



Anne Jokelainen & Annika Jokelainen

## **KOHTI YHTEISÖLLISEMPÄÄ ASUMISTA**

Ehdotuksia yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi ikääntyneiden tarpeisiin Kemissä

## **KOHTI YHTEISÖLLISEMPÄÄ ASUMISTA**

Ehdotuksia yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi ikääntyneiden tarpeisiin Kemissä

Anne Jokelainen &  
Annika Jokelainen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2021  
Sosiaali- ja terveysalan tutkinto-ohjelma, Yrittäjyyden ja liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosionomi YAMK, Sosiaali- ja terveysalan johtamisen tutkinto-ohjelma  
Tradenomi YAMK, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma

---

Tekijät: Anne Jokelainen, Annika Jokelainen

Opinnäytetyön nimi: ”Kohti yhteisöllisempää asumista”. Ehdotuksia yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi ikääntyneiden tarpeisiin Kemissä

Työn ohjaajat: Harriet Tervonen, Päivi Aro

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 58 + 2

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ehdotuksia yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi ikääntyneiden kemiläisten tarpeisiin. Asuinyhteisöt ja yhteisöllinen asuminen ovat yleistymässä senioreiden asumismuotona. Ihmisen ikääntyessä myös tarpeet asumisessa ja asumisen vaihtoehdoissa muuttuvat. Ympäristöministeriö on aloittanut ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelman vuosille 2020 - 2022. Ohjelman tavoitteena on tukea ikääntyneitä ja kuntia ennakoimaan erilaisia asumisen tarpeita, lisätä erilaisia asumisen vaihtoehtoja ja kehittää niitä. Kemian kaupunki onkin lähtenyt tavoitteellisesti kehittämään esteettömän ja kestävästä kehityksen asumisen mallia käyttäjän näkökulman ja tarpeet tiiviisti huomioiden.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistehtävänä ja lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu antaa uuden, käyttäjälähtöisen näkökulman ja työkalun palvelujen kehittämiseen ja palvelumuotoilun toteuttamisessa käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on keskeisessä asemassa. Kehittämistyön tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitä käyttäjät ja palvelun tuottajat ajattelevat yhteisöllisestä asumisesta. Kootun tiedon pohjalta tavoitteena oli tuottaa kehittämisehdotuksia yhteisöllisen asumisen innovoimiseksi ja laatia palvelusuunnitelma palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Kehittämistehtävän toteuttamiseen liittyviin teemahaastatteluihin osallistui 11 henkilöä, jotka edustivat Kemian Vanhusneuvostoa, sekä palvelun tuottajia. Haastattelumateriaali analysoitiin käyttämällä teemoittelua.

Ikääntyneiden osuus muusta väestöstä kasvaa merkittävästi Suomessa lähivuosina. Yhteisöt, yhteisöllisyys ja yhteisöllinen elämä turvaa ihmisen olemassaoloa ja toimintaa, sekä pitää yhteiskunnan koossa. Parhaimmillaan toteutuessaan yhteisöllinen asuminen tukee ikääntyneen toimintakyvyn säilymistä ja vähentää raskaiden palvelujen ennen aikaista tarvetta. Raskaiden hoivapalveluiden tarpeen vähenemisellä puolestaan on suuri merkitys sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannuskehitykseen koko yhteiskunnan tasolla.

Kehittämistyön lopputuotoksena asiakastiedon ja palveluntuottajan näkemysten pohjalta kehitettiin ikääntyneen asiakkaan yhteisöllisen asumisen palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan yhteisölliseen asumiseen hakeutumisen mahdollisuus, asumisesta ja palveluista muodostuvat kustannukset, sekä yhteisöllisyyttä tukevat aktiviteetit. Toimeksiantaja voi hyödyntää palvelusuunnitelmaa yhteisöllisemmän asumisen kehittämisessä.

---

Asiasanat: Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen, kustannusvaikutukset, osallisuus, palvelumuotoilu

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree programme in Management of Health and Social care and Degree programme of Entrepreneurship and Business Competence

---

Authors: Anne Jokelainen, Annika Jokelainen

Title of thesis: "Towards More Collective Housing". Proposals for the development of communal housing for the needs of the elderly in Kemi

Supervisors: Harriet Tervonen, Päivi Aro

Term and year when the thesis is submitted: Spring 2021

Number of pages: 58+2

---

The aim of this thesis was to introduce proposals for developing communal housing to meet the needs of older people in Kemi. Housing communities and communal housing are becoming increasingly common as a form of housing for seniors. As we age, the needs for housing and housing options change. The Ministry of the Environment has initiated an action program for housing for the elderly for 2020 - 2022. The aim of the program is to support the elderly and municipalities in anticipating different housing needs, increasing various housing options and developing them. The city of Kemi has set out to develop a model of accessible and sustainable housing in a goal-oriented way by taking the user perspective and needs closely into account.

This thesis was carried out as a research development task and service design was used as a development method. Service design provides a new, user-oriented perspective and tool for the development of services, and user-driven innovation plays a key role in the implementation of service design. The purpose of the development work was to obtain information about what users and service providers think about community living. Based on the collected information, the aim was to produce development proposals for innovating communal housing and to draw up a service plan using service design methods. The theme interviews related to the implementation of the development task were attended by 11 people representing the Kemi Elderly Council as well as service providers. The interview material was analyzed by a thematic interview method.

The percentage of the aged population will increase significantly in Finland in the coming years. Communities, communality and communal life safeguard human existence and activity, and keep society together. At its best, communal housing supports the preservation of older people's ability to function which will in turn reduce the premature need for heavy services. The reduction in the need for heavy care services is of great importance for the cost development of social and health services at the level of society as a whole.

As a final result of the development work, a service plan for the elderly customer's communal housing was developed on the basis of customer information and the service provider's views, taking into account the possibility of applying for communal housing, housing and service costs, and community support activities. The client can utilize the service plan in developing more communal housing.

---

Keywords: Community housing for the elderly, cost implications, inclusion, service design

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	IKÄÄNTYNEIDEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN.....	7
2.1	Yhteisöllinen asumismalli .....	8
2.2	Yhteisöllisen asumisen kehittämistavoitteita .....	10
2.3	Sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksen paineet .....	12
2.4	Kemin “Ikävihreä” -hanke .....	14
3	OSALLISUUDEN MERKITYS YHTEISÖLLISESSÄ ASUMISESSA .....	16
3.1	Ikääntyneiden osallisuus ja yhteisöllisyys .....	17
3.2	Yhteisöllisyyden merkitys ikääntyneille .....	19
3.3	Tutkimuksia yhteisöllisestä asumisesta Suomessa ja maailmalla.....	20
4	TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAVAT JA MENETELMÄT .....	22
4.1	Palvelumuotoilu .....	22
4.2	The Double Diamond- prosessimalli.....	28
4.3	Aineistonkeruumenetelmä .....	30
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS.....	32
5.1	Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoite.....	32
5.2	Kehittämistehtävän etenemisvaiheet.....	34
5.3	Aineiston analyysi .....	34
5.4	Asiakasprofiilit.....	40
5.5	Palvelupolku.....	42
5.6	Palvelusuunnitelma .....	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	45
7	POHDINTA .....	47
7.1	Kehittämistehtävän eettisyys ja luotettavuus.....	49
7.2	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet .....	51
	LÄHTEET .....	53
	LIITTEET .....	59

# 1 JOHDANTO

Suomen väestö ikääntyy. Suomen väestöstä noin viidesosa on täyttänyt 65 vuotta, eli eläkeikäisiä on tällä hetkellä yhteensä noin 1 150 000. Vuoteen 2035 mennessä eläkeikäisiä tulee olemaan yli 1,5 miljoonaa. Ikääntyneiden osuus muusta väestöstä kasvaa merkittävästi Suomessa lähivuosina. (Helminen ym. 2018,19, 26.) Tilastokeskuksen (2020) selvityksen mukaan Suomessa oli vuoden 2019 lopussa 874 314 vähintään 70 vuotta täyttänyttä henkilöä. Heistä 503 909 oli naisia ja 370 405 oli miehiä. 70 vuotta täyttäneiden henkilöiden määrä on kasvanut 100 000 henkilöllä kolmen vuoden aikana. (Tilastokeskus 2020.) Ikääntyessä myös erilaisten palveluiden tarve lisääntyy. Ikääntyneille järjestettävissä palveluissa ammattilaisten tehtävä on tukea ikääntyvän omatoimisuutta, sosiaalisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Ammattilaisten on pyrittävä kaikin keinoin estämään ikääntyneen omatoimisuuden esteitä ja tukemaan hyvää elämänlaatua, joka sisältää tuen järjestämistä asumiseen, voimaannuttavaa huolenpitoa, fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen aktivointia. (Kulmala 2019, 37.)

Myös Kemissä sosiaali- ja terveystalvuiden kysyntä ja tarve kasvaa. Ikääntyessä myös erilaisten asumisvaihtoehtojen tarve nousee esille. Kemissä kehitetään yhä monipuolisempia asumisen vaihtoehtoja ikääntyneiden kuntalaisten hyvinvoinnin ja osallisuuden turvaamiseksi. Tällä hetkellä palveluasumisen malli on vaihtoehto silloin, jos omassa kodissa ei enää selviydy runsaidenkaan koti- ja tukipalveluiden turvin. Palveluasumisen malli on kuitenkin liian yksipuolinen vaihtoehto kaikille ikääntyneille ja kustannusten osalta se on raskas malli palvelun järjestäjän näkökulmasta. Kemin kaupunki onkin lähtenyt tavoitteellisesti kehittämään esteettömän ja kestävän kehityksen asumisen mallia käyttäjän näkökulman tiiviisti huomioiden. (Ikävihreä Kemi -hanke, 2020.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli kehittää palvelusuunnitelman avulla yhteisöllisen asumisen ideoita ikääntyvän väestön lisääntyviin asumisen tarpeisiin Kemissä. Tavoitteena oli asiakaslähtöisten ja yhteisöllisten kehittämisehdotuksien tuottaminen. Asuinyhteisöt ja yhteisöllinen asuminen ovat yleistymässä senioreiden asumuotona. Yhteisössä ja yhteisöllisessä asumisessa asukkaat saavat toisistaan seuraa, yhdessä tekeminen tuo päivittäiseen elämään mielekkyyttä ja tukee sosiaalisia suhteita. Yhteisöllinen asuminen vähentää myös yksinäisyyden kokemusta ja lisää osallisuutta. (Hyypä 2004, verkkojulkaisu.)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilua ja palvelumuotoilun työkaluja. British Design Council on kehittänyt palvelumuotoilun ”The Double Diamond” Tuplatimantti- prosessimallin, jota tässä opinnäytetyössä pääosin sovellettiin. Opinnäytetyössä toteutettiin Tuplatimantti- prosessimallin kolme ensimmäistä vaihetta, jotka ovat Löydä, Määritä ja Kehitä- vaiheet. Palvelumuotoilun prosessia hyödynnettiin palvelusuunnitelman kehittämiseen. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystalvet ja opinnäytetyön aihe nousi työelämän tarpeesta, sekä omasta kiinnostuksestamme löytää ideoita yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi ja vaihtoehdoksi asumispalvelujen lisääntyvän kysynnän haasteeseen. Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisenä kehittämistehtävänä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu ikääntyneiden yhteisöllisestä asumisesta, sen vaikutuksista ja mahdollisuuksista, osallisuudesta, palvelumuotoilun prosessin kuvaamisesta sekä palvelusuunnitelman kehittämisestä.

## 2 IKÄÄNTYNEIDEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN

Ikääntyneiden yhteisöllisyyden kokemukset ja sosiaaliset verkostot vähenevät monen kohdalla ikääntymisen seurauksena ja toimintakyvyn heikentyessä. Sosiaalisten verkostojen ohenemisen seurauksena ikääntyneen terveys, hyvinvointi ja toimintakyky voivat edelleen heikentyä. (Hyypä 2002, 138–139.) Yhteisöllisessä asumisessa ikääntyneiden asukkaiden elämäkokemukset, tavat ja tottumukset näyttäytyvät yksilöllisinä piirteinä arvoineen ja merkityksineen. Monet ikääntyneet tukevat ja auttavat edelleen toisia mielellään. Tämä voi olla naapurin asioiden hoitamista, koiran ulkoiluttamista tai seurana olemista. Toisen henkilön auttaminen tuo auttajalle hyvää mieltä ja merkityksellisyyden tunnetta. Toimintakyvyn muutokset tai erilaiset sairaudet eivät vähennä ihmisen merkityksellisyyttä, vaan ikääntynyt ihminen haluaa edelleen olla avuksi toisille, tuntea olevansa tarpeellinen ja kokea elämänsä tarkoituksenmukaiseksi. (Kulmala 2019, 44–45.)

Yhteisyyden tunne rakentuu yksilön ja yhteiskunnan välisestä suhteesta. Yhteisöt, yhteisöllisyys ja yhteisöllinen elämä turvaa ihmisen olemassaoloa ja toimintaa, sekä pitää yhteiskunnan koossa. Yhteisöllisyys voi myös liittyä paikkaan ja aiheeseen, kuten yhteiseen harrastukseen, ajattelutapaan tai tiettyyn toimintaan. Yhteisöllinen asuminen voi olla vaihtoehto nykypäivänä koetulle yksinäisyydelle ikääntyneiden keskuudessa. Yhteisöllinen asuminen tuo yksilötasolla myös merkityksellisyyden tunnetta, kun voi osallistua yhteiseen tekemiseen ja tukea muita. (Hyypä 2002, 25–26.)

Tulevaisuudessa yhä useampi ikääntyvä asuu omassa kodissaan. Ympäristön ja kodin toimivuus, esteettömyys ja viihtyisyys on tärkeää huomioida jo ympäristösuunnittelussa ja rakentamisessa niin, että ne tukevat ikääntyneiden itsenäistä asumista ja elämää. Palveluiden läheisyys, harrastamisen ja osallistumisen mahdollisuudet tulee myös huomioida. Yhteisöllinen ja vireä naapurusto tuo turvallisuuden tunnetta ja tukee hyvinvointia. Myös teknologian tuomat hyödyt voivat osaltaan vaikuttaa yhteisöllisen asumisen toimivuuteen. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2020.)

## 2.1 Yhteisöllinen asumismalli

Yhteisölliselle asumiselle voidaan käyttää synonyymikäsitteitä kuten yhteisöasuminen, yhteisöllinen senioritalo tai eläkeläiskylä. Englanninkielisiä vastineita ovat vastaavasti retirement village, retirement community sekä senior/elder cohousing community. Eri asumismuotojen ero voi näkyä sen mukaan, hallinnoivatko asukkaat yhteisiä tiloja, onko yhteiseen tekemiseen velvoitettu osallistumaan vai perustuuko toiminta vapaaehtoisuuteen. Tilojen hallinnasta voi vastata myös ulkopuolinen toimija tai organisaatio. (Helamaa & Pylvänen, 2012.)

Yhteisöasumisella tarkoitetaan asumisen mallia, jossa jokaisella on oma asunto ja sen tuoma yksityisyys. Yhteisöasumisessa on kuitenkin myös asumisyhteisön mahdollistamaa yhteistä toimintaa ja yhteisiä tiloja, joissa voidaan harrastaa ja toimia yhdessä. (Korpela 2014, 83–84.) Ruuskanen-Parrukoski (2018) on tutkinut yhteiseen toimintaan osallistumisen merkitystä ja sen tuomaa kokemusta yhteenkuuluvuuden tunteesta ja merkityksestä. Sosiaalisissa suhteissa tärkeää on kokemus siitä, että saa itse päättää, milloin ja millä tavoin osallistutaan yhteisiin toimintoihin, kenet hyväksytään ystäväksi ja kenelle avataan oman kodin ovi. (Ruuskanen–Parrukoski 2018, 137.)

Yhteisöllisen asumisen mahdollistumiseen vaikuttaa olennaisesti myös ympäristö. Ympäristön haasteiden vähentämisestä ja ympäristötekijöiden huomioimisesta iäkkäiden ihmisten terveyden ylläpitäjänä on viime vuosina tullut yhä suuremman kiinnostuksen kohde. On alettu ymmärtää, että erilaiset ympäristö- ja asumisratkaisut vaikuttavat niin toimintakyvyn säilymiseen kuin elämänlaatuunkin vanhuudessa. Yli 80-vuotiaat viettävät suurimman osan ajastaan kotiympäristössä, jolloin lähiympäristön toimivuus ja esteettömyys korostuvat. (Heikkinen, Jyrkämä & Rantanen 2013, 541.)

Ympäristöön kohdistuvaa kiinnostusta osoitti myös Terveys 2015 kansanterveysohjelman linjaus, jonka mukaan ikääntyvälle väestölle tulee kehittää sellaisia asumis-, lähipalvelu- ja liikenneympäristöjä, jotka turvaavat itsenäisen elämän edellytykset, vaikka toimintakyky heikentyisi. Kansanterveysohjelman tavoitteeksi jäikin vuonna 2015 yli 75-vuotiaiden toimintakyvyn parantaminen samansuuntaisesti, kuin viimeisten 20 vuoden aikana. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Kansanterveysohjelma.) Ikäihmisten hoito- ja palvelujärjestelmän keskeinen tavoite on myös kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään. Pääsääntöisesti kuntien vanhusten palveluiden järjestämisessä painotetaan ennakoivaa ja ehkäisevää toimintaa sekä seudullista yhteistyötä. Tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan lisää tietoa siitä ympäristöstä, jossa ikääntynyt viettää suurimman osan

ajastaan. Tämä käsittää kodin, asuinympäristön sekä lähiympäristön palveluineen ja toimintamahdollisuuksineen. (Elo 2006, 25.)

Jotkut ikääntyneet viettävät paljon aikaa kotonaan. Millaisia mahdollisuuksia ympäristö heille tarjoaa elämänlaadun parantamiseksi, voi merkitä juuri heille erityisen paljon. Heidän kohdallaan myös tunneperäinen kiintyminen ympäristöön voi olla vahvempaa kuin ikäihmisillä, jotka liikkuvat paljon kodin ulkopuolella. Tämän vuoksi osa ikääntyneistä voikin kokea ympäristössään tapahtuvat muutokset herkemmin kuin nuoremmat ikäryhmät. Muutokset voivat vaikuttaa myös ikääntyvän ihmisen hyvinvoinnin kokemuksiin. (Elo 2006, 25–26.) ”Asumisen uudet vaihtoehdot ja hyvä vanhuus” ASUVA -hankkeessa kartoitettiin kotimaisia ja kansainvälisiä keinoja asumisen yhteisöllisyyden parantamiseksi. Hankkeesta saatujen tulosten mukaan yhteisöllinen toiminta edistää ikääntyneiden hyvinvointia ja osallisuutta yhteisössä. Yhteisöllinen asuminen parantaa sosiaalisten kontaktien mahdollisuutta, helpottaa vastavuoroista auttamista, sekä poistaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta. (Valtioneuvoston selvitys, ASUVA -hanke, 2016 - 2017.)

