



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Sirpa Puusti

Käyttäjälähtöinen etätoimintapalvelu

Yhteistoiminnallinen kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti YAMK

Vanhustyö ylempi AMK

Tutkimuksellinen kehittämistyö

12.11.2018

Tekijä(t) Otsikko	Sirpa Puusti Käyttäjälähtöinen etätoimintapalvelu Yhteistoiminnallinen kehittäminen
Sivumäärä Aika	43 sivua + 4 liitettä 12.11.2018
Tutkinto	Toimintaterapeutti YAMK
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyö ylempi AMK
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Kaija Matinheikki-Kokko
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli kehittää osallisuutta vahvistava etätoimintapalvelu ikääntyneen arkeen. Tarkoituksena oli kehittää yhteistoiminnallisesti kotihoidon työntekijöiden ja ikääntyneiden asiakkaiden kanssa etätoimintapalvelua. Seitsemän asiakasta osallistui kolmen kuukauden aikana kerran viikossa etätoiminta kokeiluun.</p> <p>Tutkimuksellisessa kehittämistyössä sovellettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa tutkija oli mukana lähellä tutkittavaa ilmiötä ohjaamassa etätoimintaa. Aineistoa kerättiin yksilöhaastatteluilla valituista teemoista. Kehittämistyön aineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä.</p> <p>Tulosten mukaan ikääntyneet kokivat etätoimintana tarjottuun palveluun osallistumisensa mielekkäänä harrastamisena. Tulevaisuuden etätoimintapalvelulta odotetaan oman kiinnostuksen mukaista harrastustoimintaa. Etätoiminnan onnistumiseen ja hyväksymiseen vaikuttavat toimiva tekniikka, riittävä tiedottaminen ja sosiaalisen verkoston tuki. Etätoiminta lisäsi ikääntyneiden toimijuutta. Luontomerkitys kiinnittyi haastateltavien elämäkultassa tapahtuneisiin asioihin, jotka ilmenivät lapsuuden muistelemisena. Luonto merkitsi haastateltaville myös mielipaikkana avautuvaa ikkunanäkymää, josta pääsi seuraamaan luontoa ja vuodenaikaa.</p> <p>Aineiston tuloksista saatiin ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksellista tietoa etätoimintaan osallistumisesta ja heidän näkemyksiä ja toiveita tulevaisuuden etätoiminnalle. Tuloksia voidaan hyödyntää käyttäjälähtöisten etätoimintapalveluiden suunnittelemiseen. Käyttäjälähtöisten palvelujen perusta on asiakasymmärrys ja tieto asiakkaiden palvelukokemuksesta. Asiakasymmärrys syntyi vuorovaikutuksessa etätoimintapalvelujen kehittämisen aikana. Opinnäytetyössä kuvattiin ikääntyneiden asiakkaiden palvelukokemusta, jota voidaan jatkossa hyödyntää palvelumuotoilussa.</p>	
Avainsanat	Etätoiminta, Toimijuus, Käyttäjälähtöinen palvelu, Yhteistoiminta

Author(s) Title	Sirpa Puusti User-oriented remote service Cooperation development
Number of Pages Date	43 pages + 4 appendices 12 November 2018
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Master's Degree Programme in Human Ageing and Services
Instructor(s)	Kaija Matinheikki-Kokko, Senior Lecturer
<p>The purpose of this functional development work is to create a truly participatory, elder remote care service. Specifically, the aim is to develop remote care services, cooperatively, with input from both home-care workers and elderly clients. Seven customers participated in the trial, once a week, over the course of a three month period.</p> <p>This development work uses a research approach in which the researcher is closely involved in all related activities, specifically by controlling the remote reading activity. The material is collected through individual interviews, with selected themes adapted to the customer's home. The development work is analyzed through a material-based content analysis.</p> <p>According to the results, participation in distance learning is an overwhelmingly positive and meaningful activity, which fostered a sense of group belonging. Future distance services, therefore, should be understood as a form of hobby. The success and acceptance of remote activity is influenced by several factors, including the effective use of technology, adequate information, as well as social network support. In all cases, remote services increase the capacity of older people. For example, the meaning of nature, as experienced throughout the life of the interviewees, and reflected in childhood memories, was critical. Natural surroundings also made it easy for the interviewees to find a comfortable window in the home living area, where they could watch nature and the changing seasons.</p> <p>The results of the data produce a concept of remote participation that can be used to design remote elder care operations in the future. The basis for developing user centered services is a fundamental customer understanding, that is, a thorough knowledge of the entire customer service experience. Customer understanding can only emerge through a direct interaction and cooperation, during the remote operations development process. In sum, this thesis describes the experience of older people in home-care service, experiences which can be used in designing future services for elderly home care.</p>	
Keywords	Remote activity, Agency, User-oriented service, Co-operation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sosiaalinen osallistuminen ikääntyneen arjessa	3
2.1	Toimijuus	3
2.2	Osallisuus ikääntyneen voimavarana	6
2.3	Etätoiminnan mahdollisuudet kuntoutuksessa	9
3	Käyttäjälähtöisen kehittämisen toimintaympäristö	13
4	Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmälliset ratkaisut	16
4.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa	16
4.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen	16
4.3	Teemahaastattelulla kohti asiakasymmärrystä	17
4.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	19
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset	22
5.1	Etätoimintapalvelun kolme teemaa	22
5.2	Tulevaisuuden etätoimintapalvelut	24
5.2.1	Itseohjautuvuus	25
5.2.2	Etätoimintaa kotiin	26
5.2.3	Tekniikka	26
5.2.4	Hyväksyminen ja tuki	26
5.3	Luontomerkitys	27
5.3.1	Lapsuuden muistot	27
5.3.2	Asuin ja elinympäristö	28
5.4	Sosiaalinen osallistuminen	29
5.4.1	Päivärytmi	30
5.4.2	Osallisuus	30
5.4.3	Vastavuoroisuus	31
6	Johtopäätökset	32
6.1	Odotuksia etätoimintapalvelulta	32
6.2	Muistelu voimavarana	33
6.3	Toiminnallinen osallistuminen	35
7	Pohdinta	38
7.1	Analyysin tekeminen ja aineisto	38

7.2	Luotettavuus ja eettiset kysymykset	41
7.3	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet	42
	Lähteet	44
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselytiedote	
	Liite 2. Etäluontotoiminnan vuosikello	
	Liite 3. Saatekirje/ Suostumuslomake	
	Liite 4. Teemahaastattelurunko	

1 Johdanto

Ikääntyminen on globaali ilmiö, ja ihmiset ikääntyvät omissa kodeissaan. Suomessa arvioidaan vuonna 2030 olevan puolitoista miljoonaa yli 65-vuotiasta. Ikääntyneiden määrän kasvu on myönteinen asia, joka kertoo yhteiskuntien ja hyvinvoinnin kasvusta. Nykypäivän ikäihmiset ovat aktiivisia, koulutettuja, osallistuvia yhteiskunnan jäseniä. Ikäihmiset ovat moninaisia; ei ole yhtä ikäihmistyyppiä, ei yhtenäistä ikäihmisten asiakaskuntaa. Asiakaskunnan ikäjakauma voi olla 55–100 vuoden välillä. Eroavaisuuksia on koulutuksen, perhesuhteiden, asumisen, terveyden ja taloudellisen toimeentulon välillä. (Jämsén, Kukkonen 2017: 19-23.) Monimuotoiset elämänculut ja yksilölliset tarpeet vaikuttavat ikääntymiseen.

Ikäihmiset ovat kiinnostuneita hyvinvoinnistaan ja haluavat vaikuttaa valinnoillaan omaan terveyteensä. Ikäihmiset käyttävät arjessaan yhä enemmän digitaalisia palveluja. Tilastokeskuksen tekemän 11/2017 Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttötutkimuksen mukaan 88 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä vuonna 2017. Alle 55-vuotiaista internetiä käyttivät lähes kaikki. Matkapuhelin on yhä suosituampi laite internetin käyttöön, ja sen käyttötarkoitukset monipuolistuvat. 65–74-vuotiaista eläkeläisistä 75 prosenttia käyttää internetiä. (Tilastokeskus 2018)

Vanhuspalvelulaki (2012) ohjaa kuntia ja palveluntuottajia suunnitelmalliseen, järjestelmälliseen, useita palveluja yhdistävään, ikääntyneiden toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaan osallistavaan toimintatapaan. Nykyisen lainsäädännön tärkeimpiä tavoitteita on turvata ikääntyneen mahdollisuus asua mahdollisimman pitkään omassa kodissaan.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus nostaa esille tarpeen tukea ikääntyneen toimijuutta, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja mielekästä tekemistä mahdollistavia palveluita sekä elinikäistä oppimista, jotka ovat fyysisesti ja sosiaalisesti esteettömiä. Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeen 2016–2018 läpileikkaava teema on julkisten palvelujen digitalisointi. Digitaalisten palveluiden kehittäminen on nykypäivää, mutta teknologian hyödyntäminen ikääntyneiden palveluissa on yhä vähäistä. Laatusuosituksessa ehdotetaan sosiaali- ja terveyspalveluissa sosiaalista toimintakykyä aktivoivien sovelluksien käyttöönotto, muun muassa videopuhelinyhteydet (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019: 28.)

Digitalisaatio avaa uudenlaisen tavan toimia palvelujen tuottamisessa. Se on kustannus-
tehokasta ja mahdollistaa uudenlaisten innovatiivisten palvelujen syntymistä. Toisin sa-
noen, digitalisaatiota hyödyntämällä voidaan tarjota monipuolisia etäpalveluja kaksi-
suuntaista videopuhelinyhteyttä käyttämällä. Ikäihmisten monimuotoiset elämänculut,
mieltymykset, tarpeet ja elämäntilanteet ovat erilaisia, ja siksi etäpalveluja tulee kehittää
käyttäjälähtöisesti.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on yhteistoiminnassa kotihoidon
ikäntyneiden asiakkaiden kanssa kehittää käyttäjälähtöistä palvelua, joka mahdollistaa
toimijuutta, edistää heidän sosiaalista osallistumista ja hyvää elämää.

Tutkittavat kehittämistehtävät:

1. Kehittää yhteistoiminnan avulla toimijuutta tukeva merkityksellinen
etätoimintapalvelu.
2. Selvittää asiakaskokemus etäluontotoimintapalvelujen aikana.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia etätoimintapalveluja ikääntynyt asiakas haluaa kotiinsa?
2. Mitä luontotoiminta merkitsee ikääntyneelle asiakkaalle?
3. Miten ikääntynyt asiakas kokee etätoiminnassa sosiaalisen osallis-
tumisen?

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ikääntyneet kotihoidon asiakkaat ovat osal-
listuneet etätoimintapalvelun yhteiskehittämiseen, he ovat esittäneet mielipiteensä, nä-
kemyksensä ja toiveensa etätoimintapalveluja kohtaan.

2 Sosiaalinen osallistuminen ikääntyneen arjessa

2.1 Toimijuus

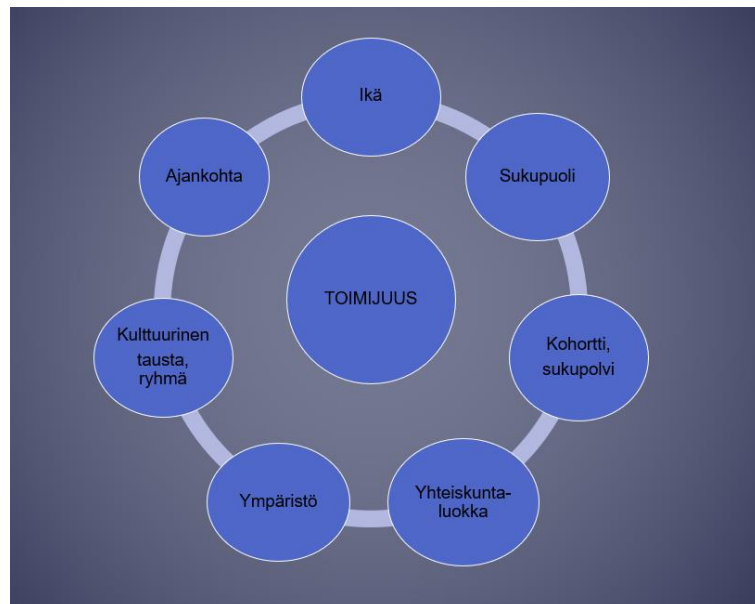
Toimijuuden käsite on peräisin sosiologiasta. Toimijuuden käsite on tehokkaasti näkyvissä ikääntymisen tutkimuksessa. Teoreettisena käsitteenä ja myös käytännön tutkimuksen lähtökohtana toimijuus suuntautuu juuri gerontologisen tutkimuksen ydinalueille, joilla toimintakyky on keskeisenä tutkimuskohteena. Toimijuus-käsite identifioituu sosiologiassa brittiläiseen sosiologi Anthony Giddensiin, joka tiedetään rakenteistumisteorias-taan. (Jyrkämä 2017: 195–196, 202.)

Keskustelun ja pohtimisen kohteena on ollut ja on parhaillaan, mitkä ovat yksilön, rakenteiden ja yhteiskunnallisten lainalaisuuksien välinen suhde. Missä määrin yksilö ohjaa toimintaa omilla valinoillaan, vai ohjaavatko sitä rakenteet ja eritasoiset lainalaisuudet? (Jyrkämä 2007: 195–196.)

Arjen toimijuutta voidaan tarkastella elämänkulkurakenne- ja modaliteettinäkökulmista. Elämänkulkuteorian näkökulmasta peruslähtökohta on elämänmittaisuus. Yksilön elämää tarkastellaan eri ikäkausina tärkeimpien elämäntapahtumien mukaan. Toimijuuden näkökulma on osa elämänkulututkimusta. Yksilö tekee valintoja, toimii ja reflektoi omaa toimintaansa käytettävissä olevien vaihtoehtojen, historian ja yhteiskunnallisten tekijöiden puitteissa. Ihmisen elämän rakenteisiin toimijuus liittyy sitä ohjaavien koordinaattien kautta. Ihmisen ikä, sukupuoli, ympäristö, sukupolvi, kulttuuritausta, yhteiskuntaluokka ja ajankohta ovat näitä rakenteita. Jyrkämän (2008) koordinaattien kontekstuaalisuus kuvaa (ks. Kuvio 1.) niiden dynaamista vaikutusta toisiinsa. Rakenteet voivat tuoda, tuottaa, muuttaa tai vaikuttaa ihmisen arkeen joko toimijuutta mahdollistavina tai rajoittavina tekijöinä. (Jyrkämä 2008: 192–196.)

Kärnä (2009) selvitti kolmanteen ikään siirtyneiden henkilöiden hyvinvoinnin ja tulevaisuuden näkemyksiä elämänkulututkimuksessaan. Elämänkulun tapahtumat ohjaavat ihmistä tarkastelemaan elämäntapahtumien ihmissuhteita, toimintaa, pyrkimyksiä ja kariutumisia, jotka muodostavat yksilöllisen elämänkulun. Elämänkulun tapahtumat ja siirtymät vaikuttavat elämäntilanteessa siihen, kuinka ikääntynyt kokee valta-asemansa ja tulevaisuutensa. Ikääntyneiltä ei puutu kykyä hahmottaa tulevaisuutta, vaan kyseessä on enimmäkseen toimintamahdollisuuksien esteistä. Ikääntynyttä ja ikääntyvää ei pidetä passiivisena vastaanottajana, vaan tavoitteellisena toimijana.

Ikääntyneellä nykyhetken ja tulevaisuuden välinen suhde on monisäikeinen ja mutkikas. Ratkaisuna tähän saattaa olla huomion suuntaaminen menneisyyden muistoihin, koska menneisyys ulottuu pitkälle, kun taas tulevaisuuden sisältöjä on vähän. Ajankulku ymmärretään länsimaaisissa kulttuureissa tyypillisesti lineaarisena, jotakin kohti kulkevana. Länsimaalaisille ihmisille lineaarinen aikakäsitys on tapa jäsentää elämäänsä ja minuutta. Tapahtumien ajallinen seuranta tuo esiin, millaisia olemme, miten olemme ajan kuluessa muuttuneet ja missä suhteessa olemme pysyneet samana (Kärnä 2009: 22, 25, 55). Saarenheimo (2012) arvioi menneisyyden muistojen valaisevan nykyaikaa ja valmistavan näin ikääntynyttä kohtamaan tulevaa. Muistelun avulla ikääntynyt saa ymmärryksen elämänsä valinnoista, mikä taas auttaa hahmottamaan oman elämän kokonaisuutta ja ymmärtämään tunteita ja päätöksiä (Saarenheimo 2012: 39–40, 88).

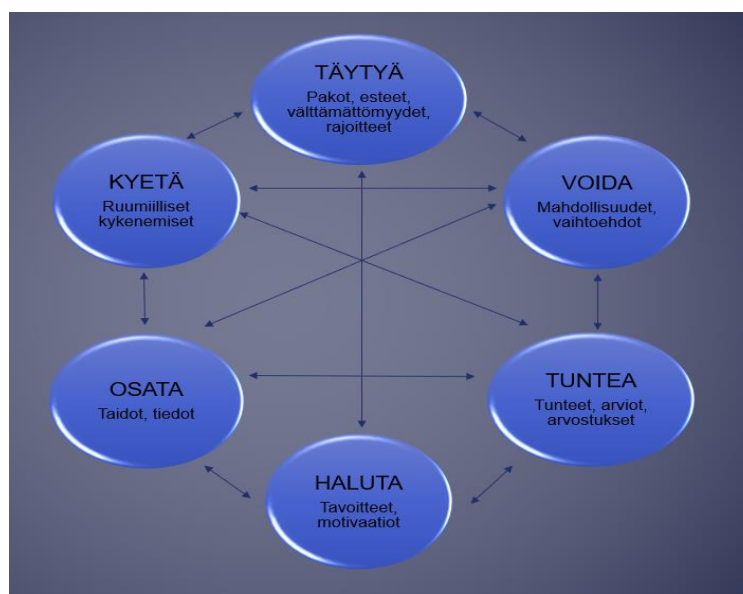


Kuvio 1. Toimijuuden koordinaatit (Jyrkämän 2008 mukailen)

Ilmiö prosessista, josta toimijuudessa on perimiltään kysymys, ei sinänsä ole vasta ilmestynyt. Kyse on ihmisen tavasta toimia ja käyttäytyä, niiden luonteesta ja merkityksestä, jotka ovat sosiologiassa olleet pitkään keskeisiä kysymyksiä. Toimijuuden ulottuvuudet rakentuvat modaliteeteista. (Jyrkämä 2007: 206.)

