

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

NSOSTS14

2017

Maria Ansamaa

JUTTUKAVERIT

- Juttukaverit-toiminnan kehittäminen ikäihmisille
Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa

Maria Ansamaa

JUTTUKAVERIT

- Juttukaverit-toiminnan kehittäminen ikäihmisille Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa

Vuoden 2017 toteutetun kehittämistyön toimeksiantajana toimi Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus. Lehmusvalkama on omatoimisten eläkeläisten asuintaloyhteisö Turun Vasaramäessä. Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus tarjoaa turkulaisille ikäihmisille terveyttä edistäviä ja kotona asumista tukevia palveluita.

Kehittämistyön tavoitteena oli tavoittaa yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä, vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä ja mahdollistaa heille sosiaalisia suhteita. Kehittämistehtävänä oli tarkoitus edistää Juttukaverit-toimintaa markkinointisuunnitelmaa apuna käyttäen. Juttukaverit-toiminta oli tarkoitettu yli 65-vuotiaille turkulaisille ikäihmisille. Ryhmään sai tulla mukaan koska tahansa, eikä ryhmään tarvinnut sitoutua.

Kehittämistyön menetelmiä olivat aikaisemman tiedon käyttö, kehittämistyöryhmä, dialoginen kehittämiskeskustelu, osallistuva havainnointi, henkilökohtainen kehittämispäiväkirja sekä palautekysely. Kehittämistyössä hyödynnettiin aiemmin pilottihankkeena toiminutta Juttukaverit-toimintaa. Jokaisella Juttukaverit-toimintakerralla käytettiin menetelmänä osallistuvaa havainnointia. Kehittämistyön tuotos koottiin kehittämistyöryhmän, kirjallisuuden, kehittämispäiväkirjan, Juttukaverit-toiminnan ja osallistuvan havainnoinnin sekä palautelomakkeen avulla.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli. Malli sisältää toimintaa havainnollistavan kaavion ja toimintaohjeen. Kaavio sisältää toiminnan osavaiheet, jotka on avattu tarkemmin toimintaohjeessa. Malli muodostuu kymmenestä osavaiheesta, joiden toteuttamisen jälkeen pohditaan toiminnan jatkamista tai lopettamista. Mallin markkinoinnin osavaiheessa on käytetty apuna tietoperustasta hyödynnettyä kehittämistyön markkinointisuunnitelmaa. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli on rakennettu kehittämistyön prosessin vaiheiden mukaisesti edeten. Malli on tarkoitettu ikääntyneiden kanssa työskenteleville sosiaali- ja terveysalan työntekijöille sekä työryhmille.

ASIASANAT:

Ikääntyneet, ikääntyminen, yksinäisyys, sosiaaliset suhteet, ryhmätoiminta, markkinointi

Maria Ansamaa

JUTTUKAVERIT

- The development of Juttukaverit-activity to elderly in Lehmusvalkama Wellness Center

The commissioner of 2017 development work was Lehmusvalkama Wellness Center. Lehmusvalkama is a residential community of independent pensioners in Vasaramäki, Turku. The Wellness Center provides health-promoting and home-based services for elderly in Turku.

The aim of the development work was to reach lonely elderly people in Turku and to reduce loneliness and provide social relationships for them. The purpose of development task was to promote Juttukaverit-activity by using a marketing plan. Juttukaverit-activity was intended for people aged 65 and over and one was allowed to join the group at any time and there was no need to commit.

The methods of development work included the use of earlier information, a development team, a development discussion, participatory observation, a personal development journal and feedback questionnaire. In the development work, utilization of the previously-launched Juttukaverit-activity was used. Participatory observation was used during each Juttukaverit event. The output of the development work was compiled by means of a development team, literature, development diary, Juttukaverit-activity and participatory observation and feedback form.

As a result of the development work, the model for the establishment and development of the Juttukaverit-activity was born. The model includes an illustrative diagram and operating instructions. The chart contains the sub-steps of the operation, which are more detailed in the operating instructions. The model is comprised of ten sub-stages, after which implementation is considered to be a continuation or termination. In the sub-section of the model marketing, a knowledge-based development plan for marketing is used. The model for establishing and developing the Juttukaverit-activity is built in accordance with the steps of the development process. The model is intended for social and health workers and working groups working with older people.

KEYWORDS:

Elderly, ageing, loneliness, social relations, group activities, marketing

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Kehittämistyön tarve	8
2.2 Kehittämistyön tausta ja kuvaus	9
2.3 Tavoitteet ja kehittämistehtävä	11
3 IKÄÄNTYNEIDEN YKSINÄISYYS	12
3.1 Ikääntyminen kotiympäristössä	12
3.2 Yksinäisyyden syyt ja seuraukset	14
3.3 Yksinäisyyden ehkäiseminen	16
4 MITEN RYHMÄTOIMINTA TUKEE IKÄIHMISIÄ	19
4.1 Ryhmätoiminnan vaikuttavuus ja tarve	19
4.2 Ikääntyneille tiedottaminen	22
5 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN	25
5.1 Käytetyt menetelmät	25
5.2 Prosessin kuvaus	28
5.2.1 Aloitus- ja suunnitteluvaihe	30
5.2.2 Esi- ja työskentelyvaihe	32
5.2.3 Arviointi- ja viimeistelyvaihe	36
6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS	38
7 ARVIOINTI JA POHDINTA	40
7.1 Tarkoituksen ja tavoitteiden tarkastelu	40
7.2 Käytettyjen menetelmien ja kehittämistyön prosessin arviointi	41
7.3 Ammatillinen kasvu ja eettisyys	43
LÄHTEET	45

LIITTEET

Liite 1. Markkinointisuunnitelman sisältö.

Liite 2. Juttukaverit-toiminnan mainos.

Liite 3. Turun Sanomien uutinen ja ilmoitukset menovinkeissä.

Liite 4. Turun Sanomien verkkoilmoitus menovinkeissä ja Aamuset-nettilehden uutinen.

Liite 5. Palautekysely.

Liite 6. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli.

KAAVAT

Kaava 1. Esimerkki kehittämistyön markkinointisuunnitelmasta
(LinkedIn Corporation 2017).

23

TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämistyön prosessi (mukaillen Salonen 2013, 20).

29

Taulukko 2. Juttukaverit-toimintakertojen osallistujamäärät.

34

1 JOHDANTO

Ihmisten keskimääräinen elinikä pidentyy koko ajan (Punnonen 2012, 26). Ikääntyessä oma fyysinen kunto ja voimavarat heikentyvät, mutta samassa paikassa elämisen (tuttu koti ja paikkakunta) merkitys korostuu. Kotona asuva ikäihminen pystyy tuntemaan itsensä vapaaksi ja kokee määräävänsä omasta elämästään. (Pikkarainen 2007, 56–57.) Oma koti ja tuttu ympäristö luovat edellytyksiä pidempään omatoimiseen elinai-kaan, mutta yksin kotona asuva ikääntynyt ihminen voi tuntea itsensä yksinäiseksi (Koskinen ym. 1998, 220–221). Iäkkäät ihmiset kärsivät usein yksinäisyydestä, sillä ihmissuhteiden määrä vähentyy usein ikääntyessä ja seuraa on vähemmän. Yksinäisyys on helpompaa, jos on joku, johon pitää yhteyttä. (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 85.) Yksinäiset kaipaavat ihmissuhteita. He myös hakeutuvat herkemmin terveyspalvelujen piiriin. Lähipiirissä ei ole tällöin muita, jotka voisivat hoitaa heitä ja käyntien avulla he saavat myös sosiaalisia kontakteja. Sosiaalisen tuen puuttuminen alentaa myös sairauksien vastustuskykyä. (Marsh ym. 1990, 183.)

Toimintaan osallistumisella on todettu olevan myönteinen merkitys eläkeikäisten hyvinvoinnille. Yksittäisten ihmisten tai ryhmien ja niiden tarjoamien sosiaalisten tilanteiden vaikutus on osoitettu tärkeäksi. Eläkeikäisille on lisäksi tärkeää saada mahdollisuus tavata, vaihtaa kuulumisia ja jakaa kokemuksia toisten kanssa. Yhteisöön kuuluminen tekee osallistumisesta merkityksellistä samoin kuin toimintoihin osallistuminen tai tietojen ja taitojen kehittyminenkin. (Haarni 2010, 118, 140, 166.) Sosiaalinen osallistuminen on yhteydessä myös pidempään elinikään (Punnonen 2012, 159). Toimintakyvyn tukemisen ja voimaannuttamisen apuna käytetään toiminnallisia ryhmiä sosiaalityön tukena tai sen yhtenä osana. Toiminnalliset ryhmät vaikuttavat parhaimmillaan ihmisen ajattelukykyyn ja kognitiivisiin valmiuksiin antamiensa kokemusten ja elämysten kautta. Ryhmät lisäksi liittävät ihmisen elinympäristöönsä ja muihin ihmisiin. (Liikanen 2007, 78.)

Kehittämistyön toimeksiantajana on toiminut Turun Vasaramäessä sijaitseva Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus. Kehittämistyön tavoitteena on tavoittaa yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä, vähentää ikäihmisten yksinäisyyttä ja mahdollistaa heille tilanteen luoda sosiaalisia suhteita. Kehittämistyön prosessi seuraa konstruktivistisen mallin vaiheita, joita ovat aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe ja valmis tuotos. Työn prosessi on kuvattu vaiheiden mukaisesti ede-

ten ja niiden yksityiskohtia hyödyntäen. Kehittämistyön osana muodostettiin teoriataustaan ja toteutettuihin toimintakertoihin nojautuva Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli. Lisäksi mallille laadittiin toimintaohje selventämään mallin hyödyntämistä käytännön tilanteissa ja tarjoamaan esimerkkejä yksityiskohtien huomioimisen tueksi. Malli ja toimintaohje ovat opinnäytetyössä liitteenä (Liite 6).

Kehittämistyön taustalle on koottu tietoa ikääntymisestä, yksinäisyydestä ja ryhmätöinnasta sekä markkinoinnista. Tietoperustassa on hyödynnetty useita lähteitä, jotka on koottu yhteen täydentäen toisiaan. Kehittämisen ja tiedonhankintamenetelmien valinnassa on käytetty apuna muun muassa Salosen (2013) Tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön opasta. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallin suunnittelun tukena on käytetty Holman (2003) laadun kehittämisen mallia. Lisäksi mallin taustalla vaikuttavat oman työskentelyn osa-alueet, kuten Juttukaverit-toimintakertojen kehittämistyöryhmä, osallistuva havainnointi ja palautekysely.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämistyön tarve

Kehittämistyön aihe on todella ajankohtainen, sillä vanhusten yksinäisyys on paljon esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Yhä useampi vanhus on yksinäinen. Jopa joka kolmas ikääntynyt ihminen kokee yksinäisyyttä. Yksinäisyys vaikuttaa heikentävästi ihmisen elämänlaatuun ja se voi lisätä muistihäiriöitä sekä heikentää terveyttä. (Yle 2012.) Vaikka vanhus olisi yksinäinen, hän haluaa silti useimmiten asua kotona. Yhteiskunnalle tämä tulee myös edullisemmaksi, kun ikääntyneet ihmiset asuvat kotona mahdollisimman pitkään. Laitospaikka maksaa yhteiskunnalle enemmän kuin kotona asuminen. (Talouselämä 2014.)

Terveystieteiden maisterin Tiina Savikon tutkimuksen mukaan ryhmäkuntoutus lievittää yksinäisyyttä. Ryhmät olivat osallistujien mielestä mielekkäitä ja heidän oli helppo ilmaista ryhmässä omia mielipiteitänsä. Ryhmiin osallistujista 95 % koki yksinäisyyden lievittyneen psykososiaalisen ryhmäkuntoutuksen avulla sekä 75 % koki saman myös kolmen kuukauden kuluttua ryhmäkuntoutuksesta. Suurin osa vastaajista osallistuisi uudestaan, jos heillä olisi mahdollisuus. He suosittelisivat ryhmään osallistumista myös ystävilleen. (Savikko 2008, 47.) Vanhustyön keskusliiton kehittämällä psykososiaalisella kuntoutuksella on suuria terveysvaikutuksia. Vanhusten muisti kohenee, sairaala- ja kotisairaalahoitojen tarve sekä kuolleisuus vähenevät selvästi. Kun vanhusten kokema terveydentila ja hyvinvointi kohenevat, säästyy samalla rahaa. (Helsingin Sanomat 2007.)

Eläkeikäisten aktiivinen osallistuminen eri toimintoihin on yleistynyt. Yksinäisten ja terveydentilaltaan tai taloudellisesti heikompien henkilöiden huomioiminen on tällä hetkellä oleellista. Huomio tulee kiinnittää heidän osallistumisensa esteisiin ja yksilöllisten harrastusten mahdollistamiseen. Lisäksi syrjäytyneet ja passiiviset eläkeikäiset on tärkeä tavoittaa, vaikka he ovatkin prosentuaalisesti pieni ryhmä. Lukuisten terveyden riskitekijöiden vuoksi tähän ryhmään kuuluvat muodostavat kuitenkin tärkeän kohde-ryhmän terveyden edistämisen kannalta. He tarvitsevat erilaisia tehostettuja palveluita kuten sosiaalinen tuki ja terapia- ja kuntoutustoimenpiteet. (Lyyra ym. 2007, 104.)

Toiminnalliset ryhmät edistävät myös yksilön toimintakyvyn tukemista ja voimaantumista. Ryhmiin osallistuminen ja niissä toimiminen voi tuottaa yksilölle elämyksiä ja koke-

muksia, jotka voivat parhaimmillaan vaikuttaa yksilön ajattelukykyyn ja valmiuksiin myönteisesti. (Liikanen 2007, 78.) Luonteenomaista vuorovaikutusta ja osallistumista korostetaan sosiokulttuurisen innostamisen kautta. Tällöin painotetaan ryhmän merkitystä ja tuetaan ihmisten vapautta sekä oma-aloitteisuutta. (Kurki 2000, 26.) Monesti yksin elävä kaipaa samanikäisten ihmisten seuraa. Ikätovereiden kanssa kokemusten jakaminen on helppoa ja ikääntyessä muistojen jakaminen tulee entistä tärkeämmäksi. (Ijäs 2006, 89–90.)

Turun Sanomat (2017) kertoo Promeq-tutkimuksesta, joka etsii ratkaisuja hyvinvoinnin ja terveyden eriarvoistaviin ongelmiin. Tutkimuksen tuloksissa nousi selvästi esiin ikääntyvien yksinasuvien yksinäisyyden tunne. Tutkijat eivät niinkään yllättyneet yksinäisyydestä, vaan sen määrästä. Yksinäisyyden tunne laskee merkittävästi elämänlaatua. Panostamalla psyykkiseen, sosiaaliseen ja ympäristöön liittyvään elämänlaatuun voisi torjua yksinäisyyttä. Ikäihmiset haluavat päästä pois kotoa tuulettumaan ja tapaamaan vertaisiaan. Tutkimuksen mukaan ystävät ja naapurit ovat tärkeämpiä yksinäisyyden torjuntajoukkoja kuin sukulaiset. (Turun Sanomat 18.9.2017, 8.)

Yksinäisyys on ikääntyneiden suurin huolenaihe. Huolenaiheet liittyivät ikääntyneiden ihmisten kunnan heikkenemiseen ja terveyteen. Turun Seudun Vanhustuki ry teki turkulaisille ikäihmisille kyselyn, johon vastasi 260 vanhusta. Yksinäisyys nousi esiin monen vastauksessa. Kyselyitä tehdessä vanhusten tarve puhua huomattiin. (Turun Sanomat 29.4.2017, 22.) Turun Sanomat (2017) painottaa yksinäisyyden torjumista ja syrjäytymisvaarassa olevien ikäihmisten löytämistä. Erilaisista ryhmistä on jäänyt osallistujille pysyviä ystävyssuhteita. (Turun Sanomat 20.4.2017, 16.)

2.2 Kehittämistyön tausta ja kuvaus

Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa haluttiin järjestää toimintaa, joka tukisi itsensä yksinäiseksi kokevia turkulaisia ikäihmisiä. Lehmusvalkama on viihtyisä ikäihmisten asuintaloyhteisö Turun Vasaramäessä. Lehmusvalkama tarjoaa yli 65-vuotiaille turkulaisille matalan kynnyksen palveluita, jotka ovat ennaltaehkäiseviä ja kotona asumista tukevia. Lehmusvalkama tarjoaa muun muassa neuvonta- ja palveluohjausta, omatoimisuutta tukevaa ryhmätoimintaa, harrastustoimintaa, ohjelmallisia tilaisuuksia sekä viriketoimintaa. Hyvinvointikeskus tekee yhteistyötä Turun kaupungin eri toimialojen, yhdistysten ja seurakunnan sekä vapaaehtoisten toimijoiden kanssa. (Turun kaupunki 2017a.)

Lehmusvalkaman ohjaaja ja sosionomiopiskelija aloittivat keväällä 2015 pilottihankkeena Juttukaverit-keskusteluryhmän Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa. Tarkoituksena oli perustaa keskusteluryhmä, johon voisivat ottaa osaa yksinäiset ikäihmiset, jotka kaipasivat juttuseuraa ja virikkeitä päiviinsä. Juttukaverit-toiminnan mainoksia jaettiin Pääskyvuori-Varissuo alueelle yhteensä 75 kappaletta. Toimintaa mainostettiin lisäksi Turun Sanomien menovinkit-osiossa. Ryhmä kokoontui syksyllä 2015 kerran viikossa yhteensä viiden viikon ajan. Keskustelun lisäksi ryhmässä oli tarkoitus pelata pelejä ja harjoittaa kädentaitoja. Lisäksi ryhmän piti osallistua joka viikko johonkin talon aktiviteettiin, joka valittaisiin viikkotiedotteesta aina tapaamiskerralla. Pelit ja kädentaidot eivät saaneet kävijöitä innostumaan, vaan he halusivat nimenomaan keskustella ja saada juttuseuraa. Osa osallistujista antoi palautetta, että talon aktiviteettiin osallistuminen ei ollut mielekästä eikä vastannut niihin odotuksiin, joita heillä ryhmästä oli. He olettivat, että koko kolmituntinen aika joka ryhmälle oli varattu, keskusteltaisiin pöydän ääressä Aurinkosalissa. Tämä toteutui vain kerran, koska jotkut kävijät sekä ohjaaja kokivat pelkän keskustelun liian raskaaksi.

