



"SE ON SEMMONEN HYVÄ KAVERI"

– Palvelu-TV käyttäjän silmin

TEKIJÄT: Hanne-Liisa Kettunen
Laura Säaskilahti

| | |
|--|------------|
| Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala | |
| Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma | |
| Työn tekijät Hanne-Liisa Kettunen ja Laura Säaskilahti | |
| Työn nimi "Se on semmonen hyvä kaveri" – Palvelu-TV käyttäjän silmin | |
| Päiväys | 23.08.2016 |
| Sivumäärä/Liitteet | 42/8 |
| Ohjaaja Kristiina Kukkonen | |
| Toimeksiantaja Vetrea Terveys Oy, Iisalmi | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Palvelu-TV:n käyttäjäystävällisyyttä apuvälineenä. Toimeksiantajana oli Iisalmen Vetrea Terveys Oy. Työ on tutkimuksellisia elementtejä sisältävä toiminnallinen opinnäytetyö. Osana opinnäytetyötä tehtiin esittelyvideo Vetrealla käytettävästä Palvelu-TV:stä, joka on asiakkaan kotona oleva kosketusnäyttöllinen tv:n kaltainen laite. Palvelu-TV:n käyttäjä voi kuvayhteyden kautta esimerkiksi osallistua Vetrean ohjelmarajontaan, pitää yhteyttä omaisiin ja muihin käyttäjiin sekä Vetrean henkilökuntaan. Tällä hetkellä sovelluksen käyttäjäryhmässä on vain sotainvalideja, heidän puolisoitaan ja leskiään. Tulevaisuudessa käyttäjäryhmää halutaan laajentaa ja opinnäytetyön videon tarkoituksena oli esitellä Palvelu-TV:n pääominaisuuksia mahdollisille uusille käyttäjille, henkilökunnalle ja yhteistyökumppaneille. Videolla pyritään saamaan uusia ikäihmisiä kiinnostumaan Palvelu-TV:stä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui kotiin tuotettavista palveluista, turvallisesta kotona asumisesta, sosiaalisesta toimintakyvystä ja geroteknologiasta. Tavoitteena oli asenteisiin vaikuttaminen ja tiedon välittäminen geroteknologian mahdollisuuksista kotiin tuotettavissa palveluissa. Työssä korostettiin Palvelu-TV:n vaikutuksia ikääntyneen arkeen ja hyvinvointiin. Opinnäytetyössä tietopohja rakentui aiemmin tehdyistä tutkimuksista ja aineistoista sekä ryhmähaastattelusta, johon osallistui seitsemän yli 70-vuotiasta henkilöä, joille Palvelu-TV ei ollut tuttu. Saadut tiedot muodostivat viitekehysten opinnäytetyön videon rungolle.</p> <p>Opinnäytetyön videossa esiintyy 93-vuotias Palvelu-TV:n käyttäjä, jolla laite on ollut käytössä vuodesta 2011. Videossa korostetaan käyttäjän omia kokemuksia laitteesta ja sen hyödyistä. Lisäksi videossa esitellään, kuinka aamujumppaan osallistutaan ja kuinka työntekijälle voidaan soittaa laitteella. Myös omaisliittymän esittely on yksi videon osa. Videolla näytetään, kuinka helppoa laitteen käyttö on. Video on tarkoitettu käytettäväksi niin tutustumismateriaalina kuin markkinoinnin välineenä. Tulevaisuudessa Palvelu-TV:tä voitaisiin pilotoida yhteistyössä julkisen sektorin kanssa osana kotiin tuotettavien palvelujen palvelutarjontaa.</p> | |
| Avainsanat kotiin tuotettavat palvelut, turvallinen kotona asuminen, sosiaalinen toimintakyky, geroteknologia, Palvelu-TV | |

| | | | |
|---|------------|------------------|------|
| Field of Study Social Services, Health and Sports | | | |
| Degree Programme Degree Programme in Social Services | | | |
| Authors Hanne-Liisa Kettunen and Laura Sääskilahti | | | |
| Title of Thesis "It's like a friend!" – Palvelu-TV in users' eyes | | | |
| Date | 23.08.2016 | Pages/Appendices | 42/8 |
| Supervisor Kristiina Kukkonen | | | |
| Client Organisation Vetrea Terveys Oy, Iisalmi | | | |
| <p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to study the user-friendliness of Palvelu-TV as an assistive device. The thesis was assigned by Vetrea Terveys Oy Iisalmi. The thesis is a functional one with exploratory elements. As a part of the thesis, a video was made about Palvelu-TV used at Vetrea. Palvelu-TV is a television-like device with a touch screen placed in the client's home. Via Palvelu-TV the user can, for example, participate in Vetrea's program supply, keep in touch with relatives, other users, and the staff of Vetrea. At the moment, the application's user group consists only of disabled veterans and their widows. In the future, the user group is wished to be expanded, and the goal of the video was to introduce the main features of Palvelu-TV to new users, staff and partners. Through the video, it is attempted to get more elderly people interested in Palvelu-TV.</p> <p>The thesis's theoretical framework consists of home services, living safety at home, social functioning and gerontechnology. The objective of the study was to affect attitudes and provide information on the possibilities of gerontechnology in home services. It was highlighted in the work how Palvelu-TV affects normal living and welfare. The main sources of information in the thesis include earlier researches, materials and group interviews with seven persons who were over 70 and not familiar with Palvelu-TV. This information formed the framework for the structure of the video.</p> <p>The video shows a 93-year-old user of Palvelu-TV, who has had the device since the year 2011. In the video the user's own experiences of the device and its benefits are emphasized. In addition, the video demonstrates how to participate in gymnastic exercises, in a dyadic conversation between a staff member and a user, and in family connection. The video shows the ease of the use of the device. The video is meant to be used as introductory material as well as a marketing tool. In the future, Palvelu-TV could be piloted in cooperation with the public sector as part of service network of home services.</p> | | | |
| Keywords home services, living safely at home, social functioning, gerontechnology, Palvelu-TV | | | |
| | | | |

ESIPUHE

Melkein kaksi vuotta kestänyt opinnäytetyöprojekti on tullut päätökseen. Vuodet ovat sisältäneet ikimuistoisia ja opettavaisia hetkiä, joita muistelemme hyvillä mielin. Nyt haluamme kiittää kaikkia, jotka ovat olleet osana toteuttamassa työtämme.

Erietyiset kiitokset haluamme osoittaa videossamme esiintyvälle kuvattavalle, jonka kanssa saimme viettää hienoja hetkiä ja jota ilman videomme ei olisi toteutunut. Haluamme myös kiittää toimeksi-antajaamme Iisalmen Vetrea Terveys Oy:tä ja sen henkilökuntaa sujuvasta yhteistyöstä.

Kiitämme myös Savonia-ammattikorkeakoulua, ohjaavaa opettajaamme Kristiina Kukkosta ja yliopettajaa Annea Waldénia ohjauksesta koko prosessin aikana. Lisäksi erityinen kiitos kuuluu opponentillemme Seija Ronkaiselle tuesta ja neuvoista näiden vuosien aikana.

Haluamme kiittää Ylä-Savon kansallisia senioreja osallistumisesta haastatteluun. Lisäksi kiitämme myös kaikkia muita, jotka ovat olleet osana tätä kaksivuotista opinnäytetyöprosessia.

Ilman kaikkia Teitä emme olisi onnistuneet!

Iisalmessa 7.8.2016

Hanne-Liisa ja Laura

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | KOTONA ASUVAT IKÄÄNTYNEET JA SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY | 8 |
| 2.1 | Ikääntyneiden sosiaalinen toimintakyky | 9 |
| 2.2 | Lähtökohtana turvallinen ja mahdollisimman pitkä kotona asuminen | 10 |
| 2.3 | Turvallinen kotona asuminen | 11 |
| 2.4 | Kotiin tuotettavat palvelut | 12 |
| 3 | GEROTEKNOLOGIA KÄSITTEENÄ JA KÄYTÄNNÖSSÄ | 15 |
| 3.1 | Geroteknologian kehittäminen hankkeissa | 17 |
| 3.2 | Palvelu-TV Suomessa | 18 |
| 3.3 | Palvelu-TV Iisalmen Vetrea Terveys Oy:ssä | 20 |
| 4 | VIDEON TUOTTAMISPROSESSI | 23 |
| 4.1 | Toiminnallinen opinnäytetyö | 24 |
| 4.2 | Kehittämistehtävän tunnistaminen | 26 |
| 4.3 | Tieto tuotteistamisen pohjalla | 26 |
| 4.4 | Videon suunnittelu, kuvaaminen ja editointi | 29 |
| 5 | TULOKSENA VIDEO PALVELU-TV:STÄ | 32 |
| 5.1 | Videon ensiesitys Iisalmen Vetrea Terveys Oy:ssä 22.8.2016 | 33 |
| 5.2 | Eettisyys, luotettavuus sekä kehittämis- ja jatkoideat | 34 |
| 6 | POHDINTA | 36 |
| | LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT | 39 |
| | LIITE 1: SAATEKIRJE VIDEOON OSALLISTUVILLE | 43 |
| | LIITE 2: LUPALOMAKE VIDEOSSA ESIINTYVILLE HENKILÖILLE | 44 |
| | LIITE 3: ESIHAASTattelun kysymykset ja vastausten avainsanoja | 45 |
| | LIITE 4: AJATUSKARTTA VIDEOLE | 47 |
| | LIITE 5: VIDEOON KÄSIKIRJOITUS | 48 |
| | LIITE 6: ARTIKKELI " PALVELU-TV: PALVELUITA PIRTTIIN JA TEHOA TYÖPAIKALLE" | 50 |
| | LIITE 7: VIDEOON ASIAKASPALAUTELOMAKE | 51 |
| | LIITE 8: VIDEOON PALAUTELOMAKE TYÖNTEKIJÖILLE | 52 |

1 JOHDANTO

Teknologistuva maailma etsii jatkuvasti uusia ratkaisuja arkipäivän haasteisiin. Ikääntyvien osuus väestöstä kasvaa ja sitä myötä myös yhteiskunnan tulee keksiä uusia tapoja vastata lisääntyneeseen palvelutarpeeseen. Tätä työtä vaikeuttaa alaan kohdistuvat säästöpainet ja ikääntyneiden mielipiteiden heikko huomioiminen. Vanhustyön koulutus ei ole niin vetovoimainen kuin esimerkiksi perheyö tai lastensuojelu. Kröger, Karisto ja Seppänen (2007, 7–8) nostavat artikkelissaan esille juuri tämän ongelman. He kuvailevat, kuinka varhaiskasvatuksen kohderyhmää kuvaillaan ”ei vielä” -ryhmänä kun taas vanhuksia ”ei enää” -ryhmänä. Tällä vertailulla he osoittavat, kuinka ikääntyneiden ei ajatella enää tuottavan yhteiskunnalle mitään, kun taas lapset ja nuoret nähdään tavallaan tulevaisuuden resursseina. Tässä opinnäytetyössä tuodaan vanhustyötä ja siihen liittyviä teknologiaratkaisuja näkyväksi yhteiskunnassa positiivisella tavalla. Teknologian yleistyminen voi tehdä seniori- ja vanhustyön imagosta houkuttelevamman työkentän.

Ikääntyminen tuo paljon muutoksia yksilön arkeen. Siihen liitetään usein toimintakyvyn laskeminen, pitkäaikaissairaudet sekä mukautumistarve. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että aktiivinen toimijuus ei olisi mahdollista. Kaksi samanikäistä ikääntynyttä voivat olla toimintakyvyltään hyvin eri tasolla. Tähän vaikuttavat muun muassa biologiset tekijät, ympäristö ja yksilön valmiudet mukautua muuttuneisiin elämäntilanteisiin. Heikkinen (2013, 393–397) kuvailee tekstissään, kuinka onnistunut vanheneminen koostuu kolmesta eri kategoriasta, joista yksi on aktiivinen elämänote. Tällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi arjen sisällön monipuolisuutta ja sosiaalisten verkostojen laajuutta. Toinen kategoria sisältää hyvän toimintakyvyn niin fyysisesti kuin kognitiivisesti. Viimeinen kategoria sisältää terveyden ja kunnon ylläpitämisen ja näin ollen sairauksien ja rajoitusten välttämisen. On kuitenkin huomattava, että monia kroonisia sairauksia ja niiden oireita pystytään hallitsemaan niin, etteivät ne ole elämänlaadullisesti uhkana.

Opinnäytetyöllä tutustutettiin ikääntyneet käyttämään teknologista palvelumallia. Irma Kakkuri (2000, 128) kirjoittaa teoksessaan, miten elinikäinen oppiminen voidaan kuvitella ”yhteiskunnan ja yksilön keinona sopeutua muutoksiin”. Toisin sanoen yksilön ja yhteiskunnan on löydettävä yhdessä uusia ratkaisumalleja, jotka toimivat sopivien palvelujen takaamiseksi. Tämä prosessi vaatii molemmilta kykyä muuntautua; ikääntynyt opettelee teknologian käyttöä ja yhteiskunta sisällyttää toimintaansa kyseiset palveluratkaisut. Tämä ilmiö on nähtävissä jo kuntien toimintasuunnitelmissa. Miranna Seppänen tutki pro gradu -työssään *Geronteknologia Suomen 2010-luvun vaihteen ikäpoliittisissa strategioissa*, miten geronteknologiaan kiinnitetään huomiota esimerkiksi kuntien suunnittelmissa. Yhtenä johtopäätöksenä suunnitelmissa yhdistettiin geronteknologia ja ikääntyneiden itsenäinen kotona selviytyminen. Seppänen kuitenkin nostaa esille, että aihe voisi olla suuremmassa roolissa strategioissa kuin mitä se on nyt. (Seppänen 2010, 4–6, 67–69.)

Työn toimeksiantaja oli Vetrea Terveys Oy, joka on Itä-Suomen suurin yksityinen hoiva- ja kuntoutuspalveluiden tuottaja. Iisalmen toiminnalla on pitkä tausta. Iisalmen Veljeskoti aloitti toimintansa vuonna 1982 ja Terveysrahastosta tuli 2008 Veljeskodin pääomistaja, minkä myötä nimi muuttui vuotta myöhemmin Vetrea Terveys Oy:ksi. Asiakaskunta muodostuu monista eri ryhmistä. Työ vete-

raanien, erityisryhmien, sotainvalidien ja lottien kanssa on vain yksi osa toiminnasta. Muita kuntoutus- ja kurssitoimintaa ovat muun muassa Kelan harkinnanvaraiset Tules-, Aslak-, Muisti-, Masennus-, Paniikki- ja Parkinson-kurssit. Osa asiakaskunnasta on itsemaksavaa. Ikäjakauma on noin parikymppisistä yli 100-vuotiaisiin, mikä vaatii henkilökunnalta paljon tietoa ja taitoa yhteiskunnan palvelurakenteesta. Yleisesti ottaen työtä ohjaa muun muassa terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki sekä Kelan standardit ja sopimukset. (Vetrea s.a.)

Vetrealla on käytössään Palvelu-TV, teknologiaratkaisu, jonka käyttäjiä oli toukokuussa 2015 Savossa 35 ja Kainuussa kymmenen. Laite mahdollistaa kanssakäymisen kotona asuvan, kuntoutusta tarjoavan tahon, asiakkaiden omaisten sekä muiden käyttäjien välillä. Palvelu-TV annetaan asiakkaan kotiin lainaksi. Se on suuri kosketusnäyttö, johon on integroitu kamera ja mikrofoni. Yhteydenotto omaisiin ja kuntoutusyksikön henkilökuntaan sekä viikko-ohjelmälähetyksiin laitteen välityksellä onnistuu helposti ruutua koskettamalla. (Vetrea 2013.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Vetrea Terveys Oy:n Palvelu-TV:n käyttöönottoa uusien asiakkaiden kanssa. Laitteen tämänhetkiset käyttäjät ovat sotainvalideja, heidän puolisoitaan ja leskiä. Tulevaisuudessa tämä ryhmä on vähitellen vähenemässä ja opinnäytetyössä otettiin huomioon tulevat käyttäjäryhmät. Varsinainen kohderyhmä koostuu kotona asuvista ikääntyneistä, jotka hyödynnevät Vetrea Terveys Oy:n palveluita. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa asiakkaille sekä henkilökunnalle matalan kynnyksen perehdytysmateriaalia, jossa esitellään Palvelu-TV:n vaikutuksia sosiaaliseen toimintakykyyn, hyvinvointiin sekä toimijuuteen. Tavoitteena oli vaikuttaa asenteisiin ja lisätä tietoutta kotona selviämistä lisäävästä ikäteknologiasta sekä luoda keino, jolla osin voidaan edesauttaa palvelun jatkuvuutta tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä tehtiin toiminnallisena lopputuloksena video. Työssä hyödynnettiin tutkimuksellisia elementtejä, kuten ryhmähaastattelua. Tarkoituksena oli selvittää ja kuvailla asiakkaiden ja henkilökunnan ajatuksia sekä kokemuksia Palvelu-TV:stä.

2 KOTONA ASUVAT IKÄÄNTYNEET JA SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY

Palveluita tarvitsevien ikääntyvien joukko on tutkitusti kasvamassa lähivuosikymmenien aikana. Taulukossa 1 on eritelty ikääntyneiden eri ikäryhmiä neljän vuoden välein. Suomessa vuoden 2014 lopussa 65 vuotta täyttäneitä ja sitä vanhempia oli 1 091 388 henkilöä, mikä tarkoittaa 19,94 % koko Suomen väestöstä. Sata vuotta täyttäneitä oli 741 henkilöä. (Tilastokeskus 2015a.)

| TAULUKKO 1. Ikääntyneiden osuudet eri ikäryhmissä (Tilastokeskus 2015a.) | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Ikä | Miehet | Naiset | Yhteensä |
| 65–69 | 181 087 | 195 527 | 376 614 |
| 70–74 | 110 037 | 128 836 | 238 873 |
| 75–79 | 85 233 | 113 191 | 198 424 |
| 80–84 | 55 027 | 88 410 | 143 437 |
| 85–89 | 28 807 | 62 247 | 91 054 |
| 90–94 | 8 472 | 27 055 | 35 527 |
| 95– | 1 379 | 6 080 | 7 459 |
| Yht. 65- | 470 042 | 621 346 | 1 091 388 |
| Totalt | 2 691 863 | 2 779 890 | 5 471 753 |
| Vuonna 2014 oli miesten keski-ikä 40,7 ja naisten 43,4 vuotta. 100 vuotta täyttäneitä oli 741 joista miehiä 100 ja naisia 641. | | | |

Tulevaisuudessa ikäihmisten määrä tulee kasvamaan ja on arvioitu, että vuonna 2060 yli 65-vuotiaiden prosenttiosuus väestöstä on 28,2. Taulukosta 2 ilmenee kyseinen Suomen väestöennuste. (Tilastokeskus 2015a.) Maassamme ikääntyneiden kotona asuminen elämän loppuun asti on paitsi yleistä, mutta myös kansallisia tavoitteita vastaavaa. Yksilön toimintakyky, sosiaalisten suhteiden vahvuus, asumisympäristön muovautuvuus ikääntyneen tarpeisiin sekä kotiin tuotettavat palvelut tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään. Palvelujen laadukasta toteutumista valvotaan lainsäädännöllä, ohjataan laatusuosituksin ja strategioin sekä kehitetään erilaisissa hankkeissa. Esimerkiksi teknologian käytöstä osana kotiin tuotettavia palveluja on saatu rohkaisevia tuloksia (ks. luku 2.3)

| TAULUKKO 2. Väestöennuste (Tilastokeskus 2015a.) | | | | | | |
|---|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Yksikkö | 2020 | 2030 | 2040 | 2050 | 2060 |
| Väkiluku | 1 000 | 5 631 | 5 848 | 5 985 | 6 096 | 6 228 |
| 0–14 v. | % | 16,6 | 16,0 | 15,4 | 15,4 | 15,2 |
| 15–64 v. | % | 60,8 | 58,4 | 58,4 | 57,7 | 56,6 |
| 65– v. | % | 22,6 | 25,6 | 26,2 | 26,9 | 28,2 |

2.1 Ikääntyneiden sosiaalinen toimintakyky

Tärkeitä avaintemoja opinnäytetyössä olivat ikääntyneen sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja mahdollisimman pitkä kotona asuminen. Vetrean Palvelu-TV on yksi mahdollinen ratkaisu, jolla voidaan tukea ikääntyneen sosiaalista toimintakykyä esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan fyysinen toimintakyky rajoittaa asioimista kodin ulkopuolella ja osallistumista harrastustoimintaan. Pasanen (2015) kirjoittaa artikkelissaan Mari Aaltosen väitöstutkimuksesta (2015), jota käsitellään työssä tarkemmin myöhemmin (ks. luku 2.4.). Väitöskirjan mukaan enemmistö ikääntyneistä asuu kotonaan lähes loppuun saakka. Sosiaalinen toimintakyky on laaja käsite, jota voidaan tarkastella esimerkiksi siten, kuinka ihminen toimii ympäristössään ja yhteiskunnassa. Jotta henkilö kykenee ylläpitämään sosiaalista toimintakykyään, tulee hänen hallita vuorovaikutustaitoja sekä kykyä tulkita tilanteita. Ihmisen vuorovaikutukseen vaikuttavat myös muut toimintakyvyn osa-alueet, kuten fyysinen ja psyykinen toimintakyky. Vuorovaikutustilanteissa henkilö viestii koko kehollaan. Ikääntyneen henkilön kanssa on hyvä muistaa myös kosketuksen merkitys. Pelkästään yksilön valmiudet eivät riitä takaamaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisen ehtoja. Ihmisen elinympäristö, yhteisö ja yhteiskunta ovat vastavuoroisessa vaikutuksessa yksilön kanssa. Tiedot poliittiset ja taloudelliset ratkaisut ovat vaarana lisätä esimerkiksi ikäihmisen syrjäytymisriskiä. Ikääntyneen asuessa itsenäisesti kotona voi sosiaalisten kontaktien määrä olla hyvin vähäistä. Lisäksi palvelujen yhä enemmän painottuessa verkkoasiointiin voi ikääntyneen olla hyvin vaikeaa saada säännöllistä kontaktia toisiin. On tärkeää kiinnittää huomiota ikääntyneen mahdollisimman helppoon liikkumiseen myös ympäristön suhteen, ettei sekin ole rajoittamassa ikäihmisen sosiaalista toimintakykyä. (Tiikkainen 2013, 284–287.)

