



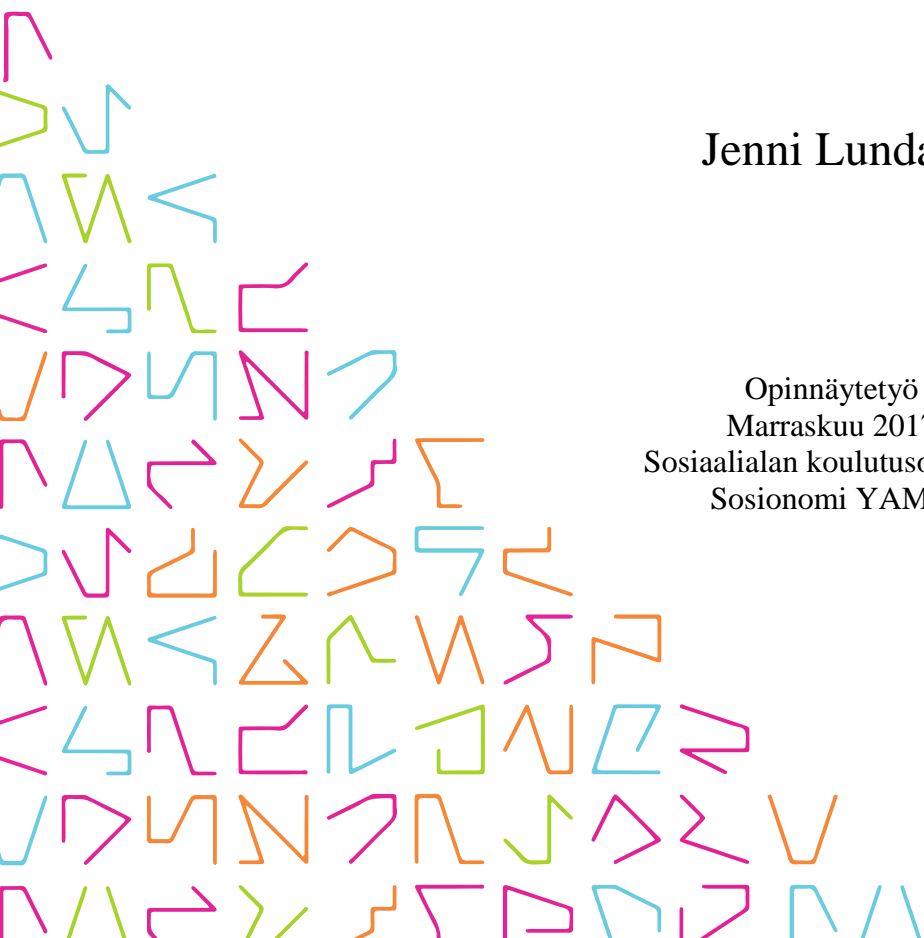
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU



Lähtötori toimintakyvyn ja hyvän arjen tukijana

Jenni Lundan

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi YAMK



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi YAMK

LUNDAN JENNI:

Lähtötori toimintakyvyn ja hyvän arjen tukijana

Opinnäytetyö 57 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Marraskuu 2017

Tämä opinnäytetyö liittyy Pirkanmaalla toteutettavaan Ikäneuvo- hankkeeseen, jonka tavoitteena on kehittää Pirkanmaalle yhteinen ikääntyneiden neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli. Hankkeen yhtenä konkreettisenä keinona on luoda kaikkiin hankkeessa mukana oleviin pirkanmaalaisiin kuntiin matalan kynnyksen palvelupisteet, joita kutsutaan Lähtöreiksi.

Tutkimus toteutettiin hankkimalla aineistoa teemahaastattelujen ja Tampereella Kuuselakeskuksessa sijaitsevalle Lähtötorille tehdyn vierailun avulla. Teemahaastatteluissa haastateltavina olivat Valkeakosken kaupungin vanhusneuvoston jäsenet sekä osallistujia kahdesta ikäihmisten kohtaamispaikasta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Lähtötorin mahdollisuuksia vahvistaa ikääntyvän väestön toimintakykyä ja hyvän arjen toteutumista.. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa Lähtötoritoiminnasta siten, että se vastaisi ikääntyvän väestön tarpeita heitä itseään kuunnellen.

Tutkimus tuo esiin ikäihmisten toiveen elää itsenäistä ja toimintakykyistä elämää omisissa kodeissaan. Ikäihmisten nimeämät hyvän arjen edellytykset liittyvät perusasioihin, joita ovat terveys, esteetön ympäristö, mielekäs sisältö, toimeentulo ja turvallisuus.

Lähtötori nähdään ennen kaikkea paikkana, jossa tapaa muita ihmisiä. Lähtötori nähdään myös tarkoituksenmukaisena paikkana saada ohjausta ja neuvontaa eri palveluista sekä paikkana, jossa järjestetään mielekästä tekemistä ikäihmisille.

Lähtötorin suurimpana haasteena nähdään etsivän vanhustyön toteutuminen siten, että Lähtötorille löytäisivät myös ne syrjäytymisvaarassa olevat ikäihmiset, jotka olisivat neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa ja hyötyisivät arkea aktivoivasta toiminnasta.

Asiasanat: Lähtötori, toimintakyky, hyvä arki

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

LUNDAN JENNI
Lähitori Promoting Functional Ability and Everyday Life

Master's thesis 57 pages, appendices 1 page
November 2017

This study was part of a regional project called Ikäneuvo. The purpose was to examine the possibilities of Lähitori to strengthen the mental, physical and social ability to function and good everyday life of elderly. The aim was to produce information about Lähitori concept. Using this information the needs of the elderly in everyday life can be taken into consideration when intending to strengthen their ability to function.

The study was qualitative in nature, and based on group interviews and visit to Kuuselakeskus elderly service centre in Tampere. One of the interview groups was the Elderly Council of Valkeakoski and the other interviews were made in two existing elderly meeting places. The material was analysed by means of qualitative content analysis.

According to this study elderly people want to live independent and powerful lives in their own homes. The elderly pointed out some very basic elements that are required for good everyday life. These were health, environment, meaningful activities, good relationships, decent livelihood and safety.

Lähitori was considered most of all as a place where to meet other people. It was also considered as a meaningful place to get guidance and information about services, and organize significant activities for elderly.

The biggest challenge of Lähitori was how to do outreaching elderly work so that even people in the risk of social exclusion would find their ways to Lähitori. These people need information, guidance and activity for their lives.

Key words: Lähitori, ability to function, elderly

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	7
3	IKÄNEUVO-HANKE TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ.....	8
3.1	Ikäneuvo- hanketta ohjaava vanhuspolitiikka.....	8
3.2	Ikäneuvo- hankkeen taustaa.....	9
3.3	Ikäneuvo- hankkeen kokeilut.....	10
3.3.1	Maakunnan yhteinen puhelinneuvonta	11
3.3.2	Asiakasohjaus.....	11
3.3.3	Lähtöreitit.....	12
3.3.4	Kokeilujen toteutus	15
4	TOIMINTAKYKY.....	17
4.1	Fyysinen toimintakyky	18
4.2	Psyykinen toimintakyky	19
4.3	Sosiaalinen toimintakyky.....	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
5.1	Aineiston hankinta	21
5.2	Aineiston analysointi	23
5.3	Eettisyys ja luotettavuus	25
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	27
6.1	Hyvän arjen edellytykset	27
6.2	Omatoimista selviytymistä edistävä toiminta.....	34
6.3	Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta.....	39
6.4	Palvelujen oikea-aikaisuus.....	42
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	47
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET	58
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	58

1 JOHDANTO

Suomen väestö tulee vanhenemaan vauhdilla. Ennusteen mukaan 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien suhteellisen määrän kasvaa 18,1 prosentista 28,2 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Myös yli 80-vuotiaiden määrän ennustetaan kasvavan 4,9 prosentista 11,4 prosenttiin. Tämä tarkoittaa sitä, että väestöllinen vanhushuoltosuhte, eli yli 65-vuotiaiden määrä 15–64 vuotiaisiin verrattuna, tulee kasvamaan 27,7 prosentista 49,8 prosenttiin. (Schleutker 2004)

Väestön rakennemuutos johtuu kehittyneille maille tyypillisestä vuosikymmeniä jatkuneesta uusiutumistason alittavasta syntyvyydestä. Vanhusväestön suhteellisen määrän kasvaminen on väistämätöntä, koska syntyvät ikäluokat ovat pienempiä kuin vanhemmat ikäluokat ja koska vanhemmat ikäluokat elävät yhä vanhemmiksi. Ikärakenteen muutokseen vaikuttavat osaltaan myös sodanjälkeiset suuret ikäluokat, jotka lisäävät vanhusväestön määrää huomattavasti. Tämä vaikutus on kuitenkin väliaikainen, ja ikääntyminen jatkuu myös suurten ikäluokkien kuoltua. (Schleutker 2004)

Väestön ikääntymisen myötä tarve ylläpitää ja vahvistaa kansalaisten terveyttä ja toimintakykyä korostuu. Terveiden ja toimintakyvyn ylläpito ovat merkittäviä tekijöitä kansalaisten jokapäiväisen hyvinvoinnin kannalta. Ihmisten terveys ja toimintakyky määrittävät miten paljon he tarvitsevat sosiaali- ja terveystalvueluita. Ikääntyessään ihmisten hoivan ja hoidon tarve kasvaa, mutta eliniän pidentyminen lisää myös terveitä ja toimintakykyisiä elinvuosia. Eläkeläiset ovat tänä päivänä selkeästi hyväkuntoisempia elinvoimaisempia, aktiivisempia ja elävät itsenäisesti aiempaa iäkkäämmiksi. Myönteinen terveyskehitys on haaste myös tulevaisuudessa. (Parjanne 2006, 78–79)

Oma kiinnostukseni ikäihmisten palveluiden kehittämiseen linkittyy työhöni Valkeakosken kaupungin vanhuspalveluissa kotihoidon palveluvastaavana. Olen työssäni nähnyt ennaltaehkäisevän vanhustyön merkityksen kotona selviytymisen ja mielekkään ikääntymisen edellytyksenä. Kasvava vanhusväestö haastaa kehittämään työtapoja ja menetelmiä, joiden avulla ikäihmiset selviytyvät itsenäisesti mahdollisimman keveiden palvelujen turvin omilla kodeissaan. Palveluiden tulee olla helposti tavoitettavia ja oikea-aikaisia. Työssäni saama asiakaspalaute osoittaa, että ikäihmisille suunnattuja palveluja ei tunneta, eikä niitä osata hakea oikea-aikaisesti. Nämä ovat hyviä osoituksia

ohjauksen ja neuvonnan sekä ennaltaehkäisevän työn tarpeellisuudesta ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Olen työni kautta saanut tutustua Pirkanmaan laajuiseen Sosiaali- ja terveysministeriön *Ikäneuvo- kotona asumiseen arvoa neuvonnalla ja asiakasohjauksella*- hankkeeseen, jonka tavoitteena on kohdentaa iäkkäille yhdenvertaiset palvelut ja rakentaa ikäystävällistä yhteiskuntaa. Ikäneuvo- hankkeen yhtenä konkreettisenä keinona on luoda kaikkiin hankkeessa mukana oleviin pirkanmaalaisiin kuntiin matalan kynnyksen palvelupisteet eli Lähitorit. Lähitorit toimivat hyvinvointia edistävinä kontaktipisteinä tarjoten ikäihmisille mielekästä toimintaa, sekä tietoa alueen monimuotoisesta palveluvalikoimasta. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Lähitori- konseptia luodaan maakunnallisesti Ikäneuvo- hankkeessa, mutta Lähitorien toiminnassa tulee näkymään myös paikallisuus. Tästä syntyi ajatus tämän opinnäytetyön tekemiselle. Tavoitteena on selvittää ikäihmisten käsityksiä niistä hyvän arjen edellytyksistä, joiden avulla omatoiminen eläminen omassa kodissa toteutuu. Tarkoituksena on tuoda esiin ikäihmisten ajatuksia Lähitorin käytännön toteutuksesta siten, että se huomioi ikäihmisten omat tarpeet sekä Lähitoreilla tapahtuvan toiminnan suunnittelussa että Lähitorilla tapahtuvan ohjauksen ja neuvonnan toteuttamisessa.

2 TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Lähitorin mahdollisuuksia vahvistaa ikääntyvän väestön toimintakykyä ja hyvän arjen toteutumista. Tarkoituksena on tuoda esiin ikäihmisten ajatuksia Lähitorin käytännön toteutuksesta siten, että se huomioi ikäihmisten omat tarpeet Lähitoreilla tapahtuvan toiminnan suunnittelussa ja Lähitorilla tapahtuvan ohjauksen ja neuvonnan toteuttamisessa.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaisista asioista koostuu hyvä arki?
2. Millaisella toiminnalla edistetään omatoimista selviytymistä?
3. Millaista on hyvä asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta?
4. Miten mahdollistetaan palvelujen oikea-aikaisuus?

3 IKÄNEUVO-HANKE TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

3.1 Ikäneuvo- hanketta ohjaava vanhuspolitiikka

Elinajan piteneminen on yksi yhteiskunnan kehityksen tärkeimmistä saavutuksista ja merkki väestön hyvinvoinnin kasvusta. Ihmisten ja yhteisöjen vastuulla on toimia niin, että pitenevä elämä muodostuu kaikissa vaiheissaan turvatuksi ja laadultaan hyväksi. Tieteellinen tieto vanhenemisesta ja vanhuudesta on viime vuosina lisääntynyt vaikuttaen arvoihin ja asenteisiin. Aikaisemmin vanhuus nähtiin lähinnä sosiaalisena ongelmana, johon tuli etsiä yhteiskunnallisia ratkaisuja. Uuden tutkimustiedon mukaan vanhuutta on alettu pitää luonnollisena ja ainutkertaisena elämänvaiheena. (Kan & Pohjola 2012, 12)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli niin sanottu vanhuspalvelulaki tuli voimaan vuonna 2013. Lain keskeisenä tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Lisäksi lain tarkoituksena on parantaa iäkkään ihmisen mahdollisuuksia osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen. Lain tarkoituksena on myös parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää. Laki pyrkii varmistamaan myös iäkkään henkilön mahdollisuudet vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan, sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2013)

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut yhdessä Kuntaliiton kanssa neljä laatusuosituksia hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Nämä on annettu vuosina 2001, 2008, 2013 ja 2017. Laatusuositukset on tarkoitettu ensisijaisesti kuntien ja tulevien maakuntien päättäjille ja johdolle tukemaan palvelujen arviointia ja uudistamista. Laatusuositusten tavoitteena on tukea vanhuspalvelulain toimeenpanoa kunnissa ja maakunnissa. Uusimmassa laatusuosituksessa kannustetaan taloudellisesti ja sosiaalisesti kestäväen palvelujärjestelmän kehittämiseen sekä toimintakykyisen ikääntymisen

turvaamiseen. Ikäystävällinen palvelujen rakenne yhdistää asumisen ja palvelut uudella tavalla. Laatusuositus korostaa iäkkään väestön kotona asumisen mahdollisuuksia ennakoinnin avulla. Tämä edellyttää investointeja terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen edistämiseen. Uusin laatusuositus nostaa uudella tavalla esiin asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallina, jonka avulla iäkkäät ja omaiset saavat neuvontaa ja tukea omaehtoiseen ratkaisuun, sekä tukien ja palvelujen hakemiseen. (Ikäihmisten palvelujen Laatusuositus 2017)

Ikäihmisille suunnattujen palvelujen tuottamisen painopiste on edelleen kuntien sosiaali- ja terveystoimilla. Viime aikoina on kiinnitetty huomiota myös kunnan muiden hallintokuntien merkitykseen ikäihmisten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämässä. Kunnan palveluiden lisäksi ikäihmisille suunnattujen hyvinvointi- ja terveyspalveluiden tuottamiseen osallistuvat yksityiset palveluntuottajat, seurakunnat, vapaaehtoistoimijat ja lukuisat yhdistykset ja yhteisöt.

