



Asiakkaiden kokemuksia palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkityksestä

Timo Katajisto

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakkaiden kokemuksia palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkityksestä

Timo Katajisto

Sosionomi

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2025

Timo Katajisto

Asiakkaiden kokemuksia palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkityksestä

Vuosi

2025

Sivumäärä

51

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden kokemuksia Helsingin kaupungin palvelukeskusten tuetuista ryhmistä. Asiakkaiden kokemuksia kerättiin haastattelujen avulla kahdessa kaupungin palvelukeskuksessa. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, millaista hyötyä ryhmiin osallistuvat ikäihmiset kokivat niistä saavansa. Kokivatko haastateltavat, että ryhmiin osallistuminen edistää heidän hyvinvointiaan? Millaisia kokemuksia heillä on ryhmistä? Mitä ryhmät heille merkitsevät?

Toteutin opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena teemahaastattelujen avulla. Haastattelussa käytettiin avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli herättää keskustelua. Avointen kysymysten avulla pyrin luomaan avoimen ilmapiirin, jossa haastateltavat pääsivät omien sanojensa kuvaamaan kokemuksiaan tuettuihin ryhmiin osallistumisesta.

Haastattelujen avulla kerätty aineisto litteroitiin ja analysoitiin aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta ja teoretietoa hyödyntäen. Aineiston analyysin avulla tein johtopäätöksiä ja pyrin tuomaan esiin uutta tietoa palvelukeskusten tuettuihin ryhmiin osallistuvien kokemuksista ja tuettujen ryhmien merkityksestä heille.

Asiasanat: ikäihmiset, palvelukeskus, sosionomi

Timo Katajisto

Customer experiences of the importance of supported groups in Service Centers

Year 2025

Pages

51

The purpose of this thesis was to collect customers' experiences of the supported groups of the Helsinki City Service Centres. The customers' experiences were collected through interviews in two of the city's service centres. In my thesis, I aimed to find out what kind of benefits the elderly people participating in the groups felt they received from them. Did the interviewees feel that participating in the groups promoted their well-being? What experiences do they have of the groups? What do the groups mean to them?

I conducted the thesis as a qualitative study using thematic interviews. The interviews used open-ended questions, which were intended to stimulate discussion. By using open-ended questions, I aimed to create an open atmosphere in which the interviewees could describe their experiences of participating in the supported groups in their own words.

The material collected through the interviews was transcribed and analyzed using previous research and theoretical knowledge related to the topic. Through the analysis of the data, I drew conclusions and sought to bring out new information about the experiences of those participating in the service centers' supported groups and the meaning of the supported groups for them.

Keywords: older person, service center, social services

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Helsingin kaupungin palvelukeskustoiminta.....	10
2.1	Tuetut ryhmät.....	11
2.2	Tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa	12
3	Tietoperusta.....	13
3.1	Kansallinen ikäohjelma.....	15
3.2	Ikääntyneiden hyvinvointi ja toimintakyky	16
3.3	WHO:n aktiivisen ikääntymisen malli	18
3.4	Yksinäisyys ja sen vaikutukset.....	19
3.5	Sosiaalinen tuki ja vertaistuki	21
4	Tavoitteet.....	22
5	Tutkimuksen toteutus.....	23
5.1	Menetelmä.....	24
5.2	Teemahaastattelu	25
5.3	Haastattelujen toteutus.....	25
5.4	Haastateltavien valikoituminen.....	26
5.5	Haastattelut.....	26
5.6	Aineiston analysointi	28
6	Eettisyys ja luotettavuus	31
6.1	Tutkimuslupaprosessi	32
7	Tutkimuksen tulokset	33
7.1	Kokemukset, merkitykset ja tuntemukset ryhmästä	34
7.2	Sosiaalinen yhteys ja yksinäisyys	35
7.3	Toimijuus ja osallisuus ryhmässä.....	36
7.4	Kokemukset ryhmätoiminnasta palveluna.....	37
7.5	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	38
8	Pohdinta	41
	Lähteet.....	44
	Kuvat.....	48
	Taulukot.....	48
	Liitteet.....	49

1 Johdanto

Ikäihmisten hyvinvointi on merkittävä kysymys koko yhteiskunnalle, sillä ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti. Yhä useampi ikäihminen asuu omassa kodissaan ja kotona asuvien ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen muodostavat merkittävän osan yhteiskunnan palvelujärjestelmästä. Monille ikäihmisille yksinäisyys muodostaa merkittävän haasteen, joka voi vaikuttaa heidän hyvinvointiinsa.

Kotona asuvien ikäihmisten hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävien erilaisten palveluiden merkitystä onkin tärkeä tuoda esiin. Suurin osa ikäihmisistä haluaa asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palveluita on kehitettävä entistä enemmän tukemaan kotona asumista ja vastaavaan asiakkaisen tarpeita. Kotona asumista tukevia ikäihmisten palveluita voidaan perustella jo taloudellisilla syillä, sillä kotona asuminen on merkittävästi edullisempaa kuin esimerkiksi ympärivuorokautista hoivaa tarjoava palveluasuminen. On tärkeää ymmärtää palveluiden yhteiskunnallinen merkitys.

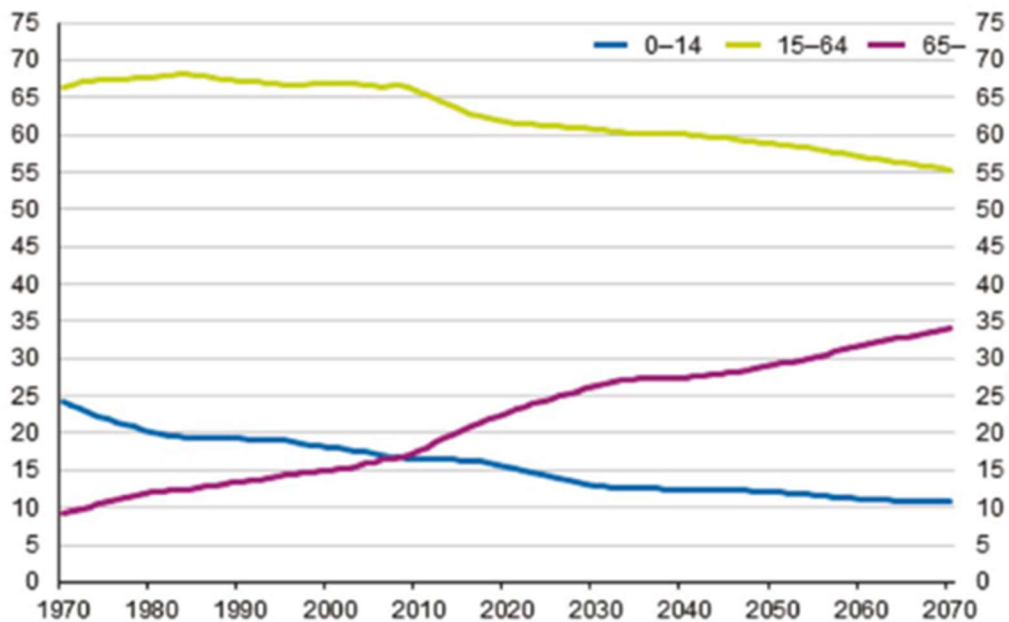
Tässä opinnäytetyössä keskityn tutkimaan Helsingin kaupungin palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkitystä asiakkailleen. Helsingin kaupungin palvelukeskusten tarjoamat palvelut on suunnattu helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille. Opinnäytetyötäni varten haastattelin kuutta palvelukeskuksen tuettuihin ryhmiin osallistuvaa asiakasta. Opinnäytetyössäni tuon esiin tuettujen ryhmien tarjoaman sosiaalisen kanssakäymisen merkityksiä ryhmien asiakkaille. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda ymmärrystä siitä, millaisia merkityksiä ryhmillä on osallistujien elämänlaadun ja hyvinvoinnin kannalta.

Opinnäytetyön tulosten avulla on mahdollista tuoda esiin palvelukeskuksissa tehdyn työn merkityksellisyyttä. Monia ikäihmisten arkea helpottavia ratkaisuja voidaan kehittää tekniikan avulla, mutta kasvotusten tapahtuvan sosiaalisen kanssakäymisen tärkeyttä ei tule vähätellä. Helsingin kaupungin palvelukeskusten tarjoamien palveluiden, kuten tuettujen ryhmien, avulla pyritään edistämään osallistujien sosiaalista kanssakäymistä ja toimintakykyä. Palvelukeskuksissa eläkeläisille ja työttömille tarjotaan toiminnallisia aktiviteetteja, joissa on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin. Ryhmissä osallistujat saavat tukea toisistaan ja voivat kokea osallisuutta. Tuettujen ryhmien toiminta perustuu avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluun. (Helsingin kaupunki 2025a).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkityksellisyyttä osallistujien kertomana. Tulosten avulla palvelukeskusten työntekijät saavat ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja mahdollista uutta tietoa siitä, mitkä asiat tuovat asiakkaille hyvinvointia ja turvaa. Tulosten avulla työntekijöillä on mahdollisuus arvioida palveluiden laatua ja kehittää toimintaa. Tietoja on mahdollista hyödyntää henkilöstön koulutuksessa, palvelujen markkinoinnissa ja tuloksia voi hyödyntää myös, kun halutaan tuoda esiin palvelujen merkityksellisyyttä asiakkaille.

Opinnäytetyössäni pyrin tuomaan esiin palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkitystä kotona asumisen tukimuotona. Tuettujen ryhmien avulla voidaan ylläpitää ikääntyneiden toimintakykyä ja mahdollistaa heidän kotona asumisensa. Mielen hyvinvointia ja toimintakykyä edistävät palvelut ovat monille ikäihmisille tärkeitä. Palvelut tukevat kotona asumista ja niiden jatkuvuus onkin tulevaisuuden kannalta merkittävä aihe, erityisesti kun otetaan huomioon ikääntyneiden hoivapalveluiden riittämättömyys, joka muodostaa huomattavia haasteita yhteiskunnalle.

Eläkeikäisten osuus väestöstä kasvaa samalla, kun työikäisten määrä vähenee, minkä lisäksi myös syntyvyys on laskussa. Tämä kehitys heikentää Suomen huoltosuhdetta ja vaikuttaa rahoitusperustaan. Ikääntyvä väestö tarvitsee entistä enemmän palveluja, mutta hyvinvointialueet kohtaavat haasteita niiden tuottamisessa. Hyvinvointialueiden rahoitus perustuu pääosin valtion tukeen, mutta hyvinvointialueet keräävät myös varoja asiakasmaksuista. Maakunnittain on kuitenkin suuria eroja työikäisten (15–64-vuotiaiden) ja ikääntyneiden (yli 64-vuotiaiden) osuuksien välillä, mikä voi uhata sosiaali- ja terveystalouden rahoitusta. Hyvinvointialueet voivat hakea valtiolta lisärahoitusta palveluiden järjestämiseksi. Huonoin tilanne on tällä hetkellä Etelä-Savossa ja Kainuussa, kun taas paras tilanne on Uudellamaalla. (Karppanen, Hynynen, Martikainen, Mårtensson, Wakeham-Hartonen, Haverinen, Noro 2020, 15–16.)