Mari Metsävainio on myös pohtinut vuonna 2013 valmistuneessa pro gradussaan sosiaalista toimintakykyä ja sen käsitettä. Tämä toimintakyvyn osa-alueeseen huomio kiinnittyy usein vasta muiden osa-alueiden muutosten yhteydessä. Jos fyysisessä ja psyykkisessä suoriutumisessa ei ole haasteita, voivat sosiaalisen toimintakyvyn häiriöt jäädä havaitsematta. Kehittymätön sosiaalinen toimintakyky voi yksin vaikuttaa negatiivisesti yksilön hyvinvointiin. Metsävainio erittelee indikaattoreita sosiaaliselle toimintakyvyllä elämän eri osa-alueilla niin arjessa, sosiaalisissa suhteissa kuin eri ympäristöissä ja yhteiskunnassakin. Sosiaalista kyvykkyyttä todistavat yhteyden pitämisen taidot, vastuullisuus, ihmissuhteiden muodostus ja ylläpito sekä luottamisen ja arvostamisen taidot. Kasvuympäristössä, arjessa sekä rooleissa sosiaalinen toimintakyky ilmenee arjen ylläpitämisenä, perheroolien ottamisena, työuran luontina sekä kodin hankkimisena. Ympäröivä maailma ja yhteiskunta taas vaativat sosiaalista kyvykkyyttä muun muassa asioinnin, tunteiden hallinnan ja yleisesti hyväksyttävän käytöksen, vallan ja rahan käytön sekä yhteiskuntaan sopeutumisen alueilla. (Metsävainio 2013, 71, 95–96, 99.)

WHO:n hyväksymä International Classification of Functioning, Disability and Health eli ICF-luokitus kuvaa toimintakykyä laaja-alaisesti. Se muodostuu kahdesta osiosta, toiminnasta ja toimintarajoitteista sekä kontekstuaalisista rajoitteista. Sosiaalinen toimintakyky on tämän viitekehyksen kautta tarkasteltuna sidosteinen niin yksilöllisiin kuin ympäristöstä lähtöisin oleviin tekijöihin. Osana ympäristöön liittyvää toimintakykyä nostetaan myös teolliset tuotteet ja teknologiat, jotka ovat välittömäs-

ti läsnä yksilön elämässä. Kyseisillä tuotteilla ehkäistään, vähennetään tai kompensoidaan toimintavajeita ja näin kohentamaan yksilön toimintakykyä. Näihin kuuluvat luokituksen mukaan myös kommunikointituotteet ja -teknologiat. (WHO 2001, 3–4, 171, 173.) Näin jo kansainvälisissä luokituksissa uudet teknologiat nähdään yksilön toimimisen ja osallistumisen mahdollistavina osatekijöinä. Palvelu-TV mahdollistaa aktiivisen osallisuuden toimintavajeista huolimatta, mitä on havainnollistettu opinnäytetyön videolla.

Keskimääräisesti tarkasteltuna ikääntyvien sosiaalinen toimintakyky on hyvä ja sosiaalinen kanssakäyminen aktiivista. Ystävyysuhteita ja sidoksia sukuun heillä on enemmän kuin nuoremmilla ikäpolvilla. Perheen merkitys korostuu ikääntyessä, lapset ja lapsenlapset sekä sisarukset tulevat yhä tärkeämmiksi. Luottamuksellisia suhteita on enemmän naisilla kuin miehillä, ja naiset ovat myös sosiaalisesti aktiivisempia. Kuitenkin toimintakyvyn heikkeneminen ja esimerkiksi muistisairauteen sairastuminen vähentävät tätä sosiaalista aktiivisuutta. (Eloranta ja Punkanen 2008, 17–18.)

Terveys 2011 -tutkimuksen mukaan sosiaalisen toimintakyvyn ongelmat ovat yli 75-vuotiaiden ikäryhmässä yleisempiä; naisista joka neljännellä ja miehistä joka viidennellä oli vuorovaikutuksen kanssa ongelmia. Samalla kuitenkin läheissuhteiden ja avun uupuminen samanikäisten joukossa oli erittäin harvinaista. (Koskinen, Sainio, Tiikkainen ja Vaarama 2012, 138.) Vuosina 1993–2009 tehdyn eläkeikäisen väestön terveystietäytyminen ja terveys -postikyselytutkimus EVTK:n mukaan yksinäisyyttä naisista koki 6 % naisista ja miehistä 4 %. Yli 75-vuotiailla yksinäisyyden kokemukset olivat tutkimuksen mukaan hieman yleisempiä. Lesket pitivät ystäviinsä enemmän yhteyttä kuin naimisissa olevat ja internetiä käytti puolet molemmista sukupuolista yhteydenpitoon sukulaisten ja muiden läheisten kanssa. (THL 2010, 21–22.)

2.2 Lähtökohtana turvallinen ja mahdollisimman pitkä kotona asuminen

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Kuntaliiton vuonna 2013 esittämä Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi korostaa ikääntyneen väestön osallisuutta heille tuotettavien palvelujen tuottamisessa ja niiden toimivuuden arvioinnissa. Suosituksen mukaan ikääntyneen asuminen kotona pitää järjestää hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallisuuttaan kunnioittavasti, arjen mielekkäitä toimia unohtamatta. Vanhuspalvelulain 17§ mukaan ikäihmisten elinympäristö ja kotona asumisen järjestelyt perustuvat suunnitelmaan, jonka laatusuosituksen mukaan pitää olla linjassa kunnan muun yhdyskuntasuunnittelun kanssa. Asuminen ja palvelut pitää järjestää toimivaksi kokonaisuudeksi, joka lisäisi kotona asumisen turvallisuutta sekä kestoja. Toimintakykyisiä ikääntymisen vuosia voidaan lisätä asumisen vaihtoehtoja ja ennaltaehkäiseviä, hyvinvointia edistäviä palveluja tarjoamalla. (STM ja Suomen Kuntaliitto 2013, 17, 21–22, 24; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, 17 §.)

Kuntien tehtävänä on järjestää kotona selviämistä tukevia palveluja iäkkäille, vammaisille tai henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut. Palvelujen myöntäminen perustuu kunnan viranomaisen tekemälle palvelutarpeen arviolle ja siihen perustuvalla palvelu- ja hoitosuunnitelmalle. Kotihoito koostuu kotisairaanhoidosta sekä kotipalvelua, joilla turvataan asiakkaan arjessa pärjääminen. Asia-

kas voi saada apua esimerkiksi pukeutumisessa, peseytymisessä, ruoanlaitossa ja lääkehoidossa. Tukipalvelut on tarkoitettu tukemaan itsenäistä asumista sekä täydentämään kotipalvelua, mutta niitä voivat saada myös henkilöt, joilla ei ole tarvetta kotipalvelulle tai -hoidolle. Näitä tukipalveluja ovat ateriapalvelu, siivous- ja vaatehuolto, kauppa- ja asiointipalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä tukevat palvelut. (STM s.a.a.) Ikääntyneillä on mahdollisuus myös saada etuuksia, esimerkiksi eläkkeensaajan hoito- ja asumistuki sekä omaishoidontuki, jotka ovat tarkoitettu muun muassa ikääntyneille. Tukien avulla yksilö voi hankkia tarvitsemansa palvelut. (Riihikoski s.a.)

Sosiaali- ja terveystalouden strategiansa *Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020* nostetaan teknologia uutena toimintamahdollisuutena sosiaali- ja terveyspalveluissa. Ensisijaista on, että ikäihmisten tukeminen tapahtuisi heidän omassa kotiympäristössään. Itsenäistä elämää, osallisuutta sekä toimintakykyä tuettaisiin ihmisen omassa kodissa uusia teknologisia ratkaisuja hyödyntäen. Näin voitaisiin tuottaa palveluja, jotka olisivat tasavertaisesti saatavilla sekä asiakkaan tarpeisiin vaikuttavasti vastaavia. Strategiansa on myös huomioitu ikääntyneiden voimavarat, ja niiden käytön mahdollistaminen sosiaalipoliittisin keinoin tulevaisuudessa. Nämä ovat osana sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tavoitetta. (STM 2010, 5, 11–13.)

Ylen uutisessa *Sairaalapotilaita aletaan hoitaa kotona etäyhteydellä – jopa joka kolmas vuodepaikka kohta turha* (Ziemann 2015) kirjoitetaan, kuinka noin viiden vuoden päästä teknologiapalveluilla voidaan tehdä läpimurto 5G-verkolla. Teknologiaa hyödyntämällä potilaita voitaisiin etähoitaa esimerkiksi valvomalla sydämen toimintaa, säädellä kipupumpun lääkitystä ja monipuolistaa asiakkaasta saatavia terveystietoja. Teknologialla vuodepaikkoja voitaisiin vähentää, ennaltaehkäistä sairaalabakteerien leviämistä ja helpottaa niiden henkilöiden olotilaa, jotka kammoksuvat sairaaloita. Artikkelissa kerrotaan, kuinka vastuu kuitenkin säilyy lääkärillä ja etähoitokäytänteistä on aina jäätävä jälki asiakkaan tietoihin. Teknologian hyödyntäminen voi siis mahdollistaa yhä pidemmän kotona asumisen joistakin sairauksista huolimatta.

2.3 Turvallinen kotona asuminen

Kodin pitää olla kotona asuvalle ikääntyneelle viihtyisä ja turvallinen paikka elää, ja olla hänen toimintakykyään sekä itsenäistä selviytymistään tukeva. Tätä mahdollistetaan erilaisin kotiin asennettavien apuvälinein ja rakennusratkaisuin. Esimerkiksi liukuesteillä, madalletuilla kynnyksillä, luiskilla sekä pesutilojen lattiamateriaalin viisaalla valinnalla voi olla hyvinkin suuri merkitys kodissa turvallisen asumisen kannalta. Fyysinen esteettömyys on tärkeä huomioida, kulkuväyliä on hyvä järjestellä helppokulkuseksi ja huonekaluihin pitää tehdä säätöjä, esimerkiksi istuintyynyjä hyödyntäen voidaan säätää istumakorkeutta. Hyvä valaistus helpottaa liikkumista pimeään aikaan. Turvallisuuden tunnetta kotona lisää myös mielekäs tekeminen, joihin uudet innovaatiot voivat tulla avuksi, kuten vuorovaikutusta herättävä ja aktivoiva Paro-hyljerobotti sekä pallopeitto rauhoittamaan ikääntynyttä nukkumaan menon hetkenä. (Uusitalo 2014, 135–138.) Erilaisilla teknologiasovelluksilla, joilla tuotetaan ohjelmasisältöä, voidaan lisätä tätä turvallisuuden tunnetta niin mielekkäällä tekemisellä kuin tukitoimilla.

Hanna Uotila (2011) pohtii artikkelissaan ikäihmisten yksinäisyyttä, ja kuinka se voi herätä toimintakyvyn heiketessä, kun arjen tehtävistä ei selvitä mutkattomasti ja väsymys painaa. Tuolloin kotona yksin asuminen voi tuntua turvattomalta, jos ei ole ketään, keneen tukeutua. Onnistumisen vanhenemisen normi on yhteiskunnassamme elää kotona loppuun asti. Monen iäkkään toive onkin tämä, mutta silti osa valitsee mieluummin muun asumismuodon saadakseen ihmiskontakteja lähelleen. Kotona asuvallekin on tarjolla kohtaamispaikkoja ja kerhoja, mutta niihin pääseminen edellyttää omaa aktiivisuutta sekä riittävää liikkumiskykyä. Kaikkia nämä yksinäisyyttä ja toimintakykyä tukevat palvelut eivät siis tavoita. (Uotila 2011, 253–255.)

2.4 Kotiin tuotettavat palvelut

Ikääntyneiden terveyteen ja sosiaalipalveluihin liittyvät käyttötottumukset vaihtelevat paljon yksilöittäin. Nykypäivän tavoite asua ja elää mahdollisimman pitkään kotona näkyy palveluiden käytössä viimeisinä elinvuosina. Muistisairaiden kohdalla kotona vietettyjä päiviä on vähemmän kuin ei muistisairailta viimeisinä kahtena elinvuotena. Palveluiden tarve lisääntyy viimeisinä kahtena kuukautena. Erityisesti muistisairaille on tärkeää, ettei ikääntynyt joutuisi siirtymään useasti eri hoitopaikkojen, kuten palveluasunnon, terveyskeskuksen vuodeosaston ja erikoissairaanhoidon osastojen, välillä. (Aaltonen 2015.) Hyvinvointiteknologian ansiosta pystytään yhä enemmän tuottamaan palveluita kotiin tehokkaasti lisäten ikääntyneen hyvinvointia ja turvallisuutta. Erilaisilla laitteilla voidaan seurata ikääntyneen vointia ja reagoida nopeasti voinnin muutoksiin. Hyvinvointiteknologialla voidaan myös ylläpitää toimintakykyä ja näin ollen pidentää kotona asumisaikaa.

Ikääntyneiden palveluohjauksessa on hyvä huomioida yksilöllinen toteutustapa ja monipuoliset vaihtoehdot. Kentille jalkautumisen ansioista voidaan tavoittaa syrjässä asuvia ikääntyneitä. Moniammatillisella osaamisella voidaan turvata ikääntyneen ja hänen läheistensä elämäntilanteiden kokonaisvaltainen huomioiminen. Ennakoinnin roolia pitää painottaa, mutta yhtä tärkeää on myös arvioida palveluohjauksen tuloksia ja vaikuttavuutta. Resursseja pitää siis ohjata koko prosessin varrelle, jotta muutoksiin pystytään mukautumaan heti. (Kaste ja Hämeenlinnan kaupunki 2013, 56.) Ikääntyneellä on oikeus palvelutarpeen arviointiin, jossa huomioidaan myös ennaltaehkäisevä näkökulma. Palveluohjauksessa toteutetaan muun muassa ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä ja neuvontapalveluita. (STM s.a.a.)

Kotihoito muokkautuu yksilöllisesti ikääntyneiden tarpeiden mukaisesti. Se voi koostua esimerkiksi pukeutumis- ja peseytymisavusta sekä kotiaskareissa avustamisesta. Palvelu voi olla tilapäistä tai jatkuvaa ja kotihoidon työntekijät käyvät asiakkaan luona määrättyinä aikoina. Ikääntyneiden tuki- ja palveluja on monenlaisia. Ateria- ja siivouspalvelut ovat näistä hyviä esimerkkejä ja nekin ovat muokattavissa asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti. Palveluseleillä ikääntynyt voi itse hankkia palvelun mieleiseltä palveluntarjoajalta. Vaatehuolto ja asiointipalvelut mahdollistavat myös osaltaan ikääntyneen kotona pärjäämistä ja hyvää elämänlaatua. (STM s.a.b.) Mikäli ikääntynyt ostaa kotiin yksityiseltä puolelta ulkopuolista apua, kuten siivous- ja remontointipalveluita, voidaan niistä aiheutuneet kulut huomioida verotuksen kotitalousvähennyksessä (Hautala 2012, 120). Kotisairaanhoido sisältää nimensä mukaisesti sairaanhoidollisia palveluita, jotka toteutetaan asiakkaan omassa kodis-

saan. Apteekin annosjakelupalvelu on myös hyvä vaihtoehto, mikäli asiakas tarvitsee apua vain lääkkeiden jakamisessa esimerkiksi dosettiin tai annospusseihin. (Sitra 2011.)

Muita kotona asumista edesauttavia palveluita ovat apuväline- sekä turvapalvelut. Turvapalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi turvarannekkeita ja turvapuhelimia. Myös asunnon muutostöiden arviointi on osa palveluohjauksen työkenttää. Mikäli ikääntynyt kuuluu vammaispalvelulain piiriin, kunnan on korvattava asuntoon liittyviä muutostöitä. Muutostyöt voivat sisältää esimerkiksi liuskojen laittamisen, kaiteiden asentamisen, ovensuiden leventämisen sekä valaisuratkaisuiden uusimisen. (THL 2015a.) Ikääntyneen palvelukokonaisuutta suunniteltaessa on olennaista kiinnittää huomiota myös henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Esimerkiksi päivätoiminnalla ja eri järjestöjen kerhoilla voidaan lisätä hyviä virikkeellisiä ohjelmia arkeen.

Kansaneläkelaitos eli Kela maksaa ikääntyneille erilaisia tukia ja korvauksia kustannuksista. Eläkkeensaajan hoitotuki on tarkoitettu yli 16-vuotiaalle eläkkeensaajalle, jolla on pitkäaikainen sairaus tai vamma, joka vaikuttaa selkeästi yksilön selviytymiseen arjessa. Etu vaatii siis selkeän toimintakyvyn laskun, mikä heijastuu muun muassa suurentuneena palveluntarpeena. Hoitotuki on kolmiporainen ja sen voi käyttää esimerkiksi ostaessa palveluita kotiin. Tuen voi hyödyntää myös hankkimalla ikääntyneen kotiin teknologisia ratkaisuja, joilla lisätä kodin ja kotona asumisen turvallisuutta. Mikäli eläke on pieni, on henkilön mahdollista saada myös asumistukea. (Kela 2015.)

Erilaisilla palveluilla ikääntyneen kotona asumista voidaan pidentää ja kotona vietetyn ajan turvallisuutta voidaan lisätä. Palveluiden ja teknologiaratkaisujen yhdistäminen voi tehdä tukitoimien verkostosta entistä kattavamman. Ikääntyminen tuo tullessaan uusia palvelujen tarpeita, joihin teknologisin vaihtoehdoin voidaan vastata. Ikäihmisille suunnatun geroteknologian yleistymisen voi nähdä myös yritysmaailmassa.

Pääkaupunkiseudulla on toteutettu erilaisia hankkeita, joissa teknologian käyttö on yhdistetty osaksi kotihoitoa. Hankkeiden tuloksien perusteella teknologian soveltamisella kotihoidossa on positiivisia vaikutuksia asiakkaisiin, työntekijöihin sekä kunnan talouteen. Teknologialla voidaan lievittää ikääntyneen yksinäisyyden tuomaa ahdistusta, tuoda palveluita saataville asiakkaan kotiin sekä helpottaa kotihoidon henkilökunnan työruuhkaa. Työmatkoihin ei mene aikaa ja työajan käyttö on tehokkaampaa. Näin ollen kunnat voivat saada isoja säästöjä aikaan, mikäli esimerkiksi lääkemuistuttamisia voidaan hoitaa kuvayhteydellä ilman kotikäyntiä. Joillakin kunnilla on kokeiltu myös muistuttaa ikääntynyttä ruokailusta ja ohjeistaa, kuinka asiakas saa itse vaihdettua lääkelaaSTARIN. Vaikutukset ylettyvät myös asiakkaan talouteen, sillä pääkaupunkiseudulla kotikäyntimaksu voi maksaa noin 50 euroa, kun taas laitteella tehtävä käynti voi maksaa viisi euroa. Omaishoitajille on nähty tärkeänä, miten he saavat kontaktia muihin kotona ollessaan; aiemmin he ovat olleet eristyksissä muista. Hankkeissa huonona puolena ovat koettu tekniset ongelmat sekä joidenkin mielestä käyttöliittymää olisi voinut selkeyttää enemmän. (Roivainen 2015.)

Roivainen kirjoittaa artikkelissaan (2015), kuinka vuonna 2014 Helsingissä säästettiin lähes puoli miljoonaa teknologian käytön ansiosta kotihoidossa ja lääkäripalveluissa. Teknisten laitteiden käyttöön

ottaminen vaatii kuitenkin työntekijöiltä kunnollista perehtymistä, mutta myös asiakkaiden opettamista tekniikan käytöstä. Kun teknologiaa hyödynnetään oikein, voidaan sillä ennaltaehkäistä muun muassa syrjäytymistä ja yksinäisyyttä. Kun asiakkaan yksinäisyyttä ja sen aiheuttamia pelkotiloja voidaan ehkäistä, vaikutukset voivat näkyä myös halussa asua kotona mahdollisimman kauan palveluasumisen sijaan. Pääkaupunkiseutulainen yrittäjä Matti Kari kehitti ikääntyneille avuksi sovelluksen Kahvitupa, joka toimii yhteisöpalveluna. Palvelun ansiosta ikääntyneet ovat saaneet uusia ystäviä, mutta myös tavanneet nuoruuden ystäviä. Teknologiasta on mahdollista hyötyä monin tavoin, ja ikääntyneille tärkeitä käyttöön liittyviä asioita ovat helppokäyttöisyys, riittävä opastus ja apu teknisissä ongelmissa.

3 GEROTEKNOLOGIA KÄSITTEENÄ JA KÄYTÄNNÖSSÄ

Gero- ja hyvinvointiteknologia ovat käsitteitä, joihin opinnäytetyö Palvelu-TV:n myötä keskittyy. Geroteknologia käsitteenä kehittyi 1990-luvulla, kun havaittiin, etteivät iäkkäät päässeet yhtäläisesti osaksi teknologistumiskehityksen tuomista eduista (Topo 2013). Geroteknologia on monitieteinen tutkimusala, jonka päämääränä on kehittää ja tutkia hyvää ikääntymistä tukevia laitteita, palveluja ja ympäristöjä. Käsite kattaa myös geroteknologisia päämääriä toteuttavat sovellukset ja laitteet. Geroteknologiassa yhdistyvät niin tieteellinen ja kehittävä näkökulma kuin käytännöstä nouseva tietämys. Geroteknologian painopiste on ikääntymisestä johtuvan toimintakyvyn heikkenemisen ehkäisyssä ja tätä heikkenemistä kokevan ihmisen, tämän lähipiirin ja hoitohenkilökunnan tukemisessa. Geroteknologisilla sovelluksilla tuetaan iäkkään itsenäistä arkea ja kotona selviytymistä. Perustana ikätekniologialle toimivat käyttäjien tarpeet ja periaate esteettömästä elämästä. Hyvinvointitekniologiassa puolestaan viitataan laajemmin teknologiaan, jonka avulla edistetään ja pidetään yllä itsenäistä suoriutumista, terveyttä ja hyvinvointia. (Forsberg, Intosalmi, Norlund ja Suhonen 2014, 14; Leikas 2014, 19.)