Yhteisöllisen asumisen kehittämiseen on haettu malleja esimerkiksi Hollannista, jossa se on viety jo paljon pidemmälle kuin Suomessa. Hollannissa Habion on yhteiskunnallinen yritys, joka tuottaa useissa kaupungeissa eläkeläisille turvallisia, kohtuuhintaisia ja sosiaalista osallisuutta tukevaa yhteisöllistä asumista. Englannissa Manchesterissä Manchester Age-Friendly Neighborhoods (MAFN-projekti, 2016-) on puolestaan hyvä esimerkki siitä, miten ikäystävällistä asumista on alettu kehittää asukkaiden kanssa yhdessä. Yhdysvalloissa on kehitetty Village to Village –naapurustoavun malli. Naapurustoavun mallissa asukkaat hallinnoivat yhteisöjä itse ja tavoitteena on asumisen mahdollistuminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään tarpeelliset palvelut ja sosiaalinen osallisuus turvaamalla. Myös ikääntyneiden omia voimavaroja halutaan hyödyntää enemmän ja positiivista vanhuskuvaa vahvistaa tässä mallissa. (Jolanki & Teittinen 2017, 48, 59, 61.)

Suomeen rakennettiin ensimmäinen yhteisöllinen senioritalo Helsinkiin vuonna 2006. Talo on nimeltään Loppukiri ja rakennushankkeen taustalla olivat aktiiviset seniorit. Loppukirissä asukkaat toimivat yhteisönä tuottaen itse päivittäiset ateriat, siivouksen, auttavat naapureitaan ja harrastavat yhdessä. Loppukirin perustamiselle otettiin mallia Ruotsista, Färdknäppen -yhteisöstä. (Dahlström & Minkkinen 2009, 13, 34.) Suomessa muita yhteisöllisen asumisen malleja on esimerkiksi Luopioisista, jossa Osuuskunta Pöllökartano tarjoaa yhteisöllistä asumista seitsemälle ikääntyneelle. Pöllökartano on nykyaikaistettu vanha hirsitalo, jossa uudistetut tilat tarjoavat yksilöllisen kodin ja yhteistä tilaa asukkailleen. (Suomen Seniorilehti, 2/2018.) Varttuneiden asumisoikeusyhdistys Jaso on kehittänyt Jyväskylässä Ilona-talot -asumismallin. Tässä yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena

on mahdollistaa asuminen omassa kodissa, mutta sellaisessa asuintalossa, joka tarjoaa seuraa ja sosiaalisia aktiviteettejä. Helsingissä Kotisatama on Aktiiviset seniorit ry:n rakennuttama yhteisöllinen kerrostalo ja asumisyhteisö ikääntyneille. Kotisatama tarjoaa yhteisöllistä toimintaa ja pyrkii siten vaikuttamaan ikääntyneiden hyvinvointiin. (Jolanki & Teittinen 2017, 24, 30.)

## **2.2 Yhteisöllisen asumisen kehittämistavoitteita**

Erilaisten asumispalveluiden järjestämistä Suomessa ohjaa lainsäädäntö ja suositukset. Sosiaali- huoltolain mukaan kunnan on huolehdittava asumispalvelujen järjestämisestä. Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Sosiaali- huoltolain mukaisina asumispalveluina voidaan myöntää ns. tavallista palveluasumista ja tehostettua palveluasumista ja myös laitoshoidtoa. (Sosiaali- huoltolaki 1301/2014 § 11, 14, 21.)

Ikäihmisten palveluiden laatusuositus edellyttää ikäystävällistä palvelujen rakennetta suunniteltavan niin, että asumista ja palveluja kehitetään samanaikaisesti. Tavoitteena on lisätä koko ikään- tyneen väestön tietoisuutta asumisen ennakkoinnin merkityksestä sekä tehdä valintoja asumisen suhteen tulevia tarpeita huomioon ottaen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017 - 2019.) Ympäristö- ministeriö on aloittanut ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelman vuosille 2020 - 2022. Ohjel- man tavoitteena on tukea ikääntyviä ja kuntia ennakoimaan erilaisia asumisen tarpeita, lisätä eri- laisia asumisen vaihtoehtoja ja kehittää niitä. Myös asuinalueiden huomioiminen ikääntyville sopi- viksi on keskeisessä asemassa. (Ympäristöministeriö 2020.)

Ympäristöministeriö määrittää kestävään hyvinvointiin kuuluvaksi osallisuuden ja itsenäisen suo- riutumisen, yhteisöllisyyden, monitoimijuuden ja tarvelähtöiset palvelut. Kaikki edellä mainitut ovat taloudellisesti kestäviä ratkaisuja sekä yhteiskunnan, että yksilöiden näkökulmasta. Ikään- tyneen ihmisen osallisuus on aktiivista vaikuttamista ja osallistumista oman ikääntymisen järjestämiseen, oman elinympäristön kehittämiseen sekä asumisen suunnitteluun. Kansalliset kehittämistoimet ja suositukset linjaavat palvelujen laadun kehittämisen ohella palvelurakenteen muutosta. Yhtenä ke- hittämisen painopisteenä esitetään myös yhteisöllisen rakentamisen ja monisukupolvirakentami- sen edistämistä, sillä yhteisöllisen asumisen katsotaan lisäävän esimerkiksi keskinäistä auttamista. (Ympäristöministeriö 2020.)

Toimiva asuminen on edellytys ihmisten hyvään elämään ja siihen, että tarkoituksenmukainen koti vastaa kulloisenkin elämäntilanteen tarpeisiin. Ympäristöministeriö on asettanut tavoitteekseen huolehtia, että asuntomarkkinoilla on tarjolla riittävän monipuolisia mahdollisuuksia erilaiseen asumiseen, ohjata rakennusala ja asumista ympäristön kannalta kestäväan suuntaan ja lisätä asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. (Ympäristöministeriö, 2020.)

Suomessa on rakennettu seniorikortteleita, asumisyhteisöjä ja uudenmallista asumista. Sosiaalisen toiminnan positiivinen merkitys hyvinvoinnille on lisännyt yhteisöllisyyden korostamista, jonka johdosta sosiaalisten suhteiden ja yhteistoiminnan tukeminen on oletusarvo uusissa hankkeissa. (Jolanki 2019, 7.) Ikääntyneiden asumisen yhteisöllisyyden, sekä rahoituksen näkökulmasta Suomessa on kehitetty useita ratkaisuja. Kokemusperäistä tietoa on vielä vähän, sillä asumisratkaisut ovat verrattain uusia. (Jalava ym. 2017, 37.) Yhteisöhankeet voivat olla asukasryhmän toimesta aloitettuja ja vetämiä. Tämä mahdollistaa sen, että asukkaat ovat alusta asti mukana määrittelemässä asumistaan sekä vaikuttamassa toimintatapoihin. Asukaslähtöisyys on jatkuva prosessi, jossa asumisen kulttuuria, sekä tilojen käyttöä ja ylläpitoa määritellään jatkuvasti uudelleen muutosten, kuten ikääntymisen myötä. (Helamaa & Pylvänen 2012, 19.)

Suomeen on valmisteilla asuntopoliittinen kehittämisohjelma vuosille 2021 - 2028. Asuntopoliitikalla on iso merkitys koko yhteiskunnalle ja se vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnan kehitykseen. Kehittämisohjelma kestää kahdeksan vuotta ja sen tarkoituksena on lisätä valtion asuntopoliitiikan pitkäjänteisyyttä ja tavoitteellisuutta, kun asumisen suuret linjat määritetään laajassa yhteistyössä yli hallituskausien. Ohjelmaan kootaan tavoitteet asuntopoliitiikan kehittämiselle sekä toimia, joilla tavoitteita saavutetaan. Käsiteltäviä asioita ovat esimerkiksi asumisen kustannukset, asuntotuotannon määrä ja sen tukeminen sekä asuntomarkkinoiden jakautuminen. (Ympäristöministeriö, 2020.)

Tämä kehittämisestä sijoittui Kemin kaupunkiin. Vertailuna tutustuttiin naapurikaupunki Oulun yhteisöllisen asumisen Oulun Lipporannan -hankkeeseen. Lipporannan hankkeessa kerrostalot on tarkoitettu kaikenikäisille ja talon rakennuttaja, Health city Finland, ylläpitää yhteistiloja ja hallinnoi asukkaille tarjottavia palveluita. Erillistä korvausta vastaan yhteiskäytössä ovat vierashuone, auto ja polkupyörä. Palvelukoordinaattori hoitaa palveluiden varaus- digiportaalia ja käynnistää harrastekerhoja ja tapahtumia, neuvoo ja opastaa. (Valtovaara 2019, A12.)

### 2.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksen paineet

Tulevaisuudessa yhä useamman ikääntyneen tulisi saada hoivaa ja hoitoa yhteiskunnan niukkevista resursseista huolimatta. Tämä luo painetta sosiaali- ja terveydenhuoltoon, jonka olisi löydettävä kustannustehokkuutta myös oman erikoisalansa sisältä, vaarantamatta asiakkaiden asiakas- ja potilasturvallisuutta ja huonontamatta hoidon laatua. Erityisesti vallitsevassa taloustilanteessa on tärkeää kohdentaa annetut resurssit erityisen tehokkaasti. Julkinen terveydenhuolto elää jatkuvassa muospaineessa, joten muutokseen olisi osattava myös tottua. Suomen valtion julkisen talouden haastavan tilanteen vuoksi myös sosiaali- ja terveyshuollon olisi löydettävä kustannustehokkuutta oman erityisalansa sisältä nyt ja tulevaisuudessa. (Valtiovarainministeriön talouden ennusteet 2020.)

Väestön ikääntyminen vaikuttaa Suomen julkisen talouden pitkän aikavälin kestävyteen erityisesti eläkkeiden ja pitkäaikaishoidon osalta. Vuoden 2014 suositus oli, että Suomi asettaisi täytäntöön käynnissä olevat sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen uudistukset julkisten palveluiden tarjonnan kustannustehokkuuden lisäämiseksi. Julkisten palvelujen tehokkuus ei ole kasvanut samaa vauhtia kuin yksityisen sektorin tuottavuus. Julkishallinnon tulee olla mahdollisimman tehokas ikääntymiseen liittyvien haasteiden ja julkiseen talouteen kohdistuvien paineiden vuoksi. Suomessa palvelujen taso on erittäin korkea, mutta niihin liittyvät kustannuksetkin ovat korkeita. On alueita, joilla toimintaa voitaisiin tehostaa. Suomen kansantalous on jo pidemmän aikaa supistunut ja nopeaa käännettä parempaan talouskehitykseen ei ole ollut odotettavissa. Pitkään jatkunut matalasuhdanne aiheuttaa syvän alijäämän. Ainoastaan talouden kasvu ei riitä korjaamaan julkisen talouden epätasapainoa. Julkisyhteisöjen rahoitusasemaa rasittavat lisäksi väestön ikääntymisestä aiheutuvat menot. Ikäsidonnaisia julkisia menoja kasvattaa väestön ikärakenteen muutos, joka heikentää julkisen talouden rahoitusasemaa ja aiheuttaa kasvupaineen etenkin kuntien velkaan. Tästä kehityksestä huolimatta yhteiskunnan on tarjottava tiukassakin taloudellisessa tilanteessa sosiaali- ja terveyspalveluita kuntalaisilleen. (Valtiovarainministeriön taloudellinen katsaus 2015.)

Ikääntyneiden määrän lisääntyminen kasvaa ennusteiden mukaan vanhimmissa ikäryhmissä voimakkaammin. Tämän seurauksena yhteiskunnan on mukauduttava yhä enemmän ikääntyneen väestön tarpeisiin. Ikääntyneen väestön lisääntyessä myös heidän merkityksensä yhteiskunnassa kasvaa. Esimerkiksi eläköityneet henkilöt toimivat perheittensä apuna, ovat oleellinen voimavara vapaaehtoistoiminnassa, tai hyödyntävät edelleen ammatillista osaamistaan työelämässä.

Monipuolinen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, asuin- ja elinympäristön esteettömyys, lähipalveluiden ja toimivien liikennetkaisu- ja turvaamien vähentävät ja siirtävät raskaampien palveluiden tarvetta myöhemmäksi. Näitä toimenpiteitä toteuttamalla hoiva- ja hoitopalveluiden kustannusten nousuun on mahdollista vaikuttaa kustannusten kasvua hillitsevästi. (Kuntaliitto 2020.)

Väestön ikärakenteen muuttuminen ja tiukkeneva taloustilanne näkyy myös Kemissä. Kemissä väestöennusteen mukaan tulee väestöstä vuonna 2023 olemaan noin 30% yli 65 vuotiaita, mikä tarkoittaa 250 henkilöä. Kemin kaupungin kuntatalouden ennustetaan vastaavasti kasvavan vuosien 2020 - 2023 aikana 3.4%:n vauhtia. Menojen kasvuun vaikuttavat erilaiset investoinnit, mutta osataan myös sosiaali- ja terveyspalveluiden kysynnän lisääntyminen. Kemissä kotihoidon palveluihin, omaishoitoon ja palveluasumiseen on tehty lisäresursointia sekä toiminnan muutoksia, joilla tuetaan ikääntyneiden kotona asumista pitempään. (Kemin kaupunki talousarvio- ja suunnitelma 2020 - 2023 1, 14, 106.)

Kemissä käynnistynyt "Ikkävihreä Kemi"-hanke pyrkii osaltaan vastaamaan sosiaali- ja terveyspalveluiden menojen kasvun haasteeseen. Pruntsin alueen palvelukorttelin kehittäminen ja asumisen vaihtoehtojen monipuolistaminen ovat osa tulevaisuuden vanhuspalveluiden ratkaisuja väestön ikärakenteen muutokseen ja taloudellisiin haasteisiin. Suunnitelma on osa Kemin kaupungin strategiaa 2030, johon on kirjattu keskeiset strategiset päämäärät. Näitä ovat asuinalueen viihtyisyys, hyvinvoinnin tasainen jakautuminen kuntalaisille, vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuus ja arjen sujuvuus. Kemin kaupunki on hyväksynyt v. 2017 YK:n kestävän kehityksen tavoiteohjelman, eli Agenda 2030 (Kemin kaupunki, Vihreä Kemi 2019). Sopimus tähtää kestäväan kehitykseen, jossa ympäristö, talous ja ihminen huomioidaan tasavertaisesti. Tähän kuuluu mm. tavoite rakentaa kestäväa, laadukasta ja luotettavaa infrastruktuuria pitkällä aikavälillä. (Pruntsi hanketiivistelmäluonnos 2019.)

Tässä opinnäytetyössä haluttiin tuottaa palvelumuotoilun avulla ideoita ikääntyneiden kemiläisten yhteisöllisen asumisen kehittämiseen ja löytää myös uusia kehitysideoita asumisen vaihtoehtojen monipuolistamiseksi jo lähitulevaisuudessa. Toimiva yhteisöllinen asuminen edellyttää onnistuakseen myös riittävän monipuolisia, kuntouttavia, oikea-aikaisia, saavutettavia ja esteettömiä lähipalveluita, jotka omalta osaltaan tukevat ikääntyneiden itsenäisen suoriutumisen mahdollisuutta, ylläpitävät ikääntyneen toimintakykyä ja siten vähentävät sosiaali- ja terveyspalveluiden ennen aikaista tarvetta. (Kansallinen ikäohjelma 2020, 40).

## 2.4 Kemlin “Ikävihreä” -hanke

Kemissä vuonna 2016 säännöllisen kotihoidon piirissä oli 8,6 % 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä, kun koko maan keskiarvo oli 11,3 %. Vanhainkodeissa tai pitkäaikaisessa laitoshoidossa terveyskeskuksissa olevien 75 vuotta täyttäneiden osuus vastaavan ikäisistä on laskenut viimeisen viiden vuoden aikana selvästi myös Kemissä. Vanhainkodeissa tai pitkäaikaisessa laitoshoidossa terveyskeskuksissa olevien osuus on Kemissä keskitasoa, mutta pienempi kuin 20 000–40 000 asukkaan kaupungeissa ja koko maassa keskimäärin. (Kemin kaupunki, Hyvinvointikertomus, 2017 - 2021.)

Kemin kaupunki järjestää ikäihmisten palveluasumista kuudessa kaupungin omassa palvelukodissa. Lisäksi on hyväksytty kahdeksan yksityistä palvelukotia, jotka tuottavat palvelusetelillä tehostetun palveluasumisen asumispalveluita. Ennen palveluasumiseen siirtymistä asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan ja apu kotiin järjestetään kotihoidon ja eri tukipalvelujen avulla, mikäli se on mahdollista. Mikäli kotihoidon palvelut eivät riitä turvaamaan asiakkaan hyvinvointia ja selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa, myönnetään hänelle hänen tarvettaan vastaava palveluasuminen. Päätöksen palveluasumisen myöntämisestä Kemissä tekee SAS-työryhmä. (Kemin kaupunki 2020, Palveluasuminen.)

Palveluasumisen järjestämiseen Kemissä on enenevästi tarvetta. Kemin kaupunki haluaakin kehittää vaihtoehtoisia asumisen muotoja, jotka tukevat ikääntyvien kemiläisten toimintakyvyn säilymistä, kokonaisvaltaista hyvinvointia ja osallisuutta. Yhteisöllinen asuminen palveluasumisen vaihtoehtona voi tarjota vaihtoehdon paitsi kustannustehokkaaseen asumisen järjestämiseen, myös yksilölliseen ja mielekkääseen asumiseen. (Pruntsin alueen vanhustenkorttelin tarveselvitys, 2020.) Kemin kaupunkistrategiassa 2030 painotetaan kuntalaisten hyvinvoinnin jakaantumista tasaisesti kaikille. Kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia halutaan myös edelleen vahvistaa. Palveluita kehitetään asukaslähtöisiksi, esteettömiksi ja helposti tavoitettaviksi päivittäisen hyvinvoinnin ja omatoimisuuden tukemiseksi. (Kemin kaupunki 2018, kaupunkistrategia 2030.)

Kemin kaupungissa on aloitettu Ympäristöministeriön tukemana “Ikävihreä Kemi”-hanke ikäystävällisen ja hyvinvointia edistävän asumisyhteisön kehittämiseksi sekä asumispalveluiden kasvaneeseen kysyntään ja tarpeeseen vastaamiseksi. Hanke toteutetaan ajalla 1.11.2020 - 31.10.2021. Hankkeen tavoitteena on Pruntsin alueen kortteleiden kehittäminen ikä- ja muistiystävälliseksi

asuinalueeksi. "Ikävihreä" -hankkeen tavoitteena on myös tarjota sosiaali- ja terveyspalveluita uudella tavalla, sekä hyödyntää asumisympäristöä osana hyvinvoinnin tukemista. Hankkeen aikana kehitetään luontolähtöisiä toimintoja ja hyvinvointia edistäviä toimintamalleja. Alueelle on tulossa myös Mannerheimin Lastensuojeluliiton koordinoimaa perheiden pihatoimintaa, jolloin alueella mahdollistuu eri-ikäisten yhteinen tekeminen ja kanssakäyminen. Hankkeen toteuttamisessa keskeisenä tavoitteena on osallistaa ikääntyneitä kemiläisiä Pruntsin alueen suunnitteluun. (Ikävihreä Kemi -hanke, 2020.)

