunut paremmin. Tietoa voi kerätä esimerkiksi vierailukäynnillä vertailukohteeseen. Tätä varten on hyvä määritellä etukäteen havainnoitavat asiat ja kysymykset kohteeseen liittyen. Saatuja tuloksia tulkitaan kriittisesti ja sovelletaan omaan toimintaan mahdollisuuksien mukaan. (Ojasalo ym. 2009, 163.) Benchmarking valittiin yhdeksi menetelmäksi, sillä sen avulla saadaan hyvä tietoperusta jo olemassa olevista vastaavista toteutuksista. Vierailulla havainnoitiin Tampereen kotitorin toimintaa, otettiin selvää siellä tarjottavista palveluista sekä haastateltiin Ikäpisteen neuvojana työskentelevää Päivi Kemppeistä. Ensin oli tarkoitus tehdä benchmarking-vierailut kahteen kohteeseen: Oulu 10 sekä Tampereen Kotitoriin. Ouluun matkustaminen ei kuiten-

kaan onnistunut, ja sieltä saatu materiaali oli hyvin vähäistä, minkä takia Oulu 10 päätettiin jättää kokonaan pois benchmarkingista. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan Tampereen Kotitorista, sekä esitellään tehdyn benchmarkingin tuloksia.

Tampereen kotitori on ikäihmisille ja heidän omaisilleen tarkoitettu neuvonta- ja palvelupiste, jonka kautta voidaan järjestää esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palveluiden käyttöönotto. Se toimii yhteistyössä kaupungin eri toimialojen, yksityisten yritysten sekä kolmannen sektorin kanssa. Kotitori pyrkii löytämään asiakkaan tarpeiden kannalta parhaan mahdollisen palvelukokonaisuuden, ja se myös hoitaa kaikki käytännön järjestelyt yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaan osuus on yritetty tehdä mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helpoksi. Kotitori toimii myös internetissä, josta asiakas löytää paljon tietoa ja jossa hän voi myös kysyä mieltään askarruttavista asioista. Kysymyksiin luvataan vastaus viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kotitorin ja Ikäpisteen perustaminen lähti liikkeelle Tampereen eläkeläisneuvoston valtuuston aloitteesta vuonna 2002, ja se avattiin asiakkaille vuonna 2009. (Tampereen kotitori, 2010.) Benchmarking-vierailu Tampereen Kotitoriin toteutettiin 11.11.2010. Tilanteessa tehtiin muistiinpanoja käsin.

Kotitorin yhteydessä toimii myös ikäihmisille suunnattu Ikäpiste, joka on keskittynyt neuvontaan ja ohjaukseen. Ikäpisteen toiminnasta kertoi asiakasneuvoja Päivi Kemppainen. Ikäpisteen henkilökunta ei tee kotikäyntejä, mutta käy esimerkiksi seniorikerhossa puhumassa ikäihmisille suunnatuista palveluista ja heitä koskevista asioista. Ikäpisteessä ihmistä ohjataan kädestä pitäen, ja hänen ehdoillaan. Lomakkeiden täyttämässä autetaan paljon, ja neuvotaan mihin lomake palautetaan. Tarvittaessa lomakkeet toimitetaan oikealle taholle kaupungin sisäisellä postilla. Ikäpisteessä on saatavilla tietoa lomakkeiden ja esitteiden muodossa muun muassa seuraavista aihepiireistä: asuminen, seurakuntien vanhustyö, sotaveteraanit ja invalidit, muisti, omaishoito, tuetut lomat, eläkeläiset, vammaispalvelut sekä KELA:n lomakkeet. (Kemppainen 2010.)

Ikäpisteessä järjestetään eri alojen asiantuntijavastaanottoja joka kuukausi, ja ne ovat olleet erittäin suosittuja. Vertaistukiohjausta esimerkiksi matkapuhelimen käytöstä antaa ikäihmisten neuvontaan erikoistunut Tampereen ATK-seniorit Mukanetti ry. Yhteistyötä tehdään myös Tampereen kuuloyhdistyksen kanssa, ja Ikäpisteessä voi kuukausittain esimerkiksi käydä vaihdattamassa kuulolaitteensa paristot tai puhdistuttamassa laitteen. Pirkanmaan Muistiyhdistys järjestää Ikäpisteessä muistineuvontaa, ja siellä vastataan myös veteraanikuntoutusta koskeviin kysymyksiin. Jos ikäihminen tarvitsee lainopillisia neuvoja, häntä auttaa lakimies, jolta voi varata henkilökohtaisen ajan esimerkiksi testamentti- tai edunvalvonta-asioissa. Myös liikunnanohjaajien kanssa tehdään yhteistyötä. (Kemppainen 2010.)

3.2 Haastattelu menetelmänä

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 34) mukaan haastattelu on erittäin yleinen aineistonkeruun menetelmä. Se on hyvä tapa saada tietoa tutkittavaa itseään koskevista asioista. Haastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto: Sillä on tavoitteet, ja sen avulla on tarkoitus saavuttaa luotettavaa ja tarpeellista tietoa. Haastattelu on myös hyvin joustava menetelmä, sillä siinä ollaan jatkuvassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, mikä mahdollistaa keskustelun suunnan ohjailun ja hallinnan. Lisäksi haastatteluaiheiden järjestystä voidaan säädellä haastattelun kuluessa, ja esittää tarkentavia kysymyksiä improvisoiden. (Hirsjärvi ym. 2007, 202.)

Haastattelujen analysointi alkaa aineiston purkamisella ja litteroinnilla. Haastatteluissa aineistoa syntyy yleensä hyvin paljon, joten sen purkaminen vie aikaa. Aineisto tulee lukea moneen kertaan ja sitä kannattaa luokitella ja yhdistellä. Aineiston kanssa työskentely on tärkeää, jotta se tulisi mahdollisimman tutuksi, ja sitä olisi helpompi tulkita onnistuneesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138, 144.) Seuraavissa luvuissa kerrotaan sekä ryhmä- että teema-haastatteluista menetelmänä, perustellaan miksi juuri ne on valittu tähän tutkimukseen, ja lopuksi esitellään haastatteluiden tuloksia.

3.2.1 Asiantuntijoiden ryhmähaastattelu

Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 373 - 374) toteavat, että asiantuntijahaastattelussa kiinnostuksen kohteena ei useinkaan ole henkilö itse, vaan häntä haastatellaan, jotta saadaan hänellä olevaa tietoa. Haastateltavat valitaan usein sen perusteella, mikä heidän instituutionaalinen asemansa, tai muu osallisuutensa tutkimusprosessiin liittyen on. Toisin kuin yksilöhaastattelu, ryhmähaastattelu on yleistynyt tutkimusmenetelmänä vasta viime aikoina. Sekä Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 61) että Ruusuvuoren ym. (2010, 213) mukaan ryhmähaastattelu on enemmän keskustelunomainen kuin yksilöhaastattelu, ja sen lähtökohtana on vuorovaikutus haastateltavien kesken sekä ryhmädynamiikka. Sitä on erityisen hyvä käyttää silloin, kun halutaan saada selville haastateltavien yhteinen kanta johonkin tiettyyn ajankohtaiseen kysymykseen. Ryhmähaastattelun etuna on myös, että sen avulla saadaan nopeasti tietoa usealta eri vastaajalta. Haastattelijan tehtävänä on enemmänkin keskustelun aikaansaaminen ja sen ohjaaminen oikeaan suuntaan, eikä niinkään yksittäisten kysymysten esittäminen. Tässä tutkimuksessa ryhmähaastattelua käytettiin asiantuntijoiden haastattelussa, sillä tarkoituksena oli luoda tilanne, joka on kaikin puolin tehokas, ja josta saadaan mahdollisimman paljon irti. Säästettiin myös aikaa ja rahaa, kun koottiin asiantuntijat yhteen.

Asiantuntijoiden ryhmähaastattelu toteutettiin 21.12.2010, ja haastattelurunko löytyy tämän työn liitteenä (liite 2). Haastatteluun osallistuivat seuraavat henkilöt: Outi Nyman, Tiina Liimatainen, Benita Öberg sekä Pia Riihioja. Haastatteluun osallistujat valittiin toimeksiantajan ehdotuksesta, ja valintaan vaikutti heidän asiantuntemuksensa aiheesta. Haastattelun teemat syntyivät tutkimuksen tavoitteesta. Ensisijaisena tavoitteena oli kuitenkin selvittää, mikä on palvelujen nykytila Lohjalla, ja mitä asiantuntijat ovat palveluista mieltä. Haastattelussa käytettiin apuna äänen tallenninta, lehtiötä ja haastattelurunkoa. Sen aikana muistiin kirjoitettiin tärkeimpiä asioita, ja kuunneltiin lopuksi haastattelu kokonaisuudessaan nauhalta ja litteroitiin pääkohdat. Haastattelutilanne kesti kokonaisuudessaan 1 tunti 20 minuuttia. Seuraavissa kappaleissa esitellään haastatteluun osallistuneet henkilöt sekä käydään läpi haastattelun tärkeimpiä pääkohtia ja esiin nousseita asioita.

Outi Nyman toimii yritysneuvojana ja projektipäällikkönä Lohjan yrityskeskuksessa. Hänen neuvontansa piiriin kuuluvat hyvinvointi- ja hoiva-alojen yritykset. Lohjan yrityskeskus (LYKES) tekee kaupungin kanssa tiivistä yhteistyötä palvelujen koordinoimisessa oikeille tahoille. Vuorovaikutteinen toiminta LYKESIN ja Lohjan kaupungin sekä sen yrittäjien ja muiden toimijoiden välillä on tärkeää, jotta osataan vastata kysyntään niin palvelujen tuottamisessa ja hankkimisessa kuin niistä tiedottamisessakin Lohjan alueella. Oikean tiedon saaminen ja koordinoiminen on hyödyksi kaikille osapuolille ja se optimoi kustannuksia. Tiina Liimatainen on työskennellyt Lohjan kaupungin palveluksessa 20 vuotta, ja viimeiset 14 vuotta hän on tehnyt töitä asiakaspalvelukeskuksen kehittämiseksi. Benita Öberg on Lohjan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueen (LOST) hoivapäällikkö. Hänen vastuualueenaan on kotihoito ja kaikki siihen liittyvät tukipalvelut. Pia Riihioja toimii johtavana ohjaajana vanhuspalveluiden päivätoiminnassa. Hän on aloittanut vuonna 2002 kehittämään sähköistä palvelutoria internetiin yhdessä Ikäinstituutin kanssa.