Toimijuus on kaikkiaan jotain, joka lähtee ja kehittyy toimijuuden ulottuvuuksien muovautuvana dynamiikkana. Iästä riippumatta ihminen kohtaa päivittäin näihin toimijuuden ulottuvuuksiin. Toimijuuden modaliteettimallia voidaan sovittaa moneen toimintaan ja yhteyksiin. Huomion kiinnittyessä vanhustyöhön ja laajemmin vanhuspolitiikkaan sekä

ikäntymiseen ja ikääntyneen elämään on viitekehykselle löydettävissä monia kohteita ja soveltamismahdollisuuksia. Sitä voi esimerkiksi käyttää analysoidessa ikääntyneen arkea ja sosiaalista osallistumista. Toimijuuden modaliteettia tarkastellaan (ks. Kuvio 2.) yksilön näkökulmasta, jossa olennaisia lähtökohtaisia kysymyksiä ovat, mitä ikääntyvä ihminen osaa, kykenee, haluaa, tuntee mitä hänen juuri tässä tilanteessa täytyy tehdä ja mitä tämä tilanne mahdollistaa. (Jyrkämä 2007: 208–209.)



Kuvio 2. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämää 2007 mukaillen)

Modaliteettimallin perustana on eron tekeminen osaamisen ja kykenemisen välillä. *Osata* viittaa tässä taitoihin ja tietoihin ja erilaisiin pysyviin osaamisiin, joita ihmisillä on tai oletetaan olevan. *Kykeneminen* viittaa fyysiseen ja psyykkiseen kykenemiseen, jolloin voidaan puhua kehon ja mielen toimintakyvystä. *Haluta* viittaa yksilön tahtomiseen, motivaatioon, tavoitteisiin ja päämääriin elämässä. *Täytyä*-ulottuvuus liittyy tilanteissa ilmeviin ja välttämättömiin esteisiin, pakkoihin ja rajoituksiin, jotka saattavat olla niin fyysisiä, sosiaalisia, moraalisia, kuin kulttuurisiaakin. *Tuntea*-ulottuvuus liittyy toimijaan itseensä: ihmisen ominaisuudelle arvioida, arvottaa, kokea ja yhdistää tunteitaan kohtamiinsa asioihin ja tilanteisiin. Tähän osaamisen, kykenemisen, täytymisen, voimisen ja haluamisen vuorovaikutukselliseen dynamiikkaan ikääntynyt törmää jatkuvasti elämänsä arjen erilaisissa tilanteissa. (Jyrkämä 2007: 206–207.)

Toimijuuden modaliteettimallia voidaan soveltaa monenlaisiin, vanhustyön ilmiöihin, ikäihmisen arkisiin toimintoihin ja hyvinvointi teknologisiin ympäristöihin. Tarkasteltaessa

ikäihmisen etätoimintapalveluun osallistumista voidaan arvioida häntä yksilönä: mitä ikääntynyt kykenee, osaa, haluaa ja tuntee ja mitä hänen täytyy tehdä tai olla tekemättä ollessaan videovälitteisessä yhteydessä muihin toimijoihin. Samoin on hyvä pohtia iän, paikan, ajankohdan ja ikäryhmäkuuluvuuden kietoutumista elämäntilanteeseen. Toimijuuden modaliteettimallin avulla voidaan tarkastella ikääntyneen osaamista, kykenemistä, täytymistä, haluamista ja voimista etätoimintaan osallistumisessa. Esimerkiksi joku ikäihminen osaa käyttää etälaitetta; toinen ei osaa tai kykene käyttämään sellaista, kolmannen täytyy käyttää etälaitetta, jotta muistaa ottaa lääkkeensä. Joku ikäihmisistä ei ehdottomasti halua käyttää etälaitetta, koska ei koe sitä tarpeelliseksi; toinen taas käyttää etälaitetta, koska kokee sen avulla olevansa yhteydessä ihmisiin. (Jyrkämä 2007: 206–209.)

Jyrkämä (2007) määrittelee sosiaalisissa tilanteissa ja toiminnassa ihmisen käyttävän toimintakykyään ja osaamistaan (Jyrkämä 2007: 215). Tässä kehittämistehtävässä näen osaamisen ja kykenemisen tarkoittavan ikääntyneen mahdollisuuksia hyödyntää omaa toimintakykyään sosiaalisissa tilanteissa, kuten etätoiminnassa. Keskeistä on huomioida, minkälaiset fyysiset ja sosiaaliset olosuhteet etätoiminta tilanteena luo, millaisia pakkoja etätoimintaan sisältyy, millaisia mahdollisuuksia se tarjoaa tai estää, mitä etätoimintatilanteessa halutaan tavoitella ja millaiseksi etätoimintatilanne koetaan ja arvioidaan. Ikääntyneelle tehdään mahdolliseksi kykyjen ja osaamisen käyttö, tukemalla hänen osallisuuttaan etätoiminnassa. Ikääntyneen elämänculusta saa muistelun avulla monipuolista tietoa, jota voidaan hyödyntää etätoiminnassa. Mielekäs muistelu vaikuttaa ikääntyneen hyvinvointiin ja luo merkityksellisyyttä toimijana olemisesta. Seuraavaksi kuvailen osallisuuden käsitettä osana ikääntyneen kokemuksellista voimavaraa.

2.2 Osallisuus ikääntyneen voimavarana

Osallisuudella (*participation*) kuvataan yksilön liittymistä ja suhteita yhteisöön ja kokemuksia jäsenyydestä ja vuorovaikutuksellisuudesta. Ihminen tulee nähdyksi ja kuulluksi toiminnassa ja pystyy vaikuttamaan elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa se, kuinka ihminen kykenee käyttämään toimintakykyään voimavarojaan. Osallisuutta määritetään riittävän toimeentulon, hyvinvoinnin, yhteisöön kuulumisen ja jäsenyyden sekä toimijuuden kautta. Osallisuuteen liittyy oikeus ilmaista mielipiteitä ja saada itseään koskevaa tietoa. Osallisuus ei ole pysyvä tila, vaan siihen vaikuttavat muutokset elämäntilanteissa ja olosuhteissa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitokset 2018.)

Kananoja, Niiranen ja Jokiranta (2008) asettavat vierekkäin osallistumisen ja osallisuuden, jossa osallisuus on osa osallistumisen tapahtumasarjaa. Osallisuus ymmärretään keinona tuottaa ja edesauttaa ihmisen elämänhallintaa, vastuuta ja toimintaan sitoutumista. Kun ihminen kokee osallisuutta, kuulumisen, liittymisen ja yhteisöllisyyden tunteita, ne saavat aikaan hänessä osallistumista. Osallisuus on näin menetelmä luoda ja edistää elämänhallintaa, sitoutumista ja vastuullisuutta. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008: 203.)

Ikääntyneelle osallisuus merkitsee oikeutta osallistua, saada arvostusta ja tasavertaista kohtelua yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä toimintakyvystä riippumatta. Ikääntyneen tulee voida vaikuttaa elinpiirissään ja yhteiskunnassa tapahtuvaan päätöksentekoon. Ihmissuhteet ja vuorovaikutus kaikkien ikäryhmien kanssa parantavat ikääntyvien elämänlaatua ja edistävät hyvinvointia. (Kivelä, Vaapio 2011: 21.)

Haverinen (2008) pitää sosiaalista osallisuutta (*social inclusion*) eurooppalaisen sosiaalipolitiikan keskeisenä käsitteenä. Sillä tarkoitetaan tavallisesti johonkin yhteisöön kuulumista, minkä arvellaan ehkäisevän vetäytymistä ja syrjäytymistä. Sosiaalisen osallisuuden käsitteen alle voidaan laittaa sellaisia teemoja kuin perheyhteys, sosiaalinen vuorovaikutus ja tunne kansalaisuudesta ja näihin liittyvistä mahdollisuuksista vaikuttaa. Ikääntyneillä yhteisöön kuuluminen on esimerkiksi sitä, että voi elää mahdollisimman pitkään omassa ympäristössä, sosiaalisten kontaktien ylläpitämistä, yhteisön toimintaan osallistumista, harrastuksia ja kaupassa asiointia. (Haverinen 2008: 232.)

Osallisuuden esteinä voidaan nähdä toiminnalliset loukut, joissa elämän mielekkyys on uhattuna. Toiminnallinen loukku on yhteiskunnallisista, yhteisöllisistä ja vuorovaikutuksellisista tekijöistä yksilölle koituva haaste, joka estää yksilön mielekästä toimintaan osallistumista. Arkipäivän haasteet ulottuvat kaikkiin yhteiskunnallisiin ryhmiin. Vahvistamalla vuorovaikutuksen, kommunikaation ja sosiaalisten suhteiden toimivuutta yksilön, yhteiskunnan, eri instituutioiden välillä tuetaan hyvinvointia ja osallisuutta. (Salonen, Oksanen 2011: 7, 214–216.)

Ikääntyneen yksinäisyys ja kaventuneet sosiaaliset suhteet voivat aiheuttaa masennusta ja mielenterveydellisiä ongelmia, jos ikääntynyt ei saa käsitellä niihin liittyviä kokemuksia kenenkään kanssa. Sosiaalinen vetäytyminen on eri asia kuin yksinäisyyden kokemus.

Ihmisten ympäröimänä voi ikääntynyt kokea yksinäisyyttä, ja kuitenkin useat yksin asuvat eivät koe itseään yksinäisiksi. Sosiaalinen vetäytyminen saattaa olla vapaaehtoinen valinta. (Tenkanen 2007:186.)

Arjessa osallisuuden voi tuntea omakohtaisena ja voimaannuttavana kokemuksena. Osallisuus ilmentyy helpoimmin silloin, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja joka tukee minuuden kehittymistä ja eheyttä. Osallisuus voidaan jaotella osallistumisen näkökulmasta suunnittelu-, tieto-, päätös- ja toimintaosallisuuteen. Osallisuus kuvaa yksilön suhdetta yhteisöön, esimerkiksi sitä miten lainsäädäntö toteutuu yksilön kohdalla tai millaiset vaikutusmahdollisuudet hänellä on omaan elämäänsä. Osallisuuden elementtejä ovat toisen näkökulmien kuunteleminen, kunnioittaminen ja luottaminen. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011: 50–54.)

Osallisuus ei koostu yksilöllistä ominaisuuksista, vaan se muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutuksessa ihmisten ja luonnon välillä. Osallisuus voidaan hahmottaa osallisuudesta omaan elämään, palveluihin, lähipiiriin ja yhteiskuntaan. Yksilö pystyy näin osallisuudessa liittymään erilaisiin hyvinvoinnin alkulähteisiin, sekä elämän merkityksellisyyttä ja arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. (Isola ym. 2017: 16, 23.)

Salovuori (2014) on havainnut, että luontotoiminnan luonteeseen kuuluu osallisuus ajankulkuun. Luonnossa näkyvä vuodenkierto voi auttaa ihmistä hyväksymään elämän rajallisuutta ja vahvistaa voimavaroja. Myös Salonen (2010) on huomannut, että ihmiset kuvailevat luontokokemuksissaan tuntevansa itsensä osalliseksi yhdessä luonnon kanssa. Tietyn luontoympäristön piirteet voidaan kokea itselle sopiviksi. Tällöin ihminen löytää ympäristön auttamana yhteyden itseensä, omaan ryhtiinsä, omiin tarpeisiinsa ja arvoihinsa (Salovuori 2014: 80; Salonen 2010: 57–58).

(Ruoppila 2004) korostaa vapaa-aika tiettyyn aikaan ja paikkaa liittyvänä toimintana vaikuttavan ihmisellä psyykkistä ja fyysistä virkistäytymistä ja rentoutumista. Harrastus on toimintatapa, jolla ihminen irtaantuu arjesta. Harrastukset tuottavat tyydytystä, sosiaalista arvostusta ja hyväksyntää. Ihminen voi saavuttaa sisäisen tyydytyksen tunteen osallistumisen kokemuksesta, harrastuksen herättämistä tunteista, itsensä ilmaisemisesta, luovuudesta, taitojen kehittymisestä ja hallinnasta, fyysisestä, psyykkisestä ja emotionaalista hyvinvoinnista ja rentoutumisesta. Harrastusten kautta yksilön itseluottamus voi

lisääntyä. Ihminen voi saada rohkeutta tutustua uusiin harrastuksiin ja niissä uusiin ihmisiin, mikä puolestaan tuo sisältöä elämään (Ruoppila 2004: 476–481). Vastaavia havain-toja harrastamisen merkityksestä teki Kärnä (2009) elämäнкulku tutkimuksessaan. Kolmannessa iässä harrastukset ja kiinnostuksen kohteet tekevät elämästä aikaisempaa mielekkäämpää, mikä parantaa toimintakykyä ja tukee identiteettiä. Erityisesti kolmannen iän uusi vaihe mahdollisti vapaa-ajan käyttöä itsensä toteuttamisen näkökulmasta (Kärnä 2009: 225, 229).

Osallistuessa yhteistoimintaan tulee kaikilla toimijoilla olla aidosti yhteinen tavoite ja yhteisiä kiinnostuksia. Tahto toimia yhdessä motivoi osallistumaan ja muokkaamaan yhteistoimintaan osallistuvien tavoitteita. Tällöin yhteisön tavoite on jokaisen osallistuvan tavoite, jolloin yhdessä toimimisesta tulee osa toiminnan tavoitetta. (Hallamaa 2017: 119.)

Yhteistoiminta edellyttää ja edistää osallisuutta. Palvelujärjestelmän menestymiselle on tärkeää se, miten asiakkaat saavat tasavertaisen osallisuuden palveluiden toiminnallisen kehittämisen ja vaikuttamisen prosesseissa. Palvelunjärjestäjältä tarvitaan tahtoa hyödyntää ihmisten kokemuksellista taitotietoa. Toteutuakseen tämä vaatii uudenlaisia osallisuuden olemisen muotoja ja asiantuntijatehtäviä, jolloin tyypillinen asiakkaiden osallisuus omassa asiassaan voi kehittyä laajemmin yhteistoiminnaksi palvelutarpeen organisoimisessa, palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä, palvelumuotoilussa. (Pohjola 2017: 320.)

2.3 Etätoiminnan mahdollisuudet kuntoutuksessa

Etäkuntoutuksen yleisenä ohjenuorana voidaan pitää, että etäkuntoutus tarkoittaa etäteknologiaa käyttävien sovellusten, kuten matkapuhelimen, tietokoneen tai tablettitietokoneen, tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. erilaisten etäteknologiasovellusten tavoitteellista käyttämistä kuntoutuksessa. Etäkuntoutus on suunnitelmallista terapeutista ohjaamista, sillä on alku ja loppu, ja sen tuloksia arvioidaan läpi kuntoutuksen. Etäkuntoutus lisää kuntoutumisen mahdollisuuksia ja tasa-arvoisuutta maantieteellisestä tai asumisen sijainnista riippumatta. Näin se helpottaa ikääntyneiden mahdollisuutta osallistumiseen. Etäkuntoutuksen tarve tulee aina arvioida yksilöllisesti, vaikkakin se soveltuu hyvin laajasti monenlaisille asiakasryhmille. Etämenetelmiä ei tulisi rajata vain joillekin asiakasryhmille. (Salminen ym. 2016: 11, 205–207.)

Suomessa etäkuntoutus on vielä vähäistä. Vaikkakin yksittäisiä kiinnostavia hankkeita on toteutettu, tekniset ratkaisut ja käyttöliittymät ovat alustoiltaan paikallisia ja hajanaisia samalla tavalla kuin sairaanhoitopiirien potilastietojärjestelmät. Tämä johtunee riittämättömästä koordinaatiosta ja vielä vähäisestä kiinnostuksesta sekä kykenemättömyydestä hahmottaa sähköisen terveydenhuoltotyön ja etäkuntoutuksen merkitystä muutosvoimana. Pitkät välimatkat on valtakunnallisesti Suomessa ja kuntoutusalan palveluntuottajia vähän Ikäihmisiä sekä vammaisia on runsaasti, joilla on vaikeutta saavuttaa kuntoutuspalveluja. Ikääntyneiden määrä lisääntyy yhä, ja myös heidän kotona selviytymistä edistävän kuntoutuksen tarve kasvaa. (Vuononvirta 2016: 24–25.)

Casonin (2014) etäkuntoutus tutkimus kohdentui etäkuntoutuksen saatavuuteen ja ihmisten mahdollisuuteen päästä osaksi kuntoutuspalveluja. Tutkimuksen mukaan etäkuntoutuksella on merkittävä rooli yhteiskunnallisen tasa-arvon edistämisessä (Cason 2014: 29). Vastaavia havaintoja tehtiin tutkimuksessa, jossa kerättiin asiakaskokemuksia kaksisuuntaisen videoyhteyden käytettävyydestä jatko kuntoutuksen toimintatapana yli 65-vuotiailla kuntoutusyksiköstä kotiutuneilla asiakkailla. Tutkimuksessa tuli esiin, että sairaalassa tai kuntoutuslaitoksessa vietetyn akuutin kuntoutusvaiheen jälkeen aloitettava etäkuntoutus voi parantaa hoidon jatkuvuutta, kun yhteys ammattilaisiin säilyy (Vesterinen 2010: 15, 41). Myös tamperelaisen kotikuntoutuksen kehittämishankkeen loppuraportissa etäteknologian käyttökokemukset olivat myönteisiä; ikääntyneet omaksuivat etälaitteen ja sen välityksellä tapahtuneet yhteydenotot hyvin. Etälaitte mahdollisti asiakkaalle kuulumisen yhteisöön; liikkuminen kodin ulkopuolella oli haastavaa. (Vesaranta 2014: 35.)

Kokemukset etäkuntoutusprojektin kokeiluista Virtu, Kaste, lita osoittivat, että fysioterapiapalvelua voidaan tuottaa tällä tavoin kotiin. Henkilökohtaisessa etäkuntoutuksessa asiakasta voi ohjata yksilöllisesti joka kerta, mikä lisäsi kuntoutuksen onnistumista ja laadua. Toisaalta ryhmämuotoinen etäkuntoutus antoi vertaistukea ja motivaatiota kuntoutukseen. Pienryhmässä, jossa osallistujia on 3–4 henkilöä, oli mahdollista antaa aikaa sekä yksilöllistä ohjausta. Etäkuntoutus oli kustannustehokkainta neljän asiakkaan ryhmässä. Toisaalta asiakkaat piti valita huolella, jotta varmistettiin tehokas kuntoutus. Ikäihmisten etäkuntoutus tulee olemaan tärkeää, mutta tarvitaan lisää kenttätöön kehittämistä ja tutkimusta terapiamuodoista, asiakasvalinnasta ja taloudellisesta hyödystä. (Karppi 2013: 58.)