Pruntsin talo sijaitsee Kemin keskustassa ja Pruntsi-talossa toimii arkipäivisin ikääntyneiden kahvila. Myös eri järjestöt kokoontuvat Pruntsi-talossa. Samassa korttelissa sijaitsee useita sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavia yksiköitä, kuten Sauvosaaren sairaala, Sauvosaaren neuvola, Meripuis-ton palvelukoti, Leipätehtaan toimintakeskus ja Keskustan palvelutalo, jossa toimii myös ikääntyneiden palveluohjaus. Pruntsin alue sopii hyvin ikä- ja muistiystävällisen asumisen kehittämiseen. Alueen sijainti palveluineen tarjoaa hyvät puitteet esteettömän ja turvallisen asumisen kehittämiseen ikääntyneille kemiläisille. (Pruntsin alueen vanhuskorttelin tarveselvitys, 2020.)

### 3 OSALLISUUDEN MERKITYS YHTEISÖLLISESSÄ ASUMISESSA

Yhteenkuuluvuuden tunnetta on määritelty perinteisen yhteisöllisen siteen muodossa. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhteisöllisyydessä tärkeää on yhteisöön kuulumisen tunneperäinen kokemus. Modernisoitumisen myötä klassisen sosiologian edustajille ongelmaksi muodostui kysymys siitä, mihin yhteisöllinen side ihmisten välillä voi perustua, kun perinteinen yhteisöllinen elämänmuoto saa rinnalleen uusia modernin yhteiskunnallisuuden muotoja. Maatalous ja kaupan käynti toreilla olivat ennen vanhaan elämän peruselementtejä. Yhteiskunnan monimuotoistumisen myötä sosiaaliset siteet muuttuivat. Yhteenkuuluvuuden tunne tuli vaihdantatalouden mukana. (Aro 2011, 38–39.)

Osallisuutta voidaan kuvata eri termein, joilla voidaan osoittaa erilaisia merkityksiä ja ymmärrystä siitä, miten osallisuus koetaan ja mihin se on suunnattu. Suomessa käytetään usein termejä osallistuminen ja osallisuus. Asiakasosallisuuden käsitteen määrittelemiseen vaikuttaa puolestaan se, onko kysymys asiakasosallisuudesta vai asiakkaan osallistumisesta johonkin, jolloin asiakkaan rooli voi olla erilainen. Tutkittaessa osallisuuden käsitettä teoreettisesti, osallisuuden käsitteen voidaan katsoa olevan laajempi kuin osallistuminen. Tällöin osallistuminen on osa osallisuutta. Asiakkaan vaikuttaminen omaan palveluprosessiinsa on osallisuutta. Se, missä määrin asiakas voi vaikuttaa päätöksentekoon, erottaa osallisuuden ja osallistumisen toisistaan. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Yhteisöön kuulumisen antaa mahdollisuuden sosiaalisen verkoston rakentamiseen ja vuorovaikutukselliseen kanssakäymiseen toisten kanssa. Yhteisöön ja ryhmään kuulumisen tunne, keskinäinen luottamus ja yhteiseen toimintaan sitoutuminen tuo sosiaalista hyväksyntää. Yhteisöön kuulumisen voi vähentää myös yksinäisyyden kokemusta, jota ihminen voi tuntea eri tilanteissa, ajoittain tai pitkäaikaisesti. On kuitenkin muistettava, että yksinäisyys joissakin tilanteissa voi olla oma valinta, eikä välttämättä kielteinen asia. Jatkuva yksinäisyyden kokemus voi kuitenkin olla uhka sosiaalisen pääoman kehittymiselle ja sosiaaliselle toimintakyvylle. (Tiikkainen 2013, 284–290.)

### 3.1 Ikääntyneiden osallisuus ja yhteisöllisyys

Osallisuus ilmenee yksilön tasolla kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Osallisuus käsitteenä tarkoittaa itsenäisyyttä, oman elämän hallittavuutta, kyvykkyyden osoittamisen mahdollisuuksia sekä motivaatiota ja uskoa omaan toimijuuteen. Osallisuus näkyy omassa elämässä, eli oman elämän asioihin ja ratkaisuihin vaikuttamisessa, sekä paikallisesti, eli elinympäristön asioihin vaikuttamisessa. (Isola 2017, 3–5.) Yhteisössä osallisuus ilmenee jäsenten keskinäisenä arvostuksena ja luottamuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa yhteisössään. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2019, osallisuus).

Osallisena oleminen, kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen on meille jokaiselle tärkeää. Sosiaaliset verkostot parantavat elämänlaatua ja estävät syrjäytymistä. Kun ihminen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, yhteisiin asioihin ja osallistua yhteisön toimintaan, hän kokee osallisuutta. Ikääntyneellä ihmisellä osallisuuden kokemukseen vaikuttaa oleellisesti se, että hän voi elää aktiivista elämää mahdollisimman pitkään tutussa ja turvallisessa ympäristössä. (Ikäinstituutti 2017 - 2019.) Sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja kehittäminen edellyttää mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Keskusteleminen, kuunteleminen, tunteiden ilmaiseminen ja mahdollisuus olla mukana erilaisessa päätöksenteossa, kehittää sosiaalisia taitoja ja tukee sosiaalista toimintakykyä. (Tiikkainen 2013, 284–285.)

Aktiivinen arki on tavallisten päivittäisten askareiden tekemistä kuten siivousta, ruuanlaittoa, asiointia ja muuta päivittäistä puuhastelua. Aktiiviseen arkeen voi liittyä erilaista harrastustoimintaa ja kodin ulkopuolella tapahtuvia sosiaalisia kohtaamisia. Aktiivisen arjen toteutuminen voi osaltaan tukea osallisuuden mahdollistumista. Rantakokko (2019) toteaa teoksessa Hyvä vanhuus ikääntyneen elinympäristön joko tukevan ikääntyneen toimintakykyä parhaaseen mahdolliseen suoritukseen tai vastaavasti ympäristö voi rajoittaa ikääntyneen elämää silloin, kun toimintakyky heikkenee. Yhteisöllisessä asumisessa toimiva ympäristö on keskeisessä asemassa osallisuuden toteutumisessa. (Rantakokko 2019, 259.)

Yhteisöllisen asumisen olennaisia etuja on yhteisestä tekemisestä saatu ilo ja sisältö päivittäiseen elämään. Yhteisöllisessä asumisessa osallisuus mahdollistuu yhteisen tekemisen kautta ja keskeistä on huomioida yhteisöasumisen struktuuri jo suunnitteluvaiheessa. Esimerkiksi viheralueiden hyödyntäminen, kuten pienviljely yhdessä yhteisön eri-ikäisten asukkaiden kanssa, voi tukea merkittävästi osallisuuden kokemusta yhteisöllisessä asumisessa. (Takano & Nakamura & Watabe 2002, 13.) Valokivi (2018) viittaa ikääntyneen osallisuuden jatkumoon palvelujärjestelmässä.

Hän korostaa yhteisen tekemisen, sosiaalisen verkoston, keskinäisten tunteiden ja hoivasuhteiden merkitystä suhteessa lähiympäristöön. Yhteisölle asetettavat odotukset ovat keskeisessä asemassa ikääntyneen itsensä, hänen omaistensa sekä palveluiden näkökulmasta. (Valokivi 2018 7,9,12.)

Ikäystävälliset yhteisöt voivat tukea ikääntyneiden sosiaalisen osallisuuden mahdollistumista ja toteutumista parhaiten. Ikäystävällisiin tekijöihin voidaan katsoa kuuluvan taloudelliset ratkaisut, yhteiskunnalliset normit, sekä poliittiset valinnat. Yhteisöllisessä asumisessa ikäystävällisyys näyttäytyy mahdollisuutena asua yhteisön jäsenenä tutussa ympäristössä niin pitkään, kuin ikääntynyt haluaa ja samalla osallistua yhteisön elämään. Ikäystävällisissä yhteisöissä fyysinen ja sosiaalinen ympäristö edistää ikääntyneiden hyvinvointia tarjoten mahdollisuuksia ja tukea jatkuvuuden, perustarpeiden, sosiaalisten suhteiden, osallisuuden ja vaikuttamisen turvaamiseen. (Scharlach & Lehning, 2012.)

Osallisuuden merkitystä voidaan tarkastella paitsi yksilön, myös yhteiskunnan näkökulmasta, jolloin osallisuuskehityksen taustalta voidaan löytää kaksi erilaista mallia. Konsumerismi ja markkinointuminen tarkastelevat palvelunkäyttäjää asiakkaana ja yhteistyökumppanina. Demokraattinen näkökulma sen sijaan keskittyy asiakkaan kuulemiseen, voimaantumiseen ja vallan tasavertaiseen jakamiseen. Laitila (2012) määrittelee osallisuuden toteutuvan kolmella tasolla. Tasot ovat osallisuus omaan elämään ja kuntoutukseen, palveluiden kehittämiseen sekä palveluiden järjestämiseen. Osallisuuden muotoja voidaan tarkastella myös tieto-osallisuutena, joka tarkoittaa kuntalaisten oikeutta tiedon saamiseen ja tiedon tuottamiseen. Tähän kuuluu olennaisesti myös suunniteluosallisuus, jossa yhteistyö on syvempää vuorovaikutusta kuntalaisten ja kuntaorganisaation välillä. Päätösosallisuus ja toimintaosallisuus ovat puolestaan konkreettista osallistumista toimintaan joko päätöksenteon prosessissa tai omassa elinympäristössä toimimisessa. (Laitila & Pietilä 2012 ; Valtioneuvoston selonteko 2002.)

Ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen ja osallisuuden etuina nähdään erityisesti ikääntymiseen liittyvän hyväksynnän merkitys. Yhteisöllisen asumisen tarjoama sosiaalinen tuki vähentää eristyneisyyden kokemusta ja antaa ikääntyneille mahdollisuuden jakaa ikääntymisprosessiin liittyviä kysymyksiä keskenään. Yhteisöllisessä asumisessa sosiaalisen verkoston tuoman tuen voidaan katsoa parantavan terveyden ja hyvinvoinnin kokemusta erityisesti ikääntymiseen liittyvien positiivisten kokemusten jakamisen kautta. (Glass & Vander Plaats, 2013.)

Osallisuus käsitteenä sisältää useita eri teorioita siitä, miten hyvää elämää voidaan edistää. Ihmisten toiminnan ja yhteisen olemisen järjestämiseksi tarvitaan useita teorioita. Tarvitaan teorioita ja tietoa esimerkiksi resurssien jakautumisesta, miten erilaiset tarpeet muodostuvat ja miten tunteet vaikuttavat ihmisten väliseen olemiseen. Osallisuus käsitteenä voikin ohjata oikeaan suuntaan siinä, mihin suuntaan toimintaa, palveluita ja politiikkaa kannattaa kehittää. (Isola ym 2017, 9.)

### **3.2 Yhteisöllisyyden merkitys ikääntyneille**

Yhteisöllisyys merkitsee eri ihmisille erilaisia asioita. Yhteisöllisyys ilmenee useilla eri tavoilla, eikä sitä voi määritellä yksiselitteisesti. Yhteisön voi ajatella olevan ihmisen ympärillä olevaa sosiaalista maailmaa, johon ihminen itse kuuluu ja jossa ihminen on samanaikaisesti sisällä. (Tuomi 2005, 159.) Hyyppä (2002) kuvaa teoksessa "Elinvoimaa yhteisöstä" yhteisöllisyyden vaikutusta hyvinvointiin. Useiden tutkimusten mukaan sosiaalinen aktiivisuus, sosiaalinen yhteisyys ja -verkosto, sekä ystävyysuhteet tukevat ikääntyneen ihmisen terveyttä ja hyvinvointia. (Hyyppä 2002, 60–61.)

Yhteisöllisyys rakentuu vapaaehtoiseen yhdessä tekemiseen ja olemiseen. Yhteisöllisyyden toteuttamiseen on kuitenkin tarjottava mahdollisuus ja toimivat puitteet. Kuntien tehtävänä voidaankin ajatella olevan yhteisöllisyyden mahdollistavan ympäristön luominen, jossa erilaiset yhteisöt ja ryhmät voivat toimia. (Salminen 2005, 167.) Yhteisössä ihmiset vaikuttavat omalla toiminnallaan toisiinsa ja yhteisö vastaavasti vaikuttaa siihen kuuluviin ihmisiin. Jokaisella on yhteisössä tietynlainen rooli. Uudenlainen rooli vahvistaa yhteenkuuluvuuden ja tarpeellisuuden tunnetta, vahvistaa sosiaalista yhtenäisyyttä, sekä tukee yksilön ja yhteisön hyvinvointia. Yhteisiin toimintoihin osallistuminen jäsentää ikääntyneen arkea, tuo hyvää mieltä ja tukee ja sosiaalista osallisuutta. (Haarni & Hansen & Viljanen 2017, 39.) Yhteisössä jokaisella on oikeus päättää, missä määrin osallistuu yhteiseen toimintaan. Osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja autonomiaan. Autonomia on vuorovaikutusta ympäristön kanssa, sen kokemista ja toteuttamista. Vapaaehtoisuuden kokemus tuo hyvinvointia, vaikka se vaatii uskallusta ja vastuuta. (Martela 2015, 79–82.)

Ihmisillä on luontaisesti tarve kuulua johonkin. Yhteisössä toimiessaan ihminen pyrkii sopeutumaan ympäröivään yhteisöön ja sen muihin jäseniin. (Hyyppä 2002, 26.) Martela (2015) viittaa Itsemääräämisteoriaa tutkineiden Decin ja Ryanin (2000), esille nostamiin määritelmiin. He ovat määritelleet kolme psykologista perustarvetta; vapaaehtoisuus eli autonomia, kyvykkyys eli osaaminen ja aikaansaaminen sekä läheisyys eli yhteenkuuluvuus. Näiden lisäksi Martela on nostanut neljännen

perustarpeen, eli hyvän tekemisen. Näillä kaikilla katsotaan olevan keskeinen merkitys yksilön suhteessa ympäristöön ja myönteinen vaikuttaminen itseä ympäröiviin ihmisiin. (Martela 2015, 49–53.)

Sosiaalisen verkoston merkitys ikääntyneen henkilön kokonaisyhyvinvointiin on keskeinen. Naisia pidetään sosiaalisesti aktiivisempina kuin miehiä ja heillä onkin yleensä laajempi sosiaalinen verkosto kuin miehillä. Naisilla on usein myös enemmän merkityksellisiä ihmissuhteita. (Aejmelaeus ym. 2007, 59.) Yhteisöllisyys ja yhteisöllinen ote tukee ikääntyneen itsetuntoa ja kommunikaatio-kykyä. Yhteisöllisyys auttaa myös mukautumaan sosiaalisesti erilaisiin aktiiviteetteihin osallistumisen ja itsesääätelyn kehittymisen myötä. (Eloranta & Punkanen 2008, 136.) Yhteisön tarjoama sosiaalinen tuki toimii myös palautemekanismina yhteisöön sopeutumisessa, edistää sopeutumiskykyä ja hyvinvointia. Ikääntymisprosessi ja siihen liittyvät muutokset, kuten läheisten menetykset, oman toimintakyvyn heikkeneminen, lisäävät sosiaalisen tuen tarvetta hyvinvoinnin ja elämänlaadun ylläpitämiseksi. (Scott & Jacks 2000, 77–78.)

### **3.3 Tutkimuksia yhteisöllisestä asumisesta Suomessa ja maailmalla**

Aihetta tutkittaessa perehdyttiin yhteisöllistä asumista käsitteleviin tutkimuksiin Suomessa ja maailmalla. Choi (2004) tutki ikääntyneiden asumisyhteisöjä Ruotsissa ja Tanskassa. Hänen tutkimuksessaan nousivat esille yhteisöllisen asumisen käytännölliset vaikutukset, kuten yhteisöasumisen esteettömyys ja toimivat tilat, sekä paremmat mahdollisuudet päästä luontoon. (Choi 2004) Choi viittaa myös Jensenin tutkimukseen (1994) jonka mukaan ikääntyvien asuinyhteisöön muuttamiseen vaikuttaa sosiaalisten kontaktien tarve, aktiviteettien lisäämisen toive sekä turvallisuuden kokemus. (Choi 2004, 1204.)

Tilly (2016) on tutkinut Yhdysvalloissa sairausvakuutusjärjestelmän vaikutusta asumisvalintaan ikääntyneiden kohdalla, jotka tarvitsevat kohtalaisesti tai paljon palveluita. Tässä tutkimuksessa erityisen kiinnostavaa oli kustannusvaikutukset niin yksilö, kuin yhteiskunnan tasollakin. Tillyn tutkimuksessa yhteisöllisyyden kokemisen ohella merkittävää on yhteiskunnan taloudellinen tuki palveluiden ostamisesta aiheutuvien kustannusten korvaamisessa. Asumisesta ja ostettavista palveluista aiheutuvien kustannusten kohtuullisuus mahdollistaa toivotun, yhteisöllisen asumisen toteutumisen. (Tilly 2016, 2–4.)

Stula (2012) on tutkinut väestön ikärakenteen kehittymistä Euroopan maissa vuosien 2008 - 2020 aikana. Hänen tutkimuksestaan ilmenee yksin elävien vanhusten ja yhden hengen kotitalouksien huomattava lisääntyminen lähitulevaisuudessa. Tämä nostaa esille vaihtoehtoisen asumismuodon kehittämisen välttämättömyyden, sillä suurin osa ikääntyneistä haluaa edelleen asua ja kokea osallisuutta tutussa ympäristössä mahdollisimman pitkään silloinkin, kun avuntarvetta ilmenee. (Stula 2012, 2–4, 7.)

Suomessa Hyypä (2005) on tutkinut yhteisöllistä asumista ja hänen tutkimuksessaan nousee selkeästi esille yhteisöllisyyden vaikutukset hyvinvointiin ja terveyteen. Hyypän mukaan yhdessä toimiminen vahvistaa myös me-henkeä ja tukee pidempää ja terveempää elämää. (Hyypä 2005, 98, 167.) Pehkonen (2005) on tutkinut yhteisöllisyyden merkitystä kyläyhteisössä. Hänen tutkimuksessaan mm vuorovaikutus, vuorovaikutuksen laatu ja osallistumisen mahdollisuus yhteisiin asioihin lisäävät kyläyhteisöön muuttaneiden tyytyväisyyttä. (Pehkonen 2005, 127–128.)

Elo (2006) on tutkinut pohjoissuomalaisten kotona asumiseen vaikuttavia tekijöitä suhteessa hyvinvointiin. Hän on tutkinut muun muassa erilaisia ympäristön vaikutuksia yksilön hyvinvointiin. Hänen mukaansa sosiaalinen ympäristö rakentuu ystäväistä, omaisista, avun saamisesta ja viihtyisästä asuinyhteisöstä. Yhteisöllisyys tuottaa hänen tutkimuksensa mukaan hyvinvointia ja edistää uusien ihmissuhteiden ja sosiaalisten verkostojen luomista, jotka vaikuttavat puolestaan paremman terveyden kokemiseen. (Elo 2006, 5, 40, 56–73.)

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarjassa (2017) Jolanki ym. ovat tutkineet hyvää vanhuutta yhteisöllisen asumisen näkökulmasta. Tutkimushankkeessa tarkasteltiin niitä ratkaisuja, jotka edistävät ikääntyneiden yhteisöllisyyttä tietyillä asuinalueilla ja erilaisissa asumisratkaisuissa. Tutkimushankkeessa tarkasteltiin myös, millaisia vaikutuksia yhteisöllisellä toiminnalla on ikääntyneiden hyvinvointiin ja selvitettiin keinoja, miten edistää yhteisöllistä asumista palveluasumisessa. (Jolanki ym. 2017.)

