



SENIORIEN TULEVAISUUDEN PALVELUTARPEET

Mistä apua arkielämään?

Outi Isokangas

**Opinnäytetyö
YLEMPI AMK-TUTKINTO**

Syyskuu 2008

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) ISOKANGAS, Outi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 71	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi SENIORIENTULEVAISUUDEN PALVELUTARPEET Mistä apua arkielämään?		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminta, ylempi amk		
Työn ohjaaja(t) MERTANEN, Enni RYTTYLÄINEN, Katri		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia tarpeita senioreilla on tulevaisuudessa. Työssä tarkasteltiin, millaisia arkea helpottavia palveluja seniorit tarvitsevat ja millaisia tiedonhankintahaasteita he mahdollisesti kohtaavat tulevaisuudessa. Työssä keskityttiin tutkimaan asumiseen, talousasioihin sekä tiedonhankintaan liittyviä palveluja. Tavoitteena oli luoda kuvaa tulevaisuuden seniorien elämästä, sen tuomista arkielämän tarpeista sekä haasteista palveluliiketoiminnalle. Työn teoreettisena viitekehyksenä käytettiin arkielämän tiedonhankintatutkimusta. Opinnäytetyö toteutettiin ryhmähaastattelun avulla tulevaisuuden muistelu – menetelmää eli ennakointidialogia soveltaen. Ennakointidialogin avulla pyrittiin löytämään myönteisiä, seniorien itse oivaltamia ratkaisuja tulevaisuuden palvelutarpeisiin. Ryhmähaastatteluun osallistui 15 senioria Jyväskylän seudun eläkejärjestöistä. Haastattelut toteutettiin kevään 2008 aikana. Aineiston analyysi tehtiin sisällönanalyysin avulla teemoittelemalla aineistoa. Tulosten mukaan senioreilla ei ollut riittävästi tietoa olemassa olevista palveluista. Palvelutarpeet vaihtelivat paljon eikä tiedontarpeita osattu aina tunnistaa, jolloin seniorien yksilölliset tarpeet ja tuotetut palvelut eivät välttämättä kohdanneet. Seniorit tarvitsevat tulevaisuudessa entistä enemmän yksilöllistä palvelua arkielämään liittyvissä asumis-, talous- ja tiedonhankinta-asioissa. Seniorit toivoivat keskitettyä palvelua, josta saisi ennakkoivasti apua erityisesti tiedonhankintaan ja – hallintaan. Senioritietopalvelussa voitaisiin tuottaa näitä palveluja lisäämällä seniorien tietoisuutta eri palveluista sekä opastamalla senioreita itsenäiseen tiedonhankintaan.		
Avainsanat (asiasanat) seniori, arkielämä, palvelutarve, tulevaisuuden muistelu		
Muut tiedot		

Author(s) ISOKANGAS, Outi	Type of Publication Master's Thesis	
	Pages 71	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title SENIORS´ NEEDS OF SERVICES FOR THE FUTURE Where do they get help in everyday life?		
Degree Programme Master´s Degree Programme of Hospitality Management		
Tutor(s) MERTANEN, Enni RYTTYLÄINEN, Katri		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to find out what type of needs seniors will have in the future, what kinds of daily life services they will need and what kinds of information retrieval problems they may face in the future. The thesis was focused on the services of housing, financial matters and information retrieval. The aim was also to describe the seniors´ lives, needs and challenges in daily life they bring along for the service business. The theoretical framework of the thesis was an everyday information acquisition survey.</p> <p>This thesis was a qualitative research in which information was gathered with a target group interview by applying a method called Recalling the Future. Working methods were based on anticipating dialogues the aim of which was to find practical ideas from the seniors themselves. 15 seniors of the pensioner organizations of the Jyväskylä region were interviewed during the spring of 2008. The material was analysed by content analysis.</p> <p>The results showed that the seniors did not have enough information about the existing services. The needs of services varied a lot and the information needs could not always be recognised. Therefore the seniors´ personal needs and the services available did not always meet. Seniors will need more customized services of housing, financial matters and information retrieval in daily life. Seniors were hoping for services giving proactive information about the seniors´ information acquisition and managing needs. A Senior Info Point could provide these services by improving the seniors' awareness of existing services and by directing the seniors towards independent information acquisition.</p>		
Keywords senior, everyday life, service need, Recalling the Future		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 SENIORIPALVELUIDEN LÄHTÖKOHTIA	3
2 SENIORIPALVELUIDEN VIIDAKKO	5
2.1 Keskeiset käsitteet.....	7
2.2 Seniorien arkielämän tiedonhankinta.....	8
2.3 Seniorien asuminen	12
2.4 Seniorien talousasiat	13
2.5 Ennaltaehkäisevä seniorityö	16
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	19
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	20
4.1 Aineisto	20
4.2 Tulevaisuuden muistelu menetelmänä	21
4.3 Ryhmähaastattelujen toteutus	24
4.4 Aineiston käsittely ja analysointi.....	27
5 TULOKSET	29
5.1 Taustatiedot.....	29
5.2 Asumiseen liittyvät palvelut	31
5.2.1 Apua omassa asunnossa asumiseen	32
5.2.2 Arjen asiointipalvelut.....	34
5.3 Talousasioihin liittyvät palvelut	35
5.3.1 Kotitalousvähennys	37
5.3.2 Perinnönjako ja testamentit	38
5.3.3 Edunvalvonta.....	38

5.4 Seniorien arkielämän tiedonhankinta.....	39
5.4.1 Tiedonhankintakanavat	40
5.4.2 Apua tiedonhankintaan.....	41
5.5 Tulevaisuuden huolia	42
5.6 Seniorien ideoita tulevaisuuden palvelumuodoista.....	44
5.7 Yhteenveto tuloksista	46
6 POHDINTA.....	48
6.1 Tulosten tarkastelu	48
6.2 Tulevaisuuden muistelu -menetelmän arviointia	52
6.3 Luotettavuuden arviointia	54
6.4 Eettisyys	55
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	57
LÄHTEET.....	60
LIITTEET.....	64
Liite 1 Haastattelun informointikirje.....	64
Liite 2 Haastattelun teemat.....	65
Liite 3 Esitietolomake.....	67
Liite 4 Mind map – esimerkkinä yhteenveto asumisteemasta.....	68
KUVIOT	
KUVIO 1. Arkielämän tiedonhankinnan jäsentäminen elämäntavan ja elämänhallinnan kehyksessä.....	10
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Haastateltujen tiedonhankintakanavien määrä ikäryhmittäin..	30
TAULUKKO 2. Seniorien tiedonhankintakanavat.....	30

1 SENIORIPALVELUIDEN LÄHTÖKOHTIA

Ikäihmiset tarvitsevat erilaisia palveluja helpottamaan arkielämäänsä. Kuntien järjestämän sosiaali- ja terveystalvelujen kautta on mahdollista saada apua ja tukea omaan itsenäiseen asumiseen. Sosiaali- ja terveysministeriössä on tehty Ikäihmistien hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus (2001), jonka mukaan kuntien tulisi tarjota palveluja senioreille. Suosituksen tavoitteena on, että mahdollisimman moni seniori voi elää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään erilaisten palvelujen avulla. Tarkoituksena on tukea seniorin elämälaatua ja itsemääräämisoikeutta elämän loppuun saakka. Palvelujen tarjonnan lähtökohtana tulisi olla seniorin omat yksilölliset tarpeet palveluille.

On kuitenkin paljon asioita, joihin seniorit tarvitsisivat apua, mutta niitä ei saa julkisesta palveluverkostosta. Lisäksi seniorit välillä haluavat tai joutuvat hoitamaan osan arkielämään liittyvistä asioistaan itse ilman julkisen sektorin apua. Tällaisia tilanteita voi tulla esiin esimerkiksi asumiseen, raha-asioihin ja tiedonhankintaan liittyvissä asioissa. Kuluttajatutkimuskeskuksen mukaan yhteiskunnassa on senioreille tarkoitettuja neuvontapalveluja tarjolla, mutta ne eivät välttämättä ole kaikkien seniorien tiedossa ja saatavilla (Ahlqvist, Heiskanen & Kallio 2005, 33). Ongelmana on se, että hyvinvointipalvelut ovat hajaantuneet yhteiskunnassa hyvin eri sektoreille, joista seniorien on niitä vaikea löytää.

Seniorin hyvinvointia ajatellen hänen asiansa olisivat sitä helpommin ratkaistavissa mitä varhaisemmassa vaiheessa hän saisi tietoa eri palveluista. Palvelujen tarjonnan painopisteen tulisikin olla lähellä asiakkaan arkea. Senioripalveluja tuottaessa tulisi myös muistaa, että seniorit tarvitsevat palvelujen tuottamisen lisäksi kuulluksi tulemistä ja kohtaamista. Jotta tämä toteutuisi, tarvitaan asiakaslähtöistä yhteistyötä työntekijän ja seniorin välillä. Tämä tarkoittaa kokonaisvaltaista ja vastavuoroista työskentelymallia, jossa ihminen kohdataan yksilönä asiakkuuden sijaan. (Kokko 2006, 17–18.) Ihmisläheisen toimintamallin tulisikin korostua entisestään seniorien palveluja tuottaessa nyt ja tulevaisuudessa, jotta seniorit kokisivat itsensä tarpeellisiksi ja arvokkaiksi yhteiskunnan jäseniksi.

Aiheen ajankohtaisuutta kuvastaa se, että Stakes on tekemässä selvitystä vuoden 2008 aikana, kuinka eri paikkakunnilla on toteutettu seniorien neuvontapalvelut. Selvityksessä pyritään etsimään ratkaisua, mikä olisi ideaalinen tapa järjestää toiminnot vastaamaan seniorien yksilöllisiä tarpeita. (Karlsson 2008.) Myös Jyväskylän ammattikorkeakoulu on nimennyt Tutkimus- ja kehittämistyön kärkihankkeeksi vuosille 2008 - 2012 ikääntyvien itsenäisen suoriutumisen ja asumisen ratkaisut. Väestön ikääntyessä tarvitaan palvelu-, asuminen- ja hyvinvointiratkaisuja, joiden avulla kotona asumista voidaan tukea entistä paremmin. Erityisesti asumisratkaisujen kehittämisessä lähtökohtana pidetään yksilöllisiä tarpeita. (Ajankohtaista JAMKissa 2008.)

Seniorien palvelutarpeita on tutkittu Suomessa jonkin verran. Erityisesti sitä on tehty sosiaali- ja terveystarpeista (ks. Voutilainen & Vaarama 2005, Heinola 2007; Andersson 2007; Vuotilainen 2007). Seniorien elämään kuuluvat olennaisesti myös asumiseen, raha-asioihin ja tiedonhankintaan liittyvät palvelut. Näitä ei ole juurikaan tutkittu, joten on tarpeellista selvittää, millaisia asumiseen, raha-asioihin ja tiedonhankintaan liittyviä tarpeita senioreilla on tulevaisuudessa. Tätä tietoa voidaan hyödyntää seniorien arkielämää helpottavien palvelujen kehittämisessä. Tässä opinnäytetyössä selvitetään myös, miten ja mistä seniorit saavat tietoa tarjolla olevista palveluista sekä vastaavatko tuotetut palvelut senioreiden tarpeita.

Lähestyn asiaa asiakaslähtöisesti ennakoitdialogin (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006) avulla, jolloin seniorin tarpeita ja toiveita pystytään selvittämään luonnollisella tavalla hänen lähtökohdistaan käsin. Sovellan Tulevaisuuden muistelu – menetelmää (Kokko 2006) ryhmähaastatteluun. Se mahdollistaa ideoivan keskustelukanavan, jossa senioreita kannustetaan pohtimaan tulevaisuutta myönteisellä tavalla oman elämäntilanteen mukaan. Yhdistämällä teemaan arkielämän tiedonhankintatutkimusta (Niemi 2006), pystyn paremmin selvittämään seniorien todellisia tarpeita. Tavoitteena on luoda kuvaa tulevaisuuden seniorien elämästä ja sen tuomista arkielämän haasteista palveluliiketoiminnalle.

2 SENIORIPALVELUIDEN VIIDAKKO

Seuraavan 20 vuoden aikana ikääntyminen on Suomessa voimakkaimmillaan. Vuonna 2007 yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä oli 16 prosenttia ja vuoteen 2030 mennessä se kasvaa 26 prosenttiin. Ikääntyneiden suhteellinen määrä säilyy samana arviolta vuoteen 2040 saakka. (Tilastokeskus 2008a). Seniorien määrän lisääntyessä tulee myös heitä koskevia asioita pohtia enemmän ja laajemmin.

2000-luvulla eläkkeelle jäävät ihmiset ovat aktiivisia, terveempiä ja pidempään eläviä kuin aikaisemmin. Eläkkeelle jäädessään heillä on käytettävissään aiempaa enemmän rahaa ja siten mahdollisuus maksaa palveluistaan toisin kuin vanhemmalla ikäpolvella. He ovat myös tottuneet parempaan elintasoon ja ovat vaativia kuluttajina. Tulevaisuuden senioreilla on myös suurempi tarve päättää itse omista asioistaan, jolloin itsemääräämisoikeus ja autonomisuus korostuvat entisestään. On muistettava, että ikääntyneet eivät ole homogeeninen, yhtenäinen väestöryhmä, vaikka heistä usein puhutaan yleistäen. Asumisen toiveet ja tarpeet vaihtelevat sekä taloudellinen asema on erilainen. Myös seniorien arvot, asenteet ja henkilöhistoria vaihtelevat huomattavasti toisistaan. Seniorit ovat yksilöitä, jotka myös haluavat tulla kohdelluksi yksilöinä. (Tyynelä 2008, 4.) Koska seniorien palveluvalintoja on vaikea ennakoida, on palvelutarpeiden selvittäminen tarpeellista.

Julkisen sektorin rahoitus ei tule riittämään tulevaisuudessa kaikkien senioripalvelujen tuottamiseen. Kuntien tulee tehdä valintoja itse tuotettavien ja muilla keinoin järjestettävien palvelujen kesken. Senioripalvelut tulee nähdä kokonaisuutena, jossa on tilaa hyvinkin erityyppiselle kysynnälle sekä erilaisille rahoitus- ja tuotantomuodoille. Kunnilla tulee todennäköisesti olemaan nykyistä aktiivisempi rooli palvelujen tilaajana, välittäjänä ja kehittäjänä yhdessä muiden toimijoiden kesken. Kolmannen sektorin ja yksityisten yritysten resurssit tulisikin aktivoida paremmin sekä eri toimijoiden väliset raja-aidat tulisi muuttaa laajaksi yhteistyöverkostoksi, jolloin asiakaslähtöisyys toimisi paremmin. (Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 1999, 55.)

Tällä hetkellä senioripalveluja tarjotaan niin julkisen, yksityisen kuin kolmannenkin sektorin toimesta. Palvelujen kirjo on laaja tarjoten muun muassa ateria-, siivous- ja virkistyspalveluita. Internetiin on koottu esimerkiksi www.elisas.fi sivustolle linkkilistaa senioripalvelujen toimijoista, joita on useita tuhansia. www.suomi.fi sivustolla on erikseen sivut ikääntyneille ihmisille, joista saa tietoa julkisen sektorin toimijoista. Kuntien omilla internetsivuilla sekä yritysten ja yhdistysten sivustoilla on paljon tietoa, josta seniorin tulisi etsiä tietoa omiin tarpeisiinsa. Ongelmana saattaa olla se, mistä seniori osaa kulloinkin etsiä itselleen tarpeellista tietoa.

Karisto ja Konttinen (2004, 75) ovat ikääntyvien palvelutarpeita tutkiessaan päätelleet, että erilaisia kotona asumisen tukemiseen liittyviä palveluja tarvitaan. Seniorien on kuitenkin ollut vaikea yksilöidä, millaisia palveluja he tarvitsisivat. Kysynnän ja tarjonnan välillä on kuilu, joka uhkaa levitä entisestään ikääntyneen väestön suhteellisen määrän kasvaessa. Myös pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen, Soccan tekemän kehittämishankkeen tutkimuksesta ilmeni, ettei vanhuspalvelujen kokonaisuus vastaa asiakkaiden tämänhetkisiä tarpeita (Seppänen 2006, 65). Tällöin on vaara, etteivät seniorit saa niitä palveluja, joita he todellisuudessa tarvitsisivat. Palveluja on kehitetty alan ammattilaisten toimesta eikä seniorien omia tarpeita ole välttämättä otettu riittävästi huomioon.

Sosiaali- ja terveysministeriö päivitti vuonna 2001 laadittua ikäihmisten laatusuosituksista alkuvuonna 2008 kiinnittäen huomiota ikääntymispolitiikan ajankohtaisiin valtakunnallisiin linjauksiin, laatusuositusten arviointituloksiin, uuteen tutkimustietoon sekä toimintaympäristön muutoksiin. Uudistetun laatusuosituksen tavoitteena on edistää ikääntyneiden ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Se on tarkoitettu palvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineeksi niin kuntien päättäjille ja johdolle kuin muillekin alan toimijoille. Uudistettu suositus koskee ikääntyneiden käyttämiä sosiaali- ja terveyspalveluja sekä laajemmin ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä toimia. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 3.)

2.1 Keskeiset käsitteet

Seniori on eläkkeelle siirtynyt henkilö, joka on vielä virkeä ja toimelias. Hän on yli 65-vuotias, joka ei vielä ole säännöllisen kotiavun piirissä. (Krons 2003, 13). On kuitenkin huomioitava, että pelkästään ikä ei muodosta ihmiselle tiettyä statusta, vaan ihmisen oma elämänsäsenne ja resurssit yhdessä iän kanssa voivat yhdistää ihmisen tiettyyn ryhmään, tässä tapauksessa senioriksi. Synonyymejä seniorille ovat ikäihminen, ikääntynyt, eläkeläinen ja kolmatta ikää elävä. Opinnäytetyössäni käytän seniori-termiä, joka kuvastaa aktiivista ihmistä, joka haluaa pohtia tulevaisuuden tarpeitaan ja siten omalla toiminnallaan helpottaa arkielämän sujumista.

Palvelu on aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jolloin palvelujen käyttäjä osallistuu itse myös palvelutapahtumaan. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan tai koetaan yleensä samanaikaisesti. (Grönroos 2000, 52.)

Asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun asiakkaan yksilöllisyys, valinnanvapaus, vuorovaikutus sekä osallistuminen toteutuvat palvelua tuotettaessa (Niemi 2006). Asiakkaan tarpeet asetetaan etusijalle ja pyritään löytämään ratkaisu, joka palvelee asiakasta mahdollisimman hyvin. Asiakas nähdään palveluun osallistuvana henkilönä ja hän on lähtökohta koko palvelulle.

Tiedontarve liitetään arkielämässä ongelmien ratkaisemiseen, tavaroiden ja palvelujen hankintaan sekä vapaa-ajan harrastuksiin. Tiedontarpeisiin vaikuttavat niin arvot, normit kuin yksilön omat intressit. Asenteet ja uskomukset määrittävät myös tiedontarpeita, kun mietitään, onko joku tiedonlähde luotettava vai ei. (Savolainen 1999, 81.) Seniorien tiedontarpeet liittyvät useimmiten asumiseen, raha-asioihin ja terveyteen.

Arkielämän tiedonhankinnassa on kyse arjen ongelmalähtöisen tiedon hankinnasta. Se voi liittyä niin asumiseen, kuluttaja-asioihin, terveydenhoitoon, virkistykseen, raha-asioihin tai yleensä kotitalouteen liittyviin asioihin. Elämäntapa ja elämänhallinta vaikuttavat oleellisesti, milloin ja minkälaista ongelman-

ratkaisua ihminen tarvitsee arkielämän tiedontarpeidensa tyydyttämiseksi. (Haasio & Savolainen 2004, 110, 129.)