Peek, Sebaastian TM, Wouters, Eveline JM, Luijckx Katrin G & Vrijhoef, Hubertus (2016) tutkivat ikääntyneiden teknologian käyttämistä omassa kodissa ja itsenäisessä elämässä. Tarkoituksena oli saada käsitys siitä, mikä helpottaa tai estää teknologian käyttämistä. Tässä tutkimuksessa keskeistä teknologian käytettävyyden hyväksymiseen oli osallistujien sosiaalisen verkoston tarjoama tuki. Käyttäjälähtöisyydessä on tärkeä kunnioittaa ikääntyneiden yksityisyyttä. Teknologian hyväksymistä helpottaa se, että ikääntynyt nauttii tekniikan käytöstä ja käyttää sitä säännöllisesti. Ikääntynyt haluaa olla ylpeä teknologian käytöstä. Teknologian tulisi parantaa ikääntyneen elämänlaatua, tukea itsenäistä elämää ja parantaa turvallisuuden tunnetta. (Peek, Wouters, Luijckx ja Vrijhoef: 2016: 1-13.)

Teknologian avulla voidaan lisätä sosiaalista kanssakäymistä ja mahdollistaa osallisuus sosiaalisuuteen niillä, jotka eivät kykene hakeutumaan sosiaalisiin yhteyksiin kodin ulkopuolella. Sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteydenpito sukulaisiin korostuvat ikääntyessä. Läheisverkot ovat tärkeitä, mutta niiden rinnalla on huomattava merkitys elämäntapa-verkostoilla. Virtuaaliyhteisöt voivat olla yhtenä sosiaalisen osallisuuden mahdollistajina, erityisesti silloin kun ikääntyneellä fyysisen toimintakyvyn takia päivittäiset askareet vaikeutuvat ja yhteyden pitäminen läheisiin on hankalaa. Ikääntynyt voi näissä kommunikoida muiden kanssa erilaisilla tietoverkkoalustoilla. Teknologiaa voidaan sovittaa käyttäntöön ikääntyneiden vahvuuksien ja sitä kautta osallistumisen tukemiseen. (Leikas 2014: 23.)

Internetissä keskustelu on prosessinomaista, toiminnallista mielipiteiden, tunteiden ja ajatusten vaihtoa ihmisten välillä. Keskustelua kuvaa asiayhteys, johon vaikuttavat sosiokulttuuriset tekijät. Yhteinen ymmärrys merkitsee, että viestiminen on yhteisöllistä, mikä edellyttää kaikkien yhteistä osallistumista ja hyväksyntää. Vuoropuhelun tavoitteena on luoda yhteinen jaettu ymmärrys käsiteltävästä asiasta. (Rahikka 2013: 41, 48.) Etäkuntoutus toimintana on luottamuksellista, niin kuin kasvotusten toteutettu kuntoutus. Ennen etätoimintaan saapumista on hyvä tavata asiakas aluksi kasvokkain, jotta yhteinen ymmärrys palvelusta saadaan muodostettua. Asiakkaaseen tutustuminen ennen etäpalvelua on tärkeää, jotta voidaan arvioida yhdessä hänen tarpeisiinsa sopiva etätoimintapalvelu.

Etäkuntoutus on Suomessa vielä kovin uusi kuntoutuksen toimintatapa. Kelalla on parhaillaan useita etäkuntoutushankkeita, joissa tutkitaan lähinnä eri sairasyhmien kuntoutumista. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa käytetään etäkuntoutusinterventiota lähinnä sairaalasta kotiutumisen jälkeen. Mitä muuta etätoimintapalvelu voi ikääntyneelle tarjota? Etätoimintapalveluita tulisi kehittää asiakkaiden arjesta ja tarpeista käsin. Ikääntyneen ihmisen arkea ja toimintatapoja, kulttuuria, motivoitumista ja arvoja tulisi lähteä tarkastelemaan digitaalisten etätoimintapalvelujen onnistumisen kannalta. Millaista lisäarvoa digitaaliset etätoimintapalvelut ylipäänsä tuovat ikääntyvälle kotona asuvalle ihmiselle?

3 Käyttäjälähtöisen kehittämisen toimintaympäristö

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä oli tarkoituksena rakentaa yhteistoiminnan avulla käyttäjälähtöinen etätoimintapalvelu. Toimijälähtöinen kehittäminen edellyttää vertaisuutta, yhdessä jakamista, joka rakentuu yhteisen prosessin aikana. Osallistujat arvioivat kriittisesti omaa ajatteluaan ja toimintaansa eri näkökulmista. Tarkoituksena on etsiä omalle toiminnalle ja taustalla oleville olettamuksille ja uskomuksille avoimesti erilaisia vaihtoehtoja. Kehittämistoiminta on oman toiminnan reflektiivistä, tarkasti harkittua toimintaa. Toimijälähtöinen kehittäminen perustuu yksikertaisesti ajatukselle, jonka mukaan kehittäminen on yhteistoimintaa. Toimijälähtöinen kehittäminen korostaa käyttäjälähtöistä kehittämistä, jota nykyään korostetaan. (Toikko 2012: 156–158.)

Yhteistoimintaa kuvataan yhdessä tekemisen muotona. Dialogisessa yhteistoiminnassa korostuu yhteisen kielen ja ymmärryksen rakentaminen. Yhteistoiminta on haastavaa, ja se edellyttää vastavuoroisuutta ja jaettua valtaa kaikilta toimijoilta. Se vaatii vastavuoroisen suhteen rakentamisessa keskustelevaa harkintaa ja yhteisesti sitoutumista muutoksen toteuttamiseen. (Harra 2014a: 33; Harra, Sipari & Mäkinen 2017b: 153.)

Yhteistoiminnallisuus rakentuu tasavertaisesta kohtaamisesta, asiakkaiden ja ammattilaisten keskinäisten suhteiden toimivuudesta ja vastavuoroisesta valtaa jakavasta yhteistyöskentelystä. Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä ytimenä on asiakasarvon tunnistaminen, joka perustuu yhdenvertaisuuteen, ihmisoikeuksiin ja sosiaalisiin oikeuksiin sekä itsemääräämisoikeuksiin. Parhaimmillaan kehittämistyössä kohtaaminen on vapaamuotoista, tasavertaista, dialogista vuorovaikutusta, jossa jokainen uskaltaa jakaa näkemyksiään ja toimia omana itsenään. (Pohjola 2017: 318–320.)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolla on digisuunnitelma vuosille 2016–2018 nimellä Palvelujen uusi yhteys. Sosiaali- ja terveystoimessa on korostettu tietoteknologian ja sähköisten palvelujen hyödyntämisen suuria mahdollisuuksia. Tavoitteena on saada tietoteknologian ja sähköisten palvelujen avulla aikaan tuottavuutta ja uudenlaisia palveluja, joissa asiakkaan ja potilaan rooli entisestään korostuu, palvelut ovat ajasta ja paikasta riippumattomia ja niitä voidaan kohdentaa aiempaa paremmin. Helsingissä on tavoitteena palvelujen uudistaminen, joka antaa palveluille uuden suunnan kohti digitaalisia ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja 24/7. (Helsingin kaupunki, Palvelujen uusi yhteys 2018 n.d.)

Kehittämistyö tehtiin yhteistyössä Helsingin kaupungin Myllypuron Monipuolisen palvelukeskuksen ja kotihoidon kanssa. Kehittämistyöryhmään ovat kuuluneet kotihoidon työntekijät, ikääntyneet asiakkaat, Myllypuron Monipuolisen palvelukeskuksen fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja evankelisluterilaisen seurakunnan sairaalapastori. Kehittämistyö on tapahtunut oman työn ohella. Kehittämistyöryhmä kokoontui muutaman kerran ennen etätoiminnan alkamista. Kehittämistyö liittyi Myllypuron monipuolisen palvelukeskuksen etätoiminnan ja etälaitteen käyttöön ottamiseen. Sen tavoitteena oli tarjota kotihoidon asiakkaille mahdollisuus osallistua uudenlaiseen etätoimintaan.

Perinteisesti toimintaterapian ja fysioterapiana asiantuntemusta tarjotaan lääkinnällisenä kuntoutuksena osana terveyskeskuksen ja sairaanhoidon palvelua. Vanhuspalveluissa ei ole määritelty, millaista asiantuntemusta tai toimintakyvyn tukemista ikääntynyt väestö tarvitsee sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vanhuspalvelulaki korostaa kunnan näkökulmasta, sitä että järjestämistä varten on oltava riittävästi monipuolista asiantuntemusta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012.)

Vanhuspalvelulaissa ei määritellä, mikä on riittävää asiantuntemusta tai mitä monipuolisella asiantuntemuksella tarkoitetaan. Tämä on jätetty kuntien päätettäväksi, eikä laki näin ollen määrittele juuri fysioterapian tai toimintaterapian asiantuntemuksen käyttöä. Kuntoutuksen asiantuntijoina toiminta- ja fysioterapeuteilla on osaamista gerontologiassa kuntoutuksessa. Kuntoutuksen näkökulmia tarvitaan juuri nyt ikäihmisten palveluissa ratkaisevina tekijöinä tukemassa ikäihmisten toimijuutta ja aktiivista ikääntymistä omissa kodeissaan.

Myllypuron kotihoidon 34 asiakkaalla on käytössä etälaitteet, joiden kautta he saavat etähoitopalveluina muun muassa lääkkeiden ottamiseen liittyvää ohjausta, terveysneuvontaa ja muistuttelua arjen eri toimintoihin. Kyselytiedotteen (liite1) avulla alueen kotihoidon työntekijät tekivät joulukuussa 2017 alkukartoitukset yhdeksälle kotihoidon asiakkaalleen, joilla oli etälaitte. Kuusi kotihoidon ikääntynyttä asiakasta oli kiinnostuneita tulemaan mukaan etätoimintakokeiluun.

Tapasin sovitusti asiakkaat heidän kodissaan. Tutustuimme toisiimme, keskustelimme elämäntilanteesta, kiinnostuksen kohteista ja arkielämästä ja lopuksi kävimme vuoropuhelua tulevasta etätoimintapalvelusta. Laadin luontotoiminnasta esitteen (liite 2), jossa hyö-

dynsin vuodenaikoihin liittyvää luontovuosikellon ideaa. Lisäsin luontovuosikellon teemoihin asiakkaiden luontoon liittyviä kiinnostuksen kohteita, jotka tulivat alkutapaamisessa esille.

Kuuden asiakkaan kanssa käytiin läpi kotihoidon kirjallista etähoitosopimusta. Sopimuksessa sovittiin, että etätoimintaohjaajalla on lupa olla yhteydessä asiakkaaseen ja avata ennen ryhmää asiakkaan etälaitte. Sopimuksessa pyydettiin lupaa, siihen, että ohjaaja ja ryhmän jäsenet saavat ryhmän aikana kuulla ja nähdä etälaitteen välityksellä toisensa ja kotinäkömään, jossa laite sijaitsee. Kotikäynnillä käytiin tarkasti etälaitteen sijaintia ja näkymää. Kaikki asiakkaat ymmärsivät sopimuksen, ja sopimukset toimitettiin allekirjoitettuna kotihoidolle

4 Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmälliset ratkaisut

4.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä toteutettiin hyödyntämällä toimintatutkimuksen lähestymistapaa, jolla tarkoitetaan työyhteisössä pienimuotoisen intervention tekemistä. Tavoitteena on pyrkiä kehittämään olemassa olevaa toimintaa paremmaksi, jolloin vanhoista toimintatavoista ja käytänteistä voidaan mahdollisesti vapautua. Uusi lähestymistapa tiettyyn asiaan tai sosiaaliseen ympäristöön luo muutoksen esimerkiksi parempaan asiakaslähtöiseen palveluun. Toiminta etenee suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin spiraalisena kehänä, jossa jokaista vaihetta toteutetaan sekä vertaillaan kriittisesti. Osallistujat ovat jokaisessa vaiheessa vastuullisia toiminnastaan itselleen ja toisille. (Kananen 2017: 13-14; Metsämuuronen 2006: 102-103.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla kotihoidon asiakkailta, jotka osallistuivat kolmen kuukauden ajan kerran viikossa etätoimintaan. Tavoitteena oli saada kokemuksellista tietoa ikääntyneen osallistumisesta etätoimintaan. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää uudenlaista etätoimintapalvelua kotihoidon ikääntyneille asiakkaille.

Kehittämistyössä tuotettua asiakaskokemusta voidaan hyödyntää etätoimintapalvelujen suunnittelussa. Etätoimintapalvelun kehittäminen on osana Myllypuron palvelukeskuksen tarjoamaa etätoimintaa. Etätoimintapalvelun avulla saavutettaisiin myös niitä kotihoidon ikääntyneitä asiakkaita, jotka eivät fyysisesti kykene pääsemään palvelukeskuksen paikan päälle osallistumaan.

4.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

Tutkimuksellinen kehittämistyö käynnistyi syksyllä 2017. Myllypuro-verkoston tapaamisessa tuotiin esiin tarve kehittää uudenlaista etätoimintaa alueen kotihoidon asiakkaille, joilla oli etähoitosopimus ja etälaitte jo valmiina. Myllypuro-verkostossa keskusteltiin kotihoidon ikääntyneistä asiakkaista, joilla on vaikeutta päästä paikan päälle Myllypuron palvelukeskuksen toimintaan. Perehdyin aluksi geroteknologian käytettävyyttä tutkimuksiin. Perehdyin myöhemmin opinnäytetyön aihetta käsittelevään kirjallisuuteen. Tein tutustumiskäynnin läheiseen etätoimintapalvelua tarjoavaan palvelukeskukseen saadakseni käsityksen annettavasta etäpalvelusta.

Laadin tutkimussuunnitelman, joka sisälsi perustelut kehittämistyön tarpeellisuudelle, alustavan viitekehyksen, kehittämistehtävät, menetelmälliset ratkaisut ja aikataulun. Tutkimussuunnitelma esitettiin seminaarissa helmikuussa. Kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty, hain tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta helmikuussa. Idän palvelualueen johtaja myönsi tutkimuslupan maaliskuussa. Sopimus tutkimuksesta tehtiin myös Helsingin kaupungin työntekijän, Metropolian sekä kaupungin yhteyshenkilön välillä. Tammi-kuussa aloitin sovitusti etätoiminnan kuudelle ikääntyneelle kotihoidon asiakkaalle. Etäryhmiä muodostui kaksi ikääntyneiden asiakkaiden toiveiden mukaan heille sopiville päivi-ville. Etäryhmät kokoontuivat 15.1.–20.3.2018 välisenä aikana yhteensä kymmenen kertaa. Kummallakin ryhmällä oli kymmenen tapaamista joiden ohjaajana toimin.

4.3 Teemahaastattelulla kohti asiakasymmärrystä

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keräsin aineistoa teemahaastattelun avulla. Haastattelun kohteena olivat etätoimintaan osallistuneet kotihoidon ikääntyneet asiakkaat. Asiakkaiden keski-ikä oli 77.5 vuotta. Kuudelle haastateltavalle postitin saatekirjeen ja suostumuslomakkeen maaliskuun alussa (Liite 3). Otin puhelimitse yhteyttä ja sovin haastatteluajat huhtikuulle. Huhtikuun alussa haastattelin viisi asiakasta neljänä päivänä.

Teemahaastattelussa käytin teema-alueita, jotka olivat johdettu tutkimuskysymyksistä. Olin tehnyt lisäksi teemojen alle apu kysymyksiä, jotka edistivät vastaamista kyseiseen teemaan. Teemahaastattelurungon (Liite 4) muodostin tutkimuskysymyksistä, niin, että käsittelin ne purkamalla aiheet pienempiin konkreettisiin kysymyksiin. Yläteemoja on kolme: Etätoiminnan merkitys asiakkaalle, etätoiminnan vaikutus asiakkaan arkeen ja sosiaaliseen osallistumiseen ja tulevaisuuden etätoimintapalvelut. Teemojen alla oli 6–8 tarkentavaa käytännöllistä, kokemuksellista kysymystä. Käytin mitä-, miten-, kuinka- ja millaista- kysymyksiä, jotta saisin mahdollisesti haastateltavilta kuvailevamat vastaukset aiheista.

Teemahaastattelussa käytetään teema-alueita, jotka on etukäteen määrätty. Teemahaastattelu on avointa ja keskustelevaa, niin että vastaaja pääsee halutessaan puhumaan vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn materiaalin voidaan katsoa edustavan vastaajan puhetta itsessään. Teemahaastattelussa käytettävät teemat takaavat parhaimmillansa, että haastateltavien kanssa on keskusteltu samansuuntaisesti. Teemat muodostavat

konkreettisen raamin, jonka avulla litteroitua haastatteluaineistoa päästään jäsentämään. Teemahaastattelu luo haastattelutilanteelle avointa haastattelua tiiviimmät rajat. (Eskola, Suoranta 2001: 85-88.)

Haastattelut tapahtuivat yhtä lukuun ottamatta luontevasti haastateltavien kotona, koska ensimmäinen tapaaminen oli joulutammikuun vaihteessa. Kotona tapahtuva haastattelu oli haastateltavalle helpompaa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin, riippuen asiakkaiden tarpeista ja jaksamisesta. Kotona haastateltava sai määrätä tahdin ja tutkijana olin haastateltavan vieraana. Olin varannut haastatteluun hyvin aikaa, ja sen avulla sain kohdata asiakkaan kiireettömässä tunnelmassa ja kykenin paremmin keskittymään haastateltavan kuuntelemiseen. Yksi haastattelu tehtiin haastateltavan toiveesta Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa.