## 4 TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAVAT JA MENETELMÄT

Kun valitaan kehittämistyön menetelmää, on syytä pohtia lähestymistapaa, jonka mukaan suunnittelua aloitetaan. Lähestymistavan valinta vastaa lähinnä tieteellisen tutkimuksen tutkimusstrategiaa. Tässä vaiheessa ei tarvitse valita vielä konkreettisia menetelmiä, mutta lähestymistavan valinta ohjaa kehittäjää myös menetelmien valinnassa. Lähestymistapaa valittaessa ei saa olla liian yksiselitteinen, vaan eri lähestymistavoista on hyvä valita niitä piirteitä, jotka ovat oman kehittämistyön kannalta soveltuvimpia. (Ojasalo ym. 2014, 51–52.) Kehittämistyössä ja tutkimuksessa tulee havaita ongelma tai ilmiö, jota halutaan tutkia tai kehittää. Koska ilmiö on usein laaja, tulee tavoitteiden avulla tehdä selkeä rajaus tutkittavasta aiheesta. Alkuvaiheessa ei kuitenkaan aina ole kaikkea sitä tietoa, minkä avulla varsinainen tutkimus/kehittämistyö tapahtuu. Tämän vuoksi tutkimuskysymys ja tavoite usein tarkentuu tutkimuksen aikana, kun tieto tutkittavasta kohteesta karttuu. (Ojasalo ym. 2014, 28–29.)

Tähän kehittämistyöhön valittiin lähestymistavaksi palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun voidaan kuvata olevan muotoilun osaamisala, jonka keskiössä ovat asiakas ja palveluliiketoiminnan ihmislähtöinen kehittäminen. (Koivisto ym. 2019, 31). Tässä opinnäytetyönä tehtävässä kehittämistyössä on kyse palvelumuotoilun avulla löydetyistä ideoista ja ikääntyneen väestön yhteisöllisen asumisen palvelusuunnitelman kehittämisestä.

### 4.1 Palvelumuotoilu

Palveluiden kasvava rooli maailmantaloudessa on merkityksellinen tekijä palvelumuotoilun kysynnän kasvussa. Palvelut ovat kasvattaneet osuuttaan yhteiskuntien tuotanto ja työllisyysrakenteesta tasaisesti 1970-luvulta alkaen. Nykyään palvelut ovat suurin talouden toimiala länsimaissa. Palvelumuotoilun ideologia kehittämisen lähestymistapana on lähtöisin muotoiluajattelusta ja palvelumuotoilun syntyminen on vaatinut muotoilulta osaamisalana uudistumista. Perinteisesti ajatellaan, että muotoilu kiinnittyy materiaalistien kohteiden, kuten graafisen ja kuvallisen viestinnän, esineiden ja tilojen suunnitteluun. Aiemmin muotoilu on nähty esteettisenä toimintana, jota hyödynnetään vasta tuotekehitysprosessin loppupäässä valmiin kehitetyn tuotteen, palvelun tai fyysisen ympäris-

tön ulkoisen olemuksen ja identiteetin suunnittelussa. Muotoilu on kuitenkin hivuttautunut yhä strategisempaan rooliin niin tuotekehitysprosessissa kuin yritysten muussakin liiketoiminnan kehittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 17, 31.)

Palvelumuotoilun avulla laajennetaan muotoilua toiminta-alueen tuotokeskeisyydestä kokonaisvaltaisten systeemien sekä ajassa tapahtuvien kokemusten ja prosessien kehittämiseen. Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva muotoilun osaamisala, joka on erikoistunut palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Muotoiluajattelu tarkoittaa ihmislähtöistä innovaatioprosessia, joka pyrkii yhdistämään sen mikä ihmisille on haluttavaa siihen, mikä teknologisesti on toteutettavissa ja mikä on taloudellisesti kannattavaa. Olipa palvelun käyttäjä missä tahansa roolissa (asiakkaana, asiakaspalvelijana tai yhteistyökumppanina) niin hän on palvelumuotoilussa kaiken kehittämisen keskipiste. Keskeinen tavoite palvelumuotoilussa on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 34–35.)

Palvelumuotoilu reagoi uusiin ympäristöihin ja tarpeisiin. Käyttäjistä saadaan tietoa, jota voidaan tulkinnan avulla käyttää palvelujen suunnitteluun. Palvelumuotoilijan tulee ymmärtää, miten palvelujen arvo, merkitys ja käyttötavat eri tilanteissa liittyvät käyttäjien päivittäiseen elämään. Ihmisten tarpeet ja ongelmat muuttuvat sosiaalisen, teknologisen ja taloudellisen elinympäristö muuttuessa. Palvelumuotoilusta saadaan työvälineitä tähän muutokseen. Verrattuna perinteiseen muotoiluun, palvelumuotoilu eroaa tarjoamalla laajemman näkökulman kehitettävänä olevaan suunnitteluongelmaan. Ratkaisu tähän ongelmaan voi olla muuta kuin tuote tai käyttöliittymä. Ratkaisuna voi olla järjestelmän kuvaus, uusi tapa toimia asiakaspalvelussa tai asiakaslähtöisempi palvelutoiminta. Palvelumuotoilussa korostetaan käyttäjäkokemuksen eri alueita: tuotteen käyttämiseen liittyvä toiminnallinen ympäristö, tuotteen käytön muodostamat merkitykset, käyttäjän persoona ja sosiokulttuurinen konteksti, uutuusarvo, käyttöön ja omistamiseen liittyvät fyysiset ominaisuudet ja esteetiikka. (Miettinen 2011, 26.)

Palvelumuotoilun avulla organisaatiot havaitsevat liiketoiminnan strategiset mahdollisuudet, pystyvät luomaan uusia palveluita ja voivat parantaa jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on keino, jonka myötä yhdistetään muotoilun toimintatavat ja palveluiden kehitysmenetelmät. Se sulattaa yhteen palvelun käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä organisaation tavoitteet paremmaksi, toimivaksi palveluksi. Organisaatio voi palvelumuotoilun kautta suunnata strategiaansa paremmin,

fokusoitua asiakaslähtöiseksi, kehittää sisäistä prosessiaan oman brändin ja asiakassuhteiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2016, 24–25, 95.)

Organisaatioille palvelumuotoilu tarjoaa mahdollisuuden luoda lisäarvoa, muuttaa organisaation kulttuuria asiakaskeskeiseksi, antaa avaimet tulevaisuuden kehittämiseen, auttaa ymmärtämään markkinoiden tarpeita, käyttää paremmin resursseja ja luoda yhteyden asiakkaisiin halutulla tavalla. Palvelumuotoilu edustaa asiakkaille jokapäiväisen elämän kehitystä ja laadukkaita kokemuksia. (Moritz 2005, 40, 58–63.) Fischerin ja Vainion (2015) mukaan asiakaskokemus on positiivisesti tai negatiivisesti latautunut palvelukohtaaminen, jossa pelitään omia odotuksia. Asiakkaan sisäinen tunnetila on toiminnan keskiössä, sillä se heijastuu valintoihin ja tahtotilaan sekä palvelutilanteisiin. Hyvä asiakaskokemus muodostuu arvostavassa kohtaamisessa ja kunnioittavassa vuorovaikutuksessa, joka vahvistaa laatu yhteyksiä käyttäjän ja organisaation välillä. Asioiden kytkeymisestä ja toisiin vaikuttamisesta kehittyy vähitellen myönteinen kehä, joka tuottaa hyvinvointia, elinvoimaa, yhteisöllisyyttä ja merkityksellisyyttä. Näin ollen palvelumuotoilu perustuu systeemijatteluun, jossa jokainen seikka on sidoksissa muihin ja eri tekijät kytkeytyvät lopputulokseen (Fischer & Vainio 2015, 9, 14–15, 165-168, 177.)

Viime aikoina yrityksissä ja politiikassakin on innostuttu käyttäjälähtöisestä innovaatiotoiminnasta arvonluonnin uutena lähteenä. Tämä ilmenee käytännössä erilaisina tapoina ottaa palvelujen ja tuotteiden käyttäjät mukaan kehitysprosesseihin. Käyttäjät voivat olla aktiivisia osapuolia, tai toisaalta heidän arkeaan yritetään etäämmältä ymmärtää erilaisin menetelmin. Yhteistä kuitenkin on se, että tavoitteena on tuottaa yhä enemmän uutta arvoa. Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on myös suuri mahdollisuus julkiselle sektorille. Menopaineiden kasvaessa ja veroeurojen vähentyessä on mietittävä, mikä on verovaroille järkevin käyttötarkoitus. Kyse on siitä, miten kansalaisille ja yrityksille tuotetaan suurin mahdollinen arvo käytettävissä olevilla resursseilla. Käyttäjälähtöisen kehittämisen avulla tätä voidaan tavoitella. Suomessa käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on suhteellisen uutta. Haasteena ovat erityisesti pk-yritykset ja julkinen sektori. Varsinkin julkisella sektorilla on havaittavissa vasta pieniä sävyjä käyttäjälähtöisten kehittämistyökalujen hyödyntämisestä. Muutos on kuitenkin näköpiirissä sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan soveltaa palveluihin, teollisuuteen ja näiden yhdistelmiin sekä julkisten palvelujen uudistamiseen. Palvelumuotoilu antaa uuden, käyttäjälähtöisen näkökulman ja työkalun palvelujen kehittämiseen. (Miettinen 2011, 10–11.)

Palvelumuotoilulle on tyypillistä asiakaslähtöinen arvoajattelu, paremman ja luotettavamman toimivuuden tavoittelu sekä kokonaisvaltainen palvelukokemuksen parantaminen. Koivisto (2007, 64–65) kuvailee Løvlieen viitaten, että käsitteellä palvelumuotoilu ei ole yhtä, ainoaa ja oikeaa määritelmää vaan se on vasta muotoutumassa omaksi tutkimus- ja osaamisalaksi. Palvelumuotoilussa on kyse siirtymästä: luovutaan tuotokeskeisyydestä ja palveluntuottajälähtöisyydestä ja panostetaan käyttäjäsidonnaiseen palvelujen ideoimiseen ja uudistamiseen sekä kokonaisvaltaiseen kokemusten, prosessien ja systeemien suunnitteluun. Palvelumuotoilua voikin luonnehtia palvelujen kehittämisenä, jossa huomioidaan aineelliset ja aineettomat seikat sekä pyritään johdonmukaisiin ja elämyksellisiin asiakastarpeita vastaaviin kokonaisuuksiin. Palvelumuotoilu vaatii erilaista johtamista, näkökulman vaihtamista ja uudenlaisia asiakaskokemuksia (Fischer & Vainio 2015, 9, 82–83, 110–115, 165–168, 177.)

Koivisto ym. (2019) viittaa teoksessa *Palvelumuotoilun bisneskirja elämästä ”asiakkaan aikakautteen.”* Hänen teoriansa mukaan asiakaslähtöisyyden ja asiakaskokemuksen merkityksen lisääntyminen ovat vaikuttaneet palvelumuotoilun hyödyntämiseen eri palveluita kehitettäessä. Asiakkaan aikakaudella pärjääminen asettaa yrittäjät ja palveluntuottajat vaatimaan asemaan asiakaskokemuksen johtamisessa ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä. Asiakaskokemuksissa tavoitellaan onnistumista ja asiakkaiden positiivisia tunnetiloja saamistaan palveluista. Palveluiden odotetaan tuottavan asiakkaille arvoa ja hyötyä. (Koivisto, ym.2019, 20–22.)

Palvelumuotoilu hyödyntää muotoilussa pitkään käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä. Perinteinen palvelujen kehittäminen hyödyntää markkinatutkimusta ja asiakaspalautetta. Palvelumuotoilun maailmassa puhutaan asiakkaista, asiakasymmärryksestä, käyttäjistä ja käyttäjätiedosta. Inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärrys ovat palvelumuotoilun lähtökohtia. Asiakasymmärryksen kautta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. Palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuoro-vaikutuksen alueet. Lisäksi muotoilualan menetelmien käyttö toimii tärkeänä linkkinä eri toimijoiden välillä. (Miettinen 2011, 13, 22.)

Ketjutettaessa palveluun liittyvät tapahtumat ja tuokiot muodostuu prosessi, palvelupolku, jossa kuvataan kaikki asiakkaan kokemat vaiheet prosessin aikana. Näin saadaan kuvaus asiakkaan kokemasta palvelukokonaisuudesta. Kokonaisuus kuvataan vaiheittain ja se ilmentää myös, mitä asiakas näkee ja kokee matkan aikana. (Tuulaniemi 2016, 78.) Palvelupolku on mahdollista jakaa

eri vaiheisiin, joista käytetään nimitystä palvelutuokiot. Palvelutuokio on asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaamisen hetki, jossa he ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa toisiinsa. Useat kontaktipisteet muodostavat palvelutuokion. (Tuulaniemi 2016, 79.) Niiden ketjutus tulee olla hyvin järjestetty miellyttäviin rytmeihin, turvaten asiakkaan hyvä mieli ja kommunikoiden tarina läpi jokaisen kontaktipisteen (Stickdorn ym. 2016, 40–41).

Kontaktipisteet jaetaan neljään eri ryhmään, joita ovat kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Kanavat ovat niitä paikkoja, tiloja ja ympäristöjä, joissa asiakkaille näkyvä palvelu tapahtuu. Ne voivat olla fyysisiä, digitaalisia tai aineettomia. Niiden tuottamiseen käytetään useampaa kanavaa eli palvelut ovat monikanavaisia. Esineet kontaktipisteenä ovat niitä tavaroita tai laitteita, joita asiakas tarvitsee palvelua kuluttaessaan. Kontaktipisteiden avulla voidaan muotoilla palvelutuokiot yrityksen strategiaa ja tavoitteita vastaavaksi. Palvelutuokiota suunniteltaessa tulee miettiä niitä kontaktipisteitä, jotka ovat merkityksellisiä ja tuovat pienin kustannuksin asiakkaalle suurta lisäarvoa. (Miettinen ym. 2011, 51–53.) Kontaktipisteissä vaikutetaan asiakkaan kaikkiin aisteihin ja välitetään viesti hänelle. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista kehittää näitä kaikkia. Ihmiset ovat niitä, jotka kehittävät palveluita ja kuluttavat niitä. Palvelu voi toteutua ympäristöissä, jotka ovat fyysisiä, digitaalisia tai virtuaalisia. (Tuulaniemi 2016, 80–82.)

Ympäristö vaikuttaa merkittävästi palvelun onnistumiseen. Palveluhenkilöstön toimintamallit ja roolit määrittävät tarkemmin palvelumuotoilun prosessissa. Toimintatavat ohjaavat asiakkaan etukäteen suunniteltuun palvelupolkuun ja kontaktipisteeseen. Fyysiset ympäristöt vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden mielialaan. Erilaiset esineet kuuluvat palveluun ja ovat fyysisiä tavaroita sekä mahdollistavat palvelun käytön. Toimintatavat ovat henkilökunnan sovittuja toimintatapoja tai käyttäytymismalleja. Palvelumuotoilun eduksi voidaan katsoa, että aineettomat asiat saadaan näkyviin erilaisilla visualisoinnin menetelmillä ja mallinnuksilla. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda palvelukokemus, jossa yhdistyy palvelun käyttäjän kannalta helppokäyttöisyys, hyödyllisyys, yksilöllisyys, luotettavuus ja haluttavuus. Palvelun visualisoinnin ja mallinnuksen avulla voidaan löytää myös arvoa tuottavia ja tuottamattomia elementtejä (Tuulaniemi 2016, 82, 99, 102).

Palvelujen jäsentämiseen on valittava erilaisia tapoja, kun palvelua halutaan katsoa käyttäjän näkökulmasta. Jäsentäminen on mahdollista palvelutuokioiden, palvelupolun ja palvelun kontaktipisteiden avulla. Palvelu koostuu päävaiheista ja niiden keskeisistä kohtaamisista. Näissä kohtaamisissa tapahtuvat palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Kohtaamisten keskeisistä vaiheista käytetään nimitystä palvelutuokio. Asiakkaan kokemasta palvelusta

palvelutuokio on yksi osavaihe ja asiakas kokee palvelun aikana useita palvelutuokioita, joista palvelupolku muodostuu. (Miettinen ym. 2011, 49–50.) Palvelupolku on rakenteellinen ja visualisoitu kuvaus palvelun käyttäjän kokemuksesta. Kontaktipisteitä käytetään palvelupolun rakentamisessa, jolloin käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Käyttäjän näkökulmasta käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä kuvataan palvelupolun avulla. (Stickdorn & Schneider 2011, 158–159.) Palvelupolku määrittää asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden sekä asiakaskokemuksen. Palveluntarjoajan asettama tuotantoprosessi ja asiakkaan omat valinnat muodostavat palvelupolun. (Miettinen ym. 2011, 49–50.)

Palvelukonseptia voidaan käyttää palvelutuokion, palvelupolun sekä muiden palvelun tuottamiseen liittyvien rakenteiden kuvaamiseen. Palvelukonseptoinnissa yhdistetään useita näkökulmia: käyttäjäkeskeinen suunnittelu, laadullinen ja määrällinen tutkimustieto, luonnokset, kuvat ja mallit. Mikäli tavoite on lanseerata palvelu, suunnittelun avulla voidaan tukea yhtiön liiketoimintaa monin tavoin. Konsepti ei määrittele kokonaisvaltaisesti palvelua, mutta esittää sen keskeiset ominaisuudet. Konseptin avulla kuvataan käyttäjien tarpeet, tehdään niistä ymmärrettäviä ja tuetaan yrityksen päätöksentekoa. Konseptoinnin avulla on mahdollista laatia skenaarioita, ennakoita teknologista kehitystä ja tutkia tulevaisuutta. Konseptointi on syytä kytkeä innovaatioprosessiin ja yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Se on myös hyvä väline uusien palveluideoiden esittämiseen yrityksen sisällä. Palvelukonseptissa on tärkeää kuvata, miten palvelu tuottaa yritykselle lisäarvoa ja miten se vastaa käyttäjien tarpeisiin. (Miettinen 2011, 107–110.)

Palvelusuunnitelma eli Service Blueprint on palvelusta laadittu prosessikaavio ja yksityiskohtainen malli, joka kuvaa palvelun eri osa-alueiden kytkeytymisen toisiinsa. Service Blueprintin etuna muihin prosessityömenetelmiin voidaan katsoa olevan asioiden esittäminen asiakkaan näkökulmasta. Palveluketju kuvaa asiat kronologisessa järjestyksessä toiminnoittain. Prosessiajatteluun pohjautuva Service Blueprint on työkalu, joka kuvaa asiakkaan palvelupolun. (Tuulaniemi 2016, 212.) Palvelusuunnitelman avulla kuvataan organisaation sisäisten prosessien toteutuminen suhteessa asiakkaan palvelupolkuun (Saarijärvi & Puustinen 2020, 220).