Väestönrakenteen kehitys ja teknologistuminen ovat sidoksissa ikääntymistä koskevaan tutkimustietoon. Tästä sidoksesta muodostuvilla geroteknologisilla sovelluksilla on todistettavasti olevan laadullisia vaikutuksia terveydenhuollossa, asumisessa ja ympäristössä, kuljetuksessa ja työelämässä ja informaation osa-alueilla. Näillä sovelluksilla on jo voitu todistettavasti parantaa ikäihmisten elämänlaatua, mutta monet uudet ideat odottavat vielä mahdollisuuksineen löytämistään. (Lesnoff-Caravaglia 2007, 6.)

Harrington ja Harrington (2000) ovat määritelleet geroteknologian merkitystä viiden eri roolin kautta. Rooleista ensimmäinen on ehkäistä sekä hidastaa ikääntymisestä johtuvasta toimintakyvyn heikkenemisestä koituvia ongelmia. Tekniologialla voikin olla suuri rooli sairauden aiheuttamien vajeiden syntymisen ehkäisyssä. Sairauksista johtuviin toimintavajeisiin vastaavia teknologisia sovelluksia voivat olla paranneltu ravinto ja välineet lihasharjoitteluun sekä turvallisemmat työkalut. Toinen rooli on luoda teknologiaa, jolla voidaan hyödyntää ikäihmisen vahvuudet paremmin tämän vapaa-ajan, sosiaalisen kanssakäymisen, työn tekemisen kuin oppimisenkin osa-alueilla. Vahvuuksien tukemisella pyritään samalla lisäämään henkilön aktiivisempaa roolia. Osallisuutta lisäävästä geroteknologiasta esimerkkiä ovat käyttäjäystävälliset kommunikaation teknologiat yhteydenpitoon ja koulutusaktiiviteetteihin osallistumiseen. Kolmas rooli on samalla geroteknologian osa-alueista kehittynein, sen tehtävä on kompensoida ikääntyessä heikkeneviä kognitiivisia ja fyysisiä kykyjä erilaisin tuottein, palveluin ja menetelmin. Tällainen ratkaisu on esimerkiksi silmälasit. Geroteknologian neljännes rooli on tukea iäkkäiden kanssa tehtävää hoivatyötä. Esimerkiksi nostolaite helpottaa henkilöiden siirtymistä paikasta toiseen. Viimeinen rooli on edistää tutkimusta ja tutkimusmenetelmiä, jotka hyödyttävät ikääntynyttä väestöä. Leikas (2014, 19) on todennut Fozardiin (2005) viitaten, että tähän rooliin sisältyy myös ikäihmisten työ- ja elinoloja koskevan tutkimuksen edistäminen.

Topon (2007) mukaan teknologian tarjoamat mahdollisuudet ovat rajallisemmat suhteessa muihin tukitoimiin nähden, mutta ikäihmisen elämäkokonaisuuden kannalta sillä voi hänen mukaansa olla

suuri merkitys. Käyttäjän omalla persoonalla, ominaisuuksilla, motivaatiolla ja mieltymyksillä sekä lähipiirin asenteilla ja toiminnalla on vaikutusta siihen, kuinka sovellettavaa teknologia ihmiselle on. Parhaimmillaan erilaiset sovellukset mahdollistavat ihmisen kykyjen tukemisen ja luovat turvallisuutta yksilöä passivoimatta. Geroteknologiaa on kritisoitu siitä, että se leimaa käyttäjänsä toimintakyvyn vajauksineen ja muine iän tuomine rasitteineen. Tähän vastauksena tuotekehittelyssä onkin otettu kaikille sopivan suunnittelun (design for all) periaate, jonka mukaan kehitetty tuote sopisi mahdollisimman monelle eikä toimintakyvyn eroavaisuudet olisi ainoita kriteerejä sen käytölle. (Topo 2007, 223–224; Topo 2013, 528.) Geroteknologiasta voidaan siis puhua, kun on kyse iäkkäille kohdennetuista ratkaisuista, hyvinvointiteknologiasta puolestaan tarkoitettaessa teknologiaa, joka on suunnattu laajemmalle joukolle käyttäjiä.

Yhä useampi ikääntyneistä käyttää internetiä jollain mobiililaitteella. Tilastokeskuksen vuoden 2015 tilastossa *Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö*, joka on alla olevassa taulukossa 3, ilmenee, että 75–89-vuotiaista 31 % on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana ja 13 % käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Samasta ikäluokasta viisi prosenttia seuraa jotain yhteisöpalvelua. Kun tarkastellaan lukemia 65–74-vuotiaiden osalta, lukemat ovat huomattavasti suuremmat. Viimeisen kolmen kuukauden aikana internetiä käyttäneiden määrä on 69 % ja useita kertoja päivässä käyttävien osuus on 36 %. Yhteisöpalvelua seuranneita on puolestaan 19 %. Tilastosta näkee myös, minkä kokoinen internet-palveluita käyttävien ikääntyneiden joukko on tulevaisuudessa asiakaskuntana. Sen mukaan 55–64-vuotiaista ja 45–54-vuotiaista lähes kaikki ovat käyttäneet internetiä kolmen kuukauden aikana ja useasti päivässä käyttäviä on 61 % ja 76 %. Yhteisöpalveluita seuraavia on 55–64-vuotiaista 35 %, kun taas 45–54-vuotiaista noin puolet seuraavaa jotain yhteisöpalvelua. (Tilastokeskus 2015b.) Tilastoista voidaan nähdä, että Palvelu-TV:n tulevaisuuden käyttäjäryhmä on aktiivisempi internetin ja yhteisöpalveluiden seurannassa, mikä voi heijastua matalampana kynnysenä ottaa laite ja palveluntarjonta käyttöön.

TAULUKKO 3. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö (Tilastokeskus 2015b.)

| Ikä-jakauma | Käyttänyt internetiä viimeisten 3 kk aikana | Käyttää internetiä yleensä useita kertoja päivässä | Käyttänyt tablettitietokoneella internetiä muualla kotona tai työpaikalla viimeisten 3 kk aikana | Käyttänyt matkapuhelimella internetiä muualla kuin kotona tai työpaikalla viimeisten 3 kk aikana | Ostanut tai tilannut jotain verkon kautta viimeisten 3 kk aikana | Seuranut yhteisöpalvelua viimeisten 3 kk aikana | Käyttänyt vaalikonetta ennen 2015 eduskuntavaaleja |
|-------------|---|--|--|--|--|---|--|
| | % -osuus väestöstä | | | | | | |
| 45–54 | 97 | 76 | 37 | 70 | 54 | 51 | 49 |
| 55–64 | 90 | 61 | 27 | 50 | 32 | 35 | 35 |
| 65–74 | 69 | 36 | 12 | 23 | 19 | 19 | 22 |
| 75–89 | 31 | 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |

Tilastotieto tukee siis geroteknologisten ratkaisujen käytön kasvua iäkkäiden median käytön lisääntymisen myötä. Tämä on rohkaisevaa myös Palvelu-TV:n käytön yleistymisen edistämisen ja kehittämisen kannalta, kuten myös KÄKÄTE-hankkeen sekä Kiinteistö- ja rakentamisforumi KIRA:n vuonna 2012 teettämä kysely. Gallup käsitteli ikääntymistä ja asumista, ja siihen vastasivat 75–80-vuotiaat henkilöt. Puhelinkyselyssä selvisi, että 562 vastaajasta 49 % oli kiinnostunut sähköisistä vi-rikelpalveluista. Suhteessa muihin arkea helpottaviin teknologiaratkaisuihin kotiautomaatio ja tietokonevälitteiset yhteydenpitopalvelut kiinnostivat kuitenkin vähiten. Eniten kiinnostivat automaattisesti hälyttävät laitteet, kuten turvapuhelimet ja lääkekello. Vastaajista puolet arvioi kuluttavansa kotona asumista tukevaan teknologiaan viiden vuoden kuluttua alle 300 euroa kuukausittain, 25 % alle 100 euroa ja 14 % uskoo, ettei tule käyttämään näihin palveluihin omaa rahaa ollenkaan. (Valkonen 2012.)

Ilmarisen ja Osuuspankin teettämässä tutkimuksessa *Tuoreet eläkeläiset verkossa* (2016) käsiteltiin eläkeläisten teknologian käyttötottumuksia. Tutkimuksen tulokset paljastavat, että uudet eläkeläiset käyttävät aktiivisesti esimerkiksi tietokoneita ja tabletteja. Teknologian käyttö sujuu luontevasti, eikä tutkimukseen osallistujista noin 55 % koe teknologian käyttöön liittyvän ongelmia. Vastaajista 88 % uskoo, että laitteiden käyttö tulee tulevaisuudessa olemaan vielä aktiivisempaa. Suurimpana huolenaiheena ilmenevät turvallisuuteen liittyvät seikat, mutta lähes kaikki tutkituista haluaa hoitaa muun muassa pankkiasiat verkossa. Vertaistuki teknologian käytön suhteen on myös eläkeläisten mieleen, sillä osa tutkimukseen osallistujista on neuvonut muita tai olisi valmis neuvomaan muita eläkeläisiä teknologian käytössä. (Hakkarainen 2016.)

3.1 Geroteknologian kehittäminen hankkeissa

Suomessa geroteknologisia sovelluksia on kehitetty erilaisissa hankkeissa, joista keskeisiä esimerkkejä ovat Vanhustyön keskusliiton sekä Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liiton jo päättynyt projekti KÄKÄTE ja tuore Kotiturvahanke. KÄKÄTE Käyttäjälle kätevä teknologia oli aktiivinen 2010–2014, ja sen tavoite oli edistää iäkkään kotona asumista ja arkea sekä vanhustyötä teknologian keinoin. Projektissa tuotettiin tutkimustietoa ja oppaita erilaisten teknologioiden tehokkaammaksi hyödyntämiseksi. Vuonna 2015 käynnistynyt Vanhustyön keskusliiton Kotiturvahanke jatkaa siitä, mihin KÄKÄTE on jäänyt. Hanke pyrkii juurruttamaan valtakunnallisia ohjaus- ja yhteistyötapoja teknologian käyttöönottoa helpottamaan. Molemmissa hankkeissa rahoittajana on RAY. (KÄKÄTE s.a.) Hankkeen piirissä on muun muassa selvitetty kyselyllä, mitä käyttäjä ikäteknologialtaan kaipaa. Kysely tehtiin osana KÄKÄTE-projektia ja Metropolia ammattikorkeakoulun geronomiopiskelijan opinnäytetyötä vuosina 2012–2013. Kyselyyn vastasi vapaamuotoisesti 330 ikäihmistä, heidän omaistaan sekä vanhustyötä tekevää henkilöä. Vastauksista nousi viisi piirrettä, joita teknologialla tulisi kyselyn tehneiden mielestä olla: sen tulisi olla selkeää ja helppokäyttöistä (1), käyttäjälähtöistä (2), kieleltään selkeää (3), ihmisiä yhdistävää (4) sekä siitä ja sen käyttöönotosta tulisi olla saatavilla riittävästi tietoa sekä opastusta (5). (Alastalo 2014, 2–13.)

Tampereen yliopistossa vuonna 2015 valmistuneessa kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitettiin iäkkäiden tietokäyttötymistä ja vuorovaikutusta VIRTU-kanavalla. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään teemahaastattelun, havainnoinnin sekä sisällönanalyysillä iäkkäiden tietokäyttötymistä VIRTU:lla, sen merkitystä käyttäjilleen sekä kanavan vahvuuksia ja kehittämisen tarpeita. Hyvinvointipalvelu on kosketusnäyttöisellä tietokoneella, jonka välityksellä iäkäs käyttäjä saa tuoretta tietoa ja neuvontaa koskien terveyttä, ravitsemusta sekä toimintakyvyn ylläpitämistä. Kanavan tarkoitus on tarjota vuorovaikutteisia ohjelmalähettyksiä iäkkäälle käyttäjälle. Tutkimuksessa haastateltiin kuutta kotona tuetusti asuvaa käyttäjää. Tulokseksi tutkimuksella muun muassa saatiin, että vuorovaikutuksellisuus palvelussa oli eniten käyttämiseen motivoiva tekijä. Laitteella pystyi pitämään yhteyttä tuttuihin ja solmimaan uusia suhteita sekä olemaan kontaktissa hoitohenkilöstöön. Tunne yhteydestä lisäsi myös kokemusta turvallisuudesta ja lievensi yksinäisyyttä. VIRTU:n ohjelmien lähettykset rytmittivät haastateltujen kokemuksen mukaan arkea ja sen tarjoamiin palveluihin oltiin tyytyväisiä. Tekniset häiriöt nousivat esiin suurimpana kanavan heikkoutena tässäkin tutkimuksessa. (Wikberg 2015, 1.) Tuoreen tutkimuksen tulokset tuovat hyvin esille iäkkäiden kokemuksia kommunikatiivisen hyvinvointitekniologian yksinäisyyttä lieventävistä ja turvallisuutta kasvattavista vaikutuksista.

Eettisyys on merkittävä ja huomioitava asia geroteknologiassa. Ikonen ja Leikas (2014, 161–173) tuovat esille nopean kehityksen tuomat haasteet ja mahdollisuudet. Muun muassa lainsäädäntö ei pysty reagoimaan samalla nopeudella uusiin muutoksiin ja ratkaisuja kritisoidaan sillä, että ne voivat heikentää ikääntyneen toimintakykyä tarjoamalla ”liian helppoja” vaihtoehtoja. Teknologiaan turvaututtaessa on hyvä pohtia, miten käyttäjän oikeudet ja turvallisuus huomioidaan. Geroteknologialla voidaan mahdollistaa kaikille yhdenvertainen mahdollisuus saada palveluita, mutta on tärkeää myös tiedostaa yksilön oikeus olla vastaanottamatta palvelua, jos hän niin päättää. Tällöin hänelle tulee olla muita vaihtoehtoja, joilla turvata palvelunsaanti. Yhteisötasolla tulee kiinnittää huomiota toteutuksen monipuolisuuteen ja palvelusta saatavan hyödyn tasapuoliseen jakaantumiseen sekä arvioida palvelun vaikutuksia sosiaalisesta ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Kehittäjän vastuulla on turvallisuuden ja luotettavuuden takaaminen, laadun valvonta sekä luoda tarkoituksenmukaisesti kohdistettu tuote.

3.2 Palvelu-TV Suomessa

Palvelu-TV:n käyttömahdollisuuksia on tutkittu Sairas- ja veljeskotien tulevaisuushankkeessa SOVESsa, joka toteutettiin vuosina 2009–2011. Hankkeen tavoitteena oli löytää sairaus- ja veljeskodeille uusi rooli uusiutuviin terveydenhuollon palveluissa. Osana hanketta tutkittiin myös kotikuntoutumisen mahdollisuuksia teknologiaselvityksellä. Palvelu-TV:tä tutkittiin sen hyödynnettävyyttä ensisijaisesti sotainvalidien, sitten muiden käyttäjäryhmien kannalta. Selvityksessä tutkittiin, mitkä sovellukset ja palvelut sopivat kuvayhteyden kautta tarjottavaksi ja mitkä sovellus-, laite- ja yhteysratkaisut sopivat sairaus- ja veljeskotien käyttöön, ja millä yhteistyö- ja toimintamalleilla sitä lähdetään edistämään. Projektissa selvisi, että kuvayhteyden käytöllä olisi lukuisia hyötyjä eri tahoilla. Käyttäjälle Palvelu-TV toimi etuuskien saannin turvaajana, avun ja neuvonnan kanavana, yksinäisyyden lievittäjänä, turvallisuuden tunteen lisääjänä, mahdollisuutena virkistytymiseen sekä sosiaalisten kontaktien lisäämiseen. Omaisille Palvelu-TV mahdollisti tulosten mukaan helpomman yhteydenpidon kana-

van. Veljeskodeille kuvayhteys merkitsi säästöjä koordinoinnin ja tehokkuuden lisääntyessä, uutta tuotteistettua palvelua ja uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia. Kuntatasolta katsottuna laite taas tuki pitempää kotona selviytymistä ja näin laitoshoidon tarpeen vähenemistä sekä tarjoaisi tuotteistetun palvelun, jota on helpompi ostaa. (STM, Valtiokonttori ja BearingPoint 2012, 2–3, 37–38, 40.) Tuotteistaminen puolestaan tekee palvelusta tasalaatuisen, yhdenmukaistaa käsitystä siitä ja sen sisällöstä ja myös helpottaa markkinointia sekä jatkokehittämistä (LEAPS-projekti s.a.).

KÄKÄTE-projektin piirissä on tuotettu Palvelu-TV:n käyttäjäkokemuksista tietoa Etelä-Suomessa tehdyssä tutkimuksessa. Ortikon Interactive Oy teki Tampereen Hervannassa tammikuussa 2005 tutkimuksen, jossa haastateltiin 17 käyttäjää 11 kotitaloudesta. Osallistujat saivat koteihinsa laitteen kuvayhteyden muodostamiseen ja palvelukokonaisuuden käyttämiseen. Kokeilussa mukana olleilta kysyttiin laitteen palveluiden käytöstä, kehitysehdotuksia sekä selvitettiin kiinnostusta tuleviin palvelukokonaisuuksiin. Palvelu-TV:n eduksi nousivat tutkimuksen myötä sen sopivuus ikäihmisten saavuttamisessa sen tuttuuden ja turvallisuuden vuoksi sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvat pelit, jotka koettiin viihteellisiksi ja toimintakykyä virkistäviksi. Käytettävyydessä oli ilmennyt joitain ongelmia, esimerkiksi laitteen kaukosäätimen näppäimet olivat haastatelluista liian pieniä. Käyttöohjeisiin kaivattiin täydennystä sekä palvelujen sisältöihin lisää vaihtuvuutta. Palvelukokonaisuuteen toivottiin muun muassa mahdollisuutta varata lääkärinaikoja, käyttää kirjastopalveluja, lukea uutisia ja paikallistietoja sekä tilata lähikaupan ostoksia laitteen välityksellä. Palvelu-TV:n ohjelmavalikkoon ehdotettiin ulkoasullisia muutoksia, jotka lisäisivät sen helppokäyttöisyyttä, selkeyttä ja loogisuutta. Laitteen potentiaalisiksi palveluiksi käyttäjä tutkimuksen tuloksina nousivat viisi ryhmää. Niistä ensimmäisen muodostivat kotona selviytymistä tukevat palvelut eli ”palvelutori” ja kuljetuspalvelut sekä kotipalvelut sekä toisen ryhmän sosiaalista elämää laajentavat ja yksinäisyyttä lievittävät palvelut eli seuraopalvelut, kerho- ja harrastustoiminta, vertaistuki sekä tapahtumat. Kolmas ryhmä sisälsi liikuntaharrastuksiin liittyvät palvelut, neljäs kodin turvallisuutta lisäävät laitteet ja viides kodin apuvälineet. Tutkimuksen käyttäjähaastatteluissa jokaisesta nousi esille ikäihmisten yksinäisyys ja toisten ihmisten kaipuu, johon Palvelu-TV:n ominaisuuksien toivottiin auttavan. (Mäki 2011, 29–30.)

Palvelu-TV on ollut käytössä jo vuodesta 2009 Kauniaisten sairaalassa Kaunialassa, ja sen toiminta on vakiintunutta. Kuvayhteydestä on saatu paljon positiivisia kokemuksia ja siitä on tullut kiinteä osa monen käyttäjän elämää. Käyttäjät ovat sotainvalideja ja heidän puolisojaan. Kuvayhteys on todettu erityisen hyväksi yksin asuville ikäihmisille, jotka kaipaavat sisältöä elämäänsä ja uusia ihmissuhteita. Laitetta osaa käyttää, jos kosketusnäytöt ovat tuttuja ja näkö sekä kuulo ovat riittävän hyvät. Laitteen ja käyttöliittymän vakaus ovat olleet tärkeitä edellytyksiä sen käyttöönotolle. Myös toimintamallin vakiintuneisuus, palvelun maksuttomuus, hyvin tuettu laitteen käyttöönotto, riittävä tekninen tuki pulmatilanteissa sekä laitteen sopivuuden asiakkaalle varmentaminen sekä erillinen palvelukoordinaattori ovat edistäneen kuvayhteyden käyttöönottoa. Haasteena Palvelu-TV:n käytön jatkumiselle tulevaisuudessa on Kauniaisissa koettu uusien käyttäjien löytäminen nykyisten ollessa jo 90-vuotiaita. Palvelua ollaankin tulevaisuudessa laajentamassa muille käyttäjäryhmille maksullisena versiona. (Viirkorpi 2015, 26–28.)

Palvelu-TV:tä käytetään myös Kajaanissa (Pilto 2013) sekä Mikkelin Kyyhkylä-konsernin sotainvali-

dien ja heidän puolisoitensa kuntoutuksessa. Kyyhkylässä laitetta valikoituvat käyttämään tarvekaritoituksen kautta valikoituneet henkilöt. Selvityksen tekevät Sotainvalidien Veljesliiton piiri- ja ala- osastot sekä Kyyhkylän neuvontapalvelu yhdessä. Laitteella pyritään vahvistamaan sitä käyttävien henkilöiden kotona asumisen mahdollisuuksia sekä heidän vuorovaikutusta läheistensä kanssa. (Kyyhkylä s.a.)