Mannisen ja Mäkelän (2010, 59) tutkimuksesta selviää, että tarvetta ikäihmisten palvelutorille olisi. Lohjalaiset ikäihmiset kaipaivat apua tiedonhakuun ja tarvitsemiensa palveluiden löytämiseen. Haastattelusta selviää, että tällä hetkellä Lohjan asiakaspalvelukeskuksesta kysytään ikäihmisten asioihin liittyen eniten palveluliikenteestä ja veteraaniluvista. Palveluliikenteen aikataulut löytyvät sähköiseltä palvelutorilta, mutta ne ovat vaikeaselkoiset, ja niissä on vanhentunutta tietoa. Asiakaspalvelukeskuksessa on internet-piste, eikä sen käytössä ole tarvinnut opastaa asiakkaita. Tämä voi johtua siitä, että kuten tutkimuksesta selvisi, suurin osa ikäihmisistä ei käytä internetiä. Sähköistä palvelutoria käyttävät enemmän nuoremmat henkilöt tai ikäihmisten omaiset. Se on osoittautunut myös erittäin tarpeelliseksi työkaluksi esimerkiksi kotihoidon työntekijöille, sillä sieltä on helppo tarkistaa eri palveluntarjoajia ja tarvittaessa tulostaa tiedot asiakkaalle. (Liimatainen, Nyman, Riihioja & Öberg 2010.)

Asiakaspalvelukeskukseen ehdotettiin järjestettäväksi asiantuntijapäiviä, jotka toimisivat samaan tapaan kuin Tampereen Kotitorissa. Eri alojen asiantuntijat voisivat tulla kertomaan ikäihmisiä kiinnostavista ja heille suunnatuista asioista. Esimerkiksi Hiidenopisto, joka on Länsi-Uudellamaalla toimiva aikuisoppilaitos, voisi tulla kertomaan ikäihmisten harrastusmahdollisuuksista Lohjalla, eläkeläisjärjestöt voisivat esitellä omaa toimintaansa ja liikuntakeskukset voisivat kertoa ikäihmisten liikuntamahdollisuuksista. Lohjan verotoimistosta voitaisiin tulla kertomaan kotitalousvähennyksistä, ja KELA:n etuuksista voisi myös järjestää oman asiantuntijapäivän. Muistiongelmista voisi kertoa Lohjan seudun dementiayhdistys, ja ikääntyneiden ravitsemuksesta ja ruokavaliosta esimerkiksi ravitsemusneuvoja. Kiinnostusta asiantuntijapäiviä kohtaan ehdotettiin alustavasti kartoitettavan ikäihmisten haastatteluissa. (Liimatainen ym. 2010.)

Sähköisessä palvelutorissa haastetta tuottaa palvelutorin ja palveluntarjoajien tietojen päivitys ja ajankohtaisuus. Tällä hetkellä internetissä olevaa palvelutoria ei ole voitu päivittää noin puoleen vuoteen, sillä se on alun perin luotu ohjelmalla, jota ei ole mahdollista saada uusiin tietokoneisiin. Siellä on siis paljon vanhentunutta tietoa, mikä tuottaa ongelmia. Sähköisessä muodossa oleva tieto on kuitenkin helpommin päivitettävissä olevaa ja kannattavampaa kuin paperisten esitteiden ja oppaiden tekeminen, sillä tiedot vanhentuvat nopeasti. Palveluntarjoajien pitäisi ilmoittaa tiedoissa tapahtuvat muutokset sivuston päivittäjille, jotta tieto pysyisi ajantasaisena. (Liimatainen ym. 2010.)

Internetin ja muun tekniikan käytön opastukseen voisi olla hyvä järjestää vertaistukitoiminnallisia kurseja. Kurseilla voisi olla myös muuta sosiaalista toimintaa, eikä pelkästään tietotekniikan käytön opastusta. Ikäihmisten kynnys käyttää esimerkiksi internetiä laskee, kun he saavat opetella rauhassa vertaistukiryhmässä, ja saavat myös yksilöllistä ohjausta. Tästä olisi monenlaista hyötyä: sen lisäksi, että ikäihmiset oppivat käyttämään tekniikkaa, he voisivat asua pidempään kotona, kun oppivat etsimään tietoa ja raportoimaan internetin välityksellä. He myös pysyisivät vireämpinä ja saisivat uudesta osaamisesta iloa elämään. Tuli esille, että palvelutorille voisi lisätä myös jonkinlaisen keskustelufoorumin kuntalaisia varten. Siellä he voisivat kysyä ja etsiä tietoa, sekä saada vastauksia muilta kuntalaisilta. Kun huomataan, että foorumissa esiintyy jokin tietty aihe jatkuvasti, voi siitä tiedottamista yrittää lisätä. (Liimatainen ym. 2010.)

3.2.2 Ikäihmisten teemahaastattelut

Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. Sille on tyypillistä, että haastattelun aihealueet, eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymyksille ei ole tarkkaa järjestystä ja muotoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 14) mukaan tutkimushaastattelun nauhoittaminen on kannattavaa, sillä se mahdollistaa haastat-

teluun palaamisen myöhemmin, toimii muistamisen apuvälineenä ja mahdollistaa myös toisten tekemien haastattelujen tarkastelun. Sen ansiosta haastattelusta on mahdollista raportoida tarkemmin kuin ilman nauhuria. Teemahaastatteluihin osallistui kokonaisuudessaan seitsemän ikäihmistä. Osan teemahaastatteluista suorittivat Lohjan Laurean opiskelijat osana asiakkuus-opintojaksoaan. Haastattelut suoritettiin häiriöttömissä paikoissa, kuten kirjastossa tai työskentelytiloissa. Tilanteissa käytettiin apuna nauhuria, lehtiötä ja haastattelurunkoa. Haastattelut litteroitiin nauhurilta tarkasti, sillä haastattelija ei välttämättä ollut sama henkilö kuin aineiston käsittelijä ja analysoija. Tarkat huomiot litteroidussa tekstissä auttoivat aineiston analysointia ja tulkintaa.

Haastattelujen tavoitteena oli selvittää, millaisia palveluita ikäihmiset käyttävät ja haluavat palvelutorille, sekä miten he löytävät tarvitsemansa palvelut. Haastattelujen teemat rakennettiin ikäihmisen toimintaympäristöstä (kuva 7), ja teemojen määrittelyssä käytettiin apuna myös sähköisen palvelutorin pääaihepiirejä. Myös asiantuntijoiden ryhmähaastattelun aineistoa hyödynnettiin teemahaastattelun kysymyksiä suunniteltaessa. Haastateltavat valittiin satunnaisesti. Manninen ja Mäkelä olivat hankkineet tutkimustaan varten yhteystietoja ikäihmisiltä, jotka olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun. He eivät kuitenkaan itse tutkimuksessaan tarvinneet tietoja, joten siksi niitä päätettiin hyödyntää haastateltavien hankkimiseen. Osa haastateltavien yhteystiedoista saatiin vanhusten palvelukeskuksessa työskentelevältä Pia Riihiojalta. Haluttiin, että haastateltava joukko olisi heterogeeninen, jotta myös tuloksissa olisi hajontaa. Siksi päätettiin, että esimerkiksi yksi haastateltavista voisi olla ikäihmisten neuvoston jäsen, ja loput satunnaisesti valittuja henkilöitä. Lohjan ikäihmisten neuvosto edistää yhteistoimintaa ikäihmisten, viranomaisten sekä eläkeläisten ja vanhusneuvostojen välillä (Ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto 2011).



Kuva 7: Esimerkki ikäihmisen toimintaympäristöstä

Liitteenä olevassa taulukossa (liite 4) on teemahaastattelujen aineistot purettuina teema-alueittain. Tämä helpottaa aineistojen tarkastelua, ja auttaa löytämään säännönmukaisuuksia. Seuraavissa kappaleissa aineistoja on avattu.

Haastatelluista 6/7 on asioinut joskus Lohjan asiakaspalvelukeskuksessa, ja he ovat myös saaneet sieltä tarvitsemansa. 1/7 ei ole asioinut siellä. 3/7 on hakenut sieltä esimerkiksi teatteri- tai oopperalippuja. 4/7 etsii palveluita internetistä ja 2/7 sanomalehdistä. Loput löytävät tiedot palveluista ilmoitustaululta ja ihmisten kertomana. He eivät ole hakeneet tietoa palveluista asiakaspalvelukeskuksesta. Haastatteluissa kävi ilmi, että ikäihmiset tietävät missä Monkola on, ja että sieltä voi hakea muun muassa teatterilippuja, mutta he eivät osaa hakea apua sieltä.

Sähköistä palvelutoria pidettiin yleisesti hyvänä asiana. 2/7 ei ollut kuitenkaan tietoinen sen olemassaolosta, ja 2/7 on kuullut siitä, mutta ei ole koskaan käyttänyt sitä. 3/7 on käyttänyt palvelutoria joskus. Yksi haastatelluista epäili, että monikaan lohjalainen ikäihminen ei tiedä koko palvelutorin olemassaolosta. Oltiin sitä mieltä, että palvelutorilta löytyy tietoa, kunhan sitä osaa etsiä. Tiedon sanottiin olevan mutkan takana. *”Siellä olevat asiat pitäisi kuvata muutamalla sanalla, ihan arkikielellä.”* Parannusehdotuksena mainittiin, että jokaisen palve-

lun kohdalla voisi olla kuvaus siitä, mikä palvelu on kyseessä. Ihmisille toivottiin annettavan kriteerit, miksi jotain tiettyä palvelua voisi tarvita. Esimerkiksi toiminta- ja puheterapeutin kohdalla voisi lukea, että ”Jos sinulla on ongelmia maitopurkin avaamisessa, saattaisit hyötyä toimintaterapeutista.” Jokaisen palvelun kohdalla tulisi löytää vastaukset kysymyksiin mitä?, kenelle? ja miksi? Järjestöt, kuten Lohjan seudun MS-kerho toivottiin näkyviin palvelutorille. *”Sellasia järjestöjä ei oo helppo löytää sieltä.”* Myös tietojen päivittymisongelmasta mainittiin. Kun teknisistä päivitysongelmista on päästy eroon, pitäisi palvelutorin kaikki tiedot päivittää ja mahdolliset muutokset tehdä, jonka jälkeen palvelu pitäisi saada kohderyhmän tietoisuuteen. Koska on todennäköistä, että suuri osa lohjalaisista ikäihmisistä ei tiedä palvelutorista ollenkaan, kannattaisi sen markkinointi kaupungin toimesta. *”Lehdestä olemme etsineet (tietoa palveluista), mutta tämä palvelutorivinkki oli hyvä!”* Kun ikäihmiset oppivat käyttämään palvelua, se hyödyttää kaikkia osapuolia. Sivuille voisi lisätä myös haku-toiminnon. Se toimisi sillä periaatteella, että kun hakuun kirjoittaa jonkin tietyn sanan, esimerkiksi puheterapeutti, löytää sivusto siihen liittyvät tekstit. Tämä nopeuttaisi ja helpottaisi etsimistä, eikä ikäihmisen tarvitsisi tietää, minkä terälehdessä pitää etsiä.