## 4.2 The Double Diamond- prosessimalli

Palvelumuotoilun prosessi voidaan esittää brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 määrittelemään The Double Diamond, Tuplatimantti- prosessimalliin pohjautuen. Prosessi sisältää kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta eli timanttia. Ensimmäinen timantti on Ongelman tunnistaminen- timantti, jonka avulla pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma tai löytämään arvonluonnin mahdollisuudet. Vaihe on luonteeltaan tutkimuksellinen ja analyttinen prosessin osa. Mottona on: ”ratkaise oikea ongelma”. Toinen timantti on Ratkaisun kehittäminen-timantti, jonka avulla kehitetään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten sopiva ratkaisu. Luonteeltaan tämä on luovuuden perustuva prosessin osa ja mottona on ”ratkaise ongelma oikein”. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tuplatimantissa voidaan sanoa olevan neljä päävaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löydä- ja Määritä-vaiheet ovat osa Ongelman tunnistaminen- timanttia ja Kehitä ja Tuota- vaiheet ovat osa Ratkaisun kehittäminen-timanttia. Divergentti ja konvergentti- ajattelu vuorottelevat Tuplatimantti- prosessissa. Vaiheista Löydä ja Kehitä ovat divergenttejä eli vaihtoehtoja luovia, kun taas Määritä ja Tuota- vaiheet ovat konvergentteja eli vaihtoehtoja rajaavia. (Koivisto ym. 2019, 43.)

**Löydä-vaiheessa** tietoa kerätään palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista ja reunaehdoista sekä asiakkaan tarpeista. Huomio kiinnittyy erityisesti asiakkaiden käyttäytymiseen, motiiveihin, unelmiin ja toiminnan sosiaaliseen sekä kulttuuriseen kontekstiin. Tiedon saamisessa hyödynnetään palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruumenetelmiä, joissa kyse on pääasiallisesti laadullisen tutkimuksen menetelmistä (perustutkimus, kontekstuaalinen tutkimus ja eksploraatiivinen tutkimus). (Koivisto ym. 2019, 44.) Tässä kehittämistyössä käytettiin perustutkimuksen työmenetelmistä haastattelua.

**Määritä-vaiheessa** analysoidaan ja tulkitaan kerätyn tiedon sisältö ymmärrettäväksi. Vaiheen lopputuloksena pitäisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon seuraavaksi prosessissa ideoidaan ratkaisua. Tulos voi olla myös syvä ymmärrys asiakkaan tarpeista, käyttäytymisestä ja vaatimusmäärittelyt kehitettävälle ratkaisulle. On tärkeää, että analyysi perustuu asiakastarpeisiin ja nostaa esiin liiketoiminnallisesti tärkeät asiat. Muodostunut ymmärrys pyritään kiteyttämään selkeään muotoon esimerkiksi asiakasprofiileiksi tai palvelupoluksi. (Koivisto ym. 2019, 45–46.)

**Kehitä- vaiheessa** ideoidaan löydettyyn ongelmaan tai mahdollisuuteen vaihtoehtoisia ratkaisuja tai konsepteja. Apuna ideoinnissa on syntynyt ymmärrys asiakastarpeista ja mahdollisesti erilaisista ideointimenetelmistä. Keskeistä on rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia. Ratkaisuja tulee myös kehittää yhteisesti työpajoissa asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa. (Koivisto ym. 2019, 46.)

**Tuota- vaiheessa** rajataan ja tunnistetaan syntyneistä ideoista sellaiset, jotka ovat toimivia ja vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Tuota- vaiheessa testataan vaihtoehtoja asiakkailta, henkilökunnalla tai muilla sidosryhmillä. Lisäksi ratkaisuja arvioidaan teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Lopuksi vaiheen tavoitteena on tuottaa palvelusta määritelty idea tai konsepti, jonka perusteella tehdään päätös, toteutetaanko kehitetty ratkaisu vai ei. (Koivisto ym. 2019, 46.) Kuviossa 1 on kuvattu Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalli. (Koivisto ym. 2019)



*Kuvio 1 Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalli. (Koivisto ym. 2019)*

Tuplatimantissa neljä päävaihetta esitetään lineaarisena prosessina, mutta todellisuudessa se on iteratiivinen. Tämä mahdollistaa aikaisempiin vaiheisiin palaamisen ja samaa vaihetta voidaan toistaa, kunnes vaiheessa on saavutettu toimiva lopputulos. Tuplatimantti kuvaa palvelumuotoilun konseptointivaiheen eli innovoinnin sumean alkupään, jonka avulla tunnistetaan asiakastarpeita ja luodaan vaihtoehtoisia konsepteja. Konsepti määrittelee kehitetyn ratkaisun siten, että sen perusteella voidaan tehdä investointipäätös ratkaisun toteuttamisesta. Mikäli syntynyt konsepti päätetään implementoida, ryhdytään päätöksen jälkeen perinteiseen palvelukehitysprosessiin, jossa konsepti ja sen elementit kehitetään valmiiksi palveluksi. (Koivisto ym. 2019, 46–47.)

### 4.3 Aineistonkeruumenetelmä

Palvelumuotoilun prosessissa yhteistyö palvelun käyttäjien ja palvelun tuottajien kanssa prosessin kaikissa vaiheissa on ehdottoman tärkeää. Tässä kehittämistehtävässä haastateltiin Kemin Vanhusneuvoston edustajia, sekä palveluntuottajia etäyhteydellä, koska tällä hetkellä koronan aiheuttamista rajoituksista johtuen fyysisesti järjestettävät tapaamiset muodostuivat mahdottomiksi toteuttaa. Haastattelua käytetään yleisesti tiedon keräämisen menetelmänä, koska se sopii monenlaisiin kehittämis- ja tutkimustehtäviin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 106).

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelusta käytetään myös nimitystä strukturoitu tai puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoitu haastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on ominaista aihepiirien eli teemojen etukäteen määrittely, mutta kysymysten täsmällinen muoto ja järjestys voivat puuttua. (Hirsjärvi ym.2014, 208; Hirsjärvi & Hurme 2011,47.) Tässä tehtävässä haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna haastattelua.

Haastateltavina oli Vanhusneuvoston edustajia ja palveluntuottajia puhelimitse tai Teamsin välityksellä ennakkoon sovittuna ajankohtana. Vanhusneuvostossa on edustettuina 13 eri tahoa, jotka muodostuvat seitsemästä eläkeläisjärjestöstä, Kemin seurakunnan ja Kemin kaupungin edustajista. Tähän opinnäytetyöhön haastateltiin 11 henkilöä. Haastattelulomake on liitteenä (Liite 2).

Haastatteluja toteutettaessa puhelin- ja Teams-keskustelut käytiin puhelimen tai tietokoneen kaiuttimen välityksellä ja keskustelu nauhoitettiin sanelunauhurilla c-kasetille. Haastatteluihin käytettiin aikaa lyhimmillään 30 minuuttia ja pisimmillään tunti 15 minuuttia. Nauhoitukset kuunneltiin uudelleen ja niihin palattiin useita kertoja kirjoittamisen aikana haastattelun kulun tai vastauksen tarkistamiseksi. Lähes kaikki haastattelut kirjoitettiin tekstimuotoon välittömästi haastattelun jälkeen, kolme haastattelua kirjoitettiin saman päivän iltana. Kirjoitettua tekstiä muodostui 64-sivun verran fontilla Arial Narrow 12, rivivälillä 1.5 kirjoitettuna.

Haastattelujen jälkeen nauhoitettu keskustelu kirjoitettiin koneella sanallisesti, eli litteroitiin. Litteroinnilla tarkoitetaan aineiston kirjoittamista tekstimuotoon. Litteroinnissa voidaan erottaa erilaisia tasoja ja tekniikoita, joita ovat sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi ja propositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa kirjataan kaikki äännähdyksetkin ylös. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti on muutettu kirjakielelle. Propositiotasolla kirjataan ylös sanoman tai havainnon keskeisin sisältö. (Kananen 2010, 58–59.)

Tämän tehtävän materiaali päädyttiin kirjaamaan propositiotason litteroinnilla ja keskeisesti epäoleelliset kommentit jätettiin kirjaamisvaiheessa tekstistä pois. Näihin valintoihin päädyttiin sen vuoksi, että haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna ja kootusta materiaalista haluttiin löytää vastauksia paitsi tiettyihin kysymyksiin, tarvittiin tietoa asiakasnäkökulmasta palvelusuunnitelman laatimiseksi yhteisöllisen asumisen ideoimista varten.

## 5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Kehittämistoiminnalla pyritään useimmiten tiettyyn tavoitteeseen. Kehittämistoiminnassa voivat vaihdella kohde, kehittämistyön laajuus tai tapa organisoida kehittämistoimintaa. Kehittämisessä voidaan keskittyä joko toimintatapojen, kuten yksittäisten työntekijöiden toiminnan kehittämiseen tai eri rakenteiden kehittämiseen, jolloin kehittämisen kohteena voi olla tietty palveluketju tai organisaatio. Laajaa kehitystyötä edustaa aluekehittäminen, johon myös ympäristöjen ja asuinalueiden kehittäminen kuuluu. (Toikko & Rantanen, 2009, 14.)

Huomioitavaa on, että mainitut kehittämistoiminnan luonnehdinnat ovat viitteellisiä. Kehittäminen voi olla yksikkökohtaista, jolloin tavoitteena on samaan aikaan sekä toimintatavalliset että rakenteelliset uudistukset. On mahdollista, että kehittäminen pitää sisällään sekä uusien ideoiden keksimisen että niiden levittämisen ja vakiinnuttamisen. Tällöin kehittäminen on luonteeltaan käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Onnistunut kehittäminen saattaa levitä myös laajemmin muiden organisaatioiden ja toimijoiden käyttöön. Tässä mielessä kehittäminen tähtää uuden taidon ja tiedon siirtoon. (Toikko & Rantanen, 2009, 16.)

### 5.1 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää palvelusuunnitelman avulla yhteisöllisen asumisen ideoita ikääntyvän väestön lisääntyviin asumisen tarpeisiin Kemissä. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaslähtöisen ja yhteisöllisen asumisen kehittämis ehdotusten tuottaminen ikääntyville kemiläisille asumisen mielekkyys, yksilöllisyys ja kustannustehokkuus huomioiden. Yhteisöllisen asumisen tuomat mahdollisuudet voivat tarjota myös vaihtoehdon välttää ennen aikaisesti raskaisiin palveluihin siirtymisen tarvetta. Kehittämistyön tuotoksena suunniteltiin palvelupolku ja palvelusuunnitelma palvelumuotoilun prosessia hyödyntäen yhteisöllisen asumisen kehitysehdotusten löytämiseksi. Kehittämistyön avulla haluttiin myös saada tietoa, jota voidaan hyödyntää yhteisöllisen ja kustannustehokkaan asumismallin kehittämiseksi jo lähitulevaisuudessa.

Kemin kaupunki kehittää asumisen vaihtoehtoja ikääntyville kemiläisille asumisen vaihtoehtojen monipuolistamiseksi, mutta osittain myös kustannusten hillitsemiseksi. Kehittämistehtävän tarkoitus oli vastata tähän tarpeeseen ja löytää tuloksia, joista hyötyvät asumispalveluita tarvitsevat

ikäntyneet kemiläiset, sekä Kemin kaupunki palveluiden järjestäjänä. Yhteisöllisen asumismallin kehittäminen on myös osana Kemin kaupungin talouden tasapainottamishjelmaa, mikä osaltaan vaikuttaa opinnäytetyön aiheen keskeisyyteen ja ajankohtaisuuteen. (Pruuntsin alueen vanhusten-korttelin tarveselvitys, 2020.)

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistehtävänä, jonka lopputuotoksena on palvelusuunnitelman kehittäminen yhteisöllisen asumisen ideoimiseksi. Kehittämistoiminnalla pyritään saamaan aikaan määritelty tavoite. Kehittäminen voi kohdentua tiettyyn toimintatapaan tai rakenteisiin. Kehittäminen voi olla toimijoiden itsensä määrittelemää, hankeperusteista, innovatiivista tai projektimaista kehittämistä. (Toikko & Rantanen, 2009, 14–15.)

Toikko & Rantanen (2009) kuvaavat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan käsitettä “väljänä yleiskäsitteenä”, jolla tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä voidaan kuvata risteyspaikkana. Tutkimus- ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaa voidaan tarkastella tutkimus, tai kehittämistoiminnan näkökulmista. Näkökulman valinta vaikuttaa siihen, mitä tutkimuksella tavoitellaan. Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta voidaan puhua silloin, kun käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedon tuotantoa. (Toikko & Rantanen, 2009, 21–22.)

Tutkimuskysymyksiä voidaan myös käyttää apuna tutkimusongelman määrittämisessä. Tässä opinnäytetyössä vaihtoehtoisen, yksilöllisen ja kustannustehokkaan asumisen kehittämisen tarve muodosti tutkimusongelman. Tutkimusongelmaa määritettäessä on kuitenkin pohdittava, kuinka tarkkaan tutkimusongelma voidaan ja on tarpeen määrittää. (Hirsjärvi ym. 2014, 112). Tutkimuskysymykset tässä tehtävässä olivat:

1. Mitä lisäarvoa yhteisöllinen asuminen antaa ikääntyville ihmisille?
2. Mitä yhteisöllisen asumisen onnistumiseksi tarvitaan?
3. Mikä yhteisöllisessä asumisessa saa valitsemaan sen asumisen vaihtoehdoksi?

## 5.2 Kehittämistehtävän etenemisvaiheet

Kehittämistehtävän toteuttaminen eteni Design Councilin kuvassa 1 esitetyn Tuplatimanttiprosessimallin vaiheiden 1-3 mukaisesti. Kehittämistyön primääriaineisto on kerätty haastattelujen avulla. Haastatteluilla kerättiin tietoa asiakkailta ja palveluntuottajalta. Kehittämistehtävä aloitettiin palvelumuotoilun Tuplatimantti- prosessimallin Löydä-vaiheen mukaisesti keräämällä tietoa asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymisestä, sekä palvelujen nykytilasta että kehittämistavoitteista haastatteluista saadun aineiston perusteella. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Toisessa, Määritä- vaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerätty tieto ymmärrykseksi. Edellisessä vaiheessa kerättyä materiaalia analysoitiin ja tehtiin alustavasti teemoittelua. Tämä mahdollisti myös palvelussa olevien ongelmakohtien sekä uusien asiakastarpeiden löytymisen ikääntyvien asumisen palveluissa ja vaihtoehtoissa. Näiden tietojen perusteella ideoitiin Kehitä-vaiheen mukaisesti uudenlaista yhteisöllisen asumisen mallia. (Koivisto ym. 2019, 45.). Tässä opinnäytetyössä se tarkoitti yhteisöllisen asumismallin kuvaamista, johon kehitettiin palvelusuunnitelma.

## 5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysoinnin litterointivaiheessa on tärkeää päättää, toteutetaanko litterointi koko aineistosta, vai valikoidaanko aineistosta haluttu tieto määriteltyjen teemojen mukaisesti. Ennen litteroinnin aloittamista onkin tiedettävä, miten materiaalin analysoiminen aiotaan toteuttaa (Hirsjärvi, ym. 2009, 222.) Aineiston analysoiminen voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Analyysitavasta päätettäessä keskeistä on valita se analysointitapa, jolla parhaiten saadaan vastauksia tutkimustehtävään tai ongelmaan. Aineistoon perehtymisen vaiheessa ja aineistoa teemoittaessaan tutkija tekee siitä jo alustavia valintoja. Tavallisimpia analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi, ym. 2009, 224.)

Tässä tehtävässä materiaalin sisällönanalysoinnissa käytettiin teemoittelua. Sisällönanalyysiä käytetään tekstien tai tekstimuotoon saatettujen aineistojen analysoimisessa. Sisällönanalyysi etenee vaiheittain. Ensin kerätty aineisto puretaan, koodataan ja järjestellään materiaalin selkiyttämiseksi. Tämän jälkeen materiaaleista muodostetaan eri kategorioita. Viimeisessä vaiheessa materiaali kasataan uudelleen, määritellään esimerkkejä eri kategorioista ja kirjoitetaan analyysi tekstimuotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.)

Teemoittelussa tarkastellaan analyysivaiheessa esiin nousevia teemoja, jotka ovat yhteisiä monelle tutkittavalle. Yhteiset teemat perustuvat teemahaastattelun teemoihin. Haastattelutiedoista voi nousta esille myös muita oleellisia teemoja, jotka halutaan ottaa esille omana teemanaan. Muodostuneiden teemojen tulee kuitenkin olla tutkimusongelman kannalta olennaisia. Tutkimustekstissä teemoittelu yksistään ei riitä, vaan tekstissä teorian ja haastattelukokemuksen tulee käydä vuoropuhelua keskenään. (Eskola & Suoranta 2001, 174–175.)

Kirjoitettua materiaalia oli runsaasti, joten yhteneväisyyksien etsimisen kannalta teemojen määrityksessä ilmeni haasteita. Materiaali päädyttiin tulostamaan paperille. Paperitulosteista tutkittiin haastatteluista nousseita yhteneväisyyksiä, jotka eroteltiin eri värein korostuskynillä. Aineistosta voidaan etsiä yhdenmukaisia ilmaisuja, joita voidaan niin sanotusti koodata esimerkiksi väreillä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123).

Tässä tehtävässä analysoitavasta materiaalista etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka ohjasivat palvelusuunnitelman kehittämisessä. Materiaaleista nousi selvästi esille myös uusia teemoja kuten yksinäisyys ja turvattomuus, jotka toistuivat lähes kaikissa vastauksissa. Näitä vastauksia koottiin haastattelukysymysten alle kokonaisuuden hahmottamiseksi ja selkiyttämiseksi. Materiaaleista alkoi erottua vastauksia, joista yhteiset teemat muodostuivat. Yhteisistä teemoista muodostettiin alaluokkia, jotka nimettiin teemaa kuvaavalla käsitteellä. Tämän jälkeen alaluokista muodostettiin pääluokka. Teemoja olivat esimerkiksi oman asunnon välttämättömyys ja yksityisyyden tarve, yhdessä tekemisen mahdollistuminen, palvelujen läheisyys, tilojen toimivuus, osallistumisen mahdollisuus, turvallisuuden merkitys ja yksinäisyyden vähentyminen. Teemahaastattelun luokista on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Kuvausta teemahaastattelun luokituksesta.