3.2 Ikäneuvo- hankkeen taustaa

Iäkkäiden palvelujärjestelmää on pidetty pirstaleisena ja sitä on pyritty vuosien saatossa uudistamaan monin toimenpitein. Tässä on osittain epäonnistuttu, koska hyvät käytännöt ovat levinneet hitaasti ja alueelliset erot ovat pysyneet suurina. Iäkkäiden tarpeisiin ei ole kyetty vastaamaan yhdenvertaisesti ja nykyistä palvelurakennetta pidetään kustannuksiltaan kalliina. Tästä syystä iäkkäiden palveluiden rakenteiden ja sisältöjen uudistaminen koetaan nyt välttämättömäksi. Hallituksella on tällä hetkellä meneillään viisi kärkihanketta, joiden tarkoituksena on tehdä Sote- ja maakuntauudistukseen liittyvää palvelujen muutos- ja kehittämistyötä. Yksi näistä on *Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa* – kärkihanke, jonka avulla valmistellaan ikäihmisille sekä omais- ja perhehoitajille yhdenvertaiset ja koordinoitut palvelut, jotka huomioivat myös kustannusten kasvun. Hankkeen tavoitteena on tuoda ratkaisuja iäkkäiden pirstaleiseen palvelujärjestelmään. Tämä tapahtuu uudistamalla palvelujärjestelmä kansallisten tavoitteiden mukaiseksi. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Kärkihankkeiden sisällä toimii useita maakunnallisia kokeiluhankkeita. Näistä yksi on Pirkanmaalle sijoittuva *Ikäneuvo- kotona asumiseen arvoa neuvonnalla ja asiakasohjauksella*. Ikäneuvo- hankkeen päätavoitteena on ottaa käyttöön Pirkanmaalla asiakasläh-

töinen neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli, jonka avulla asiakkaat saavat tietoa heitä koskevista palveluista, sekä apua arjessa selviytymiseen. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

3.3 Ikäneuvo- hankkeen kokeilut

Ikäneuvo- hankkeen myötä aloitettuja kokeiluja on kolme; maakunnan yhteinen puhelinneuvonta, asiakasohjaus ja Lähitorit. Kokeiluja on valmisteltu Ikäneuvo- työryhmissä vuoden 2017 alusta alkaen ja ne käynnistettiin hankkeessa mukana olevissa kunnissa 1.10.2017. Valmistelujen ensimmäisessä vaiheessa (nykytilan tarkentaminen) tehtiin palvelujen ja asiakasohjauksen nykytilan kartoitukset hankkeen eri kunnissa. Tässä vaiheessa kartoitettiin, millä tavalla eri kunnissa tällä hetkellä on organisoitu ikäihmisten palveluihin liittyvä neuvonta ja ohjaus, sekä millaista matalan kynnyksen toimintaa kunnat tarjoavat ikäihmisille. Vaiheessa kaksi (suunnittelu) aloitettiin neuvonnan- ja asiakasohjauksen toimintamallin suunnittelu ja kokeilujen käyttöönoton valmistelu. Tähän vaiheeseen sisältyi hyvien käytäntöjen kirjaaminen ja yhteisistä toimintatavoista sopiminen neuvonnan, asiakasohjauksen ja Lähitoritoiminnan osalta. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Pohjatyötä on tehty ohjausryhmän alaisuudessa työryhmätapaamisten, kotitehtävien ja Humap- työskentelyn keinoin. Humap on hankkeen käytössä oleva digitaalinen työskentelyalusta, jonne tallentuvat kaikki käytettävissä oleva materiaali, sekä tapaamisten muistiot. Humap- työskentelyalustalla on voinut käydä keskustelua ohjausryhmän kanssa sekä työryhmän jäsenten kesken. Vaiheessa kolme (toteutus) käynnistettiin neuvonnan, asiakasohjauksen ja Lähitorien kokeilut, sekä jatketaan toimintatapojen kehittämistä ja juurruttamista kaikissa Ikäneuvo- hankkeen kunnissa. Vuoden mittaisten kokeilujen jälkeen vaiheessa neljä (arviointi ja raportointi) arvioidaan projektin toteutumista sen kaikilla kolmella osa-alueella. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

3.3.1 Maakunnan yhteinen puhelinneuvonta

Ikäneuvo- hankkeeseen liittyvällä puhelinneuvonnalla tarkoitetaan maakunnallista neuvontaa, johon kaikki ikäihmisten palveluja koskevat puhelut maakunnallisesti ohjataan. Puhelimeen vastaa henkilö, joka antaa neuvontaa ja ohjausta kaikissa ikäihmisten palveluja koskevissa kysymyksissä. Neuvontapalvelu vastaa yleiseen tiedontarpeeseen ikäihmisten arkeen ja hyvinvointiin, sekä kotona selviytymiseen liittyen. Kysymykset voivat koskea esimerkiksi sitä, miten eri ikäihmisille tarkoitettuja etuuksia haetaan, miten kotiin saa hoitajan tai erilaisia apuvälineitä. Maakunnallisen puhelinneuvonnan toiminta perustuu ns. yhden luukun periaatteeseen. Neuvonnan tarkoituksena on antaa yhteyttä ottaneelle ikäihmiselle tai hänen omaiselleen hyvinvointia ja terveyttä edistävää yleisneuvontaa ja palveluohjausta. Tämän avulla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin kevyillä, hyvinvointia ja toimintakykyä tuottavilla toiminnoilla. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

3.3.2 Asiakasohjaus

Palveluohjauksessa on kyse palvelujen löytymisestä ja järjestämisestä tavalla, joka korostaa asiakkaan etua. Samalla pyritään vähentämään palvelujärjestelmän hajanaisuudesta johtuvia haittoja. Tavoitteena on tunnistaa sekä järjestää asiakkaalle yksilöllisesti hänen tarvitsemansa tuki ja palvelut. Palveluohjauksessa korostetaan asiakkaan etua. Palveluohjauksessa on kaksi tasoa, asiakastyön menetelmä (case management) sekä palveluiden yhteensovittaminen organisaation tasolla (service co-ordination). Palveluohjaus sisältää neuvontaa, koordinointia ja asiakkaan asioiden hoitamista, sekä niissä avustamista. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa ovat keskeisessä asemassa. Palveluohjauksessa arvioidaan ja suunnitellaan palvelujen tarve yksilöllisesti voimavarat huomioiden. (Hänninen 2007, 35)

Ikäneuvo- hankkeessa palveluohjauksesta käytetään nimitystä asiakasohjaus. Ohjausta ja neuvontaa antavaa henkilöä kutsutaan asiakasohjaajaksi. Asiakasohjauksella tarkoitetaan ikäihmisten yksilöllistä palvelutarpeen selvittämistä ja tarvittavien palveluiden käynnistämistä ja arviointia. Näillä nimityksillä halutaan korostaa asiakkaan olevan

keskiössä palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa tehtäessä. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Mikäli neuvontapuhelimeen yhteyttä ottaneen ikäihmisen palvelun- ja neuvonnan tarve ei tule tyydytetyksi pelkästään puhelinneuvonnan toimesta, hänet ohjataan asiakasohjauksen piiriin. Asiakasohjauksen avulla hänen on mahdollista saada laajempaa palvelutarpeen arviointia ja suunnittelua henkilökohtaisen asiakasohjaajan toimesta omassa kodissaan. Ikäihmisten kotien lisäksi asiakasohjaajat antavat ohjausta ja neuvontaa sairaaloiden ja terveyskeskusten osastoilla ikäihmisten kotiutusta suunniteltaessa, mikäli katsotaan, että ikäihminen tarvitsee ulkopuolista apua selviytyäkseen omassa kodissaan. Prosessi alkaa kun asiakasohjaaja ja asiakas sopivat kotikäynnistä, jonka aikana tehdään laaja-alainen arvio asiakkaan toimintakyvystä ja avuntarpeesta. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Asiakasohjaaja ja asiakas miettivät yhdessä millaista hyvinvointia ja toimintakykyä tukevaa toimintaa asiakas tavoittelee, ja millaiset palvelut olisivat asiakkaan tarpeiden mukaisia. Asiakasohjaajat antavat ratkaisukeskeisyyden ja voimavaralähtöisyyden periaatteiden mukaisesti ikäihmisten toiveiden ja tarpeiden mukaista tietoa alueen palveluvalikoimasta. Tämän pohjalta ikäihmiset voivat tehdä valintoja itselleen sopivista palveluratkaisuista. Palveluntarvetta ilmetessä asiakasohjaaja auttaa asiakasta palveluiden hankkimisessa. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Palvelujen alettua asiakasohjaaja toimii vastuutyöntekijänä, pitäen häneen sovitusti yhteyttä. Asiakasohjaaja koordinoi ja vastaa asiakkaiden palvelukokonaisuuden hallinnasta tiiviillä yhteistyöllä myös palvelutuottajien kanssa. Tarvittaessa, asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa, asiakasohjaaja arvioi palveluntarvetta uudelleen ja laatii yhdessä asiakkaan kanssa uuden suunnitelman palvelujen järjestämisestä. Asiakasohjaaja huomioi myös palvelutuottajan tekemät asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä kuvaavat kirjaukset. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

3.3.3 Lähitorit

Kolmas Ikäneuvo- hankkeen kokeilu on osallistujakuntiin perustettavat Lähitorit. Lähitorien konsepti on alun perin kehitetty osana Sitran Aktiivinen kansalainen – kaiken

ikäisenä – hanketta, jossa luotiin toimintatapoja ikäihmisten osallisuuden lisäämiseksi ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa parantamiseksi. Tähän liittyvässä tulevaisuuden palvelumallityössä Lähitorit nähtiin kaikenikäisten kohtauspaikkoina ja matalan kynnyksen neuvontapisteinä. (Palvelutori, Sitran selvityksiä 82/2015). Tampereella ensimmäiset Lähitorit käynnistivät toimintansa hankkeen seurauksena vuonna 2014 ja nyt Lähitorit on otettu myös Ikäneuvo- hankkeen toimintamuodoiksi. Tällä tavalla Lähitoritoiminta leviää lähes kaikkiin Pirkanmaan kuntiin. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Lähitorit ovat paikallisia matalan kynnyksen palvelupisteitä, jotka tuottavat hyvinvointia edistävää toimintaa. Lähitorien tehtävänä on toimia ennaltaehkäisevästi tähdäten toimintakyvyn ylläpitämiseen. Ne toimivat kohtaamispaikkana alueen ikäihmisille ja tarjoavat palvelua silloin, kun henkilö ei vielä tarvitse kunnan järjestämistä olevia palveluja tai niiden tarve on vähäinen. Lähitorit tarjoavat ensivaiheen ohjausta ja neuvontaa oikea-aikaisesti, osaavasti ja ammatillisesti. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Oheinen ote Ikäneuvo- hankkeen esittelyaineistosta kuvaa eheää asiakaspolkua yleisestä viestinnästä ja neuvonnasta kohti intensiivisempää ohjausta. Lähitorien tarjoama matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus ajoittuu palveluiden alkupäähän. Kuvio havainnollistaa, miten asiakasmäärä pienenee ohjauksen muuttuessa intensiivisemmäksi. Tavoitteena siis on, että ennaltaehkäisyn ansiosta yhä harvempi ikäihminen tarvitsee raskaita palveluja, mutta niitä tarvitsevat saavat ohjausta henkilökohtaisesti ja intensiivisesti. Tämä perustuu oikea-aikaisesti tehtävään ohjaustyöhön, joka vähentää tarvetta siirtyä raskaampien palvelujen piiriin. (Ikäneuvo, Humap 2017)



KUVIO 1. Ikäihmisen asiakaspolku (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Lähitoreja perustetaan lähes kaikkiin Ikäneuvo- hankkeessa mukana oleviin kokeilukuntiin. Osassa kunnista toimii jo ennestään matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja. Näissä kunnissa olemassa olevaa palvelua muokataan Lähitorei- konseptin mukaiseksi. Lähitoreille on yhteistä niiden perustehtävä ja yhteistyö maakunnan neuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa. Ne tarjoavat henkilökohtaista neuvonta- ja ohjauspalvelua vastaten ikäihmisten tiedontarpeeseen arjen hyvinvointia koskevissa asioissa ja ohjaavat asiakasta kodin arkea helpottavien palvelujen ja palveluntuottajien valinnassa. Lähitoreiden tarkoituksena on myös tukea asiakkaidensa sosiaalista verkostoa. Lähitoreiden tavoitteena on toimia sosiaalista verkostoa kasvattavana kohtaamispaikkana osallisuutta vahvistavien ja luoden yhteisöllisyyttä. Sen tavoitteena on poistaa yksinäisyyttä ja lisätä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Vaikka kaikille Lähitoreille on yhteistä niiden perustehtävä yhteistyössä maakunnan neuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa. Suunnittelussa tullessaan huomioimaan myös paikalliset tarpeet sekä alueelle ominaiset piirteet. Vastuutaho toiminnan järjestämisessä voi olla kunnan lisäksi yksityinen tai kolmannen sektorin toimija. Myös sijainti ja aukioajat tulevat eroamaan kunnasta riippuen. Luonnollisesti myös lähipalvelukokonaisuuden sisältö vaihtelee kunnittain, riippuen siitä millaisia toimijoita Lähitoreilla on järjestämässä toimintaa sekä tuottamassa palveluja. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Lähitoreille on yhteistä niiden perustehtävä ja yhteistyö maakunnan neuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa

	Kuvaus
Kaikilla lähitoreille yhteistä	<ul style="list-style-type: none"> Matalan kynnyksen kohtaamispaikka alueen ikäihmisille, tarjoaa kasvokkain annettavaa neuvonta- ja ohjauspalvelua, jolla vastataan ikäihmisten tietotarpeeseen arjen hyvinvointia koskevissa asioissa ja ohjataan asiakasta kodin arkea helpottavien palvelujen ja palveluntuottajien valinnassa Lähitorien ja asiakasohjauksen yhteistyö on suunnitelmallista ja yhdenmukaista; yhteinen neuvonta tietää mitä lähitoreilla tapahtuu ja tietää markkinoida sen toimintaa asiakkaille ja jos asiakkaan tilanne edellyttää laajempaa palvelutarpeen arviointia ja ohjausta niin lähipalveluista ohjataan asiakasohjaukseen (yhteinen toimintamalli) Lähtitori luo integroitua lähipalvelukokonaisuuksia, jotka ovat helposti tavoitettavissa ja yhteisöllisiä
Kullekin lähitorilla ominaista	<ul style="list-style-type: none"> Toteutustapa: vastuutaho toiminnan järjestäjässä (kunta, yksityinen/3.sektori yhdistelmä julkinen/yksityinen), sijainti (kiinteä paikka, liikkuva palvelu) ja aukioloajat Lähipalvelukokonaisuuden sisältö, joka muodostuu lähialueen toimijoiden palveluista Yhteistyötavat neuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa, esimerkiksi etäyhteyksien hyödyntäminen ja asiakasohjaajan mahdolliset tapaamisajat lähitorilla

Lähtitorin ytimessä on osaava ensivaiheen ohjaus ja neuvonta.
Lähtitorin tavoitteena on kuntalaisten oikea-aikainen ja osaava auttaminen.
Lähtitori toteuttaa tavoitteitaan yhteistyössä ikäneuvon, kunnan hyte-toiminnan ja sote-keskusten kanssa.

KUVIO 2. Lähtitorien toteutustapa (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

3.3.4 Kokeilujen toteutus

Ikäneuvo- hanke ostaa maakunnan yhteisen puhelimitse tapahtuvan neuvontapalvelun yksityiseltä sosiaali- ja terveystaluyhtiö Luona Oy:ltä. Jotta neuvontapuhelin kykenee antamaan yleisen neuvonnan lisäksi tietoa paikallisista palveluista, on jokainen kunta kerännyt neuvontapuhelimen käyttöön palveluvalikon, josta selviää millaisia ikäihmistien palveluja kunnissa on saatavilla myös yksityisiltä ja kolmannen sektorin toimijoilta. Palveluvalikon avulla neuvontapuhelin osaa ohjata asiakkaan tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Maakunnallinen puhelinneuvonta toimii kiinteässä yhteistyössä paikallisten asiakasohjaajien sekä Lähtitorien kanssa. Mikäli yhteyttä ottanut asiakas ei tule autetuksi pelkätään puhelinneuvonnan avustamana, ohjautuu hän asiakasohjaajien autettavaksi. Lisäksi maakunnallinen neuvonta tietää mitä paikallisilla Lähtitoreilla tapahtuu, markkinoiden sen toimintaa yhteyttä ottaneille asiakkaille. Neuvonnan tehtävänä on ohjata ikäihmisiä Lähtitorille saamaan paikallista sekä henkilökohtaista ohjusta ja neuvontaa niissä tilanteissa, kun se katsotaan tarpeelliseksi. (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)



KUVIO 3. Maakunnan yhteisen neuvonnan, asiakasohjaajien ja Lähitorien välisen yhteistyön toteutuminen (Ikäneuvo- hanke, Humap 2017)

Valkeakosken kaupunki on jaettu asiakasohjauksen suhteen neljään maantieteelliseen alueeseen, joista kullakin toimii yksi asiakasohjaaja. Kodeissa ja osastoilla annettavan neuvonnan ja ohjauksen lisäksi asiakasohjaajat ovat säännöllisesti tavattavissa Lähitorilla. Näin ikäihmisillä on mahdollisuus saada henkilökohtaista matalan kynnyksen neuvontapalvelua omien tarpeidensa mukaisesti.

Valkeakoskella on toiminut joitakin vuosia ikäihmisille suunnattu matalan kynnyksen kohtaamispaikka nimeltään *Hyvän mielen olohuone*. Tätä toimintaa tullaan kokeilun aikana muokkaamaan ja laajentamaan siten, että se vastaa maakunnan yhteistä Lähitorikonseptia. Lisäksi kokeilun edetessä pyritään siihen, että toiminnassa tulee näkymään paikallisuus sekä asiakkaiden toiveet. Paikallisuudella tarkoitetaan esimerkiksi kunnissa toimivien järjestöjen ja vapaaehtoisten mahdollisuuksia tuottaa toimintaa ja palveluja Lähitorille. Lähitorille on irrotettu yksi kaupungin ohjaaja- nimikkeellä työskentelevä henkilö siten, että hän suunnittelee ja koordinoi Lähitorin toimintaa ja on paikalla Lähitorilla sen aukioloaikoina.