2.2 Seniorien arkielämän tiedonhankinta

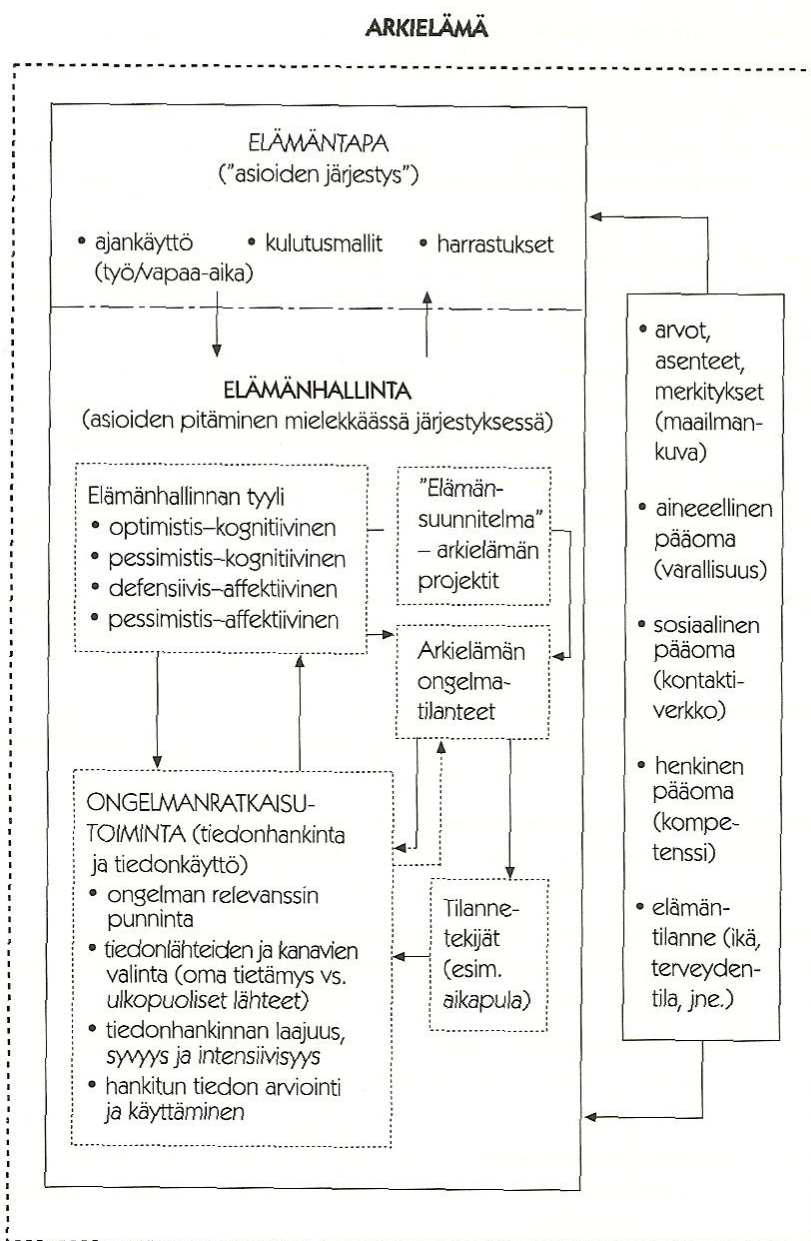
Arkielämän tiedonhankintaa on tutkittu informaatiotutkimuksen piirissä vasta 1970-luvulta lähtien. Aiemmin sitä käsiteltiin yleisemmin tiedonhankinnan yhteydessä, mutta käsite arkielämän tiedonhankinnasta tarkensi sen sisältöä huomattavasti. (Niemelä 2006, 14.) Englannin kielellä asia ilmaistaan ”everyday life information seeking” (ELIS) käsitteellä (ks. Agosto & Hughes-Hassel 2005; Carey, McKehnie & McKenzie 2001). Informaatiotutkimuksessa on vakiintunut myös informaatiokäyttäytymisen (information behavior) käsite. Se sisältää niin tiedonhankinnan kuin myös laajemmin informaatioon ja tietoon liittyvän käyttäytymisen. (Niemelä 2006, 14.)

Arkielämä tai arki voidaan ymmärtää asiayhteyteen, jossa informaatiokäyttäytymistä tarkastellaan osana ihmisen jokapäiväistä elämää. Niemelän (2006, 29) mukaan arkeen liitetään yleensä rutiininomaisuuden, tuttuuden ja tavallisuuden sekä tietynlaisen rytmin määritteitä. Rieh (2004) korostaa arjen paikallistamista kotiin. Informaatiotutkimuksessa arkielämän informaatiokäyttäytymistä on tarkasteltu niin sosiaalisten verkostojen tai yleisemmällä tasolla informaatiota välittävien lähteiden, kuten toisten ihmisten kautta (Julien & Michels 2004). Niemelän (2006, 157) mukaan ihmiset turvautuvat yleisimmin lähellä oleviin tiedonlähteisiin, kuten perheenjäseniin ja sukulaisiin, seuraavaksi samanlaisessa elämäntilanteessa oleviin ihmisiin ja vasta kolmantena asiantuntijoihin.

Jokainen ihminen seuraa oman toimintaympäristönsä tapahtumia ja hankkii tietoa ongelmatilanteidensa ratkaisemiseksi. Omalle elämäntavalleen ominaiset arvot, asenteet ja intressit määrittävät niitä tapoja, joilla ihminen pyrkii tyydyttämään mahdollisia tiedontarpeitaan. Tiedonlähteet ja tiedonhankintakanavat valitaan sen mukaan, kuinka hyvin ihminen tuntee niitä ja kuinka tutuiksi ne ovat tulleet tähänastisten kokemusten, esimerkiksi aiempien ongelmanratkaisutilanteiden perusteella. Arkielämän tiedonhankintaa ohjaa usein hyvin

voimakkaasti ne käsitykset, minkä tyyppistä tietoa on todennäköisimmin saatavilla mistäkin kanavasta, mitä lähteitä tai kanavia on vaivatonta käyttää ja kuinka luotettavaa tietoa niistä saa. (Haasio & Savolainen 2004, 130; Savolainen 1999, 85.)

Seuraavassa kuviossa 1 on esitetty, kuinka elämäntapa ja elämänhallinta vaikuttavat oleellisesti siihen, miten ihminen hankkii tietoa. Yksilön arvot ja asenteet, aineellinen, sosiaalinen ja henkinen pääoma sekä elämäntilanne määrittävät elämäntapaa ja – hallintaa. Elämäntapaa luonnehtii ihmisen ajankäyttö, kulutustottumukset ja harrastukset eli asiat, joita ihminen kokee itselleen mielekkääksi. Elämäntapa on kehys, joka antaa suunnan jokapäiväiselle toiminnalle, esimerkiksi tiedonhankinnalle. (Haasio & Savolainen 2004, 130.)



KUVIO 1. Arkielämän tiedonhankinnan jäsentäminen elämäntavan ja elämönhallinnan kehyksessä (Haasio & Savolainen 2004, 129).

Elämäntapa ei pysy koossa, ellei siitä jatkuvasti huolehdita, kehitetä ja muokata. Elämönhallinta onkin pitkälti juuri arkielämän ongelmanratkaisutoimintaa, joka edellyttää tiedonhankintaa ja – käyttöä. Elämönhallinta voidaan ymmärtää ihmisen yleiseksi valmiudeksi reagoida ongelmatilanteisiin ja käsitellä niitä tavalla, joka on sopusoinnussa ihmisen arvojen ja asenteiden kanssa. (Haasio & Savolainen 2004, 126.)

Vaikka elämäntapa asettaa reunaehdoja elämänhallinnalle, elämänhallinnan tyyli ei kuitenkaan riitä yksin selittämään, kuinka ihminen hankkii tietoa arkielämän ongelmiansa ratkaisemiseksi. Tarvitaan myös tietoa ihmisen kohtaamien ongelmantilanteiden piirteistä ja niiden asettamista vaatimuksista yksilön ongelmanratkaisutaidoille, jotta arkielämän tiedonhankintaa voitaisiin kuvata riittävän yksityiskohtaisesti. On myös huomattava, että tiedonhankinnan suunnitelmallisuus ja aktiivisuus voivat vaihdella myös eri ongelmatilanteiden yhteydessä. Tiedonhankinnan puute ilmenee erityisesti sellaisissa ongelmatilanteissa, jotka edellyttävät tavoitteellista tiedonlähteille hakeutumista ja löydetyn tiedon hyödyntämistä. (Haasio & Savolainen 2004, 126–128.)

Tätä tiedonhankinnan kuvausta voidaan soveltaa suoraan myös seniorien arkielämän tiedonhankintaongelmiin. Jos omat taidot ja kyvyt etsiä tietoa ovat vähäiset, tulee tiedonhankinnasta hankalampaa eikä kaikkea saatua tietoa välttämättä osata soveltaa omaan elämäntilanteeseen. Omilla aiemmilla tiedonhankintakokemuksilla on myös oleellinen merkitys seniorin selviytymiseen arkielämän ongelmia ratkoessaan.

Senioreille tulisikin antaa mahdollisuus käyttää ja tutustua erilaisiin tiedonhankintakanaviin ja –menetelmiin, jotta kukin seniori tuntisi saavansa apua omiin yksilöllisiin arkielämän ongelmiin. Sanomalehdissä, internetissä tai televisiossa julkaistu tieto ei tavoita kaikkia vielä nykyään. Toisaalta tiedotteilla julkaistu tieto ei ole myöskään kaikkien saatavissa, jos sitä jaetaan vain rajoitetuissa paikoissa. Niemelän (2006) tutkimuksen mukaan seniorit saavat tietoa myös samassa elämäntilanteessa olevilta tuttaviltaan. Mutta mikä olisi senioreille sopivin tiedonhankintakanava? Haasteellista on selvittää, kuinka tietoa erilaisista palveluista olisi julkaistava, jotta se tavoittaisi hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevat seniorit.

2.3 Seniorien asuminen

Yhteiskuntapolitiikkamme keskeisenä painopistealueena on ikäihmisten kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään sekä ikääntyneiden asuinolojen kehittäminen. Nämä tavoitteet on kirjattu myös hallitusohjelmaan. Asuminen omassa tutussa ja turvallisessa asuinympäristössä koetaan elämänlaatua lisäävänä tekijänä, mutta se on myös taloudellisesti kannattavampaa yhteiskunnalle. Jos ikäihmisten asuinolot ovat puutteelliset tai rajoittavat jollakin tapaa hänen arkielämänsä sujumista, ei kotona asumisesta pidä tehdä itsetar koitusta. Tällaisessa tilanteessa olisi tärkeää, että tarjolla olisi riittävästi erilaisia asumisen vaihtoehtoja. (Tyynelä 2008, 5-6.)

Ihmiset toivovat asumiselta yksilöllisyyttä, viihtyisyyttä ja itsellisyyttä. Seniorien asumistoiveissa korostuvat lisäksi esteettömyys, liikenneyhteydet ja palvelut. Erityisesti ikääntyneiden asumisen perustarpeisiin voidaan liittää myös pysyvyys, ennustettavuus ja järjestys. Kun nämä tarpeet on tyydytetty, säilyy seniorien oman elämänhallinnantunne paremmin. (Andersson 2007, 48.) Onkin erityisen tärkeää, että senioreille on olemassa erilaisia asumismuotoja, jotta heidän erilaiset tarpeensa pystytään paremmin ottamaan huomioon.

Seniorien asumisolaja voidaan parantaa esimerkiksi rakentamalla hissejä kerrostaloihin, joissa sitä ei aiemmin ole ollut. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus on järjestänyt avustuksia vanhuksille ja vammaisille, jotta heidän asuntonsa voidaan korjata heille sopivammaksi. Avustus voi olla 40 % remonttikuluista ja enintään 70 %, jos vanhus tai vammainen joutuisi muutoin muuttamaan pysyvästi pois asunnostaan sen johdosta, ettei asunnossa voida antaa hänen tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Näitä avustuksia myönnettäessä sovelletaan tulorajoja ja kunta tekee päätökset avustuksista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008.)

Mikäli seniori ei kuitenkaan halua tai enää pysty asumaan omassa asunnossaan, tarjoaa senioritalot mahdollisuuden asua palvelujen läheisyydessä. Silloin niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisenkin toimintakyvyn ylläpitäminen on helpompaa. Ikääntyessä hyvinvointipalvelujen kulutusmahdollisuudet kasvavat ja aineellisten tarpeiden määrä vähenee. Ikäihmiset ovat halukkaampia

ostamaan palveluja oman jaksamisensa ja hyvinvointinsa parantamiseksi. (Tyynelä 2008, 8.) Nykypäivän seniorit ovat tottuneet ostamaan palveluja, mitä esimerkiksi työnantajien tarjoamat lounas-, kunto- ja kulttuurisetelit ovat edistäneet jo työelämässä. Palvelujen tarjonnan läheisyys korostuu erityisesti silloin, jos oman auton käyttämisestä on luovuttava tai fyysinen toimintakyky muuten heikkenee. (Laurinkari, Poutanen, Saarinen & Laukkanen 2005, 5.) Senioritalojen tarjoamat palvelut vastaavat usein näihin palvelutarpeisiin ja ovat siten helpottamassa seniorien arjen sujumista.

Seniori- ja palveluasumisen hoivapalvelusopimusten monimutkaisuus hankaloihtaa kuitenkin asioiden selvittelyä sekä vertailua. Kun seniorille tulee tarve palvelutaloasumista varten, hän tuskin kykenee enää itse tekemään hinta- tai laatuvertailuja, neuvottelemaan palvelupakettien sisällöstä tai viihtyvyydestä. Silloin tarvitaan toisten apua, jos ei ole itse selvittänyt asioita ennakkoon. (Salonen 2006, 173–174.) Tällaista vertailutietojen keruupua ei ole vielä olemassa vaan kukin seniori joutuu turvautumaan omiin läheisiinsä tiedon hankkimiseksi. Mikäli sukulaisilta tai tuttavilta ei saa apua, voi seniori ajautua sellaisten palveluntuottajien tarjoamien vaihtoehtojen piiriin, jotka eivät välttämättä palvele häntä.

2.4 Seniorien talousasiat

Seniorien lisääntynyt varallisuus sekä seuraavan sukupolven riippumattomuus vanhempiensa varallisuudesta lisäävät ikäihmisille mahdollisuuksia keskittyä oman hyvinvointinsa ylläpitämiseen. Seniorin taloudellista itsemääräämisoikeutta on se, että tietoa palveluista ja etuisuuksista on hyvin saatavilla, palveluiden hankkiminen on yksinkertaista ja tulotasoon nähden edullista sekä palveluntarjoajien laatutaso riittävän korkealla tasolla. Osa ikääntyneistä ihmisistä tulee aina tarvitsemaan julkisen sektorin rahoittamia palveluja pienen tulotasonsa johdosta, mutta entistä enemmän on niitä, jotka voivat käyttää varallisuuttaan palvelujen hankkimiseen yksityiseltä sektorilta. (Tuppurainen 2006, 148.)

Kotitalousvähennyksen luominen on edesauttanut kuluttajien mahdollisuutta hankkia palveluja yksityisiltä yrityksiltä helpottamaan arkielämäänsä. Tilastokeskuksen tietojen mukaan vuonna 2006 kotitalousvähennystä käyttivät eniten keski-ikäiset ja sitä vanhemmat henkilöt. Keski-ikäiset käyttivät sitä eniten asunnon korjaustöihin ja eläkeikäiset hoiva- ja kotitaloustöihin. Molemmat sukupuolet käyttivät vähennystä lähes yhtä usein, naiset kuitenkin hyödynsivät vähennystä useammin kotitalous- ja hoivatöihin ja miehet sen sijaan asuntojen korjauksiin. (Tilastokeskus 2008b.) Tällä hetkellä pohditaan muun muassa tietokonepalvelujen liittämistä kotitalousvähennyksen piiriin. Se helpottaisi erityisesti senioreita tietokoneen käytössä ja tiedonhankinnassa.

Ikääntyneet kuluttajat ovat yleisesti ottaen hyvin valveutuneita talousasioidensa hoidosta. On kuitenkin huomattava, että ikäihmisten joukkoon mahtuu sekä paljon varallisuutta omaavia että köyhiä, pelkällä kansaneläkkeellä eläviä senioreita. Hyvin toimeentulevat käyttävät aikaansa esimerkiksi seuraamalla aktiivisesti omaisuutensa sijoituksia. Samaan aikaan 29 % yli 65-vuotiaista (116.800 henkilöä) oli vuonna 2006 pienituloisia, jotka joutuivat miettimään raha-asioitaan jokapäiväisen ravinnon saamiseksi. (Tilastokeskus 2008c).

Tulotaso jakaa senioreita eriarvoiseen asemaan myös palvelujen hankinnassa. Mikäli seniorilla on mahdollisuus hankkia hyvinvointipalveluja yksityiseltä sektorilta, on hänen elämänlaatunsa ja kotona selviytyminen todennäköisesti parempi kuin niillä, jotka joutuvat miettimään arkipäivän ruokahankintoja tai turvautumaan jopa leipäjonojen antiin. Koska julkisen sektorin palveluistakin joutuu maksamaan pienen omavastuun, joutuu kaikista köyhimmät seniorit miettimään myös välttämättömien terveyspalvelujen hankintaa vähäisten tulojensa johdosta.

Seniorien raha-asioihin liittyvät myös erilaiset kulutusluotot. Senioreillekin myydään helposti erilaisia kulutusluottoja, kun he eivät välttämättä osaa kieltäytyä niistä. He eivät välttämättä ymmärrä, millaisia kustannuksia luotot pitävät sisällään, jos myyjä ei kerro niistä ymmärrettävästi. Tällaisista tapauksista voi yllättäen kertyä isoja maksuja, jolloin takaisinmaksusta voi tulla ongelmia. Asiakkaalle pitäisi selvästi kertoa, mihin hän sitoutuu luottoa ottaessaan ja millaisia velvollisuuksia hänelle siitä aiheutuu. Tiedonanto ja neuvonta eivät

ole holhousta vaan selkeyttää sopimuksentekoa. Avoimuudella voidaan ehkäistä maksuongelmia, jotka ovat lisääntyneet myös senioreilla viime vuosien aikana. (Wilska 2008.)

Osalla ikääntyneistä myös euron käyttöönotto lisäsi huomattavasti taloudenhallinnan ongelmia. Kuluttajavirasto onkin tehnyt ikääntyneille ihmisille selkoesitteen talousasioista, joka helpottaa heidän arjessa selviytymistään. (Talouden hallintaan, taloustietoa ikääntyneille 2004.) Tällaisia selkoesitteitä toivoisi laadittavan myös muiltakin elämän osa-alueilta, esimerkiksi tiedonhankinnasta.

Etuuksien osalta tiedon saamisessa on todettu puutteita. Esimerkiksi tieto kansaneläkkeen saamisen mahdollisuudesta ei ole kulkenut kaikille eläkeläisille. Vuonna 2008 noin 40 000 eläkeläistä olisi ollut oikeutettu saamaan kansaneläkettä, mutta he eivät olleet jostain syystä sitä hakeneet. KELA selvitti tietokoneajojen perusteella ennätysmäärän tällaisia eläkeläisiä, koska kansaneläkelakiin tehtiin vuodenvaihteessa muutoksia. KELAn ilmoituksen mukaan toimistot ottivat yhteyttä eläkeläisiin, joilla näyttäisi selvitysten mukaan olevan mahdollisuus kansaneläkkeeseen. (Ennätysmäärä jätti hakematta kansaneläkettä 2008.) Myös muiden etuuksien kuten esimerkiksi vammaistuen ja kuntoutusmahdollisuuksien tiedottamisessa olisi vielä parannettavaa.

KELA on nykyään lisännyt tiedottamista palveluistaan ja asiakkaat saavat tietoa sosiaali- ja terveysturvasta internetsivujen lisäksi asiakaslehdistä ja esitteistä. Kelan Sanomat – lehti jaetaan koteihin neljä kertaa vuodessa ja sitä on myös osittain mahdollista lukea verkossa. Etuusesitteisiin voi tutustua verkossa ja niitä saa maksutta KELAn toimistoista. KELAn julkaisemat tutkimukset ja tilastot ovat myös kattavasti esillä verkossa. (Kela tiedottaa 2008.) Tietoa on kyllä tarjolla, mutta toisten seniorien vähäiset taidot ja halut etsiä tietoa voi aiheuttaa sen, ettei itselle kuuluvia etuuksia osata hakea tai se koetaan hankalaksi. Tämä ongelma tulee varmasti vähenemään, kun seuraava sukupolvi on jo valmiimpaa käyttämään esimerkiksi internetiä tiedonhankintakanavana. Mutta tiedottamisen selkeyteen tulee jatkossa kiinnittää entistä enemmän huomiota.

2.5 Ennaltaehkäisevä seniorityö

Seniorien yksilöllisen ennaltaehkäisevän työn merkitys kasvaa tulevaisuudessa. Tällöin on kehitettävä niin etsivää toimintaa kuin uudenlaisia oireiden tunnistamiskeinojakin. Kotona asumista tulee tukea erilaisten teknisten apuvälineiden, tietotekniikan ja sosiaalisten kontaktien keinoin. Myös asumismuotojen suunnittelulla ja toteutuksella on suuri vaikutus seniorien kotona asumisen tukemiseen. (Sonkin ym. 1999, 56.) Lisäksi senioreille tulisi lisätä tietoisuutta erilaisista palveluista ja samalla tarjota vastauksia ilmenneisiin palvelutarpeisiin (Salminen, Suomi & Hakonen 2004, 100). Asiakas- ja työntekijäverkostojen dialogisilla kohtaamisilla ja verkostotyön lisäämisellä voidaan luoda uusia asiakaslähtöisiä tulevaisuuden työkäytäntöjä. (Kokko 2006, 17–18.)