Alkuperäinen aineisto > Teemat	Alaluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Oman asunnon välttämättömyys, mahdollisuus yksityisytyteen.”</i></li> <li>• <i>“On voitava valita, milloin haluaa olla toisten kanssa”</i></li> <li>• <i>“Oman kodin tuntu”</i></li> </ul>	Yksityisyys ja oma rauha sitä halutessa tärkeitä	Oma asunto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Erialaista tekemistä, ruuanlaittoa, kulttuuri- ja liikuntaharrastuksia, ulkoilua ja seurustelua toisten kanssa”</i></li> <li>• <i>“Toisten auttamista”</i></li> </ul>	Vaihtoehtoista, mielekästä tekemistä yhdessä eri-ikäisten kanssa, osallisuuden mahdollisuus	Aktiviteetit ja osallisuus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Yksinäisyyden kokemukset vaarantavat hyvinvointia ja lisäävät palvelujen kysyntää”</i></li> <li>• <i>“Turvattomuus yksin asuessa, omaiset kaukana”</i></li> <li>• <i>“Pelko, että jotain sattuu ja jää yksin, eikä saa apua”</i></li> </ul>	Turvallisuuden tunteen vahvistuminen ja yksinäisyyden väheneminen	Yksinäisyyden väheneminen ja turvallisuus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Tarvittavat palvelut oltava kävelymatkan päässä”</i></li> <li>• <i>“Tilojen riittävyys ja toimivuus sisä- ja ulkotiloissa, esteettömyys”</i></li> </ul>	Keskeisten palveluiden läheisyys, esteettömyys, saatavuus ja saavutettavuus ja tilojen monipuolisuus ja toimivuus	Toimivat tilat ja lähipalvelut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Samanhenkisiä asukkaita yhteisölliseen asumiseen yhdessä tekemisen mahdollistumiseksi”</i></li> <li>• <i>“Yhteisöllisyys tuo elämänlaatua ja kun voi osallistua yhteiseen tekemiseen toimintakyky säilyy”</i></li> <li>• <i>“Tunne siitä, että yhteisöllisessä asumisessa asutaan kuin perheessä”</i></li> </ul>	Toimintakyvyn säilyminen ja tukeminen, hyvinvoinnin ja hyvän elämän kokeminen	Elämänlaadun ja toimintakyvyn tukeminen

Haastatteluista saaduista vastauksista nousi selkeästi esille yhteisöllisen asumisen etuina yhteisen tekemisen mielekkyys, sekä sosiaalisen kanssakäymisen ja osallisuuden merkitys yhteisöön kuulumisen osana. Yhteisöllisen asumisen merkittävimminä tekijöinä nähtiin yhdessä tekemisen mahdollistuminen, päivittäisen elämän helpottuminen ja hyvinvoinnin lisääntyminen. Yhteiseen virike-toimintaan osallistumista ja mielekästä tekemistä, esimerkiksi yhdessä ruuan laittamista ja ruokailua, pidettiin tärkeänä toimintakykyä ylläpitävänä tekijänä. Erilaiseen kulttuuri- ja harrastetoimintaan osallistumisen mahdollisuus yhdessä toisten kanssa nähtiin myös oleellisena osana yhteisöllisen asumisen hyviä puolia.

*“Minut se panis valittemaan kun siellä olis muitakin ihmisiä ja käytäs kulttuuritapah-tumissa ja käytäs syömässä. Ja katottas yhdessä televisiota ja arvosteltas tanssii tähtien kanssa.”*

*“Onhan se aivan ihanteellinen jos ajattelee ihmistä joka asuu yksin, niin pysyisi tässä elämässä kiinni, saisi harrastaa ja toisia ihmisiä olisi siinä ympärillä ja virikkeitä”*

Oman yksityisyyden mahdollistuminen koetaan kuitenkin tärkeäksi myös yhteisöllisessä asumisessa. Oman asunnon merkitys kodin symbolina ei vähene yhteisöllisessä asumisessa. Tilojen toimivuus nousi myös keskeisenä tekijänä esille, sen sijaan asuinalueella varsinaisesti ei ollut merkitystä, mikäli palvelujen saatavuus ja saavutettavuus pystytään turvaamaan. Palvelujen läheisyydellä ja esteettömyydellä nähtiin olevan keskeinen merkitys.

*“Jos se on silleen, että milloin haluaa oman ajan ja millon olla yksin ja on ne sosiaaliset tilat, se tuo sosiaalisia kontakteja ja ajatusten vaihtoa, sosiaalista ääntelyä. Se tuo turvallisuutta.”*

*“Ajattelen sillain, että se oma huone on semmonen, että vois mennä ommaan rauhaan. Minusta siihen soppii mikä tahansa, että siinä vois ulkoilla, ei sillä alueella ole väliä. Siinähan olis kaikki saatavilla.”*

Erilaisten viheralueiden merkitys ulkoiluun ja niiden hyödyntäminen pienimuotoiseen viljelyyn, kuten vihannesten kasvattamiseen, koettiin hyvinvointia lisääväksi. Myös ikäkaariajattelu nousi haastatteluissa esille; yhteisölliseen asumiseen toivotaan kaikenikäisiä asukkaita, lapsiperheitä, nuoria, eläköityviä ja ikääntyviä ihmisiä ikääntymisen eri vaiheissa. Asumisyhteisössä tulisi olla erilaisia asuntoja asukkaiden tarpeisiin, jotta esimerkiksi tuen tarpeen lisääntyessä ikääntyvä ihminen voi siirtyä hänelle sopivampaan asuntoon tarvitsematta muuttaa yhteisöstä pois.

*“Näkisin että pitää olla viheralueita, pitää pystyä turvallisesti liikkumaan, ei kerrostalo keskelle kaupunkia, mutta lähelle, maksimissaan 500 m kaupoista, semmonen olis ihanteellinen, missä kävelemällä vois mennä kauppaan ja asioimaan ja pankkiin, jos se olisi auki.”*

*“No tietenkin on ajateltava, että kaupunki on kerrostaloyhteisö suurimmassa osassa, niin joku kortteli, josta voitais tehdä semmonen asuinalue, jossa asuis kaikenlaisia ikäluokkaa. Ei tartte lokeroida ihmisiä, vaan vähän sekottaa pakkaa.”*

Myös turvattomuuden kokemus nousi esille. Yksin asuminen, toimintakyvyn heikkeneminen ja palvelujen saatavuuden epävarmuus nähtiin turvattomuutta lisäävinä tekijöinä. Tieto siitä, että ihmisiä on lähellä ja asuinyhteisön toisiin asukkaisiin saa helposti yhteyttä, nähtiin turvallisuutta lisäävänä ja yksinäisyyden tunnetta vähentävänä tekijänä. Yhteisöllinen asuminen nähtiin yhdeksi vaihtoehdoksi tuomaan turvallisuuden tunnetta, vähentämään yksinäisyyden kokemusta ja lisäämään hyvinvointia.

*“Yksinäisyys, sehän se on se suurin, ja kun menee muisti ja jalat huonoksi, se on turvallisempi, jos sitä kaatuu, jos vielä pystyy kävelemään, sitä saattaa maata pää toosana, niin sitä makkaa vaikka seuraavaan päivään.”*

*“Kyllä mä nään että se on osa elämän mielekkyyttä ja päivittäisen arjen tukemista. Kun on saanut lukea, mitä on se vastapuoli, kun ollaan yksin. Se on osallisuuden ja osallistumisen kannalta keskeinen asia, mielekkään elämän perusta. Vauvasta vaariin tarvitaan yhteisöllisyyttä, johonkin kuulumista.”*

Asumisen ja palveluiden hankinnasta aiheuttamat kustannukset mietityttivät haastateltavia. Yhdessä tekeminen, yhteisten tilojen jakaminen ja yhteinen suunnittelu ostettavista palveluista yhteisöön nähtiin mahdollisuutena kustannustehokkaiden palveluiden hankkimiseen ja järjestämiseen.

*“Kyllähän siinä on niin kuin taloyhtiössäkin on kokoukset, jossa päätetään yhteisistä asioista, onko asiat hoidettu hyvin, kilpailutetaanko toinen firma.*

*Jos joku aiheuttaa kustannuksia, vaikka hissi, miten kulut jaetaan.*

*Kaikkien ois mahdollista sanoa ja päättää, sellainen demokratia vallitsisi. Yhteistä keskustelua niin kuin kodissa.”*

*“Jos kattoo uutta laatusuositusta, puhutaan vapaaehtoistoiminnasta, kolmannen sektorin toiminta vois olla vaikuttavampaa, samalla resurssilla sais tuettua isompaa määrää.”*

Kaikista haastatteluista nousi esille yhteisenä teemana yhteisöllisen asumisen vaikutus yksinäisyyteen. Yksinäisyyden koetaan olevan eräs hyvinvointia vaarantava tekijä, joka vaikuttaa toimintakykyyn ja osallisuuden mahdollistumiseen. Yhteisöllisempi asuminen nähtiin keinoksi helpottaa yksinäisyydestä aiheutuvia haasteita hyvinvoinnille.

*“No se poistaa sen yksinäisyyden tunteen, mullakin on niin paljon tuttavuuksia, jotka on yksin. Kun olis ihmisiä ympärillä, se tois sen turvallisuuden tunteen. Kyllä me tarvitaan sitä juttukaveria.”*

*“Kyllä mä näen sen hyvinvoinnin edistäjänä ja hyvinvoinnin ylläpitäjänä, olen törmännyt ihmisiin, joita yksinäisyys lamaannuttaa. Kyllä se on niin merkityksellinen asia meidän jokaisen elämässä, näen sen kaiken ytimenä.”*

Haastattelutilanteessa esille nousut yksinäisyys keskustelutti paljon. Kaikki ikääntyneet eivät koe olevansa yksinäisiä ja joskus yksin oleminen voi olla oma valinta. Yksinäisyyden kokemiseen voivat vaikuttaa monet tekijät, kuten läheisten ihmissuhteiden puuttuminen, oman toimintakyvyn rajoitteet tai menetykset elämässä. Uotila (2011) on tutkinut laajasti ikääntyneiden yksinäisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Hänen tutkimuksessaan nousee esille esimerkiksi se, että yksinäiset

ikäntyneet kokevat sairauden tunnetta ja fyysisiä oireita enemmän kuin ikääntyneet, joilla ei ole yksinäisyyden kokemusta. Uotilan tutkimuksen mukaan yksinäisyyttä kokevat ikääntyneet selviytyvät myös huonommin päivittäisistä toiminnoista. (Uotila 2011, 27–28.)

Haastattelumateriaalista saatiin tietoa ja vastauksia tähän kehittämistehtävään asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Yhteisöllisen asumisen nähdään tuovan lisäarvoa yhteisen tekemisen ja toiminnan kautta ja siten tukevan hyvinvointia ja edistävän osallisuutta. Yhteisöllisen asumisen onnistumiseksi tarvitaan toimivat tilat. Yhteisöllisessä asumisessa oma asunto ja yksityisyyden edellytyksiä nähtiin kuitenkin yhtä tärkeinä kuin yhteisten tilojen monipuolisuus sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistamiseksi. Yhteisöllisen asumisen merkitys turvallisuutta lisäävänä ja yksinäisyyttä vähentävänä tekijänä nähtiin erittäin merkittävänä syinä valita yhteisöllinen asuminen asumisen vaihtoehdoksi. Myös kohtuuhintainen asuminen ja palveluiden ostamisen kustannukset nousivat esille. Yhdessä vaikuttaminen hankittaviin palveluihin ja ostoista aiheutuviin kustannuksiin vaikuttavat myös osaltaan yhteisöllisen asumisen valintaan.

#### **5.4 Asiakasprofiilit**

Asiakastutkimukset tarkoittavat palvelumuotoilussa tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa eli tutkimusta materiaalista, jota voidaan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa. Tutkimushaasteiden ja –menetelmien valintaa ohjaa määritelty suunnitteluhaaste: miten asiakastutkimuksella saatua tietoa voi hyödyntää suunnitteluhaasteen ratkaisussa. Asiakastieto on sekä määrällistä että laadullista, mutta käytäntö on osoittanut, että suunnittelulle on merkittävämpää laadullisilla tutkimusmenetelmillä saavutettu ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja toiveista. (Tuulaniemi 2011, 142–143.)

Palvelumuotoilussa on tyypillistä tehdä asiakastutkimuksia, jotta löydetään kohderyhmälle merkittävistä asioista ja ymmärretään ihmisten toiminnan todellisia motiiveja. Tutkimusta tehdään suunnittelutyön tueksi. Keskeinen tutkimuksesta saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä ovat asiakasprofiilit. Kyseessä on kuvitteelliseen tutkimusaineistoon perustuva profiili. Asiakasprofiileihin kiteytetään tutkimuksen aikana esille nousseet toimintamallit ja toimintaa ohjaavat motiivit. Asiakasprofiili on tietyn asiakasryhmän kuvaus. Profiilien avulla asiakkaiden arvonmuodostus voidaan tiivistää sellaiseen muotoon, joka auttaa yritystä ymmärtämään paremmin, kenelle

palveluita kehitetään. Asiakkaiden tarpeet kirjataan asiakasprofiileihin suunnittelun tueksi. (Tuulaniemi 2011, 154–157.)

Haastattelumateriaalista kerätyn aineiston perusteella laadittiin kolme erilaista asiakasprofiilia. Omatoimisuuden ja hyvinvoinnin tukemiseksi tarvitaan monipuolisia, saumattomia ja toimivia lähipalveluita oikeanlaisen asumisen lisäksi. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2020, Muuttuvat vanhuspalvelut). Haastattelumateriaaleista nousivat esille osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemisen tarve, kiinnostus harrastaa ja toimittaa asioita kodin ulkopuolella, sekä hoidella kodin askareita, kuten ruuanlaittoa. Näiden tekijöiden perusteella asiakasprofiileiksi muodostui yksinäisyyttä ja turvattomuuden tunnetta kokeva ikääntynyt, jolla ei ole avun tai hoivan tarvetta ja toimintakykyä on paljon jäljellä (kuvio 2). Toiseksi asiakasprofiiliksi muodostui ikääntynyt, jolla on jo vähän tai kohtalaisesti tuen tarvetta ja omatoimisuuden ylläpitäminen edellyttää itsenäisen tekemisen mahdollisuutta ja osallisuutta (kuvio 3). Kolmanneksi asiakasprofiiliksi muodostui ikääntynyt, jolla on melko paljon tuen tarvetta ja jolle erityisesti viriketoiminta merkitsee hyvinvoinnin toteutumisessa paljon (kuvio 4).

## ”Ilmi”

Suorakulmion muotoinen leike



“Ilmi asuu yksin vanhassa rintamamiestalossa taajaman ulkopuolella. Ilmillä on myös pitkä matka kauppaan ja pankkiin, ja asiointi onkin ajoittain haastavaa. Ilmi suoriutuu kaikista päivittäisistä askareista itsenäisesti, eikä hän saa mitään palveluita. Eniten Ilmiä vaivaa kuitenkin yksinäisyys ja turvattomuudentunne. Ilmi haluaisi asua sellaisessa paikassa, jossa on ihmisiä ympärillä, jossa voisi keskustella toisten kanssa ja keittää vaikka kahvit yhdessä. Ilmi kaipaa elämää ympärilleen.”

Kuvio 2. (kuva: iltalehti.fi)

## ”Eemil”

Suorakulmion muotoinen leike



Kuvio 3. (kuva: vievanhusulos.fi)

”Eemil asuu rivitaloyksiossä. Eemil käyttää liikkeessaan kävelykeppiä tai rollaattoria, koska käveleminen on ajoittain epävarmaa ja Eemil on kaatunut pari kertaa. Eemilillä käy siivoija ja kauppaostokset toimittaa naapuri, koska Eemil ei pääse kauppaan joka on kaukana. Myös kotihoidosta käy hoitaja viikoittain auttamassa Eemiliä käymään suihkussa. Eemil lämmittää valmisruokia mikrossa, muuten hän ei laita ruokaa. Eemil haluaisi asunnon, jossa palvelut ovat lähellä. Yhteinen ruokailumahdollisuuskin olisi toivottava, koska mikroruokien nauttiminen yksin päivästä toiseen ei aina ole mukavaa.”

## ”Alma”

Suorakulmion muotoinen leike



(Kuvio 4. Kuva: yle.fi)

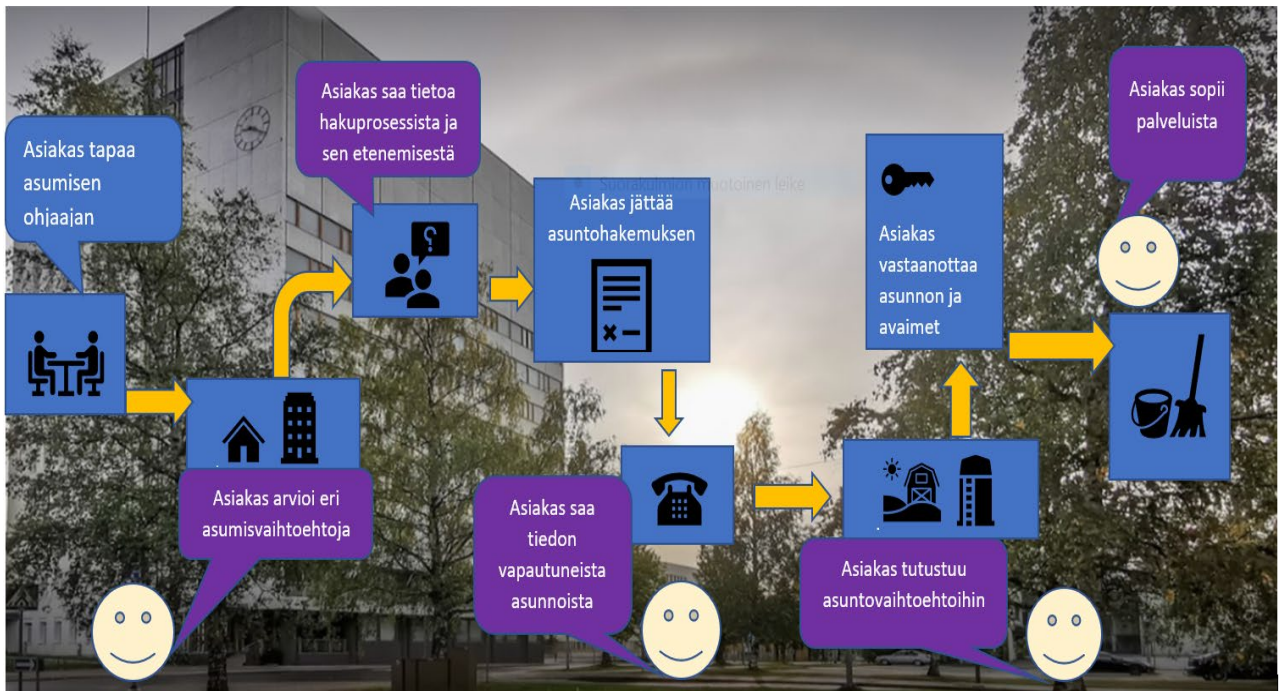
”Alma asuu kaupungissa, kerrostalon kolmannessa kerroksessa. Kerrostalo on melko vanha, eikä talossa ole hissiä. Alma ei ole päässyt ulos asunnostaan puoleen vuoteen, koska portaiden kulkeminen on liian vaikeaa. Alma on aina ollut innokas kulttuurin harrastaja. Hän kävi aiemmin usein teatterissa ja kirjastossa ja oli aktiivinen kerhossa kävijä. Liikkumisen vaikeuduttua se ei ole enää ollut mahdollista. Almalla on lääkitystä, jonka ottamisesta huolehtii hoitaja käyden päivittäin Alman luona. Almalle tulee valmisruoka ateriapalvelusta arkin. Viikonloppuisin kotihoidon hoitaja lämmittää Almalle valmisruokaa. Alma haluaisi asunnon, josta pääsee apuvälineellä ulos, asioimaan, kerhoon ja teatteriin, jotta kunto taas kohenisi.”

