

# IKÄOSAAVA YRITYS

*Ikäosaamista  
pohjoiskarjalaiseen  
asiakaspalveluun*

Arja Jämsén (toim.)

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU



Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja  
B:10

# IKÄOSAAVA YRITYS

*Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun*

Arja Jämsén (toim.)

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2013

*Julkaisusarja* B:10  
*Julkaisusarjan vastaava toimittaja* Kari Tiainen  
*Toimittaja* Arja Jämsén  
*Graafinen suunnittelu ja taitto* Salla Anttila  
*Kansikuva* Office.com

© Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-080-8 (painettu)  
ISBN 978-952-275-081-5 (verkkojulkaisu)  
ISSN-L 2323-6876  
ISSN 2323-6876

*Julkaisumyynti* Karelia-ammattikorkeakoulu  
julkaisut@karelia.fi  
<http://www.tahtijulkaisut.net>

Joensuu 2013

# Sisällys

Lukijalle 6

POHJOIS-KARJALA IKÄÄNTYMISEN EDELLÄKÄVIJÄ 8

VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN - HYVÄ VAI HUONO UUTINEN 10

VANHA, VANHEMPI, IKÄIHMINEN 2

IKÄÄNTYMINEN MUUTTAA MAAILMAA 14

AKTIIVISET IKÄIHMISET – MONESSA MUKANA 20

IKÄIHMISET KULUTTAJINA 24

IKÄIHMISET TYÖELÄMÄSSÄ 28

IKÄÄNTYMINEN ON YKSILÖLLISTÄ 30

MUISTI IKÄÄNTYVÄSSÄ YHTEISKUNNASSA 34

Lue lisää 36

Liite 38

# Lukijalle

**Ikäosaamisesta puhutaan ja käsitettä käytetään koko ajan lisääntyvässä määrin.** Ikäosaaminen tavoittaa tässä ajassa jotakin merkityksellistä.

Käsitteen määrittely on vielä kesken ja hyvä niin. Ikäosaaminen kehittyy ja siihen löytyy alati uusia ulottuvuuksia.

Tässä Arja Jämsénin kokoamassa julkaisussa ikäosaamista avataan yritysten asiakaspalvelun suuntaan. Yhteiskunta ikääntyy, mutta ajatteluun vakiintunut huolipuhe ikääntymisen ”runtelomasta” yhteiskunnasta voidaan haastaa.

Risto E. J. Penttilä ja Alf Rehn kääntävät ajattelun kokonaan toisinpäin kirjassaan ”Suunnaton Suomi” toteamalla Suomen vanhenemisen olevan ”loistavaa”. Kirjoittajat toteavat, että vanhuustaloudessa piilevät suunnattomat mahdollisuudet. Ikäihmiset ovat tärkeä kuluttajaryhmä ja myös merkittävä poliittinen voima. Ikäihmisillä on osaamista ja kokemusta, jota voi hyödyntää vaikkapa yrittäjyydessä ja innovoinnissa.

Karelia-ammattikorkeakoulun strategiassa vuosille 2013–2017 ikäosaaminen on yksi painoaloista. Ikäosaaminen paikallistuu erityisesti sosiaali- ja terveysalalle, mutta laajenee myös muille aloille.

Tämä opas on suunnattu yritysten asiakaspalvelun työntekijöille. Sitä voidaan hyödyntää asiakaspalvelun kehittämisessä myös julkishallinnossa tai kolmannella sektorilla. Tavoitteena on avata keskustelua ikäosaavasta yrityksestä.

**Miksi ikäosaavia yrityksiä tarvitaan?**

**Mistä tekijöistä ikäosaava yritys syntyy ja mitä osaamista se vaatii?**

**Miten ikäosaavaksi yritykseksi voi kehittyä?**

**Miten sosiaali- ja terveysala ja liiketalous voivat kohdata?**

Julkaisun mahdollistajana on Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen rahoittama ESR-hanke Ikäosaamisen ABC. Hankkeessa on tutkittu ikäihmisten palvelua osana yritysten asiakaspalvelua. Tuotokset on koottu raportiksi. Lisäksi yrityksille on toteutettu koulutuspäiviä. Ikäosaava yritys -opas on osa kokonaisuutta, johon kuuluu myös räätälöityjä koulutuspäiviä sekä Hetki ikäihmisenä -opas. Sen avulla voi kokea arkipäivää ikäihmisen silmin.