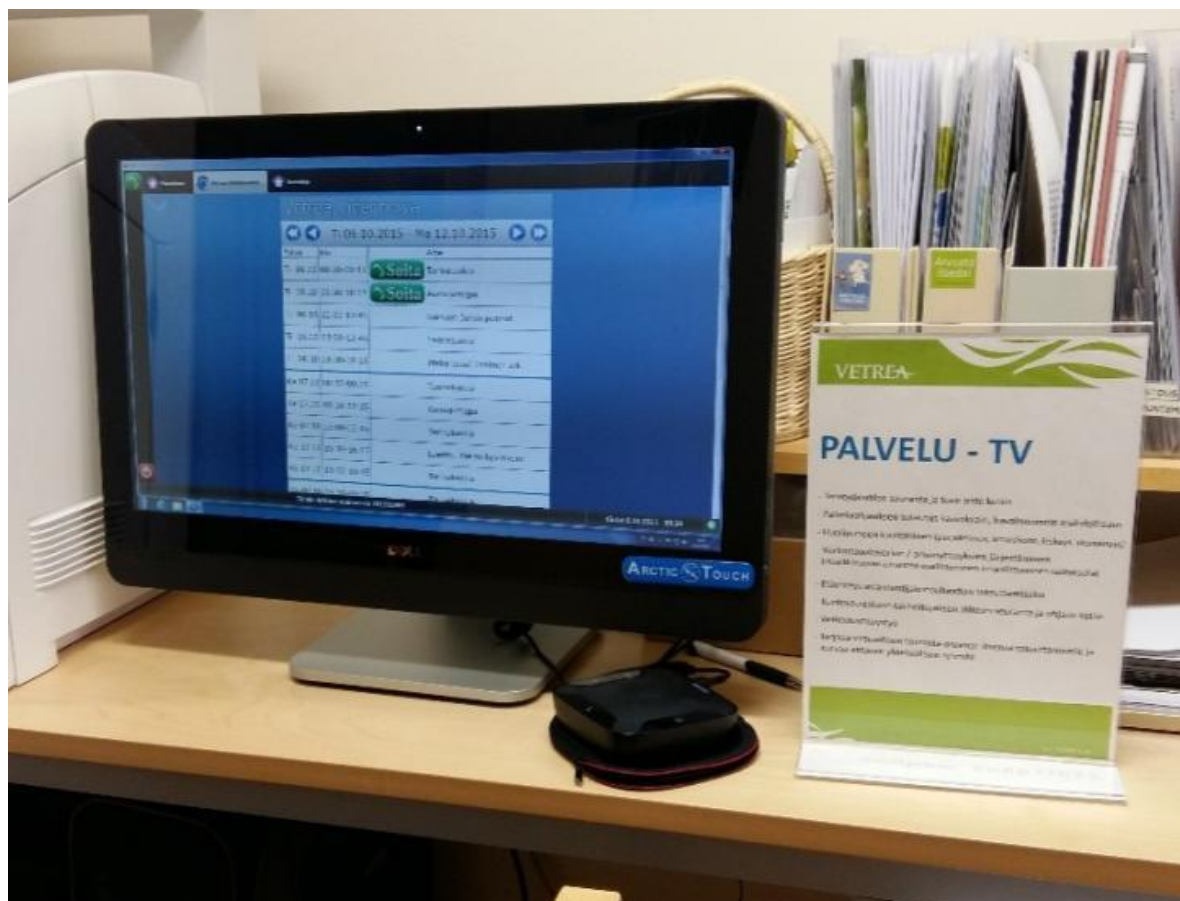
3.3 Palvelu-TV Iisalmen Vetrea Terveys Oy:ssä

Vetreaan Palvelu-TV on laite, jolla voidaan muodostaa kuvayhteys, jolla käyttäjä pääsee osaksi muun muassa Vetreaan palveluntarjontaa. Laitteen välityksellä käyttäjä voi päivittäin osallistua haluamiinsa viikko-ohjelmiin. Vetreaan ohjelmatarjonta koostuu muun muassa ohjatuista jumpista, keskusteluryhmistä ja toiminnallisista tuokioista. Asiakas voi seurata hartauksia ja musiikkilähetyksiä sekä asi- antuntijaluentoja. Myös yksilölliset puhelut ja hoitoneuvottelut ovat mahdollisia. Tavoitteena on tuot- taa asiakkaan kotiin palveluita ja ohjelmia, joilla tuetaan asiakkaan selviytymistä arjessa ja kotona. Palvelu-TV:llä vaikutetaan myös asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen. Ohjelmatarjon- nan monipuolisuus myös edesauttaa sitä, että jokaiselle löytyisi mielekästä ohjelmaa. Toimintojen tarkoituksena on osallistaa kotona asuvaa ikääntynyttä erilaisiin ryhmiin ja tätä kautta saattaa ikään- tyneitä yhteen. Kuvassa 1 vapaa-ajan ohjaaja pitää paikallaolijoille sekä kotiväelle yhteistä ohjelmaa.



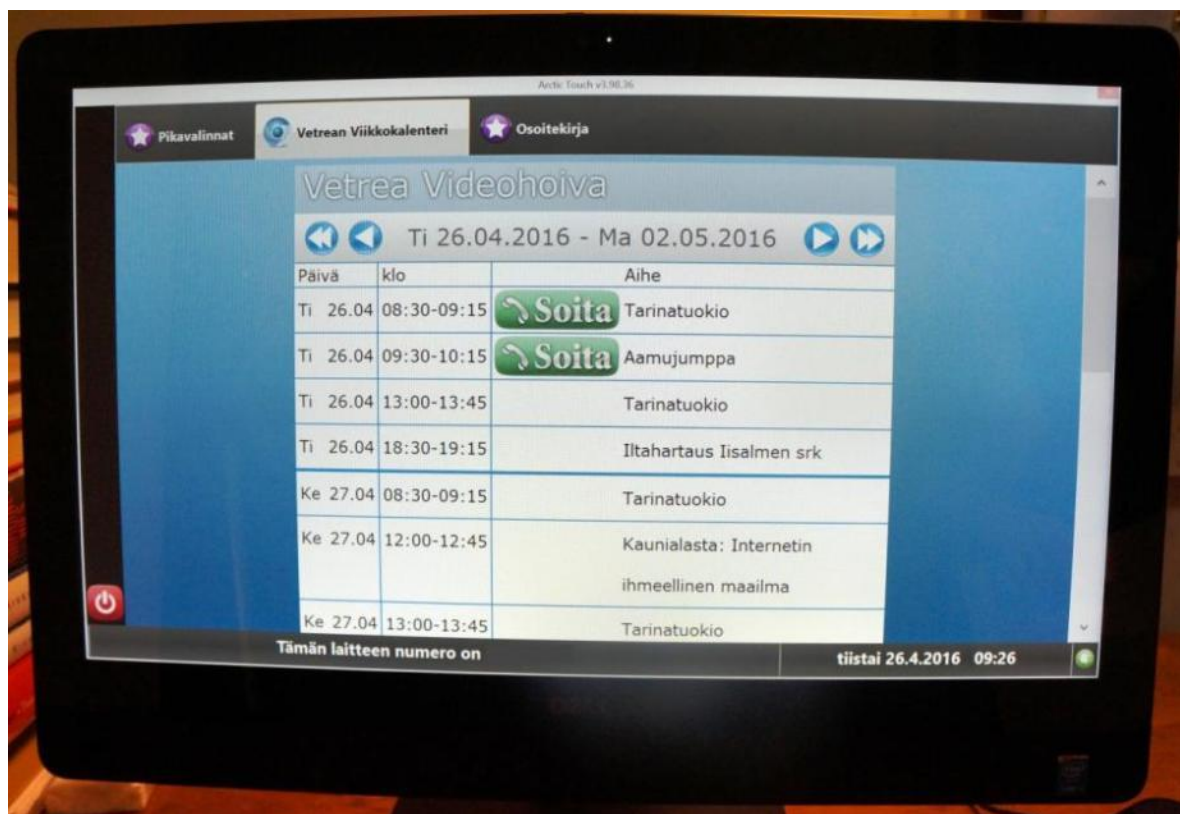
KUVA 1. Palvelu-TV käytössä ryhmässä, johon voi osallistua myös kotoa käsin (Niinimäki 2015-10-06a.)

Kuvassa 2 näkyy Vetrealla käytössä oleva asiakaspääte. Laite muistuttaa televisioruutua, jossa on kosketusnäyttöominaisuudet. Laitteessa on sisäänrakennettu ja irrallinen mikrofoni, joka näkyy kuvassa pöydällä. Suuri näyttö helpottaa tekstin selkeyttä ja kaikki ylimääräinen on riisuttu pois. Laite avautuu nappia painamalla ja näkyviin tulee selkeät valikot.



KUVA 2. Palvelu-TV:n asiakaspääte (Niinimäki 2015-10-06b.)

Palvelu-TV:n valikoista yksi on yhteystietolista ja toinen ohjelmasisältö, joka on kuvassa 3. Kuvakkeita klikkaamalla yhteyden voi helposti muodostaa muihin käyttäjiin ja Vetrealle. Palvelu-TV:llä voidaan ylläpitää ja lisätä ikääntyneen sosiaalisia kontakteja. Laite on suunniteltu mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja isot, selkeät kuvakkeet edesauttavat sujuvaa käyttöä. Laite asennetaan käyttäjän kotiin ja sen käyttöön saa opastusta. Laitteen käyttäminen edellyttää internet-yhteyden. Mahdollisten teknisten ongelmien sattuessa Vetrean henkilökunta auttaa käyttäjää.



KUVA 3. Palvelu-TV:n kuva Vetreaan ohjelmasisällöstä 26.04.2016 (Kettunen 2016-04-26.)

4 VIDEON TUOTTAMISPROSESSI

Palvelu-TV on osa Vetrea Terveys Oy:n palvelutarjontaa, jonka käyttäjäkunta on toistaiseksi hyvin rajattu. Sitä on tarkoitus laajentaa tulevaisuudessa koskemaan muitakin kuin sotainvalideja puolisoineen ja leskineen. Vetrean tavoitteet laajentaa palvelua ovat linjassa kansallisen Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategian kanssa. Kehittämistehtävänä oli tehdä työväline, jota ei ole aiemmin ollut käytettävissä. Opinnäytetyö lukeutuukin kehittämistutkimukseksi, jossa työelämästä nousseet kehittämisen tarpeet ja niihin vastaava tutkimus yhdistyvät. Syy-seuraussuhteiden etsimisen ja ilmiön ymmärtämisen lisäksi toimintatutkimuksessa tehdään myös interventio tutkittavaan asiaan, jolla pyritään saamaan aikaan muutosta. Kehittämistutkimuksessa voidaan käyttää sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä, ja se perustuu taustatiedoille ja teorioille, jotka palvelevat kehittämisprosessia. Kehittämistutkimuksen kohteita voivat olla työelämän prosessit ja toiminnot, palvelut, tuotteet tai olosuhteet, joihin kaivataan muutosta. (Kananen 2012, 19–20, 35–36.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa työväline, jolla voidaan lisätä uusien asiakkaiden kiinnostusta Palvelu-TV:tä kohtaan. Tehty video on siis väline palvelun käyttäjäkunnan laajentamiseen ja palvelun jatkuvuuden tukemiseen. Esittelymateriaalin tarkoituksena on tuoda palvelu tutummaksi asiakkaille ja henkilöille, jotka voisivat hyötyä laitteesta työvälineenä. Työn tavoite on levittää tietoa, vaikuttaa asenteisiin sekä herättää keskustelua Palvelu-TV:stä. Toteutuksessa painotettiin asiakasnäkökulmaa, jotta videon aiheisiin olisi helpompi samastua ja samalla se rohkaisisi mahdollisesti uutta käyttäjää asettumaan videon esiintyjän asemaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille esittelyvideolla Palvelu-TV:n vaikutus sosiaalisen toimintakykyyn. Ajatuksena oli myös kertoa muun muassa, mitä asiakkaalta vaaditaan laitteen käyttämiseen, kuinka laite palvelee turvallista kotona selviytymistä, mitä hyötyjä ja heikkouksia palvelussa on sekä miten laite on parantanut sosiaalista osallisuutta. Erityisesti videossa tarkoituksena oli kuvata Palvelu-TV:tä hyvinvointia ja toimijuutta edistävänä teknologiasovelluksena. Kohderyhmänä ovat kotona asuvat iäkkäät, joilla ei ole tämän kaltaista teknologiaratkaisua käytössään. Suuret ikäluokat tulevat tulevaisuudessa tarvitsemaan monipuolisesti palveluita, joten yhteiskunnassa on syytä hakea ratkaisuja, joilla niitä voidaan tuottaa edullisesti ja tehokkaasti. Opinnäytetyössä hyödynnettiin jo olemassa olevaa tutkimustietoa kuvayhteyden käyttäjäkokemuksista sekä kerättiin ryhmähaastattelulla tietoa ikääntyneiltä, joilla ei ollut Palvelu-TV:tä käytössä. Näiden pohjalta tehtiin rakenne videomateriaalia varten.

Opinnäytetyöstä hyötyvät kotona asuvat ikääntyneet, joilla on jo jonkin verran tarvetta kotiin tuotettaville palveluille ja kiinnostusta käyttää teknologiaa. Elämä painottuu toimintakyvyn huonontumisen vuoksi kotiin, jolloin uusia ratkaisuja sosiaalisten suhteiden ylläpitoon tarvitaan. Laitteen avulla voi olla kasvuyhteydessä päivittäin useampia kertoja. Esittelyvideolla myös uudet työntekijät, joille Palvelu-TV on vielä tuntematon, voivat perehtyä laitteen pääominaisuuksiin ja saada tietoa sen hyödyistä ja tarjoamista toimintamahdollisuuksista. Laajemmin tarkasteltuna sovellus voisi olla osa kotiin tuotettavien palvelujen kokonaisuutta, uusi keino mahdollistaa ikääntyneen pitempi toimintakykyisyys ja kotona asuminen kuin ilman laitteen tuomia palvelumahdollisuuksia. Tämä edellyttäisi Vet-

rean yhteistyötä julkisen sektorin kanssa, jolloin videon tuottama hyöty näkyisi myös yhteistyökumppanien kanssa tehtävässä työssä. Etäyhteyksien hyödyntäminen sosiaali- ja terveystaloudissa voi parantaa niiden kattavuutta ja saavutettavuutta. Teknologiaratkaisujen avulla voidaan tarjota erilaisia palveluja suuremmille ryhmille. Teknologian avulla voidaan vähentää kuljetuskustannuksia ja matkoihin käytettävää työaika. Tiloja ei tarvitse varata isolle ryhmälle, koska asiakkaista osa osallistuu ryhmään omilla koteillaan. Teknologian avulla saadaan yhteys yksin asuviin ja he pääsevät mukaan sosiaaliseen ryhmään.

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän tarpeista nouseva tuotos, jolla ammattikorkeakoulun opiskelija perehtyy ammatillisuuden ja teorian tiedon yhteen liittämiseen sekä pitkäaikaiseen, jäsenllyyn opinnäytetyötyöskentelyyn tutkimuksellista työtettä harjoitellen. Karkeasti se koostuu kahdesta osasta, käytännön toteutuksesta ja raporttiosuudesta. Toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii antamaan ohjeita, opastamaan ammatillisissa käytänteissä sekä organisoimaan ja järjeistämään toimintoja tarkoituksenmukaiseksi. Työn toteuttamisen muotoja ovat esimerkiksi jokin tapahtuma, ohjelma tai ohjeistus työyksikön tarpeisiin, asiakasryhmälle suunnattu opas, kirja, tai cd. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9–10.) Työn käytännön osuus muodostui videon suunnitteluun ja valmistukseen liittyvistä vaiheista. Raporttiin rakentui työn teoreettinen tausta teoriakirjallisuudesta, verkkajulkaisuista ja ammattilehdistä sekä esihaastattelujen aineistosta. Tuotettu video helpottaa osaltaan Vetrea Terveystalouden Palvelu-TV:n käyttöönottoa toimimalla tietoa antavana työvälineenä.

Olipa toiminnallisen työn lopputuotoksena portfolio, tapahtuma tai jokin muu tuotos, sen tarkoituksena on herättää huomiota ja kiinnostusta kohderyhmässä. Lopputulos voidaan nähdä tuotteena, vaikkei sen tarkoitus ole olla kaupallinen. Työ noudattaa oman ammattialan ohjeistuksen lisäksi hyvään markkinointiin kuuluvia periaatteita, kuten visuaalisuus ja selkeä viestisyys. Työssä kiinnitetään huomiota myös yksityiskohtiin, kuten yleisäsuun ja viestitettäviin mielikuviin. Opinnäytetyö avaa prosessia, jonka lopputuloksena toiminnallinen osuus on syntynyt. (Vilka ja Airaksinen 2003, 51–53.) Videota tehtäessä arvioitiin paljon sitä, millaisia mielikuvia oli tarkoitus välittää ja millä keinoin niitä tuotettiin. Ydinajatuksien välittyminen videosta oli myös tärkeä tavoite, kuinka tuoda käyttäjän myönteinen kokemus, helppokäyttöisyys ja humanit arvot näkyviksi tuotteessa. Lisäksi videolla pystyttiin ilmaisemaan enemmän kuin lehtisellä tai esitteellä, minkä vuoksi siitä oli mahdollista tehdä enemmän kiinnostusta herättävä.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan myös hyödyntää kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusotteita, mutta ne eivät ole välttämättömiä. Vaarana tutkimuksen käytössä on, että työmäärä kasvaa suunniteltua isommaksi ja siksi onkin tärkeää pohtia, miten opinnäytetyöprosessia vie eteenpäin tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Tutkimuksellisen näkökulman ajatuksena on hahmottaa, minkälainen tuotos parhaiten tavoittaa kohderyhmälle suunnatut tavoitteet, minkälainen on toimeksiantajan toive ja mitkä on tekijöiden tavoitteet. Tutkimusmenetelmää hyödynnettäessä on olennaista myös kuvata ja perustella valittua prosessia, jotta yhdenmukaisuus säilyy koko työssä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä ajatuksena on opinnäytetyössä näkyvän ilmiön tai asi-

an syvempi ymmärtäminen kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkimuksella voidaan selvittää asioita, joita ei ole kirjattu mihinkään, kuten kohderyhmän mielikuvia ja henkilökohtaisia ajatuksia aiheesta. Haastateltavat pääsevät kuvailemaan omia mietteitään ja mielipiteitään. Haastattelut voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmämuotoisesti, mikä parhaiten palvelee kyseistä opinnäytetyöprosessia. Koska tutkimuksellista tietoa tarvitaan nimenomaan suuntaa antavaksi, ei saadun työmenetelmän aineiston käsittelyn tarvitse olla niin järjestelmällistä kuin mitä se olisi tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Suunnitelmien tarkoituksena on varmistaa, että tekijä on hahmottanut itselleen työn päämäärän ja mitä päämäärän saavuttamiseen tarvitaan. (Vilka ja Airaksinen 2003, 56–64.)

Osana opinnäytetyötä selvitettiin, minkälaisia ennakoasenteita ja -tietoutta liittyy Palvelu-TV:seen, ja mitkä ovat sellaisia asioita, jotka olisi hyvä nostaa esille toiminnallisessa osuudessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla selvitettiin eri taustoista tulevien ihmisten mielipiteitä kyseistä aihetta kohtaan. Saadun tiedon pohjalta oli helppo hahmottaa, mitkä ovat käyttöönoton haasteet, kuten yksilön ajatukset laitteen sopivuudesta hänen arkeensa. Koska kyseessä oli toiminnallisen opinnäytetyö, jossa on tutkimuksellisia elementtejä, esihaastattelusta saatua materiaalia ei litteroitu ja analysoitu. Haastattelun tarkoituksena oli saada suuntaa antavaa tietoa, mitä videon olisi hyvä sisältää.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla sosiaali- ja terveysalalla tuotteistaminen, joka on jaoteltu kolmeen kategoriaan, palvelu, tuote sekä palvelun ja tuotteen yhteistulos. Näiden ominaisuuksina voidaan pitää selkeästi rajattua kokonaisuutta, sitä, että se edistää välittömästi tai välillisesti alan tavoitteita sekä on eettisesti tuotettu. Prosessi on kolmivaiheinen, joka alkaa kehittämistehtävän tunnistamisella ja etenee tuotteistamisprosessiin ja päättyy lopulliseen tuotteeseen. (Jämsä ja Manninen 2000, 13–14, 30.)

Työ on siis tuote, joka kuvaa jo olemassa olevaa palvelua. Vetrealla tuotetaan Palvelu-TV:n välityksellä ikääntyneille esimerkiksi erilaisia ohjaus- neuvonta- ja ohjelmatuokioita. Kokonaisuudesta tehtiin kooste, mitä voidaan hyödyntää asiakastyössä. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 1 ilmenee prosessin eteneminen Jämsän ja Mannisen (2000, 30) teorian mukaisesti. Prosessissa kehittämistehtävän tunnistaminen lähti toimeksiantajan esittämästä toiveesta kehittää Palvelu-TV:n käyttöä. Se sisälsi teoreettisen viitekehyksen kokoamista tuotteelle sekä esihaastattelun, josta saadulla aineistolla haettiin painotus tehtävän videon sisällöille. Tuotteistamisprosessin vaiheessa luotiin videon runko teoriaan ja esihaastatteluaineistoon pohjautuen, sekä kirjoitettiin käsikirjoitus kuvauspäiviä varten ja kuvattiin materiaali videossa käytettäväksi. Kuvatusta materiaalista editointiin valmis tuote, jota vielä muokattiin ensiesityksen jälkeen katsojaystävällisemmäksi. Näin päästiin viimeiseen valmiin tuotteen vaiheeseen.



KUVIO 1. Tuotteistamisprosessi (Kettunen ja Sääskilähti 2015, Jämsää ja Mannista 2000, 30 mukailen.)