Ryhmässä kävijöiden määrä oli vähäinen, sillä vanhusten tavoittaminen ja aktivoiminen saapumaan paikalle oli haastavaa. Kaikki kokeilujaksoon osallistuneet olivat eläkeläisiä naisia. Ryhmässä käyneet naiset olivat omien kertomustensa mukaan naimattomia tai leskiä ja joko lapsettomia tai heidän lapsensa asuivat kaukana tai olivat muuten kiireisiä. Kaikki kävijät eivät maininneet, missä päin Turku he asuvat, mutta ainakin kolme ryhmän osallistujista saapui Uittamolta. Miehiä ei osallistunut toimintaan. Tapaamiskerrat järjestettiin Lehmusvalkaman Aurinkosalissa ja alkamisajaksi oli ilmoitettu kello 11, mutta kovinkaan usein kävijät eivät saapuneet paikalle täsmällisesti, vaan monesti vasta melkein tunnin myöhemmin.

Juttukaverit-toiminnassa juteltiin niitä näitä, keskusteltiin ajankohtaisista ilmiöistä ja omista mielenkiinnon kohteista. Aiemmin ryhmän keskusteluissa kävi ilmi, että kyseiselle ryhmälle olisi paljon tarvetta, sillä yksinäisyys vaivasi kaikkia kävijöitä. Eläkeläiset kertoivat, että he olivat menettäneet vanhoja ystäviään tai että heidän ympärillään ei ollut enää paljoa ihmisiä. Leskeksi jääneet olivat kertoneet, että miehen kuoleman jälkeen he olivat havahtuneet siihen, ettei heillä ollutkaan enää ketään, vaan he olivat jääneet yksin. Tämän Juttukaverit-toiminnan kautta heidän oli mahdollisuus saada uusia juttukavereita yksinäisyyden tunteen lieventämiseen. Ryhmässä käyneet kertoivat, että parasta olisi, jos ryhmässä tapaisi samanhenkisiä ihmisiä, joiden kanssa voisi myös käydä esimerkiksi kahvilla, syömässä, konserteissa tai pienillä reissuilla. Ryh-

mään tulleiden kävijöiden kohdalla Turun Sanomat toimi parhaana mainostuskanavana, eikä niinkään mainokset, joita jaettiin toimintaa varten.

Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa päätettiin jatkaa Juttukaverit-toimintaa. Toiminnalle havaittiin olevan tarvetta, mutta toteutusta piti vielä kehittää. Juttukaverit-toiminta ei tavoittanut montaa osallistujaa. Nyt tarkoituksena oli saada enemmän osallistujia paikalle. Toimintaan toivottiin mukaan sekä miehiä että naisia. Syksyllä 2016 Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksesta saatiin toimeksiantona kehittää Juttukaverit-toimintaa. Toimijoina kehittämistyössä olivat Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksen palveluesimies sekä kaksi Lehmusvalkaman ohjaajaa. Ohjaajat ohjasivat Juttukaverit-toimintaa vaihdellen niin, että pääsääntöisesti toinen heistä oli paikalla. Ohjaajat olivat vastuussa toimintakerroista.

2.3 Tavoitteet ja kehittämistehtävä

Kehittämistyön tavoitteena oli tavoittaa yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä, vähentää ikäihmisten yksinäisyyttä ja mahdollistaa heille sosiaalisia suhteita. Kehittämistehtävänä oli kehittää Juttukaverit-toimintaa ja luoda sen avulla Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli. Tarkoituksena oli osallistua toimintakertojen toteuttamiseen, kehittää toimintaa sekä luoda toimiva malli toteutuskertoja ja teorian tietoa apuna käyttäen. Juttukaverit-toiminnalle tehtiin myös markkinointisuunnitelma toiminnan mainonnan tueksi.

3 IKÄÄNTYNEIDEN YKSINÄISYYS

3.1 Ikääntyminen kotiympäristössä

Viime vuosien aikana ikääntyneiden ihmisten osuus maapallon väestöstä on lisääntynyt. Ihmiset elävät yhä vanhemmiksi ja suuret ikäluokat ovat ehtineet varttua. Ikääntyneiden ihmisten kuolleisuus on vähentynyt erityisesti teollisuusmaiden asukkailla ja keskimääräinen elinikä on pidentynyt viime vuosisadalla jopa 25 vuotta. Elinajan odotetaan yhä pitenevän seuraavan muutaman vuosisadan kuluessa. (Punnonen 2012, 26.) Siirryttäessä 1900-luvulta 2000-luvulle Suomessa joka seitsemäs henkilö oli yli 65-vuotias ja yli 75-vuotiaita oli noin 6 % (Eräsaari 2007, 13). Euroopassa 65 vuotta täytäneitä on vuonna 2030 yli 600 000 enemmän kuin nyt eli väestöstä noin 15–26% (Heiskanen 2011, 131).

Vanhuusvaihe jaetaan nykyään kolmeen eri vaiheeseen: kolmanteen, neljänteen ja viidenteen ikään (Sarvimäki & Heimonen 2010, 17). Kolmas ikä käsittää viidenkymmenen ja seitsemänkymmenen ikävuoden väliin jäävää aikaa ihmisen elämässä. Kolmanteen ikään kuuluvien lapset ovat yleensä jo aikuisia ja työelämän päättymisen on jo näköpiirissä. (Tudor-Sandahl 2006, 16.) Ihmiset eivät koe olevansa kolmannessa iässä vielä vanhoja tai vanhuksia. Kolmatta ikää pidetään työiän ja varsinaisen vanhuuden väliin jäävänä elämänvaiheena tai ajanjaksona. Varsinainen vanhuus sijoittuu myöhemmäksi kuin aikaisemmin eliniän pidennettyä. (Haarni 2010, 9.) Kolmanteen ikään mennessä ihmisen tulisi saavuttaa kokonaisuuden ja sisäisen eheyden tunne. Jos siinä ei onnistu, vaara juuttua epätoivoon, masennukseen, kostonhaluun tai katkeruuteen on suuri. (Tudor-Sandahl 2006, 71.) Neljännessä iässä terveys ja toimintakyky heikkenevät ja tällöin palveluntarve kasvaa. Neljännessä iässä oleva ihminen pystyy asumaan omassa kodissaan, mutta hän tarvitsee usein ulkopuolista apua ja tukea arkeensa. Neljännessä iässä haavoittuvuus toimintakyvyn romahtamiseen tai sairastumiseen on suurempi. Viidennessä iässä vanhus ei pysty asumaan enää omassa kodissaan, sillä hänen toimintakykynsä on heikentynyt niin paljon. Tällöin vanhus asuu esimerkiksi vanhainkodissa tai tehostetussa palveluasunnossa. (Sarvimäki & Heimonen 2010, 18.)

Kun ihminen vanhenee, hänen täytyy tehdä työtä hyväksyäkseen sen ja sopeutuakseen siihen (Tudor-Sandahl 2006, 71). Ikääntyneen ihmisen kehitystehtäviä ovat muun muassa puolison kuolemaan sopeutuminen, sosiaalisen aktiivisuuden ylläpitäminen,

omaan ikäryhmään liittyminen ja tyydyttävien elämänolojen luominen. Usein ihmiset kuitenkin kokevat, että iän kertyessä he ovat silti samanlaisia kuin nuorempina. Ihmisen persoonallisuus ei muutu vanhenemisen myötä samoissa määrin kuin esimerkiksi fyysiset tai biologiset ominaisuudet. (Eloranta & Punkanen 2008, 13, 30.) Vanhusten elämässä on paljon sosiaalisia riskejä. Riskejä voivat olla esimerkiksi aviopuolison kuolema, pitkäaikainen sairaus, yksin jääminen, avuttomuus, toimintakyvyn nopea lasku, taloudellisen tilanteen heikkeneminen ja kodin menettäminen. Nämä kaikki ovat vanhusten elämässä niin merkittäviä, että murtuma jossakin näistä voi laukaista näkyviä elämänhallinnan vajeita. (Salonen 2007, 75.)

Yleensä monelle vanhukselle on tärkeää saada puhua päivittäin edes muutama sana heille tärkeistä asioista muiden ihmisten kanssa. Vanhukset tapaavat usein sellaisissa paikoissa, joissa käyminen edellyttää vanhusten omaa aktiivisuutta. Jos ilmapiiri on suotuista, se saattaa luoda aktiivista toimintaa vanhusten välille. Tällainen suotuista ilmapiiri voi esimerkiksi olla palvelukeskus, jossa on aktiivisen toiminnan lisäksi tuttua, mukavaa ja samanhenkistä seuraa. (Salonen 2007, 78, 86.) Vuonna 2012 voimaan tullut laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista velvoittaa kunnan laatimaan suunnitelman toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Suunnittelussa on painotettava kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelma on laadittava osana kunnan strategista suunnittelua. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 5§.)

Koskisen ym. (1998) mukaan ikääntyvä ihminen pystyy hallitsemaan omaa elämäänsä kotoa käsin. Kotona ikääntynyt tuntee helpommin turvallisuutta, luottamuksellisuutta ja arvostetuksi tulemistakin kuin vieraassa ympäristössä. Kun ikääntyvä asuu omassa kodissa ja tutussa ympäristössä, se luo edellytyksiä pidempään omatoimiseen elinaikaan. Kodista päin on helpompi ylläpitää ihmissuhteita. Lähellä saattaa usein asua omaisia ja naapurissa asua tuttuja ihmisiä. Koti ja tuttu ympäristö tuovat ikääntyvälle ihmiselle tunteen ja vahvuuden siitä, että hän on osana omaa ympäristöään. Yksin kotona asuva ikääntynyt ihminen voi myös olla yksinäinen. Vanhus voi lisäksi kokea, että hänet on jätetty heitteille. (Koskinen ym. 1998, 220–221.) Tutkimusten mukaan vanhukset haluavat asua omissa kodeissaan. Merkittäviä tekijöitä ovat vapaus, itsemäärääminen ja omatoimisuus, asuinympäristö sekä sosiaaliset suhteet. (Hirvonen 1999, 37.) Ihminen

kykenee vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa, kun hän on tietoinen itsestään ja omista voimavaroistaan sekä tuntee itsensä rauhalliseksi ja varmaksi. Tällöin hän kykenee myös hallitsemaan omaa elämäänsä. (Eloranta & Punkanen 2008, 13.)

3.2 Yksinäisyyden syyt ja seuraukset

On olemassa monenlaista yksinäisyyttä. Se voi olla pakollista tai vapaaehtoista, positiivista tai negatiivista. Osa ihmisistä viihtyy hyvin yksin, mutta kaikki eivät. (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 9.) Iäkkäiden ihmisten yksinäisyyden kokemus vaihtelee muutamasta prosentista 70 prosenttiin riippuen siitä, miten yksinäisyyttä on mitattu tai miten sitä on määriteltä. Parinkymmenen vuoden ajan yksinäisyydestä kärsivien osuus on pysynyt suhteellisen samana. Yksinäisyys on noin kolmasosalle jossain määrin ongelma. Jopa yhdelle kymmenestä ikääntyneestä ihmisestä yksinäisyys merkitsee suurta uhkaa hyvinvoinnille ja terveydelle. Ikääntyneiden yksinäisyyttä selitetään vuorovaikutussuhteiden muutoksilla ja menetyksillä. Yksinäisyydestä kärsivän ikäihmisen on tärkeää saada kiintymystä ja läheisyyttä tuottava suhde. (Tiikkainen 2007, 146, 150.)

Sosiaalinen kanssakäyminen on muuttunut vuosien aikana. Talkoointeet ja korttelitapahtumat ovat aina vain harvinaisempia ja lähiyhteisön tai suvun tuki yksilölle on aikaisempaa pienempää. (Jansson 2012, 15.) Eläkkeelle päästyään osa vanhuksista alkaa harrastaa aktiivisesti jotain, mutta osa heistä masentuu. Jäädessään aktiivisesta työelämästä eläkkeelle, ihminen pysähtyy kuin seinään. Työkavereiden kanssa pidetyt kontaktit vähenevät ja tilalla on yksinolo tai kahdestaan oleminen puolison kanssa. (Nevalainen 2009, 29). Viimeisinä työvuosina työyhteisössä ei välttämättä synny riittävän kiinteää sosiaalista verkostoa, jossa aktiivista vapaa-aikaa jatkettaisiin yhdessä eläkevuosina (Pikkarainen 2007, 104). Ihminen voi ikääntyessään pyrkiä säilyttämään omaa fyysistä ja psyykkistä energiaansa valikoimalla sosiaalisia suhteitaan enemmän kuin aikaisemmin. Yksinäisyydellä ei kuitenkaan tarkoiteta samaa asiaa kuin yksin olemisella tai sosiaalisella eristäytyneisyydellä, sillä yksin oleva ihminen ei välttämättä ole yksinäinen. (Tiikkainen 2006, 12, 15.)

Joillakin ihmisillä ei ole ollenkaan läheisiä ihmiskontakteja, vaan ainoat vuorovaikutustilanteet liittyvät viralliseen asiointiin (Nevalainen 2009, 11). Sosiaalisessa yksinäisyydessä ihmisellä ei ole ystäväpiiriä eli sosiaalista verkostoa. Emotionaalisessa yksinäisyydessä ihmisellä ei ole läheisiä ihmissuhteita. Vaikka ihminen solmisi uusia ihmismuhteita, hänen läheisyyden tarpeensa eivät välttämättä tule tyydytetyiksi. (Marsh ym.

1990, 180.) Yksinäisyys on vaikea asia ja erityisesti iäkkäät ihmiset joutuvat kärsimään tästä ongelmasta (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 85). Yksinäisyyttä aiheuttaa tärkeän ihmissuhteen katkeaminen. Jos toinen puoliso on ylläpitänyt parin sosiaalisia suhteita, hänen kuollessaan jäljelle jäänyt puoliso voi jäädä yksinäiseksi ja sosiaalisesti eristäytyneeksi, jos hän ei pysty luomaan uusia sosiaalisia suhteita. (Routasalo & Pitkälä 2005, 23.) Yksinäisyys koetaan usein raskaana ja ahdistavana. Jokainen kaipa vierelleen ystäviä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja hyväksyntää. Yksinäisyydestä ei aina kerrota muille, sillä sitä saattaa hävetä tai se voi tuntua pelottavalta. Yksinäisyys voi olla ohimenevää tai pitkäaikaista. (Mielenterveyden keskusliitto 2016.)

Heiskanen (2011) jaottelee yksinäisyyden syyt kahdeksaan eri osaan: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, piilossa oleva, vapaaehtoinen, pakollinen, tilapäinen sekä pitkäaikainen yksinäisyys. Fyysisinä yksinäisyyden syinä pidetään pitkiä etäisyyksiä, huonoja yhteyksiä ja liikuntarajoitteita, kun taas psyykkisen yksinäisyyden syynä ovat vuorovaiikutukselliset esteet, sairaus, elämänkriisit ja -kokemukset, suru ja erilaisuus. Sosiaalista yksinäisyyttä aiheuttavat esimerkiksi ikätoverien puute ja eriarvoisuus ja piilossa olevan yksinäisyyden aiheuttajia ovat laitoksissa olevat ihmiset tai itsetuntokysymykset. Vapaaehtoinen yksinäisyys on yleensä tietoinen valinta, jolloin ihminen hakee rauhaa ja on riippumaton muista, kun taas pakollinen yksinäisyys ilmenee elämäntapahtumien seurauksena. Tilapäinen yksinäisyys voi johtua ihmissuhteiden muutoksista tai muista elämänvaiheisiin liittyvistä asioista. Pitkäaikaista yksinäisyyttä aiheuttaa muun muassa ihmissuhteiden pelko, henkilökohtaisten voimavarojen puute ja pitkien ihmissuhteiden päättymisen. (Heiskanen 2011, 78–79.)

Ihmisen aistit huononevat vanhetessa. Esimerkiksi käveleminen saattaa vaikeutua tai kuulo heiketä. Nämä saattavat rajoittaa vanhuksen kykyä liikkua tai osallistua keskusteluun muiden kanssa. (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 85–86.) Heikko näkö sekä heikentynyt ravitsemustila ovat myös yhteydessä yksinäisyyteen (Routasalo & Pitkälä 2005, 25). On tutkittu, että yksinäisyys vaikuttaa fysiologisiin muutoksiin ihmiseen heikentäen unen laatua, lisäten stressiä ja nostaen verenpainetta (Nevalainen 2009, 8). Kun puhutaan yksinäisyydestä, puhutaan usein myös monista muista negatiivisista asioista. Esillä ovat olleet masentuneisuus, hylkäämisen kokemukset ja itsemurha ja samoin yksinasuminen, avunsaannin vaikeus ja niihin liittyvä turvattomuus. (Uotila 2011, 7.) Oman terveyden kokeminen huonona ja yksinäisyyden kokemukset ovat suurimpia masennuksen aiheuttajia (Suni 2010, 95).

Ikääntyvien yksin elävien naisten lukumäärä on kasvanut vuosi vuodelta. Siihen on voinut vaikuttaa naisten itsenäisyyden ja riippumattomuuden tavoittelu tai esimerkiksi koulutustason nousu ja urakeskeisyys. Puolison kuolema ja avioero tekevät yksinäiseksi sekä miehiä että naisia. Naisleskien lukumäärä on suurempi, sillä naisten keskimääräinen elinikä on korkeampi kuin miehillä. (Ijäs 2006, 40.) Naisten yksinäisyys on paljon esillä sekä mediassa että tutkimuksissa. Tästä syystä yksinäisyys näyttäytyy erityisesti iäkkäiden naisten ongelmana. (Uotila 2011, 29.)

Yksinäisyyttä voi olla hankala itse estää tai lopettaa, sillä eläkkeelle siirtyessä ihmisen suhteiden määrä usein vähenee ja seuraa voi olla hankala saada harrastuksiin. Tällöin vanhenemisprosessi voi alkaa kiihtyä normaalia nopeammin. Vanhus saattaa kestää yksinäisyytensä, jos hänellä on joku sukulainen tai ystävä, johon voi tarpeen vaatiessa ottaa yhteyttä. (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 85.) Kun kärsimystä aiheuttava yksinäisyys jatkuu, se johtaa vähitellen toimintakyvyn heikkenemiseen, sairasteluun ja edelleen sosiaaliseen eristäytyneisyyteen. Ikääntynyt ihminen siirtyy pysyvään laitoshoidon, kun hän ei raihnaantuessaan selviä kotiin saatavan avun turvin. (Routasalo 2016, 421.)