4 TOIMINTAKYKY

Tilastoissa ihmisestä käytetään nimitystä ikääntynyt hänen täyttäessä 65- vuotta. Luku perustuu yleiseen eläkeikään. Määritelmästä voidaan olla montaa mieltä, sillä tilastollinen ikääntymiskäsitys ei ole ainoa tulkinta vanhuudesta. Iällä on useita erilaisia merkityksiä. Voidaan puhua biologisesta, fysiologisesta, psykologisesta, sosiaalisesta ikääntymisestä. Ikääntymisellä on myös subjektiivinen ja kulttuurinen merkityksensä, jotka määrittyvät omien tuntemusten ja yhteisön odotusten mukaisesti. Ihminen vanhenee iän erilaisilla merkitystasoilla eri tavoin. (Verner 2016)

Pekka Järvinen esittelee uudessa teoksessaan *Miten selvitä eläkepäivistä hengissä* brittiläisen sosiaalishistorioitsija Peter Laslettin (1989) kuvauksen työiän ja vanhuuden väliin muodostuneesta elämänvaiheesta. Hän nimittää tätä vaihetta kolmanneksi iäksi. Ensimmäinen vaihe sisältää lapsuuden ja varhaisnuoruuden, jolloin olemme vahvasti toisista riippuvaisia. Toisena vaiheena tulee pitkä itsenäinen aikuisuuden ja työikäisyyden vaihe. Seuraavaksi tulee Laslettin määrittelemä kolmas ikä, jolloin ikäihmisen toimintakyky on vielä suhteellisen korkea. Viimeisenä vaiheena tulee hoivaa vaativaa neljäs ikä. (Järvinen 2017, 36)

Toimintakyvyn vaihtelut riippuvat siitä, miten sen eri osa-alueita kehitetään ja ylläpidetään. Oleellista on, miten tärkeänä yksilö toimintakykyänsä pitää sekä se, mikä merkitys toimintakyvyllä on hänen tavoitteiden, arvojen ja toimintatapojen kannalta. Kun vanhus on toimintakykyinen, hän pystyy toimimaan vuorovaikutuksessa ympäristöönsä, asettamaan elämälleen tavoitteita sekä pyrkimään niihin. Keskeisenä ajatuksena toimintakykyä määriteltäessä on yksilön suoriutuminen elämän jokapäiväisistä vaatimuksista ja selviytyminen päivittäisistä toiminnoista. Toimintakyvyn heikkeneminen nopeutuu keskimäärin 75. ja erityisesti 80. ikävuoden jälkeen. Tämän jälkeen toimintarajoitukset alkavat haitata entistä selvemmin totuttua elämänrytmiä. (Häkkinen 2002, 43)

Terveiden – ja hyvinvoinnin laitos ylläpitää TOIMIA- tietokantaa. Se on toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista luotettavaa tietoa etsivien ammattilaisten työväline. Tietokanta on kehitetty toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisessa asiantuntijaverkostossa. Tietokannassa esitellyn määritelmän mukaan toimintakyky tarkoittaa ihmisen edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä joka-

päiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Ihmisen toimintakyky riippuu myös ympäristön myönteisistä tai kielteisistä vaikutuksista. Asuin- ja elinympäristöön liittyvillä tekijöillä, muiden ihmisten tuella tai erilaisilla palveluilla voidaan tukea ihmisen toimintakykyä ja selviytymistä arjessa. Toimintakyky on moniulotteinen käsite, jota jäsennetään lukuisin eri tavoin. Usein käytetty tapa on jakaa toimintakyky fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Hyvä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja niitä tukeva ympäristö auttavat ihmisiä voimaan hyvin, löytämään paikkansa yhteiskunnassa, jaksamaan työelämässä eläkeikään asti sekä vanhana selviytymään arjesta itsenäisesti. (TOIMIA- tietokanta)

4.1 Fyysinen toimintakyky

Fyysistä toimintakykyä on liikkumiskyky, johon liittyvät elimistön fysiologiset ominaisuudet kuten lihasvoima ja kestävyys, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta. Sitä mitataan kykynä selviytyä omassa arjessa päivittäisistä perustoiminnoista, joita ovat syöminen, juominen, nukkuminen, pukeutuminen ja peseytyminen. Fyysiseen toimintakykyyn kuuluvat myös aistitoiminnot. (TOIMIA- tietokanta)

Fyysisen toimintakyvyn lasku näkyy ikäihmisillä ensin portaissa liikkumisessa ja usean sadan metrin matkojen kävelyssä. Tämä saattaa vaikeuttaa ulospääsyä omasta kodista, jolloin sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen vaikeutuu. Seuraavaksi fyysisen toimintakyvyn lasku tuottaa ongelmia kotitöistä, kuten siivouksesta ja ruoanlaitosta selviytymisessä. Viimeisenä heikentävät henkilökohtaiset päivittäistoiminnot kuten hygieniasta huolehtiminen. (Välikangas 2006, 13).

Stakes julkaisi vuonna 2006 katsauksen, jossa selvitettiin suomalaisten hyvinvointia ja elinoloja. Katsauksen mukaan tutkittavista joka toinen suoriutui päivittäistoimistaan itsenäisesti. Noin puolella tutkittavista oli kodinhoitoon ja asiointiin liittyviä ongelmia, jotka olivat alkaneet jo 60–64- vuoden iässä. Selvityksen mukaan ongelmat selviytyä henkilökohtaisista päivittäistoimista olivat alle 75-vuotiailla harvinaista ongelmien kasautuessa vasta 85 vuotta täyttäneille. (Vaarama ym. 2006, 118).

4.2 Psyykkinen toimintakyky

Psyykkinen toimintakyky käsittää voimavarat, joiden avulla ihminen selviytyy arjen haasteista ja kriiseistä. Psyykkinen toimintakyky liittyy myös elämänhallintaan ja mielenterveyteen kattaen tuntemiseen ja ajatteluun liittyviä toimintoja. Se kattaa myös ihmisen persoonallisuuden, ja selviytymisen sosiaaliin tilanteisiin kuuluvista haasteista. Kun ihminen on psyykkisesti toimintakykyinen hän voi hyvin, arvostaa itseään sekä luottaa kykyynsä selviytyä arjen tilanteista. Hän kykenee tekemään harkittuja päätöksiä ja suhtautuu realistisen luottavaisesti tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan. (TOIMIA- tietokanta)

Psyykkisen toimintakyvyn säilyminen on hyvinvoinnin kannalta tärkeää. Sitä tukemalla voidaan vähentää tarvetta ulkopuoliseen apuun ja hoitoon. Vanhuuteen liittyy monia menetyksiä. Puolison, lähisukulaisten ja ystävien kuolemat saattavat lisätä yksinäisyyttä ja vieraannuttavat nuoremmista sukupolvista. Psyykkisen toimintakyvyn heikentyminen johtaa joskus avuttomuuden tunteeseen, eristäytymiseen ja masennukseen.

Psyykkisen toimintakyvyn liittyy keskeisesti kognitiiviset eli tiedon käsittelyssä tarvittavat toiminnot havaintotoiminnot, muistitoiminnot, mielessä säilyttäminen ja mieleen palautus, oppiminen, kielelliset toiminnot sekä ajattelu, ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Henkilön tieto omista kognitiivisista kyvyistä voi vaikuttaa tiedon käsittelyyn ja tämä taas voi vaikuttaa henkilön kykyyn selviytyä tehtävistä, jotka edellyttävät tiedon käsittelyä. Psyykkinen toimintakyky kattaa toimintojen tavoitteet ja tavoitteiden taustalla olevat tarpeet, arvostukset, asenteet ja normit sekä odotukset. Persoonallisuuden ominaisuudet ja voimavarat, kuten luonteenpiirteet ja minäkäsitys ovat psyykkisen toimintakyvyn tärkeitä osatekijöitä. Kognitiivisen toimintakyvyn muuttuminen vanhenemisen myötä on yksilöllistä. Esimerkiksi muutokset muistissa ovat yksilöllisiä. Kognitiivisten toimintojen heikentyminen voi olla seurausta useista erilaisista sairauksista. Yleisimpiä näistä ovat keskushermoston sairaudet, aivojen verenkiertoa vaikeuttavat sydän- ja verisuonisairaudet, diabetes sekä mielialaongelmat. (Hägg ym. 2007, 71)

4.3 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalinen toimintakyky sisältää ulottuvuudet ihmisen vuorovaikutussuhteista ja ihmisestä toimijana sekä osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Se muodostuu yksilön ja hänen sosiaalisen verkostonsa, ympäristön tai yhteisön välisessä dynaamisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen toimintakyky liittyy vuorovaikutustilanteisiin, rooleihin, sosiaaliseen aktiivisuuteen ja osallistumiseen, sekä ihmisen kokemaan yhteisyyteen ja osallisuuteen. (TOIMIA- tietokanta)

Tiikkaisen ja Heikkisen (2011) mukaan sosiaalinen toimintakyky voidaan jakaa potentiaaliseen toimintakykyyn ja aktuaaliseen toimintakykyyn. Sosiaalisen toimintakyvyn potentiaalinen puoli syntyy yksilön ja sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa riippuen mahdollisuuksista sekä rajoitteista. Yksilöllisiä tekijöitä ovat henkilön sosiaaliset taidot, temperamentti, motiivit, tavoitteet ja arvostukset. Sosiaalisen toimintakyvyn potentiaalinen osa on siis olemassa ja se on yksilölle mahdollista toimintaa, mutta se ei välttämättä konkretisoidu varsinaiseksi toiminnaksi. Olennaisia tekijöitä potentiaalisen toimintakyvyn muuttumiselle aktuaaliseksi toimintakyvyksi ovat ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja haasteet. Aktuaalinen toimintakyky ilmenee toimijuutena mm. vuorovaikutuksessa sosiaalisessa verkostossa, rooleista suoriutumisena, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä yhteisyyden ja osallisuuden kokemuksina. Se on myös yhteisyyden ja osallisuuden kokemusta. (Tiikkainen & Heikkinen 2011, 1–2)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tutkittavaa kohdetta mahdollisimman luonnollisessa ympäristössä ja kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena onkin ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, sen esiintymisen merkityksiä ja syitä. (Hirsjärvi ym. 2004, 155). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään käyttämään ihmistä tiedonkeruun apuvälineenä. Tällaiseen tutkimusmenetelmään pyritään valitsemaan kohdejoukko mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti, ei sattumanvaraisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 154).

5.1 Aineiston hankinta

Aineisto on hankittu kolmen teemahaastattelun, sekä Tamperelaiselle Lähitorille tehdyn vierailun ja siellä toteutuneen luennon avulla. Vierailu toteutui 25.6.2017 kun kokoonnuimme Ikäneuvo-työryhmän kanssa Tampereen Härmälässä Kuuselan Lähitorilla. Kokoonnumisen tarkoituksena oli järjestää tilaisuus vertaisoppimiselle oman kunnan Lähitorikokeilun valmistelun tueksi. Tilaisuudessa esitelmöivät Kuuselan Lähitorilta Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n toimitusjohtaja Tiina Raiski ja Perurankallion Lähitorilta Tampereen kaupunkilähetys ry:n toiminnanjohtaja Päivi Karjalainen. Käynnin aikana keräsin tietoa ja tein muistiinpanoja tamperelaisten Lähitorien toiminnasta.

Teemahaastattelulla tarkoitetaan puolistrukturoitua haastattelua, jossa haastattelun teema-alueet on ennalta määrätty. Teemahaastattelussa haastattelijan tehtävänä on taata, että teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi. (Eskola & Suoranta 2000, 86). Teemahaastattelun avulla toivoin pääseväni aitoon vuorovaikutustilanteeseen haastateltavien kanssa, jotta he saisivat tilaisuuden kertoa ajatuksiaan tutkittavasta aiheesta mahdollisimman vapaasti. Haastattelun rungoksi loin haastatteluteemoja ja apukysymyksiä. Teema-alueita voi muokata intuition perusteella, kirjallisuudesta etsimällä sekä teorioista johtamalla. Teemojen tulee olla sellaisia, että ne palvelevat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiä. (Eskola, 2000, 86)

Haastattelut toteutin ryhmähaastatteluina sen tehokkuuden ja joustavuuden vuoksi. Hirsjärven ym. (2001) mukaan ryhmähaastattelua voidaan pitää keskusteluna, jonka tavoite

on verraten vapaamuotoinen. Siinä osanottajat kommentoivat asioita spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tämä sopi hyvin tavoitteeseeni, sillä halusin luoda haastattelutilanteen, jossa haastateltavien on mahdollisimman helppo kertoa omia kokemuksia ja tunteita teemojen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2001, 61)

Ensimmäisen teemahaastattelun osoitin Valkeakosken vanhusneuvostolle. Kunnallisella vanhusneuvostolla tarkoitetaan ikäihmisten, kunnan viranomaisten, vanhusten- ja eläkeläisjärjestöjen sekä muiden ikäihmisten parissa toimivien yhteistyöelintä. Vanhusneuvosto on otettava mukaan ikääntyneen väestön hyvinvointia koskevan suunnitelman valmisteluun sekä palvelujen riittävyden ja laadun arviointiin. Lisäksi neuvostolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun sekä seurantaan asioissa, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka ikääntyneen väestön tarvitsemien palvelujen kannalta. (Valkeakosken kaupunki, vanhusneuvosto- esite)

Valkeakosken vanhusneuvoston haastattelu toteutettiin vanhusneuvoston kokouksessa 16.4.2017. Haastatteluun osallistui kahdeksan vanhusneuvoston varsinaista jäsentä, joille oli etukäteen kerrottu tulevasta haastattelusta. Haastattelun aluksi vanhuspalvelujohtaja Tarja Laine kertasi vanhusneuvoston jäsenille Ikäneuvo- hankkeen taustaa sekä siihen liittyvän Lähitorikokeilun periaatteet. Itse esittelin opinnäytetyön tarkoituksen ja haastattelun tavoitteet sekä ohjeistin jäsenet haastattelua varten. Vanhusneuvosto sopi hyvin teemahaastattelun kohderyhmäksi, sillä se on kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamisväylä erityisesti ikääntyvän vanhusväestön asioissa.

Seuraavan haastattelun toteutin kutsumalla haastateltavaksi Valkeakoskella vielä keväällä 2017 toimineen, ikäihmisille suunnatun matalan kynnyksen kohtaamispaikan eli *Hyvän mielen olohuoneen* eläkeikäisiä asiakkaita. Kaikki haastateltavat edustivat nk. kolmatta ikää. Kävin esittelemässä Lähitorikokeilua ja opinnäytetyön tarkoitusta kohtaamispaikan asiakkaille huhtikuussa 2017. Tarkoituksena oli innostaa kohtaamispaikan asiakkaita osallistumaan teemahaastatteluun siten, että saatoimme yhdessä sopia haastattelupäivän asiasta kiinnostuneiden kanssa. Kyseisen paikan asiakkaat sopivat hyvin haastattelun kohderyhmäksi, sillä heillä on kokemusta matalan kynnyksen periaatteella

toimivan kohtaamispaikan toiminnasta. Haastattelu toteutettiin toukokuussa ja siihen osallistui kahdeksan haastateltavaa.

Kolmannen haastattelun toteutin Sääksmäen seurakunnan kohtaamispaikan ikäihmisille. Kävin työni puolesta tapaamassa heitä seurakunnan kesäpäivillä ja tässä yhteydessä, kerrottuaani Ikäneuvo- hankkeesta ja perustettavasta Lähitorista, löytyi viisi halukasta eläkeikäistä haastateltavaa. Tämä haastattelu toteutettiin kesäkuussa 2017.

Kaikki kolme haastattelua toteutettiin samojen teemojen mukaisesti. (LIITE 1) Teemoja olivat hyvän arjen edellytykset, asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta, omatoimista selviytymistä edistävät palvelut ja palvelujen oikea-aikaisuus. Nauhoitin haastattelut haastateltavien luvalla. Tämä teki haastatteluista sujuvia ja mahdollistivat haastatteluun keskittymisen ilman muistiinpanojen tekemistä.

5.2 Aineiston analysointi

Analysoin aineiston laadullisella sisällönanalyysillä käyttäen induktiivista eli aineistolähtöistä lähestymistapaa. Sisällönanalyysi on menettelytapa, jonka avulla voidaan analysoida puolueettomasti ja systemaattisesti dokumentteja. Sen avulla pyritään saamaan käsitys tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä muodossa johtopäätöksien tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.)

Aloitin aineiston analyysin litteroimalla kaikki kolme teemahaastattelua. Litteroinnin jälkeen rajasin aineiston ulkopuolelle materiaalin, joka ei käsitellyt tutkimusaiheita, eikä vastannut siitä johdettuihin kysymyksiin. Varmuuden vuoksi säilytin ulkopuolelle rajatun aineiston siltä varalta, että siihen olisi tarvetta palata tutkimuksen edetessä.

Aukikirjoittamisen ja rajaamisen jälkeen järjestelin haastatteluaineiston teemoittain. Käytin teemoina aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa kokoamalla kunkin teeman alle aineistosta ne kohdat, joissa puhuttiin kyseisestä teemasta. Teemat olivat hyvän arjen edellytykset, asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta, omatoimista selviytymistä edistävä toiminta ja palvelujen oikea-aikaisuus. Luokittelun yhteydessä aineisto yksinkertaistui ja tiivistyi helpommin ymmärrettävään muotoon. Seuraavaksi muutin alkuperäisilmaukset pelkistettyyn muotoon teema kerrallaan. Tämän jälkeen etsin pel-

kistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia, nimeten tämän perusteella alaluokat. Seuraavaksi yhdistelin alaluokat muodostaen yläluokkia. Lopuksi poimin alkuperäisilmauksista sitaatteja, joita esittelen tutkimustulosten yhteydessä. Taulukossa 1-4 esitetään esimerkki tulosten muodostumisesta sisällönanalyysin avulla kussakin teemassa.