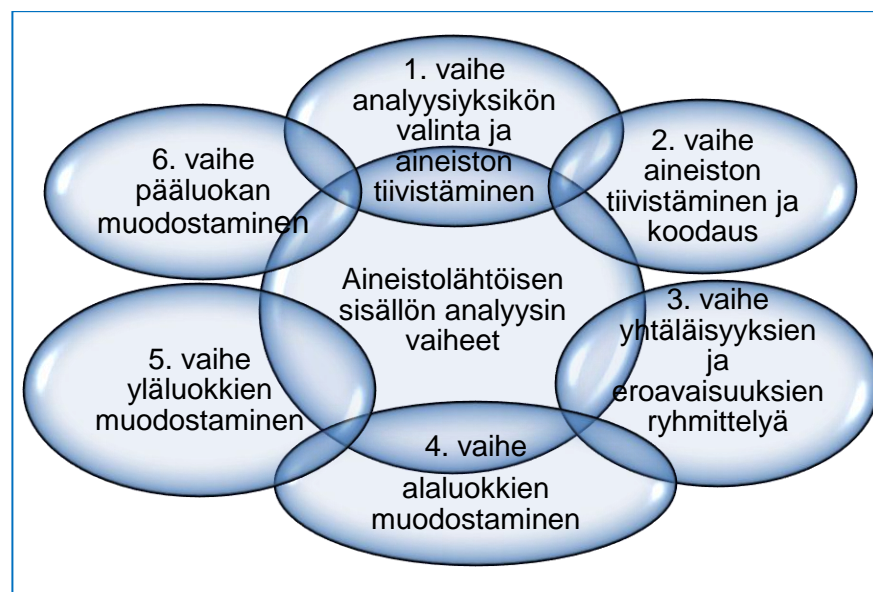
Pyysin aluksi haastateltavia kuvailemaan omakohtaisia luontokokemuksia johdatellakseni heidät aiheeseen. Luontokokemukset herättivät paljon lapsuuden muistoja, osalle oli hyvinkin tärkeää saada puhua lapsuudestaan. Luontokokemuksista kertominen nostatti tunteita. Osalla lapsuus oli sodan aikana, osalla vasta myöhemmin. Lapsuuden kokemuksista puhuminen johdatteli syvempään ymmärrykseeni luonnon merkityksestä osana elämäntulkua. Luottamuksellisen suhteen muodostuminen ja vuorovaikutuksen onnistuminen vaikuttivat myönteisesti haastattelun onnistumiseen. Haastattelun aikana osa haastateltavista toi esiin muistivaikeudet. Tämä tuli esiin myös haastattelun aikana sanojen löytämisen hitautena. Kiinnitin erityisesti huomiota siihen, miten esitän kysymykset niin, että haastateltava tulisi ymmärretyksi.

Haastattelussa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että muistisairaalla voi olla vaikeuksia sanojen löytämisessä ja abstraktisessa päättelyssä. Muistisairaalle voi olla haastavaa keskittyä monimutkaiseen keskusteluun. Haastattelu saattaa kuitenkin olla muistisairaalle positiivisen voimaannuttava kokemus, koska hän saa kertoa itselle tärkeistä kokemuksista ja ilmaista tunteita. Haastateltava voi tällöin tuntea arvostusta ja kokemusta tasa-arvoisesta kumppanuudesta, kun hänet on haluttu haastateltavaksi. Laajan ja syvällisen tiedon kerääminen tutkimushaastattelussa vaatii haastattelijalta erityisesti aktiivista vuorovaikutteista kuuntelijan roolia. Haastattelussa vuorovaikutus voi muuttua tasa-arvoisemmaksi ja vastavuoroisemmaksi. (Lumme, Sandt 2017: 302-303.)

4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineistolähtöinen analyysi on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämävaiheessa poistetaan aineistosta kaikki tutkimusongelmaan liittyvä epäolennainen aineisto ja jäljelle jääneestä aineistosta koostetaan osiin ala- ja yläkäsitteisiin. Perinteisesti laadullisissa aineiston analyysissä on käytetty menetelmää, jossa etsitään aineistosta yhtäläisyyksiä ja samanlaisuuksia. Nykyään uudenlaisessa laadullisessa analyysissä etsitään aineistosta eroja ja moninaisuutta. (Tuomi, Sarajärvi 2009:110-115; Eskola, Suoranta 2000: 139.)

Tiivistämisen alkuvaiheessa kirjoitin Wordin kommenttitoiminnolla tekstimerkintöjä lausekokonaisuuksista. Tiivistämisen ensimmäisessä vaiheessa hain auki kirjoitetusta aineistosta opinnäytetyön kannalta oleellisia asioita ja rajasin epäoleelliset pois. Nostin aineistosta tutkimusongelmaa valaisevia keskeisiä lauseita. Tiivistämisen vaiheessa esiin nousseita asioita en juurikaan muuttanut, vaan jätin ne alkuperäisiksi lausekokonaisuuksiksi. Käytin koodauksessa apuna taulukointia, johon siirsin lausekokonaisuuksia. Aineistolähtöisen sisällön analyysin vaiheet (ks. Kuvio 3.) havainnollistettuna kuuden vaiheen avulla:



Kuvio 3. Aineistolähtöisen sisällön analyysin kuusi vaihetta.

Ensimmäisessä tiivistämisvaiheessa lausekokonaisuuksia oli yhdeksänkymmentäviisi.

Toisessa vaiheessa käytin koodauksessa apuna väritystä ja ryhmittelin lausekokonaisuudet (ks. taulukko 1.)

Taulukko 1. Esimerkkejä aineiston tiivistämisestä.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
No, se luontokuva on minulle ollut aina pienestä pojasta tärkeä, olen ollut aina luonnon kanssa tekemisissä. Aina katsottiin kun keväällä lintuja tuli ja sitten Välillä saatiin kiiskiä, mutta kissa söi ne ja ahvenet söin minä. käytiin ensimmäisenä ongella kun jäät lähtivät. Oli aina kiire ongelle.	Luonnossa tekeminen lapsuudessa tärkeitä. Lintujen seuraaminen keväällä ja kalastus ovat olleet tärkeitä harrastuksia lapsuudessa.
En ollu etälaitteen kanssa sillä tavalla tuttu niin että tämmöistä voi olla enemmän koin tämän positiivisena. Se oli luontevaa.	Etälaitteella osallistuminen uutta. Osallistuminen myönteistä ja luontevaa.
Oli mukava oli kun säännöllisesti tavattiin ja juteltiin että kyllä minä koitin aina antaa aikaa, eikä se ollut muilta läheisiltä pois tämän etäryhmän takia.	Mukavaa jutella. Säännöllinen tapaaminen, antoi aikaansa. Aika ei ollut läheisiltä pois.
Se toi mulle vähän piristystä, kun kuulin muiden puhetta, eikä tarvitse aina katsoa televisiota tai kuunnella radiota. Se oli vaihtoehtona hyvä.	Piristi, kuullessaan muiden puhetta. Vaihtoehto televisiolle ja radiolle.

Kolmannessa vaiheessa ryhmittelin etsimällä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Neljännessä vaiheessa tiivistin yhdistämällä tekstin kahteentoista asiakokonaisuuteen, ja muodostin alaluokat. Viidennessä vaiheessa tiivistin vielä tekstistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia ja järjestin asiakokonaisuudet uudeksi kokonaisuudeksi kolmeen yläkäsitteeseen ja yhdeksään alakäsitteeseen.

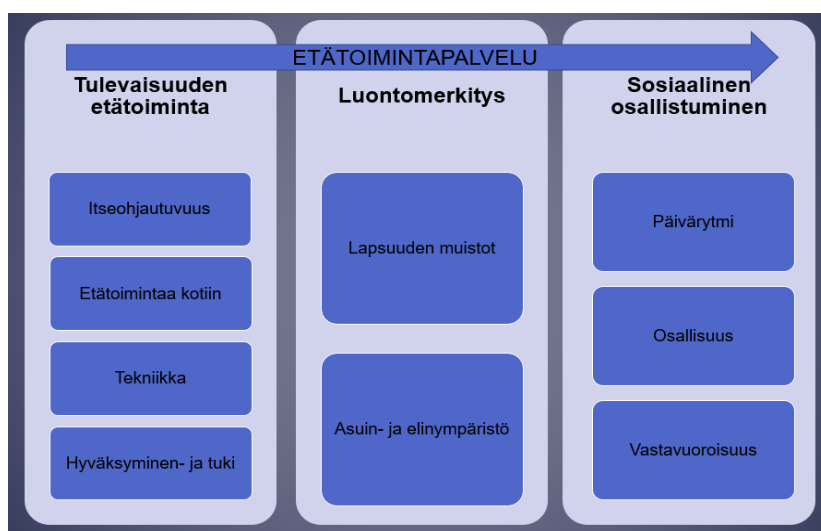
Viimeisessä kuudennessa vaiheessa muodostin pääluokan. Kokoavat yläkäsitteet muodostuivat teemojen mukaan, sillä teemat perustuivat tutkimuskysymyksiin.

Pelkkää aineistolähtöistä päättelyä on mahdotonta toteuttaa, koska tämä perustuu ainoastaan havaintojen kuvaamiseen ilman mitään ennakko-oletusta tutkittavasta ilmiöstä. Siksi tarvitaan teoria ja aineistolähtöisen välitilassa olevaa teoriasidonnaisuutta, vaikka analyysi ei perustu täsmälleen teoriaan. Tällöin aineistosta tehdyt löydökset saavat teoriasta vahvistusta. (Tuomi, Sarajärvi 2009: 98; Eskola, Suoranta 2000: 135.)

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset

5.1 Etätoimintapalvelun kolme teemaa

Aineiston pääluokkana nousi esiin (ks. Kuvio 4.) etätoimintapalvelut ja kolme yläluokkaa: tulevaisuuden etätoimintapalvelut, luontomerkitys ja sosiaalinen osallistuminen. Nämä kolme teemaa muodostivat etätoimintapalvelulle kehikon. Haastateltavat kuvasivat tulevaisuuden etäpalvelutoimintaa itseohjautuvana toimintana, jossa jokainen voisi vuorotellen ohjata etätoimintaa. Tulevaisuuden etätoimintapalvelulta toivottiin toimintaa, joka vastaisi ikääntyneiden kiinnostuksen kohteisiin, harrastamiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyviin tarpeisiin. Haastateltavat liittivät luontomerkityksen erityisesti asuin- ja lähiympäristöön sekä elämäntulussa tapahtuneisiin muistoihin. Etätoimintaan osallistumista kuvattiin päivärytmin jäsentämisenä, erityisesti sopivana aikana harrastamiselle, osallisuuden tunteena, ja vastavuoroisena toimijuutena.



Kuvio 4. Pääluokkana etätoimintapalvelu, jossa kolme yläluokkaa: tulevaisuuden etätoiminta, luontomerkitys, sosiaalinen osallistuminen.

Käyttäjätarinan avulla saadaan palvelumalliin syvyyttä. Palvelupolun aikana juuri tarinan avulla, päästään pintaa syvemmälle asiakkaan kokemusmaailmaan. Käyttäjätarina perustuu tavallisesti asiakasryhmien käyttäytymismalleihin. Jotta asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata paremmin, tulee palvelun kehittäjien ymmärtää erilaisia asiakasprofiileja. Palvelun tarjoajan tulee ymmärtää asiakkaiden tarpeita, niin ettei asiakkaan itse tarvitse niitä selittää. (Gerdt, Korkiakoski 2016:127.)

Rantasen (2016) mukaa on tärkeä miettiä, että palvelupolun etenemisessä on merkityksellistä, pääseekö asiakas kulkemaan luontevasti läpi palvelupolun ja valmistellaanko häntä tarpeeksi tulevaan toimintaan. Usein ollaan tilanteessa, jossa miettimiseen ja valmisteluun ei ole käytetty kovinkaan paljon resurssia (Rantanen 2016:55). Asiakas saapuu etätoimintapalvelun käyttäjäksi ja yhteinen ymmärrys palveluista alkaa rakentumaan. On tärkeä kuvata asiakkaan saama ja kokema palvelupolku. Kuinka asiakas on tietoinen etätoimintapalvelusta. Mikä motivoi asiakasta palvelun käyttäjäksi, mitkä asiat edistävät tai estävät asiakasta osallistumasta.

Palvelumuotoilun lähtöajatuksena on se, että palvelu on jotain, mitä ei voi varastoida, vaan se tuotetaan ja kulutetaan samalla hetkellä. Näin ollen kohtaamiset ovat niin sanottuja totuuden hetkiä. Saiko asiakas juuri sellaista palvelua, jota olimme halunneet tuottaa? Sillä palvelumuotoilun tarkoituksena on ymmärtää asiakkaan tarpeita ja toiveita ja tuottaa käyttäjälähtöisin menetelmin asiakkaalle sopivinta palvelua. Palvelumuotoilu antaa hyviä työkaluja kohtaamisen suunnitteluun, kehittämiseen ja jopa henkilöstön koulutuksiin ja valmennuksiin. (Rantanen 2016: 26-27.)

Etätoimintapalvelujen käyttäjäryhmistä ei käyttäytymismalleihin perustuvaa tietoa ole juurikaan käytettävissä. Hyvä palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja luo lisäarvoa asiakkaan elämäänsä. Hyvä palvelukokemus on sellainen, jossa vastataan asiakkaan todellisiin tarpeisiin. Asiakasymmärrys on ollut läsnä koko etätoiminnan kehittämisprosessin ajan. Asiakasymmärryksen näkyväksi tekemiseksi kuvaan Anjan (nimi muutettu) käyttäjätarinaa etätoiminnan aikana.

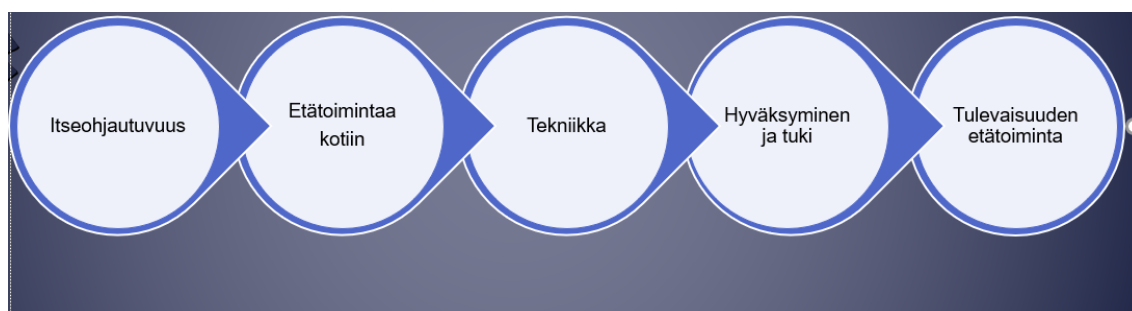
Anja, 77-vuotias leskirouva osallistuu ensimmäistä kertaa kaksisuuntaiseen videovälitteeseen etätoimintapalveluun ja on valmiina kotona odottamassa ohjaajan etäsoittoa. Anja on valinnut palvelutarjottimelta etäluontoryhmän, koska oma luontosuhde on ollut koko elämänsä ajan hyvin tärkeä. Anjalla on ollut kolme koiraa elämänsä aikana, ja hän on aina pitänyt kukkien hoitamisesta. Anja osallistuu torstaisin kello yksi ryhmämuotoiseen luontotuokioon, joka kestää neljäkymmentä minuuttia.

Aluksi käydään läpi kuulumiset ja kerrotaan päivän luontotuokion aihe. Anja osallistuu etäryhmän kanssa keskusteluun talvilintujen ruokinnasta ja innostuu kertomaan omista lintuhavainnoistaan. Anja muistelee lapsuudenkotiaan, jossa linnut kävivät ahkerasti isän tekemällä lintulaudalla. Anja kertoo nykyään seuraavansa kotinsa keittiön ikkunasta

vaahterassa olevia pikkulintuja ja on tunnistanut yhden linnuista punatulkuksi. Anja kuuntelee keskittyneesti muiden tarinoita ja on kontaktissa muihin ryhmäläisiin etälaitteen välityksellä. Anja on aloitteellinen, ottaa osaa keskusteluun ja haastaa omalla tarinallaan muutkin kertomaan lapsuuden luontokokemuksistaan. Tuokion lopussa ohjaaja tiedustelee, millaisia ajatuksia ja tunteita luontokokemukset herättivät. Anja ilmaisee tyytyväisyyttä ja nautintoa saadessaan puhua itselleen tärkeistä lapsuudenmuistoista ja tuo esiin, että on virkistynyt nähdessään muita ihmisiä etälaitteen välityksellä. Anja kokee nyt mielihyvää ja olonsa turvalliseksi. Ennen etäluontotuokion loppumista kysytään asiakkaan toiveita seuraavalle kerralle ja kerrotaan seuraavan etäluontotuokion teema. Anjalle annetaan pieni viikkotehtävä, jonka avulla hän voi halutessaan virittäytyä tulevan viikon teemaan. Viikkotehtävä sitouttaa, antaa tekemistä ja tukee mielenvireyttä uutta ryhmäkertaa odottaessa. Lopuksi toivotetaan vielä hyvää päivän jatkoa.

5.2 Tulevaisuuden etätoimintapalvelut

Tulevaisuuden etätoimintapalvelujen teemoja (ks. Kuvio 5.) olivat ryhmän itseohjautuvuus, etätoimintaa kotiin, tekniikka, etätoimintaan osallistumisen hyväksyminen ja tuki.



Kuvio 5. Itseohjautuvuus, etätoimintaa kotiin, tekniikka, hyväksyminen ja tuki nousivat toiveina tulevaisuuden etätoimintapalveluissa.

Haastatteluissa pidettiin tärkeänä etätoiminnan itseohjautumista, niin että jokainen saisi halutessaan ottaa vuorotellen ryhmän vetovastuun. Haastateltava ideoi etälaitetta huoneena, jossa jokaisen kasvot näkyisivät samanaikaisesti muille, jolloin tunnistettavuus ja kontaktin ottaminen olisi haastateltavien mielestä helpompaa. Haastateltavat esittivät tulevaisuuden etätoiminta-aiheiksi omia kiinnostuksen kohteitaan.

Haastateltavat kertoivat olevansa kiinnostuneita osallistumaan etälaitteen välityksellä erilaisiin harrasteryhmiin, kuten käsityöryhmään, historia-aiheiseen keskusteluryhmään tai etäkultuuritapahtumiin. Haastattelussa ilmaistiin, myös että osallistuttaisiin avoimesti mihin vain, jotta voitaisiin olla yhteydessä muihin ihmisiin. Luontoaiheita kuvattiin kiinnostaviksi, ne herättivät muistoja, ja muiden kertomukset olivat haastateltavien mielestä kiinnostavia ja opettavaisia.

Etälaitteessa oli teknisiä ongelmia äänen kuuluvuudessa. Erityisesti äänen kaikuminen häiritsi kuulemistä ja keskeytti toimintaa. Etälaitteen hyväksymiseen vaikutti se, miten laite oli sijoitettu omaan kotiin ja kuinka haastateltava oli saanut siihen perehdytystä. Haastateltavat toivat esiin kotihoidon ja omaisten olevan merkittävässä roolissa etälaitteen hyväksymisessä ja säännöllisessä käytössä. Haastatteluissa ilmeni, että kotihoidossa oltiin vaihtelevasti tietoisia asiakkaiden osallistumisesta etätoimintaan.