Kuva 1: Ikäryhmien osuus väestöstä 1970–2018 ja ennustettu osuus 2019–2070, prosenttia (STM 2020, 16)

Väestön ikääntyminen muodostaa suuren haasteen hyvinvointivaltiolle ja nykyisille palveluille ja etuuksille. Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannukset kasvavat ja kustannuksia yritetään hillitä eri keinoin. Yhteiskunnan sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys on vaarantunut, mikä voi lisätä eriarvoisuutta. Kustannusten kasvupaine pakottaa yhteiskuntaa järjestämään palveluita uudelleen ja kustannusten hillitseminen on esimerkiksi korottanut hoivapalveluihin pääsemisen kynnystä. (Zechner, Vaalavuo, Linnosmaa, Kyrä, Kauppinen 2022, 318-321.)

Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa ja erilaisille ikäihmisten palveluille on suuri tarve. Kotona asuminen on myös monen ikäihmisen ensisijainen toive, ja tämän toteutumiseksi tarvitaan yhä enemmän erilaisia kotona asumista tukevia palveluja. Tutkimusta aiheesta tarvitaan lisää, sillä ikäihmisten osuus Suomessa kasvaa vielä useiden vuosikymmenien ajan. Kotona asumisen tukeminen on tarpeen ja palvelurakennetta on jatkuvasti kehitettävä, jotta se vastaisi paremmin ikääntyvän väestön tarpeisiin. Palveluiden kehittämiseksi onkin tärkeää kuulla niitä käyttävien asiakkaiden näkemyksiä.

Opinnäytetyön tekstin sujuvoittamiseen on käytetty ChatGPT:tä.

2 Helsingin kaupungin palvelukeskustoiminta

Helsingissä on yhteensä 15 palvelukeskusta, jotka toimivat avoimina kohtaamispaikkoina eläkeläisille ja työttömille. Palvelukeskuksissa on mahdollista saada keskusteluseuraa, osallistua erilaisiin aktiviteetteihin ja saada tukea arkeen. Kaikki helsinkiläiset voivat hyödyntää palvelukeskuksia asuinpaikasta riippumatta, ja palvelut ovat pääsääntöisesti maksuttomia. Käyttääkseen palveluja tarvitaan maksuton palvelukeskuskortti, jonka saa palvelukeskuksen neuvonnasta. (Helsingin kaupunki 2025a)

Palvelukeskuksissa on tarjolla monenlaisia ryhmätoimintoja, kuten liikuntaryhmiä, käden-taitoryhmiä ja digitukea tarjoavia ryhmiä. Joissakin palvelukeskuksissa on myös kirjasto, ja sinne voi tulla lukemaan lehtiä. Palvelukeskusten ravintoloissa on mahdollista syödä lounasta. Palvelukeskukset tarjoavat lisäksi neuvontaa ja apua kaupungin eri palveluihin liittyvissä asioissa. (Helsingin kaupunki 2025a.)

Palvelukeskuksien vertaistukiryhmät ovat mielenterveyttä tukevia senioripalveluja. Ryhmät tarjoavat mahdollisuuden saada tukea haastavissa elämäntilanteissa. Ryhmissä pääpainotus on vertaistuellalla sekä avoimella ja luottamuksellisella keskustelulla. Kaikilla ryhmäläisillä ja ohjaajilla on vaitiolovelvollisuus ryhmässä käsitellyistä asioista. Kaikissa palvelukeskuksissa on tarjolla vertaistukiryhmiä. (Helsingin kaupunki 2025b.)

Pohjois-Haagan palvelukeskuksen tilat sijaitsevat kahdessa Helsingin Seniorisäätiön toimipisteessä, Mariankodissa ja Hopeatien palvelutalon yhteydessä. Pohjois-Haagan palvelukeskuksen henkilökuntaan kuuluu vastaava ohjaaja, fysioterapeutti, sosiaaliohjaaja ja asiakasneuvoja. Palvelukeskuksessa on kuntosalit, tuettua ryhmätoimintaa, harrastustoimintaa ja erilaisia tilaisuuksia. (Helsingin Seniorisäätiö 2025.)

Helsingin Seniorisäätiö on voittoa tavoittelematon ikäihmisten hoivapalveluja tarjoava säätiö. Säätiöllä on viisi asumispalvelua tarjoavaa hoivakotia, ja se perustettiin vuonna 2001, kun Antinkotisäätiö, Kannelkotisäätiö ja Pakilan sairaus- ja vanhainkotisäätiö yhdistyivät Helsingin Seniorisäätiöksi. Säätiö toimii Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvana tytäryhteisönä ja se toimii osana kaupungin vanhuspalveluja. Säätiön hoivakodeissa asuu yli 500 asukasta, joita palvelee noin 500 työntekijää. Hoitohenkilöstön lisäksi säätiössä työskentelee ravintokeskuksen, puhdistuspalveluiden sekä talous- ja viestintäpalvelujen

henkilökuntaa. Pohjois-Haagan palvelukeskus kuuluu myös säätiön toiminnan piiriin. (Helsingin Seniorisäätiö 2025a).

Kinaporin seniorikeskuksessa Sörnäisissä on tarjolla palveluasumista, arviointi- ja kuntoutusyksikkö lyhytaikaista hoitoa varten sekä päivätoimintaa kotona asuville muistisairaille. Kinaporissa ja muissakin seniorikeskuksissa järjestettävä kuntouttava päivätoiminta on suunnattu kotihoidossa ja omaishoidossa oleville ja toimintarajoitteisille ikään-tyneille henkilöille. Kinaporin palvelukeskuksen toiminta on suunnattu puolestaan kaikille eläkeläisille ja työttömille. (Helsingin kaupunki 2025e.)

Kinaporin seniorikeskusta ylläpitää Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala (Sotepe), joka vastaa kaupungin sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä. Muualla Suomessa vastaavia palveluita järjestävät hyvinvointialueet. Sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistettiin pelastuslaitoksen kanssa uudeksi toimialaksi 1.1.2023. Toimialan henkilökunta koostuu kaupungin työntekijöistä. Erikoissairaanhoidon puolestaan toteutetaan yhteistyössä Uudenmaan hyvinvointialueiden kanssa HUS-yhtymässä. (Helsingin kaupunki 2025c.)

2.1 Tuetut ryhmät

Koulutetut ammattilaiset ohjaavat tuettuja ryhmiä. Ryhmissä on mahdollista kohdata samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä sekä osallistua mielekkäaseen toimintaan. Ryhmät tarjoavat tukea muun muassa masennukseen, yksinäisyyteen tai päihteiden käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Palvelukeskuksissa on tarjolla myös erityisiä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluville henkilöille suunnattuja ryhmiä. Tuetuissa ryhmissä otetaan huomioon osallistujien toiveita. Palvelukeskuksien sosiaaliohjaajilta saa tietoa eri ryhmistä ja auttavat asiakkaita löytämään heille sopivimman vaihtoehdon. Ryhmiin osallistuminen on maksutonta. (Helsingin kaupunki 2025f.)

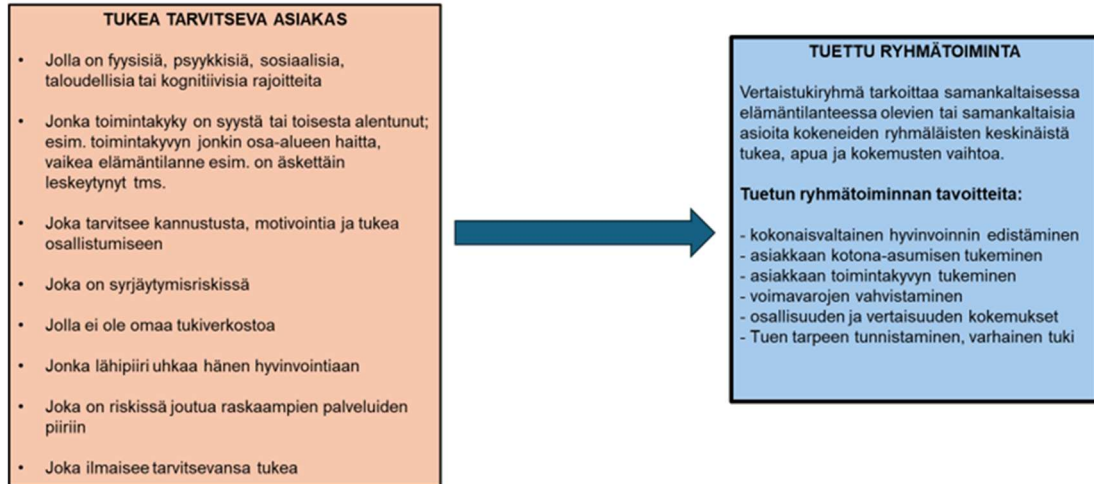
2.2 Tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa

Palvelukeskuksen henkilökunnan ohjaaman tuetun ryhmätoiminnan tarkoituksena on edistää tukea tarvitsevien asiakkaiden hyvinvointia tavoitteellisen toiminnan kautta. Palvelukeskuksissa on tarjolla monenlaista palvelukeskuksen henkilökunnan ohjaamaa ryhmätoimintaa eri tarpeisiin. Ryhmiä on tarjolla muistin tukemiseen, monikieliseen ja -kulttuuriseen toimintaan, mielen hyvinvoinnin ja fyysisen toimintakyvyn tukemiseen, päihteiden käytön vähentämiseen, omaishoitoperheiden tukemiseen, voimavarojen vahvistamiseen sekä yksinäisyyden lievittämiseen. Tämän lisäksi asiakkaat voivat osallistua erilaisiin etäryhmiin, kuten keskustelu-, liikunta- ja muistiryhmiin sekä omaishoitajien ryhmään. (Sillanpää, Sinkkonen, Komulainen, Enroth, Epäily & Moilanen 2025, 2–3.)

Tietoa palvelukeskusten tuetuista ryhmistä on saatavilla erilaisten mainosten kautta. Asiakkaat voivat saada tietoa ryhmätoiminnasta esimerkiksi läheisten, järjestöjen, terveydenhuollon toimijoiden, muistikoordinaattorin, fysioterapeutin tai Seniori-infon kautta. Kun asiakas saa tiedon tuetusta ryhmästä, hän ottaa yhteyttä palvelukeskuksen ryhmänohjaajaan tai sosiaaliohjaajaan. Asiakas ohjataan ryhmään, joka vastaa hänen henkilökohtaisia tarpeitaan ja toiveitaan. Tarjolla on kurssimuotoisia päättyviä ja suljettuja ryhmiä kuten Senioripysäkki, Kööri, Toivo, Ystäväpiiri ja Vire, sekä jatkuvia ryhmiä kuten Pilke ja erilaisia muistiryhmiä. Kurssimuotoiset suljetut ryhmät vaativat asiakkaan sitoutumista ryhmätoimintaan, kun taas avoimet ryhmät kuten Äly ja väläys sekä Avoin muistiryhmä ovat jatkuvia ryhmiä ja ne tarjoavat mahdollisuuden osallistua ilman sitoutumista. (Sillanpää ym. 2025, 3–5.)