Ikäihmisiltä kysyttiin, olisivatko he kiinnostuneita osallistumaan vertaistukikursseille esimerkiksi sähköiseen asiointiin liittyen. Tarkoitus olisi, että ikäihmiset kokoontuisivat jonkin teeman ympärillä, ja kokeneemmat auttaisivat toisia, ehkä hieman vanhempia ja kokemattomampia näissä asioissa. Vertaistuki olisi hyvä tapa oppia, eikä ihmisten tarvitsisi häpeillä osaamattomuuttaan. Ajatus vertaistukikursseista herätti kiinnostusta haastatelluissa. Vaikka 4/7 vastasi, ettei ole aikaa, tai ei tarvitse vertaistukikursseja, oli osa kuitenkin sitä mieltä, että voisi itse neuvoa ja antaa vertaistukea muille. Osalla oli myös tuttavuuksia, joiden tiedettiin olevan kiinnostuneita vertaistukitoiminnasta. *”Heti voisinkin nimetä kolme ystävää, jotka olisivat tulossa tällaiseen mukaan.”* Tietokoneen ja internetin käyttöä pidettiin hyvinä aiheina. Myös kännykän käytön opetusta toivottiin. Kuten Kuosakin (2010, 83) korostaa, ikäihmisillä on paljon annettavaa, eikä heidän tarvitse välttämättä olla aina oppivina osapuolina. Koska heillä on elämän mukanaan tuomaa kokemusta, miksi he eivät jakaisi tietoaan muille esimerkiksi juuri vertaistukena. Kuosa (2010, 83) on myös sitä mieltä, että tulevaisuudessa pitäisi mahdollisesti liittää ikäihmisten työpanos osaksi koulutuksen ja organisaatioiden tiedonhallintaa sekä prosessisuunnittelua. Myös infotilaisuudet herättivät suurta kiinnostusta, ja 4/7 oli sitä mieltä, että osallistuisivat infotilaisuuksiin, jos sellaisia järjestettäisiin. Kiinnostavia aiheita infotilaisuuksiin olivat terveyspalvelut, tietokone ja KELA. Kannatettiin ajatusta, että ikäihmiset saisivat kysellä ihmisiltä, jotka tietävät ja auttavat.

6/7 haastatelluista on vielä oma auto käytössä, joten he käyttävät liikennepalveluja melko vähän. Kuitenkin palvelujen keskittäminen Lohjan keskustan alueelle harmitti monia. Esimerkiksi Virkkalassa ennen ollut kotisairaanhoidon tarvikkejakelu on siirretty keskustaan. *”Nykyään tarvitsee matkustaa Lohjan keskustaan hakemaan tarvikkeita, yleensä taksilla, joka on kallis-*

ta.” Kotisairaanhoidon tarvikejakelua voisi kehittää esimerkiksi siten, että tarvittavat tuotteet postitettaisiin asiakkaille tai niille voisi järjestää kotiinkuljetuksen kestotilauksena. Sekin on kuitenkin resurssikysymys. Virkkalassa olevat kiekkokaukalo ja urheilukenttäkin lopetetaan, mikä harmitti kovasti yhtä haastateltua. Myös esimerkiksi Tynninharjulla ja Sammatissa kärsitään samasta ongelmasta. Jos ei ole käytössä omaa autoa, on joukkoliikenteen ja taksin varassa. *”Kauppareissut ovat ongelmallisia, koska meillä ei ole autoa. Aikaa tuhlaantuu paljon kaupassa käyntiin bussilla.”* Koska joukkoliikenne haja-asutusalueilta keskustaan ja toisinpäin on erittäin vähäistä, jää autottomien vaihtoehdoksi usein taksilla matkustaminen, mikä on kallista. Palveluliikennettä ei käyttänyt haastatelluista yksikään, mikä johtuu varmasti suurimmaksi osaksi siitä, että melkein kaikki liikkuvat omalla autolla. Palveluliikennettä kuvailtiin kuitenkin hankalaksi ja vaikeaksi. Palveluliikenteen kehittäminen lisäisi ikäihmisten kiinnostusta sitä kohtaan, ja useampi alkaisi käyttää sitä. Aikataulut täytyisi olla mahdollisimman selkeät ja helppolukuiset, ja niiden täytyisi olla helposti saatavilla.

Terveyspalveluita käyttää jossain määrin jokainen, joten ne kiinnostavat aina ihmisiä. Lohjalla lääkärille ajan saamista pidettiin vaikeana. Resursseja tarvitsisi lisätä ja kohdistaa oikeisiin paikkoihin. Oltiin sitä mieltä, että terveyspalveluista ei saisi kuitenkaan tinkiä. Se, että terveyskeskuksen ajanvaraukseen on soittoaikaa aamulla yksi tunti, ei riitä. Tunti on liian lyhyt aika siihen nähden, kuinka paljon on soittajia. Myös omaishoitajien tukihenkilöistä toivottiin tietoja palvelutorille. Palvelutorin rooli terveyspalveluista tiedottamisessa ja niissä auttamisessa olisi varmasti tärkeä ja auttaisi ikäihmisiä paljon.

Asumiseen liittyen haastatellut käyttivät muun muassa siivouspalveluita. Yleisistä asumiseen liittyvistä palveluista, kuten remonttipalveluista, toivottiin tietoja. *”Asumiseen liittyen käytän ihan yksityisiä firmoja. Tähän voisi kaupunki tarjota apuaan. Vaikkei missään maksajan roolissa, mutta selvittämällä edullisia ja hyviä vaihtoehtoja. Näitä asioita on välillä vaikea selvittää isännöitsijän kautta.”*

3.3 Persoonat palvelumuotoilun keinona

Koiviston (2007, 64) mukaan palvelumuotoilu on palvelujen suunnittelua muotoilulähtöisillä menetelmillä, ja siinä kiinnitetään erityistä huomiota palvelun käyttäjään. *”Palvelumuotoilu on elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palvelujen kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarojen kulkeva kokonaisuus”* (Koivisto 2007, 65). Palvelumuotoilun osa-alueisiin kuuluu monia eri tekniikoita, ja persoonat ovat yksi näistä. Persoonien avulla yritetään nähdä palvelu käyttäjän näkökulmasta ja mahdollistaa asiakkaan palvelukokemuksen suunnittelu. (Miettinen & Koivisto 2009, 142.)

Miettisen ja Koiviston (2009, 21) mukaan persoonat ovat eräänlaisia kuvitteellisia käyttäjäprofiileja, joita tehdään tarkoituksena auttaa ymmärtämään palvelun käyttäjää ja hänen elämänsä ja toimintaympäristöään. Ne tehdään perustuen tutkimusdataan, esimerkiksi haastatteluaineistoon. Profiilista tulisi selvittää tutkimuksen kannalta hyödyllisiä, mielenkiintoisia yksityiskohtia kyseisestä henkilöstä, kuten käyttäytymistä, taitoja, tavoitteita, unelmia, tapoja, kulutusta, paikkoja ja elämäntyyliä. (Engine: Service design 2011.) Tässä tutkimuksessa tehtiin kaikkien teemahaastatteluaineistojen pohjalta kaksi persoonaa, Aino ja Reino, jotka ovat potentiaalisia palvelutorin käyttäjiä. Persoonien on tarkoitus osoittaa, mitä Aino ja Reino haluavat palvelutorilta löytää, ja auttaa palvelujen oikeanlaisessa suunnittelussa. Heidän persoonansa on esitelty kuvissa 8 ja 9.

Hyysalo (2006, 5 - 9) korostaa, että tuotteen tai palvelun kehityksen yksi päätaito on tiedonkeruu käyttäjistä ja käytöstä. Se auttaa selvittämään, kenelle tuotetta tai palvelua loppukädessä suunnitellaan ja minkälainen siitä pitäisi tulla. Käyttöä koskeva tieto on tärkeää tuotteen tai palvelun tekniselle toteutukselle, jotta kalliilta korjauksilta vältyttäisiin, samoin palvelussa ilmenevät virheet voivat aiheuttaa ikäviä seurauksia. Kun asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset ovat jo etukäteen tiedossa, suunnittelu on helppo tehdä tarpeita vastaavaksi. Käyttäjätieto kertoo tuotteen tai palvelun käyttäjästä ja käyttötarkoituksesta, ja miksi sitä käytetään. Se selvittää myös asiakkaan arvomaailmaa. Tieto on tulosta tulevien tai nykyisten käyttäjien tutkimisesta tai yhteistyöstä heidän kanssaan, ja sen suurin vahvuus on sen yksityiskohtaisuus.

Toivoo löytävänsä palvelutorilta tietoa omaishoitajien tuista sekä terveyspalveluista. Välillä palvelujen löytäminen vaikeaa.

Vaimonsa omaishoitaja

2 lasta, asuvat kaukana

Reino, 69



Harrastuksina liikunta, tietokoneet ja järjestötoiminta

Haluaisi löytää tietoa eri järjestöjen toiminnasta

Vaimo tarvitsee lähes kaikessa apua, kotihoidon palvelut kiinnostavat

Haluaisi, että vaimo pääsisi intervallihoitoon, tällöin saisi itselleen hieman lomaa. Kaipaisi tietoa eri hoitomahdollisuuksista.

Kulkee omalla autollaan lähialueille, haluaisi palveluliikenteen aikataulujen olevan helposti löydettävissä

Hoitaa pankkiasiat verkossa ja käy itse kaupassa

Infotilaisuudet Kelaan liittyen kiinnostaisivat

Kuva 8: Persoon 1, Reino

Harrastaa konserteissa käymistä, ompelua ja kävelyä

Aktiivinen järjestötoiminnassa

Haluaisi saada hyviä vinkkejä tarjolla olevista palveluista

Toivoo löytävänsä sähköiseltä palvelutorilta järjestöjen esittelyt + yhteyshenkilöt yhteystietoineen

Aino, 73



Hoitaa pääsääntöisesti itse kotia

Kaipaisi tietoa eri liikuntamahdollisuuksista

Käy itse kaupassa ja hoitaa pankkiasiat verkossa. Liikkuu omalla autollaan.

Lapset asuvat kaukana, sisko Lohjalla

Toivoo infotilaisuuksia terveyspalveluihin liittyen

Haaveilee vielä joskus matkustavansa maailman ympäri

Tarvitsee kotihoidon apua miehensä hoidossa, aikoo etsiä tietoja palvelutorilta niitä tarvitessaan

Omistaa kausikortin Lohjan orkesterin konsertteihin

Voisi mennä jossain vaiheessa vertaistukihenkilöksi esimerkiksi ikäihmisten tietotekniikkakursseille, mutta tällä hetkellä liian kiireinen

On kuullut joskus sähköisestä palvelutorista ja uskoo että sille on paljon käyttöä

Kuva 9: Persoon 2, Aino

3.4 Ikäihmisten workshop

Kun kaikki haastattelut oli suoritettu ja niiden tulokset analysoitu, toteutettiin vielä lopuksi workshop, johon osallistui kahdeksan 68 - 86-vuotiasta lohjalaisia ikäihmistä, kuusi Lohjan Laurean opiskelijaa sekä kaksi asiakaspalvelukeskuksen työntekijää. Kolme osallistujaa oltiin myös haastateltu etukäteen. Workshopin tarkoituksena oli toimia yhteenvetona ja auttaa hahmottamaan lopullisia johtopäätöksiä. Kuvassa 10 on nähtävissä workshopin neljä teemaa, jotka muodostuivat sähköisen palvelutorin aihepiireistä (kuva 1). Lisäksi palvelutorin kukan terälehtien alta koottiin apukäsitteitä, jotka oli tarkoitettu helpottamaan keskustelun syntymistä.