Tässä hankkeessa ovat yhteistyössä olleet Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan sekä Liiketalouden ja tekniikan keskuskeskukset. Työelämäkumppaneista hankkeeseen ovat osallistuneet Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO ja Pohjois-Karjalan Dementiayhdistys ry. Yrityksistä mukana ovat olleet Fysiokeskus Kunto-Taipale Oy, Pohjois-Karjalan Osuuskauppa/S-market Niinivaara, Boutique Donna Ky, Linja-Karjala Oy, Joensuun Seudun Osuuspankki, Musta Pörssi Partneri ja Kelan Pohjois-Karjalan vakuutuspiirin Joensuun toimisto. Lisäksi myös Joensuun seutukirjasto/Niinivaara on ollut mukana hankkeessa. Kiitos kaikille hyvästä yhteistyöstä!

Kehitystyötä on syytä jatkaa ja syventää – sehän tiedetään, että innovaatiot syntyvät rajapinnoilla. Toivon, että opas löytää tiensä yritysten koulutusmateriaaliksi ja työyhteisöjen kahvihuoneiden pöydille.

Karelia-ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan keskuksessa ikäosaamiseen panostetaan vahvasti. Ikäosaamisen oppaat ja koulutuspäivät elävät ja uudistuvat osana oppimis- ja palveluympäristö Voimalan palvelutarjontaa.

*Tuomas Lappalainen*  
Koulutus- ja kehittämispäällikkö  
Sosiaali- ja terveysalan keskus  
Karelia-ammattikorkeakoulu

# POHJOIS- KARJALA

## ikäntymisen edelläkävijä

**Ikääntyminen on maailmanlaajuinen ilmiö.** Japanin väestörakenne ikääntyy huippuvauhtia, ja Suomi tulee perässä hyvänä kakkosena. Keskimääräinen elinikä on kasvanut sotien jälkeen noin kuudellatoista vuodella.

Pohjois-Karjala on ikääntymisen edelläkävijä Suomessa. Maakunnassa eletään ikääntymisen suhteen tilanteessa, joka on muulle Suomelle ja Euroopalle todellisuutta vasta kahdenkymmenen vuoden päästä.

Pohjois-Karjalaa voidaan kutsua ikääntymisen eläväksi laboratorioiksi. Ikärakenteeseen vaikuttavat muuttoliike ja syntyväisyys. Maakunnassa ovat maan pienimmät nuorten ikäluokat.

Suomessa on nyt **1,8 miljoonaa** yli 55-vuotiasta ja miljoona yli 65-vuotiasta ihmistä.

Seuraavan kahdenkymmenen vuoden aikana yli 65-vuotiaiden määrä kasvaa **yli viisikymmentä prosenttia.**

Melkein **joka kolmas** suomalainen on kahdenkymmenen vuoden päästä yli 65-vuotias.

Pohjois-Karjalassa on yli 65-vuotiaita tällä hetkellä **21,3 prosenttia** väestöstä.

Pielisen Karjalassa on yli 65-vuotiaita nyt **28,4 prosenttia.**

**Vuonna 2020** yli 65-vuotiaita ennakoidaan Pohjois-Karjalassa olevan melkein kolmannes väestöstä.

Millaisesta ikäkkunasta ja millaisin toivein katselet maakunnan ikääntymistä?

Millaista mahtaa elämä olla, kun täytät 65 vuotta? Entä, kun täytät 90?



# VÄESTÖN IKÄÄNTYMINEN

- *hyvä vai  
huono uutinen*

**Ikääntyminen värityy keskustelussa usein kielteiseksi ilmiöksi.** Se kääntyy eläkepommiksi, kulueräksi ja yhteiskunnalliseksi taakaksi. Väestön ikääntymisellä selitetään kansantalouden kestävyysvajetta, julkisen sektorin kasvavia kustannuksia ja työvoiman rekrytointiongelmia.

Väestön ikääntyminen on kuitenkin samaan aikaan hyvinvointivaltion suuri saavutus, josta kansakunnan on syytä olla ylpeä. Ihmiset ovat kautta aikain unelmoineet pitkästä iästä. Kehittynyt ja toimiva hyvinvointivaltio palvelujärjestelmineen on luonut sille hyvät edellytykset ja vahvan tuen.

Ikäihmiset, paitsi elävät pitempään, ovat myös terveempiä ja tyytyväisempiä kuin ennen. Myös toimintakyky on parantunut. Kun kymmenen vuotta sitten joka neljäs ikäihminen arvioi kuntonsa hyväksi, nyt yli puolet on sitä mieltä. Ikäihmiset ovat myös yhä useammin koulutettuja, vakavaraisia ja aktiivisia toimijoita.

Aktiivista eläkkeellä oloaikaa on työelämän jälkeen keskimäärin hyvinkin reilut kaksikymmentä vuotta. Ajallisesti se vastaa suomalaisen perheen keskimääräistä lapsiperheaikaa.

Tällä hetkellä emme täysin osaa lukea yhteiskunnan ikääntymisen merkkejä ja merkityksiä. Tarvitaan uutta, nykyistä myönteisempää ja avarampaa ikäajattelua.