3.3 Yksinäisyyden ehkäiseminen

Yksinäisyyden tunnetta voi vähentää tai sen kanssa voi oppia pärjäämään. Yksinäisyyttä lieventäviä tekijöitä ovat esimerkiksi uuden harrastuksen hankkiminen, erilaisiin kerhoihin osallistuminen, tilaisuuksiin tai yhdistysten toimintaan osallistuminen, vapaaehtoistyöhön osallistuminen, ulkoileminen ja retkeileminen, terveydestä huolehtiminen, lemmikkieläimen hankkiminen, muiden kanssa ajan viettäminen sekä elokuvissa, teattereissa, konserteissa ja taidenäyttelyissä käyminen. Näiden tekijöiden avulla yksinäisen on mahdollista saada lisää sosiaalisia verkostoja ja ympäristöjä, jolloin muihin tutustuminen ja erilaisten ystävyyssuhteiden löytäminen helpottuisi. (Junttila 2015, 157.)

Turussa järjestetään monenlaisia ikäihmisille suunnattuja aktiviteetteja. Vuoden 2017 Turun Sanomien menovinkeissä ikäihmisille suunnattuja palveluita olivat esimerkiksi lauluillat, runoillat, kävelyretket, tutustumiskäynnit eri paikkoihin, erilaiset tietokilpailut ja pelitoiminnot, karaoke, tanssikurssit sekä jumppatunnit (Turun Sanomat 2017). Turun kaupunki järjestää myös erilaisia vanhuspalveluja, joiden tavoitteena on, että turkulaiset ikäihmiset pystyvät asumaan pidempään omassa kodissaan kotihoidon ja tukipalveluiden avulla. Turun kaupungin järjestämiä palveluita ovat muun muassa ikäihmisten

palvelutori ja senioripuhelin, hyvinvointikeskukset, kotiin annettavat palvelut sekä ikääntyvien palvelulinjat ja kuljetuspalvelut. Ikäihmisten palvelutori ja senioripuhelin tarjoavat neuvontaa ja palveluohjausta ikäihmisille ja heidän läheisilleen. Turun kaksi hyvinvointikeskusta, Ruusukorttelin ja Lehmusvalkaman hyvinvointikeskukset, tarjoavat ikäihmisille terveyttä ennaltaehkäiseviä ja edistäviä sekä kotona asumista tukevia palveluita. Kotiin annettavilla palveluilla tuetaan ikääntyvän ihmisen toimintakykyä ja elämänhallintaa. Tarkoituksena on, että ikääntyvä ihminen pystyy asumaan mahdollisimman pitkään ja turvallisesti kotona. Turussa liikennöivät palvelulinjat sopivat erityisesti iäkkäille ihmisille, mutta jos julkinen joukkoliikenne tuottaa suuria vaikeuksia, on mahdollisuus saada myös kuljetuspalvelua. Tällöin ikääntyvän ihmisen on mahdollista käyttää taksia. (Turun kaupunki 2017a-g.)

Riittävä palvelutarjonta vanhuksille edistää vanhusten asumista kotona mahdollisimman pitkään. Sosiaalisten suhteiden tukemisessa on tärkeää esimerkiksi fyysisten esteiden poistaminen. Kuljetuspalveluiden tärkeys on myös noussut, sillä ne mahdollistavat itsenäisten asioiden hoitamisen ja edesauttavat vanhusten pääsyä kodin ulkopuolisiin paikkoihin ja tilaisuuksiin. (Salonen 2007, 137.) Liikunta, erilaiset kulttuuritapahtumat ja terveyden huolehtiminen parantavat hyvinvointia ja tuovat uusia kokemuksia. Ne parantavat mielialaa, vähentävät tylsistymistä ja saavat tuntemaan hyvää oloa. (Junttila 2015, 157.)

Vapaaehtoistyössä toimiva yksinäinen voi saada kokemuksen siitä, että hän on merkityksellinen henkilö, jonka olemassaolo huomataan. Yksinäisen on tärkeää tuntea olevansa jollekin arvokas ja ihmisenä tärkeä. Näin yksinäinen ihminen saa kokea onnistumisen tunnetta. (Junttila 2015, 157.) Esimerkiksi Suomen Punainen Risti tarjoaa vapaaehtoista ystävätoimintaa yksinäisille tai itsensä yksinäiseksi tunteville ihmisille. Yksinäisten on tavallisesti vaikea luoda itse menettämiensä suhteiden tilalle uusia ihmisuhteita. Ystävätoiminnan tavoitteena on tavata säännöllisesti ja pitkäjänteisesti, jolloin luottamus ystävän ja asiakkaan välille syntyy sekä mahdollisuus luonnolliseen keskusteluun toteutuu. (Valle 1984, 282–284.)

lähäs ihminen tarvitsee vähemmän epätarkoituksenmukaisia suojautumiskeinoja, jos hänellä on tarpeeksi mielekkäitä vuorovaikutustilanteita yhteisön kanssa. Myös vanhat ihmiset tarvitsevat lähelleen kannustavia ja heitä uskovia ihmisiä. (Achté & Tuulio-Henriksson 1984, 81.) Vanhuksen olisi tärkeää saada kommunikoida muiden kanssa ja päästä ilmaisemaan itseään. Vanhusten kerhoissa on tarkoitus yhdistää ja aktivoida vanhuksia. (Lönngqvist ym. 1973, 83.) Yhteisöllisyys vähentää yksinäisyyden tunnetta,

lievittää stressiä ja tuo tilalle myönteisiä ajatuksia ja kokemuksia. Stressihormonien määrä pienenee ja monet haitalliset stressin seuraukset usein häviävät tai lieventyvät. (Punnonen 2012, 164.)

4 MITEN RYHMÄTOIMINTA TUKEE IKÄIHMISIÄ

4.1 Ryhmätoiminnan vaikuttavuus ja tarve

Ryhmätoiminta on toimintana tehokasta. Ryhmätoiminnan vahvuutena on vertaistuki, joka usein koetaankin ryhmän parhaana antina. (YTHS 2017.) Vanhukset ylläpitävät sosiaalista minäänsä tyydyttämällä sosiaalisia tarpeitaan. Ne liittyvät ihmisten tapaamiseen ja yhdessä toimimiseen. (Salonen 2007, 73.) Merkityksellisiä sisäisen elämänhallinnan kannalta ovat muut ihmiset, joita voidaan pitää myös vanhusten hyvinvoinnin kannalta sosiaalisina resursseina (Tuominen 1994, 70–72). Salosen (2015) tutkimuksen tulosten mukaan vapaa-ajan aktiviteetit tukevat ja ylläpitävät hyvinvoinnin eri osa-alueita. Näitä ovat esimerkiksi sosiaaliset suhteet, fyysisen terveyden ja kunnon ylläpito, ikäihmisten arvostus, oma koti tai tulevaisuuteen varautuminen. (Salonen 2015, 66.) Sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvät paljolti sosiaaliset kontaktit, ajankäyttö sekä harrastukset. Hyvä sosiaalinen toimintakyky pitää sisällään yksilön kyvyn suoriutua sosiaalisista tilanteista sekä kyvyn toimia yhteiskunnan jäsenenä. Näin ilmenee yksilön ja ympäristön vuorovaikutus. (Eloranta & Punkanen 2008, 17.)

Vanhukset, jotka ovat avopalvelujen piirissä, tapaavat muita vanhuksia ja ihmisiä omis- sa kodeissaan sekä vanhuksille järjestetyissä tapahtumissa. Vanhuksien sosiaalisten suhteiden säätely, laajuus ja intensiteetti vaihtelevat yksilöllisesti, on kyse sitten vapaa-aikatoiminnasta tapaamisista tai organisoiduista ryhmistä. Vanhuudessa ihmissuhteiden laatu on tärkeämpää kuin niiden määrä. (Salonen 2007, 73–74.) Salosen (2015) tutkimuksen mukaan ikääntyneet kokivat, että he virkistyivät järjestötoiminnasta ja saivat vaihtelua arkeensa. Aika ei tullut tällöin pitkäksi. Tarkemmin yksilöityjä syitä yhdistystoimintaan osallistumiseen olivat muiden ihmisten tapaaminen, vaihtelu arkipäiviin, kokemusten jakaminen, elämysten järjestäminen muille, itselle saamisen tunne siitä, että on voinut olla avuksi muille. (Salonen 2015, 41–42.) Ryhmässä oleva jäsen pystyi samaistumaan muiden ryhmäläisten kokemuksiin ja hän sai tuntea itse tulevansa myös ymmärretyksi (Marjovuori 2005, 22).

Ikääntyvä ihminen voi välttyä vanhuuden kriisiltä, jos hän saa riittäviä vuorovaikutuskokemuksia vanhuuteen ja kuolemaan sisältyviin ahdistaviin ja vaarallisiin tunnetiloihin. Jos vanhus saa vuorovaikutuksellista ymmärtämistä, tukea ja kannattelua riittävästi, hän voi vapautua vanhuuteen liittyvistä negatiivisista sisäistyksistä ja malleista. Vanhus

voi löytää elämänsä tapahtumille ja kokemuksille uusia merkityksiä, jotka voivat auttaa häntä löytämään avoimen ja luottavaisen suhteen omaan tulevaan vanhuuteensa ja kuolemaansa. (Siltala 2005, 32–33.) Vapaa-ajan toiminta tukee ja ylläpitää hyvinvointia, jonka osa-alueita ovat muun muassa ikäihmisten arvostaminen, sosiaaliset suhteet sekä fyysisen terveyden ja kunnon ylläpitäminen. Tärkeitä hyvinvoinnille ovat erityisesti henkilökohtainen kokemus yhteisöllisyydestä ja sosiaalisesta hyväksymisestä, itsensä hyödylliseksi tunteminen, onnistumisen tunne sekä toiminnan sisällöllinen mielekkyys ja riittävä haasteellisuus. (Salonen 2015, 66–67.)

Monet vanhukset kokevat, että vastavuoroisuus on yhdistys- ja järjestötoiminnassa läsnä, jolloin he antavat vastavuoroisesti tukea toisilleen. Toiminnassa mukana olleet pitivät merkittävänä tekijänä yhdessäoloa ja sen tuomaa virkistystä ja hyvää oloa. Toiminta antoi henkistä hyvinvointia ja toi sisältöä heidän elämäänsä. Monien kolmanteen ikään kuuluvien mielestä harrastustoiminnassa on tärkeää, että pääsee itse osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja sen järjestämiseen. Salosen haastatteluista on myös tullut ilmi, että osallistujien erilaisuus ja muiden osaaminen on arvostettua. Tutkimuksen mukaan tärkeimmäksi syyksi yhdistys- ja järjestötoimintaan osallistumiselle ovat nousseet ystävyysuhteet. Toimintaan osallistuville on tärkeää mukavat, uudet ihmiset ja joukon muodostuminen tiiviiksi, tuttavalliseksi ryhmäksi. Yksi tärkeä perustelu toimintaan osallistumiselle oli aktiviteetin tuoma yhteisöllisyyden tunne. Salosen haastattelemat ikäihmiset mainitsivat myös, että ystävyysuhteita voi syntyä vanhemmallakin iällä. Osallistuminen oli helppoa siksi, että kaikki olivat suurin piirtein samaa ikäluokkaa ja eläkeläisiä. (Salonen 2015, 38–40.)

Toimintaan osallistumisella on lisäksi myönteinen merkitys eläkeläisten hyvinvoinnille. Monet eläkeläiset osallistuvat toimintaan, koska siellä on mahdollisuus tavata, vaihtaa kuulumisia ja jakaa kokemuksia sekä ilmaista itseään. (Haarni 2010, 118, 140.) Mahdollisuus peilata itseään toiseen ihmiseen on tärkeää. Tällöin toinen ihminen toimii peilinä toisen ihmisen ajatuksille. Muiden avulla ihminen pystyy rakentamaan kuvaa itsestään sekä luomaan merkityksiä elämäänsä. Jos ihminen jää ongelmiansa kanssa yksin, hänestä saattaa tulla entistä hauraampi. (Vilén ym. 2008, 59.) Terveet ja toimintakykyiset eläkeläiset voivat vaikuttaa elämäänsä rakentamalla itselleen antoisaa elämäntapaa eri tavoin osallistumalla. Kolmas ikä tarjoaa osallistuville eläkeläisille hyviä vanhenemisen väyliä, tapoja ja käytäntöjä sekä hyvää elämänlaatua. Osallistuminen auttaa heitä selviytymään eläkeiästä. Erilaisia eläkeläisille olevia palveluja ovat esimerkiksi tanssiryhmät, laulukerhot, käsityö- ja askartelukerhot tai erilaiset tarinatuokiot. Miehet

eivät helposti osallistu erilaisiin toimintoihin, sillä heidän mielestään tekemisen sosiaalinen ympäristö ei ole yhtä mieluista. Joitakin miehiä naisenemmistö häiritsee, mutta miehille suunnattu toiminta ei puolestaan kiinnosta kaikkia miehiä. Tällöin miesten toimintoihin osallistumiseen jää helposti aukko. (Haarni 2010, 163–164, 85.)

Miehet harvemmin käyvät kerhoissa tai seuroissa, vaan jäävät ennemmin kotiin. Miehet tuovat huonosti julki omia tarpeitaan, eivätkä juuri pyydä apua. He haluavat sinnitellä kotona itsenäisesti viimeiseen asti. Miehille on tyypillistä, että he kertovat tarpeistaan vasta silloin, kun heiltä erikseen kysytään. Naiset ottavat avun ja palvelut paremmin vastaan kuin miehet. Naisilla on harvemmin henkinen tai sosiaalinen kynnys lähteä vähemmän tuttujen tai jopa vieraiden ihmisten seuraan. (Salonen 2007, 90–92.) Punnonen (2012) mukaan aktiivisesti erilaisiin tilaisuuksiin ja toimintoihin osallistuneiden miesten kuolleisuus väheni kolmanneksella. Sosiaalinen osallistuminen sekä miehillä että naisilla on yhteydessä pidempään elinikään. Miehet elivät tutkitusti pitkäikäisemmiksi, mikäli he osallistuisivat muun muassa erilaisiin yhteisöjen ja järjestöjen tilaisuuksiin sekä kulttuuritilaisuuksiin. Naisilla näiden lisäksi pidempään elinikään vaikuttivat positiivisesti kirjastossa käyminen ja uskonnollisiin tilaisuuksiin osallistuminen. (Punnonen 2012, 159–160.)

Toiminnallinen ryhmä antaa kokemuksia ja elämyksiä, joilla voi olla vaikutusta henkilön ajattelukykyyn ja kognitiivisiin valmiuksiin. Toiminnallinen ryhmä myös yhdistää ihmisen elinympäristöönsä ja toisiin ihmisiin. Toiminnallisia ryhmiä on erilaisia ja ne voivat olla harrastuspohjaisia, terapeuttisia tai kasvatuksellisia. Ryhmä voi sisältää esimerkiksi muistelua tai kulttuuritoimintaa ja toiminnalle asetetaan aina tavoitteet. (Liikanen 2007, 78.) Ikääntyessä muistelu lisääntyy ja voi olla todella merkityksellistä nykyhetken halluun ottamiseksi (Korkiakangas 2002, 183). Eläkeikäisten harrastaminen tai osallistuminen johonkin sisältää sekä yksilöllisiä että sosiaalisia ulottuvuuksia. Yhteisö tekee osallistumisesta merkityksellistä tarjoamalla varsinaista tekemistä tai tietojen ja taitojen kehittymistä. (Haarni 2010, 166.) Hyvin järjestetty ryhmätoiminta voi vähentää masennusta ja ahdistuneisuutta, nostaa mielialaa, kohentaa elämänlaatua ja elämänhallinnan kokemusta, lisätä toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen sekä johtaa yksinäisyyden kokemisen vähemmän haitalliseksi. (Vanhustyön keskusliitto 2017.)

4.2 Ikääntyneille tiedottaminen

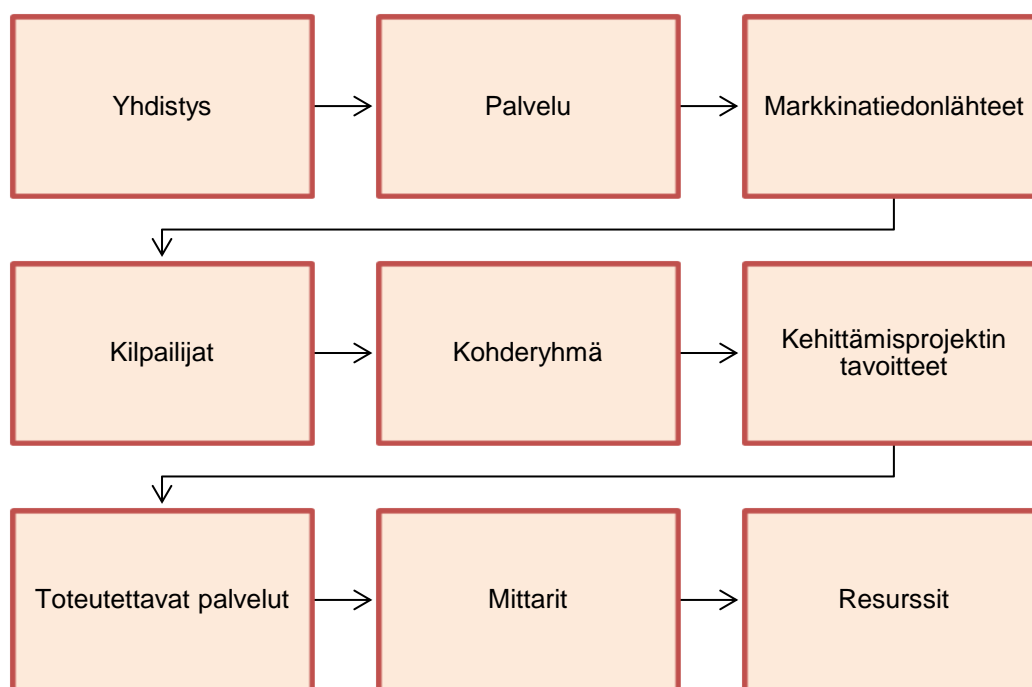
Markkinointia tarvitaan, että saadaan yritys tai tuote tunnetuksi (Bergström & Leppänen 2007, 9). Menestyksekkäs markkinointi edellyttää, että oikea tuote on saatavilla oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja että asiakas on tietoinen tuotteesta. Markkinointi on prosessi, joka yhdistää yrityksen kyvyt ja asiakkaiden vaatimukset. (Westwood 2010, 4.) Markkinointitehtävät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin markkinointitehtäviin. Sisäisiä markkinointitehtäviä ovat muun muassa asiakaskohderyhmien valinta toiminnan suuntaamiseksi yrityksen kannalta tarkoituksenmukaisimpiin kohteisiin ja markkinointitutkimus toiminnan jatkuvaksi kehittämiseksi. Ulkoisen markkinoinnin tehtäviä ovat esimerkiksi tunnettavuuden luominen valitussa kohdejoukossa ja markkinointiviestintä kysynnän luomiseksi, kuten myynti, mainonta, suhdetoiminta ja menekinedistäminen. Markkinointiviestintää tarvitaan koko ajan. Mitä suurempi mainospanos on, sitä enemmän on kysyntää ja menekkiä. (Rope & Vahvaselkä 1992, 34–35, 180.)