Kuva 10: Workshopin teemat

Workshopissa käytettiin learning café -menetelmää, sillä se tukee hiljaisempia osallistujia ja edesauttaa ratkaisujen löytymistä sekä yhteisen ymmärryksen syntymistä. (Learning café ja world café 2011.) Workshop järjestettiin 9.2.2011 Lohjan kaupungin kirjaston luentosalissa. Tila oli helposti muokattavissa, sillä pöytiä ja tuoleja sai siirrettyä tarpeen mukaan. Ryhmät saatiin muodostettua helposti, ja tila oli juuri sopivan kokoinen learning café -menetelmän käyttöä varten. Yhteensä 16 henkilön osallistujajoukko jaettiin neljään ryhmään, neljään eri pöytään. Jokaisessa pöydässä oli eri aihe, ja aiheet olivat palvelutorin teemojen mukaisesti:

terveyden ylläpito - vireyttä vuosiin, liikenne ja liikkuminen, asuminen ja ympäristö - arjen avuksi sekä sosiaalinen tuki, seurakunnat ja järjestöt (kuva 10). Jokaisella ryhmällä oli aikaa keskustella kunkin pöydän aiheesta noin 20 minuuttia, jonka jälkeen ryhmät vaihtoivat pöytää. Learning café -menetelmän mukaisesti jokaisessa ryhmässä oli vähintään yksi opiskelija, joka toimi ryhmän puheenjohtajana. Hänen tehtävänsä oli kirjata keskustelussa syntyneet ideat ja ajatukset flap-paperille, ja pitää yllä keskustelua. Puheenjohtaja ei vaihtanut pöytää, vaan pysyi koko ajan paikallaan. Kun uusi ryhmä saapui pöytään, kertoi puheenjohtaja lyhyesti, mitä paperille oli siihen mennessä syntynyt, minkä jälkeen ideointia jatkettiin ja jo syntyneitä ajatuksia jalostettiin. Kun kaikki ryhmät olivat kiertäneet kaikki neljä pöytää, esiteltiin syntyneet aikaansaannokset koko ryhmälle yhteisesti. Ajatuksia syntyi paljon, ja workshop onnistui hyvin. Ikäihmiset olivat tyytyväisiä saadessaan ajatuksiaan kuuluviin, ja päästessään itse vaikuttamaan palvelujen kehitysprosessiin. Liitteenä (liite 5) olevaan taulukkoon on koottu koko workshopin aineisto teema-alueittain.

Terveyden ylläpito -teemassa eniten keskustelua herätti terveyskeskusten lääkärin vastaanotolle ajan saaminen. Sama asia nousi esiin myös teemahaastattelussa. Oltiin sitä mieltä, että resursseja täytyy lisätä, koska silloin kun ihmisellä on jokin hätä, täytyy lääkärin vastaanotolle päästä. Palvelua pitäisi myös saada omalla äidinkielellään, oli se sitten suomi tai ruotsi. Terveyskeskusmaksuistakin keskusteltiin, ja ehdotettiin, että terveyskeskusmaksun määrä olisi verrannollinen omiin tuloihin. Paikallisten järjestöjen, Punaisen Kanelin ja Vihreän Omenan toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta kotihoitoa kritisoitiin siitä, että sillä ei ole aikaa perehtyä ikäihmisen kokonaistilanteeseen. Asiat hoidetaan mahdollisimman nopeasti ja lähde-tään pois kiireellä. Pitäisi olla aikaa myös keskustella ja kysellä kulumisia. Toivottiin, että toimintaterapiaa lisättäisiin ja siitä tehtäisiin myös kotiin tuotava palvelu. Esitettiin myös, että kaupunki tiedottaisi omaisia siitä, että valtio kustantaa veteraanikuntoutuksen, sillä sitä eivät välttämättä kaikki tiedä. Ikäihmisille ehdotettiin tuettua kulttuuriseteliä, ja myös kuljetusta kulttuuritapahtumiin. Jos ei ole käytössä omaa autoa, lähtemisen kynnys kasvaa aina. Toivottiin, että tässä asiassa kaupunki tulisi vastaan.

Liikenne ja liikkuminen herätti paljon keskustelua. Koska palveluita on keskitetty viime aikoina paljon Lohjan keskustan alueelle, toivottiin, että joukkoliikennettä haja-asutusalueille lisättäisiin. Ikäihmisille toivottiin myös alennuksia joukkoliikenteen kerta- ja kuukausilippuihin. Palvelulinjan autoihin ehdotettiin muutamia parannuksia, jotka helpottaisivat ikäihmisten liikkumista niillä: kaikissa autoissa tulisi olla invahissit, jotta kyytiin pääsisi vaivatta. Niissä pitäisi olla reilusti liikkuvat etupenkit ja matalat pohjat. Palveluliikenteen autoihin toivottiin myös avustajia, ja kuljetuspalveluissa halutaan käyttää tuttua kuljettajaa, johon ikäihmisen on helppo luottaa. Palveluliikenteen aikataulujen tulisi olla selkeät, ja niiden pitäisi löytyä helposti palvelutorilta. Joukkoliikenteenkin kalustoon kaivattiin parannuksia ja matalampia kynnyskäsiä. Kaupungin mahdollisuudesta tarjota ikäihmisille kuljetus liikuntapaikkoihin

keskusteltiin. Se kannustaisi liikkumaan ja olisi kaupungilta toivottua vastaan tulemista. Esteettömyysasiat pitäisi laittaa kuntoon niin, että ikäihmiset voisivat liikkua kaupungilla mahdollisimman vaivattomasti. Vielä jotkin yleiset wc-tilat kaipaavat parannuksia tällä saralla, ja kynnysten korkeudet tulisi laittaa oikeisiin mittoihin. Myös teiden ylityksistä pitäisi tehdä esimerkiksi rollaattoreilla liikkuville ikäihmisille helppoa. Kauppoihin toivottiin enemmän levähdykseen tarkoitettuja istumapaikkoja. Usein varsinkin isoissa ruokakaupoissa väsy nopeasti. Keskustelua syntyi myös ulkoilutusavusta. Mistä sitä voi saada, ja voisiko esimerkiksi ikäihmisiä hyödyntää vapaaehtoisina. Kaupunki voisi olla koordinoimassa tällaisia asioita.

Asuminen ja ympäristö -pöydässä keskusteltiin paljon eri apupalveluista. Kauppa-apu ja siitä tiedottaminen kiinnosti ikäihmisiä. Toivottiin, että varsinkin painavimmat ostokset saisi suoraan kotiovelle kannettuna. Pankkipalveluiden avuksi olisi hyvä olla joku tuki- tai luottohenkilö, virkavastuullinen henkilö tai edunvalvoja. Pääasia olisi, että olisi joku auttava henkilö, joka voisi tarpeen vaatiessa tulla myös ikäihmisen kotona käymään. Myös jonkinlainen ystäväpalvelu sai kannatusta. Olisi mukavaa, että olisi joku henkilö, jonka kanssa voisi vaikka juoda kupin kahvia ja seurustella. Yleisesti tuli esille, että ikäihmiset tarvitsevat jonkun paikan, josta saisi tietoa ja apua mieltä askarruttaviin kysymyksiin, kuten kotitalousvähennys, remonttiapu ja palvelut yleensä. Esitettiin myös toivomus, että kaupungin palveluista tehtäisiin kooste joka kotiin jaettavaksi. Lisäksi pöydässä syntyi ajatus, että kun tulevaisuudessa suunnitellaan asuntoja ikäihmisille, olisi hyvä, että esimerkiksi vuokra-asuntoja tehtäisiin palvelutalojen lähelle. Tällöin niissä asuva voisi käyttää joitakin palvelutalon palveluita, vaikka ei varsinaisesti siellä asukaan. Apukin olisi lähellä, ja olo olisi turvallisempi. Turvapuhelimet ja -rannekkeet ovat melko kalliita, minkä takia niistä toivottiin tulevan kunnallisia ja sitä kautta myös edullisempia.

Sosiaalinen tuki, seurakunnat ja järjestöt -teemasta syntyi ajatus, että Lohjalla pitäisi olla sellainen poliittisesti sitoutumaton järjestö, johon kaikki voisivat liittyä. Järjestöt voisivat muutenkin olla paremmin esillä ja tiedottaa itsestään nykyistä enemmän. Myös seurakunnan ikäihmisille suunnatuista kerhoista (jos sellaisia on) voisi tiedottaa paremmin. Omaishoidontukea toivottiin korotettavan, ja ikäihmisten palveluista tultiin siihen tulokseen, että niiden tulisi olla edullisempia, jotta pienelläkin eläkkeellä olisi varaa niihin. KELA-asiointi koettiin erittäin hankalaksi, ja varsinkin lomakkeiden täyttöön kaivattiin apua. Ehdotettiin, että kaupungin puolesta voisi olla joku tukihenkilö auttamassa ikäihmisiä KELA:an liittyvissä asioissa. Tähän ongelmaan saattaisi löytyä apu ikäihmisille suunnatuista infotilaisuuksista. Aiheina voisivat olla KELAN:n lisäksi esimerkiksi paikalliset järjestöt ja seurakunta.

4 Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimusta tehdessä on aina syytä miettiä sen luotettavuutta. Varsinkin määrällisessä tutkimuksessa luotettavuudella tarkoitetaan usein validiteettia, eli onko tutkittu sitä, mitä on luvattu, sekä reliabiliteettia, eli ovatko saadut tutkimustulokset toistettavissa. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voi pohtia esimerkiksi miettimällä toteutuvatko tietyt asiat. Pääasia on, että tutkimusraportissa on selitetty mahdollisimman yksityiskohtaisesti kaikki tutkimuksen vaiheet (Hirsjärvi ym. 2007, 227).

Kun tutkija toteuttaa teemahaastattelut itse, hän pystyy tulkitsemaan paljon myös esimerkiksi haastateltavan äänenpainosta ja äänensävyä. Kun on käytettävissä ainoastaan litteroitu aineisto, saattaa joitakin huomioita jäädä tekemättä, vaikka aineistoon olisikin merkitty hyvin tarkasti kaikki tapahtumat haastattelutilanteesta. Haastattelija pystyy päättelemään paljon myös haastateltavan käyttäytymisestä. Joskus haastateltava voi olla kiireinen, ja jättää sen takia tärkeitä asioita sanomatta. Hänellä voi myös olla muuta mielessä, jolloin haastattelun kannalta merkitykselliset asiat saattavat unohtua ja jäädä mainitsematta. Teemahaastatteluja tehtäessä pyrittiin mahdollisimman hyvin tuomaan haastatellun omat mielipiteet esiin. Haastateltuja rohkaistiin vapaasti kertomaan ajatuksistaan, ja kaikki huomiot tilanteesta kirjattiin ylös.

Haastateltava saattaa vastata esimerkiksi sosiaalisesti suotavasti halutessaan antaa hyvän kuvan itsestään, mikä voi heikentää haastattelun luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2007, 201). Ikäihmisiä haastatellessa saattaa ongelmaksi muodostua haastateltavan ja haastattelijan erilaiset maailmankuvat ikäeron ollessa usein suuri. Myös haastattelutilanteen jännittäminen voi vääristää vastauksia. Koska haastateltavia ikäihmisiä oli yhteensä seitsemän, niiden pohjalta ei voida tehdä kovinkaan päteviä yleistyksiä. Kyseessä on kuitenkin laadullinen tutkimus, jolloin yksittäiselläkin mielipiteellä on suuri painoarvo.