Haastateltavien omaiset ilmaisivat kiinnostusta etätoimintaan ja antoivat haastateltaville myönteisen tukensa. Haastateltavat kokivat, että yksityisyys huomioitiin asianmukaisesti ja positiivisella tavalla. Haastattelussa tuli esiin, ettei arasteltu sitä, mitä omasta kodista näkyy etälaitteen välityksellä muille ryhmäläisille. Alla olevissa esimerkeissä H tarkoittaa haastattelijaa ja V tarkoittaa vastaajaa.

5.2.1 Itseohjautuvuus

Haastateltava toi itseohjautumisen esille ehdottamalla, että ryhmänvetovastuuta voisi etäryhmässä vuorotella. Haastateltava löysi oman luontoaiheen, jota veti, ja muut yhtyivät siihen. Etätoiminta oli vaihtoehto passiiviselle television ja radion kuuntelemiselle. Etätoiminnassa sai tavata ihmisiä ja osallistua keskusteluun, aihe kuin aihe oli kiinnostava. Etälaitetta visioitiin ryhmätilana kokoontumishuoneeksi, jossa kaikki näkyisivät samaan aikaan – näin olisi helpompi olla kontaktissa muihin:

Jos meillä olisi oma huone tai jonkun kotona, että me oltaisiin silleen piirissä, että me jokainen nähtäisiin naamataulumme, niin siinä olisi koko meidän porukka näköpiirissä. Tunnistaisin että toi on toi ja joka kerta joku meistä johtaisi sitä ryhmää jonkun asian ytimenä, sillä tavalla vaikka linnuista mä näin silloin sitä ja tätä ja jokainen osallistuu samassa piirissä, me nähtäisiin toinen toisemme yhtä aikaa.

5.2.2 Etätoimintaa kotiin

Haastateltava kertoi etäluontoryhmän olleen vaihtoehto televisiolle ja radiolle. Yksi haastateltavista osallistuisi samanlaiseen etäryhmään ja toinen haastateltavista melkein mihin vain, jotta saisi olla kontaktissa muihin. Haastateltavia kiinnostavia sisältöjä olivat Suomen historia ja käsityö:

Minua kiinnostaa kyllä paljon Suomen historia. Mutta en minä tiedä olisiko minusta siitä keskustelijaksi. Voisihan se olla yksi aihe.

Käsitöistä, voisi olla, rupesin neulomaan, kun kyllästyin virkkaamiseen. Neulomiskerho voisi olla ihan kiva.

5.2.3 Tekniikka

Tekniikka vaikutti etäluontoryhmän toiminnan toteutukseen. Erityinen ongelma oli äänen kuuluvuus kaikuäänenä, joka haastoi niin ohjaajan kuin osallistujat. Asiakas koki, että erityisesti, kun ääni jäi taka-alalle, se vaikeutti kuulemistä. Television samanaikainen käyttö sekoitti myös äänen kuuluvuutta. Etälaitteen äänen kaiku vaikeutti haastateltavan mukana oloa, kun ei kuullut mistä puhuttiin:

Oli joo, paitsi tuo tekniikka vähän häiritsi. Elikkä ne keskustelut keskeytyivät, kun se tekniikka ei riittänyt.

5.2.4 Hyväksyminen ja tuki

Etätoiminnan hyväksymiseen vaikutti se, että tiedotus ja esitieto materiaali oli informatiivista. Etälaitteen sijoittelu omassa kodissa vaikutti siihen, miten laite huomioitiin ja otettiin käyttöön:

En mä sillä tavalla kun sanottiin, kun kotihoito sanoi että tällainen laite tulee niin mä siihen etten mä mitään ylimääräisiä, muttei ne mua kuunnellu ja muutama päivä sen jälkeen tuli nuori poika ovesta sen etälaitteen kanssa. Ja se laitettiin ensin keittiöön, ei se mitään mutta kun mä unohdin sen. Sit yhden kerran etälaite soi mä vastaisin siihen ja sieltä kerrottiin minä olen täällä ja minä ihmettelin, kuka on siellä ja mikä ja missä. Ja se sanoi, että minä olen sinun keittiössä, kuka ihme on mun keittiöön päässy menemään ja minä menin keittiöön, että menin pikkusen sekaisin siinä, että tajusin sen tulevan etälaitteesta. Sitten mä aloin puhumaan, että haluan sen laitteen sellaiseen paikkaan missä joudun väkisin näkemään sen. Niin sen jälkeen se ei enää ollu yhtään hankalaa.

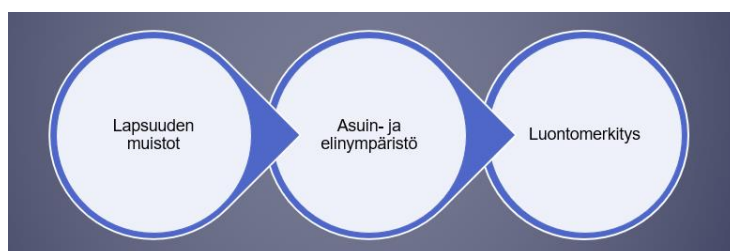
Perheenjäsenien tarjoama tuki motivoi haastateltavia osallistumaan etätoimintaan ja tarjosi haastateltaville mahdollisuuden jakaa läheisten kanssa kokemuksia:

Juu kyllä tytär tietää, no se tietää, että mä olen ennenkin tykännyt luonnosta, se sanoi, että sehän on oikein sun juttusi.

Kyllä minä kerroin siltä osin, kun eräs kysymys oli mökilleni liittyvistä luontoasioista. niistä puhuttiin pojan kanssa hyvin paljon, kun hänhän seuraa siellä lintuja ja kuuluu luonnonystäviin, joiden kanssa tekee linturetkiä ja on erilaisten mökkilläisten kanssa paljon yhteyksissä. H: ja oli kiva kuulla niistä sinun poikasi lintukokemuksista. Teillä oli selvästi sellainen yhteys mitä toit esiin meille luontoryhmäänkin, ihan mukava. Poikasikin oli sitten mukana luontoryhmässä tuomassa uusia havaintoja ja tietoa sinun kauttasi. T: Kyllä minä tällaisista asioista mielelläni juttelen, oman perheeni pojan ja tyttäreni kanssa myöskin. Kyllä myönteistä oli ja tähän aiheeseen myös minä raportoin aina pojalleni, että on ollut luontoryhmä tilaisuus ja sitä ja tätä keskustelua.

5.3 Luontomerkitys

Luontomerkitykset (ks. Kuvio 6.) ilmenivät haastatteluissa kaikilla lapsuuteen sekä kotiympäristöön. Lapsuudesta kerrottiin mielellään, joissa perheenjäsenet olivat keskeisiä henkilöitä. Oman kodin luontonäkymä oli usealle haastateltavalle tärkeä. Luontoharrastus oli haastateltaville ollut merkittävässä roolissa elämän aikana aina viime vuosiin asti. Kodin asuinympäristöä osa haastateltavista kuvaili mieluisana metsämaisemana, josta oli mukava seurata vuodenaikoja ja eläimiä. Haastateltavat kertoivat kodin luontoympäristön tulleen tutuksi aiemmin marjojen ja sienien keräämisestä. Haastateltavat kokivat kuitenkin kodin luontoympäristön muuttuneen viime vuosina rakentamisen myötä.



Kuvio 6. Lapsuuden muistot, asuin- ja elinympäristö osana luontomerkitystä.

5.3.1 Lapsuuden muistot

Haastateltavat kertoivat lapsuuden luontokokemuksista Helsingin rannoilla, maaseudulla ja mökillä. Haastateltavat kuvasivat lapsuudessa vanhempien kanssa vietettyjä

luontohetkiä rakkaimmiksi muistoiksi elämän varrelta. Muistoihin palaaminen oli osalle haastateltavista hyvin tunteita nostattava kokemus.

Helsingin rannat olivat tulleet tutuiksi jo lapsuudessa. Kalastus koettiin tärkeäksi harrastukseksi läpi elämän, minkä haastateltava toi useaan otteeseen puheessa esiin. Kalastus oli jatkunut viime vuosiin saakka, mutta nyt haastateltava koki tulleen siihen liian vanhaksi:

No, se luonto on minulle ollut aina pienestä pojasta tärkeä, olen ollut aina luonnon kanssa tekemisissä. Aina katsottiin, kun keväällä lintuja tuli ja sitten käytiin ensimmäisenä ongella, kun jäät lähtivät. Oli aina kiire ongelle. Välillä saatiin kiiskiä, mutta kissa söi ne ja ahvenet söin minä.” H: Kalastus on ollut sulle mieleen. V: Joo mutta se on nyt jäänyt. Kun mä oon tullu niin vanhaksi.

Maaseudulla tapahtuneita lapsuudenmuistoja haastateltava kuvaili eläytyen. Haastateltava kertoi pitäneensä lapsena lehmistä. Hän olisi halunnut kokeilla lypsämistä, muttei oikein osannut ja epäili, olisivatko voimat riittäneet, kun oli tuolloin kansakouluikäinen. Maaseutu merkitsi haastateltavalle lapsuuden kesiä yhdessä perheen kanssa. Lapsuudenmuistoihin maaseudulta liitettiin maalaistalon eläimet, uimaranta ja mummola. Haastateltava kuvasi odottaneensa innostuneena kesälomia maaseudulla.

Haastateltava toi esiin, että lapsuudessa mökillä olemiseen liittyivät kasvimaan ja nurmikon hoitaminen. Mökillä piti tehdä koko ajan. Haastateltava kertoi, ettei saanut levätä, vaan piti mökilläkin käyttää aika hyvin, esimerkiksi kasvimaan hoitamiseen ja marjastukseen:

No siellä mökillähän olimme paljon, siellä oli kukkia, kasvimaata ja nurmikko, jota hoidin. Mökillä voi tehdä, vaikka ja mitä, ja siellä piti tehdä ei saanut istua paljon ollenkaan. Perunamaata hoidin ja sienimetsässä kävin äidin kanssa syksyisin.

5.3.2 Asuin ja elinympäristö

Kodin ikkunanäkymä viritti ja aktivoi monet seuraamaan vuodenaikoja. Ikkunanäkymä oli monelle yhteys ulkomaailmaan. Sen avulla seurattiin myös ihmisiä ja koettiin kuuluvuutta naapurustoon. Haastateltavat seurasivat kotinsa ikkunasta vuodenajan vaihtumista. Etenkin talven taittumista kevääksi havainnoitiin seuraamalla ikkunasta lähipuiden lintujen kevätpuuhastelua. Ulkona yksin liikkuminen oli osalle hyvin vaikeaa, ja pelko kaatumisesta vähensi yksin liikkumista ulkona. Kotona pääsi kuitenkin turvallisesti ikkunan

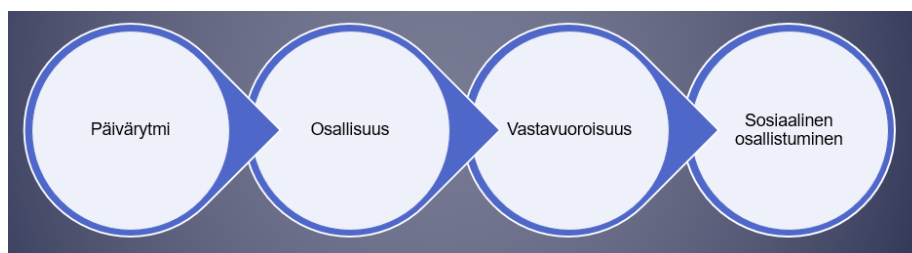
ääreen katsomaan luontoa. Luonnon seuraaminen omasta ikkunasta oli haastateltavien mielestä virkistävää ja toi tyydytystä. Ikkunanäkymä, josta sai seurata lintuja, puita ja vuodenaikojen vaihtelua, koettiin yhteydeksi luontoon:

Tänä aamuna oikein huomasin, kun mä tossa kuljin kastelukannun kanssa, että tossa pihalla nuo lumessa olevat jäljet, että minkä elukan ne on, kun ne päättyy tohon aitaan ja kukkiin.

Mustarastas tästä lentelee joka päivä. No pikkasen mustarastakin jo laulaa aamuisin ja iltaisin. Ja siinä on myös räkättirastas. Harakat on käynyt joskus tekemässä pesää, ei ne enää, kun tuossa on niin kova liikenne. Tuolta aina jäi auton alle jäniksiä ja kettukin kantoi niitä suussaan.

5.4 Sosiaalinen osallistuminen

Sosiaalinen osallistuminen ilmeni haastattelussa siten, että haastateltavat pitivät etätoimintaryhmään osallistumista sopivana aikana harrastamiselle. Luontoharrastus oli usealle haastateltavista ollut osa elämää. Haastateltavien suhtautuminen ikääntymiseensä ja tilanteeseensa näkyi harrastuksista luopumisena ja elämänpiirin kaventumisena. Elämänpiirin kaventuminen tuli esiin haastateltavien kertoessa kodin ulkopuolella liikkumisen vaikeutumisesta, jolloin ystävien ja läheisten tapaaminen kodin ulkopuolella väheni. Luopuminen näkyi myös haastatteluissa kalastamisen ja mökkeily harrastamisesta luopumisena. Etätoiminnassa sosiaalinen osallistuminen (ks. Kuvio 7.) näkyi ihmisten välisinä kohtaamisina, haluna liittyä ryhmään ja tuntea kuuluvansa siihen.



Kuvio 7. Sosiaalinen osallistuminen tuli esiin asiakkailta arjen päivärytmissä, osallisuuden ja vastavuoroisuuden kokemisessa.

Yksi haastateltava koki etätoiminnan olevan ulospäin suuntautunut sivuharrastus. Haastateltavat pitivät etätoiminnan ajankohtaa sopivana aikana harrastamiselle. Osallisuutta haastateltavat kuvasivat kuulumisena ryhmään: ryhmässä pääsi juttelemaan ja kuuntelemaan, eikä tarvinnut viettää koko päivää yksin. Haastateltavat kuvasivat vastavuoroisuutta yhdessä tekemisenä, asioiden jakamisena ja käsittelemisenä. Tärkeintä oli, toisen

kunnioittaminen, oman puheenvuoron käyttäminen ja kontaktin ottaminen. Haastateltavat pohtivat myös ystävyys-suhteen luomista etälaitteen välityksellä. Useampi epäili, olisiko ystävyys-suhteen luominen mahdollista, etenkin jos ei pääse tarpeeksi tutustumaan toiseen ihmiseen.

5.4.1 Päivärytmi

Yhdellä haastateltavalla oli tapana varmistaa, että oli etätoiminnan aikana käytettävissä ja oli valmiina etälaitteen äärellä, kun ryhmä alkoi. Haastateltava pohti ikäänsä ja sitä, löytyisikö ryhmään osallistumiselle sopivaa aikaa, kun aika menee päivittäisissä toiminnoissa:

Kun olisin nuorempi, voisin innostua. Nyt on niin paljon ikää, että mielelläni osallistuisin, jos aikaa riitti ja sitähan yleensä on mutta onko sopivaa aikaa sitä en tiedä. Aika kuluu, kaikkeen tähän arkeen liittyvään ja mulle tulee ruoka menun kautta. Mutta itse laitan kahvit ja tuota syön ja lämmitän osan ruoasta iltapäivällä. Mitä minä nyt osaan sanoa, menee tietynlaisissa arkisissa puuhasteluissa.

Haastateltava koki hyödylliseksi sen, että yksi iltapäivä viikosta oli varattu etätoimintaan. Ryhmä katkaisi normaalin totutun päivärytmin:

Olihan se kun oli yksi iltapäivä, jonka mukaan oli varattu näihin asioihin. Niin se katkaisi päivääni omalla tavallaan. Sikäli etten ehtinyt tehdä kaikkea normaaleja asioita. Elikkä sanomalehden luku joutaisi siirtämään vähän myöhemmälle.

5.4.2 Osallisuus

Osallisuus ilmeni keskusteluun osallistumisena, ihmisten tapaamisena ja muiden kuuntelemisena. Haastateltava koki etätoiminnan virkistäneen koko päivän:

No, tuli vähän muitakin tekemisiä päivässä kuin omat seinät täällä kotona, näkikin ihmisiä. On se kiva kuulla muista ihmisistä. Miten he ovat tehneet erilaisia asioita. Se reipastutti mua koko päivän, kun ei tarvinnut yksistään olla koko aikaa.

Etätoiminta antoi muuta tekemistä päivään. Yksinäisyyden kokeminen nousi haastatte-
luissa esiin. Haastateltavat kokivat etätoimintaan osallistumisen helpottavan yksinäisyy-
den tunnetta:

Kyllä se oli, kun näki ja sain olla yhteydessä muihin, ei tarvinnut olla ihan yksin. Ei tarvinnut olla yksin, vaan sai olla muiden kanssa sinä päivänä. Ei se mulla mitää ihmeellistä, mutta jotenkin se kyllä mua piristi.

5.4.3 Vastavuoroisuus

Jokainen sai etätoiminnan aikana tuoda esiin ajatuksiaan ja kokemuksiaan, joihin vastavuoroisesti toinen jatkoi. Kanssakäyminen ja vuorovaikutus muiden kanssa koettiin voimavaraksi. Ryhmässä koettiin hiljaiset hetket mahdollisuutena olla aloitteellinen ja saada vetää itse aihetta, joka innosti muita puhumaan:

Kun ohjaaja luki pätkää jostain niin sitten se tuli sillä tavalla, kun hän oli lukenut niin joku vastasi siihen omalla tavallaan. Se ei ollut pelkkää lukemista vaan sitä luontoasiaa käsiteltiin yhdessä. Joo, joo että en ollut kyllä hiljaa silloin. Se meni sillä tavalla, kun joku alkoi puhumaan niin joku toinen puhui samasta asiasta ja joku taas otti siihen kiinni että kun siellä leijaili joku aihe niin sitten siihen yks sun toinen toi mielipiteitään.

Yksi haastateltavista epäili ystävyysuhteen solmimista etälaitteen välityksellä, koska ei muutenkaan helposti solmi ystävyysuhteita. Ystävystyminen etälaitteen välityksellä oli haastateltavien mielestä mahdollista. Jotta se onnistuisi, tarvittaisiin enemmän aikaa henkilökohtaisempaan kontaktiin:

Kyllä varmasti, mutta se tarvitsisi vähän enemmän aikaa niin kuin saisi jonkun silleen lähelle, että voisi keskustella ei kovin paljoa ollut sellaista sitä kontaktia, se oli enemmän, kun tuli ne kasvot sinä ja se mies niin mulle jäi ne miehet kuitenkin oikein hyvin mieleen. Ne oli niin erilaisia mutta kuitenkin niillä oli sellaista omanalaista. Jos mä pystyisin liikkumaan niin miten se sitten nää jotkut asiat tapahtuisi voisiko silloin ottaa kontaktia enemmän.