Ryhmätoiminnan lähtökohtia ovat asiakaslähtöisyys ja luottamuksellisuus. Asiakkaita kannustetaan aktiiviseen osallisuuteen ja toimijuuteen. Voimavaralähtöinen lähestymistapa ja arvostava, kunnioittava kohtaaminen ovat olennaisia periaatteita asiakastyössä. On ratkaisevan tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi, nähdyiksi ja ymmärretyiksi. Ryhmänohjaajilla tulee olla tarvittava ammattitaito, kokemusta ja hiljaista tietoa. Ohjaajien on tunnettava yhteistyöverkosto, jotta he voivat ohjata asiakkaita tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Työntekijöiden on myös tärkeää osata tunnistaa sanattomat signaalit asiakkaiden mahdollisista tuen tarpeista. Työtä ohjaavat erilaiset toimintamallit, materiaalit ja koulutukset, ja ohjaajille järjestetään vertaistukitapaamisia ja lisäkoulutuspäiviä. Palvelukeskustyötä ja sen vaikuttavuutta nostetaan esiin yhdenmukaisella tilastoinnilla. (Sillanpää ym. 2025, 6.)

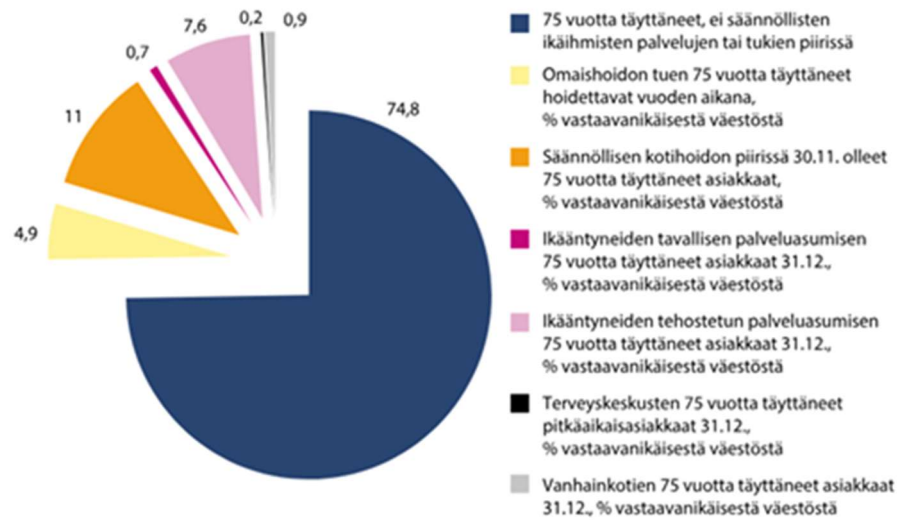
Palvelukeskuksen henkilökunnan ohjaama tuettu ryhmätoiminta on hyvinvointia edistävää tavoitteellista toimintaa tukea tarvitseville asiakkaille.



Kuva 2: Henkilökunnan ohjaamien tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa (muokailen Sillanpää ym. 2025)

3 Tietoperusta

Kotona asuvien ikäihmisten määrä kasvaa jatkuvasti ja heidän oletetaan pärjäävän omassa kodissaan entistä pidempään. Suuret ikäluokat saavuttavat 80 vuoden iän, ja monet heistä asuvat edelleen omassa kodissaan: omakotitalossa, rivitalossa tai kerrostalossa. Tämän lisäksi yhä useampi ikäihminen asuu myös yksin. Vuonna 2019 kerrostaloissa asuvista 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 59 prosenttia asui yksin, ja rivitaloissa tämä luku oli 54 prosenttia (Tilastokeskus 2019). Kotona asuville tarjottavien palveluiden kehittäminen ja lisääminen on tärkeää, sillä niillä voi olla ratkaiseva merkitys ikäihmisten kotona asumisen mahdollistajina. Monet ikäihmiset eivät kuitenkaan käytä säännöllisesti palveluita, vaikka erityisesti yksin kotona asuvat niitä tarvitsisivat. Palveluiden saatavuutta tulisi parantaa ja niistä tulisi myös tiedottaa enemmän.



Kuva 3: Niiden 75 vuotta täyttäneiden tai vanhempien osuus, jotka eivät käytä säännöllisiä palveluja sekä palveluiden ja tukien piirissä olevat jaoteltuna palveluittain. Osa palvelujen käyttäjistä saattaa olla useammassa palvelussa yhtä aikaa (Karppanen ym. 2020, 18)

Ikäihmisten tarpeet vaihtelevat suuresti ja ikääntyneillä on suuria eroja terveydentilassa ja toimintakyvyssä. Monelle kotona asumisen tärkeä tukimuoto on kotihoito, joka mahdollistaa pitkään jatkuvan kotona asumisen. Kotona asuminen tarkoittaa usein sitä, että ikäihmiset pystyvät säilyttämään itsemääräämisoikeutensa. Palveluita on kuitenkin jatkuvasti kehitettävä, että palveluiden saanti kaikille pystyttäisiin turvaamaan tuloista riippumatta. Erityisesti naiset ja yksin elävät ovat usein pienituloisia, ja heidän mahdollisuutensa saada apua kotona asumiseen on tärkeää huomioida. (Hannikainen 2018, 9.)

Tekstissä käytetään termejä ikäihminen ja ikääntynyt. Vanhoihin ihmisiin viittaavia termejä on kuitenkin muitakin, kuten iäkäs, seniori, vanhus ja varttunut. Vanhus-sanaa ei nykyisin mielellään käytetä, sillä se herättää tutkimuksen mukaan vanhaa ihmistä kuvaavista sanoista eniten negatiivisia mielikuvia. Seniorikansalainen on terminä hyvä, mutta se koetaan teennäiseksi viranomaisilmaukseksi. Ikäihminen-termillä puolestaan yritetään välttää ikäsyrijintää ja se yhdistetään esimerkiksi vanhojen ihmisten kerhotoimintaan (Mononen 2015, 120–121). Valitsin opinnäytetyöhöni termiksi ikäihminen, sillä se on neutraali ilmaus. Opinnäytetyössä käytetään myös termiä ikääntynyt.

3.1 Kansallinen ikäohjelma

Kansallinen ikäohjelma on valtioneuvoston laatima ohjelma, jonka avulla pyritään varautumaan väestön ikääntymiseen. Kansallisessa ikäohjelmassa luetellaan erilaisia tavoitteita ja keinoja, joilla Suomea voisi kehittää entistä ikäystävällisemmäksi maaksi. Asumisratkaisuilla, teknologialla ja vapaaehtoistyöllä on kaikilla merkittävä rooli ikääntyneiden hyvinvoinnissa. Ikäohjelma käsittelee myös ikääntymiseen liittyviä ilmiöitä kuten muistisairauksien lisääntymistä. Väestön nopea ikääntyminen vaatii pikaisia ratkaisuja ja pitkäjänteistä kehittämistyötä. (Karppanen ym. 2020, 11–13.)

Kansallisessa ikäohjelmassa on asetettu tavoitteita, jotka kannustavat turvaamaan mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä sekä rakentamaan taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestäviä palvelujärjestelmiä. Suomen väestö ikääntyy voimakkaasti ja kansallisessa ikäohjelmassa on asetettu tavoitteeksi entistä ikäystävällisempi maa, jossa ikääntyneet eivät ole vain palveluiden kohde, vaan myös yhteiskunnallinen voimavara. (Karppanen ym. 2020, 40–43.)

Kansallisen ikäohjelman tavoitteisiin kuuluu, että ikääntyneet olisivat toimintakykyisiä pidempään ja että työuria pidennetään. Ikäohjelmassa teknologian todetaan lisänneen hyvinvointia ja siinä halutaan vakiinnuttaa vapaaehtoistyön asema yhteiskunnassa. Tämän lisäksi sekä asumista että asuinympäristöjä halutaan muuttaa ikäystävällisiksi ja palvelut halutaan toteuttaa sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla. Turvallista kotona asumista mahdollistetaan teknisin ratkaisuin. (Karppanen ym. 2020, 34–41.)

Ikäohjelmassa tuodaan esiin, että ikääntyville on tärkeää kokea elämänsä merkitykselliseksi. Sosiaaliset ongelmat liittyvät usein aineettomiin seikkoihin, kuten elämän mielekkyyteen. Onkin tärkeää pyrkiä lisäämään ikääntyneiden sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta sekä heidän terveytensä että hyvinvointinsa ylläpitämiseksi, että palveluiden kehittämiseksi. On myös huomattava, että eläkeläiset eivät muodosta homogeenista joukkoa, he arvostavat erilaisia asioita ja heidän sosioekonomiset eronsa voivat olla merkittäviä. Kun asiat ja tavoitteet ovat henkilökohtaisesti tärkeitä, ihmiset sitoutuvat niihin helpommin. (Karppanen ym. 2020, 22–24.)

3.2 Ikääntyneiden hyvinvointi ja toimintakyky

Mielen hyvinvointi eli positiivinen mielenterveys korostaa mielenterveyden myönteistä puolta. Ikääntymiseen liittyy monia tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa mielen hyvinvointiin. Esimerkiksi läheisten kuolemat, sosiaalisten verkostojen kaventuminen ja oman fyysisen toimintakyvyn ja terveyden heikentyminen ovat haasteellisia elämäntapahtumia, jotka haastavat mielen hyvinvointia. Positiiviseen mielenterveyteen liittyviin ulottuvuuksiin kuuluu tunteet kyvykkyydestä ja merkityksellisyydestä, onnellisuuden kokeminen, resilienssi ja tyytyväisyys itseän. Positiivinen mielenterveys voi auttaa ihmistä toimimaan arjessaan ja selviämään paremmin sairautensa kanssa. Muiden auttamisella voi olla suuri vaikutus mielen hyvinvointiin ja se voi lisätä kyvykkyyden ja merkityksellisyyden tunteita. Muiden auttaminen voi pitää omat haasteet pois ajatuksista ja lisätä yhteenkuuluvuuden tunteita. (Solin, Heimonen, Luoma, Tamminen, Lukkarinen, Viertiö 2023, 21–25.)