Tanskassa on kehitetty ikääntyneiden ihmisten ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä jo pitkään. Tanskan malli onkin levinnyt myös muihin Pohjoismaihin sekä muualle Eurooppaan. Ruotsissa ja Tanskassa on tutkittu myös ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuutta ja saatu siitä hyviä tuloksia. (Häkkinen 2002, 5, 85.) Tällä hetkellä Suomessa toteutetaan muun muassa palveluohjausta, jonka avulla senioreita autetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Esimerkiksi Jyväskylässä on toiminnassa 70 vuotta täyttävälle toteutettava ehkäisevä palvelukartoitus. Sosiaalitoimen palveluohjaaja selvittää seniorin kanssa hänen palvelutarpeensa ja tekee arvion tulevaisuuden palvelutarpeista. Kotikäynnit on koettu hyväksi toimintamalliksi, jonka avulla palveluohjausta on muutettu ennaltaehkäisevämpään suuntaan. Jyväskylässä luotu uusi toimintamalli sisältää sekä voimaannuttavan yksilökohtaisen että yhteisöllisen palveluohjauksen, jossa seniori ohjataan hakemaan tietoa myös muun muassa internetistä Senioriinfosta. (Salminen ym. 2004, 5.)

Minna Sillanpään säätiön koordinoiman 65+ palveluohjausprojektin tulosten mukaan on myös huomattu, että ennaltaehkäisevä työ tulee kokonaistaloudellisesti edullisemmaksi pitkällä aikavälillä (Korolainen 2006, 25–28). Päättäjien tulisi uskoa tehtyihin tutkimuksiin ja tehdä rohkeita ja uudenlaisia päätöksiä senioripalvelujen tuottamiseksi. Seniorit tulisi huomioida myös kuntien eläkestrategioissa entistä paremmin. Kun ennaltaehkäisevää työtä tehdään jo eläkkeelle siirtyessä, voidaan välttyä vakavammilta ongelmilta myöhemmin.

Käytännön esimerkkinä ennaltaehkäisevästä työmuodosta voidaan pitää 65+ -projektin tutkijoiden ehdottamaa eläkkeelle jääneiden valmennuspäiviä kuntoutuskeskuksessa. Kurssin kustannukset jaettaisiin kunnan ja seniorin kesken. Kurssin käytyään seniorit voisivat itse toimia vertaisohjaajina omilla kunnissaan neuvoen muita senioreita arjen selviytymisessä uudessa elämäntilanteessa. Olisi myös hyödyllistä miettiä, kuinka seniorien voimavaroja voisi hyödyntää mentoroinnissa, konsultoinnissa, koulutuksissa, vertaistukena ja muussa vapaaehtois- ja järjestötyössä entistä paremmin. (Korolainen 2006, 25–28.) Silloin seniorien turvallisuuden- ja elämänhallinnantunteet paranisivat ja he kokisivat olevansa hyödyllisiä yhteiskunnalle myös eläkepäivinä. Asiakslähtöisyys paransi myös silloin, kun seniorit olisivat itse mukana muun muassa tuottamassa tietopalveluja toisilleen.

Helsingin terveystieteiden ja Helsingin yliopiston yhteisessä Lupaava-hankkeessa jalostetaan ja levitetään käytännön toimintamalleja, jotka voivat myös tarjota uusia ratkaisuja senioripalveluihin. Hankkeen mukaan ikääntyneiden kotihoidon keskeinen ongelma on epätietoisuus siitä, mitä palveluja seniori voi saada, millä ehdoilla ja keiden tuottamina. Kotona asuville ikäihmisille voidaan laatia selkeä ja informatiivinen palvelupaletti, josta ilmenee tiedot erityyppisistä palveluista, niiden tuottajista, niiden saamisen ehdoista ja kustannuksista sekä niiden muokattavuudesta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Siinä voidaan korostaa sellaisia palveluja, jotka tukevat seniorin omaa toimintakykyä. Kaikkia palveluja ei tuoteta suoraan asiakkaalle vaan hän osallistuu itse niiden tuottamiseen. (Engeström & Niemelä 2008.)

Palvelupaletin tulee toimia asiakkaan ja hoitajan välisten neuvottelujen pohjana. Se voi toimia samalla perehdytysmateriaalina kotihoidon uusille työntekijöille. Kotihoidon johdolle palvelupaletin laatiminen ja päivittäminen ovat hyviä tilaisuuksia pohtia, mitkä palvelut on tuotettava kunnan järjestäminä ja mitkä palvelut asiakkaan tulee hankkia muualta. Tutkijat muistuttavat kuitenkin, että ikäihmistien valinnanvapauden ja päätäntävällän lisääminen yhteisen palvelupaletin avulla tuo suuria muutoksia ja oppimishaasteita kotihoidon henkilöstölle. Tulevaisuuden työntekijä on sekä välitön palvelujen tuottaja, mutta entistä

enemmän myös neuvottelija, opastaja ja vaihtoehtojen järjestäjä. (Engeström & Niemelä 2008.)

Tampereella on kehitteillä Kotitori-toimintaa. Siinä asiakkaat saavat julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluja yhden asioimisväylän ”Kotitorin” kautta. Hankkeen avulla kehitetään ikäihmisten kotona asumista tukevia palveluja. Kotitorin palvelut ovat kaikkien käytettävissä eivätkä ainoastaan kaupungin palveluihin oikeutettujen ikäihmisten käytössä. Hankkeen ideana on palvelujen integrointi, jolloin palvelun tarjoaja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelutarpeensa, käytettävissä olevat palvelut ja tukimuodot sekä laskee asiakkaalle eri vaihtoehtojen kustannukset. Asiakkaan on myös mahdollista saada tai ostaa palveluja Kotitorin kautta. Palvelun tarjoaja ylläpitää ja ohjaa palveluverkostoa, joka varsinaisesti vastaa palvelujen tuottamisesta kotiin tai kotona. Tämä helpottaa palvelujen tuottajia vapauttaen heitä hallinnollisista tehtävistä varsinaiseen pääasiaan eli palvelujen tuottamiseen. (Näreikkö 2008.)

Vaikka erilaiset kehittämishankkeet helpottavat ikääntyneiden ihmisten palvelujen saantia, on kuitenkin syytä pohtia, ketä varten tällaiset palvelukonseptit on luotu. Lupaava -hankkeessa palvelupalettia käytetään vasta syrjäytymisvaarassa oleville vanhuksille, jolloin seniori-ikäiset (65–75 -vuotiaat) jäävät helposti sen ulkopuolelle (Engeström & Niemelä 2008). Heidän katsotaan olevan vielä itse aktiivisia etsimään tietoa itselleen. Jos seniori kuitenkin haluaisi vastaavaa ennaltaehkäisevää tietopalvelua, ei sellaista ole varsinaisesti vielä olemassa. Kuka siis organisoisi tällaista toimintaa myös senioreille? Tampereen Kotitori-hanke vastaa ainakin osaltaan tähän tarpeeseen, mutta riittäkö tällainen yksi koordinaattori kaupunkiin palvelemaan kaikkia senioreita? Tulleeeko yhdestä toimijasta liian hallitseva palvelujentuottaja, jolloin senioreilla ei ole mahdollisuutta vertailla tietoa palveluista. Tarvitaanko laajenevalle palvelukentälle myös yksityisiä toimijoita julkisten toimijoiden lisäksi?

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tässä opinnäytetyössä selvitän, millaisia tarpeita senioreilla on tulevaisuuden arjessa. Tutkin, millaisia arkielämää helpottavia palveluja seniorit tarvitsevat ja millaisia tiedonhankintaongelmia heillä tulevaisuudessa mahdollisesti on. Keskityn työssäni kuluttajille tarkoitettuihin arjen palveluihin. Erityisesti käsittelen asumiseen, rahankäyttöön sekä tiedonhankintaan liittyviä palveluja, kuten esimerkiksi asumispalvelut, pankki-, vakuutus- ja etuusasiat sekä tiedonhankintapalvelut. Asiakaslähtöisyys ja omassa asunnossa asuminen mahdollisimman pitkään kulkevat teemoina koko opinnäytetyön ajan.

Rajaan työstäni sosiaali- ja terveystyöpalvelut pois, koska niihin liittyvää tutkimusta on tehty seniorien osalta melko paljon. Katson hyödyllisemmäksi keskittyä tarkemmin muihin arkielämän asioihin, joita seniorit kohtaavat elämässään. Näitä arjen ongelmakohtia on tutkittu vähän, mutta niillä on kuitenkin merkittävä osuus seniorin arjen sujumisessa. Oma ammatillinen osaamiseni keskittyy erityisesti kuluttajan arjen palveluihin eikä minulla ole sosiaali- ja terveystyöpuolelta riittävää ammatillista osaamista sen aihealueen tutkimiseen.

Lisäksi tarkastelen, mistä ja miten seniorit saavat tietoa tarjolla olevista palveluista, jotta he saisivat oikeanlaista palvelua omiin tarpeisiinsa. Pohdin myös, vastaavatko tuotetut palvelut seniorien tarpeita tulevaisuudessa. Vai onko tulevaisuudessa tarvetta uudentyyppisille senioripalveluille, joissa asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet otetaan paremmin huomioon? Selvitän myös, millaisia tiedonhankintakanavia tai -menetelmiä seniorit kaipaavat tulevaisuudessa? Tavoitteena on luoda kuvaa tulevaisuuden seniorien elämästä ja sen tuomista arkielämän tarpeista sekä haasteista palveluliiketoiminnalle.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Aineisto

Valitsin opinnäytetyöni kohderyhmäksi senioreita, jotka olivat aktiivisia toimijoita järjestötoiminnassa. Suurin osa haastatelluista kuului niin sanottuun nuorten ikääntyneiden (60–75-vuotiaiden) ryhmään. Ryhmä edustaa ihmisiä, joiden fyysinen toimintakyky on kohtuullinen eikä heillä ole tiedonhankintaan liittyviä rajoittavia sairauksia tai esteitä. (Wenger 2003, 111–112.) Muutama haastateltava oli yli 75-vuotias, mutta ikä ei ollut merkittävin tekijä tässä kohderyhmässä. Tärkeämpi kriteeri oli valita senioreita, jotka kokivat itsensä vielä aktiivisiksi ja innokkaiksi pohtimaan tulevaisuutta. Haastatteluja suunnitellessa huomioin, että haastateltavilla olisi suhteellisen samanlainen kokemusmaailma, että heillä olisi tutkimusongelmasta tietoa ja että he olisivat kiinnostuneita tutkimuksen aihealueesta (ks. Eskola & Suoranta 1998, 65–66).

Rajasin kohderyhmäni koskemaan vain aktiivisia senioreita, koska ajattelin heidän olevan perehtyneitä nykyiseen palvelutarjontaan ja siten olemaan aktiivisia kehittämään myös uusia ideoita tulevaisuuden palvelujen toteuttamiseksi. Haastateltavia valittaessa Hirsjärvi ja Hurme (2001, 133) suosittelevat ottamaan yhteyttä johonkin organisaation, esimerkiksi eläkeläisjärjestöihin, joiden kautta haastateltavia saadaan mukaan haastatteluun. Vanhusasiavaltutettu Pauliina Takala (2008) neuvoi ottamaan yhteyttä Jyväskylän eläkeläisneuvostoon. Osa heistä suostui haastatteluun ja sieltä sain vinkin ottaa yhteyttä Eläkeliiton Jyväskylän ja Muuramen yhdistyksiin.

Puhelinkeskustelujen perusteella yhdistysten puheenjohtajat pyysivät jäsenistöä ryhmähaastatteluun niitä, jotka ovat aktiivisesti osallistuneet toimintaan ja innostuneita kehittämään asioita sekä kertomaan mielipiteensä. Lähetin puheenjohtajille tiedoksi haastattelun informointikirjeen (liite 1), koska etukäteen lähetettyä kirjettä voidaan pitää merkityksellisenä askeleena kohti haastattelu-suhteen muodostumista (mm. Wenger 2003, 114–115). Kirjeen avulla haas-

tateltavat pystyivät rauhassa perehtymään, millaisesta ryhmähaastattelusta oli kysymys ja pohtimaan osallistumisestaan siihen.

Aineiston rajausta on tärkeä pohtia niin, että sen analysointi on mielekästä ja järkevää. Tulee kuitenkin huomioida, ettei ole olemassa mitään sääntöjä aineiston koon määrittämiseksi. Kysymys on aina tapauksesta, jolloin aineiston tehtävänä on toimia tutkijan apuna rakennettaessa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Eskola ja Suoranta (1998) päätyvätkin siihen, että aineistoa on silloin riittävästi, kun uudet tapaukset eivät enää tuota mitään tutkimusongelman kannalta merkittävää uutta tietoa. Tätä kutsutaan saturaatioksi eli kylläntymiseksi. He esittävät hyvin yleisesti, että aineistoa tarvitaan juuri sen verran kuin aiheen kannalta on välttämätöntä. Tutkijan tulee itse pohtia asiaa omasta näkökulmasta ja tehdä lopullinen oma ratkaisu haastatteluaineiston keräämisestä. (Eskola & Suoranta 1998, 62–64.) Kolmannen ryhmähaastattelun jälkeen katsoin saaneeni riittävästi tietoa tutkittavasta aihealueesta, jolloin kohderyhmän laajuudeksi tuli 15 henkilöä.

4.2 Tulevaisuuden muistelu menetelmänä

Seniorien tulevaisuuden palvelutarpeiden kartoittamiseksi päädyin laadulliseen tutkimusmenetelmään, jonka avulla seniorit voivat vapaasti tuoda omia ajatuksiaan esille. Laadullisilla menetelmillä saadaan selville erilaisten ilmiöiden prosessiluonne. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen määrään tapauksia ja pyritään pohtimaan niitä mahdollisimman monipuolisesti. Tieteellisyyden kriteeri ei ole tutkittavan asian määrä vaan laatu. (Eskola & Suoranta 1998, 15–20.)

Tulevaisuuden muistelu on yksi ennakoitdialogin menetelmä, jonka ideana on eläytyä hyvään tulevaisuuteen menneisyyden sijaan ja siten etsiä ratkaisuja arjen ongelmiin (Kokko & Koskimies 2007, 5). Tulevaisuuden muistelu – palaverissa on tarkoitus tukea voimavarakeskeistä ja asiakaslähtöistä vuoropuhelua, selkiyttää yhteistä työn- ja vastuunjakoa sekä suunnitella konkreettisia tukitoimia tulevaisuutta varten. Dialogin aikana rohkaistaan kaikkia puhumaan omasta näkökulmastaan avoimesti. (Kokko 2006, 28–29.) Tulevaisuu-

den muistelu -menetelmä soveltuu erilaisiin asiakastapaamisiin, joissa on tarkoituksena sopia yhdessä tulevaisuuden toiminnoista (Eriksson ym. 2006, 55).

Tulevaisuuden muistelu-palaveri alkaa osallistujien kanssa sopimalla palaverin käytännöistä. Kukin osallistuja sitoutuu kuuntelemaan ja puhumaan omalla vuorollaan keskeyttämättä toisia. Kaikilla on oikeus kertoa omat mielipiteensä eikä palaverin aikana ole tarkoitus etsiä oikeita tai vääriä asioita. Tärkeää on eläytyä tulevaisuuteen ja miettiä sitä myönteisten ajatusten kannalta. Esimerkiksi pohtimalla, että vuoden päästä asiat ovat hyvin, kuinka ne silloin ovat. Mitä osallistuja on tehnyt hyvän kehityksen toteuttamiseksi? Keneltä on saanut tukea tai apua? Tämän jälkeen kysytään, mistä osallistuja on ollut huolissaan vuosi sitten eli tänään. Mikä sai huolen vähenemään? Näiden kysymysten perusteella tehdään yhteenveto tulevaisuuden hyvistä aineksista ja sovietaan jatkotoimenpiteistä. (Eriksson ym. 2006, 74–75.)

Tutkimukset Tulevaisuuden muistelu -menetelmästä kertovat sen toimivuudesta ja sovellettavuudesta hyvinkin erilaisiin käyttökohteisiin. Tällä hetkellä sitä on käytetty erityisesti lapsi- ja perheasioiden sovittelupalavereissa sekä päihdetyössä (Granlund & Nevala 2007; Kokko 2006; Tenkanen 2006). Vanhusten kotiuttamishuollossa menetelmää on testattu jo 1990-luvulla sekä kehitetty vanhussosiaalityön palavereissa 2000-luvulla (Arnkil & Eriksson 2000; Liikanen & Kaisla 2007).

Vaikka menetelmä tuntuu soveltuvan hyvinkin erilaisiin toimintoihin, sitä ei ole tarkoitettu akuutteihin kriisitilanteisiin tai tilanteisiin, joissa osallistujilla on hyvin ristiriitaiset lähtökohdat, esimerkiksi lapsen tapaamista koskevissa huoltajuusasioissa (Kokko 2006, 28–29). Menetelmän heikkoutena on koettu palaverin pitkä aika. Toisaalta yhdessä palaverissa kunnolla käsitelty asia antaa usein paljon enemmän kuin useat pienet palaverit yhteensä. (Kokko & Koskimies 2007, 5.) Tulevaisuuden muistelu – menetelmä onkin siis hyvin haasteellinen toimintatapa, mutta hyvin toimiessaan myös erittäin antoisa ja pitkällä aikavälillä ajateltuna aikaa säästävä menetelmä.

Tulevaisuuden muistelu – menetelmää ei yleensä käytetä varsinaisena tutkimusmenetelmänä vaan sitä hyödynnetään palaverien toimintamallina. Pää-

dyin kuitenkin ottamaan sen tiedonhankintamenetelmäksi, koska siinä vahvuutena on vuoropuhelu, kuulluksi tuleminen sekä työtavan selkeys. Osallistujien tasapuolinen kohtelevminen ja myönteinen ajattelutapa tekevät Tulevaisuuden muistelu – menetelmän keskustelusta toimivan työtavan. (ks. Kokko & Koskimies 2007, 5.)

Tulevaisuuden muistelu -menetelmän avulla pyrin saamaan selville seniorien tulevaisuuden palvelutarpeita. Sovellan palaverin toimintamallia ryhmähaastatteluun. Tällaista toimintamallia ei ole ennen käytetty selvittäessä seniorien palvelutarpeita, joten koen sen haasteelliseksi ja kokeilevaksi työmuodoksi. Koska Tulevaisuuden muistelu -menetelmää käytetään yleensä yhden henkilön ongelmatilanteen selvittämiseen, monimutkaistaa ryhmähaastattelu hie-man käytäntöä. Senioreille ryhmähaastattelu on mielestäni kuitenkin sopivampi ideointimenetelmänä kuin yksilöhaastattelu, koska haastateltavat voivat innostaa toisiaan ideointiin ja keskusteluun paremmin, kun elävät samassa elämäntilanteessa. Menetelmän myönteinen asenne tulevaisuutta kohti lisää seniorien turvallisuudentunnetta, kun ongelmille etsitään myönteisiä vaihtoehtoja. Tämä voi vapauttaa senioreita pohtimaan tulevaisuutta avoimin mielin ja tuomaan ajatuksiaan vapaasti esiin.

Ryhmähaastattelun valitsin myös sen johdosta, että haastateltavilta voidaan saada enemmän tietoa kuin yksilöhaastatteluista. Osallistujat voivat yhdessä muistella, rohkaista ja tukea toisiaan, jolloin keskustelusta tulee osallistuvampaa ja on mahdollista tavoitella uusia ideoita. Ryhmähaastattelussa myös unohtaminen ja väärin ymmärtäminen on vähäisempää kuin yksilöhaastattelussa. Toisaalta täytyy huomioida, että ryhmässä haastateltava voi kertoa esimerkiksi arkaluontoisista asioista eri tavalla kuin yksilöhaastattelussa. Tämä tulee ottaa huomioon tuloksia analysoitaessa. (ks. Eskola & Suoranta 1998, 95–97.)

Sovellan menetelmää myös tulevaisuuden ajankohdan suhteen. Perinteisesti ennakoitdialogissa pohditaan suunnitelmia jo vuoden päähän. Asiakkaan on helpompi tehdä pieniä askelia kohti tulevaisuutta etsien myönteisiä päämääriä. Katson kuitenkin tämän selvityksen kannalta hyödyllisemmäksi pohtia tulevaisuutta pidemmällä aikavälillä ja valitsin ajankohdaksi viisi vuotta eteen-

päin eli vuoden 2013. Pysin motivoimaan seniorit ajattelemaan hieman pidemmälle ja siten pohtimaan tulevaisuuden palvelutarpeitaan. Varsinaisessa tulevaisuudentutkimuksessa ajatukset suunnataan usein 10–20 vuoden päähän (Mannermaa 1999, 26), mutta se on liian pitkä aika seniorien elämässä.