Käytettyjen menetelmien luotettavuutta parantaa tarkat kuvaukset tiedonkeruun vaiheista. Myös haastateltujen ilmauksia on otettu sitaatteina tekstin joukkoon, mikä elävöittää tekstiä ja parantaa luotettavuutta. Teemahaastatteluihin ikäihmiset valittiin satunnaisesti, ja he olivat kaikki vielä hyvässä kunnossa olevia henkilöitä. Vanhin haastateltu henkilö oli 76-vuotias. Jos esimerkiksi osa haastatelluista olisi ollut vuodepotilaina, tai muuten huonokuntoisia, olisi saatu vielä erilaisempia näkökulmia palveluihin.

5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää keräämällä tietoa lohjalaisilta ikäihmisiltä, millaisia palveluja he itse haluaisivat. Haluttiin myös selvittää, kuinka jo olemassa olevaa keskitettyä

asiakaspalvelua Lohjalla voitaisiin kehittää. Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia pääasias-
sa haastatteleamalla ikäihmisiä. Myös persoonat auttavat hahmottamaan, minkälaisia palvelui-
ta ikäihmiset hakevat, ja mistä he toivovat löytävänsä enemmän tietoa. Näihin johtopäätök-
siin on kerätty tärkeimmät parannusehdotukset juuri palvelutorin kehittämisen näkökulmasta.
Kuvassa 11 on esitetty kuvallisessa muodossa sähköisen palvelutorin kehitysehdotukset.



Kuva 11: Sähköisen palvelutorin kehitysehdotukset

Sähköinen palvelutori herätti kiinnostusta, mutta haastatteluissa selvisi myös, että harva ikäihminen on tietoinen siitä. Toivottiin, että sivustolla jokaiseen palveluun voisi liittää lyhyen kuvauksen siitä, mitä palvelu tarkoittaa. Esimerkiksi puheterapeutin kohdalla voisi lukea, että “Puheterapian tarkoituksena on auttaa puhe- tai kielihäiriöissä lieventämällä ja ehkäisemällä niitä ja niihin liittyviä ongelmia. Jos sinulla on ongelmia esimerkiksi puheessa, äänessä, lukemisessa, kirjoittamisessa, nielemisessä tai kielellisissä taidoissa, saattaisit hyötyä puheterapeutin palveluista.” Kuvassa 11 on mallinnettu, kuinka terveyden ylläpito -terälehteä painamalla löytyy toiminta- ja puheterapeutit -linkki. Linkkiä painamalla löytää listan eri toiminta- ja puheterapeuteista. Linkin alla voisi kuitenkin olla ensin kuvaukset kummastakin. Tämä auttaisi ikäihmisiä löytämään syitä ja kriteerejä, miksi he tarvitsisivat tiettyjä palvelui-

ta. Se saattaisi myös auttaa oivaltamaan kyseisen palvelun tarpeen, vaikka ei olisi sitä aikaisemmin ymmärtänytkaan tarvitsevana.

Haastatteluissa tuli esille, että sivustolta on paikoin hankala löytää etsimäänsä, minkä takia haku-toiminto olisi hyvä lisä sivustolle. Se helpottaisi ja nopeuttaisi jonkin tietyn palvelun hakemista, ja olisi avuksi silloin, kun ei tiedä mistä pitäisi etsiä. Käytännössä se voisi toimia kuten tavallisimmat haku-toiminnot, eli kun haku-kenttään kirjoittaa jonkin sanan ja painaa HAE!-painiketta, listautuu sivustolta kaikki kyseiseen hakukyselyyn liittyvä sisältö. Esimerkiksi Reino voisi etsiä omaishoitajien tuista tietoa kirjoittamalla haku-kenttään pelkästään sanan omaishoitaja, mikä nopeuttaisi etsimistä huomattavasti.

Kuten ryhmähaastattelusta selvisi, keskustelufoorumi palvelutorisivustolla voisi myös olla toivottu lisä. Se voisi toimia joko sillä periaatteella, että kuntalaiset keskustelisivat siellä ja kyselisivät toisiltaan, tai jos mahdollisuuksia olisi, voisivat myös asiakaspalvelukeskuksen työntekijät vastaila paljon keskustelua herättäviin kysymyksiin. Esimerkiksi Aino löytäisi keskustelufoorumin avulla hyviä vinkkejä tarjolla olevista palveluista. Myös se auttaisi, että näistä paljon keskustelua herättävistä kysymyksistä ja aiheista tiedotettaisiin sivustolla enemmän tai selkeämmin. Keskustelufoorumi olisi myös yksi vuorovaikutuksen kanava ikäihmisille.

Konkreettiselle palvelutorille asiakaspalvelukeskukseen toivottiin järjestettävän ikäihmisille suunnattuja infotilaisuuksia, ja haastatteluissa selvisi, että osallistujia näihin varmasti riittäisi. Hyviä aiheita infotilaisuuksiin voisivat olla esimerkiksi terveyspalvelut ja KELA. Infotilaisuudet voisivat toimia samaan tapaan kuin Tampereen Kotitorissa, eli ikäihmisiä tiedotettaisiin etukäteen päivistä, jolloin jonkin tietyn toimialan asiantuntija kertoisi tarjoamistaan palveluista. Ihmiset saisivat myös kysellä paikalla olevalta asiantuntijalta mieleen tulevia asioita. Myös ikäihmisille järjestettäviä vertaistukikursseja pidettiin hyvänä ajatuksena. Kurssit voisivat liittyä esimerkiksi kännykän ja tietokoneen käyttöön, sekä muuhun tekniikkaan. Myös vertaistukihenkilönä toimiminen kiinnosti muutamaa haastateltua. Infotilaisuuksien ja vertaistukikurssien lisäksi palvelutorilta tulisi löytyä ikäihmisten avuksi erilaisia lomakkeita ja esitteitä. Tampereen Kotitorin tapaan lomakkeita voisi olla ainakin seuraavista aihealueista: asuminen, seurakuntien vanhustyö, sotaveteraanit ja invalidit, muisti, kuulo, näkö, omaishoitoto, tuetut lomat, eläkeläiset, vammaispalvelut, terveyspalvelut ja terveyskeskukset sekä KELA:n lomakkeet.

Sekä workshopin että haastattelujen tuloksista kävi ilmi, että ikäihmiset toivovat Lohjalle paikkaa, josta saisi tietoa ja apua mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Palvelutorille on siis kysyntää ja tarvetta. Haastatteluista selvisi myös, että Monkola tiedetään paikkana, mutta kun mainittiin asiakaspalvelukeskus, siitä ei tiennyt monikaan. Ikäihmisillä ei ole selkeää kuvaa siitä, mikä Lohjan asiakaspalvelukeskus on. Myöskään sähköisen palvelutorin olemassa-

olosta ei tiedetä. Tästä voidaan päätellä, että kun ikäihmisten palvelutori aloittaa kunnolla toimintansa asiakaspalvelukeskuksessa, on syytä saada se mahdollisimman hyvin kohderyhmän tietouteen. Ikäihmiset kaipaavat apua, mutta eivät tiedä mistä hakea sitä. He tarvitsevat paikan, jossa heitä opastetaan tarvittaessa kädestä pitäen. Kun sivustosta tiedotetaan oikeaa kohderyhmää oikealla tavalla, ja sen tiedot pidetään ajantasaisina, antaa se varmasti paikallisille ikäihmisille heidän kaipaamaansa apua ja tukea.

Lähteet

- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun - Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uusittu painos. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13. uusittu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima.
- Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. 2002. Benchmarking korkeakoulujen kehittämistävälineenä. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 13:2002. Helsinki: Edita.
- Jakosuo, K. 2010. Turvallisia, esteettömiä ja edullisia palveluja - ikääntyneet palvelujen käyttäjinä. Teoksessa Makkula, S., Mäkinen, S. & Huhta, E. (toim.) Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Tampere: Juvenes Print.
- Kaivo-oja, J. 2010. Ennakointi- ja innovaatiotoiminta ikäihmisten uusien hyvinvointipalveluiden suunnittelussa. Teoksessa Makkula, S., Mäkinen, S. & Huhta, E. (toim.) Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Tampere: Juvenes Print.
- Kankare, H. & Lintula, H. 2004. Vanhuksen äänen kuuleminen. Helsinki: Tammi.
- Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Kuosa, T. 2010. Ikäihmisten oppiminen ja uudet teknologiset mahdollisuudet. Teoksessa Makkula, S., Mäkinen, S. & Huhta, E. (toim.) Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Tampere: Juvenes Print.
- Makkula, S. 2010. Muotoiluosaaminen + hyvinvointipalvelut. Teoksessa Makkula, S., Mäkinen, S. & Huhta, E. (toim.) Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Tampere: Juvenes Print.
- Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava.
- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Jyväskylä: Gummerus.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi: Selvitys ikääntyvien kotona asumiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Edita Prima.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu - Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. Uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Internet-lähteet:

Engine: service design. 2011. Viitattu 13.12.2010.

http://www.enginegroup.co.uk/service_design/m_page/personas

Ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto. 2011. Viitattu 13.12.2010.

<http://www.lohja.fi/palvelutori/ikaihmisten%20neuvosto.HTM>

Ikäihmisten palvelutori. 2010. Viitattu 19.10.2010.

<http://www.lohja.fi/palvelutori/>

Laatu vanhustyössä. 2011. Viitattu 23.4.2011.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/laatu-vanhustyossa/Sivut/default.aspx#anchor-details>

Learning café ja world café. 2011. Viitattu 19.4.2011.

http://verkostojohtaminen.fi/?page_id=139

Lohja laittaa potkua palveluprosesseihinsa. 2010. Viitattu 5.10.2010.

http://www.lohja.fi/ajankohtaista.asp?id_tiedote=863&kieli=246

Neuvontapalvelut ikääntyneille. 2011. Viitattu 23.2.2011.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/neuvontapalvelut/Sivut/default.aspx>

Tampereen kotitori. 2010. Viitattu 17.10.2010.

<http://www.tampereenkotitori.fi/>

Väestö - Lohjan kaupunki. 2011. Viitattu 19.4.2011.

<http://www.lohja.fi/default.asp?sivu=6&alasisivu=1731&kieli=246>

Väestö iän mukaan vuosina 1875-2009. 2010. Viitattu 16.1.2011.

http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/vaerak_2009_2010-03-19_tau_003_fi.html

Väestön ikääntyminen on suhteellista. 2011. Tilastokeskus. Viitattu 23.4.2011.

http://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_05_03_nieminen.html

Muut lähteet:

Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kempainen, P. 2010. Ikäpisteen asiakasneuvojan haastattelu 11.11.2010.

Liimatainen, T., Nyman, O., Riihioja, P. & Öberg, B. 2010. Asiantuntijoiden haastattelu 21.12.2010.

Manninen, R. & Mäkelä, E. 2010. Ikäihminen palvelujen käyttäjänä - yli 65-vuotiaiden lohjalaisten palvelutarveselvitys. Laurea Lohja. Opinnäytetyö.