4.2 Kehittämistehtävän tunnistaminen

Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2014, kun sen tekijät sopivat tekevänsä yhdessä opinnäytetyön seniori- ja vanhustyöhön. Toinen teki harjoittelun keväällä 2015 Iisalmen Vetrealla ja sai ehdotuksen tehdä opinnäytetyön Palvelu-TV:seen liittyen. Prosessi käynnistyi Vetrean ehdotukseen suostumisesta ja palavereissa aihe tarkentui yhdessä Vetrean edustajien ja ohjaavan opettajan kanssa. Varsinkin työn alussa tukena olivat ajatus- ja käsitekartat kokonaisuuden hahmottamiseksi. Tarkempi aihe rajautui harjoittelun myötä geroteknologian, sosiaalisen toimintakyvyn ja turvallisen kotona asumisen alueille.

Opinnäytetyöprosessin alussa tekijät kävivät tutustumassa paikallisen yrityksen Asumisen Tuki Elohelmi Ky:n pilottihankkeena käynnistyneeseen eCare-järjestelmään. Elohelmi tuottaa kotihoidon palveluita ja hankkeessa hyödynnettiin kuvayhteyttä palveluiden tuottamisessa. (Elohelmi s.a.) Yritysvierailun myötä saatiin tietoa teknologiahankkeesta, jossa on hyödynnetty Palvelu-TV:n kaltaista sovellusta osana yksityistä kotihoitoa. Näin kerättiin tietoa myös yrittäjän ja asiakkaan näkökulmasta sekä geroteknologian ajankohtaisuudesta seniori- ja vanhustyössä.

Opinnäytetyön työsuunnitelma esitettiin syksyllä 2015, jonka jälkeen tuotteistamisen kohteeksi valikoitui esittelyvideo. Suuntaa antavaa aineistoa tuotteeseen saatiin joulukuun 2015 esihaastatteluisista. Vuoden 2016 keväällä teoriaosuus opinnäytetyöstä tiivistyi ja esittelytuotteen idea jalostui.

4.3 Tieto tuotteistamisen pohjalla

Lopullista tuotosta varten tietoa kerättiin niiltä henkilöiltä, jotka eivät käytä Palvelu-TV:tä. Ajatuksena oli selvittää, minkälaisia ennakkoluuloja ja -tietoja tämänkaltaisen teknologian käyttöön liittyy. Haastatteluista saaduilla tiedoilla pystyttiin keskittämään esittelyvideon pääkohdat vastaamaan ennakkokäsityksiin Palvelu-TV:stä. Otettiin yhteyttä Ylä-Savon kansallisiin senioreihin ja pyydettiin yhteyshenkilöä kysymään vapaaehtoisia haastattelua varten. Tavoitteena oli saada haastatteluun viidestä seitsemään henkilöä, jotka olivat täyttäneet 70 vuotta.

Päädyttiin tekemään ryhmähaastattelu, jossa haastateltavat voisivat keskustella näkemyksistään ja näin ajatuksia voitaisiin työstää yhdessä eteenpäin. Haastattelutilannetta varten jokaiselle haastateltavalle tehtiin saatekirje, jossa kerrottiin haastattelun pääkohdat ja työn etenemisestä. Kirje käytiin läpi ennen haastattelua ja jokainen sai itselleen oman kappaleen. Saatekirjeen lisäksi tehtiin suostumuslomakkeen haastattelua varten. Lomakkeessa on neljä eri kohtaa, joissa haastateltavat antoivat luvan videokuvattavaan haastatteluun, luvan materiaalin käyttöön opinnäytetyön pohjana, luvan materiaalin käyttöön esittelyvideossa sekä luvan ottaa yhteyttä, mikäli tarvittaisiin esiintyjää lopullista videomateriaalia varten. Lupalomakkeen käytiin kohta kohdalta läpi haastateltavien kanssa. Sekä saatekirje ja lupalomake ovat samantyyliisiä kuin varsinaista videota varten tehdyt asiakirjat (liite 1 ja 2).

Ryhmähaastattelua varten kerättiin lista kysymyksiä ja aiheita, joilla koottiin haastateltavilta lisää tietoa. Liitteeseen 3 on kirjattu kysymykset ja haastatteluista pohjalta muodostetut pääkohdat. Haastattelun alkuun kysyttiin teknologian ja tietokoneiden käyttötottumuksista sekä olisivatko haastateltavat olleet valmiita käyttämään jotain uutta teknologiasovellusta esimerkiksi osana kotipalveluita. Seuraavana aiheena käytiin läpi haastateltavien mielikuvia Palvelu-TV:stä ja kiinnostusta kyseiseen palvelukokonaisuuteen. Palvelu-TV:tä oli varauduttu esittelemään kuvilla sekä kertomalla sen tämänhetkisestä käyttötarkoituksesta, mikäli laite ei olisi heille tuttu. Esittelyn jälkeen haastateltavia pyydettiin pohtimaan laitteen positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia heidän arkeensa sekä heidän valmiuksistaan ottaa laite käyttöön. Heitä pyydettiin myös arvioimaan laitteen ja palvelun arvon eli kuinka paljon laitteen vuokrasta ja palveluista voisi eläkeläinen maksaa. Lopuksi haastateltavat saivat vapaan sanan eli tuoda keskusteluun esille aiheita, jotka jäivät mietityttämään tai asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota.

Haastattelut videokuvattiin kahdella kameralla, jotta mahdollisten teknisten ongelmien takia materiaali olisi useammassa eri paikassa tallessa. Materiaali tallennettiin tekijöiden omiin tietokantoihin tietokoneelle sekä muistitikuille, millä myös materiaalin käytettävyyden varmistettiin. Haastatteluista poimittiin haastateltavien nostamat aiheet esille, mutta saatua materiaalia ei analysoitu sisällönanalyysia käyttäen. Saatuja tietoja hyödynnettiin lopullisessa työssä.

Haastattelu toteutettiin ryhmämuotoisesti Vetrea Terveys Oy:n tiloissa 9.12.2015. Alkuvalmisteluihin, haastatteluun sekä loppusiivoukseen varattiin aikaa kaksi tuntia. Aikaisemmin viikolla varmistettiin eläkeläisjärjestön yhteyshenkilöltä, kuinka monta varmistusta on haastatteluun tullut. Saatiin tieto, että seitsemän henkilöä on lupautunut tulemaan haastatteluun. Etukäteen henkilöistä ei ollut muuta tietoa, kuin että he ovat kyseisen järjestön 70 vuotta täyttäneitä jäseniä. Ennen haastattelun alkua tuolit asetettiin puolikaareen, jotta kaikki näkisivät hyvin valkokankaan, johon kuvat Palvelu-TV:stä heijastettaisiin. Videokamerat asetettiin siten, että molempiin kameroihin näkyivät kaikki haastateltavat. Laitteiden käyttöä harjoiteltiin ennakkoon.

Haastatteluun saapui seitsemän henkilöä, joista kolme oli miehiä ja neljä oli naisia. Ikä vaihteli 73–77 välillä, ja keski-ikä oli 74,7 vuotta. Joukossa oli kaksi pariskuntaa. Alkuun tehtiin nimi- ja ikäkier-

ros, jotta jatkossa olisi mahdollista tarkistamaan lupalomakkeet ja nimet. Saatekirjeen ja suostumuslomakkeen läpikäymisen jälkeen tarkistettiin, olivatko kaikki antaneet suostumukset haastatteluun. Jokainen haastateltava antoi suostumuksensa.

Suurimmalle osalle haastateltavista teknologian hyödyntäminen oli osa arkea. Viisi haastateltavista käytti joko tablettia tai tietokonetta esimerkiksi laskujen maksamiseen, sähköpostiin, lehtien lukemiseen sekä viihdetarkoitukseen. Myös epävarmuutta teknologian käyttämisen suhteen oli, sillä esimerkiksi raha-asioista ei yksi halunnut hoitaa ollenkaan tietokoneella vaan jätti ne miehen hoidettavaksi. Yksi haastateltavista ei kokenut laitteiden käyttöä itselleen sopivana ratkaisuna vaan korosti aidon kohtaamisen merkitystä. Kolme henkilöä kertoi käyttävänsä sosiaalista mediaa yhteydenpitovälineenä ja viisi kertoi käyttävänsä Skypeä. Kysyttiin, olisivatko henkilöt valmiita kokeilemaan uudenlaista teknologiasovellusta, mihin kaksi henkilöä oli vastahakoisia. Palvelu-TV:n kaltaisesta laitteesta kaksi ilmaisi tietävänsä jotain ennakkoon. Toinen heistä oli jokunen vuosi sitten käynyt tilaisuudessa, missä oli esitelty laitetta, jossa yhdistyvät TV ja tietokone. Toinen kertoi nähneensä aiheesta tv-ohjelman ja muistaneensa jutelleensa aiheesta ystävänsä kanssa. Miehet olivat myötämellisempiä kuin naiset, kun puhuttiin yleisesti teknologian käytöstä. Yksi naispuolisista haastateltavista kommentoi, että häneltä puuttuu rohkeus lähteä kokeilemaan, mitä eri napin painalluksilla tapahtuu.

Käyttötottumuksien alkuselvityksen jälkeen haastateltaville kerrottiin Vetrea Terveys Oy:n Palvelu-TV:stä kuvien kanssa ja vastattiin esille nousseisiin kysymyksiin. Erityisesti heitä kiinnostivat palvelun kustannukset, turvallisuus ja yksityisyys sekä käytännön asiat. Palvelu-TV:seen kohdistui mielipiteitä molemmista näkökulmista painottuen positiivisiin mielteisiin. Mielipiteissä korostui, että heidän mielestään laite on erityisen tärkeä silloin kun oma toimintakyky on heikko eikä kodista lähteminen harrastusten pariin ole enää mahdollista. Myös erilaiset tapaamiset, kuten kokoukset, jotka ovat pitkän matkan päässä, olisi kätevä toteuttaa laitteella. Yksi haastateltavista koki, että tämänkaltaiset teknologiaratkaisut poistavat kodinomaisuuden ja hänen mielestään, mikäli mahdollista, kaikki kohtaaminen tulisi hoitaa kasvotusten.

Palvelu-TV:n positiivisina puolina korostuivat yhteydenpitomahdollisuudet omaisten kanssa, ohjelmasisällön kautta saatu tsemppaus esimerkiksi jumppaliikkeisiin sekä sisällön tuominen kotiin silloin kun oma kunto on heikentynyt. Heikkouksina nähtiin toisten ikäihmisten syrjäytyminen, laitteen kouttavuus sekä se, että laitteen käyttö voisi olla vierasta heidän sukupolvelleen. Haastateltavat näkivät kuitenkin, että tämän kaltaiset laitteet ovat tulevaisuutta ja niitä tullaan tarvitsemaan.

Haastateltavista palvelun sisältö on mielenkiintoinen, kun siihen kuuluu liikunta ja omaan kuntoon liittyvät ohjelmat, jotka toimisivat motivaattoreina arjessa. Lisäksi erilaiset tapahtumat ja juhlat, luennot sekä ajankohtaiset keskustelut ovat hyviä pitää ohjelmassa. Toteutuksena heitä kiinnosti myös kaveriringin tyyppinen toiminta ja heidän mielestään olisi hyvä, mikäli kyseinen sovellus voitaisiin asentaa heillä jo olemassa oleviin laitteisiin. Laitteen käyttäjät voisivat tehdä omaa ohjelmasisältöä, esimerkiksi omien jumppien vetämistä. Vaikka he eivät tässä vaiheessa olisikaan vielä valmiita ottamaan laitetta käyttöön, haastateltavien mielestä on tärkeää tietää, mitä mahdollisuuksia heillä on käytettävissä, kun oma tai läheisen kunto heikkenee. Lopuksi haastateltavia pyydettiin asettamaan

rahallinen arvo kyseiselle laitteelle ja palvelulle. Yksimielisesti joukko oli sitä mieltä, että noin 20 euroa kuukaudessa voisi olla sopiva ja kohtuullinen hinta maksettavaksi.

Kerätyt aineistot esihaastattelusta olivat pohjana esittelymateriaalin rungolle. Aineiston tarkoituksena oli vastata Palvelu-TV:n muodostamiin mielikuviin ja selvittää sen tuomia hyötyjä sosiaaliseen toimintakykyyn. Haastattelun tarkoituksena oli myös selkiyttää työkalun tavoitteita ja tarkoitusta. Haastateltavia kiinnostivat palvelun ja laitteen kustannukset käyttäjälle. Tähän asti Valtiokonttori on rahoittanut palvelua, jolloin käyttäjille ei ole koitunut kustannuksia. Koska käyttäjäryhmä tulee muuttamaan, ja täten myös rahoitus, kyseiseen aiheeseen ei työssä pystytty ottamaan kantaa, koska vastauksia ei vielä ole.

4.4 Videon suunnittelu, kuvaaminen ja editointi

Tuotettiin työväline, jonka tarkoituksena on avata Palvelu-TV:tä tuntemattomalle henkilölle laitteen käyttötarkoitus ja hyödyt yksilön arjessa. Vaikka tavoitteena ei ollut tuottaa varsinaista markkinoinnin välinettä, työn toteutuksessa ja ideoinnissa tuli kiinnittää huomiota markkinoinnin ja mainonnan ohjeistuksiin hyvästä ja eettisestä toteutuksesta. Mainontaa ohjaa monta lakia, kuten kuluttajansuojalaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa, sähköisen viestinnän tietosuojalaki ja markkinaoikeudesta annettu laki. Kuluttajansuojalaissa määritellään muun muassa hyvät tavat ja mikä on hyvän tavan vastaista. Mainonta ei saa esimerkiksi loukata ihmisarvoa tai poliittista ja uskonnollista vakaumusta. Mainonnan tulee olla totuudenmukaista ja sen tulee sisältää kaikki olennaiset tiedot, mitä asiakas tarvitsee tehdäksensä päätöksen palvelun tai tuotteen suhteen. (Paloranta 2014, 242–245, 252.)

Hyvä markkinointi sisältää mainonnan ja palveluntuottajan tiedottamisen tuotteesta ja palvelusta. Se voi olla myös suullinen ohjeistus, joka annetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti. Toteutustavasta riippumatta, asiakkaan täytyy tietää, että hänen ostopäätöksiin pyritään vaikuttamaan. Tätä varmenneetaan muun muassa mainoksessa olevin merkinnöin, jossa ilmenee, kuka palvelua tai tuotetta myy. Eettisesti ja lainsäädännöllisesti on olennaista, että asiakas saa oikeaa tietoa ja että hän saa kaiken tarvittavan tiedon. Markkinoinnilla muille välitetään tietoa, joka sisältää yhteiskunnan arvojen lisäksi yrityksen oman arvomaailman. Markkinointi ei saa olla myöskään liian aggressiivista. (KKV 2014.)

Opinnäytetyön lopputuotokseksi valikoitui videon ja esitteiden väliltä esihaastattelujen perusteella esittelyvideo, jossa esiteltiin Palvelu-TV:n toimintoja eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Käyttäjäkokeumuksilla painotettiin, kuinka Palvelu-TV voi luoda arkeen lisää rytmiä, aktiivisuutta ja sisältöä. Myös helppokäyttöisyyden näkökulma oli tärkeä nostaa esille, sillä monesti ennakkoluulot teknologiasta voivat rajoittaa henkilön valmiutta ottaa uusi laite käyttöön. Videon suunnittelutyössä hyödynnettiin ajatuskarttoja tuotoksen ja työn sisällön hahmottamiseen. Näin aihe pidettiin kasassa ja selkeänä. Kartat siis toimivat osana opinnäytetyön laadunvalvontaa. Suunniteltiin, minkälaisia arvoja ja teemoja videolla haluttiin näkyvän. Videon tulisi olla lämminhenkinen ja samastuttava. Arvojen ja teemojen suunnittelemisen jälkeen molemmat tekijät ideoivat omia ajatuksiaan ja pohjaa, joista tehtiin yhteinen kooste. Ideoita käytiin yhdessä läpi sekä yhdisteltiin teemoja ja aihealueita. Näistä teh-

tiin kolme erilaista esitystä, jotka rakennettiin mind mapien muotoon. Nämä kolme ideaa esiteltiin Vetrealla, joista henkilökunta valitsi yhden lopullisen tuotoksen (liite 4) pohjaksi.

Videolle tehtiin käsikirjoitus (liite 5), joka on jaoteltu viiteen eri vaiheeseen. Kohtausten sisällä ja vaihdoissa on käytetty siirtymäruutuja sulavan etenemisen vuoksi. Ensimmäiseksi videossa Palvelu-TV:n käyttäjä kertoo omia ajatuksiaan Palvelu-TV:stä ja kuinka kyseinen laite on hänen arjessaan mukana. Toinen vaihe on toiminnallinen osio, jossa käyttäjä osallistuu Vetrean järjestämään aamujumppaan. Käyttäjä näyttää, miten ohjelmaan osallistutaan ja kuinka yhteyden voi päättää. Kohtauksessa kolme Palvelu-TV:n käyttäjä soittaa Vetrealle ja keskustelee laitteesta työntekijän kanssa. Neljännessä vaiheessa esitellään omaisliittymää, jossa yhteys otetaan laitteen välityksellä käyttäjän omaisiin. Näiden kohtausten tarkoituksena oli esitellä laitteen monipuolisia mahdollisuuksia ja asioita, jotka kyseinen käyttäjä on kokenut itselleen erityisen tärkeäksi. Lopuksi yhteys lopetetaan ja ruudulle ilmestyy tekstiruudut. Video päättyy lopputeksteihin.

Videolle esiintymään tarvittiin Palvelu-TV:n käyttäjä, omainen sekä Vetrea Terveys Oy:ltä kaksi henkilökunnan edustajaa. Toimeksiantajalle esitettiin toive tarvittavista henkilöistä, ja he hankkivat kyseiset esiintyjät. Liitteissä 1 ja 2 on saatekirje ja lupalomake, jotka annettiin kaikille videossa esiintyville henkilöille täytettäväksi. Käsikirjoitus toimitettiin Vetrean edustajille etukäteen ja käytännön asioista keskusteltiin ennakkoon. Palvelu-TV:n käyttö vaati huomioimaan tiettyjä asioita. Esimerkiksi, miten laitetta käytetään ja miten toimitaan teknisissä ongelmissa sekä kuuluuko videossa puheääni, joka tulee Palvelu-TV:n kautta.

Palvelu-TV:n käyttäjistä kuvattavaksi valikoitui 93-vuotias nainen Pohjois-Savon alueelta. Hänellä laite on ollut käytössä vuodesta 2011. Hänelle laitteen käytöstä on tullut osa arkea, sillä hän pyrkii osallistumaan ohjelmiin niin usein kuin mahdollista. Erityisesti aamujummat, hartaudet ja keskusteluryhmät ovat hänelle mieluisia. Myös omaisliittymän käyttö on aktiivista ja mieluista. Palvelu-TV:n ansiosta hän on saanut sisältöä arkeen sekä uusia ystävyys-suhteita. Hänen mukaansa käyttö on helppoa. Joskus käyttöä kuitenkin häiritsevät tekniset ongelmat. Laitteen ehdoton hyöty on ollut se, että hän pääsee näkemään ihmisiä ja hänen mukaansa välillä unohtuu, että välissä vain kuvaruudun lasi. Palvelu-TV:tä hän kuvailee melkein pä yhtenä perheenjäsenenä.

Video kuvattiin kahtena kuvauspäivänä 22.04. ja 26.04.2016. Kuvauspäiviä oli varauduttu lisäämään tarvittaessa. Käytössä oli yhteensä neljä kameraa, joista yksi oli Iisalmen Vetrean tiloissa kuvaamassa ja kolme asiakkaan kotona. Valmistelut Vetrealla aloitettiin heti aamulla, jolloin kamera asennettiin valmiiksi, tilat järjesteltiin, hoidettiin käytännön asiat sekä annettiin ohjeita henkilökunnalle. Kameran päälle laittaminen ja nauhoittaminen hoituivat kuvattavien puolesta. Vetrean kamera nauhoitti yhtäjaksoisesti koko ajan. Vetrean valmisteluiden jälkeen Vetrean työntekijä tekijät ja laitteet toiselle paikkakunnalle kuvauspaikkaan asiakkaan luo. Ensimmäisenä kuvauspäivänä kuvattiin aamujumppaan osallistuminen, siirtymäkohtauksia sekä kuvattavan omia ajatuksia Palvelu-TV:n käytöstä. Päivä oli hyvin intensiivinen, sillä keskusteltiin opinnäytetyöstä ja kuvattavan roolista prosessissa. Kokonaisuudessaan kuvattiin noin kolme-neljä tuntia sisältäen ohjeistukset ja keskustelut. Koska kuvattava oli 93 vuotta, kuvauspäivistä ei tehty liian pitkiä ja raskaita.

Ensimmäinen kuvauspäivä oli hyvin opettavainen, sillä se opetti paljon kuvattavasta ja millä tavoin olisi mahdollista tukea kuvauksissa vuoropuhelun etenemistä. Kuvakulmia oli hyvä miettiä sopiviksi ja miten saataisiin hyödynnettyä tilaa parhaimmalla mahdollisella tavalla. Toista kuvauspäivää varten tehtiin vuorosanojen aloituksille lappuja, joiden ideana oli antaa kuvattavalle virkkeen aloitus, jonka hän sai itse täydentää omilla kokemuksilla ja ajatuksilla. Näin saataisiin kuvattua halutut asiat niin, että ne tulevat luontevasti esille kerronnasta. Toisen kuvauspäivän tavoite oli kuvata asiantuntijaosuus, omaisten esiintyminen ja lisää kuvattavan ajatuksia käyttäen lauseen aloitus -lappuja. Kuvauspäivä oli kokonaisuudessaan paria tuntia edellistä pidempi.