4.3 Ryhmähaastattelujen toteutus

Tein ryhmähaastattelut toukokuussa 2008. Haastattelin senioreita Jyväskylän Eläkeläisneuvostosta sekä Jyväskylän ja Muuramen eläkeliitoista. Haastatteluja oli kolme, joissa kussakin ryhmässä oli 4-6 henkilöä sekä miehiä että naisia. Yhteensä haastateltavia oli 15 henkilöä (kymmenen naista ja viisi miestä). Lisäksi tein yhden koehaastattelun taloyhtiössäni asuville kolmelle seniorille (kaksi naista ja yksi mies).

Laadin haastattelua varten teemakysymyksiä (liite 2) etukäteen. Täydensin teemakysymyksiä vapaasti lisäkysymyksillä haastattelun aikana. Tarkoituksena oli perehtyä arkielämään helpottaviin palveluihin. Haastattelun aihealueet syntyivät kirjallisuuskatsauksen perusteella ja keskeiset teemat olivat:

- 1) Asuminen
- 2) Talousasiat
- 3) Tiedonhankinta
- 4) Tulevaisuuden palvelutarpeet

Kutakin teemaa kävimme läpi Tulevaisuuden muistelu – menetelmästä soveltamieni kysymysten (liite 2) avulla, esimerkkinä asumiseen liittyviä kysymyksiä:

- Millaista apua olette hakeneet asumiseen liittyvien palvelujen löytämiseksi?
- Miten ja mistä saitte tietoa? Mitä itse teitte tiedon hankkimiseksi?
- Keneltä saitte tietoa ja tukea asianne selvittämiseksi?
- Mistä asumiseen liittyvästä asiasta olitte huolissanne viisi vuotta sitten?

- Mikä sai huolenne vähenemään?

Perehdyin kirjallisuuden kautta seniori-ikäisten haastattelutapoihin. Ikääntyneisyys ei vaikuta suoraan haastattelujen toteuttamiseen, mutta joitakin yksityiskohtaisia asioita kannattaa ottaa huomioon suunnitellessa seniori-ikäisten haastatteluja. Mielenkiintoinen huomio oli muun muassa Wengerin (2003) ajatus, ettei seniorien haastattelemisen eroa juurikaan muista haastateltavista. Se on kuin kenen tahansa aikuisen haastattelemista, he ovat vain eläneet pidempään (Wenger 2003, 119, 128). Tämän asian pidin haastattelujen lähtökohtana, jolloin haastattelutilanteissa ei mielestäni syntynyt kuilua nuoren aikuisen haastattelijan ja seniorien välille.

Haastattelussa ikäkäsité tuli kuitenkin ottaa huomioon siten, millä termillä ikääntyneitä ihmisiä kutsutaan (Lumme-Sandt 2005, 126). Itse päädyin haastattelutilanteessa seniori-termiin, joka viittaa virkeisiin eläkeläisiin. Haastattelutilanteissa tuli kuitenkin esiin, että osalle eläkeläisistä seniori-termi oli vieras ja he käyttivät mieluummin ikäihminen, ikääntynyt tai eläkeläinen – termejä. Haastattelutilanteessa otin myös huomioon, että sama ihminen voi kokea itsensä erilaisten asioiden yhteydessä hyvinkin eri-ikäiseksi, minkä johdosta ikääntyneitä ihmisiä ei voi pitää yhtenäisenä ryhmänä. Osa haastateltavista oli hyvinkin virkeitä, vaikka olivat jo lähellä 80-ikävuotta tai jopa ylittäneet sen. Toisaalta osa nuoremista haastateltavista oli jo sairaampia, mikä vaikutti heidän haluunsa suunnitella tulevaisuutta.

Yleisenä ennakkoluulona voi myös olla, että vanhemmille ihmisille pitää puhua kovalla äänellä ja selkeästi, joka ei yleensä pidä paikkansa. Tämä voi aiheuttaa haastateltavalle tunteen, että haastattelijalla pitää häntä jotenkin vajavaisena. (Lumme-Sandt 2005, 129–134.) Pyrin välttämään tällaista asetelmaa omista haastatteluistani. Huonontunut kuulo tai muisti vaikeuttaa kuitenkin haastattelun suorittamista, joten rajasin huonokuntoisimmat ikäihmiset pois haastatteluistani.

Haastattelun nauhoitus voi olla monille vanhemmille ihmisille vierasta. Lumme-Sandt (2005, 129) neuvoo perustelemaan nauhoitusta haastattelijan muistin täydentäjäksi. On kuitenkin muistettava, että haastattelun nauhoittaminen

on haastateltavan oikeusturvakysymys, koska hänen sanomansa tallentuu sellaisenaan nauhalle eikä pelkästään haastattelijan muistin välittämänä (Kuu-la 2006, 81; Lumme-Sandt 2005, 129). Kaikki haastateltavat antoivat luvan nauhoittamiselle, vaikka osa haastateltavista alussa jännittikin sitä. Vapautin haastattelutilannetta toteamalla, ettei oikeita tai vääriä vastauksia ole olemassa ja haastattelun aikana pyritään keskustelemaan ja ideoimaan sekä saamaan esiin haastateltavien näkemys palveluihin liittyvistä asioista.

Haastattelutilanteet valitsin Hirsijärven ja Hurmeen (2001, 74) mukaan valitsemaan siten, että ne olivat rauhallisia ja haastateltaville turvallisia. Kokoonnuimme haastateltavien esityksestä yhdistysten tiloihin. Tein haastateltaville senioreille taustakysymykset erilliselle paperille (liite 3), jonka avulla sain selville muun muassa haastateltavien iän, sukupuolen, kuinka kauan ovat olleet eläkkeellä ja millaisia tiedonhankintakanavia he ovat käyttäneet. Taustakysymyspaperin pyysin täyttämään ennen haastattelun alkamista. Se myös johdatteli hyvin haastateltavia aiheeseen.

Keskustelut sujuivat haastattelurungon mukaisesti. Haastateltavat kertoivat näkemyksiään hyvin vapaasti ja välillä eri järjestyksessä kuin olin suunnitellut tai välillä jopa aiheen vierestä. Tein tarkentavia kysymyksiä ja siten ohjasin keskustelua syvällisemmäksi. Muuten toimin kuuntelijana ja havainnoivana haastattelijana. Haastattelut kestivät 45 minuutista puoleentoista tuntiin. Aikataulu oli mielestäni riittävän pitkä, jonka seniorit jaksoivat keskittyä tulevaisuuden asioiden pohtimiseen.

Haastattelujen onnistumisen kannalta merkitystä voi olla myös tunnelmalla. Mielestäni kaikissa haastatteluissa pystyimme rakentamaan avoimen ilmapiirin, jossa kaikilla haastateltavilla oli mahdollisuus omien ajatusten esiintuomiseen. Haastattelujen aikana syntyi myös joistakin asioista erimielisyyttä, joka kuitenkin pystyttiin hoitamaan asiallisesti ilman riitelyä. Tämä kuvastaa mielestäni avointa ilmapiiriä, jossa kukin seniori pystyi tuomaan oman eriäväkin mielipiteensä esille, mikä on haastattelujen luotettavuuden kannalta oleellista.

4.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Laadullisen tutkimuksen analysoiminen ja tulkintojen tekeminen on haasteellista ja on usein tutkimuksen ongelmallisin vaihe. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksista voidaan tutkia joko kielen piirteitä, keksiä säännönmukaisuuksia, yrittää ymmärtää tekstin tai toiminnan merkitystä tai olla kiinnostuneita reflektiosta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 161). Laadullisen aineiston analysointitapoja on useita muun muassa teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskursiiviset analyysitavat ja keskusteluanalyysi (Eskola & Suoranta 1998, 179–181). Tässä opinnäytetyössä käytin aineiston analyysissä sisällönanalyysia teemoittelemalla aineistoa. Sisällönanalyysin avulla pystyin keräämään eri haastattelujen tuloksia valitsemieni teemojen ympärille ja pyrin ymmärtämään niiden merkitystä.

Valitsin teemoittelun analysointimenetelmäksi, kun sen avulla pystyin jakamaan tutkimusongelmani eri osa-alueet selkeiksi teemoiksi ja käsittelemään niitä erikseen ja lopuksi myös yhdistellen eri teemoja toisiinsa. Teemoittelun vahvuutena on aineiston oleellisen tiedon kerääminen eri aihealueiden yhteyteen, jolloin johtopäätösten tekeminen on sujuvaa. Tulosten analysointi myös helpottuu, kun ne on jaoteltu eri teemojen ympärille. Haasteena on löytää oleellinen tieto unohtamatta kuitenkaan pieniä yksityiskohtia, joilla voi olla merkitystä uusien ideoiden luomisessa.

Litteroin haastattelut, jotta sain niistä hyvän kokonaiskäsityksen ja aineiston analysointi oli luotettavampaa. Litteroitua tekstiä tuli 59 sivua riviväli 1,5 kirjoitettuna. Vaikka haastattelujen puhtaaksikirjoittaminen vei aikaa, palautti se haastattelutilanteet hyvin mieleen ja herätti uudenlaisia ajatuksia. Näin aineisto tuli entistä tutummaksi itselleni ja sen analysointi tuntui helpommalta.

Tein teemoittelua varten mind map – tekniikalla (liite 4) yhteenvedon kustakin haastatteluteemasta ja keräsin niihin liittyviä asioita. Teemoiksi valitsin haastattelurungon mukaisesti asumiseen liittyvät palvelut, talousasioiden hoitamisen, seniorien tiedonhankinnan sekä ideointia tulevaisuuden palveluista ja –tarpeista.

Teemoittelun jälkeen minun oli helpompi löytää yhteyksiä niin eri haastateltavien kuin eri asioidenkin välille. Eskola ja Suoranta (1998) muistuttavat, että laadullisen tutkimuksen yleistettävyydessä tulee ottaa huomioon, ettei sitä voida tehdä suoraan aineistosta vaan siitä tehdyistä tulkinnoista. Yleistettävyyden tärkeimpänä kriteerinä onkin järkevä aineiston kokoaminen. (Eskola & Suoranta 1998, 65–66.) Mielestäni aineiston kokoaminen haastattelun teemojen mukaisesti oli selkeä ja toimiva ratkaisu. Näin pystyin purkamaan haastatteluista esiinnoitettuja asioita teemojen ympärille ja sen jälkeen analysoimaan niitä niin teemoittain kuin yhdistellen eri teemoja keskenään. Käytän tuloksia analysoitaessa myös suoria lainauksia kuvaamaan haastateltavien omia ilmaisuja asioista. Haastateltavien henkilötiedot eivät tule ilmi suorista lainauksista, koska niissä on mainittu vain henkilön sukupuoli ja ikä.

Aineistoni on pieni laadullinen aineisto ja pyrin analysoimaan sitä myös laadullisesti. Käytän myös välillä määrällistä kuvailua todetessani esimerkiksi ”useimmat”, ”osa”, ”moni” tai ”iäkkäämmät”. En pyri tällä kuitenkaan määrälliseen yleistettävyyteen enkä hae keskimääräisiä kuvauksia seniori-ikäisistä ihmisistä vaan pyrin kertomaan seniorien erilaisista palvelutarpeista. Tavoitteena on luoda kuvaa tulevaisuuden seniorien elämästä ja sen tuomista arkielämän haasteista palveluliiketoiminnalle.

5 TULOKSET

5.1 Taustatiedot

Haastateltavista naisia oli kymmenen ja miehiä viisi seuraavanlaisista ikäryhmistä:

60–65-vuotiaista kaksi naista ja yksi mies.

66–70-vuotiaista yksi nainen ja kaksi miestä.

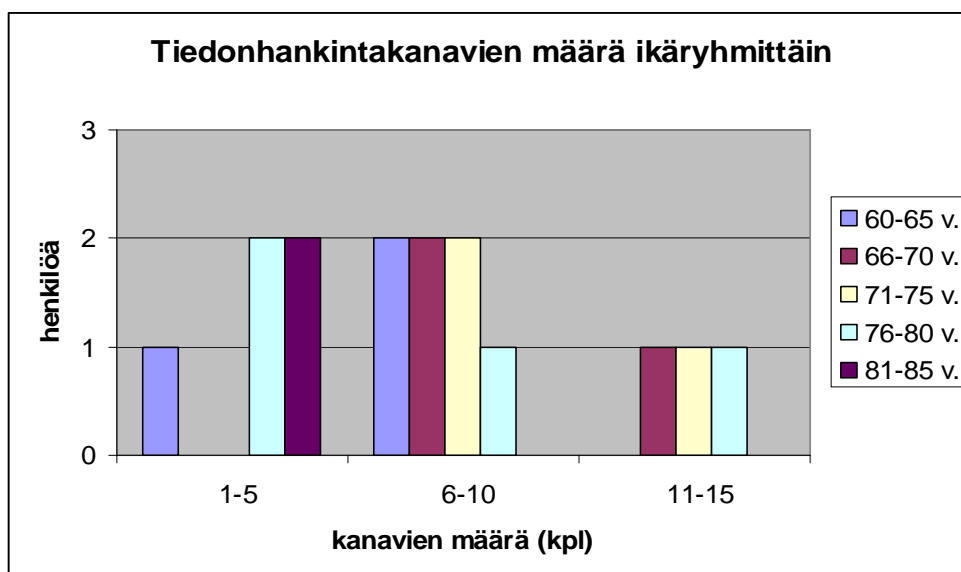
71–75-vuotiaista kaksi naista ja yksi mies.

76–80-vuotiaista 4 naista sekä 81–85-vuotiaista yksi nainen ja mies.

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat asuivat omistusasunnossa, joko kerros-, rivi- tai omakotitalossa. Yksi haastatelluista asui vuokralla kerrostalossa. Haja-asutusalueella asuttiin omakotitaloissa, kaupungissa ja taajamassa kerros- tai rivitaloissa. Haastateltavista yksitoista henkilöä eli avioliitossa ja kaksi oli jäänyt leskeksi. Kaksi oli eronnut ja he asuivat nyt yksin.

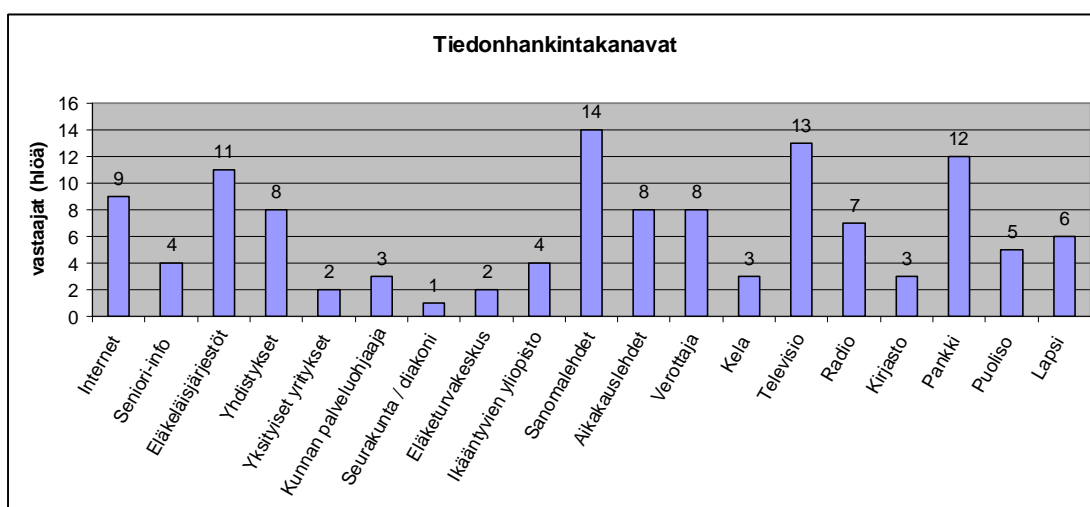
Seuraavasta taulukosta 1 ilmenee, kuinka monesta eri lähteestä seniorit ilmoittivat hankkivansa tietoa. Puolet haastateltavista käytti 6-10 lähdettä tiedonhankintaan, mikä on melko suuri määrä.

TAULUKKO 1. Haastateltujen tiedonhankintakanavien määrä ikäryhmittäin.



Seniorien tiedonhankintakanavat jakoutuivat eri tietolähteiden mukaan taulukon 2 mukaisesti. Sanomalehdet, televisio ja pankki olivat kolme eniten käytettyä tiedonlähdeä. Eläkeläisjärjestöistä tietoa hankki peräti yksitoista senioria viidestätoista. Internetin käyttö oli tuttua reilulle puolelle haastateltavista.

TAULUKKO 2. Seniorien tiedonhankintakanavat (n=15)



Ne, jotka käyttivät internetiä, osasivat hyödyntää sitä hyvin. Ne, jotka eivät käyttäneet internetiä, eivät edes halunneet opetella sen käyttöä. Seniorien internetin ja yleensäkin tietokoneen käyttötaidoissa oli huomattavia eroja eri henkilöiden välillä. Tiedonhankintaongelmien yhteydessä yksinasuvat turvautuivat useammin lasten apuun kuin parisuhteessa elävät. Puolisot tukivat toistensa tiedonhankintaa, joskin naiset pyysivät puolisolta useammin apua kuin miehet vaimoiltaan.

5.2 Asumiseen liittyvät palvelut

Seniorien kotona asumista halutaan tukea erilaisten palvelujen avulla. Haastatteluissa tuli selkeästi esiin, että seniorit haluat myös itse asua omissa asunnoissaan mahdollisimman pitkään. Yksi vanhemmista haastateltavista ei ollut lainkaan ajatellut, mihin hän kotoaan lähtisi. Toisaalta useimmat iäkkäämmät haastateltavat olivat kyllä pohtineet asiaa jo pidemmälle ja miettineet senioritali palvelutaloon siirtymistä, jos terveys ei enää sallisi omassa kodissa asumista. Täydenpalvelun senioritalo keskustassa palvelujen tuntuksa olisi erittäin hyvä vaihtoehto, mutta sellaisia ei ole paljon tarjolla eikä sellaiseen ole varaa kaikilla.

Muutamalla seniorilla ei nykyisessä asunnossaan ollut hissiä, mikä tietenkin mietitytti asunnossa pärjäämistä. Nämä seniorit olivat kääntäneet asian myönteiseksi ja pitivät rappusten kävelyä hyvänä liikuntamuotona ja toimintakyvyn ylläpitämisenä. Jos tulee kuitenkin tarve hankkia rollaattori tai pyörätuoli, tulee asunnonvaihdsta välttämätöntä. Sellaista ei kuitenkaan katsottu tapahtuvan vielä viiden vuoden sisällä. Oli mielenkiintoista huomata, ettei kukaan haastatelluista puhunut oman asunnon remontoinnista sellaiseksi, että siellä voisi asua pitempään vaikka pyörätuolin avulla. Sairausten sattuessa oltiin valmiita muuttamaan palvelutaloon, vaikka tuetulla remontilla oma asunto voitaisiin mahdollisesti muuttaa esimerkiksi pyörätuolille sopivaksi.

Oma haasteensa on haja-asutusalueella asuvien seniorien tilanne. He halusivat myös asua kotonaan mahdollisimman pitkään, mutta haastateltavien mukaan palveluja on hankala saada kunnan taholta omaan kotiin eikä vapaa-

ehtoisia tai kolmannen sektorin toimintaa ole niin paljon tarjolla kuin kaupungeissa tai taajamissa. On käytettävä yksityisiä palveluita ja maksaa itse niistä kotitalousvähennyksen jälkeinen osuus. Haja-asutusalueella asuvia mietitytti myös oman auton käyttö. Kuinka pitkään itse on ajokykyinen ja voi esimerkiksi hakea päivittäistavarat itse kaupasta? Yksi haastatelluista oli miettinyt valmiiksi, että miehen kuoleman jälkeen hän muuttaisi taajamaan, sillä hän ei pärjäisi yksin maalaistalossa.

Haastatteluissa tuli myös esiin, että haja-asutusalueella asuvat seniorit ovat tottuneet tulemaan omillaan toimeen eikä apua mielellään edes oteta vastaan.

Kynnys on aika korkea ihmisillä, koska ne haluaa tulla omillaan toimeen. Ja suomalainen luonteenpiirre on varmasti se, että sitä apua ei hevillä pyydetä edes naapureilta, vaikka sitä olisi tarjolla. (mies s. 1945).

Mielenkiintoista poikkeamaa muista edusti yksi haastateltavista, joka oli alkanut rakentamaan omakotitaloa 40 vuoden rivitalossa asumisen jälkeen. Tämä heijastaa myönteistä ajattelutapaa virkeiden seniorien toiminnasta ja ajatusmaailmasta. Ei olla vielä liian vanhoja toteuttamaan unelmia. Hän oli kokenut kaipaavansa puuhastelua eläkkeelle siirtymisen jälkeen ja rakentaminen varmasti antaisi sitä. Hän kyllä myönsi, ettei kunta ollut kovin myötämielinen iäkkään ihmisen rakennusprojektiin. Kunnasta oli annettu ymmärtää, että tulevaisuudessa palvelujen kotiin tuomisesta voi aiheutua lisäkuluja seniorille. Samoin muun muassa ambulanssin ajoreitit oli selvitetty, jotta hätätilanteessa siitä ei aiheutuisi ongelmia. Seniori itse piti asioiden etukäteen selvittelyä myönteisenä asiana.