Tarvitaan näkemystä, oivallusta ja ymmärrystä siitä, miten ikäihmisten osaaminen, tiedot ja taidot voisivat nykyistä paremmin tulla yhteiskunnan uudistamisen ja kehittämisen tueksi.

Ikääntyvän väestön moninaisuuden on syytä tulla näkyväksi. Ikäihmiset voivat parhaimmillaan olla yhteiskunnan kasvava voimavara. Sitä ei ole syytä hukata. Ihmisistä, heidän näkemyksistään ja tarpeistaan kannattaa kiinnostua.

Miten eliniän pidentyminen näkyy omassa yrityksessäsi?

Millaista vaikutusta väestön ikääntymisellä on ollut yrityksesi liiketoimintaan, asiakaskuntaan tai tuotevalikoimiin?



# vanha, vanhempi, IKÄIHMINEN

**Kansaneläkelain mukaisen vanhuuseläkkeen ikäraja on 65 vuotta.** Yhdistyneiden Kansakuntien YK:n määritelmän mukaan ikääntyneitä ovat yli 60-vuotiaat. Vanhuuden alkamisikää ei kuitenkaan voi määrittellä. Ikääntyminen on yksilöllistä. Ikärajat muuttuvat ja joustavat.

Elinikä on reilusti pidentynyt. Vuonna 1980 Suomessa oli noin viisikymmentä yli satavuotiaista. Nyt heitä on yli 700 ja suurin osa naisia.

Vanhuus on muuttunut. On monia tapoja ikääntyä ja monia tapoja olla vanha. Käsityksemme, oletuksemme ja uskomuksemme vanhuudesta ja ikäihmisistä ovat monelta osin vanhentuneita.

Suurin osa ikäihmisistä asuu kotona ja kokee itsensä terveeksi ja toimintakykyiseksi. He ovat tutkimusten mukaan pääosin hyvin tyytyväisiä elämäänsä.

Erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden, kuten kotihoitoon, ateriapalvelun ja sairaalahoidon tarve kasaantuu viimeisiin elinvuosiin. Laitoshoidossa ikäihmisistä on viitisen prosenttia, koko maassa noin 50 000.

”Vanhan vanhuuden” rajapyykin siirtyessä yhä kauemmaksi, myös vanhuuden sanasto muuttuu. Vanhusta kuvataan nyky-suomeksi monilla uudissanoilla ja kiertoilmauksilla.

Mikä Sinusta on hyvä sana kuvaamaan vanhaa ihmistä ja miksi? Mitä sanaa vierastat ja miksi?

vanhus  
ikäntyvä  
ikäntynyt  
ikäihminen  
eläkeläinen  
seniori  
kolmasikäläinen  
neljäskäläinen  
harmaa pantteri  
puuma  
vapaikäinen  
joku muu, mikä

Tässä julkaisussa käytetään yhtenäisyyden vuoksi ”ikäihminen” -käsitettä. Se on vakiintunut ikäosaamisen käsitteistöön.

Onko ikä vain numero?



# Ikääntyminen MUUTTAA MAAILMAA

**Väestön maailmanlaajuisista ikääntymistä on verrattu teolliseen vallankumoukseen 1700–1800-lukujen vaihteessa.** Samalla tavalla kuin teollistuminen aikoinaan, ikääntyminen muuttaa yhteiskuntaa sosiaalisesti, taloudellisesti, henkisesti ja teknologisesti.

Meillä on toistaiseksi melko sumea kuva ikääntymisen merkityksestä ja vaikutuksista. Miten arki muotoutuu, kun suuri osa väestöstä on eläkkeellä ja vapaalla? Miten vapaa-ajan lisääntyminen vaikuttaa aikakäsitykseen? Vai jatkammeko työelämässä entistä pitempään? Muuttaako väestön ikääntyminen ravinto- ja ruokailutottumuksia? Miten muu kulutus muuttuu? Entä asumistoiveet? Miten käy eri sukupolvien välisen vuorovaikutuksen ja yhteisymmärryksen? Säilyvätkö ajattelutapamme ennallaan? Entä asenteet ja arvot?