TAULUKKO 1. Hyvän arjen edellytykset

Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
On joku tapaaminen tai meno, että arjessa on rutiineja.	tapahtumat ja menot	mielekäs tekeminen
Pään pitää pysyä klaarina. Dementia on kamala asia. Jos ei enää tiedä kuka on ja missä asuu.	Muistisairauteen sairastuminen	terveys
Jos pitää pienestä eläkkeestä kaikki maksa, niin raskasta sekin on.	pieni eläke	toimeentulo
On ne (lasten perheet) maailman tärkein asia, kun tulevat mummua katsoman.	omat lapset perheeseen	mielekäs tekeminen
Pitäisi olla kaupunki suunniteltu niin että pääsee pyörätuolilla ja rollaattorilla.	asiointi	esteettömyys
Asunnon muutostyöt, että olisi turvallista asua	muutostyöt kotona	turvallisuus

TAULUKKO 2. Kotona selviytymistä edistävä toiminta

Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Jos olisin itse yksinäinen, olisi hienoa jos joku lähestyisi. Pyytäisi vaikka kahville tai lenkille ja miksei sitten tännekin	yksinäisyys	matalan kynnyksen kohtaamispaikka
Miten saa asiointiin apua jos ei kykene yksin asioimaan kodin ulkopuolella.	avuntarve	vapaaehtoistoiminta

TAULUKKO 3. Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta

Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Hänen pitäisi olla ihan tavallinen ihminen, ei mikään suurentelija.	tavallinen ihminen	asiakasohjaajan ominaisuus
Että se kuuntelisi loppuun asti, että mitä sillä ihmisellä on sanottavaa.	kuunteleminen	vuorovaikutustilanne

TAULUKKO 4. Palvelujen oikea-aikaisuus

Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Olen kyllä niin kiitollinen, että hän sai minut tänne houkuteltua.	ystävän houkuttelu	matalan kynnyksen toiminta
Todella yksinäiset jotka eivät lähde mihinkään, joista emme edes tiedä mitään.	syrjäytyminen	etsivä vanhustyö

Tampereen Lähitoreille tehdyn vierailun aikana muistiin kirjoittamani aineiston luokittelin haastatteluaineiston tavoin. Poimin aineistosta eri värejä käyttäen ne ilmaukset, jotka liittyivät neljään teemahaastattelun mukaiseen luokkaan. Tätä aineistoa esittelen rinnakkain haastattelujen avulla saadun aineiston kanssa. Koska aineisto on suhteellisen pieni, sen käsittely oli mahdollista ilman syvempää sisällönanalyysia.

5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusprosessin eettisyyttä pohdittaessa voidaan miettiä oikeutusta eli miksi kyseisen ilmiön tutkiminen on perusteltua. Lisäksi tulee pohtia tutkimusmenetelmien tarkoituksenmukaisuutta, eli saadaanko tavoiteltava tieto aiotuilla aineistonkeruumenetelmillä. Seuraava eettinen näkökulma liittyy tutkimusaineiston analyysiin ja raportointiin. Tutkijan on analyysivaiheessa toimittava siten, ettei esimerkiksi litteroiduissa haastatteluissa ole nähtävissä tutkittavien oikeita nimiä. Tutkimustulokset tulee raportoida mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti, mutta samaan aikaan suojella tutkittavien henkilöllisyyttä. (Kylmä, Pietilä & Vehviläinen-Julkunen 2002, 70–73)

Ennen tutkimuksen aloittamista laadin työelämäedustajan kanssa kirjallisen sopimuksen tutkimuksen tekemisestä. Tässä yhteydessä määrittelin tutkimuksen tarkoituksen ja sille asetetut tavoitteet. Tämän perusteella minulle myönnettiin tutkimuslupa. Opinnäytetyön aihetta valittaessani pohdin sen eettistä näkökulmaa. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut ikäihmisten palvelujen kehittäminen. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut hyödyn hankkiminen haastateltaville itselleen siten, että Lähitorin toiminta kehittyisi ikäihmisiä parhaiten palvelevaksi.

Haastatteluihin valitsin fokusryhmät, joilta uskoin parhaiten saavani tietoa tutkimusta varten. Teemahaastattelut jäivät silti sisällöltään osittain suppeiksi. Katson tämän johdun osittain puutteellisista teemakohtaisista jatkokysymyksistä ja osittain haastattelu- materiaalin sisältämästä aiheeseen kuulumattomasta materiaalista, jota jouduttiin rajamaan tutkimuksen ulkopuolelle. Joiltain osin haastateltavien oli vaikea sisäistää Lähitoritoiminnan tarkoitusta, koska kyseessä on täysin uusi palvelumuoto. Uskon, että haastateltavien olisi ollut helpompi arvioida jo olemassa olevaa palvelua. Tätä paikkasi osittain vierailukäynti Tamperelaisella Lähitorilla. Vierailun aikana sain tietoa, jota haastateltavat eivät olisi voineet kokemuksen puuttuessa tuottaa.

Haastatteluihin osallistuminen oli haastateltaville vapaaehtoista. Vapaaehtoisuus tarkoitti sitä, että tutkimukseen osallistuvat henkilöt saivat itse päättää osallistumisestaan. Heille oli etukäteen annettu informaatiota haastattelun luonteesta, jotta he pystyivät harkitsemaan osallistumistaan täysin vapaaehtoisesti. Osallistujilta ei pyydetty erillistä kirjallista suostumusta tutkimukseen osallistumiseen, vaan haastattelutilanteeseen saapuminen katsottiin suostumukseksi tutkimukseen osallistumiseen.

Tulosten raportoinnissa esitän sitaateissa suoria lainauksia haastateltavien kertomasta. Tämä varmistaa tutkimuksen luotettavuutta ja samalla opinnäytetyötä lukeva saa mahdollisuuden arvioida aineistonkeruun vaiheita. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 160). Suoria sitaatteja käytettäessä varmistin haastateltavien anonymiteetin säilymisen, eli haastateltavien henkilöllisyys ei paljastu lainauksissa. Tutkimukseen osallistuneiden tuottamaa aineistoa ei voi yhdistää yksittäisiin osallistujiin, vaan ne on käsitelty osallistujien tuottamana yhteisenä tuotoksena. (Hirsjärvi ym. 2007, 24–25)

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Hyvän arjen edellytykset

Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää millaisista asioista koostuu hyvä arki. Keskeiseksi tekijäksi nousi mahdollisimman itsenäinen ja toimintakykyinen elämä omassa kodissa. Tämä tulos on yhdenmukainen aiemmissa tutkimuksissa saatujen tulosten kanssa. Ikääntyvät haluavat hallita elämäänsä ja päättää itse asioistaan.

Ikosen (2011) Pro gradu tutkielman mukaan ikäihmiset haluavat asua omissa kodeissaan, koska pitävät mahdollisuutta elää ja toimia oman biologisen rytminsä mukaan tärkeänä ja kokevat, että omassa kodissa itsenäisesti asuminen auttaa säilyttämään oman identiteetin. Samalla tutussa ympäristössä asuminen tuo tunteen elämän jatkuvuudesta, vaikka fyysinen kunto ja voimavarat heikkenevät. (Ikonen 2011, 56)

Kukaan haastateltavista ei kokenut haluavansa oman kodin sijasta asua tulevaisuudessa laitoksessa tai asumispalveluyksikössä. Tätä toivetta perusteltiin esimerkiksi halulla päättää omista asioista ja elää juuri sellaista elämää kun itse tahtoo. Lisäksi perusteena esitettiin fyysisen toimintakyvyn säilyminen silloin, kun saa elää itsenäisesti. Yksi haastateltava kertoi hiljattain muuttaneensa, saadakseen kodin, jossa voi asua elämänsä loppuun asti. Muutamalla haastateltavalla oli kokemuksia sairaalajaksoista, joiden aikana he kokivat toimintakyvyn laskeneen. Tämä sairaalassa olo rinnastettiin tilanteeseen, jossa joutuisi pysyvästi muuttamaan pois omasta kodista.

Jos kotoa joutuu lähtemään, se on huono asia. Olisi turvattu sellaiset edellytykset, että kotoaan pystyy asuun.

Kotonani asun! Olen sanonut pojalle, että kotoani en mihinkään lähde. Vanhainkotiin muiden passattavaksi en kyllä suostu. Siinä menee sitten loputkin voimat.

Suomalaisen aikuisväestön kokemaa elämänlaatua käsittelevä tutkimus osoittaa, että 70. ikävuoden jälkeen terveys nousee etusijalle hyvinvointia edistävänä tekijänä. Taustalla

on terveysongelmien yleistyminen kyseisessä iässä, kasvava kiinnostus tai huoli oman toimintakyvyn kehityksestä sekä kyky hyväksyä itsensä kaikkine ikääntymisen mukanaan tuomine muutoksineen. Sama tutkimus osoittaa, että suomalaiset kokevat elämänlaadun olevan hyvää 80. ikävuoteen saakka. Tämän jälkeen fyysiset vaivat ja psyykkisen hyvinvoinnin heikkeneminen alkavat tasaisesti vähentää hyvän elämänlaadun kokemusta. (Vaarama Ym. 2010, 142)

Terveys ja toimintakyky ovat sidoksissa toisiinsa. Fyysisten tarpeiden tyydyttäminen, hyvät sosiaaliset suhteet, toimintakyky ja hyvän olon kokemukset muodostavat terveyden perustan. Ikääntyneiden terveyden edistämisessä on tärkeää puuttua ajoissa toimintakyvyn heikkenemiseen ja toimintakyvyn vajauksien ehkäisemiseen. Vanheneminen merkitsee väistämättä menetyksiä. Fyysinen kunto heikkenee ja sen ylläpitäminen vaatii entistä suurempia ponnistuksia; ikääntymisen mukanaan tuomiin pitkäaikaissairauksiin liittyy fyysisen toimintakyvyn laskua. Ikääntyneiden terveyden edistämisessä on tärkeää, että puututaan mahdollisimman varhain toimintakyvyn heikkenemiseen ja ehkäistään toimintakyvyn vajauksia. (Koskinen ym. 1992, 11–12)

Haastateltavien oma fyysinen ja psyykkinen terveys nousi keskustelun aiheeksi kaikissa haastatteluryhmissä. Terveys nähtiin toimintakykyisen vanhuuden kulmakivenä, josta oltiin kiitollisia. Haastateltavat kokivat tämänhetkisen terveydentilansa melko hyväksi, tai ainakaan kukaan haastateltavista ei halunnut ryhmässä kertoa omista toimintakykyä heikentävistä sairauksistaan. Osa haastateltavista toi esiin pelon siitä, että iän myötä sairastuisi vakavasti. Erityisesti parantumattomat fyysiset sairaudet sekä muistisairaudet koettiin hyvän ja toimintakykyisen arjen esteeksi. Tähän liittyi pelko siitä, että sairastuttuaan olisi muiden hoidettavana.

Jos syöpä tulee, niin se on kamalaa. Monelle tutulle on tullut. Elämä muuttuu kertaheitolla.

Pään pitää pysyä klaarina. Dementia on kamala asia. Jos ei enää tiedä kuka on ja missä asuu.

Muistisairautta en itselleni huoli, vaikka sitä kyllä vähän pelkään. Oma äiti siitä kärsi, eikä se elämä ollut enää oikein minkään arvoista. Vähitellen meni kaikki terveys. Ensin järki ja sitten jalat.

Nopean ikärakenteen muutoksen on huomattu vaikuttavan myös asumiseen. Valtio on omalla asuntopolitiikallaan ottanut kantaa siihen, että ikääntyvien tulee voida asua turvallisesti toimintakyvystä tai varallisuudesta riippumatta. Tämä edellyttää toimivia ja turvallisia asuntoja sekä asuinoloja. Tähän muutokseen on pyritty varautumaan ennalta, koska on todettu, että hyvät asuinolot myöhentävät ja jopa ehkäisevät siirtymistä palveluasumiseen ja kalliiseen laitoshoitoon. Vuosille 2013–2017 valmisteltiin poikkihallinnollisena yhteistyönä ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma, jonka tavoitteena oli parantaa ikääntyneiden asumisololoja siten, että ikääntyneet voivat asua kodissaan niin pitkään kuin mahdollista terveydentila huomioon ottaen. Ohjelma sisälsi mm. olemassa olevan asuntokannan korjaamista, uudenlaisten asumisratkaisujen ja palveluasumisen kehittämistä, asuinalueiden kehittämistä ikääntyneiden näkökulmasta sekä asumista tukeviin palveluihin liittyviä kysymyksiä. Ohjelman kautta pyrittiin vaikuttamaan sekä ikääntyneiden itsensä että kuntien ja asunto- ja rakennusalan toimintaan (Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma, 2011)

Elo (2006) on väitöskirjassaan luonut teorian pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Hänen mukaansa ikääntyneiden turvallisen toiminnan omassa kodissa mahdollistavat muutostyöt kuten tukikaiteet ja kalusteisiin tehdyt muutokset sekä apuvälineiden käyttö. Lisäksi huomiota tulee kiinnittää lähiympäristöön. Lähiympäristössä liikkumisen osalta merkityksellisiksi muodostuvat ympäristön tutuus ja levähdysmahdollisuudet. Terveystilan ja liikuntakyvyn heikentyessä lähiympäristössä liikkuminen korostuu. (Elo 2006, 123)

Haastateltavat nimesivät tärkeäksi ympäristötekijäksi mahdollisuuden liikkua omassa kodissa ja sen ulkopuolella itsenäisesti ja turvallisesti. Liikkumista rajoittavana tekijänä nähtiin ensisijaisesti iän tuomat fyysiset rajoitteet. Apua tähän toivottiin muilta ihmisiltä, tarkoituksenmukaisista apuvälineistä, esteettömistä asunnoista sekä kaupunkisuunnittelusta. Paljon keskustelua herätti julkisten tilojen ja kauppojen esteellisyys sekä vaikeudet käyttää julkisia kulkuneuvoja. Haastateltavat kokivat, että ikäihmisten liikkumisarjoitteita ei ole riittävän hyvin huomioitu julkisissa tiloissa, eikä yleisissä kulkuneuvoissa. Muutama haastateltava kertoi muuttaneensa hiljattain asuntoon, joka on lähempänä keskustaa ja näin ollen lähellä palveluja. Moni kertoi käyttävänsä liikkumisen apuvälineenä potkukelkkaa tai rollaattoria vähintään ulkona liikkumiseen.

Mahdollisuus liikkua olisi tärkeää. Jotkut vaan istuu kotona eivätkä pysty lähteen ulos kun ei ole ketään, joka auttaa.

Pitäisi olla kaupunki suunniteltu niin että pääsee pyörätuolilla ja rollaattorilla. Kaikkiin kauppoihinkaan ei pääse vaikka on katutasossa, niin silti on rappunen.

Sieltä (vanhasta asunnosta) ei päässyt oikein mihinkään. Heti oli ylämäki vastassa. Linja-autotkaan ei kulkenut kesäisin.

Kaikissa haastatteluissa tuli esiin säännöllisen, joissakin jopa rutiininomaisen arjen merkitys. Merkitystä arkeen toivat päivärytmi kotiaskareineen ja totuttuine tapoineen sekä erilaiset harrastukset ja tapaamiset. Useampi haastateltava kertoi kokevansa suurta iloa, kun selviää kotitöistä. Leipominen, ruoan valmistus ja siivoaminen mainittiin elementeiksi, jotka tuovat päivään sisältöä ja tuottavat hyvää mieltä. Usealla haastateltavista oli säännöllinen harrastus, jonka merkitystä korostettiin. Haastateltavat harrastivat esimerkiksi kuorolaulua, vesijumppaa, käsitöitä ja yhdistystoimintaa.

Ja ehkä yksi on semmoinen, että on elämässä jotakin säännöllistä tapahtumaa. On joku tapaaminen tai meno, että arjessa on rutiineja.

Olis harrastuksia niin kuin itsellä käsityöt. Ilman en pärjää.

Kun voi kokata ja leipoa, laittaa ruokansa, pestä pyykkiä ja pitää huushollinsa siistinä.

Merkittävä haaste ikäihmisten hyväksi koetulle arjelle ovat sosiaaliset suhteet, jotka väistämättä vähenevät iän karttuessa. Tiikkanen (2006) on tutkinut väitöskirjassaan vanhuusiän yksinäisyyttä. Tutkimustulosten mukaan 80- ja 85-vuotiaista lähes kolmasosa koki jossain määrin yksinäisyyttä ja yhdellä kymmenestä tutkittavasta yksinäisyyden tunteita oli usein tai aina. Tutkimuksen mukaan yksinäisyyttä määrittäviä tekijöitä olivat esimerkiksi masentuneisuus, leskeys, yksin asuminen, huonoksi koettu terveys ja alentunut toimintakyky. Tieto siitä, että saa apua tarvittaessa oli tärkein yksinäisyyden tunteita vähentävä tekijä. (Tiikkainen 2006, 65)

Takkinen (2002) painottaa väitöskirjassaan sosiaalisen ympäristön ja sosiaalisten vuorovaikutusten mahdollisuuksien lisäävän tunnetta elämän tarkoituksenmukaisuudesta. Tämän kokemista pidetään tärkeänä tekijänä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpidon kannalta. Merkittäviä tekijöitä ovat kestävä ja antoisat ihmissuhteet ja niiden ylläpitäminen. Myös aktiviteetit, jotka ylläpitävät terveyttä, sosiaalisia suhteita sekä mielen vireyttä ovat merkityksellisiä. (Tervaskari 2006, 13–14)

Tervo (2017) toteaa kotona asuvien vanhusten yksinäisyydestä ja sosiaalisista suhteista, että yksinäisyyden voi kokea eri tavoin ja kokemukset liittyvät sosiaalisten suhteiden menetyksiin, omaan toimintakykyyn sekä erilaisiin murtumiin ihmissuhteissa. Jotta osallisuutta yhteiskunnassa voitaisiin tukea, tarvitaan eläytyvää ymmärrystä vanhusten kokemuksista itsestään sosiaalisena toimijana. Aktiivisuuden ylläpitäminen näyttäytyy tärkeänä asiana vanhuksille. Riittävä sosiaalinen kanssakäyminen sekä toisaalta itsensä toteuttaminen ja yksin suoritettavat aktiviteetit tuovat mielekkyyttä vanhuksen elämään. (Tervo 2017, 59). Ikääntyneiden sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja yksinäisyyden torjuminen on ikääntyneiden hyvinvoinnin turvaamiseksi tärkeää. (Vaarama ym. 2006, 115).