Mainonnassa käytetään erilaisia mainosvälineitä. Kun tavoitellaan suurempaa joukkoa mainossanomalla, keinoja voivat olla esimerkiksi sanoma- ja aikakauslehdet. Sanomalehti on nopea media ja sitä pidetään luotettavana tiedon lähteenä. Mainoksen voi kohdistaa halutulle ihmisryhmälle sijoittamalla mainoksen oikeaan paikkaan. Sanomalehden mainos vanhenee päivässä, joten mainoksen on tehottava juuri julkaisupäivänä. (Bergström & Leppänen 2007, 180–182.) Suomalaiset suhtautuvat painettujen sanomalehtien mainontaan myönteisimmin, mutta painettujen medioiden sekä niiden sähköisten versioiden mainontaan suhtaudutaan myös myönteisesti. Kansallisen Mediatutkimuksen (KMT) mukaan vuonna 2015 suosituin tapa lukea oli painettu lehti. Se tavoitti lähes 80 % suomalaisista viikoittain. Sanomalehdet tavoittivat eläkeläisistä tällöin jopa 86 %. (Sanomalehtien liitto 2016.) Vuoden 2016 julkaistun Kansallisen Mediatutkimuksen mukaan 88 % suomalaisista luki sanomalehtiä painettuna tai digitaalisena ja yli 65-vuotiaista 89 % luki joko printti- tai verkkolehtiä. (Sanomalehtien liitto 2017.)

Mediamainonta on vielä melko vähäistä verkkomainonnassa. Verkkomainonta lisääntyy jatkuvasti ja Internetiin tulee uusia käyttäjäryhmiä koko ajan. Eläkeläisistä yli 21 % käyttää jo päivittäin Internetiä. (Bergström & Leppänen 2007, 196.) Yhä useampi vanhus käyttää Internetiä. TNS Gallupin toteuttaman tutkimuksen mukaan tietokonetta ja Internetiä käyttävät eniten 75–79-vuotiaat miehet, jotka ovat olleet johtavassa asemassa työelämässä. 85–89-vuotiaat naiset käyttävät puolestaan tietokonetta harvemmin. (Yle uutiset 2014.) Suoramainonnan suosio puolestaan kasvaa jatkuvasti. Suoramainontaa

ei lasketa mediamainontaan, vaan se on osa suoramarkkinointia. Suoramainoksia voidaan esimerkiksi jakaa koteihin ja/ tai yrityksiin tietyllä alueella. (Bergström & Leppänen 2007, 200.)

Markkinoinnin suunnittelussa täytyy ensin luoda omia motiiveja tukeva suunnitelma. Prosessoimalla, mitä haluaa suunnitelmalla saavuttaa, säästää usein aikaa. (Gabay 2008, 43.) Markkinointisuunnittelua käytetään markkinoiden segmentoitumiseen eli asiakaskunnan jakamista erilaisiin osiin, markkina-aseman määrittämiseen, markkinoiden ennusteen määrittämiseen ja markkinoiden elinkelpoisen markkinaosuuden suunnitteluun jokaisessa markkinasegmentissä. (Westwood 2010, 7.) Markkinoinnin suunnitteluprosessiin kuuluu kolme eri vaihetta. Ensimmäinen niistä on nykytila, jossa selvitetään muun muassa asiakkaat ja kilpailijat. Toinen vaihe on tavoitteet, joihin pyritään. Tavoitteita voi olla erilaisia, mutta markkinoinnin kannalta esimerkiksi myynti ja markkinaosuus ovat keskeisiä tavoitteita. Viimeinen eli kolmas vaihe on keinot, joilla tavoitteisiin pyritään pääsemään. (Oikkonen 1992, 9.) Markkinointisuunnitelman ei tarvitse olla monimutkainen tai pitkä (Tulos 2017).



Kaava 1. Esimerkki kehittämistyön markkinointisuunnitelmasta (LinkedIn Corporation 2017).

Kehittämistyön markkinointisuunnitelmaa luodessa tulee ottaa huomioon ensimmäisenä yhdistys. Tällöin tulee määritellä keitä sen on tarkoitus palvella ja miten. Tämän jälkeen tulee kartoittaa tuotteen ominaisuuksia ja miettiä, kuinka tuote palvelee asiakasta. Yllä olevassa taulukossa (Kaava 1) markkinatiedonlähteillä tarkoitetaan, miten ja mistä tietoa palvelun tarpeista hankitaan. Yleensä kilpailijat ovat yksi tärkeimmistä markkinointisuunnitelman osa-alueista. Kohderyhmien määrittäminen on samoin oleellinen osa markkinoinnin suunnittelua. Tällöin tulee miettiä, mille ryhmille omaa toimintaa ja tekemistä markkinoidaan ensisijaisesti ja mille toissijaisesti. Tämän jälkeen yhdistyksen tulee asettaa tavoitteet ja mahdolliset osatavoitteet. Lisäksi on mietittävä millaisia palveluita liitetään mukaan ja koska se tehdään. Näitä voivat olla esimerkiksi esitteet. Seuraavaksi markkinointisuunnitelmalle asetetaan tiettyjä mittareita, jotta tavoitteiden toteutumista ja tekemisen onnistumista voidaan seurata. Näitä voivat esimerkiksi olla jäsenyytyvyisyys tai jäsenmäärän kehitys. Lopuksi suunnitelmassa tulee miettiä palvelun järjestämiseen liittyviä resursseja. Tähän vaikuttavat rahoitukselliset tekijät ja henkilöresurssit. Projektin toteutusvaiheeseen siirrytään, kun yhdistys on määritellyt palvelut ja aikataulun. Projektin varsinaisen toteutumisen jälkeen mietitään palvelun jatkopanosusta ja kuinka palvelua voisi kehittää lisää. (LinkedIn Corporation 2017.)

5 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN

Kehittämistyön tavoitteena on luoda uusia tai entistä parempia palveluja, tuotantovälineitä tai tuotantomenetelmiä tutkimustulosten avulla. Kehittämistoimintaa voidaan pitää kehittämistyön käsitteen synonyyminä. Tällöin pyritään uusien tai jo olemassa olevien tuotteiden, prosessien tai järjestelmien kehittämiseen. Kaikki yksilöiden kehittämiseen pyrkivä toiminta sisältyy tutkimus- ja kehittämistoimintaan. (Heikkilä ym. 2008, 21–22.) Kehittämisen keskeinen elementti on tavoitteellisuus. Asioita pyritään muuttamaan määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Kehittämistyöstä ja siihen liittyvistä kehittämishankkeista puhutaan, kun halutaan ilmaista aktiivista osallistumista kehittämiseen. Kehittäminen edellyttää erityisiä toimenpiteitä ja on usein prosessina interaktiivinen eli vuorovaikutteinen. Jatkuva parannus- ja kehittämistyössä korostuvat osallistujien oma aktiivisuus liittyen hankkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä tulosten hyödyntämiseen. (Anttila 2007, 11.)

5.1 Käytetyt menetelmät

Kehittäminen on usein konkreettista toimintaa, jolla pyritään saavuttamaan tavoite, joka on selkeästi määritelty (Toikko & Rantanen 2009, 14). Työssä on käytetty kehittämis- ja tiedonhankintamenetelmiä, koska kehittämistyö on toiminnallinen. Käytettäviä kehittämismenetelmiä ovat olleet dialoginen keskustelu menetelmänä (keskustelut ja arviointi, pienryhmät ja kokoukset), kehittämistyöryhmä ja aikaisempien kehittämisraporttien läpiluku sekä menetelmäkirjallisuuden ja tutkimusten hyväksikäyttö eli aikaisempien tietojen käyttö. Prosessin aikana on kirjoitettu myös henkilökohtaista kehittämispäiväkirjaa sekä epäviralliseen muistioon erilaisia ajatuksia, ideoita ja kehittämis ehdotuksia työtä varten. Kehittämistyössä on myös käytetty perinteisiä tutkimusmenetelmiä, kuten lomakekyselyä, osallistuvaa havainnointia, valmiita materiaaleja ja dokumentteja sekä kaikkea muuta systemaattista materiaalin tallettamista eli dokumentointia. Edellä mainitut kehittämis- ja tiedonhankintamenetelmät on valittu Tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön oppaasta (Salonen 2013, 22–23). Opas valittiin menetelmien valinnan tueksi, sillä se on tuore julkaisu, joka sisälsi kattavasti menetelmiä ja kuvasi niitä yksityiskohtaisesti.

Aiemman tiedon käyttö

Aikaisemman tiedon käyttö kehittämismenetelmänä sisältää menetelmäkirjallisuuden (menetelmätieto) ja tutkimusten (tutkimustieto) apuna käyttämisen (Salonen 2013, 22–23). Juttukaverit-keskusteluryhmä alkoi pilottihankkeena keväällä 2015. Juttukaveritoiminnan idea sai alkunsa keväällä 2015 Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksessa. Tällöin syksyllä keskusteluryhmää ohjattiin yksinäisille ikäihmisille, jotka kaipasivat jutuseuraa ja virikkeitä päiviinsä. Osallistujamäärä ei täyttänyt odotuksia, joten toiminnan kehittämisen ajateltiin olevan ajankohtaista. Kehittämistyön tekoa tuki siis aiempi Juttukaverit-toiminta sekä tutustuminen menetelmäkirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Näitä aiemmin saatuja valmiita materiaaleja ja dokumentteja oli mahdollista hyödyntää kehittämistyössä. Aiempi tieto toiminnan toteutuksesta helpotti uusien toimintakertojen suunnittelua ja kehittämistä.

Kehittämistyöryhmä ja dialoginen keskustelumenetelmä

Dialogi on vuoropuhelua, jossa keskitytään kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. Dialogissa korostetaan tasa-arvoisuutta sekä pyritään välttämään nopeita johtopäätöksiä. (Vilén ym. 2008, 86–87.) Dialogisen keskustelun menetelmässä on tärkeää keskustelun lisäksi arviointi. Myös pienryhmät ja kokoukset kuuluvat dialogisen keskustelun menetelmään. (Salonen 2013, 22.) Tässä tapauksessa vuoropuhelua käytiin kehittämisryhmän kanssa liittyen varsinaiseen kehittämistyöhön sekä keskusteltiin ja arvioitiin sen etenemistä. Lehmusvalkaman kehittämistyöryhmään kuului Lehmusvalkaman palveluesimies sekä kaksi ohjaajaa. Jompikumpi ohjaajista oli pääsääntöisesti ohjaamassa Juttukaverit-toimintaa. Kehittämistyöryhmässä käytettiin dialogista keskustelumenetelmää. Kehittämistyöryhmän kanssa pohdittiin sekä yksin että yhdessä ideoita ja toiveita kehittämistyöhön liittyen. Lopussa asiat kirjattiin jälkikäteen omiin epävirallisiin muistioihin, joita ei ole asetettu liitteiksi. Prosessin kuvaus -osiossa avataan keskustelujen ja palaverien keskeisimmät sisällöt.

Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin avulla on mahdollista saada välitöntä ja suoraa tietoa eri yksilöiden ja ryhmien käyttäytymisestä ja toiminnasta. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu toimintaan tutkittavien ehdoilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 213, 216.) Osallistuva havainnointi on menetelmä, jossa tarkkailija osallistuu päivittäin tutkittujen ihmisten elämään esimerkiksi työpaikalla. Yksi osallistuvan havainnoinnin suurimmista eduista on sen lähestymistapa eli miten vuorovaikutusta havaitaan. Osallistuvassa havainnoinnissa on

erityisen hyvä mahdollisuus analysoida ihmisten toimintaa ja asenteita. Tällöin tutkimusta ilmiöstä saa syvempää ymmärrystä. (Justesen & Mik-Meyer 2011, 83–84.) Turun kaupunki ei ole myöntänyt haastatteluihin lupaa AMK-tasoisille opinnäytetöille, sillä niitä ei lähetetä eettisen toimikunnan arvioitavaksi. Tästä syystä kehittämistyön menetelmänä on käytetty osallistuvaa havainnointia. Menetelmänä havainnoinnissa on kuitenkin monia hyviä puolia, jonka vuoksi se valikoitui yhdeksi kehittämismenetelmäksi. Havainnointia toteutettiin jokaisella Juttukaverit-toimintakerralla.

Henkilökohtainen kehittämispäiväkirja

Prosessin kannalta on tärkeää, että kehittämispäiväkirjaan kirjataan ideoiden ja tavoitteiden lisäksi myös kaikki muutokset, jotka liittyvät tavoitteisiin, ideaan tai toteuttamistapaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 20–21.) Henkilökohtaisen kehittämispäiväkirjan tiedonhankinnan keinoja ovat havaintojen kirjoittaminen ja mahdollinen kuvittaminen. Tämä tiedonhankinnan menetelmä mahdollistaa toiminnassa oppimisen ja reflektoinnin. (Salonen 2013, 23.) Kehittämistyöprosessin aikana kirjoitettiin henkilökohtaista kehittämispäiväkirjaa. Siihen listattiin ajatuksia ja ideoita kehittämistyön varrelta. Henkilökohtaisen kehittämispäiväkirjan avulla kehittämistyön ulottuvuudet tulivat reflektoitua paremmin, sillä pohditut asiat olivat tallessa, eikä niitä näin ollen voinut unohtaa. Työvälineenä henkilökohtainen kehittämispäiväkirja toimi kehittämistyössä hyvin ja tuki työn etenemistä. Henkilökohtaiseen kehittämispäiväkirjaan koottiin erilaisia ajatuksia, joista parhaimmat valikoituivat käyttöön.

Palautekysely

Lomakekysymyksiä muotoillessa on tärkeää miettiä, ymmärtääkö vastaaja kysymykseksi. Kysymykset voivat olla avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai molempia. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 60.) Avoimien kysymysten avulla vastaajilla on mahdollisuus sanoa, mitä heillä on todella mielessään. Avoimet kysymykset eivät ehdota vastauksia ja sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.) Toimintakertojen jälkeen Lehmusvalkaman ohjaajan avulla toimintaan osallistuneilta kerättiin kyselyn (Liite 5) avulla palautetta muun muassa toiminnan sisällöstä ja sen toimivuudesta. Lomakkeissa käytettiin avoimia kysymyksiä, joita oli yhteensä seitsemän. Palautekysely valikoitui työn menetelmäksi, koska sen avulla osallistujien henkilökohtaisten kokemusten kartoittaminen oli mahdollista.

5.2 Prosessin kuvaus

Kehittämistyössä on käytetty konstruktivistista mallia. Konstruktivistinen malli sisältää lineaarisen mallin ja spiraalimallin vahvuudet sekä kehittämistoiminnan logiikan. Konstruktivistisessa mallissa pysähdytään, arvioidaan, suuntaudutaan eteenpäin sekä keskustellaan tasavertaisesti ja vuorovaikutteisesti. Mallissa korostuvat myös yhteisöllisyys ja osallisuus. Konstruktivistisen mallin vaiheet ovat aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe ja valmis tuotos. (Salonen 2013, 15–19.) Konstruktivistista mallia on hyödynnetty käyttämällä sen tarjoamia vaiheita ja niiden sisältämiä yksityiskohtia. Kehittämistyön prosessi on kuvattu mallin etenemisen mukaisesti. Konstruktivistisen mallin avulla on lisäksi luotu kehittämistyön prosessin taulukko (Taulukko 1). Prosessin kuvaus on jaoteltu kolmeen vaiheeseen, joista ensimmäinen on aloitus- ja suunnitteluvaihe. Tämän jälkeen prosessissa edettiin esi- ja työskentelyvaiheeseen sekä kolmantena arviointi- ja viimeistelyvaiheeseen. Kehittämistyön tuotos eli Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli on käsitelty tarkemmin kappaleessa kuusi.

AIKA	TOIMIJAT	MENETELMÄT	TUOTOS	VAIHE
11/2016	Lehmusvalkaman palveluesimies ja opiskelija	Sähköpostit, keskustelu	Kehittämistyön aiheesta sopiminen alustavasti	ALOITUSVAIHE
11–12/2016	Lehmusvalkaman palveluesimies ja opiskelija	Sähköposti	Opinnäytetyösuunnitelma	SUUNNITTELUVAIHE
1/2017	Kehittämistyöryhmä ja opiskelija	Suunnittelukokous	Aiheen ja aikataulujen tarkentaminen sekä kehittämistyön sisällön tarkentamista ja hahmottelua	
2/2017	Opiskelija	Markkinointisuunnitelma-mallin laatiminen ja mainoksen suunnitteleminen	Esimerkki kehittämistyön markkinointisuunnitelmasta (Kaava 1) ja alustava mainos	TYÖSKENTELYVAIHE
2-3/2017	Opiskelija	Markkinointisuunnitelman ja mainoksen tekeminen	Markkinointisuunnitelman sisältö (Liite 1) ja mainos (Liite 2)	
	Opiskelija	Mainosten jakaminen		
3/2017	Aamuset-lehti, Turun Sanomat ja opiskelija	Mainoksen kirjoittaminen Aamuset-nettilehden ja Turun Sanomien sivuille	Uutinen Aamuset-nettilehdessä ja Turun Sanomissa sekä ilmoitukset menovinkeissä (Liite 3, 4)	
	Kehittämistyöryhmä ja opiskelija	Dialoginen kehittämisseskustelu	Juttukaverit-toiminnasta keskustelu	
3-4/2017	Kehittämistyöryhmä, toimintaan osallistuneet ikääntyneet ja opiskelija	Toimintakertojen toteuttaminen	Juttukaverit-toimintakerrat	
	Opiskelija	Osallistuva havainnointi	Henkilökohtainen kehittämisspäiväkirja	
4/2017	Lehmusvalkaman palveluesimies ja opiskelija	Sähköpostit, keskustelu	Kehittämistyön etenemisestä keskustelu	
	Opiskelija	Mainosten jakaminen		
	Opiskelija	Uuden mainoksen kirjoittaminen Turun Sanomien sivuille	Ilmoitus Turun Sanomien menovinkeissä (Liite 3)	
	Kehittämistyöryhmä, toimintaan osallistuneet ikääntyneet sekä opiskelija	Palautekyselylomakkeen tekeminen ja jakelu	Palautekysely (Liite 5)	
5-9/2017	Opiskelija	Kehittämistyön tekeminen	Kehittämistyön ensimmäinen versio	
8-9/2017	Opiskelija	Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallin tekeminen	Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli (Liite 6)	
10/2017	Lehmusvalkaman palveluesimies ja opiskelija	Sähköposti	Alustava palaute	ARVIOINTI- JA VIIMEISTELYVAIHE
11/2017	Opiskelija	Valmiin kehittämistyön esittely	Valmis tuotos sekä raportti	VALMIS TYÖ

Taulukko 1. Kehittämistyön prosessi (mukailien Salonen 2013, 20).