Muutosta voi peilata hyvän arjen rakennuspalikoiden kautta:







## PERHE JA PARISUHDE

- » perhe ja parisuhde pysyvät tulevaisuudessakin ikäihmisille tärkeinä
- » perhesuhteet, roolit ja verkostot monimuotoistuvat
- » useita peräkkäisiä liittoja, yli 60-vuotiaiden uudet liitot ja parisuhteet yleistyvät
- » monta sukupolvea elää yhtä aikaa, mikä mahdollistaa sukupolvien välisen vuorovaikutuksen, oppimisen ja kokemusten siirron
- » monikulttuurisia perheitä aikaisempaa enemmän myös ikäihmisten piirissä
- » monimuotoisia sateenkaariperheitä aikaisempaa enemmän myös ikäihmisten piirissä

## ASUMINEN JA RAKENTAMINEN

- » asumisen ja rakentamisen vaatimukset monimuotoistuvat
- » yksin asuvien määrä kasvaa, tällä hetkellä yli puolet 65 vuotta täyttäneistä asuu yksin
- » kiinnostus uudentyyppeihin asumisen muotoihin kasvaa
- » yhteisö- ja ryhmäasuminen lisääntyy
- » asuntojen muunneltavuus korostuu
- » kiinnostus elinkaariasumiseen lisääntyy
- » asumisen turvallisuus ja esteettömyys, esimerkiksi hissit, ovat tärkeitä asumisen mahdollistajia
- » asumista tukevaa teknologiaa tarvitaan esimerkiksi muistisairaana kotona

## LIKKUMINEN JA KULKEMINEN

- » liikkuminen ja kulkeminen mahdollistavat ikäihmisen osallistumista yhteiskuntaan
- » liikennesuunnittelussa otettava huomioon muun muassa valaistus, liikennevalojen ajastus, liukkaat ja kaltevat kadut ja epätasaiset tiet
- » julkisen liikenteen ja palveluliikenteen sujuvuus ovat tärkeitä
- » kimpakyyti on osoittautunut myös sosiaalisesti merkittäväksi kulkemisen muodoksi
- » oma auto on varsinkin maaseudun asujalle usein tärkeä kulkuväline
- » ikä hidastaa reagointinopeutta, mitä ikäautoilijat korvaavat varovaisuudella ja huolellisuudella
- » ikäautoilijoiden kursseille on tarvetta ja kiinnostusta
- » liikkumiseen ja kulkemiseen kaivataan uusia luovia ratkaisuja sekä kaupungissa että maaseudulla

## TIETOTEKNISEET TAIDOT

- » tietotekniikka auttaa arjessa, tuo iloa elämään ja on avain yhteiskunnalliseen osallistumiseen
- » tulevista ikäihmisistä suuri osa on jo työelämässä perehtynyt tietotekniikkaan
- » valmennuksen ja ohjauksen tarpeita on kuitenkin yhä edelleen
- » laajakaistan kattavuus ja tietoteknisten yhteyksien toimivuus varmistavat yhdenvertaiset mahdollisuudet eri puolilla maakuntaa asuville
- » verkkopalvelujen ja verkkokaupan kehittäminen voi lisätä palvelujen saavutettavuutta ja luoda uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia
- » sosiaali- ja terveydenhuollossa sähköisten palvelujen nykyistä laajempi käyttöönotto lisää palvelujen saavutettavuutta ja tuo uusia vaatimuksia ohjaukselle ja valmennukselle

Hyvän arjen ja elämän tyytyväisyyden kokemisen näkökulmasta tärkeäksi nousee se, miten merkitykselliseksi ikäihminen oman elämänsä kokee.

Keskeinen kysymys on, miten elämän merkityksellisyys ja arvostuksen tunne mahdollistetaan. Ikäihmisellä on yhteiskunnassa monia erilaisia tehtäviä ja rooleja. Hän voi olla jäsenenä harrastuspiireissä, opintoryhmissä, yhdistyksissä tai olla ukki tai mummi. Näiden toimien toteutumiseksi asumisen, liikkumisen ja kulkemisen mahdollisuuksilla on elintärkeä merkitys.

Mikä on Sinulle hyvää arkea tällä hetkellä?

Minkä luulet muuttuvan tai mikä on muuttunut ikääntymisen myötä?

Runoilija Eeva Kilpi kirjoittaa runossaan Vanhuuden salaisuus: *”Vanhan naisen silmärei’istä katsoo maailmaa ja kanssaihmissiään nuori tyttö. Se katse ei sammu, sisäiset silmät eivät vanhene.”* (Kilpi 2007).  
Mitä ajatuksia ikääntymisestä se Sinussa herättää?



# AKTIIVISET IKÄIHMISET - monessa mukana

**Vanhuus on aktiivista ja osallistuvaa elämän aikaa.** Ikäihmisillä on erilaisia osallistumisen tapoja. Osa haluaa jatkaa totuttua elämäntapaa ja aikaisempia harrastuksia. Osa taas innostuu jostain aivan uudesta. Ihminen hakee mielekkyyttä ja merkityksiä elämäänsä. Tulevilla ikäihmisillä ei ole niinkään paljon uusia tarpeita kuin halua löytää elämäänsä toimintaa ja merkityksellisyyttä.