5.2.1 Apua omassa asunnossa asumiseen

Ateria- ja siivouspalvelut nousivat tärkeimmiksi asumista tukeviksi palvelumuodoiksi. Omia lapsia ei mielellään vaivattu siivousasioissa, joten iäkkäämmät seniorit olivat hankkineet siivouspalveluja kotiinsa. Lapset auttoivat kyllä mielellään ruokaostosten hankinnassa erityisesti niitä, jotka asuivat yksin. Ruoanlaittaminen tuntui osasta senioreista työläältä ja epämielekkäältä pakolta, joka piti jotenkin vain hoitaa. Samat peruseruoka-aineet toistuvat päivästä

toiseen eikä ravitsemussuosituksista paljon välitetty. Eräs mieshaasteltava nosti myös esille tosiasian ja ristiriidan ruoan syömisestä. Nuoruuteen verrattuna seniorilla olisi nyt enemmän rahaa käytettävissä ruokaan, mutta ruokaa ei terveydellisistä syistä saisi kuitenkaan enää paljon syödä. Ruokanautintojen tasapainoilussa on siis haasteita senioreillakin.

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että seniorit eivät olleet tietoisia, mistä saisivat apua asumiseen liittyvissä asioissa. Nuorempien seniorien keskuudessa ilmeni, etteivät he olleet vielä kokeneet tarvitsevansa apua. Tiedonhankintakanavia tiedustellessa lapsilta ja sosiaalitoimistosta kysyttiin ensin apua. Yhteiskunnan tarjoamat palvelut korostuivat silloin, jos ei ollut omia lapsia tai ne asuivat kaukana. Myös ystävät ja eläkeläisjärjestöt tuntuivat auttavan senioreita arjen asumisasioiden, mutta mitään konkreettisia toimia ei asumisasioiden eteen ollut monellakaan tehty. Muutamalla haastatelluista oli käynyt kaupungin palveluohjaaja tekemässä 70-vuotiskartoituksen, jolloin he olivat saaneet henkilökohtaista neuvontaa myös asumiseen liittyvissä asioissa. Myös yli 70-vuotiaiden keskuudessa olisi kaivattu kaupungilta vastaavanlaista palvelua:

On sitä ikäluokkaa, ettei käyty. Vähän niin kuin unohdettiin. Odottaa kuolemista. (nainen synt. 1927).

Hiljattain eläkkeelle siirtyneet seniorit eivät olleet paljon pohtineet asumiseen liittyviä asioita eivätkä olleet tietoisia, mistä apua tarvittaessa löytyisi. Mielenkiintoista oli huomata, kuinka he haastattelutilanteessa kysyivät toisilta, mistä apua voisi saada. Mahdollisesti 70 vuotta täyttäessään he pääsevät myös kaupungin palveluohjauksen piiriin.

Pariskunnat auttoivat toisiaan arkielämän selviytymisessä ja olivat tukena toistensa jaksamisessa niin ruoanlaitossa kuin siivouksessa. Tällaisella yhteistoinnilla on myös oleellinen merkitys seniorin elämänhallinnassa ja kotona asumisen tukemisessa. Se korostuu erityisesti silloin, kun toinen puolisoista kuolee tai joutuu laitokseen asumaan. Silloin toinen voi vanhentua huomattavan nopeasti ja toimintakyky heikentyä samalla. Toisaalta kuulin myös esimerkkejä, kuinka on olemassa selviytyjiä, jotka asuvat yksin yli 90-vuotiaiksi. Tämä on kuitenkin hyvin yksilökohtaista eikä iällä tässä asiassa ole merkitystä.

Asumisen tukemista kaivattiin erityisesti haja-asutusalueilla. Eräs haastateltava ehdotti, että vapaaehtoisjärjestöt voisivat suunnata apuaan ja tukeaan enemmän erityisesti haja-asutusalueilla asuville ikäihmisille. Kun vapaaehtoisjärjestöt järjestävät erilaisia tapahtumia ja varainkeruuta, ehdotettiin sitä aikaa käytettäväksi esimerkiksi ikäihmisten luona vierailuihin sekä siivous- ja muita kotona asumista tukeviin palveluihin. Erittäin varteenotettava ehdotus ja hyvin käytännöllinen apu niille, jotka sitä todella tarvitsisivat.

5.2.2 Arjen asiointipalvelut

Asumiseen liittyvät oleellisesti myös kaupassakäynnit, pankki-, vakuutus- ja etuusasioinnit. Suurin osa koki kauppa-asioinnin omaksi tehtäväksi vielä viidenkin vuoden päästä. Jotkut haastatelluista arvelivat viiden vuoden päästä tarvitsevansa jonkinlaista apua kauppa-asiointiin. Pohdittiin palvelua, jossa kauppa pakkaisi tavarat valmiiksi kassalle ja asiakas voisi itse hakea tavarat sieltä. Tällainen toiminta aktivoisi senioria vielä kaupassakäyntiin, mutta ei tarvitsisi kävellä koko kauppa läpi hakeakseen ostettavat tavarat. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, ettei tällaiselle palvelulle olisi tarvetta, kun nykyään on jo kotiinkuljetuspalvelu olemassa. Mielestäni tämä olisi kuitenkin varteenotettava vaihtoehto kauppoille. Se ylläpitäisi seniorin omaa toimintakykyä, kun pitää lähteä liikkeelle hakemaan tavaroita eikä jäädä passiivisesti odottamaan niitä kotiin.

Yhdessä haastattelussa tuli myös esiin, etteivät kaikki tiedä, kuka auttaa esimerkiksi vakuutusmuutoksissa. Vanhemmiten seniorit kaipasivat entistä enemmän vertailutietoa vakuutuksista eivätkä he välttämättä luota vakuutusyhtiöiden sanomaan. Vakuutusyhtiöiden vertaileminen on myös haastavaa ja aikaa vievää. Silloin olisi hyvä ottaa yhteyttä esimerkiksi Kuluttajien vakuutus toimistoon. Vaikka palvelu on ollut jo pidempään olemassa ja internetistä löytyy paljon tietoa siitä, ei se kuitenkaan ollut kaikilla tiedossa.

Samalla tuli esiin, ettei kaikilla ollut tietoa valtion järjestämästä lakiavusta.

Mikäs se oikeusaputoimisto on? Miten sinne voi mennä? Voiko siellä teettää testamenttia ja semmosta? (nainen synt. 1936).

Keskustelimme oikeusaputoimiston palveluista, joista joillakin oli myös oma-kohtaisia kokemuksia. Heräsi kuitenkin kysymys, mistä seniorit saisivat apua arkipäivän lakiasioihin, jos sellaiseen tulisi äkillinen tarve. Olisivatko yksityiset lakiasiaintoyritykset ainoa paikka senioreille? Erityisesti perinnönjakoon ja testamentteihin liittyvät asiat huolestuttivat ja niihin kaivattiin yksinkertaisia ohjeita.

Kaikista Kelan etuuksista ei välttämättä myöskään tiedetty ja niiden hakemista pidettiin joskus hankalana. Eräs haastateltava kertoi uutisesta, jonka mukaan jopa 40 000 eläkeläistä ei tänä vuonna ollut ymmärtänyt hakea kansaneläkettä, vaikka saattaisi saada sitä. Haastateltava oli itse hakenut juuri kansaneläkettä ja kertoi sen onnistuneen yllättävän yksinkertaisesti. On siis isoja eroja eri ihmisten välillä, millaisena etuuksien hakemista pidetään. Tärkeintä olisi kuitenkin luoda senioreille mielikuva, että heillä on oikeus etuuksiin ja niitä on vaivatonta hakea. Erityisesti toivottiin selkeyttä etuisuuksien tiedottamiseen.

Eräs haastateltavista moitti, kun Kelan toimipisteitä on siirretty pois pienemmistä taajamista, kuten Muuramesta. Muuramelaisten tulee asioida joko internetin tai puhelimen välityksellä tai käydä Jyväskylässä Kelan toimistossa. Jos joutuu lähtemään omalla tai linja-autolla Jyväskylään, tulee siitä kustannuksia niin matkoista kuin parkkimaksuistakin. Pienten etuuksien hakemista varten sellainen ei ole enää kannattavaa. Hän ihmetteli, eikö valtiolla olisi varaa järjestää Kelalle edes asiointipäiviä Muurameen, mikä parantaisi asiakaspalvelua huomattavasti. Seniori-ikäiset haluaisivat vielä asioida asiakaspalvelijan luona eikä vain kirjallisesti, puhelimitse tai internetin välityksellä, mihin nuoremmat ovat jo tottuneet.

5.3 Talousasioihin liittyvät palvelut

Raha-asioihin liittyvät asiat puhututtivat haastateltuja senioreita paljon. Heillä oli hyvin paljon kokemuksia talousasioihin liittyen. Ennakolta oletin, että rahaasiat voisivat olla senioreille arka puheenaihe, mutta niin ei ollut, ainakaan

yleisellä tasolla puhuttaessa. Kotitalousvähennys puhututti, samoin palvelujen hinnoittelu sekä perinnönjako ja testamentit.

Osalla senioreista tulotaso voi olla niin pieni, että oman asunnon myyminen esimerkiksi suurten sairausmaksujen johdosta on ainoa vaihtoehto saada rahaa. Osalla senioreista oli säästössä varallisuutta niin kiinteänä omaisuutena kuin käteisvaroina ”pahan päivän varalle”. Joillekin senioreista oli tarjottu apua verosuunnittelussa ja sijoituspalveluissa. Sitä seniorit pitivät kuitenkin liian kaupallisena toimintana. He luottivat mieluummin omiin säästö- ja sijoitustaitoihinsa.

Seniorit ovat tottuneet säästämään, kun ovat joutuneet rakentamaan yhteiskunnan sodan jälkeisenä aikana. Säästäminen vaikuttikin olevan hyvin yleistä, vaikka osa haastatelluista antoi ymmärtää, että omat lapset kehottivat heitä käyttämään rahojaan muun muassa erilaisiin hyvinvointipalveluihin eikä enää säästämään. On ymmärrettävää, että säästäminen voi olla riskien minimoimista tulevaisuudessa tarvittavien palvelujen maksamista varten. Toisaalta kuitenkin toivoisi, että seniorit ymmärtäisivät käyttää rahansa omaan hyvinvointiinsa ja siten hankkimaan erilaisia palveluja helpottamaan arkielämäänsä. Neuvoja säästämiseen ei kuitenkaan toivottu. Kukin seniori halusi tehdä omilla rahoillaan, mitä itse halusi.

Raha-asioita pidettiin yleisesti niin sanottuina omina asioina, joihin ei ulkopuolisten tulisi puuttua. Niillä senioreilla, joilla oli lapsia, oli raha-asioista keskusteltu heidän kanssaan. Jollakin sukulaiset olivat luottohenkilöitä, jos omia lapsia ei ollut. Haastateltavien puheista kävi selvästi ilmi, että luottamus ihmisiin, joiden kanssa raha-asioita hoidettiin, oli erittäin tärkeää.

Mää olisin kun lappalainen, jolta ei saa kysyä, että montakos poroa sulla on. Se on suuri loukkaus! Niin ei myöskään minulta, enkä siis omia asioitani kyllä kenellekään vieraalle levittäisi. (nainen synt. 1937).

Suurin osa senioreista hoitaa nykyään pankkipalvelut internetissä. Muutamat iäkkäämmistä haastateltavista eivät olleet käyttäneet lainkaan internetiä, mutta he hyödynsivät suoraveloituksia, jolloin heidän ei tarvitse maksaa kalliita

pankkipalvelumaksuja. Jos omat lapset asuivat lähellä, auttoivat he myös pankkiasioiden hoitamisessa. Yksi haastatelluista esitti myös ehdotuksen, että tulevaisuudessa pankkivirkailija tulisi kotiin keskustelemaan raha-asioista, mutta tämä tyrmättiin toisten senioreiden osalta lähes täysin. Itse jäin miettimään, että se voisi hyvinkin olla yksi palvelumuoto, mahdollisesti varakkaammille henkilöille, joilla olisi tarvetta keskustella rauhassa omista raha-asioistaan luottamuksellisesti.

Haastateltavilla oli kokemuksia myös ikäihmisten rahojen hyväksikäyttämisestä ja varastamisesta. Siitä oltiin hyvin huolissaan. Jotkut olivat joutuneet läheltä seuraamaan jopa palvelutalossa asuvien tuttaviensa taloudellista hyväksikäyttöä. Tällaiset asiat lisäävät ikääntyneiden ihmisten turvattomuudentunnetta, joten niihin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

5.3.1 Kotitalousvähennys

Yhdessä ryhmähaastattelussa keskusteltiin pitkään kotitalousvähennyksestä. Oli mielenkiintoista huomata, että toisille senioreille kotitalousvähennyksen käyttäminen ei ollut lainkaan yksinkertaista. Sitä pidettiin monimutkaisena mallina, kun kuitteja piti säilyttää koko vuoden ajan ja lopullisen vähennyksen sai takaisin vasta seuraavana vuonna verotuksen vahvistuttua. Ongelmia siitä aiheutui erityisesti pienituloisille senioreille. Eräs haastatelluista muistutti, että on olemassa eläkeläisiä, joilla ei ole verotettavaa tuloa. Heillä ei ole mitään, mitä voisi vähentää verotuksessa. He eivät voi käyttää rahojaan palveluihin, koska jokainen euro on arkipäivän pärjäämisessä tarpeen. Silloin kotitalousvähennyksestä ei ole mitään etua eikä heillä ole käytännössä mahdollisuutta hankkia yksityisiä palveluja omilla varoillaan. Näissä tapauksissa kunta on velvollinen huolehtimaan seniorin peruspalvelujen tuottamisesta.

Palvelujen hintoja pidettiin yleisesti ottaen kalliina, vaikka todettiin, että joku palvelun aina maksaa. Jos palveluja ei tuoteta verovaroin, tulee ne maksaa itse ja niistä saa mahdollisesti kotitalousvähennyksen. Seniorit eivät olleet kovin valmiita maksamaan palveluista. Useimmat odottivat, että yhteiskunta huolehtii heistä, koska he ovat veronsa maksaneet ja rakentaneet yhteiskuntaa

sodan jälkeen. Joku haastateltavista kyllä myönsi, että palvelut tulevat mak- samaan jatkossa entisestään ja omaa varallisuutta tulee todennäköisesti käyt- tää entistä enemmän palvelujen hankkimiseen.

5.3.2 Perinnönjako ja testamentit

Nuoremmat seniorit eivät olleet vielä ottaneet perinnönjakoasioita selville niin hyvin kuin vanhemmat, 75–80-vuotiaat. Juuri eläkkeelle siirtyneillä ei ollut tarkkaa tietoa, mistä saisi apua muun muassa testamenttien tekemiseen ja kuinka arvokasta sen teettäminen olisi. Ne, joilla kuulosti olevan varallisuutta enemmän, olivat aktiivisemmin selvittäneet perinnönjakoasioita valmiiksi. Ylei- sesti ottaen seniorit toivoivat, että raha-asioista puhuttaisiin enemmän ja pe- rinnönjako ja testamentit tehtäisiin silloin, kun ollaan vielä ”täysissä sielun ja ruumiin voimissa”.

... oon nähnyt monenlaisia pesiä ja perikuntia. Niistä ei aikoinaan puhuta tarpeeksi. Ei niin pientä perintöä, etteikö riita tulisi... (mies synt. 1940).

Testamentin tekemiselle oltiin hyvin myönteisiä, oli rintaperillisiä tai ei. Sillä haluttiin taata oman varallisuuden oikeudenmukainen jakaminen kuoleman jälkeen. Testamentin avulla saatiin itselle selvyys, mihin varallisuus menee eikä sitä tarvitsisi sen jälkeen miettiä. Ne, kenelle testamenttien tekeminen oli jo tuttua, neuvoivat mielellään nuorempia senioreita ja antoivat vinkkejä sen tekemiseen. Keskustelimme pitkään testamenttien tekemisestä ja niiden hin- noittelusta. Toiset luottivat mieluummin juristeihin ja maksoivat siitä. Toisille riitti yksinkertaisemmat testamentit, jotka olivat kuitenkin lain mukaan päteviä todistajien allekirjoittamina.

5.3.3 Edunvalvonta

Kaikki seniorit eivät tienneet, mistä voisi saada apua, jos dementoituisi eikä pystyisi enää hoitamaan raha-asioitaan. Osa haastatelluista oli miettinyt edun- valvontaa ja joillakin oli jo sopimukset tehty valmiiksi. Lasten merkitys korostui myös edunvalvojan hankkimisessa. Lapset olivat usein luottohenkilöitä, joiden

haluttiin hoitavan asiat, kun ei enää itse siihen pysty. Aina välit lasten kanssa eivät olleet kuitenkaan niin hyviä, että seniori haluaisi valtuuttaa lapsia hoitamaan omia raha-asioitaan. Silloin toisten kertomat myönteiset kokemukset yleisestä edunvalvonnasta toivat turvaa. Toisaalta edunvalvonnan byrokratiisuus vierastutti monia senioreita eivätkä he mielellään halunneet tavallisia arkiasioitaan aivan ulkopuolisen ihmisen hoidettavaksi.

Keskustelimme myös edunvalvontaa kevyemmästä vaihtoehdosta. Valtakirjan avulla voidaan myös hoitaa esimerkiksi omien vanhempien pankkiasioita. Sitä varten ei tarvitse olla erikseen edunvalvojaa määrättyinä. Juridisesti edunvalvonta on parempi vaihtoehto, koska siinä on selkeät periaatteet, minkä mukaan tulee toimia. Haastattelussa korostuikin, että valtuutusasiat pitäisi hoitaa kuntoon silloin, kun vielä itse ymmärtää ne. Ei kannata turvautua siihen, että joku hoitaa ne sitten, jos itse esimerkiksi dementoituu.

5.4 Seniorien arkielämän tiedonhankinta

Tietämys olemassa olevista palveluista vaihteli suuresti. Osa senioreista oli tietoisia saatavilla olevista niin kunnan, yksityisten yritysten kuin kolmannen sektorinkin palveluista. Toisaalta osa senioreista ei tiennyt paljoakaan palveluista ja kuuli asioista vasta haastattelun aikana. Eräs haastateltava ilmaisikin, että ”riippuu koulutuksesta, osaako etsiä tietoa”. Kaikilla kansalaisilla pitäisi olla mahdollisuus saada sama tieto selville riippumatta koulutuksesta. Tietenkäynnin omalla aktiivisuudella on merkitystä, osaako kysellä ja etsiä tietoa. Osa ihmisistä on aktiivisempia selvittämään ja ratkomaan arkielämän ongelmiaan, mutta osa tyytyy helposti vähempään ja jää siten helposti myös itselle kuuluviin palvelujen ulkopuolelle.

Yhteiskunnalta tietoa ja palveluja kyllä saa, mutta epäiltiin, onko palvelutaso samanlaista kuin yksityisellä puolella. Eräs haastatelluista mietti, mistä hakea tietoa, jos ei tiedä, mitä tietoa hakee. Seniorilla voi olla jokin tarve, mutta hän ei tarkkaan tiedä, keneltä asiasta voisi kysyä. Jos kysyy ”väärästä” paikasta voi saada huonoa kohtelua eikä sen jälkeen halua enää etsiä oikeaa paikkaa. Silloin asia tai tarve jää hoitamatta. Seniorit ehdottivatkin, että pitäisi olla pu-

helinpalvelu, josta voisi kysyä asiaa kuin asiaa ja sieltä osattaisiin neuvoa eteenpäin, jos siihen olisi tarvetta. Se olisi nykyistä parempaa asiakaspalvelua.

5.4.1 Tiedonhankintakanavat

Internet tuntui olevan useimmille senioreille eniten käytetty tiedonhankintakanava. Sen käyttö vaihteli kuitenkin huomattavasti riippuen henkilön aktiivisuudesta. Ne, jotka käyttivät nettiä, käyttivät sitä aktiivisesti ja toiset eivät käyttäneet sitä lainkaan. Oli myös niitä, jotka olivat vasta viime vuosien aikana alkaneet opetella internetin käyttöä, jos se ei ollut työelämässä tullut tutuksi. Eräs haastatelluista ilmaisi myös, että pian on poissa se ikäpolvi, joka ei osaa käyttää internetiä. Ja muistutettiin, että internetin käyttö ei oikeastaan vaadi muuta kuin luku- ja kirjoitustaitoa.