Sjöholm, M. 2009. Kuntien järjestämät vanhusten palvelut 2007. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Helsinki: Yliopistopaino.

Kuvat

Kuva 1: Tämänhetkinen ikäihmisten sähköinen palvelutori internetissä.....	8
Kuva 2: Opinnäytetyön prosessikaavio	9
Kuva 3: Koko maan väestö iän mukaan vuosina 1875 - 2009.....	12
Kuva 4: Lohjan asukkaiden ikärakenne vuonna 2010	13
Kuva 5: Eläkeikäiset Lohjalla vuosina 1997 - 2009, sekä ennuste vuoteen 2019	14
Kuva 6: Tekijät, joista palvelun laatu muodostuu.....	16
Kuva 7: Esimerkki ikäihmisen toimintaympäristöstä	24
Kuva 8: Persoona 1, Reino.....	28
Kuva 9: Persoona 2, Aino	28
Kuva 10: Workshopin teemat	29
Kuva 11: Sähköisen palvelutorin kehitysehdotukset	33

Liitteet

Liite 1: Ideointimenetelmänä 8x8

Toimivuus käytännössä	Pitkän tähtäimen hyöty	Laadun parantuminen	Reaali- maailma	Yhden luukun periaate	Palvelujen keskittäminen	Kuluttajatutkimuskeskus	Perusturva	Ikäihmiset
Sidosryhmien tyytyväisyys	Odotukset	Uusien ratkaisujen löytäminen	Puhelimen kautta	Tavoitteet	Kaupunki tarjoajana, ei toimialat	Tilastokeskus	Tiedonkeruu	Omaiset
Hyödyllisyys jatkoa ajatellen	Palvelukokonaisuuden toimiminen	Kuntalaisten tyytyväisyys	Internet	Keskitetty palvelukokonaisuus	Mahdollisimman laadukasta palvelua	THL	Tampereen Kotitori & Oulu 10	Haastattelut
Ryhmähaastattelu	Ideointi: 8x8	Persoonat	Odotukset	Tavoitteet	Tiedonkeruu	Tietojen kerääminen	Ikäihmisten joukon kasvaminen	Asiakaslähtöisyyden puuttuminen
Teemahaastattelu	Menetelmät	Palvelumuu- toilu	Menetelmät	Ikäihmisten palvelutorin kehittäminen	Ongelmat	Innovointi	Ongelmat	Keskitetyn palvelun puuttuminen
Haastattelu	Benchmarking	Service design	Toteutus	Julkiset palvelut	Mistä tietoa?	Muuttuvat olosuhteet	Resurssien puuttuminen	Asiantuntijoiden tavoittaminen
Internet	Innovatiivisesti	Laadukkaasti	Julkiset palvelut	Yksityiset palvelut	Järjestöt	Vanhusten palvelukeskus	THL	LYKES (Outi Nyman)
Puhelimen kautta	Toteutus		Tilanteen muuttuminen	Palvelut	Mistä tieto?	Tilastokeskus	Mistä apua?	VTT
Reaali- maailma	Kuntalaisia kuunnellen	Asiakaslähtöisesti		Yhteen ko- koaminen	Ongelmat	Laurea	Perusturva	Lohjan Kau- punki (Han- na-Maria Grandell, Pekka Puistosalo)

Liite 2: Ryhmähaastattelurunko

Outi Nyman (LYKES),

Tiina Liimatainen (Lohjan asiakaspalvelukeskus),

Benita Öberg (vanhuspalvelut),

Pia Riihioja (Perusturva / Lohjan vanhusten palvelukeskus)

Riikka Mäkelän ja Essi Mannisen opinnäytetyön tuloksien esittely:

Riikka ja Essi ovat kartoittaneet yli 65-vuotiaiden palvelukäyttöä ja sähköistä asiointia Lohjan keskustan alueella. He lähettivät kyselylomakkeen 500:lle yli 65-vuotiaalle Lohjan keskustan alueella asuvalle ja saivat vastauksia n. 200 kpl (vastausprosentti oli noin 40 %). Lomakkeessa kysyttiin vastaajan taustatiedot, ATK-taidot, terveydentila ja yksinselviytyminen.

Kyselystä selvisi, että yleisesti ottaen palveluihin oltiin tyytyväisiä. Parannuksia haluttiin terveyspalveluiden pitkiin jonoihin, ja kritiikkiä tuli terveyskeskusten sulkemisista. Vastajaat käyttävät vähän yksityisiä palveluja. Eniten vastattiin käytettävän terveyspalveluja, toiseksi eniten vastattiin, ettei käytä yksityisiä palveluja ollenkaan, kolmanneksi liikunta- ja kuntoutuspalveluja ja neljänneksi siivouspalveluja.

Lomakkeessa kysyttiin myös, että mistä vastaajat toivovat löytävänsä tietoa kaupungin palveluista. Suurin osa vastasi lehdistä, jotkut myös terveyskeskuksista. Moni koki, ettei tarvitse minkäänlaista tiedotusta. 38,5 % vastaajista olivat tyytyväisiä nykyiseen palvelutarjontaan, 37,9 % ei osannut sanoa, 11,8 % olivat tyytymättömiä ja 4,3 % todella tyytymättömiä.

58 % koki saavansa tarpeeksi tietoa kaupungin palveluista, ja 46 % olisi valmiita maksamaan nykyistä enemmän palveluista, joita uskovat tarvitsevänsä (esim. terveys- ja kuntoutuspalvelut). (E. Mäkelä & R. Manninen 2010, henkilökohtainen tiedonanto 28.10.2010)

Palvelujen nykytila

Asiakaspalvelukeskus:

-Millaisia palveluja tällä hetkellä tarjotaan? Mitä palveluja kysytään?

-Mikä on hyvää / huonoa tämän hetken palvelujen tilanteessa?

-Millaista palautetta on tullut ikäihmisiltä?

-Millainen on tyypillinen ikäihmisen käynti palvelukeskuksessa? (Mitä käytännössä tapahtuu)

Palvelujen kehittäminen

Asiakaspalvelukeskus:

- Mitä / millaisia palveluja kaivattaisiin lisää?
- Kuinka, ja millaisilla keinoilla jo olemassa olevaa asiakaspalvelua voisi kehittää?
- Internet-opastus? (sähköisen palvelutorin käytön opastus ja markkinointi)

Internet (sähköinen palvelutori)

- Mitä parannettavaa on seuraavissa osa-alueissa:



- Mitä lisäyksiä tarvittaisiin nyt netissä olevaan palvelutarjontimeen?
- Kuinka sen päivittäminen toimii? / Kuka vastaa tietojen ajantasaisuudesta?
- Millä muilla kanavilla vanhuksille pitäisi välittää tietoa (sanomalehdet, puhelin...)?
- Mitä ikäihmisiltä itseltään kannattaisi kysellä?

Liite 3: Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- Ikä, missä asuu, asuuko yksin, harrastukset ym. päivittäiset tavat
- Ystävät, sukulaiset (asuvatko kaukana, miten kulkee tapaamaan?)
- Millainen on tavallinen päivänne? (Mistä asioista päivänne koostuu ja kuinka palvelut liittyvät siihen?)
- Toiveita, tulevaisuuden suunnitelmia...

Asiakaspalvelukeskus

- Oletteko asioinut Lohjan asiakaspalvelukeskuksessa? (kuinka usein?)
- Koetteko saavanne sieltä tarvitsemaasi tietoa?
- Mistä aiheista haluaisitte saada enemmän tietoa?
- Ovatko aukioloajat mielestänne sopivat?
(ma, ke, to 9-16 ti 9-17, pe 9-15)

Sähköinen palvelutori

- Tiesittekö, että internetissä on olemassa ikäihmisille tarkoitettu sähköinen palvelutori?
- Oletteko käyttänyt sähköistä palvelutoria? (kuinka usein?)
- Minkälaiseksi koette sen käytön? (esim. hyödylliseksi / helpoksi / vaikeaksi?)
- Mikä siinä on hyvää / Mikä huonoa?
- Millaisista asioista haluaisitte löytää tietoa internetistä?

Palvelujen käyttö (Mitä palveluja käytätte?)

- **Terveyspalvelut** (Mitä terveyspalveluja käytätte? Esim. hierojat, jalkahoitajat, kampaajat, hammashoito, apteekit...)
 - **Liikuntapalvelut** (Mitä liikuntapalveluja käytätte?)
 - **Liikennepalvelut** (Mitä liikennepalveluja käytätte? Esim. joukkoliikenne, taksipalvelut, palveluliikenne...)
 - **Asuminen ja ympäristö** (Mitä asumiseen liittyviä palveluja käytätte? Esim. asunnon muutos- ja korjaustyöt, pihatyöt, lumityöt...)
 - **Arjen avuksi** (pankkipalvelut, kaupassakäynti, siivouspalvelut...)
-
- Mistä etsitte tietoa tarvitsemistanne palveluista?
 - Onko teidän vaikea löytää haluamianne palveluita?
 - Mitä / millaisia palveluita haluaisitte olevan enemmän?

Kiinnostuksen kohteet

- Olisitteko kiinnostunut osallistumaan vertaistukikursseille esim. sähköiseen asiointiin tai tietokoneen käyttöön liittyen? (Ikäihmiset neuvovat ikäihmisiä)
- Mitkä muut aiheet vertaistukikursseilla kiinnostaisivat teitä?
- Mikä paikka / ajankohta sopisi teille?
- Kiinnostaisiko teitä osallistua infotilaisuuksiin ikäihmisten palveluihin ja toimintaan liittyen? (esim. liikuntamahdollisuudet, KELAN etuudet, järjestöjen toiminta...)
- Mitkä aiheet teitä kiinnostaisivat?
- Mikä paikka sopisi teille parhaiten?

Mitä muuta toivoisitte ikäihmisten palveluista?



