



Sini Pyykönen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2021

”MIKS SÄ LUULET, ETTEI ME PÄRJÄTÄ?”

Diakon asuinkerrostaloihin muuttaneiden ikääntyneiden palvelukäyttökokemuksia

TIIVISTELMÄ

Sini Pyykönen

”Miks sä luulet, ettei me pärjätä?”. Diakon asuinkerrostaloihin muuttaneiden ikääntyneiden palvelukäyttökokemuksia.

54 sivua ja 2 liitettä

Kevät, 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinto

Sosionomi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ikääntyneen omia kokemuksia palveluohjauksesta, käytetyistä palveluista ja niissä asiointista. Tällä tavalla haluttiin saada tietoa ikääntyneiden mahdollisuudesta käyttää haluamaansa asiointitapaa käyttämissään palveluissa ja niiden toimivuutta. Tavoitteena on tutkimuksen myötä syntyneiden havaintojen perusteella tarkastella tarvetta parantaa ikäihmisten palveluissa asiointia niin julkisissa kuin Diakon palveluissa. DiakonAsumiselle syntyi tietoa heidän muuttoprosessinsa ja palveluneuvonnan tämänhetkisestä toimivuudesta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Ikääntyneen oman kokemuksen esille saamiseksi aineistonkeruun menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Tutkimus toteutettiin DiakonAsumisen asuinkerrostaloihin noin kaksi kuukautta aiemmin muuttaneille kahdeksalle yli 65-vuotiaille ikääntyneelle. Tutkimus perustui vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat saivat etukäteen saatekirjeen, jonka perustella he saattoivat tehdä päätöksensä osallistumisestaan.

Tulosten mukaan asuinkerrostaloihin muuttaneet ikääntyneet kokevat pääsääntöisesti onnistuvansa hyvin palveluiden käyttämisessä. He eivät ole käyttäneet palveluohjausta. Muutto ei lisännyt ikääntyneiden asiointitarvetta erilaisissa palveluissa. Asiointitavoissa valittiin yleensä kasvokkain asiointi, mutta myös sähköistä asiointia käytettiin. Haasteina koettiin sähköisissä asiointitavoissa omien taitojen puute, ongelmat motoriikassa ja monimutkaiset verkkosivut. Digikoulutukseen ei ollut kiinnostusta.

Johtopäätökset osoittavat omaisten antaman avun olevan merkittävä ikääntyneiden kokemuksessa palveluiden käyttämisestä. Ikääntyneille olisi jatkossakin tärkeää tarjota asiointia palveluissa myös kasvokkain asiakaspalvelijan kanssa. Asuinkerrostaloihin muuttaneiden positiivinen kokemus muuttotilanteesta kertoo DiakonAsumisen onnistuneen asukkaiden sisäänmuuttoprosessissa.

Asiasanat: Digitalisaatio, ikääntynyt, palveluohjaus, palvelut

ABSTRACT

Sini Pyykönen

"Why do you think that we don't get along?" The experiences of elderly people who moved to Diakon residential apartment buildings.

54 p., 2 appendices

Spring, 2021

Diakon University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

The purpose of this thesis is to study the experiences that the elderly have of case management and using services. The aim was to get knowledge about the possibilities of the elderly to use the services in the way they want, and the practicality of the services. The objective was to examine the need to improve the possibilities of the elderly to use the services both in public services and Diakon services. The observations from the study were used for this. Diakon received information about the practicality of their moving process and case management.

The thesis was implemented as a qualitative study. To bring out the own experiences of the elderly, theme interview was chosen as the method. The study was conducted in the DiakonAsuminen residential apartment buildings with eight persons of over 65 years of age, who had moved in about two months before. Research was based on volunteering. The interviewees received a cover letter in advance, on the basis of which they could make their decisions to participate.

According to the results, the elderly persons who moved in the residential apartment buildings experience that they generally succeed well in using the services. They have not used case management. Moving did not increase the needs to use different services. The way to use the services was usually choosing face-to-face services, but also electronic services were used. In electronic services, challenges perceived were missing skills, problems in motor skills and complex websites. There was no interest in digital education.

Conclusions indicate that assistance provided by relatives is significant for elderly persons' experiences of using the services. It would be important continue to provide services face to face with a customer service representative for the elderly. The positive experiences that the new residents had about the process of moving in, show that DiakonAsuminen has succeeded residents immigration process

Keywords: Digitalization, aged, case management, services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN MURROS	5
2.1 Palvelut tavoitettaviksi	5
2.2 Digitaalisuus palveluissa	7
3 IKÄÄNTYNEET DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ.....	9
3.1 Ikäihmiset ja internetin käyttö	9
3.2 Palveluiden pirstaleisuus ja digitalisoituminen	11
3.3 Haasteet pankkipalveluiden käyttämisessä.....	14
3.4 Digituki vahvistamaan digitaitoja	15
4 PALVELUOHJAUS KOTONA ASUVAN IKÄÄNTYNEEN TARPEISIIN.....	17
4.1 Palveluohjaus tukena palveluiden hyödyntämisessä	17
4.2 Palveluohjauksen järjestäminen Satakunnassa	19
5 YHTEISTYÖKUMPPANINA DIAKON	22
6 LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	28
6.2 Tutkimusaineiston hankinta.....	28
6.3 Tutkimusaineiston analyysi	30
6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	32
7 TULOKSET	34
7.1 Vastaajien taustatiedot.....	34
7.2 Käytetyt palvelut.....	35
7.3 Kokemukset palveluissa asioimisesta	36
7.4 Toiveet ohjauksesta palveluissa asioidakseen.....	38
8 POHDINTA.....	40
8.1 Johtopäätökset.....	40
8.2 Oma ammatillinen kasvu	45
LÄHTEET.....	48

LIITE 1. Teemahaastattelun saatekirje	53
LIITE 2. Teemahaastattelun runko.....	54

1 JOHDANTO

Suomalaisen väestön ikääntyminen on jatkunut vuosien ajan. Vuonna 2030 sen vaikutus näkyy merkittävästi nuorten määrän vähentyessä samaan aikaan. Silloin isossa osassa kunnista joka neljäs asukas olisi 75 vuotta täyttänyt tai vanhempi. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023, s. 14–15.) Väestörakenteen ikääntyminen asettaa yhteiskunnan tarkastelemaan toimintatapojaan. Ratkaisuja haetaan esimerkiksi palvelujen digitalisoimisella sekä ikäihmisten kotona asumiseen panostamalla. (Ihan pihalla? 2019, s. 5–8.)

Yhteiskunta odottaa kotona asuvalta ikäihmiseltä aktiivisuutta palveluiden käytössä. Tehokkuuteen tähtäävät muutokset palvelujärjestelmässä voivat kuitenkin aiheuttaa ikäihmisten syrjäyttämisen omien asioidensa hoidosta. Kaikilla ikäihmisillä ei ole vaadittavia voimavaroja asiointiin. Digitalisaation mahdollisuudet voivat kääntyä esteeksi kykyjen tai laitteiden puuttuessa. Olisikin tärkeää tukea ikäihmisten mahdollisuuttaan pysyä aktiivisena kansalaisena luomalla palveluista tavoitettavia. (Ihan pihalla? 2019, s. 5–8.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää itsenäisesti asuvien ikäihmisen oma kokemus palveluohjauksesta, käytetyistä palveluista ja niissä asiointista. Tällä tavalla halusin selvittää ikääntyneiden mahdollisuutta käyttää haluamaansa asiointitapaa käyttämässään palveluissa ja niiden toimivuutta.

Olen työskennellyt tehostetussa palveluasumisessa ikääntyneiden parissa lähes 13 vuotta. Niiden vuosien aikana palvelut ovat digitalisoituneet yhä enemmän. Usein olen kuullut ikääntyneiden pahoittelevan, että kaikki palvelut siirtyvät heidän tavoittamattomiinsa internettiin ja älypuhelimien sovelluksiin. Opinnäytetyöni aihe on syntynyt halusta selvittää, miten ikääntyneet kokevat palveluiden käyttämisen ja millaista ohjausta heille tarjotaan palveluiden hyödyntämiseen. Tämän prosessin edetessä omat ennakkooajatukseni aiheesta kyseenalaistuivat teoriatiedon ja tekemäni tutkimuksen perusteella.

2 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN MURROS

2.1 Palvelut tavoitettaviksi

Käytössä olevia nimikkeitä ikääntyvälle henkilölle ovat esimerkiksi eläkeläinen, seniori, vanhus ja ikäihminen (Jämsén & Kukkonen, 2017, s. 15–16). Vuoden 2019 lopussa Suomen väestöstä yli 65-vuotiaita oli 22,3 % (Tilastokeskus. Suomi lukuina). Vähiten 70 vuotta täyttäneitä asukkaita on Uudenmaan maakunnassa. Eniten heitä on Etelä-Savossa ja Kymenlaaksossa, joissa vähintään joka viides asukas on täyttänyt 70 vuotta. Satakunnassa heitä on lähes joka viides asukas. (Tilastokeskus. 70 vuotta täyttäneitä 874 000.)

Ikääntyneet ovat yhä hyväkuntoisempia ja kiinnostuneita osallistumaan yhteiskunnan toimintaan tasavertaisina kansalaisina. Aiempiin ikäluokkiinsa verrattuna heidän parantunut taloudellinen tilanteensa mahdollistaa palveluiden käyttämisen. Suomalainen vanhuspolitiikka pyrkii jatkossa yhä enemmän tukemaan ikääntyneiden asumista kotonaan mahdollisimman pitkään. Tulevaisuudessa on tärkeää panostaa ennalta ehkäisevään työhön toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Palveluista pyritään luomaan helposti löydettäviä ja saavutettavia. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023, s. 21.)

Saavutettavuudella tarkoitetaan fyysisten paikkojen kuten virastojen ja erilaisten verkkopalveluiden helppoa lähestymistä erilaisten käyttäjien tarpeiden mukaan. Saavutettavuutta arvioitaessa on mietittävä esimerkiksi saako palvelun käyttöönsä tasavertaisesti liikuntarajoitteiset, kuulo- tai näkövammaiset tai muuta kuin suomen kieltä puhuvat. Verkkopalvelun on saavutettava käyttäjä toimivan tekniikan ja helposti ymmärrettävän sisällön kautta. (Saavutettavasti. Tietoa saavutettavuudesta.) Digitaalisten palveluiden saavuttamisessa on vaikeuksia joillekin ihmisille. Suomessa on arviolta yli miljoona kansalaista, joiden arkeen nämä ongelmat vaikuttavat. (Saavutettavuusdirektiivi.fi. Mitä saavutettavuus on?)

Kaikilla ikääntyneillä, toimintakyvystä tai elämäntilanteesta riippumatta, tulisi olla mahdollisuus osallisuuteen yhteiskunnassa. Osallisuuden vahvistamiseksi palveluiden saavutettavuus on yksi tärkeä osatekijä. Digitalisoituvat palvelut eivät saisi syrjäyttää ketään. Niiden käyttöönottoa arkeen tulisi tukea ikääntyville jo varhaisessa vaiheessa. Ikääntyneiden kohdalla digitalisaation saavutettavuuteen vaikuttavat osaamisen puuttuminen ja käytettävyysongelmat. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023, s. 12, 30–31, 35.) Ikääntyneiden osallisuutta yhteiskuntaan tuetaan myös usean lain avulla.

Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu direktiivi 2016/2102 EU asettaa tavoitteeksi muokata kyseiset palvelut kaikkien, erityisesti vammaisten, saavutettavaksi. 4 artiklan mukaisesti niiden tulisi olla havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja. (EU 2102/2016.) Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (L 306/2019) määrää, että 23.9.2020 alkaen kaikkien julkisten viranomaispalveluiden sekä viranomaisien tukemien säätiöiden, yhdistysten ja yritysten tulisi tarjota käyttäjilleen saavutettavat, turvalliset digitaaliset palvelut.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (L 980/2012) määrää kunnat tarjoamaan palvelut siten, että ikääntynyt väestö kykenee ne myös saamaan käyttöönsä tasa-arvoisesti muiden kanssa. Laki sähköisen viestinnän palveluista (L 917/2014) pyrkii takaamaan mahdollisuuksien mukaan laadukkaat sekä turvalliset viestintäverkot ja viestintäpalvelut koko maahan.

Hallintolaissa (L 434/2003) tuodaan esille hallinnon velvollisuus auttaa asiakasta saavuttamaan palvelunsa ja ohjaamaan niiden käytössä. Kaikille käyttäjille asiointin saavutettavuus tulee olla tasavertaista ja palvelun kielen helposti ymmärrettävää. Digitaalisissa palveluissa tulisi ilmetä, mikäli asiakas yrittää hoitaa asiansa väärän toimijan palveluissa ja ohjaus oikean toimijan sivuille voisi tapahtua helposti linkin avulla. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (L 621/1999) määrittää heillä olevan velvollisuus toimittaa tilastot, oppaat ja muut kansalaisia koskevat tiedotteet heidän saatavilleen. Tämä tarkoittaa sähköisten palveluiden lisäksi aineiston jakamista kirjastoissa tai muualla mistä sen voi saavuttaa. Laki yleisistä kirjastoista (L 1492/2016) velvoittaa kirjastot antamaan kansalaisille ohjausta ja tukea tiedon hakemiseen.

2.2 Digitaalisuus palveluissa

Digitalisaatiosta puhutaan palveluiden ja tuotteiden muuttuessa sähköiseen muotoon. Ihmiset hankkivat tuotteensa verkkokaupasta kotonaan siirtymättä kaupungille kauppaan ostoksille. Samoin palvelupisteet vähenevät verkkoasioinnin yleistyessä. (Marttinen, 2018, s. 141.) Julkisten palveluiden digitalisoituminen on ollut yksi hallituksen kärkihankkeita 7.10.2015 alkaen (Valtioneuvosto. Hallitusohjelman toteutus. Hallitusohjelman toimeenpano). Hankkeen tarkoitus on muuttaa asiakkaiden palvelu yhä enemmän sähköisiksi palveluiksi internetiin (Valtioneuvosto. Hallitusohjelman toteutus. Digitalisaatio).