6 Johtopäätökset

6.1 Odotuksia etätoimintapalvelulta

Tuloksien mukaan haastateltavat esittivät merkityksiä etätoiminnalle peilaten sitä oman arkensa toimijuuden kautta. Etätoimintaan osallistuminen koettiin sopivaksi ajaksi harrastamiselle, mielekkääksi toiminnaksi ja ihmisten tapaamiseksi.

Tulevaisuuden etätoimintapalvelulta odotetaan oman kiinnostuksen mukaista harrastustoimintaa. Haastateltavat toivoivat tulevaisuuden etätoimintapalvelulta erilaisiin kulttuuri-tapahtumiin, käsityökerhoon tai historia-aiheeseen ryhmään osallistumista. Yksi haastateltava pitää kutomisesta ja pohti, voisiko etälaitteella onnistua käsityökerho, jossa kaikki yhdessä kotona etälaitteen välityksellä kutoisivat. Toinen haastateltava kertoi Suomen historian kiinnostuksen kohteeksi ja mietti, voisiko historia olla yksi teemoista. Kolmas haastateltava osallistuisi avoimesti mihin vain kunhan saisi nähdä ja kuulla muita ihmisiä päivän aikana. Ihmisten tapaaminen etälaitteen välityksellä oli haastateltavien mielestä tärkeää. Osalle se mahdollisti sosiaalisen osallistumisen päivän aikana.

Etätoiminnan onnistumiseen vaikuttaa toimiva tekniikka, erityisesti hyvä äänenkuuluvuus, etälaitteen oikea sijoittelu ja näkyvyys. Etälaitte oli osalle haastateltavista asennettu niin, että heidän kasvonsa näkyivät vain osittain. Etätoimintapalvelun aikana tehtiin kahdelle haastateltavalle kotikäynti, jossa tarkistettiin laitteen sijainti ja näkyvyys. Äänenkuuluvuus häiritsi etätoiminnan ohjaamista, ja haastateltavien oli ajoittain vaikeutta saada selville, mistä puhuttiin. Etätoiminnan aikana jouduttiin käyttämään esitystilaa, jottei ääni kiertäisi. Tämä vaikutti keskustelujen sujumiseen ja teki viivettä vuorovaikutukseen. Tietokoneeseen liitettävä kuulokemikrofoni on äänentoiston kannalta hyvä ratkaisu. Kuulokemikrofoni estää äänen kiertämisen takaisin vastaanottajalle. Multisilta (2014: 229.)

Riittävä tiedottaminen etätoimintapalvelusta vaikutti haastateltavien mielestä palvelun hyväksymiseen. Perheenjäsenet kannustivat haastateltavia etätoimintaan osallistumisessa. Haastateltavat toivat esiin, etteivät kaikki kotihoidon työntekijät olleet tietoisia heidän osallistumisestaan etätoimintaan. Haastateltavat kokivat yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden toteutuneen asianmukaisella tavalla. Yksityisyys huomioitiin heti ensimmäisen kotikäynnin aikana, jossa sovittiin muiden kuuleminen ja näkeminen etälaitteella siitä kohtaa kodista, jossa etälaitte sijaitsi. Lisäksi keskusteltiin, että asiakkaalla on oikeus halutessaan lopettaa etätoimintaan osallistuminen missä vaiheessa väin.

Haastateltavat pitivät tärkeänä sosiaalisen verkoston hyväksyntää ja myönteisen tuen saamista. Nämä vaikuttivat motivoivasti etätoimintaan osallistumista. Haastateltavat keskustelivat aktiivisesti omaistensa kanssa etätoiminnasta.

Haastattelussa tuli esiin, etteivät haastateltavat olleet saaneet riittävää opastusta etähoidon ja laitteen käyttöön ottamiseen. Etälaitteen asentaminen tuli yhdelle haastateltavalle yllätyksenä. Hän ei ollut valmistautunut etälaitteen vastaanottamiseen eikä ymmärtänyt miksi ja mihin etälaitetta käyttää. Laite asennettiin keittiöpöydälle. Haastateltava kertoi seuraavana päivänä unohtaneensa asian. Haastateltava ihmetteli, kun etähoitaja yritti ottaa kontaktia etälaitteella. Lopulta etälaite asennettiin haastateltavan kotiin yhdessä sovittuun paikkaan ja kotihoito kävi hänen kanssaan läpi, mihin etälaitetta käytetään. Haastateltava hyväksyi lopulta etälaitteen kotiinsa, koska osasi vaatia asiaan muutosta ja sai asianmukaisen opastuksen etälaitteen käyttöön.

Kuitenkin teknologian ja hoitotyön tulisi liittyä selvemmin yhteen. Hoitotyöntekijöillä on keskeinen rooli tukea ikääntynyttä laitteen käyttöönotossa. Teknologiaa on, mutta sen vieminen arkeen koetaan hankalaksi. (Melkas 2013: 77, 91.) Peek ym. (2016) toteavat, että erityisesti sosiaalisen verkoston tuella on positiivinen vaikutus ikääntyneiden teknologiaan liittyviin asenteisiin ja uskomuksiin. Parhaiten teknologian käyttöön pystytään vaikuttamaan neuvomalla, tukemalla ja toimimalla ikääntyneiden yhteistyökumppanina. Tuki ja asianmukainen valmennus ovat tärkeitä ikääntyneiden käyttäessä teknologiaa. Ikääntyneiden tarpeet ja toiveet tulisi kuitenkin asettaa etusijalle teknologian käytön ja kehittämisen aikana (Peek ym. 2016: 6-9). Oleellista on pohtia, miten käyttäjät kokevat tietyn teknologisen sovelluksen tai palvelun: Mitä vaikutuksia kyseisellä teknologisella palvelulla tai sovelluksella on heidän elämänhallintansa ja itsetuntonsa kannalta? Mitä arvoja sovelluksen käyttöön liittyy? (Saariluoma ym. 2010: 40-41.)

6.2 Muistelu voimavarana

Haastateltavat kokivat etätoiminnan luontoteemojen herättävän muistoja. Etätoiminnan luontoteemat taas aktivoivat haastateltavia tarkkailemaan kodin ikkunasta luontonäkymää. Haastateltavat jakoivat yhdessä lapsuudenmuistoja. Muistot syntyivät vuorovaikutuksessa etätoiminnan ja haastattelujen aikana. Kuitenkaan muistot eivät synny itsestään, vaan niitä tuotetaan ja vakiinnutetaan aktiivisesti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa.

Tapahtumat, joita kerrotaan ja yhteisesti muistellaan, ovat yleensä muita elävämpiä ja säilyvät pidempään mielessä. Mutta vain osa kokemuksistamme eriytyy puhdaspiirteiseksi muistoiksi (Saarenheimo 2012: 164.)

Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteettimallin ja elämänculun näkökulmasta tarkasteltuna haastateltavat toivat esille osaamista, kykenemistä, haluamista, voimista, täytymistä ja tunteita muistellessaan lapsuutta. Haastateltavat kertoivat, mitä lapsena kykeni, voi, halusi ja täytyi tehdä luonnossa ja mitä tunteita se herätti. Kaikkien haastateltavien mielestä lapsena täytyi metsästä kerätä marjoja, koska ruokaa piti säilöä talveksi. Yksi haastateltavista osasi käydä merellä kalassa ja oli kalastustaidoistaan hyvin ylpeä. Toisen haastateltava tunsu hyvää mieltä äidin ja veljen kanssa vietetystä ajasta maaseudulla, kolmas haastateltava halusi lapsuudessa pitää perheen lehmästä huolta.

Read (2010) ajattelee, että erityisesti ikääntyessä muisteluprosessin on ajateltu aktivoituvan, kun tulee tietoiseksi oman elämän vääjäämätön loppuminen ja joudutaan miettimään, miten eletyn elämän ratkaisemattomat ristiriidat ovat hyväksyttävissä osana omaa elämää (Read 2010: 237–238). Siksi juuri muistelu tuo näkyviin elämän moninaisuuden. Muistelua kuvataan ajattelun ja puhumisen prosessina, joka rakentaa ihmisen minuutta, yhdistää elämän menneisyyden nykyisyyteen (Liikanen 2007: 79). Muistelutyössä nähdään tarkoituksellisen arjen lähtökohtana ikääntyneen aikaisemmat kokemukset, mieltymykset, kiinnostuksen kohteet, tarpeet ja toivomukset. Nämä lähtökohdat voidaan tavoittaa osoittamalla aitoa kiinnostusta ikääntynyttä kohtaan. (Hohénthal-Antin 2013: 24.)

Etätoiminnan aikana haastateltavat aktivoituivat katselemaan kodin ikkunanäkymästä luontoa. Lintujen ja vuodenajan seuraaminen tuotti mielihyvää ja ohjasi haastateltavien ajatuksia kohti kevättä. Haastateltavat kertoivat luontohavainnoista: erityisesti muuttolintujen pesäpuuhat oli yhteinen puheenaihe. Haastattelussa luontomerkitys kiinnittyi asuin- ja elinympäristöön, joka ilmeni samanlaisina merkityksinä kuin Rappe (2003) ja Kaplan (1995), Tyrväinen ym. (2014) ovat luonnon hyvinvointi vaikutuksista osoittaneet. Kuitenkaan kasvien ei tarvitse olla fyysisesti läsnä, vaan pelkällä viherympäristön katselella on myönteistä vaikutusta hyvinvointiin. Ikkunanäkymä auttaa ikääntynyttä orientoitumaan vuodenaikaan ja paikkaan. Sillä luontoympäristön ei tarvitse olla ihmeellinen, kunhan se aktivoi ja tarjoaa miellyttävyyttä katsojalleen. Ikkunanäkymä virittää, aktivoi ja antaa mahdollisuuksia kokea luonnonläheisyyttä. Koska pelkällä luontokuvien katselemisella verrattuna kaupunkiympäristökuviin on myönteinen vaikutus suorituskykyyn ja

tunnetiloihin. Ikkunanäkymällä esteettisenä elämyksenä on hyvinvointia edistävä vaikutus (Rappe 2003: 119; Kaplan 1995: 169–182; Tyrväinen, Silvennoinen, Korpela & Ylen 2014: 74-75).

6.3 Toiminnallinen osallistuminen

Osallisuuden käsite on hyvin laaja, ja siitä löytyy kaikkia ikäryhmiä kohtaan erilaisia tulkintoja lainsäädännöistä sekä erilaisista oppikirjoista ja tutkimuksista. Tässä työssä ajatelen osallisuutta yhteistoiminnallisen kehittämisen ja etätoimintaan osallistumisen näkökulmasta. Osallisuuteen kuuluu ajatus muiden näkemysten ymmärtämisestä, vastavuoroisuudesta ja yhteistyöhön sitoutumisesta.

Tarkastelen osallisuutta suhteessa etätoimintaan osallistumisessa, johon ikääntyneet toimijat liittivät tunteita ja kokemuksia. Haastateltavat kokivat etätoimintaan osallistumisen sopivana aikana harrastamiselle. Aamurutiinit veivät haastateltavien mukaan enemmän aikaa. Etätoimintaryhmä kokoontui iltapäivisin, jolloin haastateltavat olivat saaneet tehtyä aamurutiinit. Haastattelussa muutama koki, ettei ole aikaa ja kykyä enää harrastaa kodin ulkopuolella. Haastattelussa tuli esiin, että liikkumiskyvyn heikentyminen ja pelko kaatumisesta estivät yksin liikkumisen kodin ulkopuolella.

Ruoppilan (2004) mielestä monet ikäihmiset ilmaisevat harrastustensa vähentyneen eläkkeellä oloaikana ajan riittämättömyyden takia. Terveiden ja toimintakyvyn heikentyessä kodinaskareet kuluttavat voimavaroja ja vievät ikääntyneeltä enemmän aikaa, mikä jo sinällään rajoittaa vapaa-ajan määrää. Mahdollisesti ikääntyneellä ei ole tarve laatia päivä suunnitelmaa, koska siihen ei ole mitään ehdotonta pakkoa. Ikääntyneellä osittain osaaminen ajankäytön suunnitteluun voi heiketä ja hänestä voi tuntua, ettei aika enää riitä muihin toimintoihin, kuten harrastuksiin (Ruoppila 2004: 477-480). Koska ikääntyneen toiminta- ja liikkumiskyky heikentyy, elämä voi rajoittua helposti kotiin. Tätä ikääntynyt pyrkii kompensoimaan käyttämällä puhelinta yhteydenpitämisen välineenä läheisiin. (Topo 2005: 142.)

Haastateltavat kokivat etätoiminnan olevan väylä muihin ihmisiin. Etätoimintaan osallistuminen helpotti haastateltavien mielestä yksin olemista. Tiilikaisen (2017) yksinäisyys ja elämänkulku tutkimuksessa korostetaan ettei lähtökohtaisesti pidäkään tarkastella, vain yksinäisyyden kokemusta ja tunnetta, vaan on käsitettävä yksinäisyys ajallisena

ulottuvuutena. Yksinäisyys tulisi ymmärtää ihmisen kokemusten ja toiminnan näkökulmista ja niistä ympäröivistä olosuhteista osana aiempaa elämäntulkua; ihmissuhteiden merkitystä ja yhteiskunnallisia elementtejä. Yksinäisyyden ryhmittely emotionaaliseen ja sosiaaliseen yksinäisyyteen on havaittu mahdollistavan laajempaa käsitystä siitä, kuinka yksinäisyyden kokemus eri ihmisillä syntyy (Tiilikainen 2017: 25–28).

Rahikka (2013) arvioi, että sosiaali- ja terveysjärjestöissä on vertaisryhmistä muodostunut merkityksellinen auttamisen muoto. Internetin verkkoryhmissä vertaisryhmistä on saatu myönteistä kokemusta vertaisten antamasta palautteesta hyödyllisenä ja vahvistavana voimavarana. Internetin verkkoryhmissä voi yksinäisyyden kokemusta jakaa muiden vertaisten kanssa. Tämä helpottaa vertaisia, kun saa kokemuksen siitä, että muutkin ovat samassa tilanteessa (Rahikka 2013: 137).

Haastateltavat halusivat osallistua keskusteluun ja pitivät tärkeänä, että voivat jakaa omia kokemuksiaan. Kontaktin ottaminen muihin etälaitteen välityksellä vaikka vain kuuntelemalla muiden kertomuksia lisäsi haastateltavien mielestä osallisuuden kokemista, tunnetta kuulumisesta joukkoon. Haastateltavat kokivat pääsevänsä keskustelemaan vastavuoroisesti etälaitteen välityksellä. Hallamaa (2017) tähdentää, ettei vastavuoroisuuden periaate ole vain perusolettamus, vaan toimintatapaa ohjaava moraalinen normi. Tämän mukaan sen noudattaminen ja toimiminen vaatii, sitä että toimija tunnustaa lähimmäisensä toimijaksi. Toimijan lupautuessa vastavuoroisuuden toimintaperiaatteeseen, hän sitoutuu tunnustamaan toimintansa kohteelle vastaavat toimijuuden edellytykset, joiden varassa hänen toimijuutensa voi toteutua (Hallamaa 2017: 89).

Yksi haastateltava esitti toiveen saada itse ohjata keskustelua, niin että muut yhtyisivät siihen. Ohjatussa ryhmätoiminnassa ohjaaja joutuu havainnoimaan ja olemaan herkkänä, jotta ryhmässä toimijat pääsisivät keskustelemaan itseohjautuneesti. Ruuskanen-Parrukosken (2018) tutki ikääntyneiden palveluasumisessa toimijuuden, vallan ja sosiaalisten suhteiden ilmenemistä itseohjautuvuuden näkökulmasta. Itseohjautuvuuden mahdollistaminen toiminnan aikana lisää jaettua valtaa ja edistää itsemääräämisoikeuden toteutumista. Itseohjautuvuus toiminnan kehittämisessä ja mukana olemisessa tulisi huomioida ikääntyneen toimijan kokemuksen tuoma osaaminen. Tämä on ennen kaikkea moraalista toimijuutta, jota (ks. Jyrkämä 2007: 206–207) toimijuuden modaaliteettimalli hyvin osoittaa (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 170).

Haastateltavat pohtivat myös, voisiko etälaitteen välityksellä ystävystyä. He toivat esille, että ystävystyminen on mahdollista, mutta kiinteämpi suhde vaatisi enemmän aikaa tutuksi tulemiselle. Etätoiminnan viimeisinä viikkoina tapahtui ryhmäytyminen, joka näkyi spontaanimpana kontaktin ottamisena. Toimintaympäristönä internetille on tunnusomaista, että se saa ihmiset avoimesti kertomaan omaa elämäänsä koskevista tapahtumista ja asioista. Toimijoilta vaaditaan siksi hyviä kommunikaatiotaitoja ja uudenlaista suhtautumista teknologiseen toimintaympäristöön. (Rahikka 2013: 137-142.)

7 Pohdinta

7.1 Analyysin tekeminen ja aineisto

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistoiminnan avulla merkityksellinen toimijuutta tukeva etätoimintapalvelu ja selvittää asiakaskokemus etätoimintapalvelun aikana. Pyrkimykseni oli selvittää, mitä ikääntyneet toivovat tulevaisuuden etätoimintapalvelulta, mitä merkityksiä he antavat etätoiminnalle ja miten etätoiminta vaikuttaa sosiaaliseen osallistumiseen.

Opinnäytetyön aiheen valintaa ohjasi työelämälähtöinen tarve kehittää uudenlaista etätoimintapalvelua ikääntyneille kotihoidon asiakkaille. Aiheen valinnassa asiakaslähtöisten palveluiden yhteistoiminnallinen kehittäminen herätti kiinnostukseni olla mukana kehittämässä ja luomassa uudenlaista etätoimintapalvelua. Minulla ei ollut aiempaa kokemusta etälaitteesta eikä ohjaamisesta etälaitteen välityksellä. Uteliaisuus ja uudenlainen tapa ohjata ryhmätoimintaa motivoivat ottamaan selvää, miten onnistuisin ohjaamaan ryhmätoimintaa kaksisuuntaisessa videoyhteyden kautta ikääntyneille kotihoidon asiakkaille.