Ihminen haluaa kokea olevansa tarpeellinen ja arvostettu. On tärkeää mahdollistaa tämä kaikille ikäihmisille.

Ikäihmisten monipuolinen ja aktiivinen rooli yhteiskunnassa jää usein näkymättömiin. Ikäihmisillä on aktiivista roolia muun muassa seuraavasti:

## työelämässä:

Ikäihmisten työllisyysaste on noussut koko 2000-luvun.

40 000 ikäihmistä on palannut eläköitymisen jälkeen työelämään työntekijöiksi, yrittäjiksi, konsulteiksi.

## omaishoitajina:

Yli puolet omaishoitajista yli 65-vuotiaita

## vapaaehtoistoimijoina:

Järjestöissä, seurakunnissa, taloyhtiöissä, naapurustossa, kylätoiminnassa

Vertaisohjaajina kuntosalilla, harrastuspiireissä, tietotekniikan opetuksessa

Varamummoina ja -ukkeina kouluissa ja päiväkodeissa

Hoitoapuna lasten perheille

Taloudellisena apuna lasten perheille

## kuluttajina:

Ikäihmiset ostavat kulutustavaroita, kodinkoneita, viihde-elektroniikkaa, vaatteita, autoja, asuntoja

## varallisuudenhoitajina:

Ikäihmiset hoitavat omaisuuttaan, metsiään ja kiinteistöjään, sijoittavat sijoitus- ja vapaa-ajan asuntoihin, osakkeisiin

## Ikäihmiset

- .. ajavat autoa
- .. matkustelevat kotimaassa ja ulkomailla
- .. käyttävät kulttuuri- ja liikuntapalveluita
- .. käyttävät kauneuspalveluja, hyvinvointi- ja terveyshoitoja
- .. harrastavat omaehtoisesti ja ohjatusti
- .. opiskelevat omaehtoisesti ja ryhmässä
- .. rakastuvat, seurustelevat, menevät naimisiin
- .. toimivat ja nauttivat elämästä

Miten voisimme mahdollistaa  
ikäihmisten monipuolista  
osallistumista yhteiskuntaan?

Millaisia uusia  
osallistumisen tapoja ja  
kannustimia voisi löytyä?



# Ikäihmiset KULUTTAJINA

**Puhuttaessa ikäihmisistä kuluttajina käytetään myös vanhuustalouden käsitettä.** Suomeen käsitteen on tuonut professori Alf Rehn. Vanhuustaloudesta käytetään myös englanninkielistä sanaa ”silver economy”. Puhutaan myös geriekonomiasta tai tuottavasta vanhuudesta.

Vanhuustalous uudistaa mielikuvaa siitä, että ikäihmiset olisivat ensisijaisesti tai pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ”kuluttajia”. Vanhuustalous korostaa myös talouden eettisyyttä ja reiluuutta. Talous voi omalta osaltaan vahvistaa ja tukea ikäihmisten osallisuutta ja aktiivista toimintaa.

Arvioidaan, että suuri osa tulevista ikäihmisistä on aikaisempaa vakavaraisempia. Ikäihmiset ovat merkittävä kuluttajaryhmä. Heillä on aikaa kuluttamiseen. He ovat myös aikaisempaa halukkaampia käyttämään varojaan kulutukseen ja hyvinvointiin. He ovat aktiivisia ja osallistuvia ihmisiä. He käyttävät palveluita, ostavat tuotteita ja matkustelevat. He haluavat tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat heidän toiveitaan ja tarpeitaan. He haluavat tulla kuulluksi ja arvostetuksi asiakaspalvelutilanteissa.

On hyvä huomata, että ikäihmisten joukko ei ole yhtenäinen. Jo ikähaitari on leveä, kun ajatellaan vaikkapa 60–100 -vuotiaiden joukkoa. Nuorempien ja vanhempien elämänpäivät ja sukupolvikokemukset poikkeavat toisistaan. Ihmisen elämän avainkokemukset ja arvomaailma vaikuttavat myös vanhuudessa. Näin ei ole yhtä vanhuspolvea, vaan useita erilaisia.

On myös muistettava, että ikäihmiset ovat taloudellisilta mahdollisuuksiltaan erilaisia. Osa ikäihmisistä on nyt ja tulevaisuudessa pienituloisia eläkeläisiä, joilla voi olla toimeentulovaikeuksia. Korkeat asumis- ja lääkekustannukset voivat tuoda vaikeuksia selvitä arkipäivän menoista.

Ikäihmisten kulutuskäyttäytymistä ja sen muutoksia tunnetaan toistaiseksi vasta vähän. Meiltä puuttuu varsinkin ennakoivaa ja tulevaisuuteen varautuvaa tietoa. Tämä kertoo siitä, ettei ikäihmisten merkitystä talouden näkökulmasta ole vielä täysin ymmärretty.