Liite 4: Teemahaastattelujen aineisto teema-alueittain

TAUSTATIEDOT	ASIAKASPALVELUKESKUS JA SÄHKÖINEN PALVELUTORI
<p>Henkilö 1, 76</p> <p>Asuu Lohjan keskustan asemalla vanhassa omakotitalossa miehensä kanssa. Harrastaa kuorossa laulamista, jumppaa, kirjastossa käyntiä, teatterissa käymistä, ikonimaalausta aiemmin, enää eivät silmät pysty. Ystävät asuvat Lohjalla, sukulaiset Salossa, (neljä siskoa) jonne kulkee omalla autolla. Haluaisi kovasti matkustella, mies ei kuitenkaan jaksaisi. Huono kielitaito vaikeuttaa matkustelua entisestään.</p>	<p>On asioinut asiakaspalvelukeskuksessa ja saanut siellä hyvää palvelua. On hakenut oopperalippuja ja saanut apua rakennusasioissa. Tarvittavat tiedot ovat saatavilla, osaa myös hakea netistä.</p> <p>Ei ole kuullut aiemmin sähköisestä palvelutorista. Käynyt vain Lohjan kaupungin sivuilla katsomassa tapahtumakalenteria.</p>
<p>Henkilö 2, 69</p> <p>Asuu Virkkalassa omakotitalossa vaimonsa kanssa. Harrastaa paljon mm. valokuvausta, kuntosalia ja talon hoitoa. Sisko asuu parin kilometrin päässä ja ystävät myös lähialueilla. Kauppareissut ovat heille ongelma, sillä bussimatkoihin kuluu paljon aikaa kun autoa ei ole. Haluaisi tulevaisuudessa matkustella.</p>	<p>On käynyt asiakaspalvelukeskuksessa ja saanut sieltä tarvittavat tiedot.</p> <p>Ei tiennyt sähköisestä palvelutorista.</p>
<p>Henkilö 3, 72</p> <p>Asuu Linnaistenhovin palvelutalossa miehensä kanssa. Harrastaa kutomista, kirjojen ja lehtien lukemista sekä kävelyä. Käy myös palvelutalossa järjestettävässä jumppassa ja käsityökerhoissa. Ainoa tytär asuu Muijalassa. Ystäviä on paljon ja he asuvat kävelymatkan päässä. Toivoo, että kunto pysyy hyvänä tulevaisuudessa, ja haluaa nähdä lastenlastensa kasvavan aikuisiksi.</p>	<p>Ei ole asioinut asiakaspalvelukeskuksessa.</p> <p>On nähnyt sähköisen palvelutorin joskus, mutta ei ole itse käyttänyt sitä. Haluaisi kuitenkin oppia käyttämään palvelutoria ja internetiä.</p>
<p>Henkilö 4, 71</p> <p>Asuu rivitaloasunnossa Ojamolla miehensä kanssa. Harrastaa kävelyä päivittäin, lukemista, ompelutöitä ja tekee sukututkimusta. Huolettii päivittäin ruuanlaitosta hyvin paljon, sillä mies on keliaakikko. Lohjalla asuu pari ystävää,</p>	<p>On käynyt ostamassa lippuja ja kysymässä satunnaisesti ohjeita. Asioi pari kertaa vuodessa ja saa tarvitsemansa tiedot.</p> <p>On joskus selailut sähköistä palvelutoria, ja löytänyt sieltä etsimänsä. On käyttänyt tietokonetta työssään 20 vuotta, ja pohtii, että</p>

<p>mutta nykyään ystävät ovat enemmän puheli- men ja sähköpostin takana. Sukulaiset ja lapset asuvat kauempana, mutta tällä hetkellä sairaa- lassa oleva sisko asuu Lohjalla. Kulkee pääosin omalla autolla ainakin toistaiseksi. Ovat vielä hyvin itsenäisiä. Toivoo, että Lohjalle tulisi enemmän vanhusten hoitopaikkoja, ja parem- pia paikkoja kuin terveyskeskuksen vuodeosas- to. Hoidosta ei ole moittimista, mutta kodik- kaampia saisivat olla. Yksityiset ovat liian kal- liita.</p>	<p>kokemattomimmat tarvitsevat varmasti apua sen käytössä.</p>
<p>Henkilö 5, 68 Asuu vaimonsa kanssa kerrostalossa Ojamolla. Harrastaa vesijuoksua. Tytär asuu Virkkalassa ja poika Helsingissä. Kulkee tapaamaan heitä omalla autolla. Hoitaa paljon päivittäisiä asioi- ta tietokoneen avulla. Toivoo pysyvänsä myös tulevaisuudessa terveenä, ja haluaisi säilyttää ystäväpiirinsä.</p>	<p>On joskus vuosia sitten käynyt asiakaspalvelukeskuksessa. Aukioloajat ovat Ei ole käyttänyt sähköistä palvelutoria, mutta se on kyllä tuttu. Käyttää Googlea etsiessään Lohjan palveluita.</p>
<p>Henkilö 6, 69 Asuu Lohjalla rivitaloasunnossa vaimonsa omaishoitajana. Toimii tukihenkilönä ja tekee vapaaehtoistyötä. Käyttää kehitysvammaisia poikia ja miehiä uimahallissa lähes päivittäin. Muita harrastuksia ovat äijäjooga, tietokone, konserteissa ja teatteriesityksissä käyminen, eri vammaisjärjestöt sekä Hiiden seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n hallitus. Vaimo tarvitsee lähes kaikessa apua. Sukulaiset ja lapset asuvat kaukana, ei näe heitä kovin usein. Kulkee omalla pakettiautolla, johon on tehty luiska vaimon pyörätuolia varten. Toivoo, että saisi vaimonsa johonkin intervallihoitoon, jotta saisi itse hieman lomaa. Ottaa päivän kerrallaan.</p>	<p>Hakenut joskus asiakaspalvelukeskuksesta teatterilippuja ja kokoontunut vammaisneuvoston kanssa siellä. On käyttänyt sähköistä palvelutoria satunnai- sesti. Kokee sen käytön hyödylliseksi, mutta epäilee, että suuri osa ei tiedä koko palveluto- rin olemassaolosta. Siellä on paljon tietoa jos vain osaa etsiä. Tiedot eivät kuitenkaan päivi- ty, eikä Lohjan seudun MS-kerhoa löydy sieltä.</p>
<p>Henkilö 7, 68 Asuu Lohjalla omakotitalossa tällä hetkellä yksin. Mies sairastaa diabetesta ja keskivaikeaa Alzheimeria, ja hänet on amputoitu. Tällä het-</p>	<p>Itse käy harvoin asiakaspalvelukeskuksessa, mutta kokee etteivät ikäihmiset saa sieltä tar- peeksi tietoa ja tiedot ovat pirstaleisia. Aset- taa erittäin suuret toiveet palvelutorille, ja</p>

kellä hän on hoidossa, mutta kotiutuu keväällä 2011. Harrastaa järjestötyötä, kangaspuilla kutomista, musiikin kuuntelua ja vesijumpaa. Viettää myös aikaa lastenlastensa kanssa. Unelmoi vielä joskus maailmanympärysta. Ei voi kuitenkaan kuvitella nyt lähtevänsä. Tottunut tekemään paljon ja pitämään itsensä huolta.

toivoo selkokielistä, ammatillista otetta. On käyttänyt sähköistä palvelutoria paljon selvittäessään mahdollisia palveluja miehelleen. Kokee sen hyödylliseksi. Hänen mielestään sivujen täytyisi olla mahdollisimman informatiiviset ja helppokäyttöiset. Ihmisten täytyisi löytää kriteerit palvelujen tarvitsemiselle, ja ohjeet, kuinka saada niitä. Pitäisi antaa ihmiselle syy. Mitä? Kenelle? Miksi? Nämä ovat avainkysymyksiä ja niihin pitäisi löytää vastaukset ja perustelut kunkin palvelun kohdalla. Asiat pitäisi kuvata muutamalla sanalla, arkikielellä. Tieto on sivuilla hänen mielestään vähän mutkan takana. Kun menee esimerkiksi kohtaan ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto, ei nimiä ja yhteystietoja löydä heti, vaan pitää klikata päästäkseen eteenpäin.

PALVELUJEN KÄYTTÖ

Henkilö 1, 76

Käyttää terveyspalveluista mm. halpaa opiskelijoiden tekemää hierontaa ja terveystoria. Sairastaa osteoporoosia, ja mies on polvileikkauksionossa. Ei käytä juurikaan liikennepalveluita, koska kulkee omalla autolla. Helsinkiin menee bussilla. Tekee piha- ym. työt itse. Käyttää paljon internetiä uutisten lukemiseen ja tarpeen tullen palvelujen etsimiseen. Haluaisi Lohjalle enemmän liikuntakerhoja. Myös lukupiiri kirjojen ystäville olisi hyvä. Käsityökerhoja löytyy paljon, mutta lukupiirejä ei. Nimenomaan eläkeläisille. Kirjasto olisi hyvä paikka. Kulttuuripalveluita toivoisi enemmän, niitä ei ole koskaan liikaa ikäihmisille. Varsinkin päivisin kaupunki voisi järjestää enemmän aktiviteetteja ikäihmisille, koska silloin on aikaa. TV-sarjat tulevat iltaisin, mutta osaa itse

VERTAISTUKIKURSSIT JA INFOTILAISUUDET

Ei tarvitse itse vertaistukikursseja, mutta olisi valmis neuvomaan muita. Eläkeläisten tukeminen internet-asioissa olisi hieno asia, pitäisi saada estot pois.

<p>nauhoittaa dvd-soittimella ohjelmat, ja katsoo seuraavana päivänä. NykYTEKNIIKAN hallitseminen helpottaa arkea.</p>	
<p>Henkilö 2, 69 Käyttää suhteellisen vähän terveyspalveluita. Kun palveluja keskitetään Lohjan keskustaan, viittaa kaikki siihen, että myös Järnefeltin kuntosalia oltaisiin lopettamassa, vaikka se on ikäihmisten keskuudessa erittäin suosittu ja heille elintärkeä. Käyttää liikkumiseen bussia ja taksia. Vaimo on vielä hyvässä kunnossa, joten hän hoitaa asumiseen liittyvät työt. Muitakaan palveluita arjen avuksi eivät ole vielä tarvinneet. Etsivät tietoa lehdistä ja internetistä. Luulee, että tulee jatkossa käyttämään sähköistä palvelutoria. Kokenut Lohjalla toimivan nuorisotyöpajan hyväksi. He tekevät esim. tarvittavat pihatyöt kohtuuhinnalla. Toivoisi, että kaikkea ei keskitettäisi keskustaan, vaan haja-asutusalueillekin jätettäisiin palveluita. Virkkalassa oli ennen kotisairaanhoidon tarvikkejakelu, nykyään tarvitsee matkustaa keskustaan hakemaan tarvikkeita, yleensä taksilla, mikä on kallista. Myös kiekkokaukalo ja urheilukenttä lopetetaan.</p>	<p>Luulee, että vertaistukikurssit olisivat erittäin suosittuja. Tuntee monta ystävää, jotka olisivat valmiita lähtemään mukaan. Aiheita voisi olla monia, tietokone yksi näistä. Hän on sitä mieltä, että verkottuminen voisi olla parempaa ikäihmisten keskuudessa. Tällä tavoin voitaisiin jakaa tietoa paremmin, kun yksi osaisi jotain, ja toinen jotain toista. Näin voisi auttaa muita ongelmassa. Naapuri on kuitenkin aina lähempänä kuin poliisi tai palokunta. Infotilaisuudet kiinnostaisivat kovasti, ja ilta-päivät olisivat ajankohtana hyvä.</p>
<p>Henkilö 3, 72 Käyttää terveyskeskusta, ja käy säännöllisesti jalkahoidossa. Löytää tiedot palveluista Linnaistenhovin ilmoitustaululta. Ei käytä liikunta- tai liikennepalveluita. Kulkee kävellen tai omalla autolla. Siivoaa itse, ja tytär auttaa suuremmissa siivoustöissä, kuten verhojen vaihdossa.</p>	<p>Olisi kiinnostunut osallistumaan vertaistukikursseille internetin käyttöön liittyen, kunhan saisi silmänsä kuntoon. Toinen on leikattu keran ja toinen kolme kertaa, mikä vaikeuttaa koneen käyttöä. Intoa kyllä olisi. Myös kännykän käyttöä voisi opetella. Ilta-päivät sopivat paremmin ja Monkola olisi hyvä paikka. Myös ainakin terveyspalveluaiheiset infotilaisuudet kiinnostaisivat. Toivoisi vanhusten palvelukeskuksessa järjestettävän jotain.</p>
<p>Henkilö 4, 71 Käyttää kampaamo- ja liikuntapalveluita. Seuraa erilaisia palveluita Länsi-Uusimaasta, mutta käyttää suhteellisen vähän. Ei käy uimassa eikä</p>	<p>Ei ole tällä hetkellä aikaa lähteä vertaistukikursseille, mutta varmasti moni kaipaa sellaisia. Tietokoneen käytössä olisi hyvä opastaa.</p>