Valtiovarainministeriö toteutti AUTA-hankkeen 1.7.2016-31.12.2017. Julkisten palveluiden digitalisointi toi mukaan tarpeen selvittää kansalaisten valmiuden palveluihin. Tarkoitus oli saada laaja näkökulma erilaisten käyttäjien tarpeista sekä saada toimijoita mukaan hankkeen aikana tehtäviin kokeiluihin. Hankkeesta syntyi loppuraportti, jossa esiteltiin käsite digituki. Se määriteltiin tarkoittamaan asioinnin, palvelun käytön ja laitteen käytön tukea asiakkaalle. Tämän tuen avulla henkilö kykenee turvallisesti sekä itsenäisesti käyttämään laitteitaan erilaisissa sähköisen asioinnin ympäristöissä. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

Asiakas saa ohjauksen etätukena, lähitukena tai koulutuksena. Digitueksi ajatellaan myös asiakkaalle kertominen asioinnin mahdollisuuksista myös verkkopalveluiden kautta. Digituen mallin ulkopuolelle jäävät ne, jotka osaavat käyttää laitteita ilman palveluita. Toisessa ääripäässä tuen ulkopuolelle jäävät

omatoimiseen asiointiin esimerkiksi terveydellisistä syistä kykenemättömät. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

Julkisten palveluiden käytössä digitalisaation ensisijaisuus pyritään saavuttamaan vuoden 2022 loppuun mennessä. Tämä tarkoittaa, että suurin osa käyttäjistä hoitaisi asiansa verkkopalveluissa. Käyttäjällä tulee kuitenkin olla myös vaihtoehto asioiden hoitoon digitaalisten palveluiden lisäksi. Esteenä ikäihmisen verkkoasiointiin voivat olla tiedon puute, laitteiden puuttuminen tai fyysinen este laitteiden käytölle. Vanheneminen heikentää motoriikkaa ja henkisiä kykyjä uusien asioiden sisäistämisessä. Tulevaisuudessa ikääntyviä maahanmuuttajia tulee olemaan yhä enemmän palveluiden käyttäjinä. Digitaalisuus voi kuitenkin myös lisätä palveluiden saavutettavuutta toisille ihmisille. Pitkät välimatkat tai terveydelliset syyt voivat estää asiakasta saapumasta itse virastoon. Verkkooasiointin avulla hän saa hoidettua asiansa kotoa käsin. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

Loppuraportissa esitetään digituen toimintamallin tuen muodoiksi viranomaisasiointin neuvontaa, digiosaamisen lisäämistä koulutuksen avulla ja valtakunnallista tukipalvelua digitukea tarjoaville palveluntuottajille. Digituessa ohjausta voitaisiin antaa puhelimen, sähköpostin, chatin ja videopuhelun kautta. Oppiminen tapahtuisi esimerkiksi kokeiluympäristöissä, jossa käyttäjä voisi harjoitella toimintoja kokeilutunnusten kanssa. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

Oppimismenetelmistä opetusvideot ja vertaistuki toisi oppimiseen uutta näkökulmaa. Koulutusta tarjottaisiin perinteisin tavoin sekä liikkuvien pisteiden että kotiin vietävän digituen kautta. Hankkeen aikana tuotiin esille tarve laitevalintoihin tarvittavasta avusta sekä keinoista tuoda korjauspalvelut asiakkaiden kotiin. (Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus.)

3 IKÄÄNTYNEET DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ

3.1 Ikäihmiset ja internetin käyttö

Vuonna 2020 tehdyn selvityksen mukaan internetin käyttö vaihtelee eri ikäisten ikääntyneiden kesken. Aktiivisia internetin käyttäjiä 65–74-vuotiaiden ikäluokassa on vielä paljon. Viimeisen kolmen kuukauden aikana internetiä oli käyttänyt 88 %. Selkeä enemmistö (62 %) heistä käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Vanhemmassa ikäluokassa, 75–89-vuotiaissa, internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana käyttäneitä oli 51 %. Tässä ikäluokassa vähemmistö (30 %) käyttää internetiä useita kertoja päivässä. (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö medioiden seuraamiseen ja viestintään lisääntynyt.)

Internetin hyödyntäminen tavaroita tai palveluita koskevassa etsinnässä jakautuu selvästi ikääntyneiden ikäluokkien mukaan. Aktiivisesti tietoa haki 70 % 65–74-vuotiaista. Heitä vanhemmat, 75–89-vuotiaat, hyödyntävät internetiä kyseisellä tavalla yli puolet (32 %) vähemmän. (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö tavaroita tai palveluita ja sairaus-, ravitsemus-, ja terveystiedon etsintään 2020.)

Ikäluokkien internetin käytön erot näkyvät myös viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivujen hyödyntämisessä (TAULUKKO 1.). Enemmistö 65–74-vuotiaista hakevat tietoja edellä mainituista palveluista internetistä. Lähes puolet heistä myös ovat tulostaneet lomakkeita verkkopalveluista tai lähettäneet täytetyn lomakkeen internetin kautta. (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa 2020.)

TAULUKKO 1. Ikääntyneiden internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asioitaessa (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa 2020)

	65–74v	75–89v
Hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta	62%	29%
Hakenut internetistä virallisen lomakkeen täyttääksensä	46%	21%
Lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta	45%	20%

75–89-vuotiaissa alle kolmannes on hakenut tietoja palveluiden tarjoajien internetsivuilta. Saman ikäluokan henkilöistä noin viidesosa oli hakenut lomakkeen internetistä tai lähettänyt sen täytettynä internetin kautta. (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa 2020.) Viranomaisten tai julkisten palveluiden internetsivujen hyödyntämisen jakautuminen ikäluokkien mukaan näkyy yhdensuuntaisena käyttötarkoituksia tarkastellessa.

Internetin käyttö (TAULUKKO 2.) lääkäriajan tilaamiseen vähentyy iän myötä. Samoin esimerkiksi reseptien uusiminen internetin kautta vähenee vanhemmassa ikääntyneiden ikäluokassa. Molemmissa ikääntyneiden ikäluokissa omien terveystietojen katsominen esimerkiksi Omakanta-palvelusta kiinnostaa selkeästi. (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö ajan varaamiseen lääkärille, omien terveystietojen lukemiseen ja muihin terveydenhuollon palveluihin 2020.)

TAULUKKO 2. Ikääntyneiden Internetin käyttö ajan varaamiseen lääkärille, omien terveystietojen lukemiseen ja muihin terveydenhuollon palveluihin (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö ajan varaamiseen lääkärille, omien terveystietojen lukemiseen ja muihin terveydenhuollon palveluihin 2020)

	65-74v	75-89v
Varannut ajan lääkärille internetissä	40%	22%
Lukenu omia terveystietoja esim. Omakanta-palvelusta	59%	34%
Käyttänyt muita terveydenhuollon verkkopalveluita, esim. uusinut reseptin	43%	21%

Tilastoja tarkastellessa huomaa miten internetin käyttö ja palveluiden saavuttaminen sen kautta vaihtelee ikääntyneiden kesken. Ikääntyneistä 65–74-vuotiaat käyttävät internetiä yleisesti. Tiedon etsintään sitä käyttää selkeä enemmistö ja asioimiseenkin noin puolet ikäluokasta.

lääkkäämpien, 75–89-vuotiaiden, ikääntyneiden ikäluokassa internetiä on käyttänyt viimeisen kolmen kuukauden aikana noin puolet heistä. Tiedon etsiminen ja asioiminen internetin kautta toteutuu vain viidesosalla heidän ikäluokassaan.

3.2 Palveluiden pirstaleisuus ja digitalisoituminen

Suomen sosiaali- ja terveys Ry eli SOSTE on julkaissut Ihan pihalla-julkaisun, joka tuo esille epäkohtia palveluiden tavoittamisessa ja käyttämisessä. Tutkimuksessa ikääntyneen näkökulmaa tuo esille 12 kansalaistutkijaa, jotka koulutuksensa vuoksi kykenevät havainnoimaan laajasti arjessa esiintyviä ongelmia. (Ihan pihalla? 2019, s. 5–6.)

Kansalaistutkijat toivat esille palveluiden moninaisuuden ja palveluntuottajien hajonnan. Tarjolla on palveluja julkiselta sekä yksityiseltä sektorilta. Niistä jokainen tuottaa itse neuvonnan ja tiedon palvelustaan omalta erikoisalaltaan. Ikääntyneeltä vaaditaan kykyä tiedonhakemiseen vertailua tehdäkseen. Hintojen sekä laadun vertailu on vaikeaa. Yhtenäinen vertailukriteeristö puuttuu. (Koskiahho & kansalaistutkijat, 2019, s. 18–19.)

Julkisissa palveluissa kansalaistutkijat kokivat vaikeana organisaation pirstaleisuuden. Palvelut eivät kommunikoineet kunnolla keskenään asiakkaan kokonaistilanteen nähdäkseen. Laskutuksen osalta huomattuja virheitä oli vaikea saada oikaistua. Moni koki myös paineita laskuissa olevista ulosottolausekkeista. Rahaasioiden täsmällinen hoitaminen korostui sairaudenkin kohdatessa. (Koskiahho & kansalaistutkijat, 2019, s. 19.)

Yksityisen palveluntuottajan kohdalla koetaan epäilyä taloudellisen hyödyn saamiseksi ikääntyneen kustannuksella. Pankeissa asioiminen ei ole helppoa. Uusi taksilaki muutti suuresti ikääntyneen taksin käyttöä. Hintoja pitäisi osata vertailla ja kyyti tilata sovelluksella älypuhelimella. Palveluntuottajilta ei vaadita eettisiä erityisosaamisia ikääntyneiden kanssa, joka ilmenee esimerkiksi digilaitteiden ostamisessa. Yleisestikin digimaailmaan mukaan pääseminen ja siinä pysyminen on vaikeaa. Aiempi osaaminen jää helposti vanhaksi tiedoksi jatkuvan laite- ja sovelluskehittelyn myötä. (Koskiahho & kansalaistutkijat, 2019, s. 19.)

Valvonta palveluiden saavuttamisesta puuttuu. Olisi tärkeää valvoa ikääntyneiden saavuttavan tarvitsemansa palvelut. Näin estettäisiin elämäntilanteen heikkeneminen. Olisi kiinnitettävä myös huomiota yhteiskunnan liialliseen monimutkaisuuteen. Selkeämpi järjestelmä ehkäisisi monia jo aiemmin mainittuja ongelmia ikääntyneiden arjessa. (Koskiahho & kansalaistutkijat, 2019, s. 19.)

Vuonna 2020 sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin heidän näkemyksiään ikääntyneiden hyvinvoinnista. Kyselyyn vastasi yhtenä ammattilaisryhmänä 496 sosiaalityöntekijää eri puolilta Manner-Suomea. Vastauksissa näkyivät korona-ajan erityisyys ikääntyneiden tavoittaessa erilaisia palveluita. (Sosiaalibarometri 2020, s. 1, 13–14, 75.)

Vastanneista sosiaalityöntekijöistä 44 % kertoivat asiointiongelmien olleen yksi suurimmista haasteista ikääntyneiden parissa vuonna 2020. Palveluiden kasvokkain tapahtuvaa asiointia vähennettiin ja joitakin toimipisteitä myös suljettiin. Palveluiden ja etuuksien hakeminen siirtyi sähköisiin lomakkeisiin. Ikääntyneillä ei ollut tarvittavia teknisiä laitteita tai osaamista asioida palveluissa sähköisesti. (Sosiaalibarometri 2020, s. 76, 78–79.)

Vanhus ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskus haastatteli vuonna 2017 ikäihmisiä internetin ja sähköisten palvelujen käytöstä. Kyselyyn vastasi 866 henkilöä 65–vuotiaasta 89–vuotiaaseen. Verkkolomakkeen kautta vastauksia tuli 391 kappaletta ja paperilomakkeella 479 kappaletta. Verkossa vastanneista ikäihmisistä 92 % oli hoitanut omia asioitaan internetin kautta. Paperilomakkeella vastanneista asioitaan oli hoitanut internetin kautta 37 %. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2017, s. 2.)

Haasteena sähköisessä asiointissa koettiin motoristen taitojen ja näön heikkeneminen. Muuttuvat sekä monimutkaiset järjestelmät vaativat muistilta paljon. Laitteiden hankinta on kallista. Julkisiin tiloihin pääsy yhteiskäytössä oleville tietokoneille voi olla vaikeaa liikkumisen tai välimatkan vuoksi. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2017, s. 2.)

Verkkoasiointiin vastaajat olivat saaneet apua lapsilta tai sukulaisilta (80 %), ystäviltä ja naapureilta (28 %) sekä kirjastosta (12 %). Jatkossa he toivoivat saavansa opastusta verkkoasiointiin omassa kodissaan (83 %). Muita opastuspaikkoja ikääntyneiden toiveissa olivat vertaisopastajien opastuspiste, kirjasto sekä yhteispalvelupiste. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2017, s. 6–7.)

Kaikilla ikääntyneillä ei ole luotettavaa läheistä auttamaan asiointissa. Valtakirjan antaminen toiselle henkilölle sähköisissä asiointikanavissa asiointia varten nostaa esille kysymyksen itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Kyselyyn vastanneet toivoivat ikäihmisille tarjottavan opastusta sähköiseen asiointiin. Avustajalta vaaditaan luotettavuutta varsinkin hänen opastaessa ikäihmistä pankkiasioinnin kanssa. Mahdollisuutta kasvokkain tapahtuvan asiointin säilymistä palveluissa pidettiin myös tärkeänä. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, 2017, s. 8–9, 11.)

3.3 Haasteet pankkipalveluiden käyttämisessä

VALLI:n ikäteknologiakeskus selvitti ikääntyneiden kokemuksia pankkipalveluiden käytöstä syksyllä 2020. Selvityksessä ikääntyneet mainitsevat pankkipalveluissa kohtaamiaan haasteita. Nämä haasteet johtuivat ikääntymisen tuomista muutoksista. (VALLI ry. Pankkipalveluselvitys 2020.) Nostankin seuraavaksi esiin huomiot, jotka voidaan heijastaa myös muiden palveluiden käyttöön.

VALLI:n ikäteknologiakeskus toteutti selvityksen pankkipalveluiden käytöstä ikääntyneille, jotka olivat täyttäneet 65-vuotta. Vanhimmat vastaajat olivat yli 99-vuotiaita. Vastauksia saapui verkko- ja paperilomakkeilla yhteensä 2040 kappaletta. Lisäksi vapaamuotoisia kommentteja aiheesta annettiin yli 7000. (VALLI ry. Pankkipalveluselvitys, 2020, s. 4–6.)

Apua pankkiasiointiin saatiin yleisimmin omilta lapsilta. Pankin toimihenkilö ja puoliso olivat seuraavaksi yleisimmät avun antajat. Vastaajista 12 % kertoi, että heillä ei ole pankkitunnuksia (VALLI ry. Pankkipalveluselvitys, 2020, s. 9, 12.) Verkkoasioinnissa pankkitunnuksia tarvitaan esimerkiksi Omakannan, verotoinnin ja Kansaneläilaitoksen kanssa.

Fyysisinä haasteina mainittiin motoriset ongelmat kosketusnäyttöä käytettäessä. Kädet vapisevat ja sormet ovat jäykät. Sormenjälkitunnistin ei toimi ikääntyneen sormessa, jos iho on kuiva, sormet kuluneet ja vaikeat oikaista vaadittuun asentoon. Haasteina koettiin myös näön ja kuulon heikkeneminen, joka vaikeuttaa vuoronumeroiden seuraamista palveluissa. Liikkumisen hidastuminen korostuu pitkään istumisen jälkeen. Kiireisempi virkailija ehtii jo painaa seuraavaan vuoronumeron ennen ikääntyneen saapumista hänen luokseen. (VALLI ry. Pankkipalveluselvitys, 2020, s. 17.)

Ikääntymisen myötä reagointikyky hidastuu. Se vaikeuttaa asiointia puhelinpalvelussa nopeiden ohjeiden vuoksi. Uuden oppiminen vie aikaa, erilaisia termejä on vaikea ymmärtää ja hermostumisen myötä virheet lisääntyvät. Muistin heikentyminen vaikeuttaa erilaisten salasanojen muistamista. (VALLI ry. Pankkipalveluselvitys, 2020, s. 17.)