Myös omassa aineistossani yhteys muihin ihmisiin koettiin erittäin merkittäväksi hyvän arjen edellytykseksi. Kotoa lähteminen ja muiden ihmisten tapaaminen antavat haastateltavien mukaan sisältöä arkeen. Muutama haastateltavista kertoi, että kohtaamispaikka on heille ainoa ja erittäin tärkeä mahdollisuus tavata muita ikäihmisiä. Kaikissa haastatteluryhmissä todettiin, että kenenkään ei tulisi joutua olemaan yksinäinen. Osa haastateltavista korosti, että yksin oleminen ei aina tarkoita, että kokisi itsensä yksinäiseksi. Ystävien lisäksi omien lasten ja heidän perheidensä vierailut koettiin merkityksellisiksi ja yksinäisyyttä lieventäväksi tekijäksi. Yhdessä haastatteluryhmässä keskusteltiin pitkään siitä, millaista elämä olisi ilman lapsia ja heidän säännöllisiä vierailujaan. Haastateltavat kokivat myötätuntoa sellaisia ikäihmisiä kohtaan, joilla ei ole lapsia tai mahdollisuutta olla heihin säännöllisesti yhteydessä.

Olisi hyvä, ettei olis yksin. Jokaisella olisi sellainen ihminen joka vaan kysyisi, että mitä sulle tänään kuuluu?

On ne (lasten perheet) maailman tärkein asia, kun tulevat mummua katsoman.

Miehen kuoleman jälkeen koti tuntui pitkään ihan tyhjältä. Nyt on jo parempi. Vaikka sitä on yksin, en ole enää yksinäinen. Kai se suru on menny. Kai sitä on sitten tottunut.

Turvallisuus on ihmisoikeus, joka kuuluu kaikille. Perustuslaissa sanotaan, että jokaisella on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. (Perustuslaki, 1999) Psykologiassa turvallisuus määritellään ihmisen perustarpeeksi. Maslown tarvehierarkian mukaan turvattomuutta aiheuttavat henkilökohtaisella tasolla yllättävät ja uudet asiat, sekä muutokset elämässä. Turvallisuuden saavuttamista edesauttavat yhteiskunnan rauhallisuus ja tasapainoisuus, sekä yhteisöllinen ja tuttu ympäristö. (Maslow 1987, 18–20)

Jokaisella ihmisellä on turvallisuudesta sekä subjektiivinen, että objektiivinen käsitys. Subjektiivinen turvallisuus kuvaa yksilön sisäistä kokemusta, kun taas objektiivinen turvallisuus kuvaa ulkoista turvallisuutta. Turvallisuuden tarve saa ihmisen suojautumaan ulkoisilta vaaroilta sekä ylläpitämään järjestystä ja sisäistä henkistä tasapainoa. (Niemelä 2000, 21)

Myös haastattelemani henkilöt nostivat turvallisuuden tunteen tärkeäksi hyvän arjen edellytykseksi. Haastateltavat pohtivat turvattomuutta henkilökohtaisella tasolla nimen sen liittyvän terveyteen ja tilanteeseen, jossa tarvitsee ulkopuolista apua. Turvattomuuden aiheuttajaksi nimettiin erityisesti pelko siitä, että yksin asuessa kukaan ei ole auttamassa jos tarvitsee apua.

Turvallisuus on tärkeää. Vaikka olis ruokaa ja puhtaat vaatteet ja terveyttä, mutta turvallisuus puuttuu, niin ei ole hyvä elää eikä asua yksin.

Turvallisuus olis yksi mikä olisi tärkeää, ettei tarvi pelätä, että saako apua vai tuleeko joku liian myöhään.”

Turvallisuuden tunnetta lisää myös tieto, että tietää mistä tarvittaessa saa apua. Haastattelussa kävi ilmi, ettei aina tiedä mistä apua voi pyytää. Useammalla oli kokemus avun etsimisestä, kun ei oikein tiennyt kenelle tietyn avun antaminen kuuluu, tai mihin asioi-

hin ylipäättään voi saada apua. Ärsytystä herättivät puhelinluetteloiden puute ja palvelunumerot, joissa joutuu jonoon, tai kukaan ei vastaa. Haastavaksi koettiin myös se, että kaikki tieto on internetissä. Haastateltavista vain muutama kertoi hankkivansa tietoa tietokoneen avulla. Suurin osa ei omistanut tietokonetta, eikä ollut aikeissa sellaista hankkiakaan. Usea kertoi, että internet- tiedon hankinnassa auttavat omat lapset ja heidän lapsensa.

*Saisi apua kun tulee eteen erilaisia tilanteita, joita ei pysty itse ratkaseen.
Ei aina tiedä keneltä voisi kysyä tai kehtaako edes.*

Kai siellä sitten joku varmasti vastaa, ettei ole niitä pimpeli-pom musiikkejä.

Haastateltavat keskustelivat siitä, millaista on, tai olisi elää niukan eläkkeen varassa. Kohtuullisen toimeentulon todettiin olevan hyvän arjen edellytys. Elämä niukan toimeentulon varassa koettiin haasteelliseksi ja sen ajateltiin vaikuttavan elämänlaatuun siten, että niukan toimeentulon varassa elävällä ei ole samoja mahdollisuuksia esim. harrastamisessa. Todettiin, että elämä olisi raskasta. Haastateltavat totesivat yhdenmukaisesti Tervamäen (2015) tutkimustulosten kanssa, että köyhyys aiheuttaisi elämänlaadun laskua ja pakottaisi tinkimään tärkeistä asioista, jopa ruoasta. Hyvä toimeentulo mahdollistaa haastateltavien mukaan kotiin annettavien palvelujen ostamisen, joka osaltaan lisää arjen hyvinvointia. Tästä mainittiin esimerkkinä siivouspalvelun ostaminen.

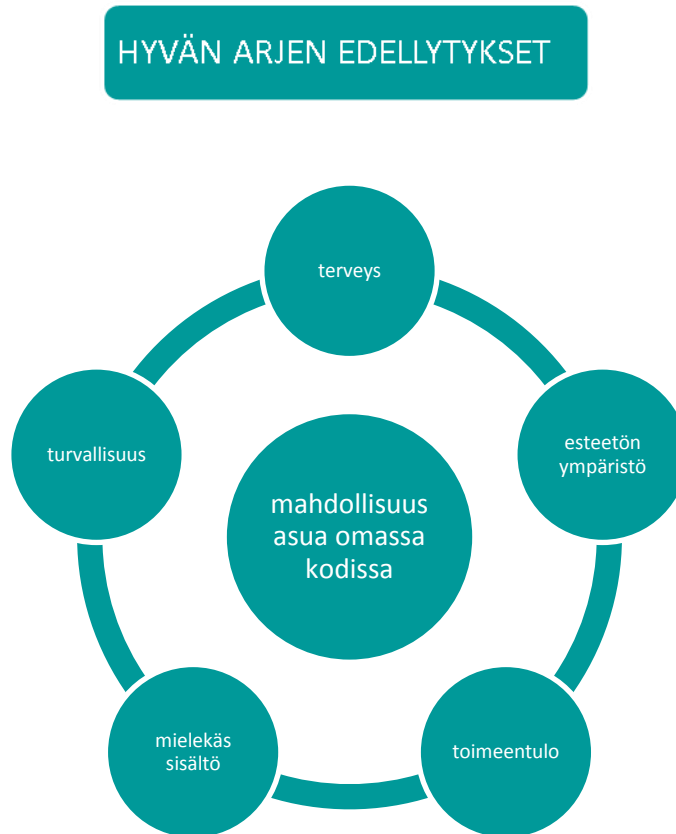
Aineellinen hyvinvointi, että saa ruokaa ja juomaa.

Jos pitää pienestä eläkkeestä kaikki maksa, niin raskasta sekin on. Jos jokaista penniä pitää venyttää.

Jos on pieni eläke pitää tinkiä harrastuksista tai jopa syömisistään. Tuonne pitäisi mennä (viittaa vähävaraisille tarkoitettuun ruokajakeluun, joka on samassa rakennuksessa, seinän takana.)

Oheisessa kuviossa mahdollisuus asua omassa kodissa on nostettu hyvän arjen edellytysten keskiöön. Muut hyvän arjen edellytyksiksi nimetyt asiat eli terveys, esteetön ym-

päristö, toimeentulo, turvallisuus ja mielekäs sisältö ovat niitä tekijöitä, jotka toteutessaan mahdollistavat kotona asumisen.



KUVIO 4. Hyvän arjen edellytykset

6.2 Omatoimista selviytymistä edistävä toiminta

Lähtökorin tärkeimmäksi omatoimista selviytymistä edistäväksi toiminnaksi nimettiin sen mahdollisuus toimia matalan kynnyksen kohtaamispaikkana. Tätä mieltä olivat erityisesti ne, joilla oli entuudestaan kokemusta joko Sääksmäen seurakunnan tai Valkeakosken kaupungin olemassa olevista kohtaamispaikoista. Monet haastateltavat mainitsivat kohtaamispaikan sosiaaliset suhteet erittäin tärkeäksi sisällöksi elämälleen. Haastateltavilla oli kokemuksia läheisten ihmisten menetyksistä ja kohtaamispaikan ystävät olivat tulleet paikkaamaan näitä menetyksiä. Haastatteluissa ilmeni, että moni oli tutustunut kohtaamispaikoilla uusiin ihmisiin ja saanut näin elämäänsä merkityksellisiä ihmisiä. Muutamit kertoivat, tapaavansa kohtaamispaikan lisäksi myös esimerkiksi vierailemalla

toistensa kodeissa. Pelkästään saapuminen kohtaamispaikalle säännöllisesti antoi merkitystä ja rytmiä arkeen huolimatta siitä, oliko siellä järjestettyä ohjelmaa vai ei.

Olen kyllä niin kiitollinen, että hän sai minut tänne houkuteltua. Joka viikko tulen kun on niin tärkeitä.

Tällä paikalla on suuri merkitys. Tytärkin patistaa aina tulemaan, etten jäisi yksin neljän seinän sisälle

Lähitorivierailulla luennoineet Raiski ja Karjalainen kertoivat Lähitorin mahdollisuuksista edistää ikäihmisten omatoimista selviytymistä tarjottavien palvelujen avulla. Raiski ja Karjalainen kuvaavat Tampereen Lähitorien yhdeksi tehtäväksi saattaa yhteen palveluntuottajia ja palvelun tarvitsijoita. Samalla kun eri toimijat saavat Lähitorin kautta uusia asiakkaita, he saavat tietoa ikäihmisten palvelutarpeista ja voivat kehittää palveluita enemmän ikäihmisiä huomioiviksi. Lähitorien asiakkaat taas saavat helpolla tavalla tietoa erilaisista palveluista, jotka edistävät heidän omatoimista selviytymistään. Lähitorilta on mahdollista saada tietoa julkisten palvelujen lisäksi yksityisistä sekä kolmannen sektorin palveluista. Yksityisten palvelutarjoajien palveluilla on suuri merkitys varsinkin niille, joiden kohdalla ei ole tarvetta kunnallisille kotihoitopalveluille tai kriteerit niiden saamiselle eivät täyty. Tällaiset henkilöt voivat ostaa palveluja kotiin muilta toimijoilta, joista Lähitori jakaa tietoa. (Raiski, Karjalainen, 2017)

Haastateltavat kokivat selviytyvänsä tällä hetkellä ilman kotiin annettavia hoiva- tai hoitopalveluja. Toisaalta tilanne, jossa itse tarvitsisi ulkopuolista apua syömiseen, pukeutumiseen tai esimerkiksi hygienian hoitoon, tuntui haastateltavista vieraalta ja kaukaiselta asialta. Haastateltavat olivat kuitenkin tyytyväisiä tietoon, että mikäli avuntarvetta iän myötä ilmenee, sitä on mahdollista saada. Muutama haastateltava totesi, että olisi kuitenkin hyvä tietää etukäteen, mihin apua tarvittaessa voi saada.

Pitäähän sitä sitten apua saada, jos terveys pettää ja onhan se sitten hyvä jos täällä kerrotaan kuka auttaa.

Toivottavasti apua löytyy kun on sen aika, ettei lasten tarvitsisi huolehtia. Niillä kun on omat perheet ja työt. Poika asuu kanssa vielä niin kaukana, ettei usein jouda edes käymää.

Haastateltavat nimesivät kevyempiä palveluja, joiden uskoivat tukevan ikäihmisen kotona selviytymistä sitten, kun toimintakyky on heikentynyt. Näitä palveluja olivat kuljetuspalvelu, turvapalvelu, ystäväpalvelu, asiointi- ja saattoapu, jalkahoito- ja kampaamo-palvelut, ulkoiluapu, siivous- ja pyykkipalvelu sekä kotikuntoutus. Muutamilla haastateltavilla oli käytössä mainituista palveluista ainakin kuljetuspalvelu ja turvapalvelu. Haastatteluissa ilmeni, että kaikilla ikäihmisillä ei ollut tietoa siitä, mitä palveluja kunnallinen kotihoito tarjoaa. Lisäksi useimmat haastateltavat olivat tietämättömiä paikkakunnalta saatavista yksityisistä kotisairaanhoidon palveluista, sekä muista yksityisistä palveluntarjoajista, joiden palveluja on mahdollista saada kotiin.

Jos ei kykene yksin asioimaan kodin ulkopuolella. Joku veisi kauppaan ja pankkiin. Tai ei saa lääkkeitään apteekista. Jos on vaikka sydän loppu ettei uskalla lähteä yksin ulos.

En olisi sitäkään tiennyt, että joku voi käydä ottamassa verikokeen kotona jos on vaikeeta päästä laboratorioon.

Kotiin annettavien palvelujen lisäksi haastateltavat toivoivat, että Lähitori olisi paikka josta voisi saada neuvontaa ja ohjausta elämän eri osa-alueilta. Haastatteluissa kävi ilmi, että on paljon asioita, joita on vaikea lähteä itse selvittämään, kun ei edes tiedä mistä kysyä. Haastateltavilla oli kokemusta ns. luukulta luukulle juoksemisesta. Haastateltavat pitivät Ikäneuvo-hankkeeseen liittyvää puhelinneuvontaa hyvänä palveluna. Silti toivottiin, että Lähitorilla voisi saada kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa esimerkiksi apuvälineisiin, ravitsemukseen, lääkehoitoon sekä erilaisten etuuksien hakemiseen liittyen. Lisäksi haastateltavat ehdottivat, että Lähitori voisi koota ja jakaa tietoa paikkakunnalla tapahtuvasta harrastus- ja yhdistystoiminnasta. Haastateltavat toivoivat apua myös arjen pieniin askareisiin ja ongelmatilanteisiin. Näitä olivat esimerkiksi uuden älypuhelimien käyttö, tietokoneen käyttö, lääkäriaajan varaaminen ja lomakkeiden täyttäminen.

Apuvälineistä pitäisi saada tietoa, että mistä saa, jos ei vaikka saa postia lattialta niin tarvii sellaiset tarttumapihdi.

Joku osaisi katsoa sen mistä saa apua jos eläke on pieni, ettei jää paitsi jostain tuesta tai avustuksesta mikä kuuluu henkilölle.

Lomakkeiden ja hakemusten täyttö voi olla monelle vaikeaa. Lähitori voisi olla paikka missä niitä voi täyttää työntekijän kanssa yhdessä.

Lähitorilla järjestettävät asiantuntijaluennot ja koulutustilaisuudet saivat monen haastateltavan kannatuksen. Näitä toivottiin esimerkiksi erilaisista etuuksista ja palveluista, ravitsemuksesta, muistisairauksista ja apuvälineistä. Useat haastateltavat totesivat, etteivät ole tietoisia niistä etuuksista ja palveluista, joita heille ikäihmisenä mahdollisesti kuuluu. Lisäksi toivottiin uusinta tietoa eri sairauksiin ja terveellisiin elämäntapoihin liittyen. Eniten kannatusta sai mahdollisuus saada opetusta tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käyttöön.

Jos olisi joku aihe josta asiantuntija tulee kertomaan, vaikka ne muistijuttu.

Esimerkiksi ammattikoululaisia voisi hyödyntää että tulisivat neuvomaan tietotekniikassa tai puhelimen käytössä.

Itse toisvoisin tietoa ravitsemuksesta kun nekin ohjeet muuttuu jatkuvasti.