Ikääntyneet asiakkaat osallistuivat kolmen kuukauden ajan kerran viikossa etäluontotoimintaan. Etätoiminnassa luontoaiheiset teemat johdattelivat keskustelua. Keskustelua syntyi spontaanisti myös luontoaiheiden ulkopuolelta. Koin luontoteeman ulkopuolisen avoimemman keskustelun vaikuttaneen myönteisesti osallistujien välisen luottamuksen rakentumiseen ja ryhmän yhteenkuuluvuuden lisääntymiseen. Yksilön kokemus ryhmän kiinteydestä on vaikuttamassa siihen, miten hän kokee ryhmän vetävän puoleensa. Me-tilaisessa toiminnassa vallitsee vahvin sidos, jossa toimijoiden välillä on luottamussuhde. Me-tilaisessa toiminnassa tavoitteena on toimijoiden yhteistoiminta. Tällöin yhteistoiminnan tarkoituksena ei ole tähdätä tavoitteisiin, vaan itse toimintaan ja edetä vastavuoroiseen luottamussuhteeseen osallistuvien kanssa. (Hallamaa 2017: 146-147.)

Opinnäytetyöni on laadullinen, eikä sitä voida yleistää laajemmin vastaavassa iässä ja elämäntilanteissa oleviin ikääntyneisiin. Opinnäytetyön aineisto on suhteessa kehittämistyöhön ja teemahaastattelussa saatuun tietoon. Kehittämistyön tavoitteena on ollut ikääntyneiden toimijoiden kanssa yhteistoiminnallisesti kehittää uudenlaista etätoimintapalvelua. Laadullisen tutkimuksen avulla pääsin kuvamaan tutkittavaa ilmiötä, mutta sillä ei voida selittää käsitteiden välisiä yhteyksiä, eikä tehdä yleistyksiä. Laadullinen tutkimus

ilmentää ikääntyneiden toimijoiden antamia käsityksiä ja ilmaisemia ajatuksia, joka on jo sinällään arvokasta tietoa ja antaa ymmärrystä etätoimintapalvelusta.

Haastattelun tavoitteena oli saada ikääntyneiden toimijoiden kokemuksellinen tieto etätoimintaan osallistumisesta. Yhdessä ikääntyneiden kanssa toimimalla ja kehittämällä koin saavani ainutlaatuista tietoa siitä, miten tarpeeseen vastaavia etätoimintapalveluja tulisi kehittää. Ohjasin itse etäluontotoimintaa ja tiedostan tämän vaikuttavan asioiden objektiiviseen arvioimiseen. Toisaalta koin, että olemalla mukana hyvin lähellä ilmiötä ja ikääntyneitä toimijoita sain rakennettua heidän kanssaan keskustelemaa yhteistoimijuutta. Tutkija joutuu olemaan toimintatutkimusta tehdessä lähellä tutkittavaa asiaa. Tällöin kun tutkija on aktiivisesti mukana muutoksessa, hänellä saattaa olla vaikeutta pysyä tutkijan roolissa. (Kananen 2017: 13-14.)

Minulla oli aikaisempaa kokemusta haastattelemisesta, mutta varsinaisesta tutkimushaastattelusta ei ollut kokemusta. Haastatteluun valmistauduin hyvin etukäteen tekemällä teemahaastattelurungon. Haastattelurungossa oli teemojen lisäksi apukysymyksiä. Ensimmäisellä haastattelukerralla tukeuduin apukysymyksiin, ja tämä saattoi jäykentää haastattelun ilmapiiriä. Toisella haastattelukerralla pitäydyin enemmän teemoissa ja käytin tarvittaessa apukysymyksiä. Pääsin keskittymään hyvin itse haastattelutilanteeseen, huomioin myös haastateltavien tapaa kertoa ja ilmaista itseään. Haastattelut oli sovittu haastateltavien koteihin yhtä lukuun ottamatta. Kotona haastattelutilanteen ilmapiiri oli avoin ja rento ja koin itseni tervetulleeksi. Haastattelijan asenteella on merkittävä osuutensa haastattelun onnistumisen kannalta. Hyvärinen (2017) toteaa, että hyvä haastattelija kuuntelee, osoittaa kiinnostusta, osoittaa tietämättömyyttä kohtuullisesti, osoittaa kunnioitusta, ei tuomitse ja arvioi, antaa tilaa, ottaa kiinni puheesta, oppii sietämään hiljaisuutta ja olemaan hiljaa (Hyvärinen 2017: 30-31).

Teoreettinen kehittäminen on elänyt rinnan muiden kehittämistyön vaiheiden kanssa. Teoreettinen lähestymistapa ei ollut vielä haastatteluvaiheessa tiedossa. Aineiston kautta pääsin jäsentämään teoreettista viitekehystä, johon tutkittavan aineiston tulokset sijoitin. Haastatteluteemat pohjautuivat etukäteisajatteluun, jolla arvioin olevan merkitystä etätoimintapalvelun yhteiskehittämisessä. Jos minulla olisi nyt käytettävissä tämä aineisto, johon sijoittaisin teemahaastattelua, olisi haastattelun tulos mahdollisesti informatiivisempi. Toisaalta käyttämäni haastatteluteemat mahdollistivat laajemman haarukan, jonka lävitse etätoimintaan osallistumista voidaan tarkastella.

Sain aineistoa lukiessani käsityksen, mitkä yksilölliset teemat olivat keskeisiä etätoimintaan osallistumisessa. Aineiston lukeminen herätti tarpeen syventää teoriaa, jotta saisin sijoiteltua ja perusteltua vakuuttavasti aineiston tuloksia muutenkin kuin teknologisen käytettävyyden kautta. Tutkittavaa aihetta ohjasivat aluksi teknologinen käytettävyys kirjallisuus ja niistä tutkimuksista saatu esiymmärrys, mihin ja miksi ikääntyneet käyttävät teknologiaa. Perehdyin myös etäkuntoutuksen tutkimuksiin, mutten saanut vakuuttavaa perustelua tuloksille. Jouduin laajemmin selvittämään perehtymällä opinnäytetyöni tuloksista saatuihin käsitteisiin osallisuudesta ja ikääntyneiden toimijuudesta. Vasta aineiston tulosten yhteydessä pääsin sitomaan opinnäytetyöni tulokset teoriaan.

Käydessäni opinnäytetyötäni moneen kertaan läpi ja pohtiessani, mitä haastateltavat tarkoittavat kokemallaan luontomerkityksellä, sosiaalisella osallistumisella ja toiveella tulevaisuuden etätoimintapalveluista, pääsin ymmärrykseen aineiston käsitteistöstä. Luontomerkitys kiinnittyy haastateltavien elämänkulussa tapahtuneisiin asioihin, jotka ilmenivät lapsuuden muistelemisena. Luonto merkitsee monelle myös kodin asuinympäristön mielipaikkaa, miellyttävää ikkunanäkymänä, josta pääsee seuraamaan luontoa ja vuodenaikaa. Sosiaalinen osallistuminen tarkoitti osallisuuden tunnetta. Se ilmeni tunteena joukkoon kuulumisesta, vastavuoroisena keskusteluna ja päivärytmin jäsentämisenä, jotta löytyi sopivaa aikaa harrastamiselle. Tulevaisuuden etätoimintapalveluun liittyvät toimiva tekniikka, kiinnostava toiminta, itseohjautuva toiminta, hyväksyminen ja riittävä tuki.

Teoreettisena jäsennyksessä käyttämäni kolme pääteemaa; tulevaisuuden etätoimintapalvelut, luontomerkitys ja sosiaalinen osallistuminen muodostivat vain osittain teoreettisen viitekehyksen. Opinnäytetyön tuloksien pohjalta on vaikea osoittaa, mikä rooli näillä on keskenään. Osallisuuden kokemus tuli esiin myös luontomerkityksessä ja tulevaisuuden etätoimintapalvelussa. Jouduin vielä kerran palaamaan aineistoon, jotta sain käsityksen siitä, mitä ikääntyneet halusivat kertoa osallistuessaan etätoimintaan. Lähdin tarkastelemaan aineistoa toimijuuden modaliteetin kautta, jossa (ks. Jyrkämän 2007:209.) painotus on yksilön osallistuessa toimintaan. Yksilöanalyysi on tilannesidonnaista haastateltavien osaamisen, kykenemisen, täytymisen, voimisen, haluamisen ja tuntemisen osalta suhteessa etätoimintaan. Vasta tämän opinnäytetyön tulosten raportoinnissa pääsin hahmottamaan taustateoriaa.

7.2 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Toiminnan eettisyys on tärkeä koko opinnäytetyötä ohjaava periaate. Pyrin toiminnanallista kehittämistyötä tehdessäni noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön eettisiä periaatteita. Opinnäytetyönprosessin aikana pyrin noudattamaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tieteellisiä toimintatapoja noudattaen aineiston keräämisessä, käsittelemisessä, tietojen tallentamisessa sekä tutkimustulosten arvioinnissa.

Ensikontakti ikääntyneiden toimijoiden kanssa tehtiin sovitusti kotikäynnillä, jossa tarkoituksena oli keskustella ja sopia etätoimintapalvelun yhteiskehittämisestä, osallistumisesta etätoiminta jaksoon ja mahdollisuudesta osallistua tekemääni tutkimukseen. Ikääntyneet toimijat valitsivat itselleen mieleisen etätoiminnan kolmesta tarjotusta vaihtoehdosta. Seitsemän heistä osallistui etätoimintaan, jota ohjasin. Kuusi osallistui haastatteluun. Huomioin kaikissa kohtaamisissa ikääntyneet oman elämänsä asiantuntijoina, autonomisina osallistujina yhteistoiminnalliseen kehittämiseen.

Yhteistoiminta on ollut toimijälähtöistä kehittämistä, jossa yhdessä tekemällä kehitettiin käyttäjälähtöistä etätoimintapalvelua. Olen ohjannut etätoimintaa ja samalla tiedostanut, etten ole kyennyt täysin objektiivisuuteen. Ohjaamisen ja tutkimisen raja on saattanut olla välillä häilyvä. Toisaalta yhteistoiminnallisessa kehittämisessä kumppanuus, yhdenvertaisuus ja vastavuoroisuus ovat päässeet paremmin toteutumaan.

ETENE määrittelee teknologiasta ja etiikasta sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa on lähtökohtana ihmisarvo, sen tunnistaminen, tunnustaminen ja kunnioittaminen. Tämä tarkoittaa hyvää elämää, itsemääräämisoikeutta, oikeudenmukaisuutta osallisuutta teknologisiin palveluihin, eriarvoisuuden vähentämistä ja osallistumisen edistämistä helppokäyttöisillä teknologisisilla laitteilla, yksityisyyden huomioimista ja salassapitovelvollisuutta. (Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa 2010: 10-15.)

Etätoimintapalvelujen käyttö on perustunut asiakkaan tietoiseen suostumukseen. Etätoiminnan aikana olen tiedostanut ja noudattanut oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteita. Yksityisyyden suoja on otettu etätoimintapalvelussa huomioon asiakkaan etälaitteen sijoittelussa ja pohtimalla näkymää muille osallistujille. Jokaisen osallistujan kanssa on käytetty puhuteltaessa vain etunimeä. Ikääntyneellä toimijalla on ollut oikeus kieltäytyä etätoimintapalveluun osallistumisesta missä tahansa vaiheessa, eikä

tästä ole koitunut hänelle hankaluuksia. Etätoimintapalvelujen ikääntyneillä toimijoilla on itsemääräämisoikeus ja autonomia tehdä päätöksiä oman elämänkatsomuksensa arvonsa, ja ajatuksensa mukaisesti, ja tätä itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa kohtaamisessa palvelujen aikana.

7.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet

Tässä opinnäytetyössä olen saanut toimia kumppanina ikääntyneiden toimijoiden kanssa etätoimintapalvelun kehittämisen polulla. Opinnäytetyöni kokeilu osuus oli laajuudeltaan pienimuotoinen, mutta sen avulla sain jäsenneltyä etätoiminnan käyttömahdollisuuksia ikääntyneiden kotihoidon palveluissa. Opinnäytetyön tulokset ovat suuntaa antavia, kuten laadullisessa tutkimuksessa yleensä.

Tulokset antavat kuitenkin hyvät lähtökohdat etätoimintapalvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Ikääntyneiden toimijoiden osallistaminen yhteistoimintaan osoittautui hyödylliseksi menetelmäksi etätoimintapalvelun kehittämisessä. Ikääntyneet toimijat ovat esittäneet tarpeitaan, toiveitaan ja mielipiteitään yhteiskehittämisen aikana. Tarpeiden ja toiveiden selvittäminen on lisännyt asiakasymmärrystä etätoiminnan kehittämisessä. Jatko tutkimuksena olisi tarpeellista selvittää:

- Kenellä on kehittämisvastuu digitaalisista etätoimintapalveluista Helsingin kaupungissa?
- Miten ikäihmiset otetaan mukaan digitaalisten etätoimintapalveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen?
- Kriteeristön kehittäminen, sille ketkä voivat saada tulevaisuudessa digitaalista etätoimintapalvelua ja etälaitteita?
- Mitä vertaistuellinen etätoiminta voisi mahdollistaa? Miten itseohjautuva etätoiminta käytännössä onnistuisi?
- Miten etätoimintapalvelu jalkautuu laajemmin työyhteisössä?
- Miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää digitaalisissa etätoimintapalvelun kehittämisessä ja suunnittelussa?
- Miten digitaaliset etätoimintapalvelut juurtuvat osaksi Helsingin monipuolisen palvelukeskustoimintaa?
- Miten kunta voi tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa digitaalisten etätoimintapalvelujen sisältöjen tuottamisessa?

Käyttäjälähtöisen palvelun perusta on asiakkaan tarpeisiin vastaava toiminta, asiakasymmärrys ja tieto asiakkaiden palvelukokemuksesta. Asiakasymmärrys syntyi vuorovaikutuksessa etätoimintapalvelujen kehittämisen aikana. Opinnäytetyössä olen kuvannut ikääntyneiden palvelukokemusta, jota voidaan jatkossa hyödyntää palvelumuotoilun avulla.

Palvelumuotoilulla pyritään proaktiivisuuteen, joka tarkoittaa asiakkaan todellisten tarpeiden selvittämistä sekä piilevien tarpeiden tunnistamista. (Tuulanniemi 2016:73.) Siksi palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen lähestymistapa, joka on kaikkia osallistava kehittämisprosessi sekä visuaalisuuden tuoma avoin kehittämiskulttuuri. Kokonaisvaltainen lähestymistapa on erityisesti eettisen ja inhimillisen toiminnan sektorin ytimessä, jossa palvelumuotoilu pitää ne elementit, mitä erityisesti sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan. (Ahonen: 2017: 48.)

Organisaatioissa on suurin haaste se, ettei teknologiaa osata hyödyntää. Pelkkä koulutus ja ohjeistus ei riitä, ellei työvälinettä oteta käyttöön. Ihmisten ja toimintatapojen on muututtava jos teknologiasta halutaan saada tehokas, asiakastarpeisiin vastaava työkalu. On varmistettava huolellisesti jalkauttamalla, että uusi käytettävä väline ja täydennyskoulutusten sekä opastuksen kautta hankittava asianmukainen osaaminen muuttuvat kannattavaksi toiminnaksi. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017: 124-126.)

Palvelut muuttuvat koko ajan digitaalisemmiksi. Ikäihmiset käyttävät internetiä tulevaisuudessa yhä enemmän, ja osaavammin. Digitalisaatio mahdollistaa käyttäjälähtöisiä palveluja, jolla on merkittävä rooli sosiaali- ja terveysalalla. Käyttäjälähtöisen toimintatavan omaksumiseen tarvitaan työelämässä yhteistoiminnallista, tulevaisuuteen tähtävää työskentelyä. Toimintatavan muutos prosessiin ja uudenlaisen tavan oppimiseen, osaamisen varmistamiseen ja ylläpitämiseen tarvitsevat työntekijät myönteistä, motivoivaa tukea ja asianmukaista ohjausta ruohonjuuritasolla. Tämä vaatii palvelumuotoilu osaamista ja yhteistoiminnallista kehittämistä käyttäjälähtöisissä digitaalisissa etäpalveluissa.

Lähteet

Ahvenainen, Perttu – Gylling, Janne – Leino, Sari 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tammi.

Cason, J. 2014. Telehealth. A rapidly developing service delivery model for occupational therapy. International Journal of Telerehabilitation, 6, 1, s. 29–36. Saatavana osoitteessa: <[p://telerehab.pitt.edu/ojs/index.php/Telerehab/article/view/6148](http://telerehab.pitt.edu/ojs/index.php/Telerehab/article/view/6148)> Luettu 5.5.2018.

Gerdt, Belinda – Korkiakoski, Kari 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Eettiset periaatteet terveyden ja toimintakyvyn teknologian arvioinnissa. Teoksessa Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa 2010. Etene julkaisuja 30. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino. Saatavana osoitteessa: <<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/69925>> Luettu 15.1.2018.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.

Hallamaa, Jaana 2017. Lähimmäisen hyvän toteuttaminen. Teoksessa Hallamaa, Jaana: Yhdessä toimimisen etiikka. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hallamaa, Jaana 2017. Toiminta joukossa, ryhmässä ja yhteisönä. Teoksessa Hallamaa, Jaana: Yhdessä toimimisen etiikka. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Harra, Toini 2014a. Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Saatavana osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-772-8>> Luettu 15.12.2017.

Harra, Toini – Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2017b. Hyvää tahtova hyvinvointi palvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, Anneli – Kairala, Maarit – Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuudenmuutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Haverinen, Riitta 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta –ikäntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi, Asta – Hakonen, Sinikka: Kuluerästä voimavaraksi. Sosio-kulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: PS-kustannus.

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysviraston digisuunnitelma vuosille 2016-2018. Palvelujen uusi yhteys. Viraston johtoryhmä, 30.8.2016 v.0.91. Paperiversio.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka- Hurme, Helena: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hohénthal-Antin, Leonie 2013. Muistellaan- luovat menetelmät muistisairaiden tukena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hyvärinen, Matti 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, Matti – Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Isola, Anna-Maria – Kaartinen, Heidi – Leemann, Lars – Lääperi, Raija – Schneider, Taina – Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 8.7.2018.

Jyrkämä, Jyrki 2014. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. 1 painos. Raisio. Vanhustyön keskusliitto.

Jyrkämä, Jyrki 2007. Toimijuus- ja toimijatilanteet. Aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana – Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: PS-kustannus.

Jyrkämä Jyrki 2008. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, Anna–Jyrkämä, Jyrki (toim.): Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino.

Jämsén, Arja- Kukkonen, Tuula 2017. Senioritalous- ikäihmiset kuluttajina. Teoksessa Ikäystävällinen yritys- Senioriasiakkaat tulevat. Karelia ammattikorkeakoulu. Joensuu: Laser- Media Oy.

Kananen, Jorma 2017. Kehittämistutkimus Interventiotutkimuksen muotona – opas opin- näytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: Juvenes Print.