Kuvauspäiviltä kertyi kuvamateriaalia yhteensä noin 3,5 tuntia. Materiaalin editoitiin kesän aikana ja siinä käytettiin Adobe Premier Pro CC -ohjelmaa. Editointiohjelman valinnassa oli apuna opinnäytetyö (ks. Anttila 2015), jossa selvitettiin kuvan- ja videonkäsittelyohjelmien ominaisuuksia monimuoto-opetusta varten. Editointivaiheessa jaettiin keskeneräisiä kohtauksia videon tekijöiden kesken, jotta pystyttiin sisällöllisesti yhdessä pohtimaan videoklippien valintoja ja kohtien leikkaamista.

Loppukeväästä 2016 opinnäytetyön ohjaaja Vetrealla yllättäen vaihtui, joten oli tarvetta pitää uuden ohjaajan kanssa palaveri opinnäytetyön tuoreimmasta tilanteesta vielä ennen kesää. Elokuussa 2016 tavattiin ohjaava opettaja pariin otteeseen opinnäytetyön raportin viimeistelyyn liittyen ja esiversion videosta esitettiin Vetrealla. Siitä saadun palautteen perusteella lopullista tuotetta vielä hiottiin (ks. luku 5.1.).

Editointivaihe sisälsi haasteita, sillä ohjelman opettelu vaati aikaa eikä se ollut entuudestaan tuttu. Editointivaiheessa esimerkiksi jouduttiin aloittamaan yhden kohtauksen muokkaus alusta, sillä osasta klipeistä hävisi äänet. Ohjaus editointiohjelman käyttöön olisi ollut hyödyllistä, sillä se olisi helpottanut ja nopeuttanut prosessia. Videon saatiin kuitenkin toteutettua sellaisena kuin oli suunniteltu. Aineistoja ja opinnäytetyön raporttia säilytettiin sähköisessä muodossa, jotta pystyttäisiin reaaliaikaisesti muokkaamaan työtä niin, että molemmilla oli nähtävillä työ ilman, että eri osuuksia olisi pitänyt lähettää sähköpostitse. Tämä myös mahdollisti sen, että työtä pystyi tekemään toisella koneella, kun teknisiä ongelmia oli.

5 TULOKSENA VIDEO PALVELU-TV:STÄ

Esittelyvideo on kestoaltaan 5 minuuttia 34 sekuntia ja se on muutettu muotoon mp4. Se on toimitettu Vetrea Terveys Oy:lle ja Savonia-ammattikorkeakoululle muistitikuilla. Aineistot ovat siis saatavilla kyseistä paikoista, ja niitä mahdollisesti hyödynnetään muun muassa internet-sivuilla. Savonia-ammattikorkeakoululle toimitettu versio eroaa hieman Vetrean versiosta, sillä yksi videolla esiintyjistä ei antanut lupaa jakaa videota Savonian verkkosivuilla sellaisenaan. Savonialle toimitetussa versiossa henkilön kasvot on sumennettu, ja täten sitä voi jakaa myös internetissä. Videon käyttöoikeudet kuuluvat näin ollen opinnäytetyön tekijöille, Vetrea Terveys Oy:lle ja Savonia-ammattikorkeakoululle.

Esittelyvideo alkaa käyttäjän esittelemisellä, jossa käyttäjä kertoo Palvelu-TV:n käyttöönottamisesta vuonna 2011. Käyttäjä kertoo, kuinka häntä oli alkuun jännittänyt laitteen käyttäminen, mutta se oli kuitenkin turhaa. Hän kertoo myös laitteen helppokäyttöisyydestä ja laitteen merkityksestä hänen arjessaan. Laitteella oli suuri merkitys käyttäjän arkeen, sillä se mahdollistaa käyttäjän osallistumisen eri sosiaalisiin tilanteisiin. Näillä asioilla haluttiin vastata mahdollisiin ennakkoluuloihin teknologian vaikeakäyttöisyydestä ja soveltuvuudesta arkeen. Sen tuomien hyötyjen kertominen käyttäjänäkökulmasta avaa ikäänntyneen omat, henkilökohtaiset kokemukset Palvelu-TV:stä. Jotta haluttuja asioita saatiin kuvattua, tehtiin lauseen aloitus -laput, sillä itse kuvaustilanteet jännittivät hieman kuvattavaa.

Esittelyvideon toisessa osiossa tutustutaan Palvelu-TV:n toiminnalliseen ohjelmasisältöön. Käyttäjä kertoo aamujumpan osallistumisestaan ja sen merkityksestä hänelle. Videossa otetaan yhteys Vetreaan ja nähdään jumppatuokio käytännössä. Videosta ilmenee se, että jumpan vetäjä huomioi jumppaan paikanpäällä osallistuvien lisäksi myös kotonaolijat. Kohtauksesta näkyy myös, kuinka osallistuminen onnistuu ja kuinka helppoa se on. Videokuvaa näytetään niin asiakkaan kotoa kuin Vetreal-takin. Muut jumppaan osallistujat on rajattu pois.

Kolmas osuus keskittyy asiantuntija- ja käyttäjänäkökulmien yhdistämiseen. Palvelu-TV:n käyttäjä ottaa yhteyttä Vetrean työntekijään, jonka jälkeen he yhdessä keskustelevat laitteen käytöstä asiakastyössä. Videossa on nähtävillä, miten yksittäiselle työntekijälle soitetään ja miten kuvapuheluun vastataan. Näiden teknisten asioiden näyttäminen videolla on tärkeää, sillä ennakoasenteissa usein nousee esille pelko vaikeakäyttöisyydestä. Keskustelussa avataan muun muassa keskusteluryhmien merkitystä asiakkaalle ja työntekijälle. Sekä käyttäjä että työntekijä tulevat toisilleen tutuiksi, ja tapaaminen tuntuisi tapahtuvan samassa tilassa eli laitteen käyttäminen on luontevaa. Myös uusien ihmissuhteiden luominen on tärkeä hyöty. Keskustelua ei ollut käsikirjoitettu vaan ohjeena oli keskustella Palvelu-TV:stä, sen käytöstä ja hyödyistä.

Viimeisessä osiossa käyttäjä kertoo, kuinka Palvelu-TV:n omaisliittymä on tärkeä sosiaalisten kontaktien sitomisessa ja ylläpidossa. Sekä käyttäjä että omaiset näkevät toisiaan omaisliittymän ansiosta, minkä hyötyjä on monia: kanssakäyminen on todentuntuisempaa kuin puhelimen välityksellä, jolloin tunteet ja kokemukset välittyvät aidommin. Kuvayhteyden ansiosta omaiset voivat havaita varhais-

sessä vaiheessa ongelmia, jotka näkyvät ikääntyneessä ja tämän kotona. Käyttäjän kertoman mukaan kuvayhteys omaiseen vastaa vierailua kotiin. Hän kuvaa videolla omaisliittymän yhteyden tuottamaa tunnetta sanoin: "aivan kuin lapset olisivat käyneet hänen luonaan". Käyttäjä on saanut laitteen kautta ystäviä, mikä on kätevää, kun hän ei enää kyläile omaisilla ja tuttavilla niin usein kuin ennen. Videolla otetaan yhteys käyttäjän miniään ja poikaan. Käyttäjä ja miniä keskustelevat laitteen hyödyistä ja lopuksi lähetetään terveisiä sukulaisille ja vilkutetaan hyvästit. Osioista ilmenee helppokäyttöisyyden lisäksi Palvelu-TV:n merkitys yhteydenpidon välineenä, sekä sen informatiivisuus käyttäjän voinnin viestittäjänä kuin arjen sisällön antajanakin.

Videon tekijöiden mielestä videon kokonaisuus on kattava ottaen huomioon sen keston. Videosta ei haluttu liian pitkää, sillä silloin se ei olisi käytännöllinen asiakastilanteissa. Sisältö on käyttäjän omia ajatuksia ja mielipiteitä, ja videon tarkoitusta ajavat käyttäjän positiiviset kokemukset Palvelu-TV:stä. Videon saatiin onnistuneesti koottua myös sille asetettuja tavoitteita, helppokäyttöisyyden osoittamista, käyttäjälähtöisyyttä, laitteen merkitystä sosiaaliselle osallisuudelle ja yleisesti toimintakyvylle. Videon hyödyntäminen asiakastyössä jää kuitenkin täysin Vetrean henkilökunnan vastuulle.

5.1 Videon ensiesitys Iisalmen Vetrea Terveys Oy:ssä 22.8.2016

Opinnäytetyötä ja Palvelu-TV:tä koskeva artikkeli (liite 6) kirjoitettiin loppukesästä 2016 Vetrean internet-sivuilla julkaistavaksi. Tavoitteena oli lisätä tuotosten näkyvyyttä ja helpottaa videon hyödyntämistä työntekijöiden keskuudessa. Videon ensiesityksen oli Iisalmen Vetrea Terveys Oy:n tiloissa elokuussa 2016. Tilaisuuteen osallistui neljä Vetrean työntekijää, kahdeksan asiakasta Vetrealta ja Palvelu-TV:n kautta kuusi katselijaa. Tilaisuuden tarkoituksena oli esitellä video sekä saada palautetta videosta ja sen sisällöstä. Tilaisuutta varten tehtiin kaksi erilaista palautelomaketta (liitteet 7 ja 8), joista toinen oli suunnattu työntekijöille ja toinen paikalla oleville asiakkaille. Palaute oli tarkoitettu antamaan kuvan siitä, oliko video sellainen, jota pystyisi hyödyntämään asiakastyössä. Kahta tarkentavaa kohtaa lukuun ottamatta videota arvioitiin numeroarvosanoin. Palautteeseen pyydettiin vastaukset kolmelta työntekijältä ja neljältä asiakkaalta. Videon katsomista vaikeutti se, että laitteistovian takia videon kuvanlaatu ja värit eivät täysin vastanneet videota.

Asiakaspalautteista saatiin seuraavat keskiarvot tuotoksesta:

1. videon selkeys 9-
2. videon laatu 8+
3. videon vaikuttavuus 8+
4. kokonaisarvosana videolle 9-
5. Palvelu-TV:n mahdollisuudet luoda arkeen uutta sisältöä 8+
6. Palvelu-TV:n mahdollisuudet luoda uusia ihmissuhteita 8,5
7. kokonaisarvosana Palvelu-TV:lle 9-.

Kaikkien vastaajien mielestä video sisälsi riittävästi tietoa laitteesta ja 75 % koki videon muuttaneen suhtautumista teknologiaa kohtaan. Avoimissa kohdissa vastauksista ilmeni, että Palvelu-TV luo monelle sisältöä päivään ja yhdessä kommentissa mainittiin, että olisiko videossa voinut olla maininta, mistä Palvelu-TV:n voi saada itselleen. Suullisesti annetusta ja kirjallisista palautteista voitiin päätel-

lä, että kokonaisuudessaan video sai positiivisen vastaanoton. Kuitenkin osalle katsojista videon seuraaminen oli mahdotonta, esimerkiksi kuulo-ongelmien takia.

Työntekijöiden antamasta palautteesta saatiin seuraavat keskiarvot tuotoksesta:

1. videon selkeys 9
2. videon laatu 9
3. kuinka osuvasti video kuvasi Palvelu-TV:tä 9+
4. videon kattavuus 9-
5. videon vaikuttavuus 9+
6. kokonaisarvosana videolle 9+.

Kaikki työntekijät kokivat, että videota voi hyödyntää asiakastyössä. Videota pidettiin hyvänä tietoisena tuleville Palvelu-TV:n käyttäjille sekä videota voisi hyödyntää esimerkiksi asiakasvastaanotossa esitellen Vetrean toimintoja. Palvelu-TV nähtiin tärkeänä asiakkaan voinnin seurannassa sekä viestinnässä. Palautteessa toivottiin joihinkin tekstiruutuihin lisää aikaa, ja tämä muutos tehtiinkin videolle. Työntekijöiden mielestä videon kesto oli sopiva ja sisältö eteni johdonmukaisesti. Kiitosta sai myös se, että videossa selkeästi pääroolissa on Palvelu-TV:n käyttäjä, joka kertoo omia kokemuksia luontevalla tavalla. Palvelu-TV oli esitelty selkeästi ja kokonaisuudessaan video oli onnistunut kokonaisuus. Vaikka tarkoitus ei ollut varsinaisesti selvittää videon vaikuttavuutta, saatiin esityksen kautta tärkeää palautetta siitä, oltiin ko vastattu tavoitteisiin ja toiveisiin.

5.2 Eettisyys, luotettavuus sekä kehittämis- ja jatkoideat

Eettisyys on huomioitu opinnäytetyöprosessin aikana monessa kohtaa. Kerätyt aineistot on säilytetty piilossa asiattomilta osapuolilta. Materiaali käytiin läpi niin, ettei ulkopuoliset ole nähneet tai kuulleet työn sisällöstä. Työn luottamuksellisista osista ja yksityiskohdista on keskusteltu yksityisesti sekä vain asianomaisten henkilöiden ja tahojen kanssa. Kirjallisen tutkimuslupa anottiin, vaikka työ sisältääkin vain tutkimuksellisia elementtejä, jolloin tutkimuslupa ei ole välttämätön. Esihaastatteluun ja videoon osallistujilta pyydettiin lupa materiaalin käyttöön eri tarkoituksiin lupalomakkeilla (liite 1 ja 2).

Itse tuotteen sisältö ei muodostunut yksin työn tavoitteista ja tekijöiden toiveista, vaan sen ideoinnissa on hyödynnetty myös esihaastateltujen seniorien ajatuksia sekä videolla esiintyvän käyttäjän ja hänen omaistensa näkemyksiä. Asiantuntijaosuudessa Vetrean edustaja tuo esiin omia näkemyksiään Palvelu-TV:n hyödyistä. Raamit ja viitekehys olivat opinnäytetyön tekijöiden, mutta sisältö tuli henkilöiltä ja ryhmiltä, jolle aihe on läheinen. Näin esittelyvideo pohjautuu aitoihin kokemuksiin palvelun käytöstä.

Opinnäytetyön lähteiden painopiste on 2010 vuoden jälkeen ilmestyneessä aineistossa. Vanhimpien aineistojen kannalta käytettiin erityistä harkintaa niiden käytettävyydestä työssä. Vanhin lähde on vuodelta 2000. Ajankohtaisuutta työhön saatiin aiheeseen kuuluvista artikkelista ja uutisista. Yhteiskunnallinen viitekehys työhön syntyy valtakunnallisista laatusuosituksista ja lainsäädännöstä. Tutkimustietoa on myös työssä hyödynnetty Palvelu-TV:n ja sen kaltaisten ratkaisujen käyttäjäkokemuk-

sien muodossa. Työn luotettavuutta pyrittiin lisäämään ja viitekehysten sisältöä vahvistamaan käyttämällä monipuolisesti erilaisia aineistoja.

Työn aihe muodostui todellisesta tarpeesta, toiveesta toimeksiantajalta Vetrea Terveys Oy:lta. Kun saatiin lisää tietoa, myös aihe tarkentui ja muuttui. Prosessin aikana ilmeni, että Palvelu-TV:n kaltaisen kuvayhteyden käyttöä oli aikaisemmin jo tutkittu kohtalaisen paljon. Sen vuoksi ei selvitetty alkuperäisen suunnitelman mukaisesti käyttäjäkokemuksia vaan olemassa olevaa aineistoa hyödynnettiin työssä, käyttäen niitä osana videon taustalla olevaa teoreettista viitekehystä.

Tutkimuksia ja opinnäytetöitä, joissa on tutkittu käyttäjäkokemuksia kuvayhteyden hyödyntämisestä seniori- ja vanhustyössä, on paljon. Laitteen käyttömahdollisuuksien laajentaminen on ajankohtainen aihe tulevaisuudessa. Opinnäytetyön jatkoidea voisi olla tehdyn videon testaaminen asiakastyössä ja sen vaikuttavuuden arvioiminen. Myös yksi hyvä opinnäytetyön aihe voisi olla Palvelu-TV:n tyyppisen sovelluksen pilotointi osana kotiin tuotettavien julkisen puolen palveluja. Laitteen hyödyntäminen kunnallisissa palveluissa voisi olla aiheena hyvin tärkeä, sillä teknologiasovelluksilla voidaan helpottaa tiedonsiirtoa ja edistää turvallista hoitoa ja hoivaa.

6 POHDINTA

Opinnäytetyötä varten kerätty teorialieto ja aineisto ovat käyneet yksiin käytännön kanssa prosessin eri vaiheissa. Se, että ikäihmiset tulevat olemaan tilastotiedon mukaan suurin sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakasryhmä tulevaisuudessa, luo tarvetta keksiä uusia ratkaisuja väestöryhmän kasvavaan palvelutarpeeseen. Kansallisessa strategiassa tämä tarve on myös huomioitu, ja teknologia esitetty osana mahdollisia ratkaisuja. Käytössä olevat geroteknologiset sovellukset ja niistä saadut myönteiset käyttäjäkokemukset antavat tietoa niiden käytettävyydestä ja sovellettavuudesta jatkossakin. Tilastojen mukaan ikäihmisiltä löytyy valmiuksia ja kiinnostusta ottaa käyttöön uutta teknologiaa arkea helpottamaan. Ikääntyneitä tulee olemaan jatkossa yhä suurempi osa väestöstä, ja heidän teknologiaosaamisensa on myös kehittyneempää kuin tämänhetkisten ikäihmisten. Tehdyssä esihaastattelussa tämä myös ilmeni, moni ryhmähaastattelussa mukanaolleista käytti internetiä ja älylaitteita, kuten tablettia.

Ikäihmisten yksinäisyys on todellinen haaste, johon on vastattu onnistuneesti eri puolella Suomea Palvelu-TV:llä ja vastaavanlaisilla kuvayhteyksellisillä palvelukokonaisuuksilla. Kuvayhteyden ottaminen omaan kotiin on tuonut sisältöä ikääntyneiden arkeen ja lisännyt vuorovaikutusta muiden kanssa. Saman kokemuksen jakoi kuvattava, jolla laite oli ollut jo useampia vuosia. Teknologian hyödyntämistä ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä näyttäisi kuitenkin leimaavan toistaiseksi siihen liittyvien palvelujen vakiintumattomuus ja suppea käyttäjäkunta. Ylipäätään geroteknologisten ratkaisujen asiakashyötyjiksi nähtiin niin teorialähteissä kuin esihaasteltavienkin mielestä ikääntyneet, jotka asuvat kotona, mutta eivät pääse liikkumaan sieltä palveluihin ja omiin sosiaalisiin yhteisöihinsä. Esihaastateltavat, aktiiviset ikääntyneet, eivät vielä voineet kuvitella käyttävänsä Palvelu-TV:n kaltaista laitetta, vaikka uskoivatkin sen olevan hyödyllinen.

Geroteknologian helppokäyttöisyys ja siihen liittyvän riittävä käytön tuki ovat paitsi suunnittelun teoreettisia lähtökohtia myös teknologiaa käyttäneiden ikääntyneiden arvostamia ominaisuuksia. Esimerkiksi kuvattavan myönteiseen kokemukseen laitteesta on vaikuttanut sen käytön helppo oppiminen ja se, että apua tekniikan käyttöön on saatavilla. Teknologian toimivuuteen ei voi varauksetta joka tilanteessa luottaa, jolloin teknisen tuen ja sen käytön opastuksen merkitys korostuu.

Prosessin aikana tarpeellisuus kehittää ja vakiinnuttaa teknologian käyttöä osana ikääntyneille tuotettavia palveluja nousi teemana esille monissa eri viitekehyksissä. Se ilmeni niin kansallisissa ohjelmissa, erilaisissa hankkeissa sekä kuvattavan henkilökohtaisena kokemuksena. Hankkeisiin kuuluu kokeiluluontoisuus, niissä kokeillaan uusia toimintamalleja, mutta työtä jatkokehittämisessäkin olisi tarpeen tehdä, jotta geroteknologiset ratkaisut saataisiin osaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen verkostoa. Teknologialla voitaisiin osin vastata esimerkiksi suuriin säästöpaineesiin, jotka kohdistuvat päättäjiin tällä hetkellä. Kuitenkaan teknologia ei ole täysin kustannusvapaata, siihen liittyvä kehittäminen, korjaaminen, ja päivittäminen edellyttävät rahaa. Lisäksi palvelut tulisi pyrkiä turvaamaan edelleen lainmukaisesti ja etiikkaa unohtamatta. Tällä hetkellä kotona asumista tukevaa teknologiaa käyttävät ikääntyneet pitäisi muistaa huomioida myös jatkossa. Tärkeää olisi, että nykyiset käyttäjät

saisivat jatkossakin käyttää etäyhteydellä saatavia palveluja, jotka he ovat kokeneet merkittäviksi elämänlaatunsa kannalta.

Etiikkaan liittyvät kysymykset nousivat esille usein prosessin aikana, niin geroteknologian suunnitteluun liittyvien arvoja läpikäydessä kuin esihaastattelujen keskusteluissa. Teknologiaan usein liitettävä kylmyys ja epäinhimillisyys nousivat monissa ennakkoajatuksissa esille, myös opinnäytetyön tekijöiden mielissä. Kuitenkin käyttäjäkokemukset puhuivat teknologian roolista arjen rytmin ja ilon tuojana. Työvälineenä Palvelu-TV on oivallinen, mutta kaikkiin tilanteisiin ja kaikille henkilöille se ei sovi. Työntekijältä ei kulu aikaa siirtymisiin paikasta toiseen vaan asiakkaiden kanssa voi tehdä yhteistyötä työpaikan ja asiakkaan kodin välillä kuvayhteyden avulla. Asiakkaan voinnin näkee ja samalla työntekijä voi kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, missä kunnossa asiakkaan koti on. Näin kuvayhteys antaa enemmän tietoa asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista kuin pelkkä puhelinsoitto. Tässä negatiivisena puolena voidaan tarkastella, kuinka tällaisissa kohtaamisista puuttuu fyysisen läheisyyden ja kosketuksen ulottuvuus, mitkä ovat merkittäviä ikääntyneille. Teknologialla ei voida kuitenkaan korvata kaikkea kanssakäymistä ja tapaamisia. Kuvayhteydellä näkee vain palasen asiakkaan elämästä, esimerkiksi pihan ja muiden huoneiden kunto ja siisteys eivät välity yhteyden kautta. Kun asiakas omaksuu palvelun käyttöönsä, hän ei tarvitse jatkuvaa ohjausta ja työntekijän läsnäoloa laitetta käyttääkseen vaan käyttäjät voivat olla aktiivisesti yhteyksissä toisiinsa halutessaan.