3.4 Digituki vahvistamaan digitaitoja

Digitukea annetaan eri tahojen kautta. Niitä ovat järjestöt, kirjastot, kansalaisopistot, viranomaiset, kunnat, maakunnat ja yritykset. (Yle, 2018.) Yleisradio Oy tarjoaa digitreenit-verkkosivuillaan mahdollisuutta opiskella itsenäisesti digitaalisten palvelujen ja sosiaalisen median käyttöä. Pelkistettyjen kirjallisten ohjeiden avulla neuvotaan esimerkiksi asiakirjojen muuttaminen sähköiseen muotoon Kansaneläkelaitoksen hakemuksiin liitettäväksi. (Yle. Digitreenit. Asioi verkossa.)

Vertaisohjaajan kanssa oppimisen on todettu olevan helpompaa rauhallisemman tahdin ja saman sanaston käytön vuoksi. Vanhustyön keskusliiton Seniorsurf on tarkoitettu auttamaan ikääntyneet digitalisaation pariin heille sopivalla tavalla. Eri-laiset organisaatiot saavat heidän kauttaan selkeät ohjeet ja materiaalit vertaisohjaajien kouluttamiseksi. Tarkoituksena on saada kattava ohjaajaverkko ympäri Suomen. (Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Mikä on Seniorsurf.)

Vertaisohjaaja on usein käyttänyt jo aiemmin työssään tietotekniikkaa. Hän käyttää tietotekniikka eri tavoin aktiivisesti elämässään. Toisten auttaminen tuntuu hyvältä, koska ohjaaja näkee oppimisen edistymisen ja siitä syntyvän ilon oppijalle. Tietotekniikkaa oppii käyttämään kokeilemalla. Ikä ei ole este. (Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Haastattelussa nettiopastajat.)

Kursseille vertaisohjaajien opastettavaksi hakeudutaan tuttujen suosittamana tai oman kiinnostuksen herätessä. Pelko käyttää laitteita häviää vertaisohjaajan opastuksessa. Henkilökohtainen ohjaus koetaan ryhmäohjausta helpommaksi tavaksi oppia. Kursseilla opitaan erilaisia tapoja käyttää tietokonetta ja älypuhelinia. Arkisten virastojen sähköisen asioinnin lisäksi arkeen tuo sisältöä esimerkiksi facebook, youtube ja myyntipalstat. (Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Haastattelussa nettiopastettavat.)

Ryhmämuotoiseen ohjaukseen voi osallistua esimerkiksi kansalaisopistoissa. Vuosina 2019–2020 toiminut Kansalaisten digitaidot- hanke sai Opetushallituksen tukea. Sen tarkoitus oli auttaa jokaista kurssille tulevaa kansalaista oppimaan arjessa tarvittavat perustietotekniset taidot. Kurssille ihmiset saapuivat erilaisista

syistä. Toisia tuloon kannusti palveluiden siirtyminen sähköiseen muotoon ja toiset halusivat kehittää taitojaan sosiaalisessa mediassa yhteydenpitoa varten. (Kansalaisopistojen liitto. Julkaisut. Kansalaisten digitaidot-kurssimalli.)

Ikääntyneet voivat jäädä syrjään digitaalisesta kehityksestä, koska heillä ei ole varaa laitteisiin. Vuoden 2021 Yhteisvastuukeräyksessä halutaan muiden kohteiden lisäksi tukea ikääntyneitä digitalisaation pariin. Osalla keräyksen tuotosta kustannetaan vuonna 2022 alkaen maksuttomia koulutuksia ikäihmisten digitaalisten vahvistamiseksi. Koulutuksissa perehdytään esimerkiksi virasto- ja pankki-asiointiin. (Yhteisvastuu.) Ilmainen koulutus mahdollistaa asiointipalveluiden käyttämisen ilmaisilla asiointipisteillä, kuten kirjaston asiakastietokoneilla.

4 PALVELUOHJAUS KOTONA ASUVAN IKÄÄNTYNEEN TARPEISIIN

4.1 Palveluohjaus tukena palveluiden hyödyntämisessä

Palveluohjauksella tarkoitetaan palvelujärjestelmän sovittamista asiakkaan tarpeisiin. Yhteistyössä asiakkaan kanssa haetaan palvelut, jotka tukevat hänen arjessa selviytymistään. Hyvä palveluohjaus nopeuttaa asiakkaan avun saantia ja säästää palvelujärjestelmän resursseja estäessään päällekkäisyydet. (Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. Mitä palveluohjaus on?.)

Asiakkaalle sopivien palveluiden löytämistä voidaan tukea neuvonnan tai ohjauksen keinoin. Neuvonnalla tarkoitetaan ammattilaisen matalalla kynnyksellä saatutettavaa opastusta. Neuvontapisteisiin voi saapua ilman ajanvarausta. Tietoa saa yleisesti hyvinvointia ja terveyttä edistävästä palveluista sekä sosiaalipuolen asioista. Neuvonnassa ei kartoiteta laajemmin asiakkaan palvelutarpeita. Tavoitteena on lisätä asiakkaan tietoa palveluista, että hän voisi itse tehdä päätöksensä niiden käytöstä. (Ikäihmisten keskitetty asiakasneuvonta ja -palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa, 2018, s. 5.)

Palveluohjauksessa syvennytään ihmisen yksilölliseen elämäntilanteeseen. Tämän vuoksi palveluohjaukseen vaaditaan tunnistautumista henkilötiedoillaan, jota neuvonnassa ei vielä tarvinnut tehdä. Yhdessä asiakkaan kanssa palveluohjaaja syventyy hänen arkeaan vaikeuttaviin asioihin. Asiakas saa tietoa erilaisista palveluista ja häntä kannustetaan sopivien palveluiden pariin. Palveluohjaus huomioi asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset elämänalueet sekä taloudellisen pärjäämisen palvelutarvetta selvittäessä. (Ikäihmisten keskitetty asiakasneuvonta ja -palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa, 2018, s. 5, 8–9.)

Ikääntyneiden elämäntilanteet ja kyvyt asioidensa hoitamiseen palveluissa vaihtelevat yksilöllisesti. Elämäntilanteet voivat vaihdella nopeastikin esimerkiksi oman tai puolison terveydentilan muutosten myötä. Muutoksia tapahtuu myös palveluissa koko ajan. Vastuu omien asioiden hoitoon ja oikeuksiensa

toteutumisen seurantaan ohjataan yhä enemmän ikääntyneelle itselleen. Palvelujärjestelmän pilkkoutuminen, fyysisten palvelupisteiden katoaminen sekä digitaaliset asiointitavat haastavat kotona asuvan ikääntyneen pärjäämisen. Palveluohjauksen on muututtava vastaamaan heidän tarpeitaan. (Ihan pihalla? 2019, s. 5–6, 10.)

Suomen sosiaali- ja terveys Ry eli SOSTE julkaisemassa Ihan pihalla-julkaisussa tarkastellaan palveluohjauksessa havaittuja heikkouksia. Ikääntyneiden asioiden ajaminen on tällä hetkellä Suomessa jakautunut eri tahojen antamaksi. Ohjausta annetaan niin julkisissa kuin yksityisissä palveluissakin. Palveluohjauksen lisäksi vuonna 2019 otettiin käyttöön käsite asiakasohjaus. Mikään taho ei tällä hetkellä varmista ikääntyneen saavan ohjausta yhteneväisesti elämäntilanteiden mukaan. Asioiden hoitoon saa apua neuvonnan ja opastuksen avulla. Asioiden etenemiseen ja sen seurantaan saatu tuki oli vähäistä. (Koskiaho, 2019, s. 11–12.)

Palveluohjaaja ohjaa ikääntyneen palveluntuottajien piiriin lakisääteisesti. Hän ei kuitenkaan ole velvollinen ratkaisemaan palveluiden saannin ongelmia, jos prosessi ei etene toivotulla tavalla. Palveluiden pariin pääsyn ongelmassa ikääntyneellä on usein apunaan vain lähiomainen. Virallista tahoja tueksi asioiden eteenpäin saamiseksi ei ole. Erilaiset toimijat voivat antaa opastusta omien neuvontajärjestelmien kautta. Kukaan ei kuitenkaan koordinoi niiden kokonaisuutta tai rahoitusta. (Koskiaho, 2019, s. 11–12.)

Suomessa on viime vuosina kokeiltu löytää toimivia keinoja palveluohjaukseen erilaisten hankkeiden avulla. Niiden lisäksi hyviä kokemuksia jo vakiintuneista käytännöistä on tuotu esille. (Ihan pihalla? 2019, s. 24.) Näistä käytännöistä valitsin esimerkeiksi Ikäneuvo-mallin sekä Jaso-mallin. Ikäneuvon kaltaista toimintaa käytetään Porissa Ikäpisteen nimellä. Jaso-mallissa taas on yhteneväisiä piirteitä DiakonAsumisen yksikönjohtajan ja asumispalveluohjaajan työnkuviin.

Ikäneuvo-mallissa vuonna 2016–2018 Pirkanmaalle luotiin maakunnallinen ikäihmistien neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli. Sen tavoitteena oli tarjota palvelut yhden luukun periaatteella. Hyvällä asiakasohjauksella pyrittiin tarjoamaan katkeamaton asiakaspolku. Yhteydenotto oli mahdollista kasvokkain,

puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta. Ikäneuvo-malli koettiin hyvänä ikään-tyneelle, koska sama työntekijä seurasi palvelutarvetta ja niiden saamista. Pal-velu oli yhtenäinen. (Mäki-Hallila, 2019, s. 25–27.)

Ikäneuvo-mallissa toimintaa jaettiin Kotitori-malliksi ja Lähitori-toimintatavoiksi. Kotitorilla tuettiin ikääntynyttä sekä heidän läheisiään löytämään keinoja itsenäi-seen elämään. Apua sai niin harrastusten löytämiseen kuin kotiin saatavien pal-velujen hakemiseenkin. Ikääntynyt ei joutunut vertailemaan palveluita yksin ja sai apua hakemusten laatimiseen. Lähitorilla taas oli mahdollisuus tavata muita ih-misiä samalta alueelta, päästä mukaan ryhmätoimintaan tai harrastuksiin. Lähi-torilla toimiva palveluohjaaja auttoi Kansaneläkelaitoksen kanssa asioimisessa luomalla etäyhteyden tietokoneella asiointiin ikääntyneen ja virkailijan välille. (Mäki-Hallila, 2019, s. 25–27.)

Jaso-malli on syntynyt yli 55-vuotiaiden asumisoikeustaloja rakentavasta yhdis-tyksestä Jasosta. Kyseisen mallin mukaan jokaisessa heidän rakentamassa ta-lossa on toiminnanohjaaja. Toiminnanohjaajan avulla ikääntynyt voi hankkia tar-vitsemansa palvelut haluamaltaan taholta. Hän myös järjestää aktiviteettejä talon asukkaille ja auttaa arjen asioissa, kuten matkalippujen hankkimisessa. Toimin-nanohjaajalta saa myös luottamuksellisen keskusteluavun. Hänen rooliaan pide-tään erityisen tärkeänä yksinäisten ikääntyneiden arjen tukemisessa. (Möttönen, 2019, s. 29–30.)

4.2 Palveluohjauksen järjestäminen Satakunnassa

Satakunnan alueella väestön vanheneminen näkyy muun Suomen tavoin. Sata-kunnan väestöstä 25,3 % on täyttänyt 65-vuotta. Yli 75-vuotiaita Satakunnan vä-estöstä on 11 % ja heidän osuutensa kasvaa vielä kolmanneksella vuoteen 2025 asti. Kaikkien ikääntyneiden osuus Satakunnassa kasvaa 16,4 % vuoteen 2030 mennessä. Ennusteiden mukaan osuus alkaa supistua vasta vuonna 2040. (Sa-takunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025- (2030), s. 5–6.)

Kasvavaan hoitotarpeeseen pyritään vastaamaan esimerkiksi kotihoidon avulla. Tavoite on nostaa vuoteen 2025 kotona asuvien yli 75-vuotiaiden määrä 94 % nykyisestä 89,8 %. Tämän seurauksena ympärivuorokautisia hoitopaikkoja vähennetään merkittävästi. Tällä hetkellä ympärivuorokautisessa hoidossa yli 75-vuotiaita on 17,5 %. Tavoitteena on laskea määrä 6 % asti. (Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025–(2030), s. 6.) Sen seurauksena itsenäisesti asuvien ikääntyneiden määrä kasvaa. Tarve palveluohjaukseen lisääntyy oikean palvelukokonaisuuden saavuttamiseksi.

Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025–(2030) pyrkii tarjoamaan ikääntyneille katkeamattoman palveluketjun. Tulevina vuosina asiakas- ja palveluohjauksen helppoon saatavuuteen panostetaan. Ikääntynyt tuetaan aktiiviseen osallisuuteen omien asioidensa suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025–(2030), s. 3–4.)

Satakunnassa on 12 terveystioskia, joissa voi tavata palveluneuvojan. Terveystioskit ovat auki yksilöllisesti kerran viikossa tai harvemmin. Näissä matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa ohjataan ikääntyneitä oikeaan palveluun sekä hoitoon hakeutumisessa. Palveluneuvoja ohjaa ikääntyneen esimerkiksi Ikäpisteeseen palveluohjaajan luo avun tarpeen huomattessaan. (Pori. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Terveystioskit.) Ennaltaehkäisevällä toiminnalla ikäihmisten kotona asumista voidaan pidentää voimavaroja lisäämällä ja oikeiden palvelujen tarjoamisella (Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025–(2030), s. 10).