Toisia harmitti, että eri palvelujentarjoajat usein neuvoivat etsimään asiaa internetistä tai täyttämään erilaisia lomakkeita internetissä. Koska kaikki eivät ole opetelleet eivätkä halua opetella internetin käyttöä, pitäisi senioripalveluissa ottaa tämä asia erityisesti huomioon ja antaa edelleen mahdollisuus myös paperi- tai puhelinpalveluun. Kansalaisten tasavertaisuus tulee toteutua myös erilaisia palveluja hankkiessa. Mielenkiintoinen huomio oli myös seniorien pelko tietokoneen ja internetin niin sanotusta kaatumisesta. Tämä korostui erityisesti haja-asutusalueilla, missä internetyhteydet eivät aina toimi moitteettomasti.

Itsenäinen tiedonhankinta internetistä vaatii hyvin paljon aikaa ja voimavaroja, joten väsyneenä tai sairaana sitä ei jakseta käyttää. Silloin tarvitaan yhteiskunnan apua ja silloin seniorit kääntyivät useimmiten sosiaalitoimiston puoleen. Yhteiskunnan antamaan apuun suhtauduttiin kuitenkin hyvin eri tavoin. Toiset pitivät sitä tarpeellisena ja hyvänä, mutta toiset eivät ottaisi millään apua vastaan.

*En ole ajatellutkaan, että minä jotakin yhteiskunnalta ottaisin!
(nainen synt. 1933).*

...meidät on kasvatettu niin, että on häpeällistä mennä sosiaalitoimistoon. (nainen synt. 1940).

Tämän keskustelun jälkeen pohdittiin palvelua, jossa henkilökohtainen neuvoja avustaa internetin välityksellä pitämällä yhteyttä ikäihmisiin, jotka eivät halua asioida sosiaalitoimistossa. Internetin käyttö ei kuitenkaan ollut ongelmallista syrjäseudulla. Vaikka itsellä olisi internetyhteys olemassa, voi yhteys olla heikko. Silloin oli vaikea itse etsiä tietoa internetistä, vaikka haluja siihen olisi-kin. Samoin syrjäseudulla pelättiin lankapuhelinverkkojen lakkauttamista, sillä kännykkäyhteydet eivät aina toimi moitteettomasti. Pelättiin, kuinka hätätilanteessa saa apua paikalle, jos kuuluvuutta ei ole kunnolla.

Kaikille senioreille ei ollut helppoa käyttää nykyisiä puhelinpalveluja, joissa tulee valita numeroita sen mukaan, millaista palvelua tarvitsee. Jos ei ole mahdollista päästä asiakaspalvelijan puheille ilman näppäilyä, suljetaan puhelin ja jätetään asia silleen. Tämä on erittäin tärkeä tieto palveluyrityksille, kun he kehittävät puhelinpalvelujaan ikäihmisille. Kännyköiden kehittämistä toivottiin myös useamman haastattelun aikana. Kaivattiin selkeitä ja yksinkertaisia kännyköitä, jotka olisi kehitetty senioreita varten. Näkö- ja kuulovaikeudet asettavat myös omat rajoitteensa kännykän käytölle, joten ne tulisi ottaa paremmin huomioon tuotekehityksessä. Toisaalta on todettava, että senioreille tarkoitettuja kännyköitä on jo olemassa, mutta tieto niistä ei ole välttämättä saavuttanut kaikkia.

Eräs mies pohti myös, mistä hän huomaa, että tarvitsisi apua, jos ”höpertyy” vähitellen. Tähän ei löytynyt varsinaista vastausta. Tämä on erittäin tärkeä asia ja sitä varten senioreille pitäisi neuvoa ennakkoon, kuinka asioita voisi hoitaa valmiiksi silloin, kun on vielä itse hyvässä kunnossa. Olisiko tarpeen tehdä esimerkiksi selkoesitteitä arkielämään liittyvistä asioista?

5.4.2 Apua tiedonhankintaan

Esitin senioreille niin kutsutun senioritietopalvelun palveluja, josta olisi mahdollista saada henkilökohtaista palvelua erilaisissa arkielämän ongelmatilanteissa.

teissa. Palveluun voisi soittaa, käydä paikanpäällä, sinne voisi lähettää postia tai olla yhteydessä internetin välityksellä. Suurin osa haastatelluista kiinnostui asiasta ja koki kyseisen palvelun mielekkääksi. Erityisesti tuli esiin tarve kuuluksi tulemisesta. Olisi tärkeää, että olisi joku henkilö, kenen kanssa voisi kasvotusten keskustella eikä pelkästään puhelimitse tai internetin välityksellä. Haja-asutusalueella senioritietopalvelu koettiin erittäin tervetulleeksi palveluksi, varsinkin, jos sitä olisi mahdollista saada kotona tai kodin lähellä eikä tarvitsisi lähteä kauas palvelua hakemaan.

Palvelusta ei oltu kuitenkaan valmiita maksamaan vaan neuvontapalvelu koettiin olevan sellaista palvelua, että se tulisi järjestää verovaroin. Ymmärsin, että sellaisista palveluista oltaisiin valmiimpia maksamaan, mistä saisi jotain konkreettista itselle. Pelkästä neuvonnasta ei ollut totuttu maksamaan. Toisaalta osa senioreista totesi, että varallisuuden mukaan voitaisiin periä maksua myös tällaisesta neuvontapalvelusta, kuten peritään myös muista yhteiskunnan tarjoamista palveluista. Yksi haastateltavista muistutti toisille, että kaikista palveluista maksetaan joka tapauksessa. Jos ne tuotetaan yhteiskunnan toimesta, maksut menevät verovaroista ja muuten niistä maksetaan itse suoraan palveluntuottajalle. Riippuu vain siitä, kuka palvelun tuottaa ja ollaanko siitä valmiita maksamaan.

5.5 Tulevaisuuden huolia

Tulevaisuuden muistelu -menetelmään kuuluu, että lopuksi mietitään tulevaisuuden huolia ja sitä, miten niitä voitaisiin vähentää. Ryhmähaastattelujen aikana seniorit kertoivat jo omista huolistaan, mutta pyysin heitä vielä lopuksi miettimään sen hetkisiä huoliaan. Eräs haastatelluista ei ollut huolissaan mistään. Moni oli kuitenkin huolissaan ja erityisesti siitä, kuinka yhteiskunnan resurssit riittävät hoitamaan suuria ikäluokkia. Tuleeko nykyinen palvelutaso säilymään vai joudutaanko tinkimään palveluista? Osa oli varautunut taloudellisesti omaa tulevaisuutta varten, jotta saa ostettua palveluja yksityiseltä sektorilta. Eräs haastateltava mietti myös, jos kunto huononee, miten itse jaksaa hankkia palveluja. Keneltä saa apua ja tukea? Oltiin myös huolissaan välinpi-

tämättömyydestä, jonka koettiin lisääntyneen. Mietittiin, mihin tämä maailma menee? Mitä ilmastonmuutos tuo tullessaan?

Yksinäisyys ja alkoholiongelmät nousivat esille useammassa keskustelussa.

... kun jää leskeksi, varsinkin jos mies jää yksin, se jää sinne. Kun se on aina tottunut menemään sen vaimon kanssa, on ollut yhteisiä harrastuksia. Sitten kun vaimosta aika jättää, niin sitten voi tulla se alkoholi. (nainen synt. 1936).

Mielenterveysongelmia myös usein piilotellaan, ettei ikäihminen tulisi leimatuksi. Nämä ovat vakavia yhteiskunnallisia ongelmia, joihin tulisi puuttua heti. Onneksi tänä päivänä on avattu keskustelua näistä asioista ja ollaan avoimempia puhumaan vakavistakin ongelmista. Moni seniori oli myös huolissaan vanhusten makuuttamisesta palvelutaloissa ja hoitolaitoksissa. Lääkkeitä syötetään liikaa, jolloin ikäihmisten oma toimintakyky heikkenee entisestään. Myös ulkoilumahdollisuuksien vähyyttä esimerkiksi palvelutaloissa ja laitoshoidossa kauhisteltiin. Omalääkärijärjestelmän ei koettu toimivan hyvin ja siihen haluttiin muutosta.

Lopuksi keskustelimme kunkin ryhmän kanssa, kuinka yllä mainittuja huolia saa vähenemään. Senioreilta itseltä löytyi hyviä ohjeita ja neuvoja itselleen ja ikätovereilleen. Yhteiskunnasta tulisi tehdä vanhusmyönteisempi ja ottaa vanhuus yhteiskunnalliseksi puheenaiheeksi, sillä "vanhuus on rikkaus". Eräs mieshaastateltava painotti, että on tärkeä elää päivä kerrallaan eikä murehtia tulevia turhaan. Hän kevensi tilannetta muistuttamalla, etteivät seniorit voi enää lakkoilla, joten on turha pohtia liikaa kielteisiä asioita. Hän muistutti, että yhteiskunta muuttuu ja seniorienkin on muututtava sen mukana.

Huolten vähentämiseksi auttoivat niin arjen askareet, ristikoiden tekeminen, myönteinen ajattelu, liikkuminen kuin lukeminen. Toiset pitivät matkustamisesta, toiset nauttivat kotona olemisesta. Kullekin ihmiselle tulee antaa oma vapaus tehdä mieleisiään asioita elämänsä viimeisinä vuosina ja nauttia siten elämästään omalla tavallaan. Ystävätoiminta järjestöissä korostui myös erittäin tärkeäksi voimavaraksi:

Kaikista suurin juttu on se, että on paljon tuttuja ja ystäviä ympärillä, ettei jää yksin sinne verhoja heilutteleen. (nainen synt. 1936).

Eräs haastateltava oli myös tyytyväinen, ettei hänen tarvitse enää olla kiireisessä työelämässä mukana. Keskusteluissa nousi myös esille, että haastattelujen jälkeen seniorit tietävät enemmän erilaisten palvelujen olemassaolosta, mikä helpottaa heidän arjen tiedonhankintaa ja siten myös turvallisuudentunnetta tulevaisuutta kohtaan.

5.6 Seniorien ideoita tulevaisuuden palvelumuodoista

Monet haastatelluista senioreista eivät lopulta olleet kovin aktiivisia kehittämään tai miettimään tulevaisuuden uusia palvelumuotoja. Oli merkillepantavaa, kuinka vähän seniorit kokivat tarvitsevansa ulkopuolisia palveluja viiden vuoden päästä. Haastattelujen aikana ilmeni, että toisilla haastateltavista ei ollut omasta mielestään tarvetta palveluihin. He pitivät itseään vielä virkeinä ja ajattelivat selviytyvänsä itse arjesta. Yksinasuvilla ja haja-asutusalueella asuvilla oli muita selkeämpiä palvelutarpeita.

Siivous- ja ateriapalveluja toivottiin erityisesti. Joillakin oli niistä myös käytännön kokemuksia. Tärkeimpänä pidettiin arjessa selviytymistä, jonka suurin osa koki vielä viidenkin vuoden päästä onnistuvan itsekseen. Vanhemmat seniorit toivat kyllä esiin, että jonkinlaisia palveluja kotiin tarvitsisi, jotta selviäisi siellä itsenäisesti. Haja-asutusalueella asuvat olivat miettineet tarvittavia palveluja muita enemmän. Kylätalkkaria tai ”yleismiesjantusia” toivottiin erityisesti naisväen avuksi, mutta myös ikääntyville isännille korjaus- ja pihatöiden avuksi. Yleisesti toivottiin, että palvelut tulisi tuoda lähemmäksi tai mieluummin kuljettaa lähelle ikäihmisiä. Yksi haastatelluista kertoi kuulleensa, että valtio kehittää terveysautoja, jotka veisivät terveyspalveluja haja-asutusalueella asuville ikäihmisille. Tällä hetkellä kuljetuksia järjestetään haastateltujen mukaan maksettua lähinnä kirkkoon ja äänestykseen, mikä herätti hieman hilpeyttä senioreissa.

Suurimpana ongelmana nähtiin kuitenkin huono asenneilmapiiri. Yhteiskunnassa ihannoidaan yksilöä ja nuoruutta eikä enää ajatella niin paljon läheisiä eikä ikääntyneitä ihmisiä. Asennemuutosta kaivattiin, jotta ikäihmisten olot saataisiin paranemaan. Eräs haastateltava ilmaisi sen osuvasti:

Ikääntyminen pitäisi kääntää myönteiseksi asiaksi... ja yhteiskunnalliseksi aiheeksi. Ja hyväksytään se. (nainen synt. 1940).

Ulkoilu on vanhuksille tärkeää muutenkin kuin fyysisen kunnon kannalta. Liikunnalla on suuri vaikutus henkiseen jaksamiseen ja virkistäytymiseen. Esteettömyys ja asianmukainen pääsy eri paikkoihin tulisi seniorien mielestä ottaa entistä paremmin huomioon. Rollaattoreilla ja pyörätuoleilla liikuttaessa huomataan, kuinka vähän yhteiskunnassa on esteettömyyttä ajateltu. Onneksi viime vuosien aikana asiasta on puhuttu enemmän ja muutoksia on sen myötä toteutettu myös käytännössä.

Ikäihmisille tulisi antaa myös enemmän ravitsemusneuvontaa. Ikääntyneet tarvitsisivat heille kohdennettua yksilöllistä ravitsemustietoa, jossa otettaisiin elämän tuomat kokemukset ja vaivat huomioon. Osalla senioreista on ongelmia painonhallinnan kanssa, mutta toisaalta osalla on pelkoa aliravitsemuksesta. Senioreille ei sovi samanlainen ravitsemusneuvonta kuin aikuisväestölle yleensä, vaan sitä pitäisi pohtia paljon yksilöllisemmin.

Myös psykiatrista hoitoa toivottiin lisäävän, jotta seniorit pärjäisivät paremmin kotona eikä vakavia mielenterveys- tai alkoholiongelmia pääsisi niiden johdosta syntymään. Seniorit olivat huolissaan toisten ongelmista ja toivoivat, että ennaltaehkäisevää työtä tehtäisiin enemmän ja avoimemmin myös seniorien keskuudessa. Siihen tarvitaan varmasti uudenlaista työtapaa, jotta aroista asioita pystytään avoimesti keskustelemaan seniorien kanssa.

Eräs haastateltava ehdotti myös vanhustyön osaamisen lisäämistä ja vahvistamista. Hänen mukaansa erilaisia gerontologian kehittämishankkeita on ollut paljon yhteiskunnassa, mutta moni on jäänyt vain suunnittelun tasolle. Vaikka kehittämishankkeissa on todettu joitakin puutteita, ei niitä välttämättä ole kuitenkaan korjattu käytännön elämässä. Silloin varsinaisia ongelmia ei ole pääs-

ty käytännössä ratkaisemaan kunnolla ja hankkeiden tulokset ovat jääneet hyödyntämättä.

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että ikääntyneiden ihmisten arvostamista sekä elämäkokemusten hyödyntämistä pitäisi ottaa yhteiskunnassamme nykyistä enemmän huomioon. Näin seniorikansalaisille tulisi tunne, että heitä arvostetaan eivätkä he ole välttämätön menoerä, joiden odotetaan vain kuolevan pois. Seniorien ammattitaitoa tulisi huomioida entistä paremmin ja kannustaa jatkamaan työelämässä pitempään esimerkiksi mentorina nuoremmille työntekijöille.

Teknologia kehittyy ja sitä kautta myös seniorit saavat helpotusta arkielämässään tarvitseviin palveluihin. Haastateltavat eivät kuitenkaan osanneet sanoa erityisesti, millaisia apumuotoja teknologia toisi tulleessaan. Ehdotettiin esimerkiksi kännykän kautta tulevia hälytyksiä. Muuten kotiin ei toivottu tuotavan kovin paljon teknisiä välineitä.

5.7 Yhteenveto tuloksista

Tulosten mukaan senioreilla ei ollut riittävästi tietoa olemassa olevista palveluista. Yksilölliset palvelutarpeet vaihtelivat suuresti eikä palvelutarpeita aina osattu tunnistaa. Tämän johdosta seniorien tarpeet ja tuotetut palvelut eivät välttämättä kohdanneet. Asumisen tueksi seniorit kaipasivat perinteisiä ateria- ja siivouspalveluja sekä talonmiesapua. Teknologiaa hyväksikäyttäviä apulaitteita ei oltu kovin valmiita ottamaan omaan kotiin, mutta niiden käytön uskottiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Apua toivottiin myös kaupassakäyntiin, verotus- ja vakuutusasioiden hoitoon sekä perinnönjakoon ja testamenttien tekemiseen. Palveluista ei oltu kuitenkaan kovin valmiita maksamaan. Seniorit kyllä tiedostivat, että joku palvelut aina maksaa, vaikka ne tuotettaisiin yhteiskunnan varoista.

Seniorit hankkivat arkielämän ongelmiinsa apua niin sanomalehdistä, televisioista kuin internetistä. Myös eläkeläisjärjestöistä saatu tieto tavoitti suurimman osan haastatelluista. Internetin osalta tiedonhankinta riippui siitä, oliko sitä

totuttu käyttämään vai ei. Osa senioreista oli hyvin aktiivisia internetin käyttäjiä kun taas toiset eivät käyttäneet sitä lainkaan.

Tiedonhankinnan osalta toivottiin keskitettyä neuvontapalvelua, johon voisi soittaa, lähettää sähköpostia, olla internetin välityksellä yhteydessä tai käydä paikanpäällä. Seniorit toivoivat yksilöllistä palvelua, jossa henkilökohtaiset tarpeet otettaisiin paremmin huomioon. Palvelun tulisi olla ennaltaehkäisevää neuvontaa, jonka avulla seniorit saisivat apua arkielämän palvelutarpeisiinsa jo ennen ongelmien syntymistä. Lisäksi seniorit toivoivat kuulluksi tulemistä ja ikäihmisten parempaa hyväksymistä yhteiskunnassa.

Senioreilla oli monenlaisia huolia tulevaisuudesta. Erityisesti oltiin huolissaan välinpitämättömyydestä, jonka koettiin lisääntyneen. Pohdittiin myös, kuinka yhteiskunnan resurssit riittävät huolehtimaan kaikista tulevaisuuden senioreista. Myös yksinäisyys, alkoholi- ja mielenterveysongelmat nousivat huolten aiheeksi. Jokainen seniori löysi kuitenkin omaan elämäänsä asioita, jotka auttavat huolten vähentämisessä. Erityisen tärkeänä arjen voimavarana seniorit pitivät ystäviä ja läheisiä ihmisiä.

6 POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön avulla halusin selvittää seniorien arjen palvelutarpeita ja sitä, millaisia arkielämää helpottavia palveluja he tarvitsevat tulevaisuudessa. Palvelujen hankkimiseen liittyy oleellisesti tiedonhankinta, mistä tarvittavia palveluja on saatavilla. Tavoitteenani oli tutkia myös seniorien tiedonhankinta-haasteita palvelujen hankkimisen osalta. Pohdin myös, vastaavatko tuotetut palvelut seniorien todellisia tarpeita vai tarvitaanko uudenlaisia palvelumuotoja tulevaisuudessa.

Senioripalvelujen kokonaisuus ei vastaa asiakkaiden tämänhetkisiä tarpeita kuten myös Seppäsen (2006, 65) tutkimustuloksista voitiin päätellä. Silloin on vaara, etteivät seniorit saa niitä palveluja, joita he todellisuudessa tarvitsisivat. Seniorin omat henkilökohtaiset tarpeet jäävät usein huomioimatta, kun palveluita järjestetään suurelle seniorijoukolle (Tyynelä 2008, 4). Haastattelemani seniorit toivoivatkin tulevaisuudessa enemmän henkilökohtaisempia palveluja, joissa kunkin ihmisen omat tarpeet ja toiveet otettaisiin käytännössä huomioon.

Seniorit pohtivat palvelutarpeitaan asumisen, raha-asioiden sekä tiedonhankinnan osalta. Kaikilla ei ollut edes tietoa tällä hetkellä tarjolla olevista palveluista eikä monikaan senioreista osannut toivoa mitään erityisiä palveluja tulevaisuudessa. Samanlaiseen tulokseen ovat tulleet myös Karisto ja Konttinen (2004, 75) tutkiessaan ikääntyvien palvelutarpeita. Haastattelemillani senioreilla ei ollut kokonaiskäsitystä, millaista apua ja palveluja he voisivat saada. He eivät siis tunnistanee mahdollisia tiedontarpeitaan olemassa olevista palvelumahdollisuuksista. Onkin hyvä pohtia, kuinka seniorit osaisivat hankkia palveluja, jos he eivät tiedä, millaisia palveluja on tarjolla ja mistä tiedon eri palveluista voi saada.

Moni senioreista kaipasi arjen avuksi perinteisiä ateria- ja siivouspalveluja sekä talonmiesapua. Arjen asiointiin kaivattiin apua niin kaupassakäynnin kuin verotus- ja vakuutusasioiden hoidossa. Raha-asioissa haluttiin olla melko itsenäisiä, mutta asiantuntijan apua kaivattiin muun muassa perinnönjaon ja testamenttien tekemisessä. Näiden senioripalvelujen lisäksi toivottiin erityisesti keskitettyä neuvontapalvelua, josta voisi tiedustella apua omiin arjen haasteisiin jo ennen varsinaisten ongelmien syntymistä.