Opinnäytetyön aihe muuttui prosessin aikana paljon. Alkuperäinen ajatus oli tutkia Palvelu-TV:n vaikutuksia sosiaaliseen toimintakykyyn. Teoriatiedon kasaamisen ja etsimisen myötä selvisi, että kyseistä tietoa oli jo kerätty melko vastikään. Työn suunta hahmottui hiljalleen, mutta haasteena oli toisinaan aiheen rajaaminen oleellisiin teorialähteisiin opinnäytetyön kannalta. Tämä aiheutti myös painetta aikataulujen suhteen, mutta niissä onnistuttiin haasteista huolimatta pysymään. Kaikki kerätty tieto oli kuitenkin tärkeää tietoa ilmiöiden taustojen ymmärtämiseen. Työssä päädyttiin tekemään jotain, mikä ei ollut tuttua sen tekijöille. Videon tekeminen haastoi ajattelemaan aihetta toisella tavalla ja opettelemaan esimerkiksi uuden editointiohjelman käyttämistä.

Video ja opinnäytetyö ovat saavuttaneet päämääränsä onnistuneesti. Tuote välittää yhtäaikaisesti tärkeimmät arvot ja ideat, sisältäen käyttäjän aidon mielipiteen. Nyt Vetrea Terveys Oy:llä on työväline, jolla esitellä laitetta uusille, potentiaalisille käyttäjille, häivyttäen teknologian käyttöön liittyviä ennakkoluuloja. Opinnäytetyö itsessään on melko tasapainoinen kokonaisuus tutkimusta, teoriaa geroteknologiasta, sosiaalisesta toimintakyvystä ja turvallisesta kotona asumisesta, tuoreimmista artikkeleista sekä prosessin kerronnasta.

Opinnäytetyöprosessi on ollut hyvin monivaiheinen ja opettavainen kokemus. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä kvalitatiivinen tutkimus Palvelu-TV:n käyttäjäkokemuksista, ja työn lopputulos oli toiminnallinen opinnäytetyö, jossa oli tutkimuksellisia elementtejä. Aiheen muuttaminen on ollut osoitus siitä, että tilanteeseen on todella mukauduttu ja opinnäytetyön tarpeellisuutta aidosta tarkasteltu. Aiheen ja tuotoksen jatkuva muokkaaminen on myös opettanut oman työn editointia ja karsimista sen tekijöille. Se, että osattiin jaksottaa työn tekemistä, mahdollisti muun muassa aiheen muutoksen. Koska opinnäytetyötä vietiin koko ajan eteenpäin, jäi pelivaraa toteuttaa opinnäytetyön

eri vaiheita tilanteissa, joissa työn tekeminen oli hankaloitunut. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi alkuvuoden 2016 harjoittelu sekä muuttuvat elämäntilanteet. Kokonaisuudessaan prosessi opetti paljon pitkäjänteisestä työskentelystä ja mitkä ovat sen etuja ja mitkä haasteita. Välillä oli tarve ottaa etäisyyttä työhön, jotta sitä pystyttiin taas viemään eteenpäin. Toisaalta oli tilanteita, joissa työhön palaaminen tuntui vaikealta, koska jotkin asiat tuli aloittaa alusta.

Koko prosessia tarkastellessa huomaa, miten laajan työ on saatu aikaiseksi. Raporttiosuuden lisäksi prosessiin kuuluivat videoitu ryhmähaastattelu ja sen tulosten kerääminen, videon suunnittelu, kuvaaminen ja editointi sekä tulosten esittely Vetrealla artikkelin ja videon esitystilaisuudessa. Työhön on lukeutunut monia ajatuskarttoja, tutkimus- ja haastattelulupia, saatekirjeitä sekä muita asiakirjoja. Tekniset taidot eivät olleet osa tekijöiden vahvuuksia, mutta silti lähdettiin rohkeasti kokeilemaan jotain uutta. Tämä opetti paljon, mutta vei myös paljon aikaa. Uuden kokeileminen antoi myös itsevarmuutta jatkoa ajatellen. Tulevaisuudessa teknologia tulee varmasti olemaan tärkeä osa oman osaamisen kehittämistä ja omassa työssä hyödyntämistä. Myös valmiin videon esittäminen Vetrealla ensimmäistä kertaa antoi myös itsevarmuutta prosessin onnistumisesta ja mahdollisuuden tuoda opinnäytetyötä näkyväksi. Koettiin, että videon esittäminen oli tärkeä osa pitkää ja työlästä prosessia.

Opinnäytetyön tekemistä helpotti, että sillä oli kaksi tekijää. Toisinaan oli hyvin tärkeää, että ajatuksia sai työstää sellaisen henkilön kanssa, jota aihe kiinnosti ja joka tiesi myös aiheesta. Yhdessä tekeminen sai myös motivoituneeksi aikataulujen kanssa ja helpotti aiheen tarkastelua ja rajaamista. Erilaiset työskentelytyylit olivat myös selkeä vahvuus prosessin aikana. Tekijät oppivat toisiltaan paljon ja kummankin vahvuuksia osattiin liittää opinnäytetyöhön. Kokonaisuudessaan työmäärä jakautui tasaisesti. Molemmat osallistuivat raportointiin, haastatteluihin, kuvaamiseen, editointiin, yleisten asioiden hoitamisiin ja tapaamisiin.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AALTONEN, Mari 2015. Patterns of Care in the Last Two Years of Life – Care transitions and places of death of old people. Tampere: Tampereen yliopisto, terveystieteiden yksikkö. Väitöskirja.

ALASTALO, Kirsi 2014. 5 toivomusta teknologian tekijöille [verkkomateriaali]. KÄKÄTE-projekti. [Viitattu 2016-01-30.] Saatavissa:

http://valli.jelastic.planeetta.net/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/5_toivomusta_teknologian_tekijoille.pdf

ANTTILA, Pauli 2015. Digitaalisen median kuvan- ja videonkäsittelyohjelmien kartoitus monimuoto-opetukseen. Oulun ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2016-06-07.] Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99297/Anttila_Pauli.pdf?sequence=1

ELOHELMI s.a. Elohelmi, asumisen tuki [verkkosivu]. Asumisen tuki Elohelmi Ky. [Viitattu 2015-04-24.] Saatavissa: elohelmi.com

ELORANTA, Tuija ja PUNKANEN, Tiina 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.

FORSBERG, Kristiina, INTOSALMI, Hennariikka, NORLUND, Marika ja SUHONEN, Sirpa 2014. KÄKÄTE-raportteja 2014/3 Ikäteknologia-sanasto. Helsinki: Kopio Niini Oy.

FOZARD, J.L. 2005. Gerontechnology: Optimizing relationships between aging people and technology. Julkaisussa MINICHIELLO, V. ja COULSON, I. (toim.) Contemporary issues in Gerontology: Promoting positive ageing. New York: Routledge, 241–268.

HAKKARAINEN, Minna 2016. Digitaalisuus on uusille eläkeläisille mahdollisuus [tiedote]. Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen. [Viitattu 2016-02-21.] Saatavissa:

<https://www.ilmarinen.fi/uutishuone/arkisto/2016/digitaalisuus-on-uusille-elakelaisille-mahdollisuus/>

HARRINGTON, Thomas ja HARRINGTON, Marcia 2000. Gerontechnology – Why and How. Maastricht: Shaker Publishing.

HAUTALA, Erja 2012. Seniori-OPAS – Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

HEIKKINEN, Eino 2013. Vanhenemisen ulottuvuudet ja vanhenemiseen vaikuttavat tekijät. Julkaisussa: HEIKKINEN, Eino, JYRKÄMÄ, Jyrki ja RANTANEN, Taina (toim.) Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim, 393–406.

IKONEN, Veikko ja LEIKAS, Jaana 2014. Ikäteknologian eettiset kysymykset – vastuullinen ja kestävä suunnitteluparadigma. Julkaisussa: LEIKAS, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Newprint Oy, 161–176.

JÄMSÄ, Kaisa ja MANNINEN, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tammi.

KAKKURI, Irma 2000. Aikuiserityispedagogiikkaa etsimässä – lukemisen ja kirjoittamisen ongelmat elinikäisessä oppimisessa. Julkaisussa: LADONLAHTI, Tarja ja PIRTTIMAA, Raija (toim.) Erityispedagogiikka ja aikuisuus. Palmenia, 123–156.

KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

KASTE ja HÄMEENLINNAN KAUPUNKI 2013. Ikäihmisten palveluohjauksen toteuttaminen – visio tulevalle työlle. Julkaisussa: AUTIO, Tiina, BITTER, Saara, EVE, Anne, HAAPANEN, Sisko, HEIKKILÄ, Minna, HEIKKINEN, Sari, HYMYLÄ, Marianne, ILANEN, Helena, JAVANAINEN, Päivi, LAAKSO, Taina, LAUREN, Merja, LAVONIUS, Sirkku, LEVOLA, Tuija, MANNINEN, Pirkko, MÄENSIVU, Kirsti, MÄNTYNEVA, Päivi, NIEMELÄ, Merja, RAJALA, Anne-Mari, RANTANEN, Tiina, SALMINEN, Merja, SANKALA, Kati, URONEN, Riitta, VALAJA-JOKINEN, Sari ja ÅSTEDT, Merja (toim.) Palveluohjauksen käsikirja – Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä, Kanta-Hämeen Pitsi-hanke [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2015-10-31.] Saatavissa: <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>

- KELA 2015. Eläkkeensaajan asumistuki [verkkosivu]. Kansaneläkelaitos. [Viitattu 2015-11-02.] Saatavissa: http://www.kela.fi/asumiseen-tukea_elakkeensaajan-asumistuki
- KETTUNEN, Hanne-Liisa 2016-04-26. Palvelu-TV:n kuva Vetrean ohjelmasisällöstä 26.04.2016 [digikuva]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän H-LK tiedostot.
- KETTUNEN Hanne-Liisa ja SÄÄSKILAHTI, Laura 2016-08-05. Tuotteistamisprosessin kaavio - Mukautettu versio Jämsän ja Mannisen tuotteistamisprosessin kaaviosta [kaavio]. Sijainti: Oulu: Tekijän LS tiedostot.
- KKV 2014. Markkinointi ja menettely asiakassuhteessa [verkkoaineisto]. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. [Viitattu 2016-04-20.] Saatavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/markkinointi-ja-asiakassuhde/>
- KOSKINEN, Seppo, SAINIO, Päivi, TIIKKAINEN, Pirjo ja VAARAMA, Marja 2012. Sosiaalinen toimintakyky. Julkaisussa: KOSKINEN, Seppo, LUNQVIST, Annamari ja RISTILUOMA, Marja (toim.) Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 137–140.
- KRÖGER, Teppo, KARISTO, Antti ja SEPPÄNEN, Marjaana 2007. Sosiaalityö vanhuuden edessä. Julkaisussa: KRÖGER, Teppo, KARISTO, Antti ja SEPPÄNEN, Marjaana (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö – sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus, 7–15.
- KYYHKYLÄ s.a. Vuorovaikutteinen TV sotainvalideille ja heidän puolisoilleen [verkkosivu]. Kyyhkylä-konserni. [Viitattu 2016-03-18.] Saatavissa: <http://www.kyyhkyla.fi/kuntoutus/sotainvalidien-ja-veteraanien-palvelut/vuorovaikutteinen-tv-sotainvalideille-ja-heidan-puolisoilleen/>
- KÄKÄTE s.a. KÄKÄTE – Käyttäjälle kätevä teknologia [verkkosivu]. KÄKÄTE-projekti [Viitattu 2016-01-14.] Saatavissa: <http://www.ikateknologia.fi/fi/>
- LAKI IKÄÄNTYNEEN VÄESTÖN TOIMINTAKYVYN TUKEMISESTA SEKÄ IÄKKÄIDEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISTA 28.12.2012/980. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-21]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L3P17>
- LEAPS-projekti s.a. Mitä on palvelujen tuotteistaminen [verkkosivu]. Aalto-yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto ja Tekes. [Viitattu 2016-02-21]. Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=7
- LEIKAS, Jaana 2014. Ikäteknologia. Julkaisussa: LEIKAS, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Newprint Oy, 7–26.
- LESNOFF-CARAVAGLIA 2007. Gerontechnology: The linking of gerontechnology and technology. Julkaisussa: LESNOFF-CARAVAGLIA (toim.) Growing old in a technological society. United States of America, 5–19.
- METSÄVAINIO, Marja 2013. Sosiaalinen toimintakyky – käsiteanalyttinen tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu. [Viitattu 2016-02-13.] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130084/urn_nbn_fi_uef-20130084.pdf
- MÄKI, Outi 2011. KÄKÄTE-raportteja 1/2011: Ikäteknologian kokeilut Suomessa. Helsinki: Kopio Niini Oy.
- NIINIMÄKI, Sanna 2015-10-06a. Palvelu-TV käytössä ryhmässä, johon voi osallistua myös kotoa käsin [digikuva]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän H-LK tiedostot.
- NIINIMÄKI, Sanna 2015-10-06b. Palvelu-TV:n asiakaspäätte [digikuva]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän H-LK tiedostot.
- PALORANTA, Paula 2014. Markkinoinnin etiikka käytännössä. Helsinki: Talentum.
- PASANEN, Reino 2015. Moni iäkäs asuu kotonaan lähes kuolemaansa asti. Iisalmen sanomat 12.10.2015.
- PILTO, Jouni 2013-02-26. Sotainvalidien Palvelu-TV laajeni Kainuuseen [verkkoartikkeli]. Yle.fi [Viitattu 2016-03-18.] Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/sotainvalidien_palvelu-tv_laajeni_kainuuseen/6514512

- RIIHIKOSKI, Urho s.a. Hoitotuki ja asumistuki [verkkajulkaisu]. Vanhustenneuvosto.fi. [Viitattu 2015-10-24.] Saatavissa: http://www.vanhusneuvosto.fi/?page_id=58
- ROIIVAINEN, Ida 2015. Mobiiliteknologia voi tuoda vanhusten arkeen helpotusta ja seuraa – ja kunnille säästöjä [verkkootikkeli]. Helsingin sanomat. [Viitattu 2016-04-06.] Saatavissa: <http://www.hs.fi/tekniikka/a1443149144590>
- SEPPÄNEN, Miranna 2010. Geronteknologia Suomen 2010-luvun vaihteen ikäpoliittisissa strategioissa – Sisällönanalyysi geronteknologiaalle annetuista merkityksistä ja tehtävistä. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta.
- SITRA 2011. Kotihoidon sääntökirja [verkkokirja]. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. [Viitattu 2015-11-01.] Saatavissa: http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kotihoidon_saantokirja.pdf
- STM s.a.a. Palvelut ja etuudet iäkkäille [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2015-11-01.] Saatavissa: <http://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut>
- STM s.a.b. Kotihoito ja kotipalvelut [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu: 2015-10-23.] Saatavissa: <http://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>
- STM 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020: Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2016-15-04.] Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNBN%3afe201504223250.pdf?sequence=1>
- STM ja Suomen Kuntaliitto 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11: Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2016-08-07.] Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1
- STM, Valtiokonttori ja BearingPoint 2012. Sairas- ja veljeskotien tulevaisuushanke 2009–2011 [hankeraportti]. [Viitattu 2016-03-06.] Saatavissa: http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Tietoa_Valtiokonttorista/Uutiset_ja_tapahtumat/Uutisarkisto/Sairas_ja_veljeskotiverkosto_osaksi_toim%2840926%29
- THL 2010. Eläkeikäisen väestön terveystyytyminen ja terveys keväällä 2009 ja niiden muutokset 1993–2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.
- THL 2015. Asunnon muutostyöt [verkkajulkaisu]. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 2015-11-08.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/asunnon-muutostyot>
- TIKKAINEN, Pirjo 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Julkaisussa: HEIKKINEN, Eino, JYRKÄMÄ, Jyrki ja RANTANEN, Taina (toim.) Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim, 242–290.
- TILASTOKESKUS 2015a. Väestö [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2015-09-14.] Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html
- TILASTOKESKUS 2015b. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. Tilastokeskus. [Viitattu 2016-03-16.] Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html
- TOPO, Päivi 2007. Dementia, teknologia ja etiikka. Gerontologia 3/2007, 221–230.
- TOPO, Päivi 2013. Teknologia. Julkaisussa: HEIKKINEN, Eino, JYRKÄMÄ, Jyrki ja RANTANEN, Taina (toim.) Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim, 526–533.
- UOTILA, Hanna 2011. Vanhuus ja yksinäisyys. Gerontologia 4/2011, 253–256.
- UUSITALO, Marketta 2014. Omaishoitoperheen lääkehoito ja turvallinen asuinympäristö. Julkaisussa: KAAKKURINIEMI, Sinikka, KALLIOMAA-PUHA, Laura, KORTE, Henna, MATTILA, Yrjö, MIKKOLA, Tuula, PALOSAARI, Eija ja UUSITALO, Marketta (toim.) Omaishoitajan käsikirja. United Press Global, 121–138.

VALKONEN, Leena 2012. Puolet 75–80-vuotiaista valmiita maksamaan arkea helpottavasta teknologiasta [verkkoartikkeli]. Vanhustyön keskusliitto [Viitattu 2016-01-14.] Saatavissa: <http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/arkisto/2012/11/Puolet-75-80-vuotiaista-valmiita-maksamaan-arkea-helpottavasta-teknologiasta>

VETREA 2013-02-12. Kainuun sotainvalidit Palvelu-TV teknologiaratkaisun käyttäjiksi [lehdistötiedote]. [Viitattu 2015-04-24.] Saatavissa: http://www.vetrea.fi/images/stories/PDF/Vetreaan_Palvelu-tv_laajenee_Kainuuseen.pdf

VETREA s.a. Osaavalla otteella ja suurella sydämellä [verkkosivu]. Vetrea Terveys Oy. [Viitattu 2015-04-24.] Saatavissa: www.vetrea.fi

VIIRKORPI, Paavo 2015. KÄKÄTE-raportteja 7/2015: Ikäteknologian hyvät käytännöt [verkkoraportti]. Vanhustyön keskusliitto ja Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto. [Viitattu 2016-03-06.] Saatavissa: http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/HK-raportti_nettiin-3.pdf

VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

WHO 2001. ICF: Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. World Health Organization. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

VIKBERG, Heidi 2015. Ikääntyneiden tietokäyttäytyminen ja vuorovaikutus VIRTU-kanavalla. Tampere: Tampereen yliopisto, Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media.

ZIEMANN, Marcus 2015. Sairaalapotilaita aletaan hoitaa kotona etäyhteydellä – jopa joka kolmas vuodepaikka kohta turha [verkkoartikkeli]. Yle uutiset. [Viitattu 2016-01-31.] Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/sairaalapotilaita_aletaan_hoittaa_kotona_etayhteydella__jopa_joka_kolmas_vuodepaikka_kohta_turha/8486258

LIITE 1: SAATEKIRJE VIDEOON OSALLISTUVILLE



Saatekirje
29.3.2016

Sivu 1 / 1

Hei,

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Iisalmen Savonia-Ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä Palvelu-TV:stä sosiaalisen toimintakyvyn tukena. Työmme toimeksiantajana on Vetrea Terveys Oy, Iisalmi.

Opinnäytetyönämme teemme esittelyvideon Palvelu-TV:stä, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta ottamaan käyttöön kyseinen laite. Palvelu-TV:tä esitellään hyvinvointia ja turvallisuutta edistävänä teknologiaratkaisuna.

Esittelyvideo on tarkoitettu käytettäväksi Vetrea Terveys Oy:n työntekijöillä asiakastilanteissa sekä tapahtumissa ja yhteistyökumppaneiden tapaamisissa. Videota voidaan hyödyntää myös markkinoinnissa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja yrityksen verkkosivuilla.

Videoinnit tapahtuvat Iisalmen Vetrea Terveys Oy:n tiloissa ja asiakkaan kotona 22.04. ja 26.04.2016.

Kaikki materiaali kerätään, säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua syksyllä 2016 ja kyseinen video esitellään sille tarkoitetussa tilaisuudessa opinnäytetyön esittelyssä. Tilaisuus on kaikille avoin.

Kiitos mielenkiinnosta opinnäytetyöhömmme, osallistumisenne esittelyvideoomme on kallisarvoista!

Ystävällisin terveisin ja yhteistyöstä kiittäen

Hanne-Liisa Kettunen

sähköposti: xxxxxxxxxxxx

puhelin: xxx xxxxxxxx

sosionomiopiskelija, SS13S1

Savonia-Ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

Laura Sääskilahti

sähköposti: xxxxxxxxxxxx

puhelin: xxx xxxxxxxx

sosionomiopiskelija, SS13S1

Savonia-Ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

LIITE 2: LUPALOMAKE VIDEOSSA ESIINTYVILLE HENKILÖILLE



Suostumuslomake, esittelyvideo
29.3.2016

Sivu 1 / 1

Suostumuslomake esittelyvideota varten

Täyttämällä ja allekirjoittamalla tämän lomakkeen suostun esiintymään Palvelu-TV:tä esittelevällä videolla, jota esitellään Vetrea Terveys Oy:n tilaisuuksissa, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä markkinoinnissa. Annan luvan käyttää materiaalia opinnäytetyössä, jonka aiheena on Palvelu-TV sosiaalisen toimintakyvyn tukena.