Porin ikäpisteen puhelinneuvonnasta ikäihminen tavoittaa ohjausta ympäri vuorokauden. Tietoa annetaan eri palveluista, apuvälineistä ja toimintakyvyn ylläpitämisestä. Ikäpisteen ohjaajat ovat tavoitettavissa arkipäivisin avopalvelukeskuksen Viikkarin Valkamasta, he voivat tulla kotikäynnille tai neuvoa sähköpostilla. Yksilöllistä ohjausta saa esimerkiksi palveluiden ja etuuksien hakemiseen. Lomakkeet voidaan täyttää yhdessä työntekijän kanssa. He myös ohjaavat tiistaisin

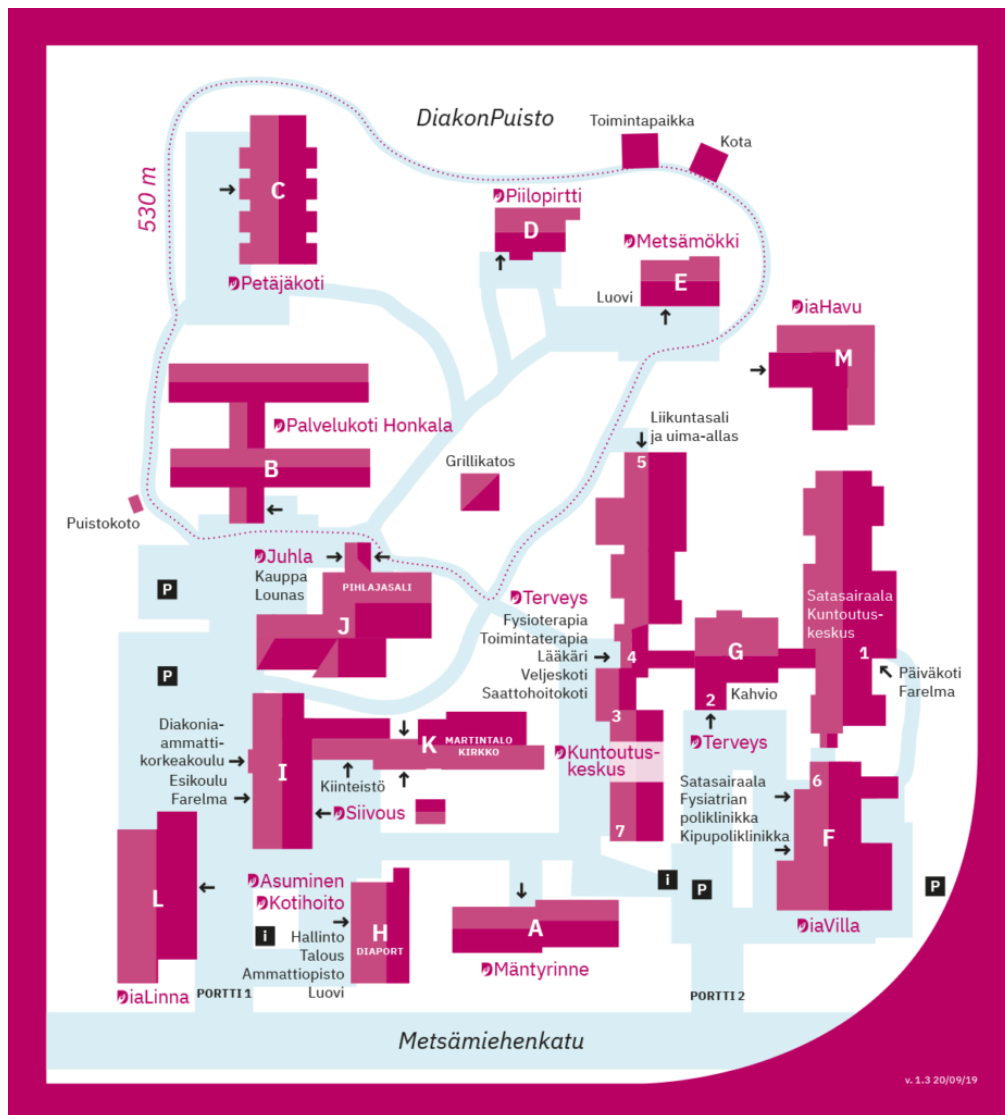
ikäntyneitä puhelimen, tabletin ja tietokoneen arkikäytössä. (Pori. Sosiaali- ja terveys. Ikäihmisten palvelut.)

Alueelliset palveluohjaajat auttavat ikäntyneitä, joiden arjen sujumiseen tarvitaan palveluita heikentyneen selviytymisen vuoksi (Pori. Sosiaali- ja terveys. Ikäihmisten palvelut). Palveluohjaus sovittaa kullekin asiakkaalle sopivan palvelukokonaisuuden yhteistyössä ikäntyneen ja hänen omaistensa kanssa. Palveluohjaus on voimavaralähtöistä kartoitusta, koordinoitua, seuraamista ja uudelleenarviointia. Palvelukokonaisuus voi muodostua eri sektoreilta, kuten julkisen terveydenhuollon, seurakunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden palveluista. (Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025- (2030), s. 10,12.)

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen nimetään tarvittaessa omatyöntekijä. Hänen tehtävänä on seurata ikäntyneen jokapäiväistä selviytymistä arjessaan valittujen palvelujen tukemana. Omatyöntekijä on yhteydessä palveluohjaukseen huomatessaan palvelutarpeen muuttuneen. Omatyöntekijäksi valitun henkilön ei tarvitse olla ammattilainen vaan hän voi olla myös omainen. Yksinäiselle ikäntyneelle se voi olla päivätoiminnan muistihoitaja tai kotihoidon työntekijä. Palvelutarpeen muuttuessa omatyöntekijä vaihtuu esimerkiksi sosionomiksi ympärivuorokautiseen palveluasumiseen siirtyessä. (Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025- (2030), s. 13.)

5 YHTEISTYÖKUMPPANINA DIAKON

Diakon on Porissa toimiva yhteiskunnallinen konserni, joka koostuu Länsi-Suomen Diakonialaitoksen säätiöstä sekä Diakon Palvelut Oy:stä. Säätiön puolella tuotetaan ikääntyneille tehostettua palveluasumista Palvelukoti Honkalassa. Diakon Palvelut Oy sisältää DiakonKotihoidon, DiakonSiivouksen, DiakonJuhlan, DiakonTerveysten, DiakonHautauksen ja DiakonAsumisen. Ne tuottavat palveluitaan toimitiloissaan tai vievät palvelut asiakkaiden koteihin. Toiminta painottuu Porissa olevalle Diakon alueelle (KUVA 1.).



KUVA 1. Diakon alueen kartta.

Toimitilat sijaitsevat Porin lisäksi Ulvilassa, Noormarkussa, Raumalla ja Laitilassa. Arvoissa korostuvat kristillinen arvopohja, yksilöllisten tarpeiden ymmärtäminen ja asioinnin helppous. (Diakon. Esittely.) Diakon palvelut tavoittaa puhelimitse, viestillä internetsivujensa kautta, sähköpostilla tai toimipisteissä asioidamalla.

DiakonAsuminen tarjoaa vuokralle ikääntyneille suunnattuja itsenäisen asumisen asuinkerrostaloasuntoja. Turvallisuutta on lisätty esimerkiksi turvalieden, sprinklerijärjestelmän ja turvapuhelimen avulla. Asuinkerrostaloja on Diakon alueella Mäntyrinne, Petäjäkoti, DiaVilla ja Dialinna. Asuntoja niissä on yhteensä 160. Uusi 50 asuntoa sisältävä asuinkerrostalo DiaHavu otettiin käyttöön lokakuussa 2020. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)

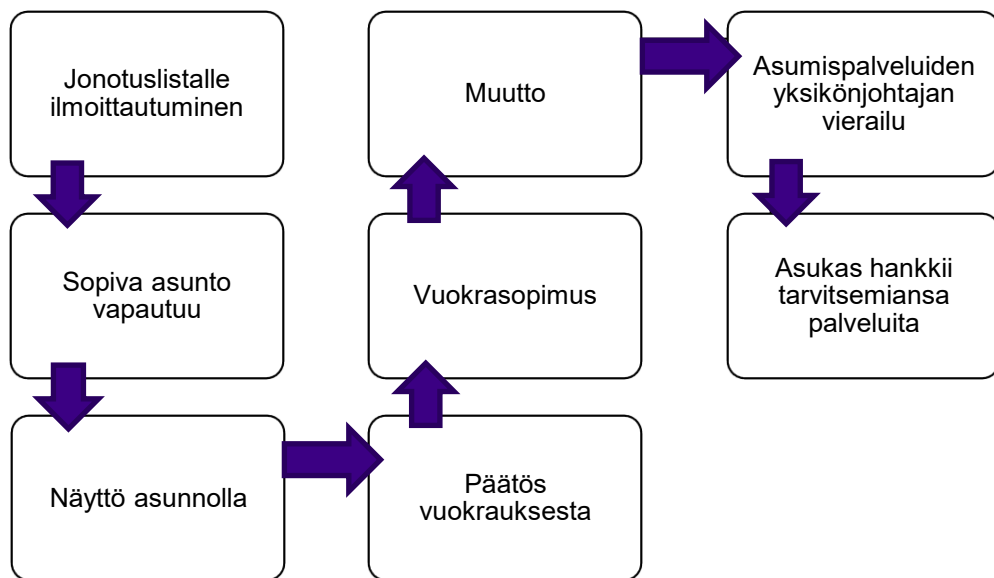
Asukkaina on pariskuntia sekä yksin asuvia ihmisiä. Asuinkerrostaloissa asuminen vaatii kykyä asua itsenäisesti tai ostamiensa palvelujen tukemana. Asukas hankkii itse haluamansa palvelut Diakon Palveluista, Porin perusturvalta tai muulta haluamaltaan taholta. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.) Vuokraan lisätään peruspalvelumaksu, joka kattaa virkistystoiminnan, sairaanhoitajan vastaanoton viikoittain sekä DiakonAsumisen yksikönjohtajan ja asumispalveluohjaajan palvelut. (Diakon. Asuminen. Asuinkerrostalot.)

DiakonKotihoidosta asuinkerrostalojen asukkaat voivat hankkia kotipalvelun lisäksi kotisairaanhoidoa, jalkahoitoa sekä asiointi- ja ulkoiluapua. Elokuussa 2020 aloitti uutena toimijana DiakonKotihoidon alaisuudessa Päivätoimintakeskus Rinkeplumma, joka tarjoaa kuntouttavaa päivätoimintaa lievästi- ja keskivaikeasti muistisairaille henkilöille. (Diakon.Kotihoito.)

Asuinkerrostalojen asukkailla on mahdollisuus ostaa DiakonSiivoukselta kotisiivouksia säännöllisellä sopimuksella tai kertakäynneillä. (Diakon. Siivous. Kotitaloudet). DiakonJuhlasta he voivat tilata itselleen päivittäiset ateriapalvelut kotiinsa tai lounastaa Pihlajasalissa. Ravitsemuskeskuksessa sijaitsevassa Pihlajasalissa tarjotaan arkisin lounasta sekä pidetään kahvilaa ja pientä ruokakauppaa. (Diakon. Juhla.)

DiakonTerveiden palveluista asuinkerrostalojen asukkaille löytyvät fysio-, ja toimintaterapia, ohjatut liikuntaryhmät, erikoislääkäripalvelut, tilapäinen hoito sekä muistineuvonta. Käytössä on myös kuntosali ja uima-allas. Sotiemme veteraaneille sekä heidän puolisoilleen ja leskilleen on tarjolla laajasti palveluita. DiakonTerveiden sosiaaliohjaajalta on mahdollista saada ohjausta hänen toimistollaan tai asiakkaan kotona. (Diakon. Terveys.) Diakon palveluista asukkaat löytävät myös hautauspalvelut. DiakonHautaus palvelee asiakkaitaan kaikissa hautaukseen liittyvissä asioissa. (Diakon. Hautaus.)

Vuokralle Diakon asuinkerrostaloihin hakeudutaan soittamalla DiakonAsumisen yksikönjohtajalle (KUVIO 1). Puhelun aikana hakemusta jättävältä hakijalta varmistetaan, että hän pärjää kyseisessä asumismuodossa esimerkiksi kotipalvelun tukemana. Yksikönjohtaja valitsee uudet asukkaat hakemuksen jättäneistä jonotusjärjestyksessä heidän toivomansa asunnon vapauduttua. Yli 85-vuotiaat ovat etusijalla jonotuksessa. Asuntoja vapautuu vuodessa noin 30. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)



KUVIO 1. Asumisen prosessi DiakonAsumisen asuinkerrostaloissa.

DiakonAsumisen yksikönjohtaja laatii yhdessä hakijan kanssa vuokrasopimuksen, kun hakija on nähnyt asunnon ja parin päivän harkinnan jälkeen päättänyt ottaa sen vastaan. Uudeksi asukkaaksi tulevalla on usein omaisia tai läheisiä

mukanaan. Tarvittavat muuttoa ja aluetta koskevat asiat käydään läpi suullisesti varmistaen tulevan asukkaan ja hänen mukanaan olleiden läheisten ymmärtäneen. Uusi asukas saa myös mukaansa samat asiat kirjallisena. Asukkaalle annetaan kotikansio muuton yhteydessä sekä joka vuosi se jaetaan jokaisen asukkaan postilaatikkoon. Kotikansio on vihkonen, jossa on esitelty Diakon kaikki palvelut yhteystietoineen. Se sisältää myös järjestyssäännöt sekä turvallisuus-, ja jätteidenlajitteluohjeet. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)

Lokakuusta 2020 alkaen uudelle asukkaalle annetaan myös sisäänmuuttajan muistilista. Siihen on listattu muuton yhteydessä muistettavia asioita, kuten muuttoilmoituksen ja sähkösopimuksen tekeminen. DiakonAsumisen yksikönjohtaja tapaa asukkaan uudelleen kahden kuukauden sisällä hänen muutostaan. Tapauksella varmistetaan kotiutumisen sujuvan mahdollisimman hyvin. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 17.9.2019.)

DiakonAsumisen yksikönjohtajan ja asumispalveluohjaajan tavoittaa arkipäivisin sähköpostitse, puhelimitse tai toimistosta samassa pihapiirissä asuinkerrostalojen kanssa. He tulevat myös pyydettyä käymään asukkaan asunnolla. DiakonAsumisen yksikönjohtajan työnkuvaan kuuluu vapautuvien asuntojen vuokraus, asukkaiden ja omaisten opastus asumiseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa asioiden delegoiminen eteenpäin. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.) Asumispalveluohjaaja ohjaa asukkaille toimintatuokioita asuinkerrostalojen kerhohuoneissa joka viikko. Hän auttaa asukkaita asumiseen liittyvissä kysymyksissä ja järjestää alueelle monipuolista vapaa-ajan ohjelmaa. Alueella toimivien vapaaehtoisten koordinoiminen kuuluu myös hänen työnkuvaansa. (Henkilökohtainen tiedonanto, Lotta Ripatti 17.9.2019.)

Muuttoon liittyvät palveluiden hankkiminen ja etujen hakeminen ovat muuttajan vastuulla. Pyydettyä asukkaalle tulostetaan Kansaneläkelaitoksen sivuilta asumistukihakemus. DiakonAsumisen yksikönjohtaja ohjaa kääntymään palveluiden ja etujen löytämiseksi sosiaaliohjaajan tai Kansaneläkelaitoksen puoleen. Satunnaisesti hän on auttanut lomakkeiden täyttämässä osaamisensa rajoissa

asukasta, jolla ei ole lainkaan tukiverkostoa läheisistä. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)

DiakonAsumisen yksikönjohtajan kokemuksen mukaan ikäihmisillä on vaikeuksia hahmottaa muuttoon liittyviä asioita. Sopimuksia tehdessä moni heistä toteaa omaisensa hoitavan lomakeasiat. Joidenkin ikäihmisten asioita omaiset ovat hoitaneet jo pidemmän aikaa. Toiset asukkaat taas ovat kiinni nykyteknologiassa omistaessaan tietokoneen ja hoitaessaan esimerkiksi pankkiasiat verkkopalveluiden kautta. Viimeksi mainitut ovat kuitenkin selkeästi vähemmistöä uusien asukkaiden joukossa. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)

Asuinkerrostalojen asukkaat saavat tiedot yleisistä tapahtumista ja asioista auloissa olevien ilmoitustaulujen välityksellä. Tärkeimmät tiedotteet jaetaan jokaiseen postilaatikkoon. Asukkaat informoivat ja opastavat myös aktiivisesti toisiinsa. Tärkeimmistä asioista puhutaan myös viikoittain pidettävissä asuinkerrostalo kohtaisissa toimintatuokioissa. (Henkilökohtainen tiedonanto, Sari Haapalainen 24.1.2019.)