Ikäihmisiä ei voi kuluttajina niputtaa yhteen. Kulutusvalinnat voivat riippua asuinpaikasta, terveydestä ja taloudellisesta toimeentulosta. On muistettava myös, että vanhuuden eri sukupolvilla voi olla hyvinkin erilaiset elämäntavat ja kulutus- ja ruokatottumukset. Yksi haluaa karjalanpaistia, toinen sushia ja kolmas vegaaniruokaa. Tulevaisuudessa on yhä enemmän ihmisiä, joilla on esimerkiksi ruuan suhteen erilaisia ekologisuuden tai vastuullisen kuluttajan vaatimuksia.

Tarvitaan ikäihmisten asiakasraateja ja systemaattisia palautejärjestelmiä, joiden avulla tuotteita, palvelua ja markkinointia voidaan kehittää. Osa ikäihmisistä voi innostua ”seniorituotteesta”, esimerkiksi senioripuhelimesta. Osa taas voi pitää seniorituotetta kielteisesti leimaavana.

Ikäosaavan yrityksen elementtejä voidaan tarkastella ainakin kolmesta eri näkökulmasta.

- 1 miten ikäihminen asiakkaana ymmärretään, miten hänen kokemuksensa otetaan huomioon, miten hänen tarpeensa nähdään ja toiveensa kuullaan,
- 2 millainen on ikäihmisen ja yrityksen välinen vuorovaikutus, miten ikäihminen otetaan huomioon markkinoinnissa, asiakaspalvelussa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä
- 3 mihin tietoon ja millaiseen tulevaisuuden tarpeiden ennakkointiin yritystoiminta perustuu, millaisin ikäasenteiden yrityksessä toimitaan. (Liite 1)

Ikäihmiset ovat tulevaisuudessa kuluttajan roolin lisäksi myös monella muulla tavalla mukana markkinoilla ja taloudessa. He voivat olla työntekijöinä, yrittäjinä, tuotekehittäjinä tai konsultteina. Heillä on arvokasta kokemusta ja ”silminnäkijän” tietoa ikääntymisestä.

Millaisia vanhuustalouden mahdollisuuksia tunnistat omassa yrityksessäsi?

Mitä tiedät ikäihmisten kulutustottumuksista ja niiden muutoksista omalla toimialallasi?

Miten ikäihmisten tarpeita, toiveita ja kulutuskäyttäytymistä voi omalla toimialallasi selvittää ja ennakoida?

Millaisia uusia liiketoiminnallisia konsepteja tai ”seniorituotteita” olisi mahdollista kehittää?

Miten ikäihmiset voivat osallistua tuotekehitykseen ja tuotteiden ja markkinoinnin arviointiin?



# Ikäihmiset TYÖELÄMÄSSÄ

**Työyhteisöt ovat moninaisia:** työntekijöillä on erilaista osaamista, erilaisia ominaisuuksia ja näkemyksiä sekä myös erilaisia tapoja toimia.

Työntekijät ovat eri-ikäisiä miehiä ja naisia ja edustavat eri sukupolvia. He voivat myös tulla erilaisesta kulttuurisesta tai etnisestä taustasta. Heidän työkokemuksensa, koulutuksensa ja ammatillinen osaamisensa vaihtelee.

Ikä on ehkä yleisin moninaisuustekijä työyhteisössä. Porukassa on työuran alussa olevia junioreita, pitkälle ehtineitä osaajia ja konkareita sekä työuraansa lopettelevia senioreita.

Ikäjohtaminen ei ole vain ikääntyneiden johtamista. Ikäjohtaminen on eri-ikäisten johtamista. Työyhteisön eri-ikäisyyttä ei ehkä toistaiseksi ole osattu nähdä aitona voimavarana eikä sitä ole osattu täysin hyödyntää.

Työurien pidentäminen on tällä hetkellä keskeinen yhteiskunnallinen tavoite. Käsitykset ikääntymisestä voivat vaikuttaa työssä jatkamiseen tai eläkkeelle siirtymiseen. Ikäasenteet vaikuttavat sekä työntekijöiden että työnantajien toimintaan. Työpaikoilla voi ilmetä myös ikäsyrrjintää.

Käytännön ikäjohtamisen keinoja on useita. Niillä osaamista voidaan kehittää, jalostaa sekä jakaa. Esimerkkejä hyvistä keinoista ovat muun muassa:

- » työpari tai tiimi koostuu eri-ikäisistä työntekijöistä
- » työkierto ja työssäoppiminen
- » mentorointi
- » ikääntynyt työntekijä perehdyttäjänä
- » ikäihminen palkattuna senioriasiantuntijana esimerkiksi tuotekehityksessä ja myynnissä

Millaista moninaisuutta omasta työyhteisöstäsi löytyy?