Kananoja, Aulikki – Niiranen, Vuokko – Jokiranta, Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipoli- tiikka. Osallisuutta yhteistä vastuuta. Teoksessa Kananoja, Aulikki – Niiranen, Vuokko – Jokiranta, Harri: Kunnallinen sosiaalipoliitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaplan, S. 1995. The Restorative Benefits of Nature: Toward an Integrative Frame- work. Journal of Environmental Psychology Volume 15, Issue 3. Saatavana osoitteessa: <[https://doi.org/10.1016/0272-4944\(95\)90001-2](https://doi.org/10.1016/0272-4944(95)90001-2)> Luettu 26.7.2018.

Karppi, Marion 2013. Telerehabilitation a future opportunity in the field of rehabilitation. Teoksessa Karppi, Marion – Tuominen, Heidi – Eskelinen, Anne – Santamäki Fischer Regina & Rasu, Anneli (toim.): Active aging online. Interactive Distance Services for the Elderly on Baltic Islands.VIRTU Project 2010-2013. Saatavana osoitteessa: <https://www.researchgate.net/profile/Harri_Jalonen/publication/268744582_The_adoption_of_systemic_innovation_as_an_epistemic_challenge/links/5474c19> Luettu 4.4.2018

Kivelä, Sirkka-Liisa – Vaapio, Sari 2011. Vanhana tänään. Helsinki: Suomen Senioriliike ry.

Kärnä, Sirpa 2009. Hyvinvoinnin pysyvyyttä ja muutosta kolmannessa iässä. Ikääntyvien henkilöiden elämäntilanteen seuranta vuosina 1991 ja 2004 Varkauden kaupungissa. Väitöskirja. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Kuopion Yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 166. Kuopion yliopisto. Saatavana osoitteessa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1076-8/urn_isbn_978-951-27-1076-8.pdf Luettu 5.6.2018.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Kuntaliitto. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf Luettu 4.1.2018.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain muuttamisesta 1346/2016. Saatavana osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161346> Luettu 17.11.2017.

Leikas, Jaana 2014 Ikäteknologia. Teoksessa: Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. 1 painos. Raisio: Newprint. Vanhustyön keskusliitto.

Liikanen, Hanna-Liisa 2007. Gerontologisen sosiaalityön menetelmiä. Teoksessa Seppänen, Marjaana – Karisto, Antti – Teppo Kröger (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lumme- Sandt, Kirsi. Vanhojen ihmisten haastattelu 2017. Teoksessa Hyvärinen, Matti – Nikander Pirjo – Ruusuvaara, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Melkas, Helinä 2013. Innovative assistive technology in Finnish public elderly-care-services: A focus on productivity. Work 46 (1): 77-91. Saatavana osoitteessa: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/login.aspx?direct=true&db=ccm&AN=104236139&site=ehost-live>. Luettu 15.10.2017.

Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1 painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Multisilta, Jari 2014. Media ja yhteisölliset sovellukset. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. 1 painos. Raisio: Newprint. Vanhustyön keskusliitto.

Oksanen, Atte – Salonen, Marko 2011. Loukuista toimiviin yhteisöihin. Teoksessa Oksanen, Atte – Salonen, Marko (toim.): Toiminnallisia loukkuja. Hyvinvointi ja eriarvoisuus yhteiskunnassa. Tampere: Yliopistopaino Juvenes Print. 7.

Palomäki, Sirkka – Liisa- Toikko, Timo 2007. Tekemisen ja kohtaamisen ristiriita vanhustyössä. Teoksessa Seppänen, Marjaana – Karisto, Antti – Teppo Kröger (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Peek, Sebaastian, Theodorus, Michael – Wouters, Eveline, JM – Luijckx, Katrin, G & Vrijhoef, Hubertus 2016. What it takes to successfully implement technology for aging in place: Focus groups with stakeholders. Journal of Medical Internet Research 18(5)
Saataavana osoitteessa: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4904824/>> Luettu 7.10.2017.

Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli – Kairala, Maarit – Lyly, Hannu – Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuudenmuutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Rahikka, Anne 2013: Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Saataavana osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf> Luettu 4.7.2018.

Rantanen Marjo 2016. Tunnelmamuotoilu. Teoksessa Rantanen, Marjo: Nosta asiakaskokemukset ja työhyvinvointi uudelle tasolle tunnelmamuotoilun avulla. Helsinki: Talentum Pro.

Rappe, Erja 2003. Kasvit ja vanhusten hyvinvointi. Teoksessa Rappe, Erja – Linden, Leena & Koivunen, Taina: Puisto, puutarha ja hyvinvointi. Viherympäristöliitto ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Read, Sanna 2013. Elämän tarkoituksellisuuden tunne. Teoksessa Heikkinen, Eino – Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina: Gerontologia. Helsinki: Duodecim.

Ruuskanen- Parrukoski, Pirkko 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina. Tapauksitutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Saataavana osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-043-2>> Luettu 8.7.2018.

Rouvinen-Wilenius, Päivi – Aalto-Kallio, Mervi – Koskinen- Ollonqvist, Pirjo & Nikula, Tuuli 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, Päivi – Koskinen- Ollonqvist, Pirjo (toim.): Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnannäyttäjinä. Terveystiedon edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki: Terveystiedon edistämisen keskus.

Ruoppila, I 2004. Iäkkäiden henkilöiden harrastukset. Teoksessa Raitanen, T – Hänninen, H – Pajunen, H & Suuntama, T (toim.): Gerontologia. Porvoo-WSOY.

Saarenheimo, Marja 2012. Muistamisen vimma: kirjoituksia muistamisesta ja unohtamisesta. Tampere: Vastapaino.

Saariluoma, Pertti – Kujala, Tuomo – Kuuva, Sari – Kymäläinen, Tiina – Leikas, Jaana – Liikkanen, Lassi A & Oulasvirta, Antti 2010. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teoksessa Saariluoma, Pertti – Kujala, Tuomo – Kuuva, Sari – Kymäläinen, Tiina – Leikas, Jaana – Liikkanen, Lassi A & Oulasvirta, Antti: Ihminen ja teknologia. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Salminen, Anna-Liisa – Hiekkala, Sinikka – Heiskanen, Tuija – Naamanka, Johanna – Stenberg, Jan-Henry & Vuononvirta, Tiina 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa – Hiekkala, Sinikka & Stenberg, Jan-Henry: Etäkuntoutus. Kelan tutkimus. Tampere: Juvenes Print. Saatavana osoitteessa: <<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>> Luettu 8.12.2017.

Salminen, Anna-Liisa- Hiekkala, Sinikka- Heiskanen, Tuija- Naamanka, Johanna- Stenberg, Jan-Henry & Vuononvirta, Tiina 2016. Suositukset etäkuntoutukseen. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa – Hiekkala, Sinikka. & Stenberg, Jan-Henry: Etäkuntoutus. Klan tutkimus. Tampere: Juvenes Print. Saatavana osoitteessa: <<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>> Luettu 8.12.2017.

Salonen, Kirsi. Mielen luonto. Luontoympäristö psyykkisenä kokemuksena. Teoksessa Salonen, Kirsi: Eko- ja ympäristöpsykologian näkökulma. Helsinki: Green Spot.

Salonen, Marko – Oksanen, Atte 2011. Yksilölliset ja yhteiskunnalliset ansat. Teoksessa Oksanen, Atte – Salonen, Marko (toim.): Toiminnallisia loukkuja. Hyvinvointi ja eriarvoisuus yhteiskunnassa. Tampere: Yliopistopaino Juvenes Print.

Salovuori, Tuomo 2014. Terveyttä tukevan luontoympäristön vaikutuksia. Teoksessa Salovuori, Tuomo: Luonto kuntoutumisen tukena. Mediapinta.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Mitä sosiaalinen osallisuus on. Päivitetty 9.10.2018. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on->> Luettu 13.9.2018.

Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2017. Helsinki. Päivitetty 22.11.2017. Saatavana osoitteessa: <https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html>Luettu 6.8.2018.

Tiilikainen, Elisa 2016: Yksinäisyys ja elämäntietä. Laadullinen seuranta tutkimus ikään-tyneiden yksinäisyydestä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2016:4. Saatavana osoitteessa: <<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/161065>> Luettu 14.5.2018.

Tenkanen, Raija 2007. Sosiaalityö ja kotona asuvien vanhusten ongelmat. Teoksessa: Seppänen, Marjaana, Karisto, Antti & Teppo Kröger (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Toikko, Timo 2012. Toimijalähtöinen kehittäminen. Teoksessa: Toikko, Timo: Sosiaali- palveluiden kehityssuunnat. Tampere: Yliopistopaino– Juvenes Print.

Topo, Päivi 2005. Teknologia dementiahoidossa– vanhat konstit ja pussillinen uusia. Teoksessa Noppari, Eija – Koistinen, Päivi (toim.): Laatusuunnat vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulanniemi, Juha 2016. Palvelumuotoilun keskeiset elementit. Tuulanniemi, Juha: Teoksessa: Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Tyrväinen, Liisa – Silvennoinen, Harri – Korpela, Kalevi & Ylen, Matti 2007. Luonnon merkitys kaupunkilaisille ja vaikutus psyykkiseen hyvinvointiin. Tyrväinen, Liisa – Silvennoinen, Harri – Korpela, Kalevi & Ylen, Matti. Teoksessa Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi. Metlan työraportteja 52. Saatavana osoitteessa: <<http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2007/mwp052-07.pdf>> Luettu 19.8.2018.

Vesaranta, Heli. 2014. Asiakaslähtöisyydestä elämänlähtöisyyteen. Kotikuntoutuksen kehittäminen– Loppuraportti. Saatavana osoitteessa:< <https://docplayer.fi/2700938-Asiakaslähtöisyydestä-elämänlähtöisyyteen-kotikuntoutuksen-kehittäminen-2014-loppuraportti-tampereen-kaupunki.html>> Luettu 23.2.2018.

Vesterinen, R, 2010. Etäkuntoutus – mahdollisuus kuntoutua kotona kaksisuuntaisen videoyhteyden avulla. Käytettävyystutkimus InnoKusti- hankkeessa. Pro Gradu tutkielma. Jyväskylän Yliopisto, Terveystieteiden laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25732/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201012223215.pdf?sequence=>>

Vuononvirta, Tiina 2016. Etäkuntoutus Suomessa. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa– Hiekkala, Sinikka – Stenberg, Jan-Henry: Etäkuntoutus. Kelan tutkimus Tampere: Juvenes Print. Saatavan osoitteessa: <<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>> Luettu 16.1.2018.

Kyselytiedote

Hei,

Olemme aloittamassa Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa etätoimintapalvelua tammikuussa 2018. Tarjoamme teille mahdollisuuden tulla mukaan maksuttomaan etätoimintapalveluiden kehittämiseen.

Etähoidon lisänä saisitte etätoimintapalvelussa virkistäviä liikuntatuokioita, mielenhyvinvointia vahvistavia luontotuokioita ja hengellisiä tuokioita. Liikuntatuokion tarjoaa fysioterapeutti, luontotuokion tarjoaa toimintaterapeutti, hengellisen tuokion tarjoaa sairaalapappi.

Liikuntatuokio on istumajumppaa, joka aktivoi koko kehon lihaksia, lisää verenkiertoa ja nivelliikkuvuutta vaikuttaen päivittäiseen toimintaasi. Luontotuokiossa saat vuodenaikojen kautta seurata luonnontapahtumia. Hengelliset tuokiot sisältävät hartaushetkiä.

Olen kiinnostunut kokeilemaan etätoimintapalveluina (rasti ruutuun)

Voit halutessasi kokeilla myös näitä kaikkia etätoimintatuokioita.

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Liikuntatuokiot | <input type="checkbox"/> |
| 2. Luontotuokiot | <input type="checkbox"/> |
| 3. Hengelliset tuokiot | <input type="checkbox"/> |

4. Mitä muuta toivoisit etätoimintapalveluilta:

Sirpa Puusti, yhteystiedot

Etäluontotoiminnan vuosikello

ETÄLUONTO RYHMÄ GREEN CARE TERVETULOA!		MAANANTAISIN KLO.13-13.40 Ohjaaja: Sirpa Puusti puh.		
	viikko 3	viikko 4	viikko 5	
Tammikuu	Ryhmän aloitus, Teema: luonnossa tapahtuu tammikuussa!	Teema: Elämää Helsinkiläsmetsissä 1800- 1900-luvulla, Helsingin kaupunkimuseon kuvat	Teemana: Tuohityöhön tutustuminen. Tuohiesineet	
	viikko 6	viikko 7	viikko 8	
Helmikuu	Luonnossa tapahtuu helmikuussa! Teema: Talvilintujen ruokinta	Teemana: Tunnistetaan talvisia eläinjaljia	Teema: Lemmikkieläimet, Nemo koira esittäytyy	
	viikko 9	viikko 10	viikko 11	viikko 12
Maaliskuu	Teemana: Vanhan ajan viherkasvit	Luonnossa tapahtuu maaliskuussa! Teema: Ennustetaan säätä	Teemana: Luonnossa liikkuminen ja erätaidot	Teemana: tunnistetaan muuttolintuja Äänet ja kuvat
 <p>Green Care tarkoittaa toimintaa, jossa luontoa käytetään tavoitteellisesti ihmisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Green Care toiminnan hyvinvointivaikutukset syntyvät luonnon elvyttävyyden, toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden kautta.</p>				

Saatekirje/ Suostumuslomake

Hyvä tutkimukseen osallistuja

Tämä tutkimus on osa Metropolian ammattikorkeakoulun ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa kehittämistyötä. Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä teemahaastattelun avulla tietoa Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkailta, millaisia etätoimintapalveluja asiakas haluaa kotiinsa, mitä etäluontotoiminta merkitsi asiakkaalle ja lisäksi etätoimintapalvelu asiakkaan sosiaalista osallistumista. Tavoitteena on kehittää yhteistoiminnan avulla merkityksellinen toimijuutta tukeva etätoimintapalvelu Helsingin kotihoidon asiakkaille. Tutkimukseen on myönnetty lupa Helsingin kaupungilta.

Osallistumalla tähän tutkimukseen teillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan etätoimintapalvelun kehittämiseen. Tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa sitä, että tutkija Sirpa Puusti haastattelee teitä sovittuna ajankohtana kotonanne. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kerätty haastatteluaineisto käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään henkilöllisyys ole tunnistettavissa tutkimuksessa. Haastattelija (Sirpa Puusti) ottaa teihin puhelimitse yhteyttä haastatteluajan sopimisesta. Yksi haastattelu kestää arviolta 60 minuuttia ja haastattelut nauhoitetaan. Pyrkimyksenä on toteuttaa haastattelut huhtikuussa 2018.

Kiitos osallistumisesta tutkimukseen.
Toimintaterapeutti Sirpa Puusti

Yhteystiedot
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan vanhustyön YAMK tutkinto-ohjelma

Ohjaajat:
Yliopettaja Kaija Matinheikki-Kokko, yhteystiedot
Metropolia ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala

Johtaja Riitta Lahtinen, yhteystiedot
Myllypuron monipuolinen palvelukeskus

Suostumuslomake

Suostumuslomake haastatteluun

25.2.2018

Olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta. Suostun siihen, että minua haastatellaan Sirpa Puustin opinnäytetyö tutkimukseen. Olen tietoinen siitä, että haastattelu nauhoitetaan ja kaikki aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Ymmärrä, että osallistumiseni tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Minulla on oikeus halutessani keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen eikä suostumuksen peruuttamisesta aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia.

Allekirjoitukseni

Päiväys

Nimenselvennys

Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko 2.4.18

Aiheena: *Merkityksellistä etätoimintaa ikääntyneen arjessa*

Luonnon merkitys asiakkaalle

- Mitä luonto sinulle merkitsee?
 - Millaisia kokemuksia, ajatuksia luonto sinussa herättää?
 - Mitä etäluontoryhmätoiminta merkitsi sinulle?
 - Millaisista teemoista olisit luontoryhmätoiminnassa halunnut käsitellä?
 - Kuinka luonto vaikuttaa hyvinvointiisi?

Etäluonto ryhmätoiminnan vaikutus asiakkaan arkeen ja sosiaaliseen osallistumiseen

- Miten etäluontoryhmä vaikutti päivärytmiin?
 - Mitä odotuksia sinulla oli ennen ryhmä tuokion aloitusta?
 - Mitä kaikkea teit ennen ja jälkeen luontoryhmää?
 - Mitä uutta huomasit päiväsi kulussa ennen tai jälkeen luontoryhmän?
 - Miten etäluonto ryhmä lisäsi sinun aktiivisuuttasi?
 - Kuinka säännöllisesti pääsit osallistumaan luonto ryhmään?
- Miten etäluontoryhmä vaikutti sosiaaliseen osallistumiseen?
 - Millaisia odotuksia tai toiveita sinulla oli luontoryhmässä toimimisesta muiden kanssa?
 - Miten osallistuit luontoryhmä tuokioon?
 - Millaisista asioista kerroit luontoryhmässä?
 - Miten toit esiin omia kokemuksia?
 - Mitä sinussa herätti muiden kokemukset?
 - Millaisia tunteita koit luontoryhmän aikana?
 - Miten koit tutustumisen muihin ryhmäläisiin etälaitteen välityksellä?
 - Mitä uutta opit?
- Saitko tukea perheenjäseneltäsi, ystävältäsi tai muulta henkilöltä osallistumisesta etäluonto ryhmätoimintaan?
 - Millaista tukea oli? Millaista tukea olisit tarvinnut?
 - Millainen merkitys tuen saannilla oli osallistumiseesi luontoryhmään?
 - Millaista tukea tarvitset, jotta voit paremmin osallistua?

Teemahaastattelurunko

Tulevaisuuden etätoimintapalvelut

- Millaiseen etätoimintaan haluat osallistua?
 - Millaista etätoimintaa haluat kotiisi?
 - Mikä tekee onnistuneen etätoiminta toteutuksen?
 - Miten koit etälaitteen toimivuuden?
 - Kuinka sait tietää etätoiminnasta?
 - Kuinka kiinnostavina pidit etäluento ryhmätoiminnan teemoja?
 - Miten sait tuoda esiin omia kiinnostuksenkohteita etäluento ryhmän teemojen lisäksi?
 - Millaisena koit etäluontoryhmätoiminnan ajankohdan arkisin, iltapäivisin?
 - Miten yksityisyytesi otettiin huomioon etätoimintapalvelu sopimusta tehdessä?
 - Mitä hyötyä sinulle oli etätoimintaan osallistumisesta?

Sirpa Puusti, toimintaterapeutti
vanhustyö YAMK- opiskelija
Yhteystiedot