Syksyllä 2019 asumispalveluohjaaja aikoi madaltaa ikääntyneiden kynnystä kohdata digitaaliset palvelut ohjausta lisäämällä. Vanhusten viikon teema olisi Seniorsurf ja sitä kautta voisi nostaa digitaitoja esille. Tarkoitus olisi tarjota kiinnostuneille asukkaille mahdollisuutta kokeilla taulutietokoneen eli tabletin käyttöä yksilöopastuksena asuinkerrostalojen auloissa. Hän pohti myös digiopastajan kouluttamista vapaaehtoisesta tai vertaisohjaajan kouluttamista aiheesta kiinnostuneesta asukkaasta. Haastattelussa tuotiin esiin ajatus siitä, että hänen työnkuvaansa voisi kuulua myös palveluohjaus. Tämä tarkoittaisi asukkaan saavan apua häneltä ilman palveluohjaajan puoleen kääntymistä. (Henkilökohtainen tiedonanto, Lotta Ripatti 17.9.2019.)

Asumispalveluohjaaja kertoi koronan muuttaneen aiempia suunnitelmia. Tabletin käytön harjoittelua ei ehditty saada alkuun ennen sosiaalisen eristämisen alkamista. Vapaaehtoistyö on myös tauolla koronan vuoksi. Vuoden takaiset

suunnitelmat aiotaan kuitenkin toteuttaa lähikontaktien ollessa taas mahdollisia.
(Henkilökohtainen tiedonanto, Lotta Ripatti 1.9.2020.)

Palvelunohjaus vaati mukautumista uuden tilanteen edessä DiakonAsumisessa. Asuinkerrostalojen asukkaita tavoitettiin säännöllisesti puhelimitse kysyen vointia ja mahdollista avuntarvetta. Kelan paperilomakkeita jaettiin postilaatikoihin. Asukkaille tarjottiin myös henkilökohtaisia tapaamisia turvavälein ja suojavaarusteisiin pukeutuneena. (Henkilökohtainen tiedonanto, Lotta Ripatti 1.9.2020.)

6 LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Tutkimuksen toteutin DiakonAsumisen asuinkerrostaloihin noin kaksi kuukautta aiemmin muuttaneille kahdeksalle yli 65-vuotiaalle ikääntyneelle. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää itsenäisesti asuvien ikääntyneiden oma kokemus palveluohjauksesta, käytetyistä palveluista ja niissä asiointista. Selvitin ikääntyneiden mahdollisuutta käyttää haluamaansa asiointitapaa käyttämässään palveluissa ja niiden toimivuutta.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkimuksen myötä syntyneiden havaintojen perusteella tarkastella tarvetta parantaa ikääntyneiden palveluissa asiointia niin julkisissa kuin Diakon palveluissa. DiakonAsumiselle syntyy tietoa heidän muuttoprosessinsa ja palveluohjauksensa tämänhetkisestä toimivuudesta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia palveluita ikääntynyt on käyttänyt viimeisen kahden kuukauden aikana?
2. Miten ikääntynyt kokee palveluissa asiointin?
3. Millaista ohjausta ikääntynyt toivoo palveluissa asioidessaan?

6.2 Tutkimusaineiston hankinta

Tutkimusaihe täsmentyy tutkijan kiinnostuksen ja resurssien mukaisesti. Ilmiötä voi tarkastella esimerkiksi tietyn näkökulman mukaisesti. (Jyväskylän yliopisto. Avoimet. Tutkimusprosessi. Aiheeseen perehtyminen.) Päädyin tekemään opinnäytetyöni yksin, koska en saanut yrityksistäni huolimatta hankittua aiheesta kiinnostunutta työparia. Tämä johti aiheen rajaamiseen selkeästi alkuperäisestä suunnitelmasta. Syvennyin Diakon asuinkerrostaloihin viimeisen kahden kuukauden aikana muuttaneisiin ikääntyneisiin. Perusteluni olivat, että haastateltavilla

olisi tällöin yhteistä ikääntyminen, tarve muuttaa pois edellisestä kodistaan ja tuore muutto kokemus. Muuttoprosessi voisi lisätä palveluissa asiointia. Haastateltavien määrän rajausta tapahtuisi luontevasti tällä tavoin.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla haastateltavan elämäntilannetta voidaan tarkastella hänen oman kokemusmaailmansa kautta. Syntyneestä haastattelumateriaalista pyritään laatuun määrän sijaan. (Hakala, 2018, s. 20–22.) Valitsin tutkimusotteekseni laadullisen tutkimuksen, koska sen avulla sain ikääntyneen henkilökohtainen näkemyksen palvelujen käytöstä ja saavutettavuudesta. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Koin keskustelun kautta syntyvässä aineistossa näkyvän parhaiten ikääntyneen oma kokemus.

Päätökseni teemahaastattelusta vahvistui testatessani opinnäytetyöprosessin alussa erilaisia haastattelumenetelmiä. Kirjoittaessani asioita muistiin, haastateltava joutui keskeyttämään välillä puheensa ja unohti mitä olisi halunnut sanoa. Huonontunut näkeminen ja motoriikanvaikeudet käsissä korostuivat jo allekirjoitusta pyytäessä. Ymmärsin, että kohderyhmäni ei välttämättä vastaisi lomakkeisiin ollenkaan ja varsinkin laajempi pohdinta aiheesta jäisi puuttumaan.

Teemahaastattelussa haastatteli luo teemat haastatteluun tutkimuskysymyksiin perustuen. Teemojen alle luodaan vielä tarkentavat kysymykset. Itse haastattelutilanne on luonteeltaan keskusteleva ja ilmapiiri pyritään pitämään rentona. (Eskola ym., 2018, s. 24–45.) Laadin teemahaastatteluun rungon (LIITE 2.), jonka avulla seurasin kaikkien teemojen tulevan käsitellyksi.

Sain DiakonAsumisen yksikönjohtajalta tutkimusluvan alueella tehtäviin teemahaastatteluihin. Kävin hänen kanssaan asuinkerrostaloihin kahden kuukauden sisällä muuttaneiden 10 asukkaan ovella kysymässä kiinnostusta osallistua haastatteluun. Kiinnostuneille kerroin laajemmin mitä haastattelu koskee, sovin haastattelupäivän heidän asunnollaan ja jätin kirjallisen saatekirjeen puhumistani asioista. (LIITE 1.) Haastattelin kahdeksan henkilöä talvella 2019–2020. Nauhoitin kaikki haastattelut sanelukoneella. Sanelukoneen avulla haastattelu sujui keskeytyksittä ja haastateltavat rentoutuivat keskusteluun kanssani.

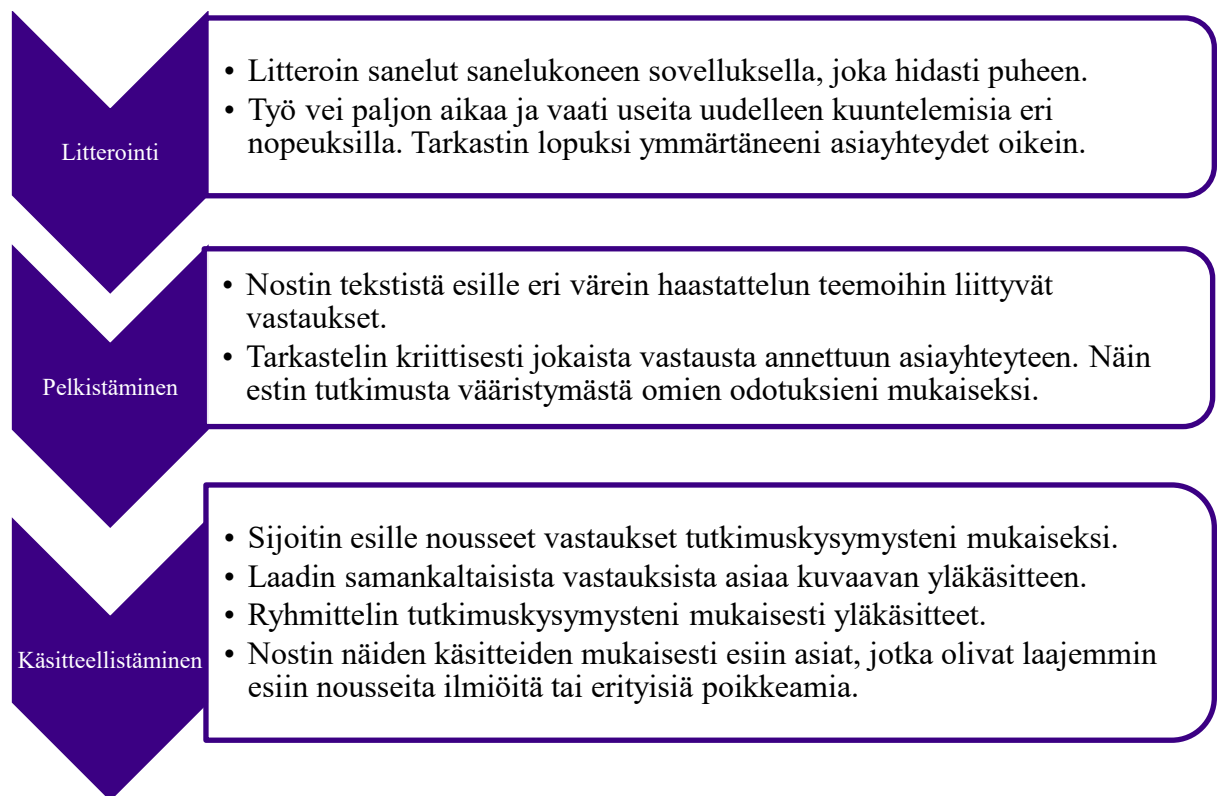
Haastattelijan täytyy pitää haastattelu objektiivisena. Hän ei saa tehdä tutkimusta omien ennakkokäsitysten valossa. (Metsämuuronen, 2018, s. 47.) Olin tunnistanut teoritietoa hakiessani omaavani ennakkokäsityksen aiheesta. Luin paljon teoriaa onnistuneen haastattelun toteuttamisesta ja tutkijan omien tunteiden käsittelystä tutkimusprosessin aikana. Haastattelun loputtua ja suljettuani sanelukoneen minulta aina kysyttiin, miksi halusin tehdä opinnäytetyöni tästä aiheesta. Haastateltavat kokivat tärkeäksi kuulla ajatukseni ja suhtautuivat niihin positiivisesti. Omat ajatukseni eivät siis ohjanneet keskustelua ajatuksien vaihdon tapahtuessa sanelukoneen sammuttua.

Haastateltavat rentoutuivat nopeasti haastattelutilanteeseen. Haastattelujen kestot vaihtelivat 13 minuutin ja kahden tunnin välillä. Moni halusi kertoa minulle elämäntarinansa tapaamisen alussa. Sitä kautta heidän oli helpompi siirtyä kertomaan nykyisestä tilanteestaan. Johdattelin keskustelua takaisin haastatteluun tarvittaessa tarkentavilla kysymyksillä. Tunteet vaihtelivat naurusta itkuun. Kaikki haastattelut päättyivät kuitenkin positiivisessa ilmapiirissä ja minua kiitettiin tapaamisesta.

6.3 Tutkimusaineiston analyysi

Äänitettyjen haastattelujen puhtaaksi kirjoitusta eli litterointia suositellaan tehtäväksi mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Tämä vaihe vie aikaa, mutta olisi hyvä tehdä jokaisen haastattelun jälkeen. (Eskola ym., 2018, s. 49.) Tutkimusmateriaaleista poistetaan kaikki yksilöivät henkilötiedot heti, kun niitä ei enää tutkimuksessa tarvita. Tunnistetiedot säilytetään muista materiaaleista erillään. (Kuula, 2013, s. 242.) Aikataulun vuoksi tein useamman haastattelun päivässä. Tämän vuoksi litterointi ei onnistunut heti haastattelujen jälkeen. Se vaati myös runsaasti aikaa haastattelujen pituuden vuoksi. Haastatteluista syntyi 82 sivua litteroitua tekstiä. Litteroinnin (KUVIO 2.) jälkeen kuuntelin vielä jokaisen haastattelun pari kertaa läpi varmistaakseni kuulleeni ja ymmärtäneeni asiat sekä asiasuhteudet oikein.

Koin tärkeäksi osaksi analyysia omien ajatuksieni purkamisen sanelukoneelle. Jokaisen haastattelun jälkeen pohdin tällä tavoin ääneen huomioitani haastattelijan puheista ja käytöksestä. Arvioin myös omaa onnistumistani haastattelijan roolissa. Tämä vaihe työllisti minua lisää, koska omia pohdintojani litteroin 15 sivua. Kyseinen työskentelytapa kuitenkin kasvatti minua ammatillisesti. Kykenin palaamaan vielä noin vuoden päästä aitoon tunnetilaan, jonka kuulemani haastattelu oli minulle tuottanut.



KUVIO 2. Teemahaastattelun analyysinvaiheet.

Toteutin aineistolähtöisen sisältöanalyysin litteroidulle tekstile. Pelkistämisen aikana tekstistä haetaan tutkimustehtävää vastaava materiaali ja siirretään se sellaisenaan eri tiedostoon. Seuraavassa vaiheessa samaan ilmiöön liittyvät huomiot tekstistä ryhmitellään alaluokiksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123–124.) Vastauksen tulisi pysyä aina omassa kontekstissaan eli sitä ei saa irrottaa asiayhteydestä (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 141–142). Huolehdin haastattelun tunnistekirjaimen pysyvän siirretyn tekstin mukana jokaisessa uuteen tiedostoon siirtymisessä.

Kolmannessa analyysin vaiheessa tapahtuu aineiston käsitteellistäminen. Se erottaa tutkimustuloksen kannalta olennaisen tiedon. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 127.) Raportissa tutkimuksen tekijä tuo esille haastatteluissa laajempia esiin nousseita ilmiöitä. Hänen tehtävänä on tuoda esille myös poikkeamat päätuloksista. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 193–195.)

6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä on kyettävä perustelemaan tutkimuksen suorittaminen erityisryhmässä jonkun organisaation yhteydessä. Haastateltavien valitseminen ei saa olla niin sanotusti portinvartijan takana. Portinvartija voi olla organisaation edustaja tai tutkija itse, valikoidessaan haastateltavia omiin tuntemuksiinsa perustuen. (Kuula, 2011, s. 151–152.) DiakonAsumisen yksikönjohtaja tuntee asuinkerrostalojen asukkaat hyvin. Sovimme hänen mieltävän jo etukäteen, keitä olisi eettisesti oikein mennä haastattelemaan. Asukkaan täytyi olla kykenevä ymmärtämään mihin haastattelullaan suostui ja pystyä ilmaisemaan omia ajatuksiinsa. Haastateltavia ei valikoitu muuten kuin eettisistä syistä.

Olin varautunut keskeyttämään haastattelun tarvittaessa. Ilmapiirin tulisi pysyä koko ajan hyvänä. Haastattelu ei saisi aiheuttaa tunnekuohuja, joita haastateltava jäisi pohtimaan yksin minun lähdettyäni. Haastateltavia oli alun perin kymmenen henkilöä. Peruin kuitenkin kaksi haastattelua huomattessani haastattelulle eettisen esteen. Näitä olivat muuton aiheuttama ahdistuneisuus sekä muistisairauden aiheuttama asioiden hahmottamisen vaikeus.