5.2.1 Aloitus- ja suunnitteluvaihe

Kehittämistyön prosessin aloitusvaihe käynnistää kehittämishankkeen. Aloitusvaiheessa kehittämistarve, kehittämistoiminnassa mukana olevat toimijat, toimintaympäristö sekä alustava kehittämistehtävä suunnitellaan valmiiksi. Tällöin on myös hyvä puhua aiheen realistisesta rajauksesta. Suunnitteluvaiheessa tulee ilmetä muun muassa kehittämistyön tavoitteet, vaiheet, materiaalit ja aineistot, dokumentointitavat sekä tuotettujen dokumenttien käsittely niin tarkasti kuin se tässä vaiheessa on mahdollista. (Salonen 2013, 17.) Suunnittelun alkuvaiheeseen on hyvä mahdollistaa hieman luovuutta ja leikkivää mieltä. Suunnitelma edellyttää asioiden ja tekemisten tärkeysjärjestyksen harjoittamista. Samalla tulee myös huomioida työskentelyjärjestys. (Hakala 2004, 52, 67.)

Kehittämistyön prosessi käynnistyi marraskuussa 2016 työn toimeksiantajana Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus. Toimeksiantajan kanssa sovittiin tapaaminen marraskuulle, jossa keskusteltiin alustavasti kehittämistyön aiheesta ja toiminnan tavoitteista. Suunnitteluvaihe sisälsi kirjallisen suunnitelman teon, jossa määriteltiin kehittämistehtävä, kehittämismenetelmä sekä alustavasti prosessin vaiheistus ja aikataulutus. Suunnittelua tapahtui koko kehittämistyön prosessin ajan, mutta suurin suunnitteluosuus tapahtui vuoden 2017 alussa.

Kehittämistyön tavoitteeksi asetettiin yksinäisten turkulaisten ikääntyneiden tavoittaminen, yksinäisyyden vähentäminen ja mahdollistaa ikäihmisille sosiaalisia suhteita. Tarkoituksena oli kehittää Juttukaverit-toimintaa ja saada sitä näkyväksi. Tähän avuksi suunniteltiin markkinointisuunnitelman laatiminen. Myöhemmin syksyllä 2017 työn tavoitteisiin lisättiin Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallin luominen. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli oli tarkoitus luoda toteutuskertojen ja teorialiedon avulla. Mallin tukena suunniteltiin käytettävän löydettyä laadun kehittämisen mallia, joka sisältää sovellettavissa olevan kymmenkohtaisen työskentelymallin (Holma 2003, 26–27). Malli suunniteltiin tehtäväksi kaavion muotoon.

Toinen toimeksiantajan tapaamiskerta toteutettiin tammikuussa, jolloin mukana oli Lehmusvalkaman palveluesimiehen lisäksi Lehmusvalkaman toiminnanohjaaja. Suunnittelukokouksessa tarkennettiin kehittämistyön aihetta, sisältöä ja aikatauluja. Seuraavaksi työvaiheeksi asetettiin hyvän ja selkeän mainoksen laatiminen toiminnalle ja sen näkyväksi tekeminen. Toimintapäivät ja kellonajat päätettiin yhdessä kehittämistyöryhmän kanssa. Palveluesimiehellä ja toiminnanohjaajalla oli mainoksen tekoon muutama

toive, mutta kaiken kaikkiaan mainoksen sai toteuttaa melko vapaasti. Mainos hyväksytettiin valmistumisen jälkeen Lehmusvalkamassa. Mainosten jakamisen sovittiin keskityvän ainakin Uittamon alueelle, sillä sieltä oli tullut viimeksi Juttukaverit-toimintaan eniten osallistujia. Kehittämisryhmän kanssa keskusteltiin myös siitä, että mainoksia olisi hyvä jakaa lisäksi Lehmusvalkaman lähialueille. Helmikuun aikana toimeksiantajan ja kehittämistiimin kanssa tehtiin tiivistä yhteistyötä.

Juttukaverit-toimintaa oli tarkoitus järjestää yli 65-vuotiaille juttuseuraa ja uusia kontakteja kaipaaville yksinäisille vanhuksille. Juttukaverit-toiminnan paikaksi valikoitui Lehmusvalkaman Aurinkosali maanantaipäiviksi ajalle 6.3.–24.4.2014 kello 13.30.–15.00. Toimintaa päätettiin järjestää kyseisenä ajankohtana, sillä aiemmin pilottihankkeen kello 11 alkavaan toimintaan lähes kukaan ei tullut ajoissa, vaan osallistujat saapuivat lähes tunnin myöhemmin. Toimintaa järjestettäessä iltapäivällä halukkaat ehtivät ensin syömään, mikä oli Lehmusvalkamassa mahdollista kello 11–13 välillä ennen toimintaa osallistumista. Iltapäivä oli myös toimintaa järjestäville ohjaajille hyvä ajankohta ja vakiinnutti näin paikkansa.

Toiminnan järjestämispaikka eli Aurinkosali on suuri sali, jossa on paljon pöytiä ja tuoleja. Katto on läpinäkyvä ja tila on muutenkin avara ja korkea. Aurinkosaliin on helppo tulla, sillä se on tilava ja sijaitsee katukerroksessa. Tarkoituksena oli, että Juttukaverit-toiminta on avointa toimintaa, johon sai tulla mukaan koska tahansa. Toimintaan ei tarvinnut sitoutua, eikä haitannut vaikka sinne saapuisi myöhässä tai kesken kaiken. Lehmusvalkama valittiin Juttukaverit-toiminnan järjestämispaikaksi, sillä kulkuyhteydet Lehmusvalkamaan ovat todella hyvät ja sinne on helppo tulla. Näin ohjaajatkaan eivät joutuneet lähtemään Lehmusvalkamasta muualle.

Keväällä 2017 kirjallisuuden kautta tutustuttiin ikääntyneiden ihmisten yksinäisyyteen, ryhmätoiminnan merkitykseen ikääntyneille sekä markkinoinnin eri osa-alueisiin. Näiden avulla lähdettiin hahmottelemaan kehittämistyön kokonaisuutta. Toimeksiantaja antoi hyvin vapaat kädet työn teoriaosuuden luomiseen ja rajaamiseen. Erityisesti ikääntyneiden yksinäisyyteen liittyviä uutisia löytyi useita. Muissa lähteissä teoriatieto painottui kuitenkin palvelukeskuksiin eikä kotona asuvien vanhusten yksinäisyyteen. Markkinoinnista löytyi myös laaja skaala erilaisia tiedonlähteitä, mikä vaikeutti aineistojen valitsemista.

5.2.2 Esi- ja työskentelyvaihe

Konstruktivistisessa mallissa suunnitteluvaiheen jälkeen tulee esivaihe eli kentälle siirtymisen vaihe. Esivaiheessa kenttätöskentely saattaa olla ajallisesti lyhyt ja suunnitelma lähinnä luetaan vain nopeasti läpi. Työskentelyvaihe on suunnitteluvaiheen lisäksi tärkeä vaihe kehittämistoiminnassa. Sen sanotaan olevan vaiheista pisin ja vaativin. Ammatillisen oppimisen kannalta työskentelyvaihe on tärkeä vaihe, sillä työstämisessä aktivoituvat monet eri ammatilliset vaatimukset, kuten vastuullisuus, epävarmuuden sieto ja itsensä kehittäminen. (Salonen 2013, 17–18.)

Kehittämistyön tueksi luotiin markkinointisuunnitelma (Liite 1), joka auttoi työn toteutuksen etenemistä. Markkinointisuunnitelman sisältö auttoi johdonmukaisessa etenemisessä ja oli kehittämistyölle tarpeellinen. Ennen varsinaisen markkinointisuunnitelman kirjoittamista laadittiin kaaviona Esimerkki kehittämistyön markkinointisuunnitelmasta (Kaava 1), joka selkeyttää prosessin eri vaiheita. Markkinointisuunnitelma vaati tarkkaa suunnittelua, jonka avulla päästiin parempaan lopputulokseen ja loogisuuteen. Markkinointisuunnitelman tärkeimmiksi kohdiksi osoittautuivat itse palvelu, sitä järjestävä yhdistys, kohderyhmä, tavoitteet sekä muut toteutettavat palvelut.

Markkinointisuunnitelmassa on ensin esitelty projektin yhdistys ja sen yli 65-vuotiaille tarjoama palvelu eli Juttukaverit-toiminta. Markkinointitiedonlähteinä toimi aiemmin pilottihankkeena toteutettu Juttukaverit-toiminta. Kilpailijoiden merkitys markkinointisuunnitelmassa ei noussut merkittävään osaan. Markkinointisuunnitelman avulla oli tarkoitus tavoittaa yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä, saada toimintaa näkyväksi ja saada paikalle osallistujia. Mukaan liitettäviin palveluihin kuuluivat tässä tapauksessa toiminnasta uutisointi ja mainokset. Markkinointisuunnitelman mittareita olivat muun muassa osallistujamäärän kehitys, keskusteluaktiivisuus sekä osallistujatytyytyväisyys. Juttukaverit-toiminnan järjestämiseen ei ollut erillistä rahoitusta.

Juttukaverit-toiminnan mainos (Liite 2) suunniteltiin helmikuussa 2017 ja sen valmistamisen jälkeen niitä jaettiin yhteensä 300 mainosta Turun alueelle. Mainoksia levitettiin Uittamon, Vasaramäen, Luolavuoren, Petreliuksen sekä Vähä-Heikkilän alueella suoraan ikäihmisille, kerrostalojen ilmoitustauluille sekä postiluukkuihin, jotka sallivat mainonnan. Nämä alueet valittiin, sillä ne ovat Lehmusvalkaman lähellä ja kuljetusyhteydet näiltä alueilta Lehmusvalkamaan ovat hyvät sekä Uittamolta oli aiemmin tullut osallistujia pilottihankkeen toimintaan. Mainosten jakaminen aloitettiin edellisellä viikolla ennen

Juttukaverit-toiminnan alkamista ja sitä jatkettiin vielä huhtikuussa ennen viimeisiä toimintakertoja.

Mainostusta oli lisäksi Turun Sanomissa sekä Turun Sanomien ja Aamuset-lehden nettilehdessä (Liite 3, 4). Verkkomainonta lisääntyy jatkuvasti ja yhä useampi vanhus käyttää Internetiä (Bergström & Leppänen 2007, 196; Yle uutiset 2014). Juttukaverit-toiminnasta kirjoitettu uutinen julkaistiin Aamuset-lehdessä edellisellä viikolla ennen Juttukaverit-toiminnan alkamista. Mainos julkaistiin ensimmäisenä toimintapäivänä pienenä uutisena Turun Sanomissa sekä Juttukaverit-toiminnan ilmoitus oli lähes joka viikko lehden menovinkeissä samana päivänä ennen toimintakertoja. Ilmoitus oli menovinkeissä myös Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksen ohjelman alaisena lähes joka viikko. Viimeiselle toimintakertapäivälle tehtiin vielä uusi Juttukaverit-toiminnan ilmoitus menovinkeihin. Sanomalehti on nopea media ja sitä pidetään luotettavana tiedonlähteenä. Sanomalehden mainos vanhenee päivässä, joten mainoksen on tehottava juuri julkaisupäivänä. (Bergström & Leppänen 2007, 180–182.) Ilmoituksia julkaistiin lehdissä myös siksi, että pilottihankkeessa Turun Sanomien kerrottiin keränneen toimintaan eniten osallistujia.

Kehittämistyön kannalta oli tärkeää osallistua jokaiseen Juttukaverit-toimintakertaan. Lisäksi kehittämistiimistä yleensä toinen ohjaajista oli järjestämässä ja ohjaamassa ikääntyneille toimintaa. Kerran molemmat ohjaajat olivat sairaana, jolloin Lehmusvalkaman palveluesimieheltä saatiin valmiit virikekortit. Juttukaverit-toimintakertojen välissä Lehmusvalkaman ohjaajan kanssa käytiin dialogista keskustelua. Ohjaajan mielestä toimintakerroilla oli sopivasti osallistujia määrän vaihdellen viidestä kymmeneen. Keskusteluissa kävi ilmi, että suuri osa ikäihmisille suunnatuista ryhmistä on liikunnallisia tai suljettuja ja Juttukaverit-tyyppiselle toiminnalle on tarvetta. Juttukaverit-toiminnassa on mahdollista olla oma itsensä ja löytää muiden kautta esimerkiksi uusia mielenkiinnon kohteita. Dominoivien ja äänekkäiden osallistujien vuoksi ohjaajan tulee johdatella keskustelua myös muihin aiheisiin ja tarjota puheenvuoroja myös hiljaisemmille osallistujille.

Toimintakerroilla havainnoitiin muun muassa osallistujamäärän kehitystä, keskusteluaktiivisuutta ja osallistujatytytyväisyyttä. Lisäksi huomiota kiinnitettiin osallistujien vaihtuvuuteen. Havainnointi alkoi ensin passiivisena havainnointina, mutta se muuttui osallistuvaksi havainnoinniksi toimintaan osallistuneiden ikääntyneiden pyynnöstä. Jokaisella toimintakerralla kirjoitettiin henkilökohtaista kehittämispäiväkirjaa havainnointien ja

omien ajatuksien pohjalta. Lisäksi kirjattiin, kuinka mainostamisen tai toiminnan kannalta olisi jatkossa parempia toimia ja mitä muutoksia olisi hyvä tehdä.

Juttukaverit-toimintakertojen osallistujamäärät vaihtelivat (Taulukko 2). Ensimmäisillä kerroilla osallistujia oli enemmän (6-10 osallistujaa) ja kolmella viimeisellä kerralla vähemmän (0-5). Viimeiselle kerralle ei saapunut ketään. Viimeisen kerran kävijäkatoon vaikutti todennäköisesti välissä ollut taukoviikko ja toiseksi viimeisen kerran ohjaajan puuttuminen. Toimeksiantajan toiveista huolimatta toimintaan osallistui vain kaksi miestä. Kaiken kaikkiaan 24 ikäihmistä osallistui järjestetyille Juttukaverit-toimintakerroille. Kahdella ensimmäisellä kerralla toiminnassa ei käytetty virikkeitä, mutta muilla kerroilla näitä olivat muun muassa kuvat, runot, muistelu- ja keskustelukortit sekä juttuliina, joka tarjosi valmiita keskustelunaiheita.

Toimintakerrat	Osallistujamäärä	Aiemmin osallistuneet
1	7	
2	8	2
3	6	3
4	10	4
5	4	3
6	5	4
7	0	0

Taulukko 2. Juttukaverit-toimintakertojen osallistujamäärät.

Toimintakertojen aikana havaittiin, että virikkeiden yhdistäminen keskustelutoimintaan on osallistujille pelkkää keskustelua motivoivampaa. Valitut virikkeet saivat hyvän vastaanoton, samoin kahvitarjoilu, joka toteutettiin toisella toimintakerralla, oli monille mieluinen. Kävijät kertoivat olevansa yksinäisiä ja tällaisen toiminnan olevan heille mieluisia. Toimintakertojen myötä todettiin, että osallistujamäärän ei tulisi olla yli kymmenen, jotta jokainen osallistuja saisi riittävästi puheenvuoroja. Jos osallistujia on yli kymmenen, toiminta muuttuu muotoaan. Ohjaajan rooli havaittiin toimintakertojen aikana tärkeäksi keskustelunaiheiden johdattamisessa ja ylläpitämisessä sekä puheenvuorojen rajaamisessa ja jakamisessa. Ilman ohjaajan johdattelua keskustelu ei edennyt. Puheenvuorojen rajaaminen auttoi hiljaisempia osallistujia pääsemään mukaan keskusteluun.

Toimintakertojen jälkeen toiminnan osallistujilta kerättiin kyselyn (Liite 5) avulla palautetta. Viimeisellä toteutuskerralla oli tarkoitus jakaa osallistujille kyselylomakkeet Juttu-

kaverit-toiminnasta, mutta paikalle ei kuitenkaan saapunut ollenkaan osallistujia. Osa Juttukaverit-toimintaan osallistuneista henkilöistä oli Lehmusvalkaman hyvinvointikeskuksen kautta tavoitettavissa ja kyselylomakkeiden jakaminen mahdollistui heille kehittämistiimin kautta. Kaiken kaikkiaan palautekysely tavoitti lopulta seitsemän osallistujaa. Lomakkeen vastaukset antoivat tärkeää tietoa toiminnan sisällöstä ja osallistujien kokemuksista. Esimerkiksi avoin ryhmä oli ikääntyneiden mielestä hyvä asia, jolloin ryhmään sai osallistua kuka tahansa kriteerit täyttävä omien menojensa mukaisesti. Vastajaat kokivat virikkeet tärkeiksi. Palautteesta nousseita ehdotuksia uusille toimintakerroille olivat muun muassa avoin keskustelu, pelit, tietokilpailut ja pienet kävelyretket. Sanomalehti havaittiin hyväksi mainostusvälineeksi. Suurin osa Lehmusvalkaman ulkopuolelta tulijoista saapui paikalle juuri lehti-ilmoituksen ansiosta. Tästä syystä Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalliin tärkeäksi osavaiheeksi valikoitui markkinointi sekä siihen kuuluva sanomalehdissä uutisointi ja tiedottaminen.