<p>keilaamassa tms. Käyttää kulkemiseen taksia ja bussia, mutta liikkuu myös omalla autolla. Jotkut naapurit käyttävät palvelulinjaa, mutta sen on sanottu olevan hankala ja vaikea. Toivoo alennusta bussilippujen hintaan, kun joutuu luopumaan omasta autosta. Asumiseen liittyen käyttää yksityisiä yrityksiä, mutta kokee, että välillä on vaikea löytää tietoa. Kaupunki voisi tarjota apuaan, esim. selvittämällä edullisia ja hyviä vaihtoehtoja. Hoitaa pankkiasiat kotoa käsin nettipankissa. Kaupungin kotipalvelut tulevat todella kalliiksi. Sisaren kohdalla kauppareissuista ym. perittiin paljon rahaa. Kaupungin palveluita ei voi käyttää, jos elää pelkällä kansaneläkkeellä. Jos tarvitsee palveluita, katsoo ensin mitä kaupunki tarjoaa, sitten kääntyy yksityisten puoleen.</p>	
<p>Henkilö 5, 68 Käyttää Lohjan terveystalveluita, kuten hammaslääkäriä. Oma terveys vielä hyvä. Kulkee hyvin paljon omalla autolla, harvoin taksilla ja silloin tällöin linja-autolla. Osaa itse tehdä remontteja, ja tekee muutkin kotihommat itse ja vaimon kanssa yhdessä. Käyttää nettipankkia kotoa käsin ja etsii palveluitakin tarvittaessa netistä. Järjestötoimintaa voisi olla vielä enemmän.</p>	<p>Tällä hetkellä ei ehtisi osallistumaan vertaistukikursseille, mutta tietokoneen opettelu olisi ainakin hyvä aihe.</p>
<p>Henkilö 6, 69 Käyttää paljon terveystalveluita, eikä ole ollut vaikeuksia palveluiden löytämisessä. Tuntee Lohjan hyvin. Käyttävät paljon taksia asiointiin ja vapaa-aikana, koska vaimolla vammaisille myönnettävä taksikortti. Hoitaa takapihaa itse. Siellä on oltava polku koiria varten. Hoitaa pankkiasiat netin kautta ja käy itse kaupassa. Lääkärille puhelinaikaa ei saa, kun on aamuisin vain tunti soittoaikaa, ja sitten kun pääsee vihdoin läpi, niin aika on jo mennyt. Vaimon takia heillä käyvät yöpartiolaiset laittamassa</p>	<p>Ei ole aikaa osallistua vertaistukikursseille tällä hetkellä. Jos vaimo joutuu laitoshoittoon, saattaisi lähteä vanhainkotiin seurustelemaan vanhusten kanssa. Infotilaisuuksiin osallistuminen kiinnostaisi kyllä. Kela voisi olla yksi aihe, joka kiinnostaa, vaikka sen byrokratia ärsyttääkin.</p>

vaimon illalla petiin. On sitä mieltä, että vammaisten taksikortilla pitäisi saada kuljetuksia myös Helsinkiin ehkä 1 - 2 kertaa kuukaudessa. Aina kun joku vammautuu, on palvelujen hankkiminen aluksi vaikeaa. Tietoa löytyy, mutta yhteiskunnan byrokratia estää paljon vammaisten ja ikäihmisten haluamia toimintoja. Sosiaalilihoitajien ja muiden virkailijoiden asenne harmittaa. Jos itse ei tiedä jotain tai ei osaa kysyä oikeita kysymyksiä, niin vapaaehtoisesti ei kerrota, vaan on itse otettava selville ja vaadittava. Päätäjät voisivat ottaa hänen mielestään sellaisen asenteen, että jos joku kysyy apua, niin heti ensimmäiseksi ei sanota ”ei”.

Henkilö 7, 68

Käyttää paljon kaupungin palveluita, ja kun mies kotiutuu keväällä, tulee palveluntarve olemaan suurempi. Tarvitsee perjantaisin kotihoidon apua miehen aamutoimissa. Myös joku tukihenkilö kävisi. On skeptinen Lohjan kotihoidon suhteen. Pärjää vielä hyvin itse omillaan; käyttää nettipankkia ja käy kaupassa itse. Ajaa myös itse omaa autoa, ja käyttää siksi vähän joukkoliikennettä. Joukkoliikenteessä on paljon ongelmia varsinkin haja-asutusalueilla; kun palveluja keskitetään, pitäisi myös varmistaa ihmisten kulkeminen haja-asutusalueilta, kuten Tynninharjulta ja Sammatista. Nyt esimerkiksi sairaalaan menee joukkoliikenne henkilökunnan työaikojen mukaan, eli henkilökunnan pääsy töihin varmistetaan, mutta asiakkaiden pääsyä sairaalaan ei. Palvelurakennetta ja joukkoliikennettä pitäisi kehittää rinta rinnan, eikä tehdä lyhytnäköisiä päätöksiä. Nytkin Kela maksaa taksilla kulkemisen, mutta kyllä se aina jostain pussista on pois. Terveysasemalle pääsy puhelimellakin on tehty täysin mahdottomaksi, eikä lääkäriaikoja saa. Ei ole resursseja. Kun ikäihminen ei pääse omalle lääkärille kun hä-

On sitä mieltä, että nyt aika voisi olla kypsä vertaistukitoiminnalle internet-asioinnissa. Ikäihmisille järjestettiin ATK-ohjausta Veijolanpihan palvelukeskuksessa ennen suurta internet-buumia, toistakymmentä vuotta sitten. Silloin ihmiset eivät olleet kiinnostuneita, mutta nyt aika voisi olla kypsä. Olisi hyvä, että saisi kysellä ihmisiltä, jotka oikeasti tietävät. Ei halua mitään johtajia sinne, vaan oikeita tekijöitä ja ammattilaisia. Mahdollisimman konkreettista ja välitöntä, jotta ihmiset rohkaistuvat kysymään. Itse voisi mennä vertaistukihenkilöksi jossain vaiheessa, mutta tällä hetkellä liian kiireinen. Infotilaisuudet hyvä idea.

nellä on huoli, otetaan lääkkeitä ja joudutaan ambulanssilla polille. Palkkapolitiikka, henkilöstöpolitiikka, johtamispolitiikka. Säästetään, mutta pitkällä tähtäimellä tehdään erittäin huonoja ratkaisuja.

Liite 5: Work shopin aineisto teema-alueittain

TERVEYDEN YLLÄPITO - VIREYTÄ VUOSIIN	LIIKENNE JA LIIKKUMINEN	ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ - ARJEN AVUKSI	SOSIAALINEN TUKI, SEURAKUNNAT JA JÄRJESTÖT
"Liike on lääke"	Edullisempi joukkoliikenne ikäihmisille, kerta- tai kk-lippu	Kauppapalvelut: varsinkin painavimmat tuotteet tilauksesta kotiovelle, kantoapu	Palvelut halvemmissi, jotta pienelläkin eläkkeellä varaa niihin
Lääkärin vastaanotolle päästävä aina tarpeen vaatiessa, ikäihmisten terveyspalveluista ei voi tinkiä	Ulkoilutusapu --> mistä? Julkinen - Yksityinen (avustajia, eläkeläisjärjestöt) ikäihmisten hyödyntäminen vapaaehtoisina, kaupunki koordinaattorina	Pankkipalveluiden avuksi: 1. tukihenkilö / luottohenkilö 2. virkavastuullinen henkilö 3. edunvalvoja. Pääasia, että olisi joku, joka auttaa pankissa, ja voisi tulla kotonakin käymään	Nyt vähäosaiset jäävät ilman apua
Ikäryhmiä toivotaan yhdistettävän ryhmätoiminnassa.	Palvelulinjan autoihin: liikkuva etupenkki, taksit matalammiksi (helpompi nousta kyytiin)	Turvapalvelut: turvapuhelin / ranneke melko kallis. Turvapuhelinpalvelu kunnalliseksi ja edullisemmaksi	Pitäisi olla yksi yhteinen järjestö, johon kaikki voisivat liittyä ilman poliittista ja-kaumaa
Palvelu omalla äidinkielellä (suomi / ruotsi)	Jos palveluita keskitetään, joukkoliikennettä on lisättävä haja-asutusalueille.	Ystäväpalvelu (joku, jonka kanssa voisi vaikka juoda kupin kahvia)	KELA vaatii liikaa paperintäyttöä, lomakkeet usein epäselviä --> kaupungilta apua (yhteyshenkilö) auttamaan ikäihmisten Kela-asioinnissa
Terveyskeskusmaksujen määrä verrattuna eläkkeisiin, ehdotus: maksu omien tulojen mukaan	Myös joukkoliikennekaluston parantaminen (liikuntarajoitteiset)	Paikka, josta saa tietoa ja apua	Omaishoidontukea pitäisi korottaa, ja omaishoitoon pitäisi saada enemmän apua
Punainen Kaneli ja Vihreä Omena toimivat hyvin	Palveluautoon inva-hissi, että kyytiin pääsee myös pyörätuolilla.	Vuokra-asunnot ikäihmisille palvelutalojen lähetyville --> apu lähellä, mahdollisuus käyttää palveluita	Järjestöjen ja yhdistysten pitäisi olla enemmän ja selkeämmin esillä
Valtio kustantaa veteraaneille kuntoutuksen, omaisille tietoa tästä	Kuljetuspalvelussa halutaan käyttää tuttua taksia / kuljettajaa.	Palvelut kaksikielisiä	Tietoa seurakunnan vanhuskerhoista

Ikäihmisille kuljetus kulttuuritapahtumiin, kaupungin vastaan tuleminen, tuettu kulttuuriseteli ikäihmisille	Esteettömyys (yleiset WC-tilat, tien ylitys, kynnykset kuntoon ym.)	Remonttipalvelut: mitä apuvälineitä on mahdollista saada. Paikka, josta saisi tietoa näihin liittyen.	
Toimintaterapian lisääminen, myös kotiin tuotava palvelu	Palveluliikennettä kehitettävä (avustaja)	Mistä saisi tietoa kotitalousvähennyksestä?	
Kotihoidolla pitäisi olla aikaa paneutua ikäihmisen kokonaisuutensa tilanteeseen.	Enemmän istumapaikkoja vanhuksille kauppoihin	Kooste palveluista joka kotiin jaettavaksi	
	Ikäihmisille kuljetukset liikuntapaikkoihin		