Tutkittavan henkilön on saatava ennen tutkimukseen suostumistaan tarvittavia tietoja tutkimuksen toteutuksesta ja tavoitteesta. Näiden tietojen avulla hän tekee päätöksensä osallistumisestaan. (Kuula, 2011, s. 104.) Kaikki haastateltavat olivat lukeneet saatekirjeen (LIITE 1.) saapuessani ja se oli heillä pöydällä odottamassa. Saatekirjeessä olivat yhteystietoni, opinnäytetyöni tavoite ja tieto haastattelun vapaaehtoisuudesta. Kävin saatekirjeen asiat uudestaan suullisesti läpi. Haastateltavan vahvistaessa ymmärtäneensä, hän allekirjoitti haastatteluluvan.

Tutkija ja haastateltavat kokevat eri lailla asioiden arkaluonteisuuden. Tutkittavien onkin hyvä antaa määritellä itse omat rajansa. (Kuula, 2011, s. 136–137.) Kaikki haastateltavat olivat tietoisia voivansa keskeyttää haastattelun koska tahansa ja kieltäytyä vastaamasta joihinkin kysymyksiin halutessaan. Pohdin, epäilivätkö haastateltavat kertoa negatiivisia kokemuksiaan. Kuitenkin he kertoivat minulle hyvin henkilökohtaisia asioita pyytämättäkin. Sellaisessa luottamuksen ilmapiirissä uskon negatiivisten kokemusten tulevan esille, jos niitä on ollut.

7 TULOKSET

7.1 Vastaajien taustatiedot

Haastateltavina oli kahdeksan Diakon asuinkerrostaloihin muuttanutta ikääntynyttä. Heistä neljä asui asunnossaan yksin ja pariskuntia haastateltavissa oli kaksi. Puolet vastaajista olivat miehiä ja puolet naisia. Mediaani-ikä oli 81 vuotta. Aikaa muutosta alueelle oli kulunut keskimäärin 40 päivää.

Vastaajilla ei ollut käytössä älypuhelimia. Puolet heistä omisti tietokoneen. Muutamalla tietokoneen omistavalla oli lisäksi käytössään tabletti. Kokemuksiaan jaakoivat täten digitalisaatiota arjessaan hyödyntäviä sekä sitä käyttämättömiä asuinkerrostaloihin muuttaneita. Ikääntyneet kertoivat syynä muuttoon olleen omien voimien väheneminen tai muutos elämäntilanteessa. Muutolla haettiin kevyempää arkea pienemmässä asunnossa. Aiempina koteina olivat olleet niin omakotitalot, rivitalot kuin kerrostalotkin.

Ikääntyneet kertoivat omaisten toiveiden olleen selkeästi esillä muuton syiden takana. Omaiset olivat toivoneet ja vahvasti tukeneet muuttoa edellisestä asumismuodosta nykyiseen asumismuotoon. Vastaajat kokivat palveluiden läheisyyden olevan tärkeä syy muutolle juuri DiakonAsumisen kerrostaloihin. Diakon palveluiden joukosta tärkeiksi palveluiksi nousivat ravitsemuspalvelut, virkistystoiminta ja terveyspalvelut. Muita syitä valita juuri DiakonAsumisen kerrostalot olivat asuntojen arkkitehtuuri toimivine pohjaratkaisuineen, Diakon kristilliset arvot, alueen tuttuus työn tai ystävien kautta sekä luonnon läheisyys.

Asuinkerrostaloihin muuttaneet kokivat kulkuyhteydet hyvinä kaupungin palveluihin. Satasairaala, kaupunginsairaala, Kansaneläkelaitos sekä verotoimisto ovat kaikki alle kuuden kilometrin sisällä. Alueen vieressä on bussipysäkki. Kävelyteitä pitkin pääsee myös kyseisiin kohteisiin kaupungille.

7.2 Käytetyt palvelut

Ikääntyneet käyttivät erilaisia julkisia ja yksityisiä terveyspalveluita. Käytettyjä julkisia palveluita olivat fysioterapia, lääkärikäynnit terveyskeskuksessa ja Satasairaalassa. Yksityisistä terveyspalveluista mainittiin Lääkäritalon lääkärin vastaanotot.

”Mut monta kertaa on menty suoraan, koska tiedetty nää jonot näihin terveyskeskuksiin. Menty suoraan terveystalolle...”

Kansaneläkelaitoksen kanssa asioineet vastaajat olivat hakeneet asumistukea ja eläkettä saavan hoitotukea. Vammaispalvelusta he olivat hakeneet kuljetuspalvelua. Muita käytettyjä julkisia palveluita olivat apuvälinelainaamo, maistraatti ja verotoimisto.

Diakon palveluista ikääntyneet olivat käyttäneet DiakonAsumisen, DiakonJuhlan, DiakonKotihoidon sekä kiinteistöhuollon palveluja. DiakonAsumisen kanssa asiointi tapahtui vuokraustilanteeseen liittyvien asioiden hoidossa. DiakonAsumisen yksikönjohtajaan yhteydessä vastaajat olivat olleet myös henkilökohtaisissa asioissa ja edellisen asukkaan posteja palauttaessa. Asuinkerrostalojen kerhohuoneissa järjestettäviin toimintatuokioihin heistä oli osallistunut osa.

DiakonJuhlan palveluista vastaajat olivat hyödyntäneet kahvilaa, lounastaneet ruokalassa tai asioineet heidän kaupassaan. DiakonKotihoidon järjestämää sairaanhoitajan vastaanottoa kerrottiin käytettävän sen kuuluessa peruspalvelumaksuun. Kiinteistöhuoltoon oltiin yhteydessä muuton yhteydessä taulujen ripustamisen, pesukoneiden asennuksen ja muiden pienten asioiden vuoksi.

Vastaajat eivät olleet asioineet Ikäpisteen kanssa. Tarkasteltavan viimeisen kahden kuukauden aikana kukaan asuinkerrostaloihin muuttanut ei ollut myöskään asioinut palveluohjaajan kanssa. He olivat saaneet tarvittavan avun käyttämistään palveluista tai omaisiltaan.

”Ei. Tunteen (ikäpiste).”

”Jos mä olen tarvinnu, niin tytär on täyttäny...”

7.3 Kokemukset palveluissa asioimisesta

Ikääntyneet kertoivat muuton Diakon asuinkerrostaloihin sujuneen ongelmitta. Tietoa sai tarpeeksi eikä kehitysehdotuksia DiakonAsumiselle palvelukokemuksen parantamiseksi noussut esille. Muuton yhteydessä jaettua sisäänmuuttajan muistilistaa ei ollut hyödyntänyt kukaan. Sen sijaan Diakon alueen palveluista kertovaa kotikansiota käytettiin aktiivisesti. Vastaajat kertoivat siitä löytyvän kaikki tarvittavat tiedot. Tietoa haettiin myös asuinkerrostalojen ilmoitustauluilta. Ikääntyneiden mukaan DiakonAsumisen yksikönjohtajaan voi ottaa yhteyttä matalla kynnyksellä. Asuinkerrostaloissa tietoa palveluista antoivat lisäksi muut asukkaat.

” Tää rouva mikä assuu täs tosa noin...soitti mulle ovikelloo: Meil on täällä semmonen tapa, et kun tänne tulee joku uus asukas niin sitä tarvii käydä kattua... Sanoo et on semmonen ja semmonen palvelu...”

Vastaajat kertoivat kokemukseen Diakon alueella olevien palveluiden saavutettavuudesta vaikuttaneen omat sisäiset esteet osallistua toimintaan. Ympäristö palveluineen kiinnosti ja väylät niissä asioimiseen tiedettiin.

”...kyl mä tunnen itteni niin nolox tääl, kun tääl on ollu melkei kaikki samat ikäsii... kaikki ne kävelee, et kuule mä oon niin nolo mihinkää lähtee täält kämpäst.”

”Olis...olis kyl kiva ottaa yhteyksiä tälläi, että...Alkaa niinku vähän paremmin kotiutuu ja viihtyy sitten kun...jos tuota osallistuu tämmösiin. Mutta ei ole tullu vielä ainakaan... (Vastaus kysymykseen virkistystoimintaan osallistumisesta)”

Omaisilta saatu avuntarve palveluiden saavuttamisessa vaihteli ikääntyneiden kesken. Saatu apu oli palveluihin viemistä sekä siellä liikkumisessa avustamista. Omaiset myös ohjasivat asuinkerrostaloihin muuttaneita palveluiden saavuttamisessa. Ikääntyneet toivoivat joidenkin asioiden ulkoistuvan omaisten tehtäväksi oman osaamisen puuttuessa tai liikuntakyvyn heikentymisen vuoksi. Asioita hoidettiin silloin ikääntyneen puolesta virallisen valtuutuksen tai vastaajan antaman epävirallisen luvan valtuuttamana. Omaisilta saadun avun vastaajat kertoivat tuntevan luonnolliselta. He halusivat kuitenkin vaikuttaa yhä omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin.

”Kyllä niinku lapset on käyttäny oikein sitten kaupassa ja tuonu kaikkea sitten mitä tarttee.”

”Tytär osti koneella ja mää maksoin.”

”...melkein kuin elää mun elämää... Sillai, että tuntuu joskus, että onko mulla ittellä paljon mitään siihen sanavaltaa muuta kuin se että hyväksyä... Et ei mitään semmosta pakottanu tekemään taikka hyväksymään mitään mikä ei tunnu hyvältä. Et kyllä kaikki on ihan ok.”

Vastaajat saavuttivat palvelut erilaisia asiointikanavia käyttäen. Asiointitavan valintaan vaikutti fyysiset mahdollisuudet ja käytetty palvelu. Ikääntyneet kertoivat pyrkivänsä asiointiin kasvokkain asiakaspalvelijan kanssa. Palveluun he pääsivät tällöin hyödyntämällä taksia, bussia, omaa autoa tai pyytämällä kyydin omaiselta. Joidenkin palveluiden kohdalla yhteydenotto puhelimella tai verkkopalveluiden käyttäminen tuntui paremmalta vaihtoehdolta.

”Mä en hoida mitään tietokoneellani tuollaisia virallisia asioita, niinku Kela tai verotoimisto. Mä menen verotoimistoon ja neuvottelen siellä... samoiten Kelassa.”

”Kaikki laskut maksetaan tietokoneella...Ne mitkä ei oo e-laskuna.”

Ikääntyneet kokivat palvelut helposti tavoitettaviksi, vaikka haasteitakin oli. Henkilökohtaiseen ohjaukseen pääsi ajan varaamalla. Vastaajat kertoivat puhelimen avulla palvelua käytettäessä ongelmaksi jonotusajat. Asiointia puhelimitse vaikeutti myös äänitetty ohjaus asiakaspalvelijan sijasta, jolloin tulisi painaa oikeita numeroita automaatin ohjeiden mukaan.

”Mää aattelin et en mä kumminkaan seittemältä soita...kun ne kaikki linjat o varattui... soitin kymmenelt. Sielt vastas oikee henkilö oikeen omalla äänelläns ja anto ajan mulle. Et ei tarvinnu taas soittaa, taas soittaa...”

Verkkoasiointia käyttäneet ikääntyneiden mukaan verkkosivut ovat välillä monimutkaisia. Niihin tehdyt muutokset sivustojen ulkonäössä vaikeuttivat asiointia, kun aiemmin opetellut kuvakkeet siirtyivät eri kohtaan verkkosivua. Esiin tuotiin verkkoasioinnin siirtymisen saavuttamattomaksi ikääntymisen tuomien fyysisten muutosten vuoksi. Näitä olivat näön heikkeneminen ja motoriset vaikeudet. Vastaajat käyttivät verkkoasiointia pankin ja maistraatin palvelut saavuttaakseen.

”...se ei ollut helppoa se osoitteenmuutos... semmosia vaihtoehtoja, että minkä mä näistä valitsen, että menee sitten taas oikeelle raitteelle. Joo niin et olo oli kuin ajokorttia tekemässä, että mitähän ruskia painat oikein, että menisi...”

7.4 Toiveet ohjauksesta palveluissa asioidakseen

Toiveet ohjauksesta tulevaisuudessa herätti ikääntyneissä monipuolista pohdintaa. Vastaajat kertoivat haluavansa saavuttaa palvelut jatkossakin asiakaspalvelijan kanssa kasvokkain asioiden. He eivät toivoneet palveluohjausta verkkopalvelun tai sähköpostien välityksellä. Ikäihmiset kokivat luottavansa omaisten tukeen. Lisäksi he kertoivat luottavansa DiakonAsumisen yksikönjohtajaan apuna palveluiden saavuttamisessa. Palveluissa asioimisessa tulevaisuudessa asuin-kerrostalojen asukkaat miettivät lisääntyvän digitalisoitumisen vaikutuksia.

”Kyl kun pankit häviää ja kaupat häviää ja kaikki häviää...niin tuota... Mitäs sitten?”

”Kyl mä tierän mis mä sitä hajen...Et ensimmäinen ku Sari on tumpi, nii soittasit Sarilt.

”Face to face on parempi kuin facebook!”

Ikääntyneet eivät haluaisi osallistua digikoulutukseen. Perusteluiksi he kertoivat jo valmiina olevat taidot, jotka oli saatu työelämän tai oman kiinnostuksen kautta. Digikoulutus ei herättänyt kiinnostusta epäiltäessä omaa kykyä oppia tai uuden oppimisen ei ajateltu kuuluvan enää arkeen.

”...seurakunnan tua on ollu digikoulutusta. Mä olen ollu siel. Eikä oo yhtään kiinnostus lissääntyny.”

”Ei niin taitavaa oo joka mejät saa oppii jotakin!”

”Ei...kyllä se on taakse jäänyttä elämää se... se puoli.”

Yhdellä vastaajalla kiinnostusta koulutukseen olisi, jos sen järjestäisi vertaisohjaaja. Perusteluiksi vertaisohjaajaan hän kertoi ikääntyneen toiselle ikääntyneelle tarjoaman rauhallisen opettamistavan. Opastusta hän voisi ottaa vastaan niin ryhmässä kuin yksilöohjauksenakin.

”Sieltä saa varmaan vaikka mitä ulos, jos vaan osaa. Et kyl mun osaamiset on aika vähissä.”

8 POHDINTA

8.1 Johtopäätökset

Asuinkerrostaloihin muuttaneet olivat kaikki iältään, taustoiltaan, fyysiseltä kunnoltaan ja palveluiden käytössä erilaisia toisiinsa nähden. Jokainen hyödynsi myös toisiinsa nähden erilaisia asiointitapoja palveluissa. Tärkeää onkin huomioida sen merkitys. Ikääntyneitä ei voi määrittää yhdeksi joukoksi ikänsä perusteella. Heidän tarpeensa ja kykynsä palveluiden saavuttamiseen vaihtelevat.

Ikääntyneille, joille edellisestä kodista luopuminen oli ollut selkeän pohdinnan tulos, muutto Diakon alueelle oli odotettu. Toisille päätös oli ollut nopea fyysisen kunnan äkillisesti heikennyttyä. Haastatteluissa kävi ilmi, että asiaan sopeutuminen alkoi tällöin vasta jo muuton tapahduttua. Äkillisen muuton jälkeen Diakon alueen palveluihin hakeutuminen tapahtui hitaammin kuin pitkään suunnitellun muuton jälkeen. Väylät palveluihin tiedettiin, mutta niihin hakeutumiseen ei ollut vielä fyysisiä tai henkisiä voimavaroja.

Muuttotilanne ei lisännyt vastaajien tarvetta asioida erilaisten palveluiden kanssa. Palvelut oli jo hankittu tai niille ei ollut tarvetta. Syynä muuttotilanteen sujuvuuteen oli omaisten tuki, muutto oli suunniteltu sekä DiakonAsumisella koettiin olevan hyvät toimintatavat uuden asukkaan kohdalla.