Mielen hyvinvointi tukee terveitä elintapoja, sillä mielen taidot tekevät elämäntapahtumien ja terveelliset valinnat mahdollisiksi. Tutkimuksen mukaan terveys ja toimintakyky heikkenevät keskimäärin vasta 85 vuotta täyttäneillä, mutta osa eläkeikäisistä tarvitsee tukea ja hoivaa jo huomattavasti aiemmin. Iäkkäiden mielen hyvinvoinnin edistäminen voi auttaa löytämään elämäniloa ja toiveikkuutta haastavissakin tilanteissa. Mielen hyvinvointi voi mahdollistaa terveellisten elintapojen noudattamisen ja vähentää riskitekijöitä kuten tupakointia ja virheravitsemusta, sekä estää masennusta. (Borodulin 2024, 304-305.)

Mielen hyvinvointi on tärkeä voimavara, josta on hyötyä ihmisen fyysiselle terveydelle, ihmissuhteille, elämänlaadulle ja terveellisille elämäntavoille. Mielen hyvinvointi tuo elämään iloa, lisää toiveikkuutta ja parantaa kykyä kohdata erilaisia haasteita. Mielen hyvinvointi voi jopa vaikuttaa elinikään, joten mielen hyvinvoinnin edistäminen ja vahvistaminen ovat erittäin tärkeitä kaikille ikäluokille. (Ikäinstituutti 2025a.)

Ikäihmisten mielen hyvinvointia tukevia tekijöitä ovat muun muassa arjen kohtaamiset, mielekäs toiminta ja osallistuminen. Ohjattua toimintaa mielen hyvinvoinnin edistämiseksi järjestävät erilaiset yhdistykset, opistot, järjestöt, seurakunnat ja palvelukeskukset. Ikäihmiset tarvitsevat kuitenkin enemmän tietoa mielen hyvinvoinnin vaikutuksista ja keinoista sen edistämiseksi. He voivat saada tietoa esimerkiksi erilaisista tilaisuuksista, aiheita käsittelevistä julkaisuista sekä neuvonta- ja ohjaustilanteista. Mielen hyvinvoinnin teemat sopivat hyvin käsiteltäviksi eri ryhmissä. (Ikäinstituutti 2025b.)

Ikäihmistien mielenterveyttä ja mielen hyvinvointia on usein tarkasteltu masennuksen ja yksinäisyyden näkökulmasta ja erityisesti yksinäisyys on nostettu merkittäväksi mielen-terveyteen vaikuttavaksi tekijäksi. Mielen hyvinvointia pyritään edistämään mielekkään toiminnan ja sosiaalisten suhteiden avulla, joiden lisäksi tärkeitä tekijöitä ovat myös ta- loudellinen turvallisuus ja terveelliset elämäntavat. Yksilön voimavaroja vahvistamalla edistetään mielen hyvinvointia ja mielen tasapainoa. Mielen tasapainoa kuvaavat hyvä olo ja se, että pystyy jaksamaan myös vaikeuksissa. Ikäihmistien äänen ja kokemusten kuule- minen ovat keskeisiä mielen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. (Heimonen ym. 2013, 4–7.)

Mielen hyvinvointia on tärkeää ylläpitää myös ikääntymisen myötä, koska se vaikuttaa toi- mintakykyyn. Ikääntyneiden mielen hyvinvointiin liittyy kuitenkin usein virheellinen käsitys, että mielenterveyshäiriöt, kuten masennus ja alakulo, ovat luonnollinen osa ikääntymistä. Viime vuosikymmeninä ikääntyneiden mielenterveyteen on kuitenkin alettu kiinnittää enemmän huomiota sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Mielenterveyden häi- riöiden ennaltaehkäisyyn kuuluu masennukseen ja päihdeongelmiin liittyvien riskitekijöi- den tunnistaminen ja huomioiminen. Näitä riskitekijöitä ovat esimerkiksi leskeksi jäämi- nen ja fyysinen sairastaminen. (Heimonen, Kalmari, Pohjolainen, Rajaniemi, Sarvimäki, Syrén 2013, 1–5.)



Kuva 4: Positiivisen mielenterveyden hyödyt (THL 2022)

3.3 WHO:n aktiivisen ikääntymisen malli

Ei ole olemassa niin sanottua tyypillistä vanhaa ihmistä, sillä ikääntyneiden tarpeet vaihtelevat laajasti elämänkaaren aikana tapahtuneiden asioiden myötä. On tärkeää korostaa elämäntapaan perustuvan lähestymistavan merkitystä. Oikeiden toimintatapojen ja palvelujen avulla ikääntyminen voidaan nähdä mahdollisuutena, sekä yksilötasolla että koko yhteiskunnan kannalta. Suurimmalle osalle ikääntyneistä tärkeintä on toimintakyvyn ylläpitäminen. Tavoitteena tulisi olla ikäystävällisen maailman rakentaminen, mikä sisältää terveydenhuollon palvelujen muuttamisen kokonaisvaltaiseksi hoidoksi, joka vastaa ikääntyneiden *tarpeisiin*, eikä pelkästään sairausperusteisiin malleihin. (WHO 2015, 7–8.)

Ihmisen toimintakyky koostuu terveyteen liittyvistä ominaisuuksista, joiden avulla hän pystyy tekemään itseään kiinnostavia asioita. Toimintakyky sisältää yksilön kaikki fyysiset ja psyykkiset kyvyt. Ympäristö puolestaan kattaa kaikki ulkoiset tekijät, jotka vaikuttavat yksilön elämään, kuten rakennettu ympäristö, ihmissuhteet, asenteet, terveys- ja sosiaalipolitiikka sekä yhteiskunnan järjestämät palvelut. Yksilön hyvinvointi puolestaan muodostuu onnellisuudesta, tyytyväisyydestä ja elämän merkityksellisyydestä. Nämä tekijät vaikuttavat myös yksilön resilienssiin, eli kykyyn kestää vastoinkäymisiä, stressiä ja kriisejä. Vahvat sosiaaliset verkostot voivat tukea yksilön toipumista esimerkiksi kaatumisen jälkeen. (WHO 2015, 28–30.)

Fyysisellä ja sosiaalisella ympäristöllä on merkitystä yksilön terveyteen, päätöksiin ja elämäntapoihin. Terveellisten elämäntapojen ylläpitäminen ja säännöllinen liikunta auttavat vähentämään sairastumisen riskiä ja ne parantavat fyysistä ja henkistä toimintakykyä sekä viivästyttävät hoidon tarpeen syntymistä. Hyvä fyysinen ja sosiaalinen ympäristö antaa ihmisille mahdollisuuden mielekkääseen tekemiseen heikentyneestä toimintakyvystä huolimatta. Yhteiskunnassa on tärkeää huomioida ikääntymiseen liittyvät haasteet, kuten julkisten rakennusten ja liikenteen esteettömyys, ja luoda turvallisia ympäristöjä ikääntyneiden liikkumiselle. (WHO 2025.)

Ikäihmiset pitävät ihmissuhteiden ylläpitämistä keskeisenä tekijänä hyvinvointinsa kannalta, ja erilaiset ihmissuhteet voivat vaikuttaa moniin kykyihin, kuten liikkuvuuteen, osallistumiseen ja elämästä nauttimiseen. Sosiaalisten suhteiden kautta ihminen saa kokea luottamusta ja tukea. Ikäihmiset hyötyvät vahvoista sosiaalisista verkostoista, jotka voivat parantaa heidän elinikänsä ja elämänlaatuaan, edistää resilienssiä ja suojata

toimintakyvyn heikkenemiseltä. Yhteisöön kuuluminen ja korkea sosiaalinen yhteenkuuluvuus ovat erityisen tärkeitä. (WHO 2015, 184.)

3.4 Yksinäisyys ja sen vaikutukset

Yksinäisyyttä kuvataan odottamisena. Odotetaan tuttavien tapaamista tai että tulisi uusia tuttavuuksia tai olisi kosketusta toisiin. Odotukset eivät kuitenkaan yleensä toteudu. Yksinäisyys voi tehdä arkanahkaiseksi ja yhteydenpitoon liittyvät pettymykset voivat aiheuttaa voimakkaita ja kipeitä kokemuksia. Illalla yksinäisyys tuntuu voimakkaimmin, kun tekeminen vähenee. Yksinäisyys vaivaa, kun ei ole tekemistä, jolloin olo on tyhjä ja yksinäinen. Myös viikonloput, juhlapyhät, syksy ja talvi koetaan vaikeiksi ajoiksi. Erityisesti jouluna moni ikäihminen kokee olonsa yksinäiseksi. (Karisto & Tiilikainen 2017, 530–532.)

Yksinäisyys määritellään tunteiden kokonaisuutena, josta puuttuvat intiimit ja sosiaaliset suhteet. Yksinäisyys on seuraus sosiaalisesta eristäytymisestä, mikä on varsin yleistä ikäihmisten keskuudessa. Yksinäisyyden terveysvaikutuksista on tehty useita tutkimuksia, joissa on todistettu yksinäisyyden negatiiviset vaikutukset terveellisiin elämäntapoihin, fyysiseen terveyteen ja aktiivisuuteen sekä mielenterveyteen. Yksinäisyys on myös merkittävä riskitekijä sairastua alkoholismiin. (Crewdson 2016, 1–2.)

Yksinäisyys on merkittävä haaste kotona yksin asuville ikäihmisille, ja sillä on huomattavia vaikutuksia sekä ikäihmisten toimintakykyyn että heidän kokemaansa hyvinvointiin. Yksinäisyyden lisääntyminen heikentää iäkkäiden elämänlaatua ja samalla kasvattaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tarvetta. Itse asiassa jopa kolmannes (34 %) kotihoidon asiakkaista kokee itsensä yksinäiseksi. (THL, 2024.)

Yksinäisyys määritellään tyytymättömyydeksi sosiaalisten suhteiden määrään ja laatuun, sosiaalisten kontaktien puutteeksi, sosiaalisesti eristäytymiseksi ja vahvojen sosiaalisten verkkojen puutteeksi. Yksinäisyys vaikuttaa yksilön terveyteen ja heikentää elämänlaatua ja toimintakykyä. Sosiaalinen tuki, yhteisöpohjaiset liikuntaohjelmat ja ryhmätoiminta tarjoavat yksinäisyyttä kokeville mahdollisuuden sosiaaliseen osallistumiseen ja uusien suhteiden muodostamiseen. Yhteiskunta voi edistää yksinäisyyttä kokevien sosiaalista vuorovaikutusta tarjoamalla erilaisia tiloja ja kokoontumispaikkoja, mikä parantaa ihmisten sosiaalisia yhteyksiä. (WHO 2023, 183–189.)