Työskentelyvaiheiden pohjalta ja niitä hyödyntäen lähdettiin muodostamaan Juttukaverit-toiminnalle perustamis- ja kehittämismallia. Mallin muodostamisessa on käytetty apuna laadun kehittämisen mallia, joka korostaa hoidon ja palveluiden jatkuvaa arvioinnin ja kehittämisen tarvetta (Holma 2003, 26). Malli on rakennettu vaiheittain prosessin vaiheiden mukaisesti edeten. Tarpeen muodostumisen jälkeen mallissa on kuvattu toiminnan suunnitteluvaihe. Seuraavaksi mallin tärkeiksi osiksi muodostuivat järjestelyjen tekeminen ja markkinointi. Mallin järjestelyvaiheeseen huomioitiin tarvittavat muutokset toteutetun Juttukaverit-toiminnan pohjalta. Niitä tehtiin muun muassa tilaratkaisujen suunnitteluun liittyen. Mallin markkinoinnin osavaiheessa hyödynnettiin LinkedIn Corporationin tietoperustasta (LinkedIn Corporation 2017) muodostettua kehittämistyön markkinointisuunnitelman esimerkkiä (Kaava 1).

Juttukaverit-toiminnan toteutusvaiheen jälkeen mallin tärkeäksi osaksi valikoitui palautteen analysointi. Palautteen avulla voidaan havaita vahvuudet ja heikkoudet sekä auttaa näkemään, onko toiminnassa onnistuttu. Palaute auttaa saavuttamaan myös tavoitteet. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 10, 13.) Holman mallin (2003) mukaan toiminnan kehittämisessä on huomioitava kehittämistarpeet ja parantamisen paikat. Tämän jälkeen on seuraavaksi tehtävä tarvittavat korjaukset (Holma 2003, 27). Uuden toimintakerran ja palautteen analysoinnin jälkeen mallin osavaiheeksi valikoitui jatkopanosvaihe. Holman laadun kehittämisen mallissa (2003) toiminnan jatkuva arviointi on tärkeässä osassa, tätä samaa periaatetta on hyödynnetty myös Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallissa.

5.2.3 Arviointi- ja viimeistelyvaihe

Tarkistus- eli arviointivaihe voi sisältyä kehittämistyön kaikkiin vaiheisiin, mutta se voi olla myös oma erillinen vaihe. Arviointivaiheessa syntynyttä tuotosta arvioidaan yhdessä toimijoiden kanssa. Tuotos palautetaan joko työskentelyvaiheeseen tai siirretään suoraan viimeistelyvaiheeseen. Viimeistelyvaiheessa sekä tuotos että kehittämishankeraportti tulee viimeistellä. Näistä kahdesta muodostuu toiminnallinen opinnäytetyö. (Salonen 2013, 18.)

Juttukaverit-toimintakerroilla hyväksi havaittuja asioita olivat erityisesti virikkeiden tarjoaminen ja kahvitarjoilu. Ajankohta koettiin hyväksi ja kävijät kokivat maanantaipäivän sopivan hyvin toiminta-ajaksi. Kahdella toimintakerralla osa osallistujista lähti toiminnasta aikaisemmin ehtiäkseen toiseen aktiviteettiin. Jatkossa toimintaa suunnitellessa on otettava huomioon muiden samankaltaisten toimintojen ajankohdat. Ohjaajan läsnäolo oli toimintakerroilla tärkeä ja toimintaa tukeva. Parhaiten ikääntyneet pääsivät osallistumaan keskusteluun, kun osallistujamäärä oli hieman pienempi. Suurimmalla kävijäkerralla hiljaisemmat keskustelijat saivat vähemmän puheenvuoroja. Ohjaajan oli tärkeää myös rajoittaa puheenvuoroja muutamien osallistujien viedessä kaiken huomion. Toimintakerran ajankohta sekä ohjaajan hankinta ovat mallissa keskeisessä osassa, sillä niillä huomattiin olevan vaikutusta toiminnan kannalta.

Juttukaverit-toimintakertojen toteuttamisen myötä toiminnalle löytyi useita kehittämis-ehdotuksia. Toimintaympäristö ei tukenut keskustelua kaikilta osin. Tila oli isokokoinen ja katto läpinäkyvä, joten tilassa kaikui ja oli huono kuuluvuus sekä aurinko häiritsi joidakin osallistujia. Tila oli avoin, joten muita ihmisiä kulki jonkin verran huoneen läpi ja keittiön äänet kuuluivat hyvin saliin. Tämän vuoksi ympäristön valitseminen on mallissa isossa roolissa toimintakertoja suunnitellessa. Palautteen kerääminen jokaisella toimintakerralla olisi jatkossa tärkeää, jotta saatava palaute olisi monipuolisempaa ja sen avulla toimintaa olisi jatkuvasti mahdollista kehittää. Tämän takia palautteen keräämisen tärkeys korostuu myös mallissa.

Kehittämistyön tuotos eli Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli on rakennettu teoriapohjaan ja toimintaan perustuvien havaintojen pohjalta. Malli on rakennettu vaiheittain edeten ja siihen on tehty matkan varrella muutoksia. Esimerkiksi muutoksia on tehty mallin rakenteeseen liittyen, sisältö on kuitenkin pääasiassa pysynyt samana. Toimintaohjeen sisältöä on muokattu useita kertoja viimeistelyvaiheen aikana.

Toimeksiantajan palautteen mukaan mallin menetelmiä on avattu ja kuvattu selkeästi. Malli antaa paljon tietoa toiminnan aloitukseen ja sen kehittämiseen, eikä mallin muokkaukselle palautteen perusteella ole enää ollut tarvetta. Saadun palautteen perusteella kehittämistyön tuotos vastaa toimeksiannon tarpeeseen.

6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

Kehittämistyön konkreettisena tuotoksena syntyi Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli (Liite 6). Malli koostuu toimintaa havainnollistavasta kaaviosta ja toimintaohjeesta. Kaavio sisältää toiminnan osavaiheet, jotka on avattu tarkemmin toimintaohjeessa. Perustamis- ja kehittämismallin tavoitteena on tarjota helposti lähestyttävät ja käyttökelpoiset toimintaohjeet helpottamaan keskusteluryhmien järjestämistä. Malli on suunnattu sosiaali- ja terveysalan ikäihmisten kanssa työskentelevien työntekijöiden ja moniammatillisten työryhmien käyttöön.

Ensimmäisenä osavaiheena kaaviossa on tarpeen syntyminen, jonka vuoksi mallia lähdetään käyttämään. Mallin käyttämiseen voi olla monia syitä, mutta yksi tärkeä Juttukaverit-toiminnan tavoite on tukea ja ylläpitää yksinäisten ikäihmisten kotona asumista sekä tarjota heille uusia sosiaalisia kontakteja. Toinen toiminnan osavaiheista on suunnittelu. Suunnitteluvaihe sisältää tavoitteiden laatimisen, aikatauluttamisen, toimintaympäristön valinnan, toimintakertojen suunnittelun ja markkinoinnin. Opinnäytetyöprosessin aikana toteutetussa Juttukaverit-toiminnassa valittu fyysinen toimintaympäristö ei tukenut kaikilta osin keskustelutoimintaa. Tästä syystä toimintaohjeessa on määritelty tarkasti erilaisten ympäristön yksityiskohtien huomioiminen. Suunnitteluvaiheen jälkeen tulee hoitaa tarvittavat käytännön järjestelyt. Nämä liittyvät muun muassa valikoituun toimintaympäristöön ja aktiviteetteihin.

Järjestelyjen jälkeen toteutetaan toiminnan markkinointi. Markkinointi sisältää mainosten tekemisen ja niiden jakelun. Markkinointikanavia voi olla useita, jolloin on mahdollista tavoittaa suurempi osa kohderyhmästä. Yllä mainittujen vaiheiden jälkeen toteutetaan varsinainen Juttukaverit-toiminta. Toimintakerroilla on tärkeää kerätä palautetta. Seuraavassa osavaiheessa tämä palaute tulee analysoida. Analysoinnissa tulee huomioida jatkon kannalta oleelliset seikat toimivista ja kehitettävistä yksityiskohdista. Palautetta tulee kerätä jokaisella toimintakerralla, sillä osallistujat saattavat vaihdella ja kertojen osallistujamäärät voivat vaihdella suuresti. Näin toimintaa voidaan myös jatkuvasti kehittää.

Seuraava vaihe kattaakin Juttukaverit-toiminnan kokonaisvaltaisen kehittämisen. Tällöin toimintaa analysoidaan ja sitä muokataan toimivammaksi. Jatkotoimenpiteiden suunnittelussa hyödynnetään kerättyä palautetta. Kun toimintaa on kehitetty riittävästi, järjestetään uusi toimintakokonaisuus. Toimintakokonaisuuden järjestäminen noudat-

taa samaa kaavaa myös toisella toteutuskerralla. Siihen sisältyvät suunnittelu, järjestelyt, markkinointi ja toiminnan toteutus. Kaikilla toimintakerroilla on jälleen tärkeää kerätä palautetta. Toimintakertojen toteuttamisen jälkeen palaute analysoidaan. Palautteen ja toiminnan analysointi noudattaa samaa kaavaa kuin ensimmäisellä analysointikerralla.

Näiden toimintavaiheiden jälkeen työryhmän kanssa mietitään toimintakertojen hyödyllisyys ja toteutettavat jatkotoimenpiteet. Tällöin on tärkeää huomioida toiminnalle asetetut tavoitteet ja toiminnan tarjoama hyöty osallistujille. Toimivaksi koettua keskustelutoimintaa voidaan jatkaa sellaisenaan tai siihen voidaan tehdä muutoksia. Tässä tapauksessa toiminnan kehittämistä jatketaan. Jos toiminnan ei koeta vastaavan tarpeeseen, se voidaan lopettaa tai siirtää myöhempään ajankohtaan.

7 ARVIOINTI JA POHDINTA

7.1 Tarkoituksen ja tavoitteiden tarkastelu

Kehittämistyön tarkoituksena oli edistää Juttukaverit-toimintaa ja luoda siihen perustuen Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli. Mallin muodostamisessa käytettiin apuna kehittämistyötä tukevaa kirjallisuutta kuten ikäihmisiin kohdistuneita tutkimuksia ja markkinoinnin sekä laadun kehittämisen kirjallisuutta. Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet ovat muuttuneet muutamia kertoja projektin aikana. Viimeiset muutokset näihin on tehty syksyn 2017 aikana. Muutokset ovat aiheuttaneet haasteita kehittämistyön aikataulutukseen.

Kaikkiin kehittämistyön tavoitteisiin päästiin prosessin aikana. Projektin aikana Juttukaverit-toiminnalle laadittiin markkinointisuunnitelma. Sen avulla tavoitettiin monia yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä ja erityisesti toiminnan alkuvaiheessa kävijöitä oli useita. Parhaimmillaan toimintaan osallistui kymmenen henkilöä. Markkinointisuunnitelma oli onnistunut ja Juttukaverit-toiminta saatiin näkyvämmäksi, erityisesti lehti-ilmoitukset tavoittivat useita ikääntyneitä. Kaikki toimintaan osallistuneet ikäihmiset kokivat yksinäisyyttä. Lisäksi he kokivat Juttukaverit-toiminnan kaltaisten keskusteluryhmien olevan hyvin tärkeitä ikääntyneiden toimintakyvyn tukena. Toteutuneet Juttukaverit-toimintakerrat mahdollistivat osallistujien uusien sosiaalisten suhteiden luomisen ja keinon vähentää yksinäisyyden tunnetta toimintakertojen ollessa kaikille avoimia.

Kehittämistyön tuotoksena muodostettu Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli tarjoaa sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville työntekijöille ja moniammatillisille työryhmille valmiin toimintaohjeen keskustelutoiminnan perustamiselle ja kehittämiseksi. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli kattaa kokonaisvaltaisesti keskusteluryhmän perustamisen osa-alueet tärkeimmät vaiheet tarkasti eriteltyinä. Malli sisältää myös ohjeen toimeksiannon kannalta tärkeän markkinointisuunnitelman laatimiseen ja konkreettiset ohjeet mainonnan tueksi. Toiminnan kehittäminen on tuotu mallissa näkyvästi esille. Tämä mahdollistaa Juttukaverit-toiminnan jatkuvan kehittämisen ja yksilöllisesti osallistujien tarpeisiin vastaamisen riippumatta millaisessa ympäristössä toiminta aloitetaan.

Keskustelutoiminnan hyöty ikääntyneille on tullut ilmi teoratiedon lisäksi myös havainnointiin ja ikääntyneiden antamaan palautteeseen perustuen. Juttukaverit-toiminnan

perustamis- ja kehittämismalli on monin tavoin toimiva, koska se ei ole aikaan tai paikkaan sidottu ja se on jatkuvasti kehittyvää toimintaa. Malli antaa konkreettiset ohjeet toiminnan perustamiselle, jolloin toimintaan ryhtyvän henkilön ei tarvitse aloittaa prosessia alusta. Mallin avulla myös kokemattoman henkilön on mahdollista ryhtyä toiminnan aloittamiseen, eikä kenenkään tarvitse perehdyttää toiminnan aloittajaa mallin käyttämiseen. Malli itsessään sisältää kaiken tarvittavan tiedon. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallin avulla toiminta on suunnitelmallista ja se etenee loogisesti.

Kehittämisprosessin aikana mallin muotoa pohdittiin useaan otteeseen. Mallin muodoksi valikoitui ylhäältä alas loogisesti etenevä vuokaavio, jonka vaiheet on havainnollistettu nuolien avulla. Mallin ulkoasu on luotu mahdollisimman selkeäksi sisällyttämällä siihen vain kaikki oleelliset asiat ja asettamalla ne toimivimpaan järjestykseen. Muoto selkeyttää prosessin eri vaiheita, mutta mahdollistaa myös toiminnan jatkuvan kehittämisen. Samankaltaisen mallin perustamisen tueksi käytettävää teoriaa oli haastava löytää, jotta se tukisi juuri tämän mallin muodostumista. Tärkeässä osassa mallin luomisen tukena olivatkin teoriapohjan lisäksi toimintakertojen aikana tehdyt omat havainnot ja osallistujien palaute.

7.2 Käytettyjen menetelmien ja kehittämistyön prosessin arviointi

Kehittämistyössä on käytetty konstruktivistista mallia, joka sisältää aloitus-, suunnittelu-, esi-, työstö-, tarkistus- ja viimeistelyvaiheen sekä valmiin tuotoksen. Kehittämistyö on toiminnallinen ja siinä on käytetty kehittämis- ja tiedonhankintamenetelmiä. Ensimmäisiä kehittämistyössä käytettyjä menetelmiä olivat dialoginen keskustelu ja kehittämisryhmä. Kasvotusten toteutetut keskustelut mahdollistivat toimintakertojen tehokkaan suunnittelun, tavoitteiden asettamisen ja aikataulutuksesta sopimisen. Kehittämistyöryhmän tapaamisten yksi hyöty onkin monipuolinen keskustelu ja ideointi useampien henkilöiden osallistuessa tapaamisiin. Toimeksiantajan ja kehittämistyöryhmän tapaamiset painottuivat toteutettavaksi ennen toimintakertojen toteuttamista. Jälkikäteen ajateltuna kehittämistyöryhmän tapaamisia olisi ollut hyödyllistä pitää myös toimintakertojen väleissä, mikä olisi tukenut myös toiminnan kehittämistä.

Aiemmin toteutetusta Juttukaverit-toiminnasta oli saatavilla melko niukasti tietoa, mutta tiedossa oli, että toiminta kaipaakin vielä kehittämistä. Kehittämistyöprosessin aikana toteutetut Juttukaverit-toiminnan toimintakerrat suunniteltiin ja toteutettiin Lehmusvalka-

man ohjaajien ja harjoittelijan toimesta, mikä määriteltiin ensimmäisillä tapaamiskerroilla. Tämän myötä rooli Juttukaverit-toimintakerroilla painottui toiminnan osallistuvaan havainnointiin. Havainnoivan roolin myötä osallistujien ja ohjaajien välistä vuorovaikutusta ja osallistujien suhtautumista toisiinsa oli helpompi tarkkailla. Tehokkaampi menetelmä toiminnan kehittämisen apuna olisi kuitenkin ollut haastattelu.

Alun perin toiminnan havainnoinnissa oli tarkoitus käyttää apuna haastattelun keinoja. Turun kaupunki ei ole kuitenkaan myöntänyt tutkimuslupaa AMK-tasoisille opinnäytetoille, sillä niitä ei lähetetä eettisen toimikunnan arvioitavaksi. Tästä johtuen tiedonhankintamenetelmänä ei ollut mahdollista käyttää haastattelua. Haastattelun menetelmää olisi voitu käyttää säännöllisesti jokaisella toimintakerralla ja hyödyntää sitä seuraavien kertojen suunnittelussa. Haastattelussa on lisäksi mahdollisuus käyttää tarkentavia kysymyksiä riippuen osallistujien vastauksista. Havainnoinnin menetelmän haasteena on, että omia päätelmiä ei ole mahdollista tarkistaa osallistujilta esimerkiksi suoraan kysymällä. Havainnoinnin haasteena on myös se mahdollisuus, että havainnoitsija vaikuttaa osallistujien käyttäytymiseen.

Koko prosessin aikana kirjoitettiin muistiinpanoja henkilökohtaiseen kehittämispäiväkirjaan. Toimintakerroilla tehtiin havaintoja osallistujien ja ohjaajien välisestä vuorovaikutuksesta sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Näitä havaintoja on hyödynnetty mallin muodostamisessa ja yksityiskohtien pohdinnassa. Henkilökohtaisen kehittämispäiväkirjan käyttö on ollut hyödyllistä, sillä sen avulla havainnot ja päätelmät eivät unohtuneet, vaan pysyivät tallessa. Dokumentoinnilla, joka tässä tapauksessa sisältää muun muassa kaikki prosessin aikana tehdyt muistiinpanot ja taulukoinnit, on ollut tärkeä merkitys prosessin etenemisen tukena.