DiakonAsumisen rooli on onnistunut asukkaan muuton yhteydessä. DiakonAsumisen yksikönjohtajalla oli ennen tutkimuksen suorittamista kokemus ikääntyneiden vaikeuksista hahmottaa muuttoon liittyviä asioita. Vastaajat kuitenkin kokivat asioiden sujuneen hyvin. Muuttotilanteessa oli annettu selkeät ohjeet kirjallisesti ja suullisesti. Yhdelläkään ikääntyneellä ei ollut kehittämideoita tilanteeseen liittyen.

Muutostilanteessa asioiden omaksuminen voi olla vaikeaa. Myönteinen kokemus kertoo ohjauksen olevan riittävää. Huomioitavaa on, että vastaajissa ei ollut yksinäisiä ikäihmisiä, joilla ei olisi ollut omaista tukena. DiakonAsumisen roolin

merkitys olisi näkynyt yksinäisen ikääntyneen kohdalla paremmin. Haastatte- luissa korostui asukkaiden ja DiakonAsumisen yksikönjohtajan erityinen suhde. Hänet mainittiin henkilönä, jonka puoleen voi kääntyä missä tahansa asiassa. Yhteisöllisyyttä häneen koettiin esimerkiksi samoissa tiloissa lounastaessa. Hä- nen vilkutuksensa tervehdykseksi, vaikka toiselta puolelta salia kesken oman ruokailunsa, tuntui tärkeältä huomioinnilta.

DiakonAsumisen kannattaa vielä panostaa kotiutumisvaiheessa asukkaiden tu- kemiseen asukkaan haluamien palveluiden pariin. Muuton jälkeen kotona olemi- nen on osa voimien palautumista. Olisi kuitenkin hyvä tunnistaa milloin esteeksi kotoa lähtemiseen on tullut pelko omasta riittävydestä muiden seuraan. Asukas voi tarvita rohkaisua ja neuvoa esimerkiksi sopivan asiointitavan löytämiseen. En- simmäinen kontakti voi olla korkean henkisen kynnyksen takana.

Asuinkerrostaloihin muuttaneet olivat vielä hyväkuntoisia, jolloin tarve asiointiin erilaisissa palveluissa oli vähäistä. Palveluntarpeen lisääntymiseen oli kuitenkin varauduttu muuttamalla asuinkerrostaloon palveluiden lähelle. Omaisten merki- tys korostui ikääntyneiden omien voimavarojen vähentyessä. Vastaajat toivat esille päättävänsä itse asioistaan, vaikka vastuu niissä asiointiin olisikin siirretty osittain tai kokonaan omaiselle. Avuntarve on siis tiedostettu. Virallista valtuu- tusta asioiden hoitoon ikääntyneet eivät vielä helposti tässä vaiheessa halunneet antaa. Menossa on välivaihe, jossa mukaudutaan suurempaan avuntarpeeseen luopumalla vähitellen omista velvoitteistaan pärjätä itsenäisesti.

Viitaten KomPASSin julkaisuun ”Ikäihmisten keskitetty asiakasneuvonta ja -pal- veluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa” (2018, s. 5), ovat asuinkerrostaloihin muuttaneet vielä avuntarpeessaan neuvonnan tasolla. Vas- taajat eivät olleet käyttäneet palveluohjausta saavuttaakseen palveluita. Hyvä- kuntoiset vastaajat eivät vielä tarvinneet palveluita.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry VALLI:n julkaisussa ”Ikäihmiset ja sähköi- nen asiointi” (2017, s. 6.) vastaajista 80 % kertoi saavansa apua omaisilta säh- köiseen asiointiin. Tulos on samansuuntainen toteuttamani tutkimuksen kanssa. Omaisten roolia asiointissa sähköisten asiointitapojen kohdalla toi esille puolet

asuinkerrostaloihin muuttaneista vastaajista. Omaiset auttoivat ikääntyneitä tarvittaessa esimerkiksi lomakkeiden täytössä tai hoitivat kaikki virastoasiat sähköisesti heidän puolestaan.

Omaisilta saatu tuki palveluissa asioimisessa voi jakaa ikääntyneiden kokemuksia. Toisille ikääntyneille omaisille siirretty vastuu asioinnista palveluissa helpottaa arkea ja palvelun käyttöä. Toiselle ikääntyneelle se merkitsee itsenäisyydestä luopumista asioinnin siirtyessä omaiselle. Positiivinen kokemus palveluiden käytöstä ei siis synny vain sen tavoittamisesta jonkin keinon kautta. Tapa tulee valikoitua ikääntyneen oman tahdon kautta.

Näkisin DiakonAsumisen nykyisin antaman neuvonnan olevan asuinkerrostalojen asukkaille riittävällä tasolla muuton yhteydessä. DiakonAsumisen asumispalveluohjaajan esille tuoma ajatus mahdollisuudesta hänen antamaan palveluohjaukseen tulevaisuudessa olisi mielestäni tärkeä kehitysidea toimintaan. Tuttu työntekijä olisi helpompi kutsua kotiinsa puhumaan elämän muutostilanteista ja kertomaan palveluista sekä auttamaan hakemuksissa.

Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025-(2030) antaa kuvan palvelujärjestelmästä, joka tarjoaa vahvan tuen ja neuvonnan ikääntyneelle erilaisissa elämäntilanteissa. Haastattelut tutkimukseeni toteutettiin vuonna 2019–2020. Vastaajien osalta tätä palvelukokonaisuuksien yhteen sovitusta ei vielä näkynyt esimerkiksi palveluneuvonnan näkökulmasta.

Porissa neuvontaa antavaa Ikäpistettä ei käytetty sekä se oli monelle tuntematon. Tutkimukseeni osallistui kahdeksan ikääntynyttä, joten vahvoja johtopäätöksiä näin pienellä otannalla ei voi esittää. Toivoisin kuitenkin Porin kaupungin panostavan Ikäpisteen laajempaan markkinointiin ikääntyneiden keskuudessa. Palvelut voivat jäädä hyödyntämättä, jos kukaan ei kerro niistä ikääntyneille. Samoin laadukas palveluohjaus jää käyttämättä, jos ikäihminen ei tiedä sitä olevan saatavana.

Todennäköisesti koronan vaikutusten heijastuvat osaltaan alkuperäiseen Satakunnan suunnitelmaan ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025-(2030). Perinteiset tiedotustavat messuista luentoihin ovat peruuntuneet. Uusiksi kanaviksi voikin muodostua yhä enemmän digitaaliset asiointiympäristöt. Aika näyttää miten nämä muutokset vaikuttavat suunnitelman toteutumiseen.

Asuinkerrostaloihin muuttaneiden palvelujen saavuttaminen onnistui hyvin ja se tapahtui vastaajien toivomalla tavalla. Tulevaisuudessa palveluissa haluttiin asioida samoin keinoin. Kasvokkain tapahtuvan asioinnin rooli korostui vastauksissa. Sijaintinsa vuoksi DiakonAsumisen asuinkerrostalojen asukkailla on mahdollisuus asioida helposti myös paikan päällä erilaisissa virastoissa ja sairaaloissa. Diakon Palvelut löytyvät samasta pihapiiristä, jolloin kasvokkain kohtamista voidaan pitää luontevana asiointitapana.

Tilastokeskuksen tilasto ikääntyneiden internetin käytöstä (Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö medioiden seuraamiseen ja viestintään lisääntynyt.) korostaa oman tutkimukseni tuloksen lailla iän merkitystä. Verkkoasiointia käyttävät vastaajat edustivat haastateltavissa nuorimpia henkilöitä. Kokemus oli saatu työelämästä tai oman kiinnostuksen myötä. Sen vuoksi tulevaisuudessa uusissa asukkaissa näkyy enemmän digitalisaatiota arjessaan käyttäviä ikääntyneitä.

Tutkimuksessani vastaajat antoivat samanlaisia huomioita haasteista palveluissa asioinnista kuin VALLI ry:n toteuttamassa pankkipalveluselvityksessä (2020, s. 17). Haasteet palveluiden saavuttamisessa olivat niin fyysisiä kuin henkisiäkin. Fyysiset voimavarat eivät kaikilla riittäneet palveluissa asiointiin. Verkkoasiointissa motoriikka ei mahdollistanut laitteiden käyttöä tai verkkopalveluissa sivujen hahmottaminen asioidessa vaati ponnistelua. Henkisenä haasteena verkkopalveluissa oli haluttomuus opetella uutta.

Haasteet ovat kuitenkin mahdollista voittaa oikealla tuella. Saavutettavat verkkosivut sekä ikäihmisille sopiva tapa opettaa heitä digitalisaation pariin auttavat palveluiden tavoittamisessa. Kannustaisin DiakonAsumista lisäämään kerhotoimintaansa digitaalista otetta lievittämään ennakkoluuloja tekniikkaa kohtaan.

Rennossa ilmapiirissä oppiminen tapahtuu huomaamatta kiinnostuksen kasvaessa. Vastaajien haluttomuus digikoulutukseen osallistumiseen kertoo tarpeesta kuunnella ikäihmisten ääntä palveluiden käyttäjinä. Digikoulutuksesta tulee luoda mielenkiintoisempi ja ennakkoluuloja sitä kohtaan hälventää.

Haluttomuuteen digikoulutuksen suhteen on kuitenkin suhtauduttava ikääntyneen oikeutena päättää itse asiointitapansa mahdollisuuksien mukaan. Palvelutarjoajien on pidettävä mahdollisena myös muut asiointitavat, että jatkossa ikäihmisillä on tasavertainen mahdollisuus saavuttaa heidät verkkoasiointia käyttäviin ihmisiin verrattuna.

Satakunnan suunnitelmassa ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019–2025- (2030) tuo esille omatyöntekijän roolin palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Tätä ikääntyneen jokapäiväistä selviytymistä valittujen palveluiden avulla pystyivät valvomaan haastattelemani ikääntyneiden omaiset. On tärkeää, että yksinäisetkin ikääntyneet saavat nimetyn ammattihenkilön seuraamaan pärjäämistään.

Koin Diakon alueen erityispiirteenä haastatteluissa nousseen yhteisöllisyyden. Se esiintyi naapureiden sekä alueella olevien työntekijöiden huomioinnista ikääntyneitä kohtaan. Yksinasuvat ikääntyneet eivät kokeneet olevansa yksin. Yhteisöllisyys auttaa osaltaan palveluiden riittävyden tarkkailussa. Ikääntyneet tunsivat toistensa tavat ja ilmoittivat matalalla kynnyksellä huolensa DiakonAsumisen työntekijöille. Asuinkerrostalojen peruspalvelumaksuun kuuluva viikoittainen sairaanhoitajan vastaanotto mahdollistaa ikääntyneen saavan ammattilaisen seuranta.

Yhteiskunnassamme olisi nostettava vielä enemmän keskiöön ikääntyneiden omat kokemukset palveluiden käytöstä. Opinnäytetyöprosessini aikana petyin usein tutkimusten vähyyteen. Tarkastelua ikääntyneiden asioinnista oli tapahtunut palveluiden tai ammattilaisten kertomana. Ikääntyneiden oma näkemys jäi varjoon.

Toisinaan palveluissa asioimisessa on kyse tärkeämmistä asioista kuin hake-
muksen täyttäminen tai laskun maksaminen. Palveluun lähteminen on syy pukea
päivävaatteet, poistua asunnosta, kävellä muutama metri taksiin, jutella säästä
kuljettajan kanssa ja keskustella pankkivirkailijan kanssa kevään tulemisesta.

Sosiaalipalvelujärjestelmän kestävyys pyritään parantamaan esimerkiksi tehos-
tamalla palveluohjausta. Meidän ei tule kuitenkaan unohtaa ikääntyneen sanat-
tomia tarpeita tehokkuuden alle. Palveluohjaajan rooli ikääntyneen vierellä tar-
peiden tunnistajana yhdessä asiakkaan kanssa on tärkeä. Digitaalisten asiointi-
kanavien opetteleminen ei vie vähäisiä ihmiskontakteja, jos tarjoamme tilalle päi-
vätoimintaa. Voimavarat eivät kulu kauppajonossa muutaman sanan toivossa,
jos kotiin järjestyy kotipalvelu. Meidän tulee nähdä ikääntynyt kokonaisuutena.
Hänen henkiset ja sosiaaliset tarpeensa ovat läsnä, vaikka sopivaa palvelua ha-
ettaisiin fyysisiin tarpeisiin.

8.2 Oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöni aihe oli minulle tärkeä. Aihe oli ollut mielessäni jo vuosia ennen
sosionomiopinnoteni aloittamista. Jouduin usein prosessin aikana miettimään
omaa suhdettani tutkittavaan ilmiöön. Ymmärsin, että vain luopumalla yksipuoli-
sesta näkökulmastani voisin nähdä kokonaisuuden. Tutustuin laajasti teoriaan
ikäntyneistä, lakeihin, palveluohjaukseen ja erilaisiin tutkimuksiin ymmärtääk-
seni ilmiön. Tämä auttoi minua näkemään ikääntyneet palveluiden käyttäjinä uu-
della tavalla.

Innostukseni aiheeseen sai minut laajentamaan lähteitäni yhä lisää. On kuitenkin
tärkeää pysähtyä tutkimaan mitä on jo löytänyt ennen kuin siirtyy hankkimaan
lisätietoa. Hain useasti uutta suuntaa työlleni, eksyin aiheesta ja palasin takaisin
perusasioihin. Nämä eksymiset kasvattivat runsaasti tietouttani. Kuitenkin ne
myös hidastivat opinnäytetyöprosessini etenemistä. Aikaisin aloitettu opinnäyte-
työn tekeminen kuitenkin mahdollisti hitaan etenemisen. Opin itsestäni, että omia
vaatimuksia tulisi osata toisinaan laskea.

Alusta alkaen pyrin toteuttamaan opinnäytetyön viimeisimmän tiedon mukaan. Ymmärsin prosessin edetessä, että uusikaan tutkimus ei ole välttämättä viimeisin tieto. Tutkimani ilmiö on alati muuttuva. Maailma kehittyy koko ajan. Tulee yhä uusia tutkimuksia, uusia suosituksia ja julkaisuita. Kirjoitettava on sen hetkisen tiedon mukaan. Tiedot ikäihmisten palveluiden saavuttamisesta vaihtelevat myös näkökulmien ja asuinpaikan mukaan. Jouduin hyväksymään ristiriitaisuuksia tutkimusten, suositusten ja julkaisujen välillä. Yhteiskunnassa parhaaseen pyritään, vaikka siihen ei aina päästäisikään.

Tärkeänä oppimanani asiana pidänkin juuri sitä, että niin tutkimusprosessista kuin opinnäytetyöstäkin on osattava lopulta päästä irti. Asioita voisi hio loputtomiin. Tämä jatkuva kriittinen hiominen voi kuitenkin vahingoittaa aineistoa. Jouduinkin kerran palaamaan edelliseen käsikirjoitusversioon löytääkseni kadoksiin hiotun punaisen langan.