Täydenpalvelun senioritalolle olisi kysyntää. Tällaiset palvelutalot tarjoavat varakkaille eläkeläisille mielekkään asumismuodon lähellä palveluja. Kuitenkin suurelle osalle senioreista muuttaminen senioritaloihin on mahdotonta taloudellisista syistä. Olisikin järkevämpää, jos seniorit voisivat omalla asunnossa kiinnitettynä olevalla omaisuudellaan hankkia palveluja ja saisivat kuitenkin asua omassa asunnossaan. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi käänteisen asuntolainan avulla.

Tulevaisuudessa seniorit kaipaavat omassa asunnossa asumisen lisäksi yhdessä tekemistä, mikä toteutuu senioritaloissa jo nykyään erilaisten kerhojen ja tapahtumien muodossa. Kun kaikki seniorit eivät voi muuttaa senioritaloihin, olisi aihetta pohtia esimerkiksi samalla alueella olevien asuintalojen yhteisiä kerhoja. Yhteisöllisyys toisi turvaa asuinalueella asuville senioreille ja heillä olisi parempi mahdollisuus asua pitempään omassa kodissaan. Silloin seniorien ei tarvitsisi lähteä erillisiin kerhotiloihin kauas kotoaan vaan yhteistä tekemistä löytyisi aivan naapurista. Samalla asuinalueella asuvat seniorit voisivat myös hyödyntää eri palvelujen yhdistämistä esimerkiksi palkkaamalla yhteisen avustajan, joka auttaisi senioreita arjen ongelmakohdissa. Seniorit kaipasivat myös mahdollisuutta osallistua itse palvelujen tuottamiseen, jolloin itsensä hyödyksi tunteminen toteutuisi myös käytännössä.

Kotona asumisen tueksi tarvitaan apuvälineitä. Tulosten mukaan seniorit eivät olleet kovin valmiita ottamaan teknologiaa hyväksikäyttäviä apulaitteita kotiinsa. Tulevaisuudessa tällaisten toimintojen käyttö lisääntyy ja siten helpottaa seniorien arkielämän sujumista. Ahlqvist ja muut (2005, 29) ovat tutkimuksessaan päätyneet siihen, että turvalaitteiden ja teknologisten apuvälineiden ongelmana on niiden kalleus ja toisaalta vaihtoehtojen tietämättömyys. Älykodin

edellytyksenä on ottaa asiat huomioon jo talojen suunnittelu- ja rakennusvaiheessa sekä tiedottaa paremmin sen tuomista eduista. Myös mahdollisen taloudellisen tuen saaminen lisäsi seniorien teknisten apuvälineiden käyttöä kotona.

Tulosten mukaan seniorit eivät olleet kovin valmiita maksamaan palveluista. Vuonna 2005 tehdyssä senioritutkimuksessa Joensuussa ja Tampereella saatiin päinvastaisia tuloksia (Laurinkari ym. 2005, 5). Voidaan ajatella, että ne seniorit, jotka ovat tottuneet käyttämään palveluja, ovat valmiimpia myös maksamaan niistä. He ovat huomanneet, kuinka paljon apua ja helpotusta palveluista saa arkeen, jolloin rahan käyttäminen palveluihin ei ole enää niin merkittävää. Koska useimmat haastattelemistani senioreista eivät olleet tottuneet vielä käyttämään palveluja, voi olla ymmärrettävää, että he eivät sen johdosta olleet valmiita maksamaan niistä.

Seniorien tiedonhankinta liittyy oleellisesti siihen, millaisia tiedonhankintakanavia he ovat tottuneet aiemmin käyttämään. Niemelän (2006, 157) mukaan ihmiset turvautuvat yleisimmin lähellä oleviin tiedonlähteisiin, kuten perheenjäseniin ja sukulaisiin, seuraavaksi samanlaisessa elämäntilanteessa oleviin ihmisiin ja vasta kolmantena asiantuntijoihin. Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan seniorit hankkivat tietoa useimmiten eläkeläisjärjestöistä, jopa yksitoista henkilöä viidestätoista. Tätä selittää varmasti se, että haastateltavat itse osallistuivat eläkeläisjärjestöjen toimintaan, jolloin se on luonteva ja luotettava tiedonhankintakanava. Aviopuolisot turvautuivat tiedonhankinnassa enemmän toisiinsa, mikä tuli ilmi myös Niemelän (2006) tutkimustuloksista.

Sanomalehdet ja televisio nousivat myös tärkeiksi tiedonhankintakanaviksi. Pankeista hankittava tieto oli myös merkittävää. Internet oli tiedonhankintakanavana suurimmalla osalla vastaajista. Toisaalta oli huomattavaa, että oli myös niitä, jotka eivät käyttäneet internetiä lainkaan. Internet on tulevaisuudessa entistä tärkeämpi tiedonlähde, jolloin huonot atk-aidot tai niiden puuttuminen kokonaan tulee oleellisesti vaikeuttamaan itsenäistä tiedonhankintaa. Senioreille tulisikin antaa mahdollisuus hyvin yksilölliseen tietokoneen käytön opastukseen, jotta myös internetin mahdollisuudet olisivat mahdollisimman monella käytössä. Internetin käytöstä toivottiin myös interaktiivisempaa, jolloin

esimerkiksi asiakaspalvelijan kanssa voidaan olla virtuaalisesti yhteydessä webkameran välityksellä.

Haasteeksi jää tavoittaa ne seniorit, jotka eivät osaa tai halua käyttää internetiä. Tulosten mukaan kaikki seniorit eivät halua edes opetella tietokoneen käyttöä. Asia ei aina liity ikään, sillä osa yli 80-vuotiaista senioreista käytti internetiä, mutta osa juuri eläkkeelle siirtyneistä senioreista ei osannut käyttää sitä. Atk-taitojen opettelu ei pidä kuitenkaan missään muodossa pakottaa senioreille, vaan heidän itsemääräämisoikeuttaan pitää kunnioittaa. Silloin on tärkeämpää keskustella seniorin kanssa ja pohtia, millaisia tiedonhankintakanavia hän haluaa käyttää arkielämän tiedonhankinnassa ja kuinka häntä voidaan auttaa arjen sujumisessa. Jäin pohtimaan, miten käy tulevaisuudessa, kun hyvinvointiyhteiskunta muuttuu entistä enemmän kilpailuyhteiskunnaksi ja eri palvelujen ja tiedonhankintakanavien viidakko vain tihenee? Kuinka autetaan syrjäytymisvaarassa olevia senioreita, jotka eivät itse aktiivisesti halua tai osaa etsiä tietoa ja palveluja itselleen?

Tulosten perusteella seniorit tarvitsevat entistä enemmän apua tiedonhankintaan ja – hallintaan. Seniorien käyttämä tiedonhankintakanavien runsas lukumäärä viestittää toisaalta seniorien aktiivisuudesta etsiä tietoa eri lähteistä ja vertailla sitä. Toisaalta se kertoo myös siitä, ettei tietoa ole missään keskiteytysti saatavilla. Tämä johtaa siihen, että tiedonhankintaan joutuu käyttämään vaivaa ja aikaa. Seniorit toivoivatkin keskitettyä palvelua, josta voisi tiedustella asioita niin puhelimitse, kasvokkain tai sähköisesti. Tietoa pitäisi pystyä myös yksilöimään paremmin, jotta seniorien olisi helpompi hahmottaa sitä omalle kohdalleen. Senioripalvelujen monimutkaisuus voi jo nyt ”pudottaa” ikäihmisiä helposti palvelujen ulkopuolelle, vaikkei olisi mitään dementoivaa sairauttaakaan. Tulevaisuudessa tarvitaan toimintamalleja, jotka palvelevat senioreita parhaalla mahdollisella tavalla selviytymään arkielämän ongelmatilanteista.

6.2 Tulevaisuuden muistelu -menetelmän arviointia

Tulevaisuuden muistelu – menetelmässä pohditaan yleensä vuoden päässä olevaa tilannetta. Koska seniorien palvelutarpeet eivät oleellisesti muutu vuoden aikana, muutin tulevaisuuden ajankohdaksi viisi vuotta eteenpäin, vuoden 2013. Usean haastateltavan oli melko vaikea kuvitella itseään ja palvelutarpeitaan viiden vuoden päähän. Osa mietti, eläkö enää silloin ja toisaalta osa kuvitteli olevansa vielä hyvin virkeitä ja pärjäävänsä omillaan ilman palveluja. Olikin mielenkiintoista saada hyvin erilaisia näkökulmia senioreista itsestä, heidän ajatuksistaan ja palvelutarpeistaan.

Tulevaisuuden muistelu -palaveri ei menetelmänä sopinut suoraan tällaiseen ryhmähaastatteluun ja jouduin muokkaamaan sitä sopivammaksi. En käynyt jokaista kysymystä erikseen läpi kunkin haastateltavan kanssa vaan ryhmähaastattelu oli avointa keskustelua eri aiheista seniorien kesken. Kysymyksen esitettyäni seniorit alkoivat pohtia asiaa kukin omasta lähtökohdastaan käsin. Useat seniorit osasivat katsoa asioita myös laajemmasta näkökulmasta ja kertoivat asioista yleisemmällä tasolla. Tein tarkentavia kysymyksiä ja siten pyrin laajentamaan keskustelua, jos aihe ei muuten innostanut senioreita keskusteluun. Tulevaisuuden muistelu – menetelmän mukaisesti kullakin seniorilla oli mahdollisuus kuulluksi tulemiseen ja tulevaisuuden ideointiin myönteisessä ilmapiirissä.

Otin huomioon, että menetelmä on melko uusi, jolloin palaverin toimintatavasta tuli kertoa osallistujille riittävän selkeästi, jotta he ymmärsivät toiminnan tavoitteet heti alusta lähtien. Palaveriin osallistumisen vapaaehtoisuus on myös oleellinen osa menetelmän toimivuutta ja luotettavuutta. (Kokko 2006, 157–159.) Mietin jälkeinpäin, olisiko Tulevaisuuden muistelu – menetelmästä pitänyt kertoa haastateltaville vielä tarkemmin etukäteen? Olisivatko he pystyneet kuvittelemaan ja suunnittelemaan tulevaisuutta paremmin, jos he olisivat mietineet asioita paremmin ennakkoon? Toisaalta tämän opinnäytetyön tavoitteena oli herättää ajatuksia ja synnyttää vapaata keskustelua, eikä siten ollut varsinaista tulevaisuuden tutkimusta.

Kokonaisuutena ajattelen menetelmä toimi näissä haastatteluissa hyvin ja saimme aikaan keskustelua ja ideointia seniorien omasta näkökulmasta, mikä oli tavoitteenakin. Koska kysyin huolia vielä haastattelun loppuvaiheessa, monet haastateltavista kokivat puhuneensa huolista jo aiemmin ja toistivat samoja asioita. Onneksi huolien lisäksi löytyi monia myönteisiä asioita, jotka toivat iloa elämään ja haastattelutilanteet päättyivät aina myönteisiin näkökulmiin. Jatkossa menetelmää kannattaa soveltaa paremmin esimerkiksi jättämällä huolten kysymiset lopusta pois, jos niitä on käsitelty jo haastattelun aikana.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmän luotettavuutta on arvioitu osallistujien haastattelujen perusteella. Avoimuuden, rehellisyyden ja yhdenvertaisuuden kokeminen korostuvat tällaisissa palaverissa. Jotkut osallistujat ovat kokeneet, etteivät asiat aina edenneet, jos niitä ei ollut käsitelty avoimesti ja riittävän syvästi (ks. Kokko 2006). Omissa haastatteluissani hyödynsin menetelmää tulevaisuuden ideointiin, joten haastateltavien ideoiden ja ajatusten hyödynnettävyyttä voidaan arvioida vasta tulevaisuudessa. Toimintatavan myönteisyys ja avoin ilmapiiri olivat kuitenkin aistittavissa jo haastattelujen aikana, mikä kertoi menetelmän toimivuudesta ja sovellettavuudesta myös tällaiseen ryhmähaastatteluun.

Aihealue osoittautui laajaksi, vaikka pyrin keskittymään kolmeen pääaiheeseen (asuminen, raha-asiat ja tiedonhankinta). Emme ehtineet keskustella aiheista kovin syvästi, jolloin tuloksetkin jäivät melko yleiselle tasolle. Seuraavaa tutkimusta suunnitellessa on varmasti aihetta pohtia, olisiko parempi keskittyä vain yhden palveluosa-alueen tutkimiseen. Silloin kustakin aihealueesta saataisiin mahdollisesti syvämpiä pohdintoja. Toisaalta on hyvä muistaa, että elämä on kokonaisuus ja seniorien voi olla vaikea erotella arkielämän eri palveluja toisistaan, jolloin tämäntyyppinen laaja-alaisempi selvitys puoltaa asiaa.

Toisaalta jäin myös miettimään, oliko viiden vuoden ajanjakso kuitenkin liian lyhyt tulevaisuuden näkökulmaa pohdittaessa. Varsinaista tulevaisuuden tutkimusta tehdään yleensä 10–20 vuoden päähän (Mannermaa 1999, 26), jolloin yhteiskunnassa ja maailmalla ehtii tapahtumaan erilaisia muutoksia. Toisaalta Tulevaisuuden muistelu – menetelmässä käytetään lähitulevaisuuden

pohdintaa jo vuoden päähän, joten tämä viiden vuoden ajanjakso voi olla hyvinkin sopiva seniorien elämää ajatellen. Haastatteluissa tuli nimittäin esille, että toisille senioreille viiden vuoden jakso tuntui olevan hyvinkin lähellä ja toisille taas hyvin kaukana. Ennen seuraavaa selvitystyötä on siis aihetta pohtia tarkasti, minkälainen ajanjakso olisi mielekkäintä tutkittaessa seniorien elämää.

6.3 Luotettavuuden arviointia

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on myöntää tutkijan subjektiivisuus. On tärkeää huomioida luotettavuuden kriteerinä tutkija itse. Tutkimuksen reliabiliteetti toteutuu silloin, kun tutkimus ei sisällä ristiriitaisuuksia. Sitä voidaan tarkistaa useammilla havaintokerroilla tai useampien havainnoitsijoiden käytöllä. Asiaa voidaan myös tarkentaa kysymällä samaa asiaa eri tavoilla. (Eskola & Suoranta 1998, 211–215.)

Ryhmähaastattelun huolellinen suunnittelu ja haastattelurungon teemojen valinta toimivat lähtökohtana hyvälle haastattelulle. Harvoin käytetyn Tulevaisuuden muistelu -menetelmän valinta toi lisähaasteita työlle. Sovelsin sitä tarkoituksenmukaisesti ryhmähaastatteluun, jotta seniorien oli helpompi yhdessä pohtia tulevaisuuden palvelutarpeita. Mietin etukäteen, kuinka voin haastattelujen aikana syventää valittuja teemoja ja laadin lisäkysymyksiä valmiiksi.

Haastattelujen toteutuksen tein eri menetelmäkirjallisuuden ohjeiden perusteella. Otin huomioon ikään liittyviä asioita, muun muassa kuinka ikääntyneitä ihmisiä tulee kutsua ja kuinka he kokevat oman ikänsä. Pohdin myös haastateltavien valintaa sekä haastattelutapahtumien järjestämistä. Mielestäni aiemmin kuvaamani haastattelukäytäntöjen (kappaleessa 4.3) perusteella opinäytetyön toteutusta voidaan pitää luotettavana.

Haastateltavan kannalta on tärkeää, että haastattelijan yhteistyö on joustavaa ja luontevaa sekä häntä kuulevaa ja kunnioittavaa (Granlund & Nevala 2007, 60). Tutkijan näkökulmasta ryhmähaastattelu vapauttaa haastattelun ilmapiiriä

ja tuo haastateltavien äänen usein paremmin kuuluviin. Haastatteluissa otin myös huomioon, että ihmisten tekemät omat tulkinnat asioista ovat keskeisiä ja eri asiayhteyksien merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa haastattelijan ja haastateltavien välillä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Laadullisessa tutkimuksessa reliaabelius koskee useimmiten tutkijan toimintaa kuin haastateltavien vastauksia. Toisin sanoen, kuinka luotettavana voidaan pitää tutkijan analysointia haastattelumateriaalista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189–190.) Huolellisen litteroinnin jälkeen analysoin haastateltavien vastauksia niitä teemoittelemalla. Teemoittelun periaatteiden mukaisesti yleistystä ei välttämättä tehdä, mutta teemoittelun avulla saadaan tulokset esitettyä selkeästi. Tein teemoittelua varten muistikarttoja, jolloin luotettavuus niiden sisältöä kohtaan voidaan helposti todentaa myös jälkepäin.

Samoin tulosten raportoinnissa voidaan luotettavuutta lisätä viittaamalla sopivissa kohdissa kirjallisuuteen. Tulee kuitenkin muistaa, ettei kaikelle näkemälle ja kuulemalle pidä yrittää löytää vahvistusta kirjallisuudesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189–190.) Käytin tuloksia raportoidessa ja pohdittaessa muun muassa Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia sekä Niemelän (2006) väitöstudiumista. Niiden pohjalta sain peilattua ja yhdistettyä jo olemassa olevaa tutkimustietoa omiin tuloksiini.

6.4 Eettisyys

Ihmisiä haastatellessa ja tutkittaessa tulee eettiset kysymykset ottaa erityisen tarkastelun kohteeksi. Haastattelukysymyksiä laadittaessa pohdin niiden yleis-tettävyttä niin, etteivät kenenkään haasteltavan henkilökohtaiset tiedot tule esille. Tulevaisuuden palvelutarpeita pohdittaessa ei tarvita tietoja yksittäisten ihmisten nimistä, osoitteista tai muista tunnistetiedoista. Kuula (2006, 81) muistuttaa kuitenkin, että myös ihmisen ääni on suora tunniste, joten haastateltavan ääntä tulee käsitellä kuin muitakin henkilötietoja.

Lähetin haastateltaville informointikirjeen, jonka avulla he pystyivät ennakoimaan, millaiseen haastatteluun he ovat lupautumassa. Kultakin haastateltavalta tulee saada vapaaehtoinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta (Kuula 2006, 87). Vielä haastattelutilanteen aluksi varmistin kaikilta, että he haluavat osallistua ryhmähaastatteluun ja että minulla on lupa nauhoittaa haastattelut. Kukaan ei kieltäytynyt nauhoituksesta.

Haastateltavilla on oikeus saada tietoon myös tutkimuksen tavoite. Informointikirjeessä kerroin tavoitteesta ja lyhyesti tutkimusmenetelmästä. Vielä haastattelun alussa kerroin lyhyesti tavoitteista ja toimintatavoista, jotta kaikilla haastateltavilla olisi samanlainen käsitys tulevasta haastattelusta. Lisäksi selvitin Eskolan ja Suorannan (1998, 52–57) neuvojen mukaisesti, mitä hyötyä tai haittaa haastattelusta on haastateltaville ja miten heidän yksityisyytensä ja luottamuksellisuus on turvattu. Haastateltavat vaikuttivat luottavaisilta eikä kukaan vastustanut haastattelun toteuttamista. Uskon, että aiheen yleisluonteisuus edesauttoi haastateltavien luottamuksen rakentumista.

Tietojen käsittelyssä keskeisintä on luottamuksellisuus ja anonymiteetti (Kuula 2006, 111). Vaikka äänet jäävät nauhalle, ei ulkopuolinen osaa yhdistää niitä eri haastateltaviin. Haastateltavien tunnistamattomuus korostuu aineiston analyysi- ja raportointivaiheessa. Kenenkään henkilöllisyyttä ei kysytty eikä aineiston analysoinnista voida löytää yksittäiseen haastateltavaan liittyviä henkilökohtaisia ilmauksia. Litteroinnissa käytin haastateltavien tunnistetietona sukupuolta ja ikää, jotta tuloksia analysoitaessa pystyin tarvittaessa hyödyntämään niitä. Suorissa lainauksissa käytin vain haastateltavien sukupuolta ja ikää, jolloin heitä ei voi tunnistaa niiden perusteella. Äänitallenteet hävitin tutkimuksen valmistuttua.

Eskola ja Suoranta (1998) muistuttavat myös tutkimustulosten tiedottamisen tärkeydestä haastateltaville. Eräs haastateltava otti asian itse puheeksi ja kerroin ilmoittavani työn valmistumisesta haastatelluille.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Nykyisten toimijoiden kesken tarvitaan uudenlaista asennetta, jolla seniorien ongelmiin paneudutaan asiakaslähtöisesti heti ensimmäisen asiakaspalvelijan tapaamisen yhteydessä. Tärkeintä olisi nähdä asiakkaan palvelutarve eikä tarjota vain olemassa olevia palveluja, jos ne eivät palvele senioria. Seniorit kaipaavat erityisesti ennaltaehkäiseviä palvelumuotoja. Useimmiten ikääntyneiden ihmisten palvelut tuotetaan yleensä siinä vaiheessa, kun ennaltaehkäisevää työtä ei voida enää tehdä. Erityisen tärkeää olisi miettiä vaihtoehtoisia palvelumalleja ja niiden toteuttamismahdollisuuksia, koska seniorien tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti.