### 5.5 Palvelupolku

Palvelu on prosessi, minkä johdosta palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolun avulla kuvataan, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku on siis palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta sitä on mahdollista analysoida ja päästä siihen käsiksi suunnittelun keinoin. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on palvelupolku eli käyttäjän läpikäymä prosessi palvelua käyttäessä, prosessin yksittäiset vaiheet eli palvelutuokiot sekä vuorovaikutus esineiden, laitteiden, tilojen ja ihmisten eli kontaktipisteiden kanssa. Kaikki kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen asiakaskokemuksen. (Koivisto ym. 2019, 35.) Stickdornin ja Schneiderin (2011, 158–159) mukaan palvelupolun avulla

voidaan kuvata visuaalisesti tietyn palvelun käyttäjän kokemusta. Kyseessä on palvelupolku malli eli generinen mallinnus, jonka sisällä voidaan toimia eri tavoilla asiakkaan palvelutarpeet ja tarjolla olevat palvelut huomioiden. Palvelupolku mallin avulla havainnollistetaan toimeksiantajalle, miltä uusi kehittämisprosessin Kehitä-vaiheen aikana syntynyt yhteisöllisen asumisen suunnitelma näyttää asiakkaan silmin. Kuviossa 5. on kuvattu palvelupolku malli (kuvio 5).



Kuvio 5. Palvelupolku (Kuva: Kalervo Pohjanen)

## 5.6 Palvelusuunnitelma

Kehittämisprosessin lopputuloksena asiakastiedon ja palveluntuottajan näkemysten pohjalta kehitettiin ikääntyneen asiakkaan yhteisöllisen asumisen palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman laatimisen tarve, yhteisölliseen asumiseen hakeutumisen mahdollisuus, asumisesta ja palveluista muodostuvat kustannukset, sekä yhteisöllisyyttä tukevien aktiviteettien määrittäminen oli tutkimustulosten perusteella tarpeellista.

Kuviossa 6 on visualisoitua palvelusuunnitelmaa, joka sisältää asumisen vaihtoehtoja pohtivan ikääntyneen asiakkaan tarpeiden, toiveiden, tuen tarpeen ja ratkaisun kuvaamisen. Palvelusuunnitelma sisältää myös palveluntuottajan, eli työntekijän roolin kuvaamisen. Tässä palvelusuunnitelmassa niitä ovat asiakkaan tapaaminen, hakuprosessissa avustaminen ja päätöksenteko asumisvalinnassa.



Kuvio 6. Kehittämistyön tuloksena syntynyt palvelusuunnitelma

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää palvelusuunnitelman avulla yhteisöllisen asumisen ideoita ikääntyneen väestön lisääntyviin asumisen tarpeisiin Kemissä. Opinnäytetyön tavoitteena oli hyödyntää palvelumuotoilua lähestymistapana ja innovoida palvelusuunnitelma palvelumuotoilua hyödyntäen. Tässä kehittämistyössä haluttiin saada tietoa erityisesti käyttäjän toiveista ikääntyneen väestön asumisen kehittämisessä, sekä soveltaa palvelumuotoilua lähestymistapana yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Idea tähän opinnäytetyöhön saatiin Kemissä alkaneesta, ajankohtaisesta asumisen kehittämisen Ikävihreä Kemi -hankkeesta ikääntyneille kemiläisille.

Tutkimusprosessin alussa perehdyttiin ikääntyneen väestön asumispalvelujen tilanteeseen ja vaihtoehtoihin Kemin kaupungissa ja käytiin keskustelua aiheesta Kemin kaupungin edustajien kanssa. Lisäksi perehdyttiin yhteisöllisen asumisen käsitteeseen, aiheesta tehtiin tutkimuksiin, sekä yhteisöllisen asumisen erilaisiin malleihin ja toteuttamistapoihin eri maissa. Valittavaa kehittämismenetelmää pohdittaessa perehdyttiin palvelumuotoiluun ja lähestymistapana päätettiin käyttää British Design Councilin ”The Double Diamond” Tuplatimantti –prosessimallia. Aiheeseen perehtymisen jälkeen ryhdyttiin kehittämistyössä etenemään palvelumuotoilun Tuplatimantti -prosessimallin eri vaiheiden mukaisesti. Palvelumuotoilu sopi tässä opinnäytetyössä lähestymistavaksi hyvin, koska asiakasnäkökulman ja asiakkaan tarpeiden esille nostaminen oli tässä työssä keskeisessä asemassa. Myös yhteistyö palveluntuottajan edustajien kanssa oli merkittävää ja yhteistyön sujui tiiviillä yhteydenpidolla koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Kehittämistyössä haastateltavilta saatu tieto vahvisti edelleen ymmärrystä ja tarvetta kehittää vaihtoehtoisia asumispalveluita ikääntyneelle väestölle. Ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet, kuten toimintakyvyn muutokset, tarjottavat palvelut, yksinäisyys ja osallisuuden mahdollistuminen nousivat haastatteluissa esille hyvinvointia vaarantavina tekijöinä. Yhteisöllinen asuminen nähdään vaihtoehdoksi näiden haasteiden vähentämiseen. Lähipalvelujen turvaaminen, eri-ikäisten asukkaiden tuoma sisältö asumisyhteisöön nähdään aktivoivana ja osallisuutta luovana tekijänä. Yhteisöllinen asuminen nähdään myös keinona vähentää raskaiden palvelujen ennen aikaista tarvetta, jolla puolestaan on suuri merkitys palveluista aiheutuvien kustannusten kehittymisessä. Näitä tietoja voidaan hyödyntää ikääntyneiden asumisvaihtoehtojen kehittämisessä niin ikääntyneen väestön, kuin palvelun järjestäjänkin eduksi.

Palvelumuotoilun Tuplatimantti -prosessimallin kolmen ensimmäisen vaiheen hyödyntäminen tässä kehittämistyössä osoittautui toimivaksi valinnaksi. Vaikka yhteisiä työpajoja ei koronan aiheuttamien rajoitteiden vuoksi pystytty toteuttamaan, haastattelumateriaalin avulla saatiin kattavasti tietoa palvelusuunnitelman kehittämiseksi. Löydä, Määritä ja Kehitä -vaiheet pystyttiin toteuttamaan palvelumuotoilun prosessimallin mukaisesti ja tavoitteena olleen palvelusuunnitelman laatiminen toteutui.

## 7 POHDINTA

Tämän kehittämistyön aihe on ajankohtainen. Väestön ikääntyessä ja erilaisten palveluiden tarpeen kasvaessa myös asumiseen liittyvien kysymysten pohtiminen on välttämätöntä. Tässä opinäytetyössä avattiin teoreettisesti ikääntyneiden osallisuuden ja yhteisöllisyyden merkitystä asumisessa ja peilattiin sitä tähän kehittämistehtävään. Myös asumisen kehittämisen kustannusvaikutuksia kuvattiin. Kehittämistehtävänä laadittiin yhteisöllisen asumisen mallin ideoimiseksi palvelusuunnitelma palvelumuotoilun Tuplatimantti-prosessimallia hyödyntäen ja kuvattiin myös asiakkaan palvelupolku. Haastatteluista nousseiden vastausten perusteella päädyttiin laatimaan yksi palvelupolukuvaus, joka soveltuu kaikkien asiakasprofiilien mukaiseen kuvaukseen. Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen on yksi asumisen vaihtoehto useassa kaupungissa Suomessa. Pohjois-Suomessa yhteisöllistä asumista sen sijaan on vielä vähäisesti, eikä yhteisöllinen asuminen terminä ollut esimerkiksi kaikille haastateltaville ennestään tuttu. Yhteisöllinen asuminen on myös monissa maissa hyväksi todettu vaihtoehto ikääntyneiden asumismalliksi kustannustehokkuutta, osallisuutta ja hyvinvointia lisäävänä mahdollisuutena.

Jokainen ikääntyy yksilöllisesti ja oma persoonallisuus, tavat ja tottumukset vaikuttavat kaikkiin valintoihin. Yhteisöllisen asumisen onnistumiseksi on välttämätöntä oma tahto asua yhteisöllisesti. Yhteisöllinen asumisen muoto ei sovellu kaikille ja haastateltavat nostivat esille haasteena esimerkiksi persoonat, jotka eivät halua toimia yhdessä. Tällöin yhteisöllisyys ja yhteinen toiminta voisi muodostua haasteelliseksi, eikä yhteisöllisen asumisen tarkoitus toteutuisi. Haastatteluissa esille nousi myös vanhuuteen varautumisen merkitys. Lähipalvelut, turvallinen asuminen ja osallisuus sosiaaliseen elämään koetaan merkittäviksi hyvinvoinnin tekijöiksi. Ikääntyneet ihmiset haluavat edelleen olla myös hyödyksi toisille; yhteisöllisessä asumisessa halutaan auttaa lastenhoidossa, ulkoiluttaa naapurin lemmikkiä tai kastella kukkia. Ihmisen merkityksellisyyden kokemuksen tarve säilyy ikäännyttyäkin, se nousi haastatteluissa selkeästi esille. Ikääntymiseen liittyvän asenneympäristön toivoisikin kehittyvän positiivisempaan suuntaan, jotta ikääntyneet nähtäisiin omaan elämänsä ja ympäröivään yhteiskuntaan osallistuvina aktiivisina toimijoina.

Tuusulan asuntomessuilla vuonna 2020 yhtenä teemana oli yhteisöllinen asuminen. Sillä, että yhteisöllisyyden huomioon ottamista oli voitu lähteä toteuttamaan jo kaavoituksen suunnittelun alkuvaiheessa, oli lopputuloksen kannalta suuri merkitys. Messualueen asumisratkaisuisa oli tarkas-

teltu eri-ikäisten asukkaiden kohtaamisen mahdollisuuksia ja edellytyksiä yhteisöllisyyden toteutumiseen päivittäisessä elämässä. Lähipuisto tarjosi mahdollisuuksia liikuntaharrastuksiin, pienviljelyyn, ympäristötaideteosten ihailemiseen tai vaikka grillaamiseen. Erilaisia toimintamahdollisuuksia tarjoavasta ympäristöstä löytyi vaihtoehtoja jokaisen tarpeisiin ja myös ikääntyneillä henkilöillä oli monenlaisia mahdollisuuksia osallistua ja toimia osana asumisyhteisöä haluamallaan tavalla.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista ja ennaltaehkäisevän työn merkitystä hyvinvoinnin ja terveyden ylläpitämisessä korostetaan kaikessa suunnittelussa. Tämä korostuu esimerkiksi Kansallisessa ikäohjelmassa vuoteen 2030-julkaisussa. Laitoshoidon tavoitteellisesti vähennetty jo useiden vuosien ajan, eikä asumista laitoshoidon kaltaisissa olosuhteissa tulisi tänä päivänä olla. Kotona asumisen tukeminen ja kuntoutumista edistävien toimenpiteiden tukeminen on kirjattu myös lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista. Palveluiden painopiste on pitkään ollut korjaavassa työssä ja ikääntyneen henkilön on mahdollista saada palveluita vasta silloin, kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt siinä määrin, että itsenäinen selviytyminen vaarantuu. Painopisteen siirtäminen ennaltaehkäisevään ja toimintakykyä tukevaan toimintamalliin tukisi ikääntyneiden omatoimisuutta, hyvinvointia ja elämänlaatua. Palveluiden tarpeen väheneminen tai siirtyminen myöhäisempään vaiheeseen vähentäisi osaltaan palveluiden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Yhteisöllinen asuminen ja sen tuomat mahdollisuudet aktiivisempaan elämään voisivat osaltaan tukea tätä kehitystä toivottavaan suuntaan niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla.

Osallisuuden kokeminen yksilötasolla syntyy tunteesta kuulua johonkin. Se näkyy kykyinä hallita omaa elämää, sekä motivaationa ja uskona omaan toimijuuteen. Yhteisöllisessä asumisessa yhteisen tekemisen tuoma sisältö päivittäiseen elämään tukee hyvinvointia ja toimintakyvyn säilymistä, tuo turvallisuuden tunnetta ja vähentää yksinäisyyden kokemusta. Sosiaalisen verkoston säilyttäminen ja rakentaminen mahdollistaa myös vuorovaikutteisen kanssakäymisen asumisyhteisössä.

Oppimiskokemuksena tämän opinnäytetyön toteuttaminen oli mielenkiintoinen ja ajatuksia herättävä. Opiskelijoiden erilainen koulutustausta ja ammatillinen kokemus toi kummallekin uutta näkökulmaa erityisesti ikääntyneen väestön palveluista ja palveluiden kehittämisen tarpeista. Teoriatiedon etsiminen ja yhteisöllisen asumisen aiheeseen perehtyminen laajensi tietämystä aiheesta. Yllättävää oli, kuinka laajasti yhteisöllistä asumista on hyödynnetty eri muodoissaan ympäri maailmaa jo pitkään. Se rohkaisikin pohtimaan yhteisöllisen asumisen toimivuutta; jos se toimii muualla, niin

miksi ei meilläkin. Palvelumuotoilun käyttäminen kehittämistyössä laajensi myös omaa kehittämisosaamistamme palvelumuotoilun prosessia toteutettaessa.

Kemin kaupungissa aloitettu Ikävihreä Kemi –hanke innoitti pohtimaan laajemmin uudenlaisia mahdollisuuksia yhteisöllisemmän asumisen kehittämiseksi ikääntyneille kemiläisille ja vaihtoehtoisesti myös nuoremmille senioreille. Kehittämistyölle Pruntsin korttelin alueella on hyvät mahdollisuudet ja tahtotila kehittämistyöhön Kemissä on vahva. Yhteistyö Kemin Vanhusneuvoston ja toimeksiantajan kanssa on ollut sujuvaa ja edistänyt opinnäytetyön toteuttamista kaikissa vaiheissa. Palvelumuotoilun hyödyntäminen lähestymistapana toi tähän työhön toivottua käyttäjänäkökulmaa, jota pidimme erityisen tärkeänä. Vallitseva koronatilanne aiheutti haastetta palvelumuotoilun toteuttamiselle sen tarkoituksen mukaisesti. Emme voineet järjestää esimerkiksi yhteistä työpajatyöskentelyä, kuten olimme suunnitelleet. Ikävihreä Kemi -hanke jatkuu ja suurella mielenkiinnolla seuraamme sen etenemistä ja ikääntyneiden kemiläisten asumisen vaihtoehtojen kehittämistä kohti yhteisöllisempää asumista.

## **7.1 Kehittämistehtävän eettisyys ja luotettavuus**

Kaikessa kehittämistyössä ja aiheen valinnassa on muistettava kohdella kehittämistyössä mukana olevia ihmisiä kunnioittavasti, oikeudenmukaisesti ja luottamuksellisesti. Tämä tulee muistaa kehittämisprosessin jokaisessa vaiheissa. Tutkija ja haastattelua toteutettaessa haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin keskeistä on korostaa haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta ja luottamuksellisuutta. Haastateltavalla on myös oikeus irtautua prosessista missä vaiheessa tahansa tarvitsematta kertoa siihen syytä tutkijalle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, luku 3.2–3.4.)

Opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen haettiin Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystoimesta tutkimuslupa ja toimeksiantajan kanssa tehtiin kirjallinen toimeksiantosopimus. Hakemuksen liitteeksi lisättiin hyväksytty opinnäytetyön suunnitelma. Kun kirjallinen tutkimuslupa oli saatu, otettiin yhteyttä sähköpostitse Kemin Vanhusneuvoston sihteerin, joka lisäsi Vanhusneuvoston kokouksen asialistalle opiskelijoiden laatiman tiedotteen opinnäytetyön suunnitelmasta, sekä infokirjeen haastattelusta ja suostumuspyynnön haastatteluun osallistumiseksi (Liite 1). Tämän jälkeen

aloitettiin haastattelujen sopiminen haastateltavien kanssa. Haastateltaville kerrottiin tutkimustehävän tarkoituksesta ja tavoitteista, sekä korostettiin haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta.

Hyväksyttävä tutkimus edellyttää, että tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvässä tieteellisessä käytännössä nousevat esille eettisyys ja laatu. Tutkimusetiikan näkökulmasta keskeisiä lähtökohtia ovat rehellisyys, tarkkuus ja huolellisuus tutkimustyössä. Tutkimustoiminnan tulee olla avointa ja viestinnän vastuullista. Toisten tutkijoiden työtä kunnioitetaan ja heidän julkaisuihinsa viitataan asianmukaisesti edellytetyllä tavalla. Tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa, sekä muodostuneiden aineistojen tallentamisessa toimitaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.)

Tämän opinnäytetyöprosessin ajan toimittiin kaikissa vaiheissa eettisesti ja luotettavasti. Ennen haastattelujen aloittamista haastateltaville kerrottiin vielä uudelleen kehittämistehtävän tarkoituksesta, tavoitteesta ja prosessin etenemisestä. Keskustelussa korostettiin, että työskentelyyn osallistuminen on vapaaehtoista, eikä lopputuoksessa kenenkään henkilöys tule mitenkään esille. Jokaisen haastatteluun osallistujan mielipiteet otettiin tasavertaisesti huomioon. Haastatteluista saatu materiaali raportoitiin täsmällisesti mitään siitä muuttamatta tai antamatta omien näkemysten vaikuttaa saatuihin tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyön eri vaiheissa tekijät kokoavat tietoa, joka on tarkoitettu ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden käyttöön. Heidän tuleekin huolehtia tietojen kokoamisessa, analysoimisessa ja tietojen säilyttämisessä asianmukaisen menettelytavan noudattaminen. (Kankkunen & Vehviläinen & Julkunen 2013, 220.) Tämän opinnäytetyön etenemisen ajan haastatteluista saatu tieto oli opinnäytetyön tekijöiden hallussa. Työn valmistumisen jälkeen kootut tiedot, kuten haastattelujen nauhoitukset, sekä muut muistiinpanot tuhottiin. Opinnäytetyön tekemisen aikana saatua tietoa ei myöskään luovutettu kenellekään ulkopuoliselle missään prosessin vaiheessa, vaan tiedot säilytettiin asianmukaisesti ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden hallussa. Prosessin kaikissa vaiheissa noudatettiin tutkimuksen tekemiselle annettuja ohjeita ja hyviä eettisiä periaatteita.

## 7.2 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä laadittiin palvelusuunnitelma yhteisöllisen asumisen kehittämiseksi. Palvelusuunnitelma sisältää kehittämisehdotuksia, joita Kemin hankkeessa, tai muualla vastaavassa kehittämistyössä voidaan hyödyntää. Yhteisöllisen asumisen kehittämisehdotuksiksi nousi esimerkiksi erilaisten asuntojen esteettömyys ja varustetason merkitys. Yhteisöllisen asumisen struktuurin ja lähipalveluiden saavutettavuuden suunnittelu asuinyhteisön suunnittelun alkuvaiheessa käyttäjien kanssa yhdessä tulee muistaa. Myös eri alojen toimijoita on mielekästä osallistaa suunnittelutyöhön. Palvelumuotoilun ideologian mukaisesti eri asiantuntijatahojen edustajien kanssa toimiminen on osa suunnitteluprosessia. Yhteisöllisen asumisen kehittämiseen on hyvä ottaa mukaan esimerkiksi yksityisiä palveluntuottajia, kulttuuritoimen, päivähoidon, liikuntatoimen, vapaaehtoistyön tai muiden järjestöjen edustajia kuntalaisten lisäksi. Myös ikääntyneiden vertaisarviointia kannattaisi hyödyntää; palvelutaloissa asuvien asukkaiden haastatteleminen voisi antaa merkittävää tietoa siitä, minkälaisilla ratkaisuilla heidän mielestään asumista voisi kehittää yhteisöllisemmäksi.