Miten ikääntyminen näkyy työssäsi ja työyhteisössäsi?

Mitä myönteisiä vaikutuksia olet ikääntymisellä havainnut olevan työn ja työyhteisön näkökulmasta? Entä kielteisiä?



# Ikääntyminen on YKSILÖLLISTÄ

**Ikääntyminen on yksilöllistä.** Ihmisten elämäkirjo on moninainen ja siksi on hyvä välttää kaavamaista ajattelua ja tyyppittelyä.

Kun elää pitkään, toimintakykyyn tulee väistämättä erilaisia muutoksia. Ikääntyminen ei kuitenkaan ole vamma eikä sairaus.

## Miten toimintakyky muuttuu, kun ihminen ikääntyy?

### NÄKÖ

- » valon tarve lisääntyy ja hämärään sopeutuminen on hitaampaa
- » kontrasteja ei havaitse yhtä nopeasti kuin nuorena
- » näön tarkkuus ja erottelukyky heikkenevät

### KUULO

- » korkeiden äänten kuuleminen heikkenee
- » nopea puhe ei erotu
- » voi olla vaikeaa kuulla meluisissa ja kaikuvissa tiloissa tai kun useat ihmiset puhuvat yhtä aikaa
- » noin kahdella kolmasosalla 75 vuotta täyttäneistä on kuulovaikeuksia
- » monella on kuulemistä tukevia apuvälineitä



## LIKKUMINEN JA LIHASVOIMA

- » erityisesti alaraajojen lihasvoima ja erilaiset liikunnalliset taidot heikkenevät
- » ihmisen keho muuttuu heremmäksi ulkoisille ärsykkeille
- » säännöllinen jokapäiväinen liikunta ja kuntoa ylläpitävä liikunta on tärkeää
- » kyky kävellä liittyy vahvasti itsearvostukseen ja itsetuntoon

## TASAPAINO

- » reaktiot hidastuvat
- » nopeat liikkeet voivat tuntua epämieluisilta
- » putoamisen tunne ja sen pelko tulee herkästi
- » alaraajojen lihasvoiman heikkeneminen vaikuttaa tasapainoon
- » tasapainoa voi ja kannattaa harjoittaa

Ikääntyminen ei vie muistia eivätkä kaikki sairastu muistisairauksiin.

Muistamisen vaikeuksia on noin kolmanneksella yli 65-vuotiaista. Ohimeneviä muistivaikeuksia voi esiintyä kenellä tahansa. Taustalla voi olla unettomuutta, stressiä, kiirettä tai muuta kuormitusta. Muistisairauksissa muisti heikkenee varsinkin viimeaikaisten tapahtumien osalta, mutta hyvin opitut, vanhat ja mieluisat asiat ja taidot säilyvät varsin hyvin.

Mitä ikääntymisen merkkejä huomaat itsessäsi – tai ikääntyvässä läheisessäsi?

Miten yrityksessä voidaan ottaa huomioon ikääntyvän asiakkaan toimintakyvyn muutoksia?



# MUISTI

## ikäntyvässä yhteiskunnassa

**Pitkään eläminen lisää muistisairauden riskiä.** Joka päivä 36 ihmistä Suomessa sairastuu johonkin etenevään muistisairauteen. Pohjois-Karjalassa sairastuu joka päivä kaksi ihmistä. Kaikki ikäihmiset eivät kuitenkaan sairastu.

Muistisairaalle on tärkeää saada elää yhteiskunnan yhdenvertaisena jäsenenä. Sairauteen voi liittyä turhaa häpeää ja leimautumisen pelkoa, jota voidaan välttää oikealla tiedolla ja asenteella. Sairaus ei hävitä ihmisarvoa. Muistisairas ymmärtää, vaikkei muista. Hän on yhä aikuinen ihminen.

Muistisairauden varhaisella toteamisella, oikealla lääkityksellä ja kuntoutuksella saadaan elämään monia hyviä vuosia. Puolet apua tarvitsevista muistisairaistakin asuu kotona.

Muistisairaalle lähiympäristön tuttuus on tärkeä asia. Lähi-palvelujen sujuvuudella on suuri merkitys muistisairaalle kulluttajana ja asiakkaana. Hän haluaa toimia ja olla osallinen.

Tutut päivittäiset reitit helpottavat kulkemista. Liikkuminen on ihmisen perusoikeus eikä sitä tulisi rajoittaa. Sillä on merkitystä myös virkistys- ja kuntoutuksena.