Ensimmäisten toteutettujen Juttukaverit-toimintakertojen jälkeen lähdettiin muodostamaan kysymyksiä palautelomakkeeseen, joka oli tarkoitus jakaa osallistujille viimeisellä toimintakerralla. Palautelomakkeeseen laadittiin sellaiset kysymykset, että niistä olisi hyötyä toiminnan kehittämisen kannalta. Kysymykset käsittelivät muun muassa muutostoiveita, toiminnan hyviä ja huonoja puolia sekä mistä osallistujat olivat saaneet tietää toiminnasta. Koska viimeiselle toimintakerralle ei saapunut osallistujia, palautelomakkeet jaettiin ohjaajien kautta mahdollisimman monelle osallistujalle jälkikäteen. Palautelomake sisälsi kysymyksiä liittyen toiminnan eri osa-alueisiin. Lomakkeen kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, mikä mahdollisti yksilöllisempien ja laajempien vastauksien kirjoittamisen. Palautelomakkeista oli hyötyä mallin muodostamisen tuke-

na. Vastauksista hyödynnetyt asiat liittyivät muun muassa keskustelutoiminnan ohessa järjestettäviin aktiviteetteihin, ryhmän kokoon ja mainostamiseen.

Pilottihankkeen myötä Juttukaverit-toimintakertojen sisällölle, aikataulutukselle ja markkinoinnin toteuttamiseen tehtiin muutoksia. Lisäksi tällä kerralla toimintakertoja ohjasi kaksi vakituista ohjaajaa kun taas pilottihankkeessa toimintakerrat ohjasi opiskelija. Ohjaajien roolilla oli suuri merkitys toiminnasta saatavaan kokemukseen. Osalla kehittämistyön aikana toteutetuilla Juttukaverit-toimintakertoilla toimintaan osallistui keskustelua dominoivia henkilöitä. Osa osallistujista antoi tästä palautetta ja sillä oli mahdollisesti vaikutusta toimintakertojen osallistujamääriin. Tämän lisäksi viimeisten kertojen pienempiin osallistujamääriin vaikuttivat jo aiemminkin mainitut seikat kuten taukoviikko ja ohjaajan poissaolo toiseksi viimeisellä kerralla.

Tätä kehittämistyötä on mahdollista hyödyntää käytännön työssä monin eri tavoin. Malli antaa ohjausta Juttukaverit-toiminnan lisäksi myös muiden ryhmämuotoisten toimintojen perustamiseen. Malli kattaa huomioitavat asiat liittyen järjestelyjen ja markkinoinnin toteuttamiseen sekä korostaa suunnittelun tärkeyttä. Lisäksi Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli painottaa toiminnan jatkuvan arvioinnin tärkeyttä, mikä mahdollistaa toiminnan järjestelmällisen kehittämisen. Kehittämistyötä voidaan hyödyntää myös kehittämistoiminnan tekemisen mallina. Aiheeseen liittyvä jatkotutkimustarve voisi liittyä keskustelutoimintaan yhdistettävien aktiviteettien toimivuuden kartoittamiseen ja sisällön kehittämiseen.

7.3 Ammatillinen kasvu ja eettisyys

Kehittämistyön taustalle kerättyä teoretietoa on muokattu useasti ja niiden tarpeellisuutta sekä antia on mietitty prosessin kaikissa vaiheissa. Teoretietoa on myös lisätty tekstiin myöhemmässä vaiheessa. Jatkuva teoretiedon kartoittaminen ja muokkaaminen on antanut hyvää kokemusta tiedonkäsittelystä ja harjaannuttanut aineiston yhtenäistämisen taitoja. Myös kriittisen työskentelyn taidot ovat prosessin aikana parantuneet ja lähteiden laatuun on kiinnitetty huomiota. Kehittämisprosessissa on tullut vastaan kehittämistoimintaan liittyviä tyypillisiä haasteita, mutta suurin haaste prosessin aikana on ollut työn tarkoitukseen ja tavoitteisiin tulleet muutokset myöhäisessä vaiheessa. Tämän vuoksi kehittämistyön tuotoksen aikataulu on ollut tiivis, mutta tiiviistä aikataulusta on ollut myös hyötyä. Tiiviin aikataulun myötä tuotos sisältää kaiken tarvittavan tiedon mahdollisimman yksinkertaisesti muotoiltuina. Mikäli tuotosta olisi muokat-

tu pitkällä aikavälillä, olisi siihen saatettu lisätä joitain käytön kannalta uusia yksityiskohtia.

Kehittämistyöprosessi on lisännyt aiheeseen liittyvää tietämystä. Paljon uutta tietoa on kertynyt etenkin yksinäisyyteen, ryhmätoimintaan ja markkinointiin liittyen. Tämän myötä myös alan osaaminen on kehittynyt. Tiedonhakutaidoista ja kiinnostuksesta kehittämistoimintaa kohtaan ovat jatkon kannalta hyödyllisiä myös työelämässä. Kehittämistyön aikana vastaan on tullut useita tilanteita, joihin ei ole ollut mahdollista vaikuttaa. Jälkikäteen ajateltuna toimintakertojen sisältöjä olisi voinut olla hyödyllistä kehittää toteutuskertojen välillä. Koska toimintakerrat ajoittuivat aivan kehittämisprosessin alkuvaiheeseen ja palaute kerättiin viimeisen toimintakerran jälkeen, tämä ei ollut mahdollista. Lisäksi kokemusta toimintakertojen kehittämisestä ei ollut prosessin alkuvaiheessa riittävästi. Tämän myötä tilanteiden hyväksymisen ja niihin mukautumisen taidot ovat lisääntyneet sekä muistuttaneet varasuunnitelman tärkeydestä.

Oma osaaminen sosiaalialan kompetenssien näkökulmasta on prosessin aikana kehittynyt. Moniammatillisen yhteistyön ja ammatillisen vuorovaikutuksen taidot ovat lisääntyneet sekä vastuun ottaminen on helpottunut. Prosessin aikana kehittämistyön vaiheista ja toteutuksesta opittiin paljon, mikä mahdollistaa myös samankaltaisten töiden tuottamisen tulevaisuudessa. Työn toteutuksen ohessa on hyödynnetty ammattieettisiä periaatteita. Kehittämistyöryhmässä päätöksenteko toteutettiin tasapuolisesti ja jokainen osallistuja pääsi kertomaan oman mielipiteensä jos halusi. Toisten kuuntelemisen ja suvaitsevaisuuden taitoja on hyödynnetty myös toteutetuilla toimintakerroilla. Esimerkiksi omien mielipiteiden tai mielenkiinnon kohteiden ottaminen esille oli mahdollista. Palautekyselyn hyödyntämisessä noudatettiin salassapitovelvollisuutta.

Toimeksiantajan rooli ei ollut suuri varsinaisen kehittämistyön kannalta. Toimeksiantajan kanssa tehty yhteistyö painottui toteutuskertojen suunnittelun ja toteutuksen yhteyteen. Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismallista olisi voinut olla hyödyllistä saada palautetta myös Lehmusvalkaman ohjaajilta, mikä ei tämän aikataulun puitteissa toteutunut. Yksin kehittämistyön tekeminen on sisältänyt haasteita, sillä työn sisältöön on tehty paljon muutoksia. Toisaalta tämä on opettanut paljon itsenäisestä työskentelystä ja aikatauluttamisesta. Toteutetuilla toimintakerroilla on käytetty tukena asiakastyön ja sosionomin ammatillista osaamista esimerkiksi liittyen ryhmissä työskentelyyn. Kehittämisprosessin vaiheet on kuvattu työssä avoimesti, mikä tukee työn luotettavuutta ja sen hyödyntämistä myös jatkossa.

LÄHTEET

- Achté, K. & Tuulio-Henriksson, A. 1984. Ikääntyneiden ihmisten yksinäisyydestä. Yksinäisyys & Vanhuuden psykososiaalinen tilanne ja sen muutokset & Menetykset ja yksinäisyys iäkkäiden ihmisten ongelmana. Teoksessa Achté, K. & Kuusi, K. Yksinäisyys. Helsinki: Otava 9, 81, 85–86.
- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Espoo: Human Interest.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.
- Eräsaari, L. 2007. Suuri kertomus palveluiden tarpeen kasvusta. Väestön vanheneminen. Teoksessa Eräsaari, L. (toim.); Niittymäki, A. & Myllykoski, P. Vanhusten arjen tukena. Tampere: Nääsville ry 13.
- Gabay, J. J. 2008. Marketing. London: Hodder Education.
- Haarni, I. 2010. Kolmas elämä: Aktiiviset eläkeläiset kaupungissa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Heikkilä, A.; Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Heiskanen, T. 2011. 150 puhelinnumeroa, mutta ei ketään, kenelle soittaa. Teoksessa Heiskanen, T. & Saaristo, L. (toim.) Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus 78–79.
- Helsingin Sanomat 23.4.2007. Repo, P. Kotimaa. Ryhmätoiminta tuo vanhuksille pidempää ikää ja terveyttä. Viitattu 29.10.2017 <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000004477819.html>.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirvonen, R. 1999. Vanhuksen arki kotona. Teoksessa Laitinen-Junkkari, P. (toim.); Isola, A.; Rissanen, S. & Hirvonen, R. Moninainen vanhusten hoitotyö. Porvoo: WSOY 37.
- Holma, T. 2003. Laatua vanhustyön arkeen. Suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Ijäs, K. 2006. Ikääntyvät ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Jansson, A. 2012. Psykososiaalinen ryhmätoiminta ikäihmisten yksinäisyyden lievittäjänä. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Junttila, N. 2015. Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyys. Helsinki: Tammi.
- Justesen, L. & Mik-Meyer, N. 2011. Kvalitativa metoder: Från vetenskapsteori till praktik. Översättning: Andersson, S. Lund: Studentlitteratur.
- Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.
- Korkiakangas, P. 2002. Muistelusta voimavaroja vanhuuteen. Muistelun omaelämäkerrallisuus. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi 183.

Koskinen, S.; Aalto, L.; Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu 28.12.2012. Viim. muutos 21.12.2016. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P5>.

Liikanen, H-L. 2007. Gerontologisen sosiaalityön menetelmiä. Teoksessa Seppänen, M.; Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-Kustannus 78.

LinkedIn Corporation 2017. Markkinointisuunnitelma. Viitattu 24.5.2017 <https://www.slideshare.net/terostrand/markkinointisuunnitelma>.

Lönnqvist, J.; Aalberg, V.; Achte, K. & Apo, M. 1973. Vanhuus ja siihen liittyvät psyykkiset häiriötilat. Vanhusten itsemurhat ja niiden ehkäisy. Teoksessa Achte, K.; Ollikainen, L.; Rantanen, I. & Sihvo, J. 1973. Itsemurhat ja niiden ehkäisy. Porvoo: WSOY 83.

Marjovu, A. 2005. Ryhmäanalyysi teoreettisena viitekehyksenä. Mikä ryhmässä auttaa ja parantaa? Teoksessa Marjovu, A.; Pitkälä, K. & Routasalo, P. (toim.) Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 8. Ikääntyneiden yksinäisyys: Senioripysäkin ryhmäterapia psykososiaalisena kuntoutuksena. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto 20, 22.

Marsh, P.; Gilmour, R.; Campbell, A.; McCready, S.; Lahti, P. & Salminen, R. (suom.) 1990. Elämisen taito 1 – Ihmisten välinen vuorovaikutus, miten ihmissuhteet toimivat, lapsuus. Porvoo: WSOY.

Mielenterveyden keskusliitto 2016. Viitattu 23.1.2017 <http://mtkl.fi/> > Tietoa mielenterveydestä > Aikuisille > Yksinäisyys.

Nevalainen, V. 2009. Yksinäisyys. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Oikkonen, S. 1992. Markkinointisuunnitelma - Näin laadit ja toteutat vaihe vaiheelta tulokseksi markkinointisuunnitelman. Espoo: Weilin + Göös.

Pikkarainen, A. 2007. Vapaa-aika ja harrastukset. Eläkeläisten harrastukset. & Ympäristö. Kodin merkitykset ja koettu asuminen. Teoksessa Lyyra, T-M.; Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita 56–57, 104.

Punnonen, R. 2012. Vuosia elämään – Hyvinvointiin ja elinikään vaikuttavia tekijöitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rope, T. & Vahvaselkä, I. 1992. Nykyaikainen markkinointi. Weilin+Göös. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Routasalo, P. 2016. Yksinäisyys ja eristäytyminen. Ikääntyneiden yksinäisyyden seuraukset. Teoksessa Tilvis, R.; Pitkälä, K.; Strandberg, T.; Sulkava, R. & Viitanen, M. (toim.) Geriatria. Helsinki: Duodecim 421.

Routsalo, P. & Pitkälä, K. 2005. Ikääntyvän henkilön yksinäisyys - haaste hoitotyölle. Yksinäisyyden kokemukseen yhteydessä olevat tekijät. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. Laatu vanhustyöhön. Tampere: Tammi 23–25.

Salonen, K. 2007. Haastava sosiaalinen vanhustyössä – avopalvelutyöntekijöiden näkemyksiä kotona asuvien vanhusten sosiaalisesta olomuotoisuudesta. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön - Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K. 2015. Vapaa-ajan aktiviteettien tuottamat hyvinvointikokemukset kolmasikäisten keskuudessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sanomalehtien liitto 2016. Suomalaisista 90 prosenttia lukee sanomalehtiä painettuna tai digitaalisesti. Viitattu 29.6.2017 <https://www.sanomalehdet.fi/ajankohtaista/uutiset/suomalaisista-90-prosenttia-lukee-sanomalehti%C3%A4-painettuna-tai-digitaalisesti>.

Sanomalehtien liitto 2017. Yhdeksän kymmenestä lukee sanomalehtiä painettuna tai digitaalisesti. Viitattu 29.6.2017 <https://www.sanomalehdet.fi/ajankohtaista/uutiset/yhdeks%C3%A4n-kymmenest%C3%A4-lukee-sanomalehti%C3%A4-painettuna-tai-digitaalisesti>.

Sarvimäki, A. & Heimonen, S. 2010. Ikääntymisen, vanhuuden ja vanhusten palvelujen nykytila. Elämänkulku, ikääntyminen ja vanhuus. Teoksessa Sarvimäki, A.; Heimonen, S. & Mäki-Petäjä-Leinonen, A. Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita Prima 17–18.

Savikko, N. 2008. Loneliness of older people and elements of an intervention for its alleviation. Väitöskirja. Lääketieteellinen tiedekunta. Turku: Turun yliopisto. Viitattu 22.10.2017 <http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/38910/D808.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Siltala, P. 2005. Kuoleminen, luopuminen ja suru vanhuudessa. Teoksessa Marjovuori, A.; Pitkälä, K. & Routasalo, P. (toim.) Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 8. Ikääntyneiden yksinäisyys: Senioripysäkin ryhmäterapia psykososiaalisena kuntoutuksena. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto 32–33.

Suni, A. 2010. Masentuneet vanhukset haavoittuvana ryhmänä. Masennus heikentää toimintakykyä. Teoksessa Sarvimäki, A.; Heimonen, S. & Mäki-Petäjä-Leinonen, A. Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita Prima 95.

Talouselämä 2014. Yhä useamman vanhuksen kohtalo: Yksinäisyys uhkaa mutta kotona pitäisi pärjätä. Viitattu 3.4.2017 <http://www.talouselama.fi/uutiset/yha-useamman-vanhuksen-kohtalo-yksinaisyys-uhkaa-mutta-kotona-pitaisi-parjata-3463547>.

Tiikkainen, P. 2006. Vanhuusiän yksinäisyys. Seuraututkimus emotionaalista ja sosiaalista yksinäisyyttä määrittävistä tekijöistä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Tiikkainen, P. 2007. Yksinäisyys ja yhteisyys. Yksinäisyyttä määrittävät tekijät. Teoksessa Lyyra, T-M; Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (toim.) 2007. Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita 146, 150.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta - Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Tudor-Sandahl, P. 2006. Kolmas ikä. Suom. Räsänen, O. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Tulos 2017. Markkinointisuunnitelma. Viitattu 7.4.2017 <http://www.tulos.fi/markkinointisuunnitelma/>.

Tuominen, E. 1994. Elämänmuutos ja muutoksen hallinta. Tutkimus leskeksi jäämisen taloudellisista, terveydellisistä ja sosiaalisista vaikutuksista sekä leskeyteen sopeutumisesta. Tutkimuksia 1994:1. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Turun kaupunki 2017a. Hyvinvointikeskukset. Viitattu 3.4.2017 <http://www.turku.fi/> > Sosiaali- ja terveyspalvelut > Sosiaalipalvelut > Asumispalvelut > Hyvinvointikeskukset.

Turun kaupunki 2017b. Vanhus- ja vammaispalvelut. Viitattu 14.10.2017 <https://www.turku.fi/> > Organisaatio > Toimialat > Hyvinvointitoimiala > Vanhus- ja vammaispalvelut.

Turun kaupunki 2017c. Ikäihmisten palvelut. Viitattu 14.10.2017 <https://www.turku.fi/> > Sosiaali- ja terveyspalvelut > Ikäihmisten palvelut.

Markkinointisuunnitelman sisältö

Projektin **yhdistyksenä** toimii Turussa sijaitseva Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus, joka palvelee vanhuksia. Lehmusvalkama tarjoaa yli 65-vuotiaille turkulaisille matalan kynnyksen palveluita, jotka ovat ennalta ehkäiseviä ja kotona asumista tukevia. Kehittämistyön **palveluna** toimiva Juttukaverit-toiminta palvelee yksinäisiä vanhuksia, jotka kaipaavat uusia sosiaalisia suhteita ja juttukavereita elämäänsä. Juttukaverit-toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, johon voi osallistua kuka tahansa yli 65-vuotias turkulainen. Palvelun on tarkoitus hyödyttää asiakasta mahdollisimman monella tavalla.