Kanadalaisen tutkimuksen mukaan sosiaalisella kanssakäymisellä on suuri merkitys ikäihmisille. Sosiaalinen kanssakäyminen vähentää ennen aikaisen kuoleman riskiä ja masennusta sekä vaikuttaa positiivisesti kognitiiviseen ja muuhunkin terveyteen liittyvään käytökseen. Osallistuminen merkitykselliseen toimintaan ja läheiset ihmissuhteet ovat merkittäviä tekijöitä ikäihmisten hyvinvoinnille. Osallistumattomuus näkyy puolestaan yksinäisyytenä ja tyytymättömyytenä elämää kohtaan. (Gilbert 2012, 3–5.)

Monet ikäihmiset kokevat yksinäisyyttä, ja liikkeelle lähteminen voi olla heille haastavaa. Muiden ihmisten tapaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat monille harvinaisia kokemuksia. Puhuminen toisen ihmisen kanssa voi merkittävästi kohentaa mielialaa ja helpottaa alakulon tunnetta. Eläkeiässä on erityisen tärkeää ylläpitää ihmissuhteita, jotka tuovat elämään iloa ja hyvää mieltä. Yksinäisyyden myöntäminen voi olla vaikeaa, ja se saattaa leimata henkilöä. Onkin olennaista kuunnella niitä, jotka jakavat omia kokemuksiaan yksinäisyydestä. (Haarni, Viljanen, Hansen 2017, 47–48.)

Ikääntymisen myötä terveys ja toimintakyky heikkenevät, millä on ikäihmisten hyvinvointiin liittyviä haitallisia vaikutuksia. Heikentynyt fyysinen toimintakyky voi aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä, elämänlaadun heikkenemistä ja lisääntyneitä avuntarvetta. Yksinäisyyden vaikutukset nousevat esiin riskitekijöinä. Yksinäisille ikäihmisille suunnattu Ystäväpiiri-kuntoutus osoittaa tutkitusti parantaneen osallistujien elämänlaatua, hyvinvointia, terveyttä ja aivojen toimintaa. Ystäväpiirin tarjoaman vertaistuen avulla sosiaalinen osallisuus on lisääntynyt, mikä on osaltaan vähentänyt terveystalveluiden tarvetta. (Jyväkorpi, Strandberg, Urtamo, Pitkälä, Suominen, Kokko & Heimonen 2020, 339–341.)

Sosiaali- ja terveystalveljärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) Ikävoimaa-avustusohjelman teemakyselyyn vastanneista jopa 55 prosenttia koki yksinäisyyden ehkäisemisen tärkeimmäksi teemaksi. Muita tärkeitä teemoja kyselyn vastauksissa olivat osallisuuden ja sosiaalisen aktiivisuuden edistäminen, etsivän vanhustyön kehittäminen ja mielen hyvinvoinnin tukeminen. Teemakyselyssä ryhmämuotoinen toiminta nostettiin keskeiseksi keinoksi ikääntyneiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukemisessa. Kyselyyn vastanneet korostivat myös, että ikääntyneet tarvitsevat lisää mahdollisuuksia osallistumiseen ja vuorovaikuttamiseen. (Forsius, Honkanen, Koivusilta, Pennanen, Kehusmaa 2024, 1–3.)

3.5 Sosiaalinen tuki ja vertaistuki

Sosiaalinen verkosto perustuu kahden ihmisen väliseen suhteeseen ja kattaa laajemmin ihmissuhteiden kokonaisuuden. Verkostot liittävät ihmiset toisiinsa ja tukevat ihmisten sosiaalista identiteettiä. Tärkeä elementti sosiaalisissa verkostoissa on sosiaalinen tuki. Sosiaaliset verkostot suojaavat yksilöitä muun muassa yksinäisyydeltä, tiedon puutteelta ja taloudellisilta haasteilta. Monipuoliset sosiaaliset verkostot auttavat yksilöitä käsittelemään vastoinkäymisiä ja löytämään ratkaisuja helpommin verrattuna yksilöihin, joilla on suppeat sosiaaliset tukiverkostot. (Niittymäki 2006, 16–19.)

Sukulaisten merkitys korostuu ikääntyneiden sosiaalisessa verkostossa, mutta sen lisäksi sekä julkisen että yksityisen sektorin sosiaali- ja terveystalouden merkitys koetaan suureksi. Myös ystävät ovat tärkeitä, sillä he tuovat elämään piristystä ja auttavat luomaan merkityksen tunnetta. Sosiaalinen verkosto voi kuitenkin pienentyä huomattavasti, mikäli liikkuminen kodin ulkopuolella vaikeutuu esimerkiksi liikuntakyvyn heikentyessä, mikä on yleistä ikääntyneiden keskuudessa. Erilaisten toimintakyvyn rajoitteiden takia sosiaalisen tuen merkitys ja tarve korostuvat ikääntyneiden keskuudessa. Sosiaaliset verkostot toimivat yksilöille suojaavina tekijöinä, ja verkostojen kautta saatava sosiaalinen tuki tarjoaa puskurivaikutusta vastoinkäymisien kohtaamiseen. Sosiaaliseen tukeen kuuluu esimerkiksi henkinen tuki, rohkaisu ja kunnioitus. (Niittymäki 2006, 20–29).

Korealaisessa tutkimuksessa tutkittiin eroja paikallisten seniorikeskusten palveluihin osallistuvien ja niihin osallistumattomien välillä. Tutkimustuloksissa nähtiin selviä eroja. Seniorikeskusten palveluihin osallistuvat saivat parempia pisteitä kokeissa, joissa määritettiin hyvinvointia sekä fyysisin että psyykkisin mittarein. Tutkimuksen mukaan palveluihin osallistuvilla oli parempi fyysinen kunto, minkä lisäksi heidän psyykinen hyvinvointinsa oli parantunut seniorikeskuksen ryhmiin osallistumisen myötä. Seniorikeskusten toimintaan osallistuminen vähensi tutkimuksen mukaan selvästi masennusta, loi uusia ystävyyssuhteita, lisäsi sosiaalista kanssakäymistä ja vähensi stressiä. (Kim, Harada, Miyashita, Lee, Park & Nakamura 2010.)

Ikääntymiseen liittyy kohonnut riski altistua mielenterveyden häiriöihin, kuten masennukseen, jota esiintyy selvästi enemmän ikäihmisten keskuudessa. Ennaltaehkäisy, varhainen puuttuminen ja vertaistuki ovat osoittautuneet tehokkaiksi keinoiksi mielen hyvinvoinnin edistämiseksi. Vertaistuen periaatteisiin kuuluu toipumiseen keskittyminen,

vuorovaikutteisuus, turvallisuus, osallisuus ja edistyksellisyys. Ikäihmiset voivat osallistua ryhmiin, joiden toiminta perustuu vertaistukeen, ja näin he saavat mahdollisuuden tavata vertaisiaan. Vertaistuki tuo osallistujille toivoa ja voimaantumisen tunnetta. Tutkimukset osoittavat, että vertaistuki parantaa ryhmiin osallistuvien elämänlaatua ja henkistä hyvinvointia sekä auttaa kasvattamaan heidän sosiaalista verkostoaan. (Tang, Liu, Lu, Sing, Sze, Lum, Tse 2022.)

Elämänote-tutkimuksessa selvitettiin haastattelujen avulla iäkkäiden kotona asumista ja osallisuutta tukevia tekijöitä. Tutkimustuloksissa nostettiin esiin ikäystävällisyyden ja osallisuuden merkitys, sekä esteetön ja viihtyisä asuinympäristö, joka edistää sosiaalisuutta. Hyvin toimivat lähipalvelut lisäävät turvallisuuden tunnetta. Tutkimuksessa korostui myös sosiaalisuus, yhdessäolo ja yhteiset aktiviteetit. Osallistuminen ryhmätoimintaan lisäsi monien haastateltujen aktiivisuutta elämässä muutenkin. Yhteisöllisyys ja osallisuus syntyvät positiivisista kohtaamisista, ja vertaistuki on keskeistä erityisesti haastavissa elämäntilanteissa. Monet haastateltavat korostivat, että ryhmätoimintaan osallistuminen oli tärkeää ja merkityksellistä, erityisesti vertaisten kohtaamisen kautta. (Heimonen, Hoppania, Kuittinen, Pohjanmaa, Stenberg, Topo 2021, 16–20.)

4 Tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena oli päästä selvittämään, millaisia merkityksiä Helsingin kaupungin palvelukeskusten tuetuilla ryhmillä on niihin osallistuvien hyvinvoinnille ja toimintakyvylle. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi haastattelin kuutta palvelukeskusten tuettuihin ryhmiin osallistuvaa henkilöä. Haastateltavat olivat lähtökohtaisesti kotona yksin asuvia eläkeläisiä.

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota uutta tietoa siitä, mitä merkitystä palvelukeskusten tuetuilla ryhmillä on kotona asuville ikäihmisille. Tutkimustulosten avulla on myös mahdollista kehittää palvelukeskusten ryhmätoimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi asiakkaiden haastattelujen kautta. Avoimen kysymyksenasettelun avulla haastateltavat saivat kuvailla omia henkilökohtaisia kokemuksiaan omin sanoin.

Haastattelujen avulla halusin selvittää seuraavia asioita:

- Mitä palvelukeskusten tuetut ryhmät merkitsevät niihin osallistuville?
- Onko tuetuilla ryhmillä merkitystä osallistujien sosiaaliseen kanssakäymiseen?
- Ovatko tuettuihin ryhmiin osallistuneet kokeneet muutoksia omassa mieliala-
saan?
- Millaista hyötyä tuettuihin ryhmiin osallistuvat kokevat ryhmästä saavansa?

Pyrin muotoilemaan tutkimuskysymykseni niin, että haastateltavat pystyivät kuvaamaan kokemuksiaan mahdollisimman tarkasti. Koin, että haastattelutilanteessa oli tärkeää luoda luottamuksellinen ja rauhallinen ilmapiiri, joka helpotti haastateltavia jakamaan kokemuksiaan omin sanoin. Etukäteen valitut teemat ohjasivat keskustelua, mutta niiden tarkoituksena oli myös edistää avointa vuorovaikutusta, jonka avulla saatiin syvällistä tietoa tuettujen ryhmien merkityksistä.

Valitsemani teemat antoivat mielestäni monipuolisen lähtökohdan haastatteluille. Halusin kuulla henkilökohtaisia kokemuksia ja merkityksiä tuettujen ryhmien tarjoamasta sosiaalisesta yhteydestä, osallisuudesta ja toimijuudesta. Nämä teemat olivat mielestäni tärkeitä, sillä niiden avulla on mahdollista saada tarkempaa tietoa sosiaalisen kanssakäymisen merkityksistä. Halusin myös selvittää, mitä haastateltavat ajattelivat tuetuista ryhmistä palveluna ja miten he mahdollisesti kehittäisivät ryhmiä entisestään.