Tampereelle tehdyn vierailun aikana selvisi, että Tampereen Lähitorien toiminta on toimintavuosiensa aikana kasvanut niin valtavaksi, että sitä ei voida enää järjestää vain palkatun henkilökunnan turvin. Vapaaehtoiset sekä kolmannen sektorin toimijat avustavat erilaisissa tapahtumissa. Lisäksi he järjestävät erilaisia toimintoja toimien itse vetäjinä ja organisoijina. Lisäksi vapaaehtoiset toimivat asiointi- tai saattoapuna alueen ikäihmisille. Vapaaehtoistoimintaa on pyritty rakentamaan matalan kynnyksen periaatteella. Siihen on lupa osallistua oman kiinnostuksen ja resurssien mukaan. Tällä tavalla on löydetty osallistujille mielekästä tekemistä oman osaamisen ja harrastuneisuuden mukaan. Mahdollisuus toimia vapaaehtoisena ehkäisee kokemuksellista yksinäisyyttä ja vahvistaa osallisuuden kokemusta. (Karjalainen & Raiski, 2017)

Kertoessani teemahaastattelujen yhteydessä Tampereen Lähitoreilla tapahtuvasta vapaaehtoistoiminnasta herätti se suurta kiinnostusta. Muutamat haastateltavat ilmaisivat kiinnostuksensa itse ryhtyä toimimaan vapaaehtoistyössä esimerkiksi yksinäisen vanhuksen ystävänä tai apuna asioinnissa tai lääkärissä käynneillä. Haastateltavat miettivät

myös millaista ohjelmaa vapaaehtoisvoimin voisi Lähitorilla järjestää. He uskoivat, että erilaisille harrastustoiminnoille voisi löytyä vapaaehtoisia ohjaajia. Jo toteutuvana esimerkkinä mainittiin kohtaamispaikassa toimiva Bingon pelaaminen, jota toteutettiin vapaaehtoisvoimin.

Ulkoiluttaja olisi kivaa, jos ei muuten pääse ulos, niin kuin omalle äidille on käynyt. Pyörätuoli on lainassa, mutta ei oikein ketään, joka sitä työntäisi.

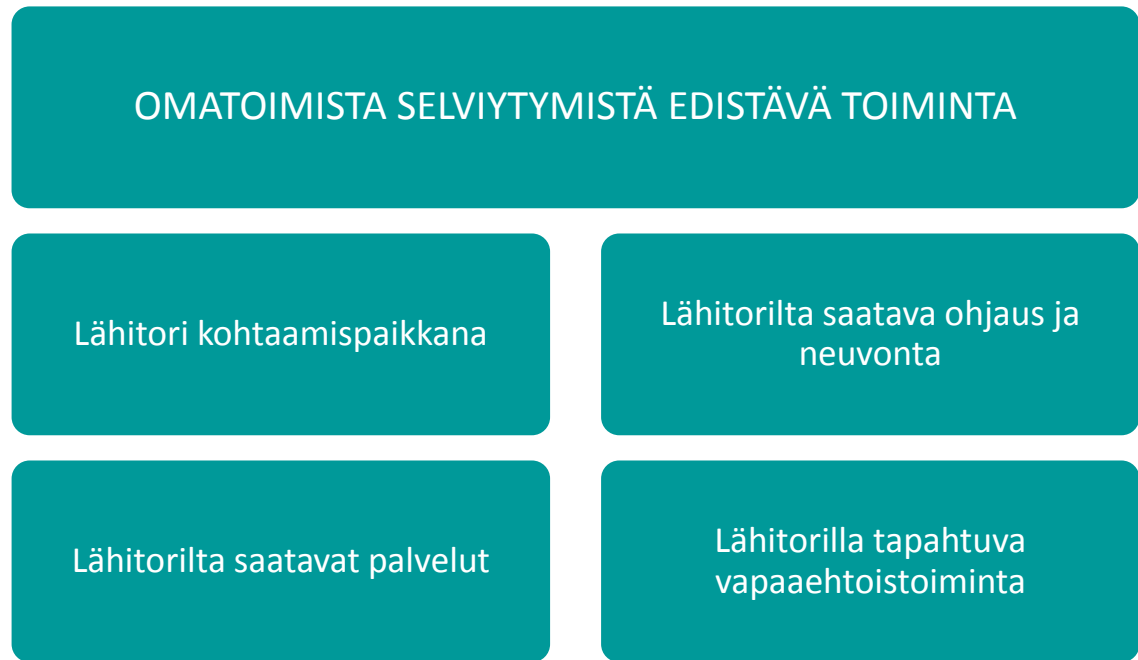
Voisi kaikilta kysyä, että mitä haluaisi täällä tehdä tai mitä toimintaa haluaisi itse järjestää. Vaikka käsityöpiiri tai yhteislaulua.

Karjalainen ja Raiski kertoivat, että Tampereen Lähitorilla toimii seniorineuvola, joka tarjoaa erilaisia terveydentilaan liittyviä mittauspalveluja, lääkejakoja, eri sairauksiin liittyvää hoitoa sekä ravitsemusohjausta. Lisäksi molemmat esittelyssä olleet Lähitorit tarjoavat asiakkailleen fysioterapeutin palveluja. Näitä ovat esimerkiksi apuvälineisiin ja kodin muutostöihin liittyvä ohjaus sekä fyysisen toimintakyvyn ylläpidon opastus. (Karjalainen & Raiski, 2017)

Tieto Tampereen Lähitorien terveydenhoitoon ja fyysiseen toimintakykyyn liittyvistä palveluista aiheutti haastattelijoissa epäilystä vastaavan toiminnan toteuttamisesta Valkeakosken Lähitorilla. Haastateltavien mielestä olisi hyödyllistä ja asiakkaita houkuttelevaa, mikäli myös Valkeakosken Lähitorilla saisi terveydenhoitoon liittyviä palveluja. Terveydenhoitoon liittyvinä palveluina toivottiin esimerkiksi lääkejakoja, rokotuksia sekä verikokeiden ottoa. Näiden toteutumista Lähitorilla kuitenkin epäiltiin.

Miten tänne nyt hoitaja voitais saada kun terveyskeskukseenkaan ei saa aikoja.

Olishan se hyvä jos täällä saisi sen influenssarokotteen, niin ei tarvis tuolla (terveyskeskuksessa) jonottaa.



KUVIO 5. Omatoimista selviytymistä edistävä toiminta

6.3 Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta

Haastatelluilla ikäihmisillä oli selkeä käsitys siitä, millaista ohjauksen ja neuvonnan tulisi olla. He nimesivät sekä kohtaamistilanteeseen, että ohjausta ja neuvontaa antavaan henkilöön liittyviä ominaisuuksista, joita asiakaslähtöisyys edellyttää.

Asiakasohjaajan toivottiin olevan helposti lähestyttävä, tavallinen ihminen. Haastateltavat perustelivat tätä sillä, että usein ongelmat voivat olla henkilökohtaisia ja arkaluontoisia, joten niitä voi olla vaikea jakaa vieraan ihmisen kanssa. Toisena perusteluna esitettiin, että ikäihmiset eivät ole tottuneet valittamaan asioistaan tai kokemistaan epäkohdista. Esimerkiksi koetusta kaltoinkohtelusta tai vähävaraisuudesta voi olla vaikea puhua. Haastateltavat tiesivät tapauksia, joissa näin on käynyt, vaikka apua olisi ollut tarjolla.

Hänen pitäisi olla ihan tavallinen ihminen, ei mikään suurentelija.

Pitäisi olla sellainen, että on helppo lähestyä, jos on jotain ongelmaa. On se vaikeaa tosta vaan alkaa vieraalle puhumaa.

Kaikissa ryhmissä keskusteltiin myös luottamuksesta. Vaitiolovelvollisuuden todettiin olevan ehdotonta. Ikäihmisen tuli pystyä luottamaan siihen, ettei asiakasohjaaja kerro hänen asioitaan ulkopuolisille ellei niin yhdessä sovita. Luottamuksen syntyyn todettiin vaikuttavan se, että henkilöstä tulee tuttu, eikä hän vaihdu usein.

Pitää syntyä luottamus. Ei ikäihmisetkään halua kertoa asioistaan vieraalle ihmiselle eikä ainakaan joka kerta eri ihmiselle. Auttava henkilö ei saisi aina vaihtua.

Asiakasohjaajalle kerrotut asiat eivät tietenkään leviä ulkopuolisille. Kuukaan ei halua että henkilökohtaisia asioita käsitellään julkisesti.

Vaitiolovelvollisuus herätti ristiriitaisia ajatuksia kahdessa haastatteluryhmässä, joissa otettiin esiin asiakkaan mahdollinen muistisairaus. Ongelmaksi koettiin tilanne, jossa henkilö ei itse ymmärrä sairauttaan eikä sen tuomia toimintakyvyn vajauksia. Haastateltavat miettivät missä vaiheessa on syytä ottaa yhteyttä omaisiin, jos neuvontaa ja ohjausta saava ikäihminen on muistisairauden osalta sairaudentunnon, mutta kieltää asioidensa kertomisen esimerkiksi omille lapsilleen. Yhtä oikeaa ratkaisua eivät haastateltavat tähän löytäneet. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että omaisia pitää tiedottaa tilanteesta. Toisaalta taas ajateltiin vaitiolovelvollisuuden olevan ehdotonta.

Asiakasohjaajan tulisi olla yhteydessä myös omaisiin tarvittaessa. Vanhus voi olla itse sitä mieltä, että kaikki on ihan hyvin, vaikka ei olisikaan. Jos saisi avoimesti ja rehellisesti puhua omaisten tai naapurin tai jonkun kanssa, joka tietäisi miten sujuu. Voi olla, ettei muistisairaalla ole käsitystä omasta pärjäämisestä.

Entä jos muistisairas ei ole tekemisissä omaisten kanssa tai niitä ei vaan kiinnosta. Sellaisiakin tähän maailmaan mahtuu. Tai saako kertoa jos ei ole lupaa?

Myös itsemääräämisoikeuden toteutuminen herätti keskustelua. Haastateltavat miettivät kuka määrää ja päättää siitä, mitä palveluja tai apua henkilö tarvitsee. Toivottiin, että työntekijällä on aikaa ja halua aidosti kuunnella mitä ikäihminen kertoo elämästään ja

mihin asioihin hän kokee tarvitsevansa tukea. Lisäksi toivottiin, että työntekijä osaa kunnioittaa ikäihmisen omaa mielipietä siitä, mikä on hänelle parasta.

Pitää varoa sellaista vastakkainasettelua, jossa työntekijä tietää paremmin mitä joku tarvitsee. Pitää kunnioittaa toisen mielipidettä ja miettiä missä menee se raja jos ei halua palvelua.

Ei saa olla sellainen määräilevä, vaan pitää neuvotella asioista

Haastateltavat totesivat myös, että neuvontaa ja ohjausta antavalta henkilöltä vaaditaan laaja ammattitaito, jotta hän kykenee ohjaamaan ikäihmisiä moninaisten palvelujen ja etuisuuksien piiriin.

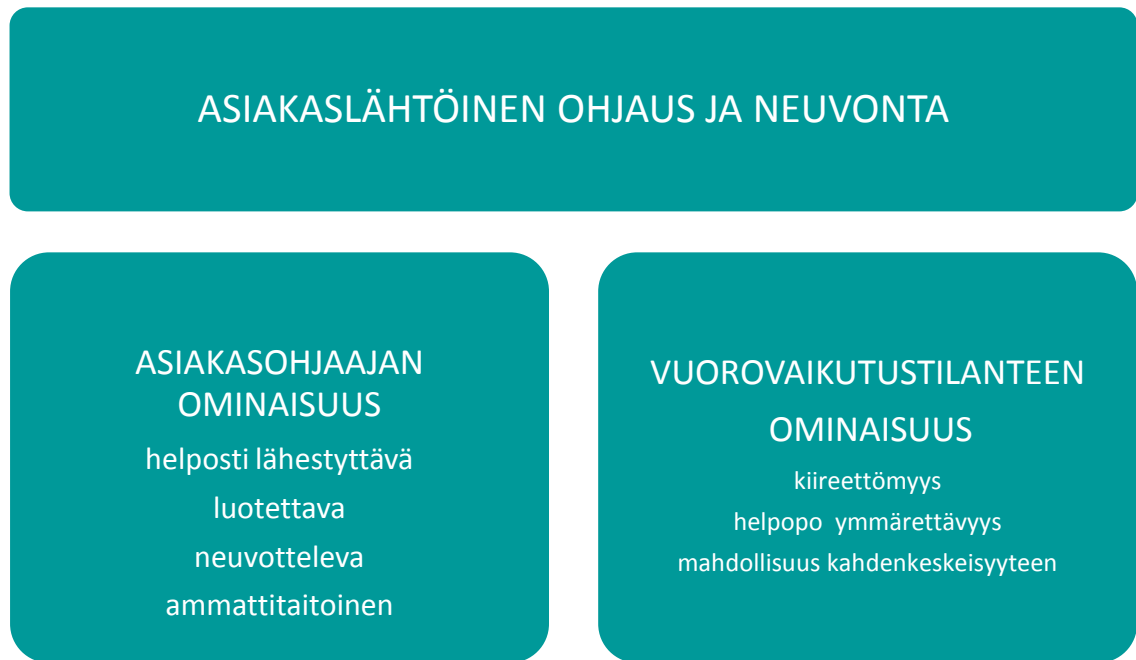
Pitää tuntea kaupungin palvelut ja tämä kenttä

-----että se osaisi ohjata sinne oikeaan paikkaan

Itse kohtaamistilanteesta haastateltavat toivoivat rauhallista ja henkilökohtaista siten, että ohjausta ja neuvontaa saava henkilö voisi keskustella työntekijän kanssa kahden kesken ilman kiireen tuntua. Haastateltavat pitivät kuuntelun taitoa erittäin tärkeänä ominaisuutena toivoen, että työntekijä kuuntelisi loppuun asti, mitä ikäihmisellä on sanottavaa. Ohjausta ja neuvontaa antavan henkilön tulisi myös kommunikoida selkeästi ja rauhallisesti käyttäen ammattikielen sijasta kansantajuisia ilmaisuja, jotta ikäihminen ymmärtäisi asian. Lisäksi asia tulisi käydä läpi niin perusteellisesti, että se tulee varmasti ymmärretyksi.

Vanha ihminen ei kehtaa sanoa, ettei kuule, vaan nyökkäilee vaan. Ja siten ihmettelee mitä tapahtuu, kun ei ole kuullut.

Ja, että se ihminen joka apua tarvitsee, saisi sellaisen vastauksen, että hän ymmärtää mitä hänelle kerrotaan. Että se käydään niin perusteellisesti läpi se asia, että se tulee ymmärretyksi.



KUVIO 6. Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta

6.4 Palvelujen oikea-aikaisuus

Toimintakyvyn ylläpitämisessä oleellista on palvelutarpeen varhainen tunnistaminen ja palveluiden alkaminen oikea-aikaisesti. Avainasemassa on ennaltaehkäisevä työ, joka perustuu varhaisen vaiheen ohjaukseen ja neuvontaan. Lähitorien tarjoama matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus sijoittuvat palveluiden alkupäähän. Tavoitteena on, että ennaltaehkäisyn ansiosta yhä harvempi ikäihminen tarvitsee raskaita palveluja, mutta niitä tarvitsevat saavat ohjausta henkilökohtaisesti ja intensiivisesti. Tavoite perustuu oikea-aikaisesti tehtävään ohjaustyöhön, joka vähentää tarvetta siirtyä raskaampien palveluiden piiriin. (Ikäneuvo, Humap, 2017)

Haastateltavien pohtiessa Lähitorin mahdollisuutta toimia paikallisina palvelupisteinä ja kohtaamispaikkoina matalan kynnyksen periaatteella alueen ikäihmisille he nimesivät useita ehdotuksia sille, miten toimintaa voisi mainostaa. Haastateltavat ehdottivat esitteiden painamista, juttua paikallislehteen, lehtimainontaa, toiminnan esittelyä erilaisissa tapahtumissa ja yhdistysten ja harrastuspiirien kokoontumisissa. Lisäksi ehdotettiin avointen ovien päivää ja myyjäisten järjestämistä.

Keskustelun siirtyessä yksinäisiin vanhuksiin, todettiin sen olevan Lähitorin suurin haaste. Haastatteluissa uskottiin, että omissa kodeissa asuu paljon yksinäisiä ihmisiä, jotka hyötyisivät Lähitorilla annettavasta ikäihmisten palveluja koskevasta tiedosta, mutta ennen kaikkea sellaisia yksinäisiä ikäihmisiä, joiden elämänlaatu paranisi huomattavasti, jos he tulisivat mukaan matalan kynnyksen toimintaan. Toisaalta todettiin, että kaikki eivät itse kaipaa kohtaamispaikan kaltaista toimintaa eivätkä toisten ihmisten seuraa. Tällaisissa tapauksissa ensivaiheen ohjauksen ja neuvonnan antaminen on haasteellista ja jättää ulkopuolelle ne, jotka ehkä eniten sitä tarvitsisivat. Haastateltavat totesivat, että Lähitorille tulevat ne, jotka ovat muutenkin arjessaan aktiivisia. Tätä väitettä tukee haastatteluissa esiin tullut tieto haastateltavien aktiivisuudesta. Monet kertoivat harrastuksistaan, aktiivisesta sosiaalisesta elämästään sekä päivittäisestä kotoa lähtemisestä esimerkiksi asioimaan.

Valtavan paljon on niitä joita ei saa lähtemään Lähitorille. Miten heille saadaan tarvittavat palvelut kotiin. Se on iso kysymys.

Todella yksinäiset jotka eivät lähde mihinkään, joista emme edes tiedä mitään.

Voi olla vaikea houkutella mukaan juuri niitä ihmisiä, joille toiminta ja ohjaus olis tarpeen. Aktiiviset ihmiset lähtee helpommin mukaan.