Vieraat tilanteet ja esimerkiksi suuret kauppaliikkeet voivat herättää pelkoa, joka voi johtaa vetäytymiseen. Kaupassa asiointi voi helpottaa se, että hyllyjen kyltit erottuvat ja näkyvät. Yhden kassan nimeäminen ”hitaaksi kassaksi” voi olla muidenkin kuin muistisairaiden asiakkaiden mieleen.

Tällaisia palvelukokemuksia muistisairaat itse toivovat

- » Muista hymy ja huumori
- » Lähesty edestäpäin
- » Puhu vähän, älä tärkeile
- » Kysy, älä oletta
- » Selkeä alku ja loppu puheeseen, ”asia selvä, kiitos ja näkemiin”
- » Älä hoputa, älä kiirehdi

Mitä muistisairas asiakas tarkoittaa oman yrityksesi palvelun tai tuotteiden kannalta?



## Lue lisää

Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) 2013. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.

Ikäosaaminen. 2013. Karelia-ammattikorkeakoulu. [www.ikaosaaminen.fi](http://www.ikaosaaminen.fi)

Kansallinen senioritutkimus. 2013. 15/30. Research. [www.marmai.fi/uutiset](http://www.marmai.fi/uutiset).

Karisto, A. & Konttinen, R. 2004. Kotiruokaa, kotikatua, kaukomatkailua: tutkimus ikääntyvien elämäntyyleistä. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Karisto, A. 2008. Satumaa. Suomalaiset eläkeläiset Espanjan Aurinkorannoilla. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Karisto, A. (toim.) 2005. Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino.

Kilpi, E. 2007. Unta vain. Helsinki: WSOY.

Muistiliitto. 20013. [www.muistiliitto.fi](http://www.muistiliitto.fi)

Nuutinen, T. & Jämsén, A. 2011. Ikäosaamisen askelmerkit – muutostalkoisiin Pohjois-Karjalassa! Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja B:32.

Penttilä, R. E. J. & Rehn, A. 2012. Suunnaton Suomi: Suomi ilman suuntaa; Suunnaton Suomi: Suomen suunnattomat mahdollisuudet. Helsinki: Otava.

POKETTI – Pohjois-Karjalan ennakointityön yhteinen toimintamalli. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. <http://www.pohjois-karjala.fi/Resource.phx/maakuntaliitto/hallinto/poketti.htx>

Proud Age – koska olet arvokas. 2013. [www.proudage](http://www.proudage).

Tedre, S. & Voutilainen, M. 2013. Eläkeläisenä maaseudulla. Helsinki: Maahenki.

Tilastotieto. Väestö. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. <http://www.pohjois-karjala.fi/Resource.phx/maakuntaliitto/tietopalvelu/tilastotieto.htx>

TOURAGE - Seniorimatkailun kehittäminen reuna- ja raja-alueilla. Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. <http://www.pohjois-karjala.fi/Resource.phx/maakuntaliitto/kansio1/tourage.htx>

# IKÄOSAAVA YRITYS

## Ikäihminen

ASIAKKAANA (KOKEMUKSET, TARPEET..)

## Ikäihminen ja yritys

MARKKINOINTI

ASIAKASPALVELU

## Yritys

TIETO

ASENNE

TUOTTEET/PALVELUT

TULEVAISUUDEN TARPEIDEN ENNAKOINTI



# IKÄOSAAVA YRITYS

*Ikäosaamista  
pohjoiskarjalaiseen  
asiakaspalveluun*

**Väestön ikääntyminen muuttaa maailmaa.** Vuonna 2020 Pohjois-Karjalan väestöstä ennakoidaan liki kolmanneksen olevan yli 65-vuotiaita.

Väestön ikääntyminen on hyvinvointivaltion mainio saavutus. Ikääntymiseen ja ikäihmisiin sisältyy myönteisiä odotuksia ja kasvavia mahdollisuuksia. Ikäihmiset osaavat, kykenevät ja haluavat. He tietävät ja taitavat. He ovat aktiivisia toimijoita ja kasvavassa määrin myös erilaisten palvelujen ja tuotteiden käyttäjiä ja kuluttajia.

Tämä pieni opas on tarkoitettu avartamaan ikäjattelua, tarkistamaan ikäasenteita ja virittämään innostusta ikäosaamiseen. Sen toivotaan tukevan yritystoiminnan, palveluiden ja tuotteiden kehittämistä ikääntyvässä yhteiskunnassa.

Opas voi antaa tuoreita näkökulmia myös omaan tai läheisen ikääntymiseen liittyvien kysymysten pohtimiseen.

Ennen sanottiin: ”Jokainen haluaa elää kauan, mutta kukaan ei halua tulla vanhaksi”. Vanhaksi tuleminen taitaa kuitenkin olla ainoa keino elää pitkään.