5 Tutkimuksen toteutus

Haastattelut ja niiden analyysi toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkimuksen kohteina olevien ihmisten kokemusten ja näkemyksiin perustuva syvälinen ymmärrys. Laadullisen tutkimuksen avulla pyrin keräämään monipuolista tietoa haastateltavien vastausten perusteella. Haastattelujen tarkoituksena oli ymmärtää ihmisten kokemuksia mahdollisimman kattavasti ja syvällisesti.

5.1 Menetelmä

Opinnäytetyössäni käytetään tutkimusmenetelmänä haastatteluun perustuvaa kvalitatiivista tutkimusta. Haastattelujen peruseräite on yksinkertainen ja perustuu siihen, että ihmisiltä kysytään heidän ajatuksiaan tutkittavasta aiheesta. Haastattelussa etuna on, että haastattelija voi toistaa ja selventää kysymyksiä ja samalla keskustella haastateltavan kanssa. Kysymyksiä on mahdollista esittää myös eri järjestyksessä kuin on alun perin suunniteltu, mikä helpottaa tarpeellisten tietojen saantia sekä mahdollistaa joustavan keskustelun. Haastattelija voi toimia myös havainnoijana, jolloin voi kiinnittää huomiota paitsi vastauksiin myös siihen, *miten* asiat sanotaan. On suositeltavaa, että haastateltavat voivat tutustua etukäteen haastattelun aiheeseen, teemoihin ja kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–86.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut pyritään tekemään siinä ympäristössä, jossa ihmisten toiminta normaalisti tapahtuu. Laadullisen tutkimuksen haastattelu on vuorovai-
kutustilanne, jossa haastattelijan läsnäolo vaikuttaa keskustelun luonteeseen. Haastatte-
lija on suorassa yhteydessä niihin henkilöihin, joiden kokemuksia tutkimuksessa pyritään
ymmärtämään. Tavoitteena on tavoittaa ihmiset ja heidän kokemuksensa mahdollisim-
man aidossa muodossa. (Juhila 2025).

Haastattelujen lähtökohtana on kerätä ihmisten kokemuksia palvelusta ja yrittää saada heitä kuvaamaan palvelun henkilökohtaisia merkityksiä mahdollisimman monipuolisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan todellista elämää, mikä sisältää ajatuksen todellisuuden moninaisuudesta. Aineistoa kerätään todellisissa tilanteissa ja kvalitatiivisen tutkimuksen keskeinen piirre on kokonaisvaltainen tiedonhankinta. (Hirs-
järvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–164.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ihminen toimii tiedon keräämisen välineenä. Tutkijan ta-
voitteena on tuoda esiin odottamattomia yksityiskohtia. Tutkimuksessa lähtökohtana ei
ole jonkin teorian kokeileminen, vaan kerätyn aineiston perusteellinen tarkastelu. Tutkija
ei ennakolta määrittele, mikä on tärkeää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tuo-
maan esille tutkittavien näkemykset ja äänet. Tutkittavat henkilöt valikoituvat tarkoituk-
senmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen mennessä eteenpäin.
(Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

5.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua varten valitaan etukäteen olennaisia aiheeseen liittyviä teemoja sekä niiden tueksi selventäviä jatkokysymyksiä. Tämä lähestymistapa mahdollistaa tarkentavien ja syventävien kysymysten esittämisen. Tarkentavat kysymykset perustuvat haastattavien antamiin vastauksiin. Teemahaastattelun tavoitteena on ymmärtää, kuinka ihmiset tulkitsevat asioita ja millaisia merkityksiä he niille antavat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–89.)

Teemahaastattelussa yritetään löytää tutkimuksen tarkoituksen kannalta merkityksellisiä vastauksia. Etukäteen valitut teemat pohjautuvat aikaisempaan aihetta käsittelevään tutkimustietoon. Tutkimustiedon avulla tehdään tutkimuksen viitekehys. Puolistrukturoitu teemahaastattelu voi olla etukäteen laadituissa kysymyksissä tiukasti pitäytymistä, tai intuitiivisten kokemusten havainnollistamista. Strukturoidun eli jäsennellyn haastattelun vastakohta on puolestaan syvähaastattelu, jota kutsutaan myös avoimeksi, kliiniseksi haastatteluksi. Syvähaastattelussa ainoastaan keskusteltava ilmiö on määritelty ja siinä käytetään avoimia kysymyksiä. Teemahaastattelussa puolestaan etukäteen ohjatut teemat ohjaavat haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–89.)

Teemahaastattelu ei välttämättä etene tiukasti etukäteen suunnitellussa muodossa, ja kysymyksiä voidaan esittää vaihtelevasti. Tutkijan on tärkeää perehtyä aihetta koskevaan kirjallisuuteen etukäteen ja valita keskeiset teemat tutkimusta varten. Haastattelija voi esittää kysymyksiä vapaasti, muotoillen ne käsiteltyjen teemojen mukaan. Teemahaastattelu mahdollistaa haastateltaville vapauden ja mahdollisuuden ilmaista ajatuksensa omilla sanoillaan (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2025).

5.3 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin Pohjois-Haagan ja Kinaporin palvelukeskuksissa, ja kaikki haastateltavat osallistuivat kyseisten palvelukeskusten suljettuihin tuettuihin ryhmiin. Molemissa palvelukeskuksissa pyrittiin löytämään mahdollisimman rauhallinen ympäristö haastattelujen järjestämiseksi. Mikäli haastateltavan olisi ollut vaikea päästä paikan päälle, etähaastattelu olisi ollut myös vaihtoehto. Kaikki haastattelut toteutuivat kuitenkin kasvotusten palvelukeskusten tiloissa.

Aineisto kerättiin haastattelemalla palvelukeskuksen asiakkaita. Haastattelut olivat puolistrukturoituja teemallisia yksilöhaastatteluja. Haastatteluissa korostin asiakaslähtöisyyttä ja anonymiteettiä, ja kunnioitin osallistujien näkemyksiä ja kokemuksia. Tavoitteenani oli toimia ammattimaisesti ja luoda kohtaamisesta arvostava vuorovaikutustilanne. Opinnäytetyössäni ei mainita haastateltavien ikää, sukupuolta tai muita henkilötietoja. Tutkimuksen aikana en kerännyt tietoja haastateltavien ammanteista tai koulutuksesta, enkä muistakaan seikoista, joiden perusteella heidät olisi mahdollista tunnistaa. Kävin aineiston huolellisesti läpi varmistaakseni, ettei materiaalista löytyisi mahdollisia epäsuoria tunnisteita.

5.4 Haastateltavien valikoituminen

Haastateltavat valikoituivat palvelukeskuksien tuettuihin ryhmiin osallistuvien keskuudesta. Henkilöt osallistuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti ja he olivat tietoisia siitä, että heillä oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Palvelukeskuksien ohjaajat olivat kysyneet ryhmäläisiltä heidän kiinnostustaan ja halukkuuttaan osallistua opinnäytetyöhön liittyviin haastatteluihin. Haastatteluja varten laaditussa tiedotteessa toin selkeästi esiin haastattelujen anonymiteetin. Ohjaajat jakoivat tiedotteita haastatteluihin osallistuville. Tiedotteessa kerrottiin, miksi ja miten haastattelut toteutetaan ja kuka niitä tekee. Tiedotteessa oli myös yhteystietoni, jotta haastateltavilla olisi ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä aiheesta ennen haastattelua.

Tiedotteen avulla pyrin luomaan haastattelua varten avoimen ja turvallisen ilmapiirin. Tiedotteessa korostettiin haastattelujen vapaaehtoisuutta ja anonymiteettiä, mikä voi auttaa ja rohkaista haastateltavia jakamaan kokemuksiaan luottavaisemmin. Tiedotteen avulla haastateltavien on myös mahdollista valmistautua etukäteen, mikä voi lisätä heidän mukavuuttaan. Ryhmien ohjaajien tuella oli myös vaikutus osallistumishalukkuuteen.

5.5 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja kaikki haastattelut tapahtuivat joko Kinaפורin palvelukeskuksen tai Pohjois-Haagan palvelukeskuksen tiloissa. Pyrin järjestämään haastattelut mahdollisimman nopeasti tutkimusluvan saatuni, ja ensimmäisten kahden viikon aikana sain pidettyä viisi haastattelua. Viimeinen haastattelu toteutui lokakuun

viimeisellä viikolla. Alun perin olin sopinut yhden haastattelun aikaisemmin, mutta haastateltavasta ei kuulunut mitään. Sain järjestettyä viimeisen haastattelun eri henkilön kanssa, mutta haastattelu siirtyi myöhäisempään ajankohtaan aikataulullisista syistä.

Valmistelin haastatteluja edellisenä päivänä ja saavuin paikalle hyvissä ajoin. Haastattelun alussa esittelin itseni ja selitin haastattelun tarkoituksen sekä toin esiin haastattelun anonymiteetin ja luottamuksellisuuden. Korostin myös, että haastateltavilla oli oikeus keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Nämä tiedot olivat myös mainittuina tiedotteessa, jonka olin laatinut haastatteluja varten. Haastateltavat pystyivät tiedotteen avulla valmistautumaan haastatteluun.

Alun perin olin arvioinut, että haastattelu kestäisi noin 40 minuuttia. Neljä haastattelua venyi kuitenkin tunnin mittaisiksi tai pidemmiksi, ja kaksi haastattelua kesti noin 50 minuuttia. Joidenkin kanssa keskustelua olisi voinut jatkaa haastattelun jälkeenkin. Kaikista haastatteluista ilmeni, että aihe oli selvästi haastateltaville tärkeä, minkä vuoksi he halusivat osallistua vapaaehtoiseen haastatteluun.

Haastattelut käytiin hyvässä ilmapiirissä. Heti haastattelun alussa oli tärkeää luoda lämmin ja arvostava tunnelma, joka mahdollisti aidon kohtaamisen ja vuorovaikutuksellisen keskustelun haastateltavan kanssa. Huolehdin siitä, että haastateltavat tunsivat olonsa mukavaksi ja että he pystyivät ymmärtämään kysymykset. Pysin olemaan läsnä ja kuuntelemaan haastateltavia mahdollisimman tarkasti. Tämän lisäksi esitin tarvittaessa lisäkysymyksiä, mikäli halusin tarkennusta haastateltavien vastauksiin. Halusin varmistaa, että haastateltavat pääsisivät rauhassa kuvaamaan kokemuksiaan.

Molempien palvelukeskusten työntekijät järjestivät haastatteluja varten rauhallisen ympäristön, jossa keskustelua voitiin käydä häiriöttä. Koen, että haastattelut toteutuivat haastateltavia ja heidän kokemuksiaan kunnioittavassa ja kannustavassa ilmapiirissä. Etukäteen olin suunnitellut, että keskustelujen tulisi olla voimaannuttavia, positiivisia ja piristäviä kokemuksia, ja koen onnistuneeni tavoitteessani.