Haastateltavat keskustelivat Lähitorin mahdollisuuksia löytää asiakkaiksi ikäihmisiä, jotka ovat vaarassa syrjäytyä. Yhdessä haastatteluryhmässä ehdotettiin ”ota naapuri mukaan”- kampanjaa, jota usea haastateltava piti hyvänä ideana. Haastatteluryhmässä todettiin, että moni tietää esimerkiksi naapurustostaan ikäihmisen, joka vaikuttaa yksinäiseltä. Todettiin, että vaatii rohkeutta lähestyä tuntematonta tai puolittuttua ihmistä pyytääkseen häntä mukaan toimintaan, mutta sen onnistuessa on jo saatettu ratkaista syrjäytymiseen ja yksinäisyyteen liittyvä ongelma.

Itse tulín tänne kun naapuri pyysi. Voisi joku muukin samalla konstilla lähteä.

Voisi järjestää ystäväpäivän, että kaikki toisi jonkun tutun katsomaan mitä täällä on. Joidenkin voi olla vaikea tulla jos ei tunne ketään.

Jos olisin itse yksinäinen, olisi hienoa jos joku lähestyisi. Pyytäisi vaikka kahville tai lenkille ja miksi ei sitten tännekin (kohtaamispaikalle)

Tampereen Lähitorilla järjestetään erilaisia tapahtumia ja tempauksia, joiden tarkoituksena on toimia ikään kuin ”sisäänheittäjinä” houkuttellen alueen ikäihmisiä mukaan toimintaan. Lisäksi Tampereen Lähitorit pyrkivät monipuoliseen toimintaan, jotta mahdollisimman moni löytäisi itselleen mielekästä tekemistä. Esimerkkinä tästä Karjalainen ja Raiski kertoivat Lähitorien liikunta, kulttuuri- ja käsityötoiminnasta. (Karjalainen & Raiski, 2017). Haastateltavat miettivät millaista toimintaa Valkeakosken Lähitorilla voisi järjestää, jotta ikäihmiset kiinnostuisivat toiminnasta. Kannatusta saivat esimerkiksi lehtikatsaus, musiikki ja tietokilpailut.

Yksi toiminta voisi olla lukuhetki, jossa joku lukee päivän uutisia ja niistä voisi keskustella tai sitten luettaisiin jotain kirjaa. Sopisi niille, jotka eivät itse oikein näe lukea.

Musiikki vetää ihmisiä liikkeelle. Voisi olla vaikka kuoro kun opiston kuoro maksaa eikä kaikki halua maksaa laulamisesta.

Tietokilpailut ja visailut. Muistille parasta lääkettä!

Kaikille ei tule Valkeakosken sanomaa jossa kerrotaan tapahtumista. Vois yhdessä katsoa mitä seuraavan viikon aikana Valkeakoskella tapahtuu. Löytyisi samalla kaveri tapahtumiin.

Yhtenä ideana Valkeakosken Lähitorin toteutumiselle ehdotettiin paikan vaihtumista sen mukaan, mikä on kullekin toiminnalle tarkoituksenmukaista. Tämän todettiin laajentavan Lähitorin mahdollisuuksia tarjota erilaisia elämyksiä ja tapahtumia asiakkailleen, jolloin yhä useampi ikäihminen kiinnostuisi Lähitorin palveluista. Yhdessä haastatteluryhmässä toivottiin erityisesti retkiä. Perusteluna tälle kerrottiin, että omat mahdollisuudet lähteä esimerkiksi Ideaparkkiin ostoksille, museoihin tai teatteriin olivat rajalliset. Toiminta olisi Lähitorin organisoimana helposti saavutettavissa, kun kuljetus ja vapaaehtoisvoimin järjestetty saattoapu olisi valmiiksi suunniteltua. Erityisen mielei-

seksi retkikohteeksi nousi vierailu maatilalla tai mahdollisuus päästä linja-auton kyydis-
sä maaseutukierrokselle katselemaan muuttuneita maisemia ja erilaisia nähtävyyksiä.

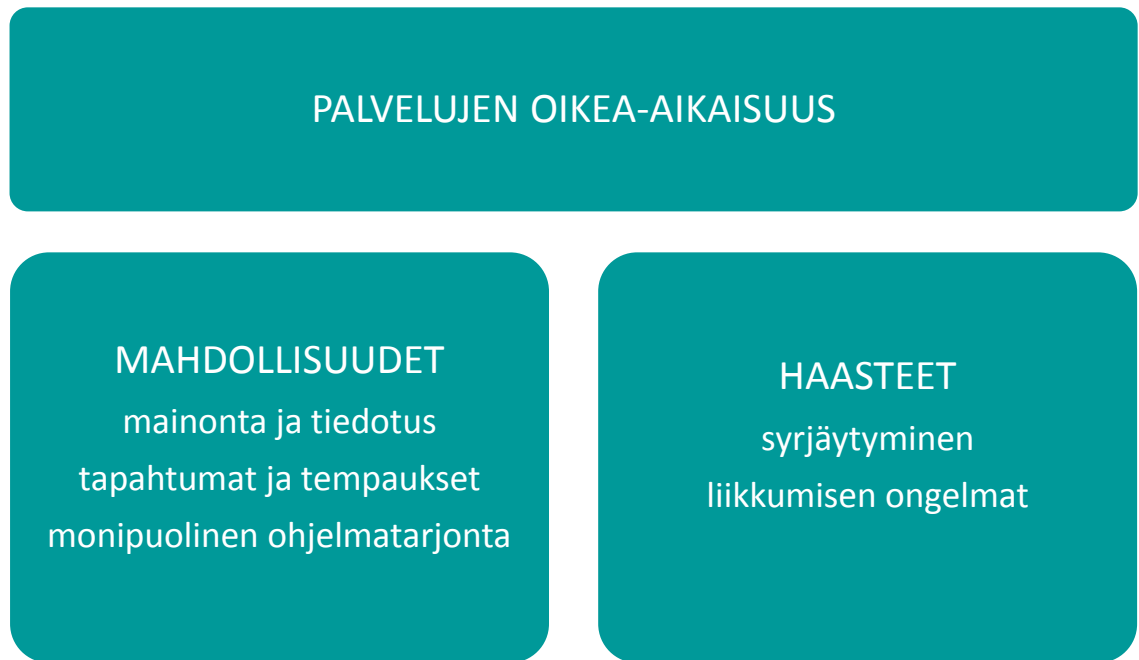
*Vaikka jouluostoksille olisi kiva päästä niin, että kyyti olisi järjestetty ja
ehkä apu perilläkin.*

*Museoita ja teattereita on ihan omassa kylässäkin, mutta milläs sinne me-
net jos ei ole kaveria eikä kyytiä.*

Ongelmana Lähitoritoimintaan osallistumiselle ja sitä kautta palvelujen oikea-
aikaisuudelle, nähtiin liikkumisen ongelmat. Haastateltavat mainitsivat, että vain harval-
la heidän ikäryhmäänsä kuuluvalla, varsinkaan naisella, on ajokortti ja auto käytössä.
Moni kertoi olevansa harvakseltaan kulkevien julkisten kulkuneuvojen varassa tai liik-
kuvansa kävellen esimerkiksi potkukelkka apunaan. Palautetta sai myös haastateltavien
mielestä kohtuuttomiksi muuttuneet kriteerit kuljetuspalvelun eli taksikortin saamiselle.
Todettiin, että Lähitorille saapuminen voi olla mahdotonta kaukana asuville varsinkin
talvella liukkaiden kelien aikaan.

Milläs tulet, jos bussit ei kulje. Autolla en oo ajanut vuosiin.

Asiaan vaikuttaa se missä asuu ja mistä kyyti on otettavissa.

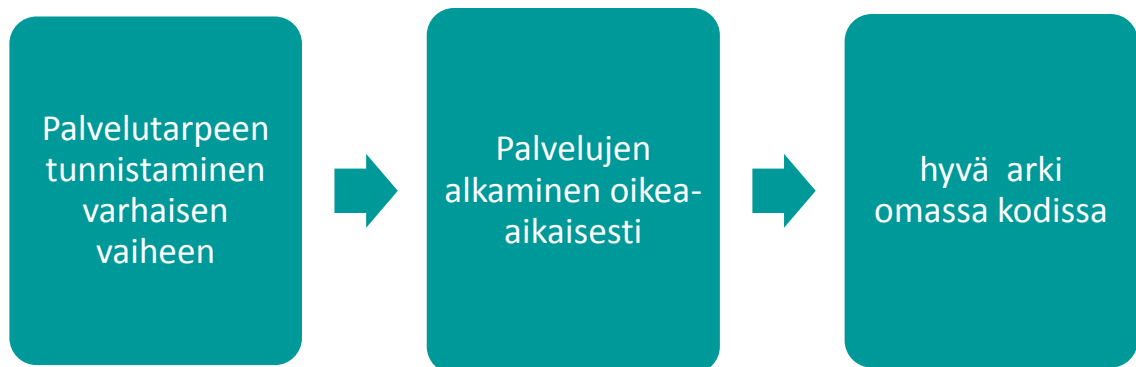


KUVIO 7. Palvelujen oikea-aikaisuus

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Suomessa vanhuspoliittisista linjauksista vastaava sosiaali- ja terveysministeriö korostaa yhteiskunnallista tavoitetta ikäihmisten mahdollisuudesta elää omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikäikäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 2014) Tämä linjaus on yhdensuuntainen ikäihmisten oman toiveen kanssa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Lähitorin mahdollisuuksia vahvistaa ikääntyvän väestön toimintakykyä ja hyvän arjen toteutumista, siten että kotona asuminen toteutuisi valtakunnallisen linjauksen, sekä ikäihmisten oman toiveen mukaisesti. Hyvä arki omassa kodissa toteutuu, kun palvelutarve tunnistetaan varhaisessa vaiheessa ja palvelut aloitetaan oikea-aikaisesti. Palveluilla pyritään vaikuttamaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen. Tämä on suhteellisen uusi ajattelutapa vanhustyössä, jossa palveluiden toteuttamisessa ollaan entistä enemmän siirtymässä ennaltaehkäisevään suuntaan.



KUVIO 8. Ennaltaehkäisevän työn toteutuminen

Koskisen ym., 1998 (72–74) mukaan ennaltaehkäisyssä pyritään vaikuttamaan ennalta tekijöihin, jotka saattavat vaikuttaa ikääntyvien ihmisten elämänlaatuun, elinoloihin ja elämäntalvintaan. Tavoitteena on hidastaa voimavarojen heikkenemistä, torjua sairauk-

sien syntyä sekä edistää iäkkään ihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Ennaltaehkäisevässä työssä puututaan vanhenemisen aiheuttamiin yksilöllisiin menetyksiin ja vaikeisiin elämäntilanteisiin. Toimenpiteisiin tulisi ryhtyä jo ennen kuin toimintakyky on alentunut. Ennaltaehkäisevässä työssä kiinnitetään huomiota myös ikäihmisen elämänhallintaa, arjen sujumiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. (Lerkkanen 2007, 17)

Ennaltaehkäisyä voidaan kuvata seuraavasti: aktiivisuuden ja sosiaalisen osallistumisen lisääntyessä sekä fyysinen, että henkinen terveys kohenevat. Tämä parantaa elämänlaatua ja lisää hyvinvointia. Näin ehkäistään raskaiden palvelujen tarvetta ja tuotetaan hyötyä myös yhteiskunnalle. (Caiels ym. 2010, 3)

Tavoitteen saavuttamiseksi on oleellista ymmärtää mistä tekijöistä toimintakyky ja hyvä arki koostuvat. Haastateltavat nimesivät useita tekijöitä, jotka edesauttavat hyvän arjen toteutumista tai ovat sille jopa välttämättömiä. Näitä tekijöitä löytyi toimintakyvyn kaikilta osa-alueilta. Fyysiseen toimintakykyyn liitettiin esimerkiksi esteetön ympäristö, hyvä terveys ja selviytyminen arjen askareista. Sosiaaliseen toimintakykyyn liitettiin ihmissuhteet ja harrastukset. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyi turvallisuuden tunne, henkinen hyvinvointi ja taloudellinen toimeentulo.

Kotihoidon työntekijän näkökulmasta fyysisen toimintakyvyn ongelmat ovat huomattavin syy kotiin annettavien palvelujen tarpeessa. Siksi ikäihmisten fyysiseen kuntoon ja kykyyn liikkua kotona ja kodin ulkopuolella kannattaa kiinnittää erityistä huomiota toimintakykyä ylläpidettäessä ja palveluita suunniteltaessa. Fyysinen toimintakyky on voimavara, jonka avulla mahdollistuu osallistuminen kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin ja ihmissuhteiden ylläpito ystäviin ja ikätovereihin.

Suunniteltaessa ja toteutettaessa ikäihmisten palveluja tulee huomioida toimintakyvyn kaikki osatekijät. Lisäksi tulee huomioida, että toimintakyvyn eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Fyysisen toimintakyvyn heiketessä myös sosiaalinen toimintakyky kapenee tai kuten haastatteluissakin tuli ilmi, heikko taloudellinen tilanne voi vaikuttaa toimintakyvyn kaikkiin osa-alueisiin. Oheisessa yhteenvedossa esitellään toimintakyvyn eri osa-alueisiin liittyviä Lähitorin mahdollisuuksia ohjauksen ja neuvonnan sekä siellä järjestettävän toiminnan keinoin. Jako on karkea, eikä huomioida sitä, miten eri toimintakyvyn osatekijät vaikuttavat toisiinsa.



KUVIO 9. Lähitorin mahdollisuuksia huomioida toimintakyvyn osatekijöitä.

Kotihoidon työntekijänä olen nähnyt ennaltaehkäisevän työn merkityksen tilanteissa, joissa ikäihminen on joutunut asumaan omassa kodissa liian kauan, ilman varhaisen vaiheen palveluja. Tämä johtaa siihen, että tilanteen tullessa kotihoidon tietoon, on palveluntarve jo niin suuri, että raskaat kotihoidon palvelut ovat välttämättömiä. Usein käy vielä niin, että liian pitkälle edennyt pärjäämättömyys johtaa melko pian tilanteeseen, jossa ikäihminen ei enää selviä kotona edes apujen turvin.

Haastateltavat olivat fyysiseltä toimintakyvyltään melko hyväkuntoisia ja asuivat haastatteluhetkellä omilla kodeissaan. Suurin osa haastatelluista ikäihmisistä oli yksin asuvia leskiä. Vain muutama asui puolison kanssa. Iältään haastateltavat edustivat suurimalta osin ns. kolmatta ikää, jolloin toimintakyky on monilta osin vielä korkea. Kenelläkään haastateltavista ei ollut säännöllisiä kotihoidon hoivaan tai hoitoon liittyviä palveluja.

Ikäihmisen ollessa suhteellisen terve, toimintakykyinen, omassa arjessaan selviytyvä, hän ei välttämättä osaa nimetä asioita, joissa mahdollisesti itse tulee myöhemmin, toi-

mintakyvyn laskiessa tarvitsemaan apua. Asia tuntuu kaukaiselta, koska se ei juuri sillä hetkellä koske itseä. Vaikka ikäihmiset ovat tietoisia iän tuomista toimintakyvyn haasteista, he elävät enemmän tätä päivää. Tässä korostuu ohjauksen ja neuvonnan ennaltaehkäisyn merkitys. Kun ikäihmiset saapuvat Lähitorille, he saavat automaattisesti tietoa eri palveluista, vaikka eivät osaisi sitä itse aktiivisesti hankkia.

Koivulan (2013) mukaan ehkäisevän vanhustyön avulla tarjotaan yksilöllistä tukea, jotta oman tyylinen vanheneminen voi toteutua. (Koivula 2013, 2). Tähän Lähitori antaa mahdollisuuksia tuottamalla monipuolisia palveluja, joista kukin voi valita itselleen sellaiset, joita pitää mielekkäinä oman toimintakyvyn kannalta. Hyvänä esimerkkinä ovat eri asiantuntijoiden luennot, jotka tukevat ikäihmisten mahdollisuuksia ylläpitää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Koska suurin osa haastateltavista oli ikäihmisten kohtaamispaikkojen aktiivisia kävijöitä, he näkivät Lähitorin ensisijaiseksi tehtäväksi ja tärkeimmäksi palveluksi tarjota arkeen mielekäästä tekemistä sekä mahdollisuuden tavata muita ihmisiä. Tämä osallisuuden periaate on kirjattu vuonna 2013 julkaistun laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi läpileikkaavana periaatteena. Tässä yhteydessä sillä tarkoitetaan konkreettista tunnetta osallistumisesta ja yhteisöön kuulumisesta. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013)

Laatusuosituksessa todetaan, että iäkkäiden motivaatio ja voimavarat osallistua ovat erilaiset. On olemassa niitä aktiivisia ikäihmisiä, jotka toimivat useilla yhteiskunnan foorumeilla esimerkiksi jatkamalla työelämässä vielä eläkeikäisenäkin tai vaihtoehtoisesti vapaaehtoistoiminnassa. Aktiiviset ikääntyvät vaikuttavat äänestäjinä, isovanhempina, kuluttajina, liikunnan harrastajina sekä kulttuurin tekijöinä ja harrastajina. Vastakohtana heille yhteiskunnastamme löytyy joukko ikäihmisiä, joita leimaa osallisuuden vastakohta, osattomuus. Sillä tarkoitetaan tilaa, jossa henkilö kokee yksinäisyyttä ja turvattomuutta ollen pahimmillaan yhteisöistä syrjäytynyt vailla osallistumismahdollisuuksia. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013)

Yhdyn haastateltavien huoleen löytää Lähitorin ja sen palveluiden piiriin niitä ikäihmisiä, jotka eivät liiku kodin ulkopuolella, ovat syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa. Avun tarjoaminen heille ennaltaehkäisevästi on haaste, jota Lähitorilla tulee aktiivisesti miet-

tiä. Etsivän työn periaatteiden mukaisesti Lähitorin tulisi tarjota mahdollisuus osallisuuden myös syrjäytyneille ja yksinäisyyttä kokeville ikäihmisille.