- Suostun videokuvattavaksi Palvelu-TV:n esittelyvideoon
- Materiaalia saa käyttää opinnäytetyön pohjana
- Videota saa esittää Vetrealta, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille
- Videota saa jakaa sosiaalisessa mediassa ja muissa formaateissa, kuten Vetrea Terveys Oy:n verkkosivuilla
- Videota saa esitellä Savonia-ammattikorkeakouluun liittyvissä tilaisuuksissa ja verkkosivuilla
- Annan luvan videokuvata Palvelu-TV:tä kotonani

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Päiväys ja paikka: _____

Allekirjoitus: _____

LIITE 3: ESIHAASTATTELUN KYSYMYKSET JA VASTAUSTEN AVAINSANOJA

1. Nimi ja ikä (HN= haastateltu nainen, HM= haastateltu mies.)

HN1, ikä 74
 HN2, ikä 77
 HN3, ikä 73
 HN4, ikä 74
 HM1, ikä 74
 HM2, ikä 76
 HM3, ikä 75

2. Kuinka moni käyttää tietokonetta?

5 (tietokonetta/tablettia)

3. Mihin tarkoitukseen tietokonetta käytetään?

Sähköposti, google-palvelut, pankkiasiat, ravit, kirjoittamiseen, tiedonhakuun, lasten ja lastenlasten urheilusuoritukset, urheilu, sää, lehdet (HN3, ei uskalla raha-asioita hoitaa), sihteerin työt, verohallinnon sivut (työstä jäänyt HN1). Tabletissa sanahakupeli HN3 ja sen jälkeen lisää pelejä, junalipun osto, yle arena?

Tukea käyttöön saa lapsilta ja lapsenlapsilta

4. Käytättekö sosiaalista mediaa?

1 (pariskunta (HN3 ja HM2) HM1

5. Olisitteko valmiita kokeilemaan uudenlaista teknologiasovellusta?

HN1, HM1 kyllä. HN3 ja HN4 ei. HM2 tutustunut Palvelu-TV:n kaltaisiin laitteisiin Kulttuurikeskuksella, ehkä 5 vuotta sitten. HN1 Skype tärkeä yhteydenpitoväline.

6. Käytättekö Skypeä?

HN1, HN3 HM1 ja HM2. HM3?

7. Oletteko kuulleet Palvelu-TV:stä?

6. Puhetta näkövammaisuudesta ja ääniohjattavasta laitteesta.

8. Mitä kautta olette kuulleet Palvelu-TV:stä?

Keskusteluissa, tv:ssä, markkinointitilaisuudessa Kulttuurikeskuksella. HM1 kertoo tv:n ja tietokoneen yhdistämisestä.

TIETOA PALVELU-TV:STÄ

9. Miltä Palvelu-TV kuulostaa?

Uskomattomalta, todella hyvältä, pitää siivota paljon. HN2: kodinomaisuus häviää, entä kulut kuten sähkö. Skypeltä kuulostaa.
 Hinnat kiinnostaa!

10. Voisitteko kuvitella käyttävänne laitetta?

Kyllä. Varsinkin kun kunto heikkenee ja liikuntakyky on huono. Piirien kokoukset voisivat olla hyvä ratkaisu toteuttaa laitteen avulla.

- Yksityisyys ja turvallisuus
- Ohjelmasisältö, tutut ihmiset eli ohjelma ei ulkomailta.

11. Minkälaisia hyviä vaikutuksia arkeen?

Ei vielä, mutta kun kunto heikompi, voi olla paljon hyötyä. Nyt huvikäyttöön. HN2 yhteydenpidon luonnollisuus katoaa. Itse ei vielä tarvitse, mutta jollekin varmasti hyötyä. Tulevaisuus tuo taas uutta ja Palvelu-TV on tulevaisuutta. (Hannes Hyvönen, edesmennyt, mutta "live"-viestiä saa.) Kun tilanne vaatii, varmasti hyvä laite. HN2: kun olet kunnossa, mene ja keskustele kasvotusten. Varmistusta omaisille, jotka asuvat kaukana. Joku katsoo, että tekee liikkeet oikein = tsemppaus

12. Minkälaisia negatiivisia vaikutuksia arkeen?

HN2 ja 3 Syrjäyttää muut ihmiset. HM1 Käyttö vierasta tämän ikäsilta. HM2 innostuu vaan laitteen käytöstä ja esim. lenkkeily jää pois sen vuoksi. Youtube:sta löytyy jumppavideoita eli onko tarpeen? TV on huumetta, sen lisäksi ei muuta tarvitse.

13. Minkälaista ohjelmasisältöä haluaisitte laitteeseen?

Liikunta, omaan kuntoon liittyvät ohjelmat, jotka aktivoivat/inspiroivat. Musiikkiesitykset. Tapahtumat, juhlat. Ajankohtaiset keskustelut, luennot.
Sovellusmahdollisuudet kiinnostivat eli olisiko valmiisiin laitteisiin saatavissa sama sovellus.

14. Minkälaisen arvon laittaisitte laitteelle esim. kuukaudessa?

20€/kk, Kymppin tarjoon. Lähemmä 50e.

Mikä olisi ehdoton yläraja? "Sitten kun rahat loppuu." Vuodessa/kuukausia satasessa, niin ei.

15. Vapaa sana

HN1: menen omalle terassille ja teen itse omia liikkeitä. HN3: Muut voi seurata, kun HN1 tekee liikkeitä ja tehdä sitten perässä. HN2: tai sitten voidaan vaan istua ja katsoa. HM2: perustetaan oma palvelurinki. HM3: Muista pukeutua seuraavan kerran.

KAVERIRINKI, kun on huonossa kunnossa ja yksin.

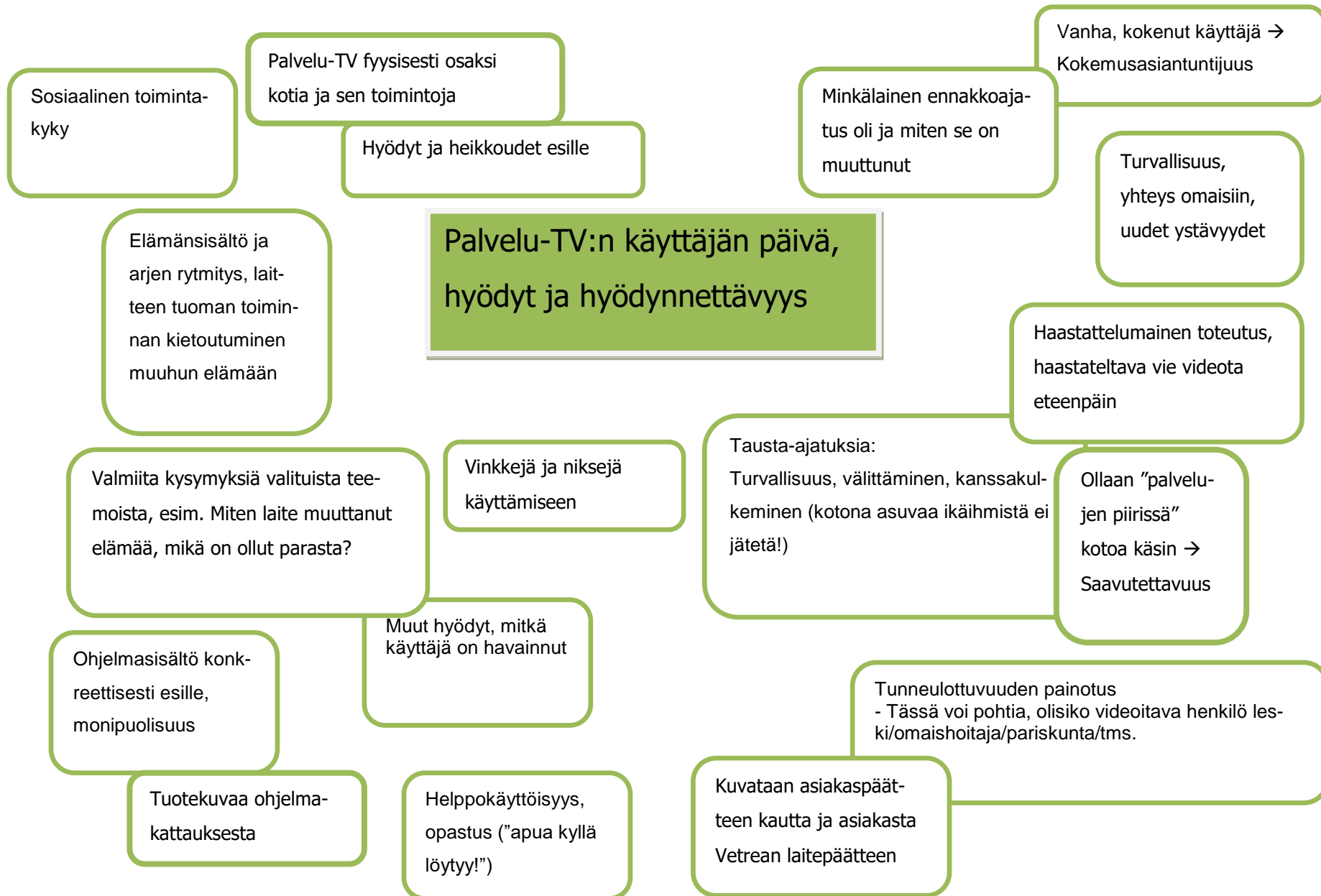
Opittiin uutta.

Hyvä laite. Omaislaite on hyvä.

Tulevaisuutta varten hyvä tietää.

Lisäksi paljon puhetta kännykästä, lipunmyynnistä, pakettiautomaatista, turvarannekkeesta, etäopetukselta/kokeiden tekemisestä teknologian avulla, kokouksien pitoa etäyhteyksien avulla. Kodinhoitajat/kotisisaret. Maanviljely. Radio-ohjelmat. Robotti/hylje, nuket.

LIITE 4: AJATUSKARTTA VIDEOOLLE



LIITE 5: VIDEON KÄSIKIRJOITUS

Palvelu-TV:n käyttäjän päivä -script: Kokemusasiantuntijuus

Muistutus: ranskalaiset viivat - ovat meille muistutukseksi suuntaviivoista ja tavoitteista, pylpyrät • kuvaavat kuvatavan sanomisia tai tekemisiä, neliö □ Vetrean osuuksia sekä **lihavoidut** kohdat mitä kuvataan.

1. Asiakas kertoo taustoja

- omia ajatuksia
- miten Palvelu-TV on arjessa mukana
- Elämänsisältö
- Palvelu-TV osana kotia
- Miten muuttanut elämää

Kuvataan asiakasta kotona, samassa huoneessa kuin Palvelu-TV. Tässä vaiheessa ei korosteta laitetta vaan vasta, kun siirrytään Palvelu-TV:n käyttöön.

Ennen laitteen kuvausta tuodaan seuraavat kohdat esille:

- Kuka olen?
- Kauanko käyttänyt ja miten prosessi on mennyt.
- Oliko ongelmia ja mitkä asiat "jännitti/pelotti".
- Miltä palvelun käyttö tuntuu nyt.

Kamerakulma vaihtuu kuvaamaan laitetta ja käyttäjä

- Käyttäjä esittelee laitetta eli mistä löytyy virtanäppäin, mikki, kamera. Kuvataan laitetta. Käyttäjä laittaa laitteen päälle.

1.2 Laitteen avaaminen ja yhteyden ottaminen Vetrean jumppaan (tuotokuva ohjelmasisällöstä) (osana jumppaa)

- helppokäyttöisyyden osoittaminen
-

Näyttää valikkoa ja kertoo ohjelmista, esim. mistä on tykännyt ja onko ohjelmiin helppo osallistua.

Still-kuvaa ohjelmasisällöstä.

Käyttäjä kertoo:

- Käyttäjä voi kommentoida, että osallistuu esim. jumppaan muutaman kerran viikossa tms.
- osallistuu jumppaan ja ottaa yhteyden kyseiseen ohjelmaan.
- Miten näppärästi yhteydenotto onnistuu.

2. Jumppa: kuvataan asiakkaan luota ja Vetrean kautta

Kuvataan asiakkaan luona: asiakas ja Palvelu-TV Vetrealla: Asiakas TV:n kautta ja ohjaaja/tila Vähän aikaa jumppailua ja keskustelua.

- Jumpan vetäjä toivottaa tervetulleeksi tuokioon.

Keskustelu:

- Ohjelmasisältö
- Mitä Palvelu-TV mahdollistaa
- toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntouttaminen
- sosiaalisuus
- uudet ystävät/tuttavuudet
-

- Käyttäjä kommentoi, että nyt ei ehditä sen kauemmin jumppailemaan, joten voidaan lähteä tuokiosta vähän aiemmin. (Osoitetaan, ettei tuokioon osallistuminen sido koko tuokioon vaan voi olla vaan alun.)

2.1 Yhteyden sulkeminen

- helppokäyttöisyyden osoittaminen
- Käyttäjä opastaa, miten helppoa yhteyden sulkeminen on. Näytetään, miten se tapahtuu.

3. Yhteys Vetreaan Tuula: kuvataan asiakkaan luota ja Vetrean kautta

Ennen yhteydenottoa Vetreaan:

- Käyttäjä kertoo, että ohjelmatuokioihin osallistumisen lisäksi hyödyntää keskusteluryhmiä ja ottaa yhteyttä työntekijöihin tarpeen tullen. Vetrealta yhteydenotto on helppoa myös, kun haluaa ottaa henkilökohtaisen yhteyden.

Näytetään yhteystietoluettelo? (Mikäli näytetään, meidän pitää muokata pohjaa niin, ettei nimiä/yms. näy.) Ja näyttää miten yhteys otetaan.

- Tuula vastaa Vetrealta. Vuoropuhelua eli asiakas myös osallisena kuvauksessa.
- Keskusteltavia aiheita, vetovastuu Tuulalla:
 - "Palvelujen piirissä" eli palveluita voidaan tuottaa kotiin. Mitä palveluita on tarjolla Vetrealta lyhyesti.
 - Ajankäytön tehokkuus ja joustavuus yhteyden ottamisessa
 - Turvallisuuden, suojatun käytön tuominen esille
 - Tietoa laitteen käyttäjäkokemuksista, rohkaisevista tuloksista, vakiintuneisuus
 - Kanssakulkeminen (asiakassuhde säännöllinen ja pitkältä ajalta, työntekijä ja asiakas tulleet tutuiksi ja asiakas saa tukea arkeensa.)
 - Puhelun päättäminen

3.1 Yhteyden sulkeminen ja käyttäjä kommentoi hyödyistä, jotka itse on kokenut

- helppokäyttöisyyden osoittaminen
- Käyttäjä katkaisee puhelun ja kommentoi, miten kätevää on saada yhteys työntekijään.
- Kuvayhteys mielekkäämpi kuin pelkkä puheyhteys

4. Yhteys omaiseen

- helppokäyttöisyyden osoittaminen
- tunneulottuvuus

Kuvataan vain asiakkaan kotona, ei omaisen. Kuvassa nähtävä käyttäjä, Palvelu-TV ja omaisen.

- Käyttäjä kertoo, miten hyvä on saada uutta sisältöä elämään, mutta tärkeää on myös se, että miten Palvelu-TV:llä voidaan ylläpitää muita suhteita, kuten omaisiin.
- Käyttäjä kertoo, miten usein ottaa kuvayhteyden omaiseen ja miten tärkeää se on hänelle.
- Yhteydenotto omaiseen.
- Omaisen kertoo, kuinka hienoa on, että näkee ikääntyneen ja voi esim. esitellä valokuvia tai jtn. Kiinnitetään huomiota esim. uuteen kampaukseen tai paitaan.

5. Päätäntä

- Yhteyden päättyminen
- Lopputekstit

LIITE 6: ARTIKKELI " PALVELU-TV: PALVELUITA PIRTTIIN JA TEHOA TYÖPAIKALLE"

"Kyösti, 79 vuotta, hakee aamun sanomalehden ja laittaa kahvinkeittimen päälle. Kahvin valuttua hän istuuntuu keittiön pöydän ääreen. Radio soi hiljaisella taustalla, ja ulkona kävelee koiranulkoiluttaja. Lehti on nopeaan luettu läpi, mutta aika kuluu hitaasti. Kello ei ole edes yhdeksää ja Kyösti kokee olonsa yksinäiseksi. Viimein koittaa se hetki, kun Kyösti siirtyy olohuoneeseen ja laittaa tv:n näköiseen laitteeseen virrat päälle. Virtavalon syttyessä syttyy myös vieno hymy Kyöstin kasvoille. Kyösti istuu laitteen edessä olevalle tuolille ja klikkaa ruutua. Kuulua ääni, aivan kuin joku näppäilisi numeroja puhelua varten. Kyösti vilkuttaa ruudulle ja toivottaa hyvät huomenet. Hetken ajan huoneen valtaa iloinen puheensorina, kunnes musiikki alkaa soida ja Kyösti liikkuu sen mukana. Kätet kurkotavat kohti kattoa ja pian alas, varpaita hakien. Välillä tahti kiihtyy, miestä jopa hengästyttää, ja välillä vuorossa ovat venyttelevämmät, rauhalliset liikkeet. Kyösti hymähtelee kuunnellessaan laitteesta kantautuvia kannustushuutoja. Urheileminen ilmeisesti riittää Kyöstille tälle aamua, kun hän rauhoittuu taas tuolilla. Joku kutsuu häntä nimiteltä kysyen, aikooko Kyösti osallistua myös iltapäivän aivojumppaan, mihin Kyösti tokaisee 'tottakai'..."

Salaperäinen laite, joka sai Kyöstin hyvälle tuulelle, ei ollut mikä tahansa tv, vaan Vetrea Terveys Oy:n hallinnoima Palvelu-TV. Kyseinen laite on kosketusnäytöllinen televisio, jonka kautta käyttäjä voi osallistua muun muassa keskusteluryhmiin, jumppahetkiin ja kahdenkeskisiin tuokioihin. Käyttäjäkokemuksia kasaavista tutkimuksista voidaan todeta, että parhaimmillaan laite tuo ikääntyneen elämään uutta sisältöä, parantaa toimintakykyä sekä luo ja vahvistaa ikääntyneen sosiaalisia verkostoja. Laitteen käyttäjät muodostavat oman yhteisön kotoa käsin. Valmiuksia käyttää tämänkaltaista teknologiaa löytyy kyselytutkimusten perusteella ikäihmisiltä yllättävän paljon.

Palvelu-TV ei hyödytä pelkästään käyttäjänsä. Se on työväline sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille erilaisiin asiakastilanteisiin niin yksittäisten asiakkaiden kuin ryhmienkin ohjaamiseen ja neuvontaan. Palvelu-TV:n käyttöä kehittämällä ja laajentamalla avautuisi uusia mahdollisuuksia tuottaa palveluja ikäihmisille. Myös yhteiskunnallisesti tarkasteltuna palvelukokonaisuudella voidaan ennaltaehkäistä ja korjata ikääntyvän väestön syrjäytymistä ja sen tuomia haasteita. Hyvinvointiteknologian käyttöön liittyy myös paljon ennakkoluuloja ja tulevaisuuden kauhukuvia: Työntekijät korvataan koneilla, ikääntyneet passivoituvat koteihinsa ja aito kohtaaminen häviää. Kun teknologiaa hyödynnetään työvälineenä eikä työn tekijänä, voidaan saada aikaan haluttuja tuloksia ilman näiden kauhukuvien toteutumista. Parhaimmillaan voidaan lisätä turvallisuutta ja hyvinvointia sekä pidentää kotona asuttua aikaa.

Lisää aiheesta ja kirjoituksessa viitatuista aineistoista voit lukea tänä syksynä julkaistavasta opinnäytetyöstämme *Palvelu-TV turvallisen kotona asumisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukena*. Opinnäytetyön lopputuloksena teimme Palvelu-TV:stä esittelyvideon, jota toivon mukaan voitte hyödyntää osana asiakastyötä. Videon esittelemme Iisalmen Vetrea Terveys Oy:ssä maanantaina 22.8.2016 kello: 9.30. Tervetuloa mukaan!

Hanne-Liisa ja Laura, Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat

LIITE 7: VIDEON ASIAKASPALAUTELOMAKE

Palvelu-TV turvallisen kotona asumisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukena

Asteikossa nolla (0) vastaa huonointa ja kymmenen (10) parhaita arvosanaa.

1. Kuinka selkeä video mielestäsi oli?



2. Kuinka laadukas videon toteutus mielestäsi oli?



3. Kuinka suuri vaikutus videolla oli sinuun?



4. Sisälsikö video riittävästi tietoa?

KYLLÄ / EI

5. Muuttiko video suhtautumistasi teknologiaan?

KYLLÄ / EI

Jos muutti, miten?

6. Minkä arvosanan antaisit videolle kokonaisuutena?

7. Kuinka paljon Palvelu-TV voisi lisätä arkeen uutta sisältöä?



8. Kuinka paljon Palvelu-TV voisi luoda uusia ihmissuhteita?



9. Minkä arvosanan antaisit Palvelu-TV:lle?

10. Kiinnostuitko Palvelu-TV:stä?

KYLLÄ / EI

11. Vapaa sana (voit jatkaa tarvittaessa lomakkeen kääntöpuolelle):

LIITE 8: VIDEON PALAUTELOMAKE TYÖNTEKIJÖILLE

Palvelu-TV turvallisen kotona asumisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukena

Asteikossa nolla (0) vastaa huonointa ja kymmenen (10) parhainta arvosanaa.

1. Kuinka selkeä video mielestäsi oli?



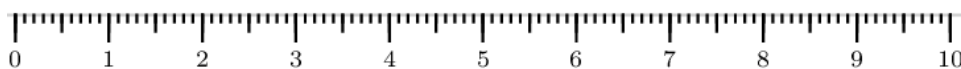
2. Kuinka laadukas videon toteutus mielestäsi oli?



3. Kuinka osuvasti video kuvasi Palvelu-TV:tä?



4. Kuinka kattava video oli?



5. Kuinka suuri vaikutus videolla oli sinuun?



6. Voisitko hyödyntää videota asiakastyössä? KYLLÄ / EI

Jos kyllä, miten?

7. Minkä arvosanan antaisit videolle kokonaisuutena?

8. Vapaa sana (voit jatkaa tarvittaessa lomakkeen kääntöpuolelle):