Kehittämistyön aihe saatiin valmiina, joten **markkinointitiedonlähteet** on selvitetty valmiiksi. Lehmusvalkaman toiminta tulee olla monimuotoista ja nopeasti vaihtuvaa, joten Lehmusvalkaman pitää jatkuvasti kehittää palvelujaan sekä keksiä erilaisia toimintoja. Ikäihmisten yksinäisyys on kuitenkin tällä hetkellä ajankohtainen ilmiö yhteiskunnassamme, joka perustelee Juttukaverit-toiminnan tarpeen. **Kilpailijoiden** merkitys ei ole keskeisessä osassa kehittämistyötä, koska toiminnan tarkoituksena ei ole kilpaila muiden samankaltaisten palveluiden kanssa. Tarkoituksena ei ole saada kymmeniä osallistujia, vaan alle 10 osallistujaa on toiminnan toteutuksen kannalta riittävä määrä. Turussa on olemassa samantapaisia palveluja, mutta yli 65-vuotiaat yksinäiset ikäihmiset ovat **kohderyhmänä** niin suuri, että kilpailijoiden määrällä ei ole väliä.

Markkinointisuunnitelman avulla ja mainonnan keinoin on tarkoitus tavoittaa yksinäisiä turkulaisia ikäihmisiä sekä antaa mahdollisimman monelle tilaisuus osallistua Juttukaverit-toimintaan. **Tavoitteena** on saada toiminta näkyväksi mainostamalla ja paikalle osallistujia. Juttukaverit-toiminnan jälkeen tavoitteena on kehittää sitä parempaan suuntaan niin, että siitä tulisi ikääntyneille mielekkäämpää. Kehittämistyön mukaan **liitettäviin palveluihin** kuuluvat tässä tapauksessa toiminnasta uutisointi sekä mainosten levittäminen Turun alueella. Juttukaverit-toimintaa mainostetaan Turun Sanomissa (uutinen, menovinkit, nettilehti), Aamuset-nettilehdessä sekä 300 mainosta jaetaan Uttamon, Vasaramäen, Luolavuoren, Petreliuksen ja Vähä-Heikkilän alueelle.

Kehittämistyön toteutumista voidaan seurata **mittareita** apuna käyttäen. Tässä yhteydessä toimintaa mitataan mittareilla, joita ovat muun muassa osallistujamäärän kehitys, keskusteluaktiivisuus sekä osallistujatytyväisyys. Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus rahoittaa Juttukaverit-toiminnan järjestämisen, mutta Lehmusvalkama ei saanut toiminnan järjestämiseen erillistä rahoitusta. Juttukaverit-toiminta sisältyy Lehmusvalkaman normaaliin toimintabudjettiin, joten henkilöstö**resurssit** ovat myös pysyneet samana.

Juttukaverit-toiminnan mainos



JUTTUKAVERIT- TOIMINTA +65- VUOTIAILLE

*Kaipaатko
juttuseuraa tai
uusia kontakteja
elämäsi?*

Poikkeajuttulemaan Lehmusvalkamaan
maanantaisin 6.3.–24.4.2017 klo 13.30–15.00
välisenä aikana. Aulassa ollaan vastassa!

Voit tulla mukaan koska tahansa, eikä
ryhmään tarvitse sitoutua. Lehmusvalkamassa
on myös mahdollisuus käydä syömässä
klo 11–13 välillä.

Osoite on **Karviaiskatu 7**, Turku,
puh. 02 262 5020. Lehmusvalkamaan
pääsee busseilla **9, 12 ja P1**.

Nähdään maanantaina!

TURKU 



Turun Sanomien uutinen ja ilmoitukset menovinkeissä

**Lehmus-
valkamasta
löytyy
juttukavereita**

TURKU Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus (Karviaiskatu 7) alkaa järjestää Juttukaverit-toimintaa yli 65-vuotiaille. Toimintaa järjestetään maanantaisin 6.3.-24.4. kello 13.30-15.

Yli 65-vuotias voi tulla toimintaan mukaan koska tahansa, eikä ryhmään tarvitse sitoutua. Lehmusvalkamassa on myös mahdollisuus käydä syömässä ennen ryhmien kokoontumista.

Toiminnasta on päävastuussa Lehmusvalkaman ohjaaja. Ryhmissä voi myös vapaasti keskustella muiden osallistujien kanssa.

Juttukaverit-toiminnan lähtökohtana on ajatus siitä, että vanhukset ovat nykyään yhä yksinäisempiä. Moni ikäihminen kaipaa juttukaveria, mutta kohdatuksi tulemisessa ja ihmisten tapaamisessa on haasteita.

Juttukaverit-toiminnalla pyritään tavoittamaan yksinäiset ikäihmiset ja luomaan heille uusia sosiaalisia suhteita ja siten parantamaan heidän hyvinvointiaan. **TS**

Juttukaverit -toiminta +65-vuotiaille. Poikkea juttelemaan Lehmusvalkamaan maanantaisin 6.3.-24.4. klo 13.30-15 välisenä aikana. Voit tulla mukaan koska tahansa, eikä ryhmään tarvitse sitoutua. Aulassa ollaan vastassa. Osoite on Karviaiskatu 7. Puh. 02 262 5020. Lehmusvalkamaan pääsee busseilla 9, 12 ja P1.

Juttukaverit-toiminta +65-vuotiaille. Tule juttelemaan Lehmusvalkamaan. Ehdit mukaan, vaikka et olisi käynyt aiemmin. Bussit 9, 12 ja P1. Karviaiskatu 7, klo 13.30-15.

Lehmusvalkaman Hyvinvointikeskuksen ohjelmaa. Kunnan kikkoja arjen köökkiin -teemaviikko. Klo 10-15 näyttelyitä, esityksiä, ohjausta ja opastusta, klo 12 Kaikki mukaan - digitalisaatioon köökisäkin: kehittämispäällikkö Sanna Kaijanen, klo 13.30 Juttukaverit, klo 14.30 Kompassi: Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke esittäytyy, klo 15 bingo. Lehmusvalkaman Hyvinvointikeskus, Karviaiskatu 7.

Turun Sanomien verkkoilmoitus menovinkeissä ja Aamuset-nettilehden uutinen

★

Muut menot

Juttukaverit -toiminta +65-vuotiaille

👍 0

Poikkeaa juttelemaan Lehmusvalkamaan maanantaisin 6.3.-24.4.2017 klo 13.30-15.00 välisenä aikana. Voit tulla mukaan koska tahansa, eikä ryhmään tarvitse sitoutua. Aulassa ollaan vastassa. Osoite on Karviaiskatu 7. Puh. 02 262 5020. Lehmusvalkamaan pääsee busseilla 9, 12 ja P1. Nähdään maanantaina!

Ajankohdat

vko. 10 ma 6.3. - ma 24.4.2017

🕒 13.30 - 15

Tapahtumapaikka

Lehmusvalkama

Karviaiskatu 7, 20720 Turku

Yhteystiedot

Puh. 02 262 5020

Lehmusvalkamassa juttukavereita yli 65-vuotiaille

ELÄMÄ&TYYLII | 01.03.2017 16:56

Lehmusvalkama alkaa järjestää Juttukaverit-toimintaa yli 65-vuotiaille Turussa asuville maanantaisin 6.3.-24.4. kello 13.30-15.

Yli 65-vuotias voi tulla mukaan koska tahansa, eikä ryhmään tarvitse sitoutua. Lehmusvalkamassa on myös mahdollisuus käydä syömässä ennen toimintaa kello 11-13.

Toiminnassa voi vapaasti keskustella muiden osallistujien kanssa. Osoitteena on Karviaiskatu 7. Toiminnasta on päävastuussa Lehmusvalkaman ohjaaja.

Juttukaverit-toiminnan järjestämisen lähtökohtana on ajatus siitä, että vanhuksset ovat yhä enemmän yksinäisiä. Toiminnan tavoitteena on luoda yksinäisille vanhuksille juttuseuraa ja uusia kontakteja elämään ja näin samalla myös parantaa heidän hyvinvointiaan.

Aamuset-kaupunkimedia (AKM)

Palautekysely

1. Mistä olet pitänyt toiminnassa ja mistä et?

2. Mitä haluaisit Juttukaverit-toiminnassa tehdä? (Muutoksia/toiveita)

3. Minkä kokoinen ryhmä olisi sinusta mieluisin?

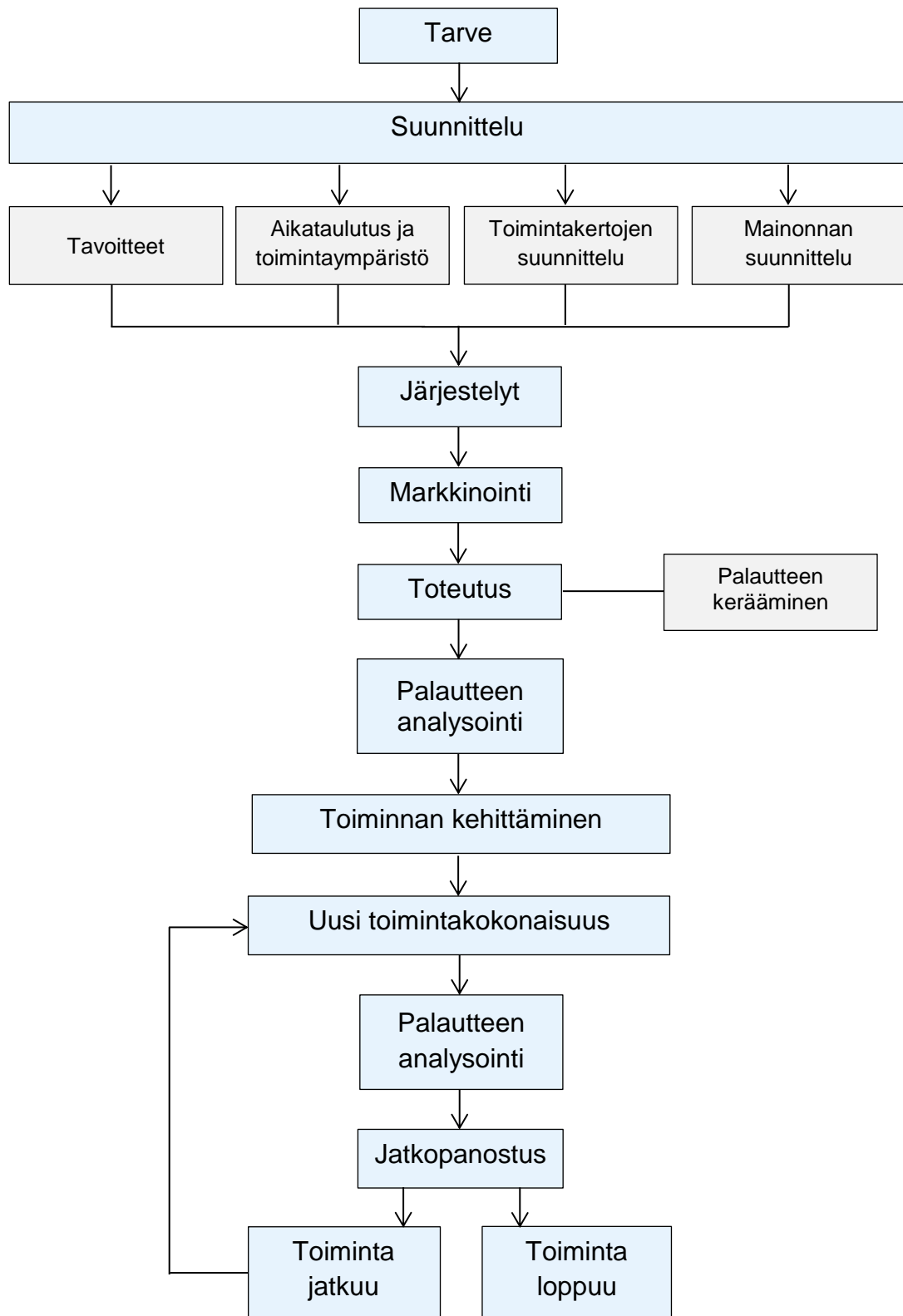
4. Miten ja mistä iäkkäämmän ihmisen tavoittaa mielestäsi parhaiten?
(Esim. Sanomalehti, mainos, joku muu...)

5. Mistä kuulit tai luit tästä toiminnasta?

6. Jos Juttukaverit-toiminta jatkuisi, osallistuisitko uudestaan? Miksi?

7. Onko toiminnasta muita ajatuksia/ muuta sanottavaa?

Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli



Juttukaverit-toiminnan perustamis- ja kehittämismalli koostuu kymmenestä osavaiheesta, joiden toteuttamisen jälkeen mallin käyttäjän tulee miettiä kuinka toimintaa jatketaan. Juttukaverit -toiminnan tarkoituksena on tarjota yksinäisille ikäihmisille juttuseuraa ja uusia sosiaalisia kontakteja.

1. Tarve

Ennen mallin käyttöönottoa Juttukaverit-toiminnalle on havaittu jokin tarve. Tarve toiminnalle voi esimerkiksi syntyä, kun halutaan tukea ja ylläpitää yksinäisten ikäihmisten kotona asumista.

2. Suunnittelu

Juttukaverit-toiminnan suunnitteluvaihe sisältää useamman osa-alueen. Suunnittelun tärkein osa-alue sisältää tavoitteiden asettamisen. Tavoitteiden tulee olla realistisia, konkreettisia ja mitattavissa olevia. Näitä voivat olla esimerkiksi osallistujamäärä ja osallistujatytyväisyys. Tavoitteiden laatimisen jälkeen toiminnalle suunnitellaan aikataulut ja toimintaympäristö. Aikataulut sisältävät koontumiskertojen määrän ja niiden ajankohdat (päivämäärät, kellonajat, kestot). Toimintakerran ajankohta ei tule olla liian aikaisin aamulla tai myöhään illalla. Ajallisesti toiminta ei voi kestää kahta tuntia kauempaa, jotta osallistujien mielenkiinto ja jaksaminen pysyvät hyvinä koko toiminnan ajan. Toimintaympäristön suunnittelu käsittää paikan valinnan ja ohjaajien/työntekijöiden valinnat. Ohjaajan läsnäolo on tärkeä toiminnan kannalta.

Paikan valinnassa on huomioitava sen sijainti (kuljetusyhteydet ja esteettömyys) ja fyysisen toimintaympäristön yksityiskohdat kuten valaistus, istuimet, lämpötila ja ympäristön äänet. Valaistuksen tulee olla riittävä, mutta se ei saa olla liian kirkas. Istuimien tulee olla mukavat ja esteettömät. Ympäristön ei tule olla liian kylmä, kuuma tai äänekäs, eikä tilassa saa kaikua. Lisäksi tulee pohtia mahdollisten aktiviteettien järjestämistä keskustelun lomassa, joita voivat olla muun muassa ryhmäyttämisharjoitukset, kortit tai kuvat keskustelun tukena. Toimintakerroille voisi suunnitella toisiaan tukevan järjestyksen, joiden aihe motivoisi kävijöitä saapumaan useampia kertoja. Tässä kohtaa tulee suunnitella myös keinot palautteen keräämiseen. Mahdollisuuksien mukaan palautetta voi-

daan kerätä haastattelemalla ja/tai kyselylomakkeen avulla. Näiden vaiheiden jälkeen tulee laatia suunnitelma toiminnan mainonnasta. Suunnitelman tulee sisältää toiminnan kohderyhmä sekä missä, miten ja milloin toimintaa mainostetaan.

3. Järjestelyt

Suunnitteluvaiheen jälkeen tulee hoitaa tarvittavat käytännön järjestelyt. Näihin sisältyvät tilan hankkiminen ja sen varaaminen oikeiksi ajankohdiksi, ohjaajien järjestäminen ja tarpeellisten hankintojen tekeminen. Tarpeellisia hankintoja voivat olla muun muassa erilaiset aktiviteettien tarvikkeet ja mahdolliset tarjottavat kuten kahvitarjoilu.

4. Markkinointi

Mallin markkinointivaihe sisältää toiminnan mainostamisen. Markkinointi toteutetaan suunnitteluvaiheen mukaisesti. Markkinointivaiheeseen voivat kuulua mainosten painatus, niiden jakelu ja eri kanavilla tiedottaminen (esimerkiksi sanomalehdet). Mainosten määrä ja jakelualue tulee miettiä yhdessä työryhmän kanssa. Mainoksen on tärkeä olla informatiivinen, selkeä ja houkutteleva.

5. Toteutus

Juttukaverit-toiminnan toteutusvaihe sisältää varsinaisten toimintakertojen toteuttamisen suunnitelman mukaisesti. Toteutuskerroilla palautetta kerätään toimintaan osallistujilta.

6. Palautteen analysointi

Toteutuskerroilla kerätty palaute tulee analysoida. Analysoinnissa tärkeää on kerätä hyvinä ja huonoina koetut toiminnan yksityiskohdat sekä kehittämissuhteet. Nämä asiat on tärkeä kirjata ylös ja käydä yhdessä läpi koko työryhmän kanssa. Lisäksi tulee arvioida palautteen keräämisen toimivuutta. Palautetta tulee kerätä ikäihmisten lisäksi myös toimintaan osallistuneilta ohjaajilta/työntekijöiltä.

7. Toiminnan kehittäminen

Analysoidun palautteen pohjalta toimintaan tehdään tarpeen vaatiessa muutoksia. Muutokset voivat liittyä esimerkiksi toimintaympäristöön, toiminnan sisältöön, markkinointiin ja/tai palautteen keräämiseen (esimerkiksi kyselylomakkeen muutokset). Toimintaympäristöä voidaan vaihtaa tai siihen voidaan tehdä muutoksia. Keskusteluhetkiin taas on mahdollista lisätä tai muokata aktiviteetteja tai vähentää niitä.

8. Uusi toimintakokonaisuus

Tämä osavaihe sisältää uuden toimintakokonaisuuden markkinoinnin, käytännön järjestelyt ja varsinaisen toiminnan toteuttamisen sisältäen palautteen keräämisen.

9. Palautteen analysointi

Katso kohta 6.

10. Jatkopanostus

Uuden toimintakerran palautteen analysoinnin jälkeen työryhmän kanssa mietitään onko toiminta ollut hyödyllistä ja onko suunnitteluvaiheessa laaditut tavoitteet saavutettu. Tämän jälkeen päätetään jatkotoimenpiteistä.

Mikäli toiminta koetaan hyödylliseksi, sitä voidaan jatkaa sellaisenaan. Jos toiminnassa havaitaan vielä kehityskohteita, tulee kaaviossa siirtyä takaisin toiminnan kehittäminen -vaiheeseen. Mikäli toiminta ei palvele toteuttajaa, osallistujia tai ajankohta on väärä, toiminta lopetetaan. Toiminnan uudelleen aloittamista voidaan miettiä olosuhteiden muuttuessa tai siirtämällä se toisena ajankohtana toteutettavaksi.