5.6 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein analyysimenetelmänä sisällönanalyysi, jonka keinoin aineistoa käydään vaiheittain läpi. Tutkimuksen päähuomio on kerätyn aineiston analysoinnissa, tulkinnassa ja johtopäätösten tekemisessä. Johtopäätöksiä on mahdollista tehdä vasta huolellisten valmistelujen jälkeen. Keräsin aineistoa kuuden haastattelun avulla, minkä jälkeen järjestin haastatteluista kertynyttä aineistoa teemoittain analyysia varten. Litteroin eli kirjoitin puhtaaksi haastatteluista kerätyn aineiston ja valikoin aineistoa teemojen mukaisesti. Analyysia tehdään kuitenkin myös aineiston keräämisvaiheessa eli haastatteluissa. Käytännössä haastatteluajankohtana tapahtuma analysointi perustuu omaan havainnointiin. Analyysi on tärkeä aloittaa heti, kun aineistoa on kerätty. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–224.)

Sisällönanalyysin avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään kuvaamaan tiivistetysti ja yleisesti. Kerättyä aineistoa järjestetään johtopäätösten tekoa varten. Aineiston järjestäminen ja analyysi ovat tärkeitä vaiheita sisällönanalyysissa, mutta järjestetystä aineistosta tutkijan tulee myös pystyä tekemään johtopäätöksiä analysoinnin perusteella. Sisällönanalyysia ja johtopäätöksiä tehdessään tutkija tarkastelee aihetta ikään kuin ulkopuolelta käsin, ja pyrkii ymmärtämään aineistosta ilmenevää todellisuutta ja siinä olevia näkymättömiä piirteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117–118.)

Sisällönanalyysia varten alkuperäinen aineisto pelkistetään ja siitä karsitaan pois tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. Aineistoa tiivistetään ja pelkistetään eli redusoidaan, minkä jälkeen pelkistetyt ilmaukset listataan ja samaa tarkoittavia ilmauksia kootaan omiin ryhmiinsä. Klusteroinnin eli ryhmittelyn avulla aineistosta pyritään löytämään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samoja ilmiöitä kuvaavia käsitteitä ryhmitellään sisältöä kuvaaviksi alaluokiksi. Luokittelun myötä aineistoa saadaan tiiviimpään muotoon, kun yksittäisiä tekijöitä saadaan sisällytettyä yleisempien käsitteiden alle. Käsitteitä yhdistelemällä sisällönanalyysissa on mahdollista saada vastauksia tutkimuskysymyksen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.)

Kerätyn aineiston runsaus ja elämänläheisyys voivat tehdä analyysistä haastavan, mutta toisaalta myös mielenkiintoisen. Laadullista tutkimusta varten tehtyjen haastattelujen analysoinnissa ja tulkinnassa voi mennä paljon aikaa, ja tutkijan on usein vaikea hyödyntää koko keräämäänsä aineistoa. Analyysia pyritään tekemään aineistoa selittämällä ja

ymmärtämällä. Laadullisessa analyysissä on yleistä hyödyntää lähestymistapana ymmärtämistä päätelmien tekemisessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 224–225.)

Alla olevassa taulukossa olen pyrkinyt luokittelemaan teemoittain haastattelujen avulla kerättyä aineistoa. Taulukossa on listattuna haastatteluissa esiintyneet teemat, aineistosta tulleet käsitteet (alakäsitteet) sekä haastateltavien vastauksien kautta nousseet kokemukset ja merkitykset. Haastattelujen vastauksista nousseet merkitykset esitetään taulukossa samalla tapaa, kuinka haastateltavat itse aihetta omin sanoin kuvailivat.

Taulukko 1: Analyysirunko haastattelujen vastauksista.

TUTKIMUKSEN TEEMAT	ESIIN TULLEET KÄSITTEET	VASTAUKSISTA NOUSSEET MERKITUKSET
Kokemukset, merkitykset ja tuntemukset ryhmästä	Hyvä olo ja positiivinen tunnelma. Yhteisöllisyys ja vertaiskokemukset. Elämänlaadun parantuminen. Tuki ja hyväksyntä. Aktivisuus ja oppiminen. Osallistuminen ja sitoutuminen.	"Viikon tärkein päivä" "Leppoisa yhdessäoloa" "Hyvä olo kun saa jakaa asioita" "Piristää ja antaa voimaa" "Ryhmässä saa olla rehellinen" "Ryhmässä on yksi joukosta" "Positiivinen vaikutus" "Ryhmästä saa apua kaikkeen" "Ryhmä pitää mukana arjessa"
Sosiaalinen yhteys ja yksinäisyys	Yksinäisyyden vähentäminen. Ihmiskontaktin merkitys. Aito keskustelu. Yhteisöllisyys. Ryhmän ilmapiiri ja dynamiikka. Tuki ja kannustus. Ystävyys ja uudet suhteet.	"Ihmiskontakti on tärkeä" "Ryhmässä näkee muita ja saa kysellä ja kertoa kuulumisia" "Keskustelu on tarpeen" "Säilyy säädyllyisyys arjessa" "Ryhmästä on paljon apua yksinäisyyteen" "Ryhmästä on saanut uusia ja ihania ystäviä" "Ryhmä antaa toivoa ja tukea" "Yhteenkuuluvuus"
Toimijuus ja osallisuus ryhmässä	Mielipiteen tärkeys. Avoimuus ja ryhmän ilmapiiri. Toisten kunnioittaminen. Osallisuuden kokeminen. Osallistuminen ja yhteisöllisyys. Vaikuttamisen mahdollisuus.	"Ryhmässä kuunnellaan muiden ehdotuksia" "Sanomisillani on merkitystä" "Ryhmässä kaikkia kunnioitetaan ja kuunnellaan" "Koen olevani osa ryhmää" "Keskustelu avartaa" "Voi samaistua muihin" "Kahvittelu lisää ryhmähenkeä" "Ryhmätoiminta aktivoi"
Kokemukset ryhmätoiminnasta palveluna	Aktiivisuuden lisääntyminen. Yhteenkuuluvuus ja lämpö. Tasa-arvoisuus ja kunnioitus. Osallistumisen merkitys ja yhteinen kokemus. Sosiaalinen kanssakäyminen.	"Elämään kannustava palvelu" "Eriarvoisuus on poissa" "Ryhmä saa innostumaan" "Mukavaa yhdessä tekemistä" "Motivoi ylläpitämään terveyttä" "Ryhmässä kaikki ovat iloisia" "Ryhmä kohottaa fiilistä" "Ryhmä on yhteinen kokemus" "Ryhmässä on turvallinen olo"

6 Eettisyys ja luotettavuus

Haastatteluissa kiinnitin erityistä huomiota haastattelujen eettisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen. Sosiaalialan ammattihenkilönä jokainen kantaa henkilökohtaisen vastuun toimintansa eettisistä ratkaisuista ja valinnoista. Eettinen harkinta on olennainen osa sosiaalialan työntekijän ammatillisuutta. Eettiseen harkintaan kuuluu asiakkaiden erilaisten tarpeiden priorisointi. Nämä eettiset periaatteet eivät ole pelkkiä teoreettisia käsitteitä, vaan ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty lainsäädäntötasolla ammattihenkilölaissa. (Talentia 2022, 25–30.)

Asiakaslähtöisyys on sosiaalialan työn perusperiaate. Työntekijän tulee aina aktiivisesti edistää tämän periaatteen toteutumista. Työn onnistuminen perustuu luottamukselliselle suhteelle asiakkaan kanssa. Vaikka ammatillinen pätevyys perustuu opittuun ja käytännön kokemukseen, ne eivät välttämättä aina anna suoraa vastausta ongelmatilanteisiin. Ammattieettiset taidot kehittyvät jatkuvasti työelämän aika ja niitä käydään läpi säännöllisesti ammattityön yhteydessä. (Talentia 2022, 25–30.)

Yhteiskunnassa on tärkeää puolustaa myös ikäihmisten oikeuksia ja edistää heidän hyvinvointiaan sekä heidän mahdollisuuksiaan sosiaaliseen osallistumiseen. Yhteiskunnan velvollisuus on, että jokainen kokisi elämänsä mielekkääksi. Ikä syrjintää tulisi vähentää, sillä se uhkaa ikäihmisten hyvinvointia. Jokainen on oman elämänsä ja hoitonsa paras asiantuntija. Myös ikäihmisille on tärkeää päästä vaikuttamaan itseä koskevaan päätöksentekoon. (Antikainen, Jylhä, Karjalainen, Paunio, Taipale, Valtonen, Vauramo 2015, 4–6.)

Haastatteluissa pyrin pitämään tavoitteena sen, että osallistujat pääsisivät kertomaan ja kuvaamaan kokemuksiaan vapaasti ja avoimesti. Haastatteluissa keskustelun herättäjänä käytin avoimia kysymyksiä ja tarvittaessa lisäkysymyksiä, joiden avulla oli mahdollista saada mahdollisimman tarkkaa ja monipuolista tietoa. Valittujen teemojen ja kysymysten avulla pyrittiin keskittymään tutkittavaan aiheeseen. Haastattelujen vastaukset esitetään opinnäytetyössä sellaisina kuin ne ovat, ilman muutoksia. Tämä lisää tulosten luotettavuutta.

Luottamuksen rakentamisella ja huolellisella valmistelulla pyrin luomaan haastateltavalle sekä myös itselleni turvallisen ja rauhallisen ilmapiirin, jossa oli mahdollista käydä vapaata keskustelua. Pyrin olemaan mahdollisimman selkeä ja avoin, sekä huomioimaan

asiakkaan tunteet ja tarpeet. Haastattelutilanteesta pyrin luomaan arvostavan kohtaamisen, ja tavoitteena oli, että se olisi myös voimaannuttava kokemus haastateltavalle.

Haastatteluissa oli kaksi keskustelijaa. Pyrin kuuntelemaan haastateltavaa aktiivisesti ja varmistamaan, että haastateltava koki tulleetensa aidosti kuulluksi.

6.1 Tutkimuslupaprosessi

Ennen haastatteluja laadin tutkimussuunnitelman. Kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty, hain Helsingin kaupungilta tutkimuslupaa, joka on välttämätön palvelukeskuksen asiakkaiden haastattelua varten. Luvan saamisessa kesti useita viikkoja, minkä jälkeen pääsin toteuttamaan haastattelut. Tutkimuslupahakemusprosessin aikana olin kuitenkin yhteydessä molempien palvelukeskusten vastaaviin ohjaajiin, ja sovimme alustavasti haastattelujen aikatauluista ja käytännön järjestelyistä.

Tutkimuslupa haetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palveluista. Tutkimuslupa on pakollinen kaikkia tutkimuksia, opinnäytetöitä ja selvityksiä varten, jotka käsittelevät kyseisen toimialan aineistoja, asiakkaita tai henkilökuntaa. Tutkimukseen liittyvän aineistonkeruun ja tutkittavien rekrytoinnin voi aloittaa vasta tutkimusluvan myöntämisen jälkeen. Hakemuksessa on määriteltävä tarkasti, mitä kaupungin aineisto tutkimuksessa käytetään ja mitä ryhmiä haastatellaan. Tutkimus tulee toteuttaa ilman henkilökuntaan kohdistuvaa kohtuutonta työpanosta. (Helsingin kaupunki 2025d.)