Etsivän vanhustyön periaatteena on etsiä ja löytää yksinäisiä, syrjäytymisvaarassa olevia tai jo syrjäytyneitä ikäihmisiä, joita palvelut eivät tavoita. Tarkoituksena on terveys- ja sosiaalipalvelujen vieminen vaikeasti tavoitettavan kohderyhmän omaan ympäristöön ja ikäihmisten saattaminen tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin. Etsivässä vanhustyössä pyritään varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisevään työotteeseen, jotta sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien tunnistaminen tapahtuu mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Etsivässä työssä korostuvat tilanteet, joissa olemassa olevat palvelut eivät ole tarkoituksenmukaisesti saatavilla tai kun ne eivät kohtaa ikäihmisten tarpeita. (Hoksauta minut, Etsivän ja osallistavan vanhustyön toimintamalleja, 2017, 6)

Lähitori toteuttaa etsivän työn periaatteita toimimalla matalan kynnyksen kohtaamispaikkana ohjaten ikäihmisiä tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin. Tätä tulee tehostaa aineistossa esiintyvillä mainonnan ja tiedottamisen keinoilla sekä ratkaisemalla osallistumista estäviä ongelmia, joista aineistossa mainittiin liikkumisen vaikeus. Lähitoria organisoitaessa tulee miettiä, miten Lähitoritoimintaan osallistuminen mahdollistetaan kaikille ikäihmisille. Tehdäänkö se järjestämällä kuljetuksia vai viedäänkö Lähitoripalveluja jollakin keinoin syrjäseudun ikäihmisille?

Ikäihmiset nimesivät sosiaalisten suhteiden ja mielekkään elämänsisällön lisäksi hyvän arjen edellytyksiksi terveyden, esteettömyyden, turvallisuuden ja toimeentulon. Nämä ikäihmisten itsensä nimeämät asiat ovat aiheita, joihin ohjauksessa ja neuvonnassa tulisi keskittyä. Lähitori tarjoaa foorumin, jossa voidaan yhdessä ikäihmisten kanssa miettiä miten mainittuja hyvän arjen edellytyksiä voidaan vahvistaa.

Tampereen Lähitoriin verrattuna Valkeakosken Lähitori tulee toimimaan huomattavasti pienempien puitteiden varassa. Silti uskon sen mahdollisuuteen vahvistaa ikäihmisten nimeämien hyvän arjen edellytysten toteutumista. Vaikka Valkeakosken Lähitorilla ei olisi mahdollista jatkuvaan seniorineuvolan ylläpitämiseen niin, että siellä työskentelisi säännöllisesti esimerkiksi sairaanhoitaja tai fysioterapeutti voidaan seniorineuvolan toiminnasta ottaa mallia myös Valkeakosken Lähitorille. Eri sairauksiin liittyvä ennaltaehkäisy ja neuvonta, terveydenhuoltoalan ammattilaisten vierailut sekä muiden asiantuntijoiden luennot voivat olla osa Valkeakosken Lähitorin terveyden edistämistä. Val-

keakosken sosiaali- ja terveystalveissa työskentelee lukuisia ammattilaisia, joiden ammattitaitoa Lähitorin kannattaa hyödyntää ikäihmisten terveyden edistämiseksi. Uskon, että joidenkin sairaanhoidollisten toimenpiteiden toteuttaminen Lähitorilla on mahdollista. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset mittaukset ja rokotukset. Edellä mainittujen ammattilaisten lisäksi Lähitorilla voivat vierailia esimerkiksi ravitsemusterapeutti ja toimintaterapeutti. Lisäksi terveyden edistämiseen liittyvää asiantuntemusta löytyy yksityiseltä sektorilta. Esimerkiksi jalkahoitajan tai farmaseutin asiantuntijaluento ja vierailu sopii hyvin Lähitorien toimintaan.

Lähitorin mahdollisuus vaikuttaa ikääntyvien esteettömään ympäristöön, tapahtuu neuvonnan ja ohjauksen kautta. Lähitorille voidaan kutsua asiantuntijoita kertomaan mahdollisuuksista toteuttaa muutostöitä omassa kodissa, sekä asiantuntijoita kertomaan saatavilla olevista apuvälineistä. Ikäihmiset voisivat myös Lähitorin nimissä lähestyä julkisia ja yksityisiä tahoja lähiympäristön, julkisten tilojen sekä esimerkiksi kauppojen ja pankkien esteettömyyden kehittämiseksi. Kodin ja sen lähiympäristön lisäksi tulee miettiä Lähitorin tilojen tarkoituksenmukaisuutta ja esteettömyyttä, sekä ikäihmisten mahdollisuutta saapua Lähitorille.

Toimeentulon osalta Lähitori voi tarjota ohjausta ja neuvontaa erilaisten tukien hakemiseen. Tämän lisäksi asiakasohjaajat voivat yhdessä asiakkaan kanssa miettiä toimeentuloon liittyviä ongelmia ja niihin ratkaisuja. Itse Lähitori on ikäihmiselle maksutonta ja sen lisäksi Lähitorin kautta on mahdollisuus löytää maksuttomia kotona selviytymistä edistäviä palveluja kuten vapaaehtoistyöntekijältä saatua apua.

Tutkimuksessa selvitettiin, millaista on hyvä asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta sekä millaisilla palveluilla edistetään omatoimista selviytymistä. Tutkimus tuotti tietoa siitä millaisia ominaisuuksia neuvoo ja ohjausta antavalla henkilöllä toivotaan olevan, sekä millainen itse kohtaamistilanteen tulisi olla. Nämä asiakaslähtöisyyteen, ratkaisukeskeisyyteen sekä ammattitaitoon liittyvät tekijät on huomioitu suunniteltaessa Lähitorien roolia ohjauksen ja neuvonnan antajina. Ne ovat tunnistettu myös asiakasohjaajien toimintatavoiksi ja menetelmiksi Ikäneuvo- hankkeessa.

Valkeakosken Lähitorin tulevat palvelut riippuvat siitä, millaisia toimijoita Lähitori löytää toimintaansa tukemaan. Tampereen Lähitorit ovat kasvattaneet omaa toimintaansa niin paljon, ettei sitä pysty enää tuottamaan vain omien, palkattujen työntekijöiden tur-

vin. Olisi tärkeää löytää myös Valkeakosken Lähitorille vapaaehtoisia toimijoita tuottamaan erilaista toimintaa sekä erilaisia palveluntuottajia esittelemään omia palveluitaan. Samalla syntyisi moninaista aktiviteettia ja erilaisia palveluja, jotka osaltaan houkuttelisivat uusia osallistujia Lähitorille. Tämä mahdollistuu olemalla aidosti kuulolla kun ikäihmiset kertovat arjestaan ja toiveistaan. Samalla toteutuu osallisuuden toinen ulottuvuus, jolla tarkoitetaan ikäihmisten mahdollisuutta vaikuttaa yhteisön jäsenenä ja kansalaisena yhteisön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, 2013)

Se, että ohjausta ja neuvontaa saa jatkossa kolmella selkeästi määritellyllä tavalla; tietystä puhelinnumerosta, Lähitorille saapumalla sekä asiakasohjaajalta henkilökohtaisesti, tulee toivottavasti selkiyttämään neuvonnan ja ohjauksen saatavuutta. Se, että maakuntauudistuksen myötä vanhuspalvelujen kenttään syntyy oletettavasti paljon uusia palveluntuottajia ja ehkä jopa uusia palveluja, on vaarana, että palvelut pirstaloituvat entisestään. Siksi on tärkeää, että on olemassa tahoja, jotka keskitetysti osaavat kertoa kaikista saatavilla olevista palveluista, niiden kriteereistä ja mahdollisuuksista.

Tämä opinnäytetyö sekä Ikäneuvo- hankkeessa mukana olo ovat vahvistaneet ajatuksiani siitä, että vanhuspalveluissa tapahtunut uudistus ennaltaehkäisevään ja asiakkaiden tarpeita paremmin huomioivaan suuntaan on oikea. Ikäihmisten tulee saada asua tutussa ympäristössä niin pitkään, kun se on palveluja järjestämällä mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Oikeiden palvelujen saaminen oikea-aikaisesti edellyttää ammattitaitoista ohjausta ja neuvontaa, jonka tulee olla ikäihmisten saatavilla helposti ns. yhden luukun periaatteen mukaisesti. Lähitori on yksi keino toteuttaa tätä toimintaa. Parhaimmillaan se tarjoaa ikäihmisille paikan tavata ystäviä, saada arkeen mielekästä sisältöä sekä saada toimintakykyä ylläpitävää ohjausta kotona asumisen tueksi. Lähitorin on tarkoitus muotoutua sosiaalista verkostoa lisääväksi kohtaamispaikaksi, joka auttaa ikäihmisiä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja hyvän arjen toteutumisessa.

Vaikka tämä opinnäytetyö tehtiin Valkeakosken Lähitorin kehittämiseksi, voidaan tutkimustuloksia hyödyntää myös muiden Lähitorien toiminnan suunnittelussa. Lisäksi tämä tutkimus tuloksineen voidaan huomioida arvioitaessa Lähitorin tavoitteiden toteutumista Ikäneuvo- hankkeeseen liittyvän kokeilun päättyessä syksyllä 2018.

Voimassa oleva lainsäädäntö tukee ajatusta ottaa ikääntyneet mukaan palveluiden suunnitteluun. Haastateltavien vapaaehtoinen halu osallistua tähän opinnäytetyöhön liittyviin teemahaastatteluihin on osoittanut heidän halunsa tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa. Ikäihmiset tulee nähdä oman elämänsä asiantuntijoina, joilta viranomaiset saavat arvokasta tietoa, jotta yhdessä voidaan räätälöidä yksilölliset ja toimintakyvyn sekä palvelun tarpeeseen vastaavat palvelut kotona selviytymisen edistämiseksi. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2013)

Lopuksi haluan esittää kiitoksen henkilöille, jotka ovat olleet mukana tuottamassa haastatteluaineistoa opinnäytetyötä varten. Lisäksi esitän toiveen Valkeakosken Lähitorin toimijoille aineistossa esiin tulleiden ideoiden huomioimisesta Lähitorin toimintaa suunniteltaessa.

LÄHTEET

- Caiels, J., Forder, J., Malley, J., Netten, A. & Windle, K. 2010 Measuring the outcome of low-level services: Final Report Annexes. PSSRU. Discussion paper 2727. University of Kent. Luettu 26.11.2017
<http://www.pssru.ac.uk/pdf/dp2727.pdf>
- Elo, S. 2006. Teoria pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Oulun Yliopisto. Lääketieteen tiedekunta. Väitöskirja. Luettu 3.11.2017
<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514281950.pdf>
- Eskola, J., Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere, Vastapaino
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.
- Hoksauta minut, Etsivän ja osallistavan vanhustyön toimintamalleja, 2017. Huuhka, E., Myllymäki, E., (toim) Kirkkopalvelut ry. Kehittämiskeskus Tyynelä.
- Hägg, T. & Rantio, M. & Suikki, P. & Vuori, A. & Ivanoff-Lahtela, P. 2007. Hoitotyö kotona. 1. painos. WSOY. Oppimateriaalit Oy. Helsinki.
- Häkkinen, H. 2002. Ehkäisevät kotikäynnit vanhuksille. Suomen kuntaliitto. Tammi. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Hänninen, K. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, Fin.soc. Raportteja 20/2007. Luettu 14.11.2017.
<https://www.thl.fi/documents/470564/817072/Palveluohjaus+vauvasta+vaariin.pdf/161267ac-63ee-416e-a1de-cc8b2283ae31>
- Ikonen, K. 2001. Ikääntyvien kokemuksia kotipalvelun laadusta. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro Gradu tutkielma. Luettu 12.10.2017
http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110369/urn_nbn_fi_uef-20110369.pdf
- Ikäneuvo- hanke 2017. Humap- aineisto. Luettu 23.4.2017
- Ikääntyvien asumisen kehittämisohjelma 2013-2017. Luettu 10.11.2017
<http://www.ymparisto.fi/ikaantyneidenasuminen>
- Järvinen, P. 2017. Miten selvitä eläkepäivistä hengissä? Helsinki.WSOY
- Kan S., Pohjola L. 2012. Erikoistu vanhustyöhön. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.
- Karjalainen, P., Raiski T. 2017. Tampereen Lähitorit. Luento. Benchmarking- vierailu 25.6.2017. Kuuselakeskus. Tampere
- Koivula, A-K. 2013. Ehkäisevä vanhustyö sosiaalitaloudellisen arvioinnin näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro Gradu tutkielma.

Koskinen, S, Ahonen, S, Jylhä, M, Korhonen, A-L, Paunonen, M. 1992. Vanhustyö. Gummerus Kirjapaino oy.

Kylmä J, Pietilä A-M, Vehviläinen-Julkunen K. 2002. Terveiden edistämisen etiikan lähtökohtia. Kirjassa: Pietilä A-M, Hakulinen T, Hirvonen E, Koponen P, Salminen E-M, Sirola K, toim. Terveiden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät, s. 62–76. Helsinki: WSOY

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, 2017 Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980

Lerikkanen, H.2007. Ennaltaehkäisevät kotikäynnit laukaalaisten ikäihmisten kotona selviytymistä turvaamassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. Luettu 8.11.2017
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17887/jamk_1193661295_9.pdf?sequence=2

Maslow, A.H. 1987. Motivation and personality. Third edition. New York. Harper & Row. Luettu 21.11.2017.
<http://scottbarrykaufman.com/wp-content/uploads/2015/01/Maslow-1954.pdf>

Niemelä, P. Lahikainen, A. 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tampere. Vastapaino

Parjanne, M-L. (2004) Väestön ikärakenteen muutoksen vaikutukset ja niihin varautuminen eri hallinnonaloilla. Terveysministeriön selvityksiä 2004:18. Luettu 3.12.2017
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113699/Selv200418.pdf>

Patronen, M., Hämäläinen, J., Sola, J., Leisio, J., Koistinen, T & Holja T. 2015 Sitran selvityksiä 82. Palvelutori. Ohjaus- neuvontapalvelu ikäihmisille. Helsinki: Sitra

Schleutker, E. 2013. Väestön ikääntyminen ja hyvinvointivaltio. Mitä vaihtoehtoja meillä on? Yhteiskuntapolitiikka 78 (4), 425–435. Luettu 28.22.2017
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110779/schleutker.pdf?sequence=1>

Tervämäki, R. Vara elää. Ikäihmisten kokemuksia köyhyydestä ja oikeudenmukaisuudesta. Jyväskylän yliopisto Sosiaalityö. Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius Pro gradu- tutkielma

Tervaskari, H. 2006. Senioreiden sosiaalinen ympäristö ja itsenäisyyttä tukevat palvelut.

Tervo, J. 2017. Yksin ja yhdessä – kotona asuvien vanhusten kokemuksia yksinäisyydestä ja sosiaalisista suhteista. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu –tutkielma. Luettu 9.11.2017

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/102057/GRADU-1506522768.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tiikkainen, P. 2006, Vanhuusiän yksinäisyys. Seuruututkimusemotionaalisista ja sosiaalisista yksinäisyyttä määrittävistä tekijöistä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Luettu 3.11.2017

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13494/9513925374.pdf>

Tiikkainen, P. & Heikkinen R-L. 2011. Sosiaalisen toimintakyvyn arviointi ja mittaminen väestö- tutkimuksissa. Pro Gradu. Luettu 1.11.2017

<http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/>

TSA -hankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Luettu 2.11.2017

<http://www oulu.fi/ark/projektit/tsa/kuvat/tay.pdf>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa. Tammi.

Vaarama, M & Luoma, M-L & Ylönen, L 2006. Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja koettu elämänlaatu. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi. Kautto (Toim.) Stakes. Vaajakoski: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Vaarama, M. & Siljander, E. & Luoma, M.-L. & Meriläinen, S. 2010, Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen, teoksessa Vaarama, M. & Moisio, P. & Karvonen, S. (toim.): Suomalaisten hyvinvointi 2010, Helsinki: Yliopistopaino. Luettu 3.11.2017

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1>

Valkeakosken kaupunki. Vanhusneuvosto esite. Luettu 27.5.2017

http://www.valkeakoski.fi/files/attachments/muut/sote/ikaihmiset/vanhusneuvoston_esite_2017.pdf

Vernerit 2016. Ikääntyminen suomessa. Luettu 18.4.2017.

<https://verneri.net/yleis/ikaantyminen-suomessa>

Välakangas, K 2006. Kuntien toimet ikääntyneiden kotona asumisen ja palvelujen kehittämisessä. Suomen ympäristö 12/2006. Helsinki: Prima Edita Oy.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

- Hyvinvointi ja hyvä arki
 - Mistä asioista koostuu hyvinvointini?
 - Millaista on hyvä arki?
- Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta
 - Miten toivot tulevasi kohdatuksi ja kohdelluksi?
 - Mitä toivoisit ohjaus- ja neuvontatilanteelta?
- Omatoiminen selviytyminen
 - Millaiset palvelut edistävät omatoimista selviytymistä?
 - Millaisia palveluja Lähitorin voisi tarjota paikan päällä?
 - Millaisista palveluista Lähitorilla tulisi saada tietoa/ohjausta?
- Oikea-aikaisuus ja ennaltaehkäisy
 - Millaista on asiakaslähtöinen ohjaus- ja neuvonta?
 - Miten Lähitori saadaan houkuttelevaksi paikaksi?