Tarvitaan erillinen senioritietopalvelu. Siellä kartoitettaisiin seniorin todelliset tarpeet ja hankittaisiin seniorin kanssa yhdessä toimien tarvittavat tiedot ja palvelut vastaamaan hänen arkielämän tarpeitaan. Palvelu koskisi erityisesti arkielämään liittyvien senioripalvelujen tuottamista, hankkimista ja käyttämistä. Senioritietopalvelu voisi myös ”synnyttää” seniorille palvelutarpeita antamalla tietoa eri palvelumahdollisuuksista. Keskeisenä periaatteena toiminnassa tulisi olla asiakaslähtöisyys, ei vain sanana vaan myös tekoina. Tärkeintä olisi ennaltaehkäistä tulevia ongelmia hyvissä ajoin ja tehdä asioita seniorien kanssa yhdessä, ei heidän puolestaan. Silloin seniorien toimintakykyä ylläpidettäisiin luontevalla tavalla ja he kokisivat itsensä tarpeellisiksi myös elämänsä viimeisten vuosien aikana.

Kotitalousvähennyksen perusteita tulee kehittää. Tulevaisuudessa kotitalousvähennyksen piirissä olevia palveluja ja toimintoja tulisi uudistaa siten, että ne palvelisivat entistä paremmin senioreita ja heidän omaisiaan. Vähennysoikeutettuja voisivat olla kaikki kotona teetettävät palvelut, joita ikäihmiset tarvitsevat, niin kodinhoito kuin tietopalvelutkin. Palvelut tulisi nähdä kokonaisvaltaisemmin, jolloin esimerkiksi tietokoneen ohjaus- ja opastuspalvelut kuuluisivat myös kotitalouspalvelujen piiriin. Tämä edesauttaisi tietokoneen ja siten myös internetin käyttöä seniorien keskuudessa.

Tulevaisuudessa tarvitsemme entistä enemmän työntekijöitä juuri senioripalvelujen pariin. Olisi erittäin tarpeellista kouluttaa esimerkiksi työttömiä tuottamaan erilaisia ja uudenlaisia senioripalveluja. Nämä palvelut tulisi nähdä laajemmin kuin pelkästään kodinhoitopalveluina, jolloin työn mielekkyys ja laaja-alaisuus voisivat innostaa alalle enemmän uusia toimijoita. Palvelujen hinnoittelussa tulisi tehdä selkeää, jotta seniorien olisi helppo verrata palvelujen hintatietoja. Palveluja tulisi tuottaa niin seniorien kotona kuin seniorien kanssa yhdessä toimien erilaisissa ryhmissä.

Senioritietopalvelun luominen nousee tämän opinnäytetyön keskeiseksi jatkokehittämisasiheeksi. Senioritietopalvelun tulisi tarjota senioreille palveluja niin tiedonhankintaan ja tiedonhallintaan kuin myös opastusta tarvittaessa itsenäiseen tiedonhankintaan. Palvelussa korostuisi asiakaslähtöisyys ja seniorin omien voimavarojen hyödyntäminen. Senioritietopalvelu tuottaisi tietoa suoraan senioreille niin internetin, selkolukuisten opaslehtisten kuin mediankin välityksellä. Tiedonvälittäminen senioreille ennaltaehkäisevästi vähentäisi mahdollisten ongelmien syntyä, jolloin kustannukset tarvittavista palveluista voisivat todennäköisesti myös pienentyä.

Haasteena tällaisessa senioritietopalvelussa on asiantuntemus. Sitä tarvitaan hyvin laaja-alaisesti eri aloilta, eikä yhden henkilön ammattitaito siihen välttämättä riitä. Senioritietopalvelun tuottajilla tulee olla erityistä osaamista tiedonhankinnasta, jotta he osaavat hankkia senioria hyödyttävää tietoa nopeasti ja tehokkaasti. Yhteistyöverkoston ja tiimityön merkitys tällaisessa työssä tulee korostumaan. Tulevaisuuden haasteeksi jää selvittää, kuinka tietoa erilaisista palveluista olisi julkaistava, jotta se tavoittaisi hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevat seniorit.

Koska työni koski aktiivisia senioreita, jatkohaasteeksi jää selvittää, kuinka ei-aktiiviset ikäihmiset saavat apua arkielämäänsä. Jäävätkö he ilman yksilöllisiä palveluja oman vähäisen aktiivisuutensa johdosta vai kehitetäänkö heille myös uudenlaisia toimintamalleja arkielämän tiedonhankintaan? Yksityisten yrittäjien, julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyöllä luodaan varmasti uusia toimintatapoja, jotka auttavat myös ei-aktiivisiä ikäihmisiä tulevaisuuden

arkielämässä. Miten palvelut tulisi käytännössä toteuttaa? Sitä on hyvä pohtia seuraavan tutkimustyön yhteydessä.

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin asumisen, talousasioiden sekä tiedonhankinnan tarpeita seniorien näkökulmasta. Koska aihe oli laaja, jää tulevaisuuden tutkimushaasteeksi selvittää syvällisemmin arjen eri osa-alueita. Myös seniorien palvelutarpeiden selvittäminen pidemmällä aikavälillä tulevaisuuden tutkimuksen näkökulmasta olisi aiheellinen jatkotutkimushanke.

LÄHTEET

Agosto, D. & Hughes-Hassel, S. 2005. People, places, and questions: an investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research* 27, 141–163.

Ahlqvist K., Heiskanen E. & Kallio M. 2005. Tulevaisuuden kuluttajien elämäntavat ja ekotehokkaiden innovaatioiden hyväksyttävyyys. Case: senioritaloihin muuttavat ikääntyvät. Kuluttajatutkimuskeskuksen työselosteita ja esitelmää 92/2005. Helsinki.

Ajankohtaista JAMKissa. 2008. JAMKin aluekehitystyön kärjet 2008. Jyväskylän ammattikorkeakoulun uutiset. Viitattu 30.5.2008.
http://www.jamk.fi/uutiset/2/jamkin_aluekehitystyon_karjet_2008.

Andersson, S. 2007. Palveluasuntoja ikäihmisille. Palveluasumisen nykytilanne ja tuleva tarve. Stakesin raportteja 14/2007. Helsinki.

Arnkil, T.E. & Eriksson, E. 2000. Tulevaisuuden muistelu auttoi vanhustyössä. *Dialogi* 1, 7.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2008. Vanhusten ja vammaisten asunnot. Viitattu 2.6.2008. <http://www.ara.fi/default.asp?node=1257&lan>

Carey, R., McKehnie, L. & McKenzie, P. 2001. Gaining access to everyday life information seeking. *Library & Information Science Research* 23, 319–334.

Engeström, Y. & Niemelä, A-L. 2008. Vanhuksen voitava valita palvelujaan. *Helsingin Sanomat* pääkirjoitus 11.2.2008, 2.

Ennätysmäärä jätti hakematta kansaneläkettä. 2008. *Helsingin Sanomat* 17.5.2008.

Eriksson, E. Arnkil, T.E. & Rautava, M. 2006. Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Stakesin raportteja 29/2006. Helsinki.

Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Granlund, H. & Nevala, J. 2007. ”Keväällä minulla oli surullinen suu, nyt hyvä suu” Viitattu 30.4.2008.
<http://www.autalasta.fi/dokumentit/LOPPURAPORTTI.pdf>.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. p., osin uud. painos. Helsinki: WSOY.

Haasio, A & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13 p., osin uud. painos. Helsinki: Tammi.

Häkkinen, H. 2002. Ehkäisevät kotikäynnit vanhuksille. Kuntakyselyn tulokset sekä kotimaisia ja ulkomaisia käytäntöjä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:4. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008:3. Helsinki.

Julien, H. & Michels, D. 2004. Intra-individual information behaviour in daily life. *Information Processing and Management* 40, 547–562.

Karisto, A. & Konttinen, R. 2004. Kotiruokaa, kotikatua, kaukomatkailua. Tutkimus ikääntyvien elämäntyyleistä. Helsinki: Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Karlsson, M. 2008. Tulevaisuuden vanhus saa tukea ja neuvontaa. *Dialogi* 4, 54. Stakes.

Kela tiedottaa. 2008. Kelan uutiset. Viitattu 2.6.2008.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/WWWNewsletter?ReadForm>

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki : Stakes.

Kokko, R-L & Koskimies, M. 2007. Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Helsinki: Stakesin raportteja 17/2007.

Korolainen, K. 2006. Kuusviisplus-palveluohjausprojekti äskettäin eläkkeelle jääneille 2003–2006: Loppuraportti. Helsinki: Miina Sillanpään Säätiö.

Krons, M. 2003. Seniorin opas. Helsinki: Tammi.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino Oy.

Laurinkari, J., Poutanen, V-M., Saarinen A., Laukkanen, T. 2005. Senioritalo ikääntyneen asumisvaihtoehtona. Kysely- ja haastattelututkimus Joensuussa, Kuopiossa ja Tampereella vuonna 2005. *Suomen Ympäristö* 815. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Liikanen, H-L. & Kaisla, S. 2007. Gerontologisen sosiaalityön menetelmistä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, Heikki Waris – instituutti. Viitattu 3.5.2008.
http://www.socca.fi/aineistot/Gero_menetelmaopas.pdf.

Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Toim. J. Ruusu-
vuori & L. Tiittula. Tampere: Vastapaino Oy, 125-144.

Mannermaa, M. Tulevaisuudentutkimus – miksi, mitä ja miten?. 1999. Teok-
sessa Tuleva tuhat. Toim. M. Metsä. Helsinki: Tilastokeskus, 25-42.

Niemelä, R. 2006. Ikääntyneiden informaatiokäyttäytyminen. Laadullinen tut-
kimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Ou-
lu: Oulun yliopisto.

Niemi, A. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudessa. Yksityisen ja julki-
sen kotihoidon työntekijöiden käsityksiä asiakaslähtöisyydestä. Kuopio: Kuo-
pion yliopisto Terveystalouden ja -talouden laitos.

Näreikkö, H. 2008. ”Kauppa” Kotitorilla alkaa vuoden päästä. Viitattu
10.3.2008.

http://www.tampere.fi/tiedostot/5w5IDvJod/Tiedote_Kauppa_Kotitorilla_alkaa_vuoden_paasta_050308.pdf.

Rieh, S. 2004. On the Web at Home: information Seeking and Web Searching
in the Home Environment. Journal of the American Society for Information
Science and Technology 55, 8, 743–753.

Salminen, M., Suomi, A., Hakonen, S. 2004. ”... että ihmisellä on väyliä, voi-
mavaroja ja haaveita”. Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus –
uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön. Jyväskylän sosi-
aali- ja terveystaloudeskeskuksen julkaisuja 1/2004. Jyväskylä.

Salonen, S. 2006. Sairaana hyvä potilas. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Savolainen, R. 1999. Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa Tiedon tie:
Johdatus informaatiotutkimukseen. Toim. I. Mäkinen. Helsinki: BTJ Kirjasto-
palvelu.

Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino.

Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K., Södergård, H. 1999. Seniori 2000 -
Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhanalle. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto
Sitra 233. Helsinki: Taloustieto Oy.

Takala, P. 2008. Vanhusasiavaltuutettu, Jyväskylän Sotainvalidien
Asuntosäätiö. Haastattelu 11.3.2008.

Talous hallintaan, taloustietoa ikääntyneille. 2004. Kuluttajaviraston julkaisu.
Viitattu 22.5.2008. <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/09e39a60-f6d0-4d4a-a681-3f7eaf912349/Taloustietoa+ik%c3%a4%c3%a4ntyville.pdf>.

Tenkanen, T. 2006. Ennakointidialogien käyttö päihdestrategiatyössä. Stake-
sin työpapereita 27/2006. Helsinki: Valopaino Oy.

Tilastokeskus. 2008a. Väestöennuste 2007–2040. Viitattu 21.5.2008.
http://www.stat.fi/til/vaenn/2007/vaenn_2007_2007-05-31_tie_001.html

Tilastokeskus. 2008b. Pääomatulot kasvoivat ansiotuloja enemmän. Tilasto julkaistu 29.2.2008. Viitattu 5.6.2008.
http://www.stat.fi/til/tvt/2006/tvt_2006_2008-02-29_tie_001_fi.html.

Tilastokeskus. 2008c. Työvoimaan kuulumattomien pienituloisuus yhä yleisempää. Tilasto julkaistu 16.5.2008. Viitattu 3.6.2008.
http://www.stat.fi/til/tjt/2006/tjt_2006_2008-05-16_tie_001.html

Tuppurainen, Y. 2006. Tulevaisuuden senioriasuminen – TSA loppuraportti. Oulun yliopisto. Arkkitehtuurin osaston julkaisu AO / A 37. Oulu: Oulun yliopistopaino.

Tyynelä, S. 2008. Senioriasumisen mahdollisuuksia. Koske – Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 11. Jyväskylä: Tekevä.

Wenger, G. 2003. Interviewing older people. Teoksessa: Inside interviewing: new lenses, new concerns. Toim. J. Holstein & J. Gubrium. Sage: Thousand Oaks.

Wilska, M. 2008. Malttia luoton myyntiin. Kuluttajalehti 4, 3.

Voutilainen, P. 2007. Laatu laatusuosituksella? Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen seuranta ja arviointi. Helsinki: Stakes.

Voutilainen, P. & Vaarama, M. 2005. Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa. Helsinki: Stakes.

Liite 1 Haastattelun informointikirje

Seniorien palvelut tulevaisuudessa

Teen opinnäytetyönäni selvityksen tulevaisuuden seniorien palvelutarpeista. Yhteiskunnassa on senioreille tarkoitettuja neuvontapalveluja tarjolla, mutta ne eivät välttämättä ole kaikkien seniorien tiedossa ja saatavilla. Hyvinvointipalvelut ovat hajaantuneet yhteiskunnassa hyvin eri sektoreille, joista seniorien on niitä vaikea löytää.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mm.

- *millaista tukea ja tietoa seniorit kaipaavat arkielämänsä ongelmien ratkaisemiseksi tulevaisuudessa?*
- *mistä ja miten seniorit saavat tietoa tarjolla olevista palveluista?*
- *millaisia palveluja seniorit tulevaisuudessa tarvitsevat?*

Menetelmänä käytän Tulevaisuuden muistelu -menetelmää, jonka avulla seniorit pohtivat itse omia tulevaisuuden palvelutarpeitaan viiden vuoden päästä vuonna 2013. Haastattelun 2-3 senioriryhmää, jossa kussakin 4-5 senioria, sekä miehiä että naisia. Ryhmähaastattelu kestää noin tunnin.

Mikäli olette kiinnostuneita osallistumaan ryhmähaastatteluun, pyydän ilmoittamaan yhteystietonne sihteerillenne, joka välittää ne minulle. Yhteystietonne pysyvät luottamuksellisina vain minun käytössäni eikä yksittäisten vastaajien tietoja tule opinnäytetyössä esille.

Ystävällisin terveisin

Outi Isokangas
outi.isokangas.ymp@jamk.fi

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Liite 2 Haastattelun teemat

Tehdään matka tulevaisuuteen viiden vuoden päähän. Kuvitellaan, että elämme vuoden 2013 kevättä ja olette kaikki viisi vuotta vanhempia. Arki-asianne ovat hyvin. Elätte virkeinä omissa kodeissanne erilaisten palvelujen avulla. Täällä Jyväskylän seudulla on tarjolla monipuolinen valikoima arkielämän palveluja. Laaja toimijaverkosto niin kunnan, yksityisten yritysten kuin kolmannen sektorin toimesta mahdollistaa teille hyvän ja itsenäisen elämän kotona mahdollisimman pitkään. Voitte nyt vapaasti kuvailla, ***millainen tilanne teillä on nyt vuonna 2013, esimerkiksi asumisen suhteen.***

- millaista apua / neuvontaa olette hakeneet **asumiseen** liittyvien palvelujen löytämiseksi? Mahdollisesti uuden asumismuodon löytämiseksi?
- miltä on tuntunut selvittää ongelmaa?
- miten ja mistä saitte tietoa? mitä itse teitte tiedon hankkimiseksi?
- keneltä saitte tietoa ja tukea asianne selvittämiseksi?
- millaisia ongelmia/haasteita koitte hankkiessanne tietoa/ratkaisua asumista koskeviin kysymyksiinne?
- millä tavoin kotona asumistanne on tuettu keväällä 2013?

Kuvitellaan, että olette käyttäneet muitakin palveluja. ***Millaisia muita palveluja olette käyttäneet helpottamaan arkielämäännne?*** Saatte nyt vapaasti ideoida, ***millaisia palveluja tulevaisuudessa tarvitaan kotona asumisen tueksi?***

- *Mitä itse teitte palvelujen saamiseksi?*
- *Mistä saitte apua/tukea palvelujen löytämiseksi?*

Raha-asiat kuuluvat jokaisen ihmisen arkeen; niin kaupassakäynti, pankkipalvelut, Kelan etuudet kuin vakuutus- ja verotusasiat.

- millaista apua / neuvontaa olette hakeneet **raha-asioihin** liittyvien palvelujen löytämiseksi? miten ja mistä saitte tietoa?

- mitä itse teitte tiedon hankkimiseksi?
- kuka auttoi talousasioiden hallinnassa? kuka neuvoi käytännön raha-asioissa?
- millaisia ongelmia/haasteita koitte hankkiessanne tietoa/ratkaisua raha-asioita koskeviin kysymyksiin?
- millä tavoin teitä on tuettu taloudellisissa asioissa?
- koetteko, että olette saaneet riittävästi tietoa yhteiskunnan tarjoamista etuuksista?

Asuminen ja raha-asiat yhdessä, arjessa selviytyminen

- Millaisia tiedonhankintakanavia/menetelmiä kaipaisitte tulevaisuudessa?
- Mistä palveluista olisitte valmiita maksamaan? Mitkä palvelut tulisi hoitaa verovaroin?
- Miltä tuntuu ajatuksena, että olisi olemassa henkilö, joka selvittäisi tiedonhankintaan liittyviä asioita teidän kanssanne luottamuksellisesti?
- olisitteko valmiita käyttämään rahaa tällaiseen palveluun?
- Jos tällainen räätälöity palvelu olisi olemassa, kuinka paljon olisitte valmiita maksamaan siitä? Esim. kotiavun tuntiveloituksen verran, 30 €/h?

Mietitään nyt loppuksi,

- 1. Mistä arkielämään liittyvistä asioista olitte huolissanne silloin viisi vuotta sitten toukokuussa 2008?**
- 2. Mikä sai huolenne vähenemään?**

Onko vielä jotain, mitä haluaisitte sanoa?

Kiitos haastattelusta!

Liite 3 Esitietolomake

Pyydän Teitä ystävällisesti täyttämään lomakkeen.

nainen mies syntymävuosi _____ v

Koulutuksenne

kansa-/peruskoulu ammattikoulu/lukio opisto
 yliopisto/korkeakoulu muu, mikä? _____

Siviilisäätynne

naimaton avioliitossa avoliitossa
 eronnut leski

Kuinka kauan olette olleet eläkkeellä? _____ vuotta

Mistä olette saanut tietoa arkielämän asioita selvittäessänne?

esimerkiksi asumiseen tai raha-asioihin liittyvien asioiden selvittämisen yhteydessä
 Voitte valita useamman kohdan:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> internet | <input type="checkbox"/> sanomalehdet |
| <input type="checkbox"/> Seniori-info, Jyväskylän internet-sivuilla | <input type="checkbox"/> aikakauslehdet |
| <input type="checkbox"/> eläkeläisjärjestöt | <input type="checkbox"/> televisio |
| <input type="checkbox"/> yhdistykset | <input type="checkbox"/> radio |
| <input type="checkbox"/> yksityiset yritykset | <input type="checkbox"/> kirjasto |
| <input type="checkbox"/> kunnan palveluohjaaja / sosiaalitoimisto | <input type="checkbox"/> Ikääntyvien yliopisto |
| <input type="checkbox"/> Kela | <input type="checkbox"/> Verottaja |
| <input type="checkbox"/> pankki | <input type="checkbox"/> Eläketurvakeskus |
| <input type="checkbox"/> seurakunta/diakoni | |
| <input type="checkbox"/> lähiomainen, kuka? <input type="checkbox"/> puoliso | <input type="checkbox"/> lapsi <input type="checkbox"/> muu sukulainen <input type="checkbox"/> ystävä/naapuri |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä/kuka? _____ | |

Onko asumismuotonne kerrostalo omakotitalo rivitalo

Onko asuntonne

omistusasunto vuokra-asunto asumisoikeusasunto senioritalo

Kiitos vastauksista, tietonne käsitellään luottamuksellisesti.

Liite 4 Mind map – esimerkkinä yhteenveto asumisteemasta