Opinnäytetyöprosessin avulla jouduin kohtaamaan omat kehittämistä kaipaavat luonteenpiirteeni. Se kuitenkin osoitti myös minulle niitä vahvuuksia, joita en aiemmin osannut itsessäni nähdä. Haastatteluissa syntyneet luottamukselliset ja luontevat kohtaamiset eivät olisi syntyneet ilman vahvoja vuorovaikutustaitoja.

Sanelukoneen käyttö omien ajatuksieni purkamiseen oli tärkeä osa opinnäytetyöprosessiani työparin puuttuessa. Ääneen pohtimalla sain purettua ajatukseni muistiin. Niiden avulla oli helppo palauttaa itsensä mihin tahansa vaiheeseen opinnäytetyöprosessissa. Niihin tallenteisiin kertyi pettymystä, oivallusta ja henkistä kasvua sosionomiksi.

Teemahaastattelut kehittivät kykyäni antaa tilaa vastaajalle. Olen käyttänyt tätä aineistonkeruumenetelmää myöhemminkin hyvin tuloksin. Keskusteluista nousee esille syvällisiä asioita haastateltavan saadessa pohtia ääneen elämäänsä ilman tarkkoja kysymyksiä. Työssäni palveluohjaajana hyödynnän usein näissä haastatteluissa oppimiani asioita.

Eräs haastattelemanani ikääntynyt pysäytti minut vielä ulko-ovella ollessani lähdössä jo pois. Hän kysyi: ”Miks sä luulet, ettei me pärjätä?” Olen koko

opinnäytetyöprosessini ajan muuttanut ennakkoajatustani ikääntyneiden pärjäämättömyydestä. Mustavalkoinen näkemykseni alkoi mukautua tutkimuksen aikana ja teoriaan tutustuessani. Paneuduin syvällisesti opinnäytetyöhöni saadakseni omat pelkoni hälventymään.

Tunnen opinnäytetyöni avulla kasvaneeni ulos liiallisesta kriittisyydestä digitalisoituvaa yhteiskuntaa kohtaan ikääntyneiden elämässä. Aloin nähdä digitalisaation voimavarana varsinkin nuoremmille ikääntyneille. Olin aiemmin sulkenut silmäni sille tosiasialle, että jo vuosikymmeniä tietotekniikka käyttäneet ihmiset ovat uusi ikääntyneiden sukupolvi. Minun roolini työelämässä tulee olla avoimin mielin mahdollistaja eikä suinkaan nojata omiin ennakkokäsityksiini.

Maailmastamme ei koskaan saada kaikille täydellistä. Diakonia-ammattikorkeakoulu kuitenkin opetti minulle, että voin omalla toiminnallani tehdä siitä aina hieman paremman. Jokaista ihmistä ikään katsomatta voi tukea aktiiviseen osallisuuteen omien asioidensa hoitamisessa. Työelämään siirryn sosionomina, joka auttaa ikääntyneitä löytämään itselleen sopivimmat palvelut yhdessä heidän kanssaan.

LÄHTEET

- Diakon. Asuminen. Asuinkerrostalot. Saatavilla <https://www.diakon.fi/asuminen/asuinkerrostalot/>
- Diakon. Esittely. Saatavilla <https://www.diakon.fi/esittely/>
- Diakon. Hautaus. Saatavilla <https://www.diakon.fi/hautaus/>
- Diakon. Juhla. Saatavilla <https://www.diakon.fi/juhla/>
- Diakon. Kotihoito. Saatavilla <https://www.diakon.fi/kotihoito/>
- Diakon. Siivous. Kotitaloudet. Saatavilla <https://www.diakon.fi/siivous/kotitaloudet/>
- Diakon. Terveys. Saatavilla <https://www.diakon.fi/terveys/>
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 -Metodin valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 33, 36-37,42-45, 49). Jyväskylä: PS-kustannus.
- EU 2102/2016. Direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilsovellusten saavutettavuudesta. Saatavilla 12.10.2019 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>
- Hakala, J. (2018). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 -Metodin valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 20-23). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2009). Tutkimushaastattelu -teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus.
- Jyväskylän yliopisto. Avoimet. Tutkimusprosessi. Aiheeseen perehtyminen. Saatavilla 17.4.2021 [Aiheeseen perehtyminen — Jyväskylän yliopiston Koppa \(jyu.fi\)](https://www.jyu.fi/avoimet/tutkimusprosessi/aiheeseen-perehtyminen)
- Jämsén, A & Kukkonen, T. (2017) *Ikäystävällinen yritys -Senioriasiakkaat tulevat!*. Joensuu: LaserMedia Oy.
- Kansalaisopistojen liitto. Julkaisut. Kansalaisten digitaidot-kurssimalli (2018). Saatavilla 13.10.2019 https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen_digitaidot_2018.pdf

- KomPAssi (2018). Ikäihmisten keskitetty asiakasneuvonta ja -palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa. Saatavilla 20.2.2021 [KomPAssi Käsikirja 15.11.2018.pdf \(asiakasneuvonta.fi\)](#)
- Koskiaho, B & kansalaistutkijat. (2019). Kansalaistutkijoiden sanoma. Teoksessa Koskiaho, B. & Saarinen, E (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen* (s. 18–19). Saatavilla 23.12.2020 [SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla-tiivistelmä.pdf](#)
- Koskiaho, B. & Saarinen, E (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen* (s. 5–8). Saatavilla 23.12.2020 [SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla-tiivistelmä.pdf](#)
- Koskiaho, B. (2019). Asioiden ajaminen: Neuvoista avustamiseen. Teoksessa Koskiaho, B. & Saarinen, E (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen* (s. 11–12). Saatavilla 23.12.2020 [SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla-tiivistelmä.pdf](#)
- Kuula, A. (2013). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere. Vastapaino.
- L 1492/2016. Laki yleisistä kirjastoista. Saatavilla 12.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- L 306/2019. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamista. Saatavilla 18.11.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidp445877136>
- L 621/1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Saatavilla 12.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5P20>
- L 917/2014. Laki sähköisen viestinnän palveluista. Saatavilla 12.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=viestint%C3%A4#O1L1P1>
- L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Saatavilla 12.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Marttinen, J. (2018). Palvelukseen halutaan robotti. -Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Aula & Co.

- Metsämuuronen, J. (2018) *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä. Gummerus.
- Mäki-Hallila, E. (2019). Ikäneuvo on uudistanut neuvontaa ja asiakasohjausta Pirkanmaalla. Teoksessa Koskiaho, B. & Saarinen, E (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen* (s. 25–27). Saatavilla 23.12.2020 [SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla-tiivistelmä.pdf](#)
- Möttönen, S. (2019). Toiminnanohjaaja auttaa varttuneiden asumisoikeustaloissa. Teoksessa Koskiaho, B. & Saarinen, E (toim.) (2019) *Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen* (s. 29–30). Saatavilla 23.12.2020 [SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla-tiivistelmä.pdf](#)
- Pori. Sosiaali- ja terveys. Ikäihmisten palvelut. Saatavilla 13.10.2019 <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-neuvonta-ja-ohjaus>
- Pori. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Terveyskioskit. Saatavilla 9.11.2020 <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/terveys-ja-sairaalapalvelut/terveyskioskit>
- Saavutettavasti. Tietoa saavutettavuudesta. Saatavilla 31.10.2019 <https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutettavuudesta/>
- Satakunnan suunnitelma ikäihmisten yhteen sovitetusta palvelukokonaisuudesta 2019-2025- (2030). Saatavilla 6.11.2020 <https://www.satakunta2019.fi/wp-content/uploads/2018/09/Satakunnan-ik%C3%A4strategia-versio-0.3.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisut. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Saatavilla 12.10.2019 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Saatavilla 7.11.2020 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. Mitä palveluohjaus on? Saatavilla 20.2.2021 <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>
- Suomen sosiaali- ja terveys ry. SOSTE (2020). Sosiaalibarometri 2020. Saatavilla 8.2.2021 [SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf](https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/02/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf)
- Tilastokeskus. Suomi lukuina. Väestö. Saatavilla 31.10.2020 http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6nik%C3%A4rakenne31.12
- Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö ajan varaamiseen lääkärille, omien terveystietojen lukemiseen ja muihin terveydenhuollon palveluihin 2020. Saatavilla 11.11.2020 https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_022_fi.html
- Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö medioiden seuraamiseen ja viestintään lisääntyneenä. Saatavilla 11.11.2020 https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö tavaroita tai palveluita ja sairaus-, ravitsemus-, ja terveystiedon etsintään 2020. Saatavilla 11.11.2020 https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_021_fi.html
- Tilastokeskus. Tilastot. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointina 2020. Saatavilla 11.11.2020 https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_026_fi.html
- Tilastokeskus. Väestörakenne. 70 vuotta täyttäneitä 874 000. Saatavilla 4.11.2020 http://www.stat.fi/til/vaerak/2019/vaerak_2019_2020-03-24_tie_001_fi.html
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. EU. Tammi.
- VALLI ry. Pankkipalveluselitys 2020. Saatavilla 10.10.2020 <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/11/Pankkipalveluselitys-2020.pdf>
- Valtioneuvosto. Hallitusohjelman toteutus. Digitalisaatio. Saatavilla 12.10.2019 <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

- Valtioneuvosto. Hallitusohjelman toteutus. Hallitusohjelman toimeenpano. Saatavilla 12.10.2019 <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/karkihankkeiden-toimintasuunnitelma>
- Valtiovarainministeriö. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA -hankkeen projekti-ryhmän loppuraportti. Saatavilla 12.10.2019 https://api.hankeikuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. (2017) Ikäihmiset ja sähköinen asiointi - Kuinka kaikki saadaan mukaan? Saatavilla https://www.valli.fi/fi-leadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf
- Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Haastattelussa nettiopastajat. Saatavilla 13.10.2019 <https://www.youtube.com/watch?v=5rsmGG5qbns>
- Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Haastattelussa nettiopastettavat. Saatavilla 13.10.2019 <https://www.youtube.com/watch?v=3Wezd8AOHk>
- Vanhustyön keskusliitto. Seniorsurf. Mikä on seniorsurf. Saatavilla 13.10.2019 <https://www.youtube.com/embed/agbzYgYQAi0?autoplay=1>
- Yhteisvastuu. Ajankohtaista. Yhteisvastuukeräys 2021 alkaa tänään -keräysvaroilla tuetaan vähävaraisia vanhuksia ja kohennetaan digivalmiuksia. Saatavilla 8.2.2021 [Ajankohtaista | Yhteisvastuu](#)
- Yle (24.9.2018). Onko läheisesi netin ja digin ulkopuolella etkä itse pysty auttamaan? Auta häntä löytämään digitukea. Saatavilla 15.10.2019 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/09/03/onko-laheisesi-netin-ja-digin-ulkopuolella-etka-itse-pysty-auttamaan-auta-hanta>
- Yle. Digitreenit. Asioi verkossa. Saatavilla 15.10.2019 <https://yle.fi/aihe/kategoria/oppiminen/digitreenit/asioi-verkossa>

LIITE 1. Teemahaastattelun saatekirje

SUOSTUMUS OSALLISTUMISESTA VAPAAEHTOISEEN HAASTATTELUUN

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Sini Pyykönen. Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa Porin kampuksella. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jonka toteuttamiseksi haastattelen Diakon asuinkerrostaloihin juuri muuttaneita ikäihmisiä. Opinnäytetyöni aiheena on palveluiden saavutettavuus muuton yhteydessä.

Pyytäisin teitä osallistumaan opinnäytetyötäni varten tehtävään tutkimukseen, jonka toteutan haastattelujen avulla. Kysyisin teiltä haastattelussani käyttämis-tänne palveluista ja siitä, miten olette saaneet yhteyden palveluiden tarjoajiin. Osallistumalla tähän tutkimukseen olette mukana kehittämässä ikäihmisille tarjottavien palveluiden saavutettavuutta.

Haastattelu-aika ja toteutustapa:

Haastattelu kestää noin 40 minuuttia. Nauhoitan haastattelun sanelukoneella. Näin saamme keskittyä haastatteluun ilman, että keskityn kirjoittamiseen välillä. Hävitän nauhoitteen kirjoitettuani sen puhtaaksi kotonani.

Haastattelun toteutuspäivä ja paikka:

Haastattelu on teille vapaaehtoinen. Saatte itse päättää mitä kerrotte ja halutesanne päättää haastattelun milloin tahansa.

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti eivätkä ne ole opinnäytetyössänne yhdistettävissä teihin. Kertomaanne hyödynnetään suoraan vain opinnäytetyössänne. Mahdollisesti opinnäytetyössä esiin tulleita asioita käytetään palveluiden ja niiden saavutettavuuden kehittämistyössä.

Minut tavoittaa tarvittaessa numerosta xxx xxxx xxx.

Ystävällisin terveisin,

Sini Pyykönen

LIITE 2. Teemahaastattelun runko

TAUSTATIEDOT

-Ikä

-Sukupuoli

- Omistaako tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien

1. MILLAISTEN PALVELUN TUOTTAJIEN KANSSA OLETTE ASIOINEET VIIMEISEN KAHDEN KUUKAUDEN AIKANA?

- Kansaneläkelaitos
- Apuvälinelainaamo
- Vammaispalvelut
- Ikäpiste
- Muut

2. MILLAISTEN DIAKONPALVELUIDEN KANSSA OLETTE ASIOINEET VIIMEISEN KAHDEN KUUKAUDEN AIKANA?

- DiakonAsuminen
- DiakonKotihoito
- DiakonSiivous
- DiakonTerveys
- DiakonJuhla

3. MILLAISIA PALVELUITA OLETTE KÄYTTÄNEET VIIMEISEN KAHDEN KUUKAUDEN AIKANA KAUPUNGIN TAI DIAKON JÄRJESTÄMISTÄ VAIHTOEHDOSTA?

- Kotipalvelu
- Siivouspalvelu
- Lääkäripalvelut

- Palvelunohjaus (Ikäpiste, Diakon sosiaaliohjaaja)
- Asumispalvelut (kysy autoiko sisäänmuuttajan muistilista muutossa)
- Virkistystoiminta
- Ateriapalvelut
- Ohjaus apuvälineiden käyttöön

4. MILLAISIA YHTEISKUNNAN ETUUKSIA OLETTE HAKENEET VIIMEISEN KAHDEN KUUKAUDEN AIKANA?

- Asumistuki
- Eläkettä saavan hoitotuki
- Kuljetuspalvelut
- Omaishoidon tuki

5. MITEN OLETTE ASIOINEET KÄYTTÄMISSÄNNE PALVELUISSA VII-MEISEN KAHDEN KUUKAUDEN AIKANA?

- Asiointi yksin, toisen tukemana vai joku muu hoitaa asioinnin
- Asioiko sähköisesti, puhelimen kautta vai virastossa käymällä
- Miltä palveluissa asioiminen on tuntunut saavutettavuuden näkökulmasta

6. MILLAISTA OHJAUSTA HALUAISITTE SAADA SAAVUTTAAKSENNE PALVELUT?

- Palvelunohjaus henkilökohtaisesti kasvokkain
- Ohjaus puhelimitse tai sähköpostilla
- Koulutusta sähköiseen asiointiin
- Onko aiemmin ollut digikoulutuksessa
- Millaiseen digikoulutukseen menisi eli paikka, olisiko vertaisohjaajat vai muut kouluttajat ja tapahtuisiko opetusta yksilö- vai ryhmäohjauksena

VAPAA SANA