Tämän opinnäytetyön toteuttamisen myötä on vahvistunut ajatus siitä, että yhteisöllisen asumisen lisääminen voi olla toimiva vaihtoehto lisääntyvään palveluasumisen tarpeeseen. Ikääntyneen väestön kotona asumista halutaan tukea mahdollisimman pitkään ja teknologian ja virtuaalitekniikan tuomat mahdollisuudet on myös hyvä ottaa huomioon. Etäteknologian kehittyminen voisi edesauttaa tätä osaltaan. Geronteknologia, eli ikätekniologia tarjoaa jo laajasti erilaisia teknologisia mahdollisuuksia päivittäisen elämän helpottamiseen ja turvallisuuden parantamiseen. Näitä ovat esimerkiksi lääkemuistuttaja, paikantava turvapuhelin ja erilaiset mobiilisovellukset, jotka mahdollistavat asiakkaan yhteydenpidon eri palvelun järjestäjiin, omaisiin, tai harrastustoimintaan osallistumiseen.

Etäteknologia mahdollistaa palveluja, joiden avulla ikääntynyt ihminen voi asua turvallisesti ja halumallaan tavalla omassa kodissaan myös asumisyhteisössä. Myös asukkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja hoivan tarpeen lisääntyessä voidaan käyttää tehokkaasti hyväksi etäteknologian tuottamasta palvelusta saatua hyvinvointitietoa, mikä mahdollistaa paremman hoivan ja oikea-aikaisen avun järjestämisen asiakkaalle. Jos yksin asuvan ja itsenäisesti liikkuvan asukkaan arjessa esimerkiksi sattuu jotain normaalista poikkeavaa, auttajat saavat siitä välittömästi tiedon ja apua saadaan paikalle oikeaan aikaan. Auttajana voi perinteisestä palveluntarjoajamallista poiketen olla hoitajan lisäksi myös läheinen, ystävä tai vapaaehtoistyöntekijä, sillä hoivavastuuta voidaan palvelun

avulla jakaa helposti ja sujuvasti tarpeenmukaisille tahoille. Viimeisin tieto asukkaan hyvinvoinnista ja mahdollisista hälytyksistä on aina kaikilla asiaankuuluvilla henkilöillä yhtäaikaaisesti.

Tämän opinnäytetyön toteuttamisessa sovellettiin palvelumuotoilun ”The Double Diamond” Tupla-timantti- prosessimallin kolmea ensimmäistä vaihetta. Palvelumuotoilun neljättä vaihetta olisi mielekästä ja kiinnostavaa lähteä selvittämään seuraavassa tutkimustehtävässä. Näin kokemuspäisiä tietoja yhteisöllisen asumisen toimivuudesta ja kehittämistarpeista olisi mahdollista tutkia ja kehittää yhteisöllistä asumista edelleen yhä toimivammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

## LÄHTEET

Aejmelaeus, R., Kan, S., Katajisto, K. & Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Aro, J. 2011. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen side. Teoksessa Kangaspunta, S. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. 35 – 60. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere.

Choi, J. 2004. Evaluation of community planning and life of senior cohousing projects in northern European countries. *European Planning Studies*. Vaatii kirjautumisen. Hakupäivä 30.12.2020. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0965431042000289296>.

Dahlström, M. & Minkkinen, S. 2009. Loppukiri. Vaihtoehtoista asumista seniori-iässä. Helsinki: WSOY.

Elo, S. 2006. Teoria pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Oulu: Oulun Yliopisto. Hakupäivä 31.12.2020. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514281950.pdf>.

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.

Fischer, M. & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum Media, 2. painos.

Glass, A. & Vander Plaats, R. 2013. A conceptual model for aging better together intentionally. *Journal of Aging Studies* 27 (4), 428-442. doi: 10.1016/j.jaging.2013.10.001. Vaatii kirjautumisen. Hakupäivä 17.1.2021. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24300063/>.

Haarni, I., Hansen, M. & Viljanen, M. 2017. Ikääntyvä mieli -mielenhyvinvointia vanhetessa. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Helamaa, A. & Pylvänen, R. 2012. Askeleita kohti yhteisöasumista: Selvitys yhteisöasumisen muodoista ja toteuttamisesta. MONIKKO-hanke. Tampereen teknillinen yliopisto. Arkkitehtuurin laitos. Asuntosuunnittelu. Vuosikerta 6. Hakupäivä 6.12.2020. [https://tutcris.tut.fi/portal/files/3847998/monikko\\_askeleita\\_kohti\\_yhteisoasumist\\_a.pdf](https://tutcris.tut.fi/portal/files/3847998/monikko_askeleita_kohti_yhteisoasumist_a.pdf).

Heikkinen, E., Jyrkämä, J., & Rantanen, T. 2013. Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim.

Helminen, V., Vesala, S., Rehunen, A., Strandell, A., Reimi, P. & Priha, A. 2018. Ikääntyneiden asuinpaikat nyt ja tulevaisuudessa. Suomen ympäristökeskuksen raportteja 20/2017. Helsinki: Suomen ympäristökeskus (SYKE).

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyypä, M. 2004. Kertyykö sosiaalisesta pääomasta kansanterveyttä? Yhteiskuntapolitiikka 69 (2004):4. s.380–386. Verkkojulkaisu. Hakupäivä 27.9.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101124/404hyypa.pdf?sequence=1>.

Hyypä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Keuruu: Otava.

Ikäinstituutti 2020. Osallisuus on kuulluksi ja kohdatuksi tulemista. Hakupäivä 31.12.2020. <https://www.ikainstituutti.fi/osallisuus/>.

“Ikävihreä Kemi”-hanke. 2020. Hakupäivä 20.11.2020. <https://www.kemi.fi/tiedotteet/kemin-kaupunki-on-saanut-ymparistoministerion-rahoituksen-ikavihrea-pruntsi-hankkeelle>.

Isola, A-M. 2017. Osallisuuden viitekehys ja palaset. Sokra. Demokratiapäivät 17.10.2017. Hakupäivä 14.1.2021. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/osallisuuden\\_viitekehys.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/osallisuuden_viitekehys.pdf).

Jalava, J., Lahtinen, H., Tyvimaa, T., Vuorela, M. & Arolinna, S 2017. Ikääntyneiden asumisratkaisujen tarve ja toteutus. Ympäristöministeriön raportteja 16/2017. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Jolanki, O. 2019. Asumisen innovaatiot. Asumisen ja hoivan moninaistuvat muodot. Vanhustyö 4/2019, 10.

Jolanki, O., Leinonen, E., Rajaniemi, J., Rapp,e E., Räsänen, T., Teittinen, O. & Topo, P. 2017. Asumisen yhteisöllisyys ja hyvä vanhuus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47/2017. Hakupäivä 27.9.2020. [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/47\\_ASUVA-loppuraportti+2017\\_NETTI.indd.pdf/81ebc84d-3636-4314-a2d5-a223b38d30d4?version=1.0](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/47_ASUVA-loppuraportti+2017_NETTI.indd.pdf/81ebc84d-3636-4314-a2d5-a223b38d30d4?version=1.0).

Jolanki,O., Leinonen, E., Rajaniemi, J., Rappe, E., Räsänen, T., Teittinen, O. & Topo T. 2017. Asumisen yhteisöllisyys ja hyvä vanhuus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47/2017. Hakupäivä 2.1.2021. <file:///C:/Users/Anne/AppData/Local/Temp/Asumisen%20yhteis%C3%B6llisyys%20ja%20hyv%C3%A4%20vanhuus,%202017..pdf>.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31. Hakupäivä 21.1.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM\\_2020\\_31\\_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Kemin kaupunki. 2018. Hyvinvointikertomus 2017-2021. Hakupäivä 30.1.2021. [https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2019/12/Laaja-hyvinvointikertomus-2017-2021\\_valmis.pdf](https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2019/12/Laaja-hyvinvointikertomus-2017-2021_valmis.pdf).

Kemin kaupunki. 2018. Kemin kaupunkistrategia 2030. <http://dynasty.kemi.fi/djulkaisu/kokous/20193865-9-1.PDF>.

Kemin kaupunki 2019. Keskusvirasto. Taluspalvelut 11/2019. Talousarvio ja taloussuunnitelma 2020-2023. Hakupäivä 15.1.2021. <https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2019/12/Taloussuunnitelma-2020-2023-lopullinen.pdf>.

Kemin kaupunki. 2020. Palveluasuminen. Hakupäivä 26.9.2020. [https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2020/05/Kemin\\_palveluasuminen-1.pdf](https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2020/05/Kemin_palveluasuminen-1.pdf).

Kemin kaupunki. 2019. Vihreä Kemi. Hakupäivä 16.1.2021. <https://www.kemi.fi/kaupunki-ja-hallinto/suuri-pieni-kaupunki/vihrea-kemi/>.

Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Lapin korkeakoulukirjasto. eKirjat. Alma Talent. Verkkojulkaisu. Hakupäivä 6.12.2020. <https://www.elibrary.com/reader/9789521435782>.

Korpela, S. 2014. Yhteinen talo. Ryhmärakennuttaminen ja yhteisöasumisen pohjoismainen malli. Helsinki: Into.

Kulmala, J.(toim.) 2019. Hyvä vanhuus. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kuntaliitto. 2020. Sosiaali- ja terveysasiat. Iäkkäiden palvelut. Hakupäivä 15.1.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/iakkaiden-palvelut>.

Laitila, M. & Pietilä, A-M. 2012. Asiakkaan osallisuus mielenterveyspalveluissa. Kuulluksi tulemista ja inhimillistä kohtaamista. ePooki 9/12. Hakupäivä 16.1.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan\\_osallisuus\\_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1).

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Sokra. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 14.1.2021. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214).

Martela, F. 2015. Valonöörit. Sisäisen motivaation käsikirja.3. painos. Juva: Gummerus.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Tampere: Tammerprint Oy

Moritz, S. 2005. Services Design practical access to an evolving field. Lontoo: KISD.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pruntsin alueen vanhustenkorttelin tarveselvitys. 12.8.2020. Hakupäivä 25.9.2020. <http://dynasty.kemi.fi/djulkaisu/kokous/20204021-13-3.PDF>.

Prunsi hanketiivistelmäluonnos. 2019. Hakupäivä 15.1.2021. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=ik%C3%A4vihre%C3%A4+kemi+hanke>.

Pehkonen, A. 2005. Kylä kutsuu. Akateeminen väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Rantakokko, M. 2019. Elinympäristö aktiivisen arjen ja hyvinvoinnin tukena. Teoksessa Hyvä vanhuus (toim. Jenni Kulmala). Jyväskylä: PS-kustannus, 259.

Ruuskanen-Parrukoski, P. 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina. Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Hakupäivä 31.12.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-043-2>.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus - Miksi, Mitä, Miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

Salminen, P. 2005. Yhdessä kasvattamaan. Jyväskylä: PS-kustannus.

Scharlach, A. & Lehning, A. 2012. Ageing-friendly communities and social inclusion in the United States of America. Published online. Cambridge University Press. Vaatii kirjautumisen. Hakupäivä 16.1.2021. <https://doi.org/10.1017/S0144686X12000578>.

Scott, L. & Jacks, L. (2000) Promoting healthy lifestyles in urban and rural elders Verkkodokumentti. Online Journal of Rural Nursing Health Care 1. Hakupäivä 31.12.2020. <https://rnojournl.binghamton.edu/index.php/RNO/article/view/490/387>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Hakupäivä 30.12.2020. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Hakupäivä 30.1.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf).

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Terveys 2015 –Kansanterveysohjelma. Hakupäivä 1.2.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70063/t2015esi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2016. This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking. Basic – Tools – Cases. Second Printing. Amsterdam: BIS Publishers.

Stula, S. 2012. Living in Old Age in Europe-Current Developments and Challenges. Working Paper No. 7 of the Observatory for Sociopolitical Developments in Europe. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. German Association for Public and Private Welfare (DV). Hakupäivä 21.1.2021. [http://www.sociopolitical-observatory.eu/uploads/tx\\_aebgppublications/AP\\_7\\_EN.pdf](http://www.sociopolitical-observatory.eu/uploads/tx_aebgppublications/AP_7_EN.pdf).

Suomen Seniorilehti. 2/2018. Hakupäivä 8.10.2020. <http://pollokartano.fi/yhteisoasuminen>.

Takano, T. Nakamura, K. & Watababe, M. 2002. Urban residential environments and senior citizens' longevity in megacity areas: the importance of walkable green spaces. *Journal of Epidemiology & Community Health* 56: 13. Vaatii kirjautumisen. Hakupäivä 31.12.2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876610213015968>.

Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.): *Gerontologia*. 3, uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. 284–290.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osallisuus. Hakupäivä 27.9.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Muuttuvat vanhuspalvelut. Hakupäivä 2.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>.

Tilastokeskus. 2020. Väestön ikärakenne/Findikaattori. Hakupäivä 29.1.2021. <https://findikaattori.fi/fi/14>.

Tilly, J. 2016. Promoting Community Living for Older Adults Who Need Long-term Services and Support. Hakupäivä 21.1.2021. <https://acl.gov/sites/default/files/triage/Issue-Brief-Promoting-Community-Living.pdf>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Trepo /TUP OA Books. Hakupäivä 19.12. 2020. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Tuomi, I. 2005. Yhteisöllisyyden paluu tietoyhteiskuntaan. Yhteisöllisyyden olemus. Teoksessa: Hautamäki, A., Lehtonen, T., Sihvola, J., Tuomi, I., Vaaranen, H. & Veijola, S. Yhteisöllisyyden paluu. Helsinki: Gaudeamus, 132–162.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje. Luku 3.2, 3.3 kohta f, luku 3.4 kohta d. Hakupäivä 22.1.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakkoarvioinnin-ohje#3>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Hakupäivä 28.12.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: TalentumPro.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: TalentumPro.

Uotila, H. 2011. Vanhuus ja yksinäisyys. Tutkimus iäkkäiden ihmisten yksinäisyyskokemuksista, niiden merkityksistä ja tulkinnoista. Akateeminen väitöskirja. Tampere:Tampereen yliopisto. Hakupäivä 2.2.2021. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/1002/6680/978-951-44-8553-4.pdf?se>.

Valtioneuvosto. 2002. Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. Hakupäivä 17.1.2021. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Selonteko/Documents/vns\\_3+2002.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf).

Valtioneuvoston selvitys. 2017. Asumisen yhteisöllisyys ja hyvä vanhuus. ASUVA-hanke 2016 - 2017. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47/2017. Hakupäivä 30.1.2021.[https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/47\\_ASUVA-loppuraportti+2017\\_NETTI.indd.pdf/81ebc84d-3636-4314-a2d5-a223b38d30d4/47\\_ASUVA-loppuraportti+2017\\_NETTI.indd.pdf?version=1.0&t=1494](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/47_ASUVA-loppuraportti+2017_NETTI.indd.pdf/81ebc84d-3636-4314-a2d5-a223b38d30d4/47_ASUVA-loppuraportti+2017_NETTI.indd.pdf?version=1.0&t=1494).

Valtiovarainministeriön menokartoitus 2015. Hakupäivä 13.1.2021. Menokartoitus - Valtiovarainministeriö (vm.fi).

Valtiovarainministeriö, Talouden ennusteet 2020. Hakupäivä 14.1.2021 Talouden ennusteet - Valtiovarainministeriö (vm.fi).

Valokivi, H. 2018. Yhteisöllisyys ja osallisuus ikäihmisten arkielämässä. Parasta elämää kotona - asumisen arkea Pohjois-Suomessa. Koulutusmateriaali. Oulu 22.2.2018. Hakupäivä 16.1.2021. [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/poske/tyoryhmat/soteuudistus/io\\_muutosohjelma/asuminen-1/220218-parasta-elamaa-kotona-seminaari/heli-valokivi](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/poske/tyoryhmat/soteuudistus/io_muutosohjelma/asuminen-1/220218-parasta-elamaa-kotona-seminaari/heli-valokivi).

Valtovaara, M. 2019. Täyden palvelun talo kaikenikäisille. Helsingin Sanomat, A 12.

Ympäristöministeriön julkaisuja. 2020. Hakupäivä 20.11.2020. <https://ym.fi/fi/-/ymparistoministeriolta-avustusta-ikaantyneiden-asumista-parantaville-hankkeille>.

## LIITTEET

### Suostumus haastatteluun

LIITE 1

Arvoisa Vanhusneuvoston edustaja,

Kemin kaupunki kehittää uudenlaisia asumisen vaihtoehtoja ja monipuolisuutta ikääntyvien kemiläisten tarpeisiin. Palveluasumisen kysyntä ja tarve lisääntyy ja sen vuoksi Kemissä on ryhdytty kehittämään uudenlaisia ja monipuolisempia vaihtoehtoja itsenäisen asumisen turvaamiseksi.

Tässä kehittämistyössä Teidän mielipiteenne ovat erittäin tärkeitä ja pyydämme Teitä mukaan kehittämiseen osallistumalla haastatteluun. Opiskelemme Oulun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ja liiketalouden opintoja. Opintoihimme kuuluu opinnäytetyön tekeminen, johon tämä haastattelu liittyy. Opinnäytetyömme aihe on ”Yhteisöllistä asumista yksilöllisesti”. Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelut.

Osallistumisenne on vapaaehtoista ja haastatteluista saadut tiedot ovat täysin luottamuksellisia. Tiedot raportoidaan niin, että henkilöytenne ei tule esille.

Toteutamme haastattelut puhelinhaastatteluina, johon kuluu noin 1 tunti. Teille ei tule kuluja haastattelusta. Mikäli suostutte haastatteluun, pyydämme Teitä allekirjoittamaan tämän suostumuksen ja kirjaamaan siihen puhelinnumeronne, jolloin saamme suostumuksenne käyttää saatua tietoa opinnäytetyössämme. Opiskelijat ottavat Teihin yhteyttä haastatteluajan sopimisesta tarkemmin.

Kehitetään yhdessä!

Yhteistyöterveisin,

Annika Jokelainen ja Anne Jokelainen

040-549 6087

044-260 8929

Haastateltava \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

1. Onko yhteisöllinen asuminen Sinulle ennestään tuttua?
2. Miten kehittäisit Kemissä yhteisöllistä asumista?
3. Mitä yhteisöllinen asuminen merkitsee ikääntyvälle henkilölle?
4. Miten yhteisöllinen asuminen tukee ikääntyvän ihmisen hyvinvointia?
5. Minkälainen ympäristö/alue sopii yhteisölliseen asumiseen?
6. Mitä yhteisöllisessä asumisessa olisi parempaa verrattuna muuhun, esim. yksin asumiseen?
7. Miten asumisyhteisön pitäisi toimia, jotta yhteisöllinen asuminen onnistuu?
8. Mikä yhteisöllisessä asumisessa saisi valitsemaan sen asumisen vaihtoehdoksi?
9. Miten valmistautuisit yhteisölliseen asumiseen?
10. Mitä haasteita näet yhteisöllisen asumisen onnistumiseksi?