Tutkimuslupaa hakiessani perehdyin laadullista tutkimusta koskevaan kirjallisuuteen sekä erilaisiin artikkeleihin ja materiaaleihin, jotka liittyvät ikäihmisille suunnattuihin palveluihin. Tutustuin myös erilaisiin aineistoihin, jotka käsittelevät ikäihmisten kotona selviytymisen haasteita ja yksinäisyyden vaikutuksia. Pyrin hakemaan teoretietoa ja aiempaa tutkimustietoa aiheesta.

Tutkimuslupa haastatteluja varten myönnettiin keskiviikkona 1. lokakuuta. Tutkimuslupahakuprosessi kesti useita viikkoja ja luvan saamiseksi jouduin tein myös lisäselvityksiä. Tutkimusluvassa oli ehtona, että haastatteluja ei saa äänittää, jotta henkilöiden anonymiteetin suojaaminen voidaan varmistaa. Lupa edellytti, että haastattelut tuli kirjata ylös manuaalisesti, sillä äänitetallenteista voisi mahdollisesti tunnistaa haastatellut henkilöt. Tutkimusluvan ehtoihin kuului myös, että haastateltavilla ei saa olla terveydellisiä esteitä, kuten muistisairautta, jotka voisivat estää tietoisesta suostumuksesta haastatte-

luun osallistumiselle. Tutkimuslupa edellyttää tutkijaa myös noudattamaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, tietosuojalakia, sekä muiden lakien ja asetusten tutkijalle asettamia vaatimuksia. Tutkimuksesta ei myöskään saa aiheutua kustannuksia sosiaali-, terveys- ja pelastustoimelle.

Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen tapasin sekä Kinaporin että Pohjois-Haagan palvelukeskuksen työntekijöitä, joiden kanssa sovimme haastattelujen järjestämisestä. Laadin tiedotteen haastateltaville, jossa kerrottiin haastattelujen tarkoituksesta sekä siitä, että ne toteutetaan täysin anonymisti. Tiedotteessa painotettiin haastattelujen vapaaehtoisuutta ja mainittiin, että haastattelun voi keskeyttää ilman seuraamuksia. Tiedote haastatteluista tuli myös hyväksyttävä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimissa.

7 Tutkimuksen tulokset

Tässä osiossa esittelen haastattelujen vastausten analyysin tulokset teemoittain, käyttäen samoja teemoja kuin haastatteluissa. Monet haastateltavat kertoivat sosiaalisen kanssakäymisensä vähentyneen ikääntymisen, leskeksi jäämisen ja eläköitymisen seurauksena. Moni haastatelluista kertoi kokevansa yksinäisyyttä asuessaan yksin omassa kodissaan. Vastauksista nousi esiin sekä samankaltaisuuksia että yksittäisiä huomioita ja tarkempia kuvauksia tuettuun ryhmään osallistumisen merkityksistä.

Haastateltavat osallistuivat viikoittain palvelukeskusten tuettuihin ryhmiin, ja osa heistä kävi ryhmissä useamman kerran viikossa. Osa haastatelluista kävi yhdessä ryhmässä, kun taas toiset osallistuivat useampaan ryhmään. Osa haastatelluista osallistui myös liikunta- ja harrasteryhmiin, jotka eivät ole tuettuja ryhmiä. Tiedon tuetuista ryhmistä haastateltavat ovat saaneet tutuilta, ystäviltä, seniori-infon kautta tai palvelukeskuksen muuhun toimintaan osallistumisen kautta.

Monet haastateltavat ovat olleet mukana tuetussa ryhmätoiminnassa useiden vuosien ajan. Yksi haastateltava tosin mainitsi aloittaneensa tuetussa ryhmässä vasta äskettäin. Siitä huolimatta hän oli jo saanut kokea ryhmän osallistumisen merkityksen elämässään. Kaiken kaikkiaan tuettuun ryhmään osallistuminen oli muodostunut keskeiseksi osaksi haastateltavien arkea ja sosiaalista elämää.

7.1 Kokemukset, merkitykset ja tuntemukset ryhmästä

Useimmat haastateltavat kuvasivat ryhmään osallistumisen jälkeistä oloa positiiviseksi. Kolme haastateltavaa kertoi, että ryhmän jälkeen heillä on hyvä tunne. Haastateltava B kertoi, että ryhmästä jää hyvä olo siksi, että saa jakaa asioita ryhmäläisten kesken. Haastateltava C puolestaan kertoi, että ”ryhmässä aika loppuu kesken” ja lisäsi, että ryhmän jälkeen on virkeä mieli ja hyvä olo. Haastateltava E puolestaan sanoi, että ryhmän jälkeen ”jalkakin nousee kevyemmin”. Vastauksista voi päätellä, että ryhmään osallistumisella on suuri merkitys osallistujien mielialaan ja henkiseen hyvinvointiin.

Kolmen haastateltavan mukaan vertaistuella on suuri merkitys ryhmätoiminnassa. Haastateltava A kertoi, että ryhmäläiset kunnioittavat ja ymmärtävät toisiaan, ja ryhmässä on hänen mukaansa turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri. Haastateltava B kertoi saaneensa ystävän ryhmästä. Tämä osoittaa, että ryhmätoiminta voi lisätä osallistujien sosiaalista kanssakäymistä myös ryhmän ulkopuolella.

Haastateltava A kuvasi ryhmään osallistumisen merkitystä niin, että se tuo piristystä arkeen ja se on ”viikon tärkein päivä”. Haastateltava B kertoi, että ryhmään osallistuminen lisää hänen elämänhaluaan ja ryhmätoiminnan myötä säilyy jonkinlainen ”säädyllyisyys”. Haastateltava D puolestaan kertoi, että ryhmätoiminta ”antaa lisää hyvää elämää” ja ”keventää elämän polkua”. Haastateltava E sanoi, että ryhmän avulla hän jaksaa huolehtia paremmin itsestään. Vastauksista tulee selvästi esiin ryhmätoiminnan merkitys ryhmiin osallistujille. Tuetut ryhmät parantavat osallistujien elämänlaatua ja hyvinvointia. Ryhmätoiminta auttaa osallistujia myös pysymään aktiivisina ja mukana arjessa.

Haastateltava E kertoi, että ryhmätoiminta on auttanut häntä löytämään uusia mielenkiinnon kohteita. Hän kertoi yllättyneensä iloisesti, että korkeasta iästään huolimatta hän jaksaa edelleen olla kiinnostunut uusista asioista ja toisista ihmisistä, sekä heidän tarinoistaan. Hän totesi myös, että uusien asioiden oppiminen on avartavaa ja piristävää. Ryhmätoiminta onkin osallistujille hyvin merkityksellistä, sillä ryhmässä on mahdollista oppia uutta ja kehittää itseään.

Haastateltava A kertoi, että ryhmässä voi olla oma itsensä ja kokea tulleeensa arvostetuksi. Haastateltava D sanoi, että ryhmätoiminta ”laittaa ajattelemaan”, minkä lisäksi ryhmätoiminta tarjoaa hänelle myös terapeutista tukea. Hän kokee, että ryhmä muodostaa

turvallisen ympäristön, jossa uskaltaa puhua myös vastoinkäymisistä ja jakaa henkilökohtaisia asioita. Haastateltava F kertoi, että ryhmässä voi jakaa omia huoliaan, tuntuu siltä että ”taakka puolittuu”. Ryhmässä hän kokee saaneensa vertaistuen kautta elämäänsä toivonkipinän, jonka myötä ”tulevaisuus ei näytä niin pimeältä”. Ryhmähenki ja vapaa ilmapiiri ovat osallistujille merkityksellisiä tekijöitä, jotka lisäävät haastateltavan mukaan yhteisöllisyyden tunnetta. Ryhmähenki luo tunteen, että hän kokee kuuluvansa johonkin.

Haastateltavien vastauksista voi päätellä, että palvelukeskusten tuetut ryhmät tarjoavat osallistujille monenlaisia myönteisiä asioita. Ryhmät tarjoavat vertaistukea ja vahvistavat yhteisöllisyyden tunnetta. Ne lisäävät osallistujien sosiaalista kanssakäymistä ja toimivat myös oppimisympäristönä. Ryhmien myönteinen merkitys näkyy osallistujien elämänlaadussa ja hyvinvoinnissa. Ryhmät lisäävät myös osallistujien elämänhalua ja toiveikkuutta.

7.2 Sosiaalinen yhteys ja yksinäisyys

Haastateltava A korosti ihmiskontaktin merkitystä. Hän koki, että pelkkä televisio ja tietokone eivät riitä hänen tarpeisiinsa. Kaksi muuta haastateltavaa toi esiin ryhmässä koetun yhteisöllisyyden tunteen ja sosiaalisen kanssakäymisen merkityksen. Kolme haastateltavaa kertoi ryhmätoiminnan vähentävän yksinäisyyden tunnetta. Vastauksista käy selvästi ilmi, että ryhmätoiminnassa osallistujat saavat luotua kontakteja muihin ihmisiin ja ryhmän tarjoama sosiaalinen kanssakäyminen vähentää yksinäisyyttä.

Haastateltava A kertoi, että ryhmissä on aitoja ja kannustavia keskusteluja, ja niissä voi jakaa kokemuksiaan. Kaksi haastateltavaa kuvasi ryhmänsä ilmapiiriä ystävälliseksi, iloiseksi ja innostavaksi. Haastateltava F kertoi, että ryhmän ilmapiiri on vapautunut ja luottamuksellinen. Luottamuksellisessa ilmapiirissä ryhmäläisten on helpompaa jakaa omia asioitaan ja ajatuksiaan. Haastateltava D mainitsi, että ryhmässä voi esiintyä ajoittain kireyttä. Siitä huolimatta hän koki, että ryhmän tuki vähentää yksinäisyyden tunnetta ja kohentaa hänen mielialaansa.

Kaksi haastateltavaa kertoi saaneensa ryhmästä uusia ystäviä. Haastateltava E kertoi, että hänen ystäväpiirinsä on laajentunut ryhmän myötä. Haastateltava A mainitsi, että ryhmäläisten keskuudessa syntyy huoli, mikäli joku ei saavu paikalle. Tämä on osoitus välittämisestä ryhmäläisten kesken. Kaksi haastateltavaa toi esiin yhteisöllisyyden tunteen. Yhteisöllisyys sai heidät kokemaan, että he ovat osa jotain suurempaa ryhmää. Haastateltava F

kuvasi ryhmää ”isona perheenä”. Haasteltava E puolestaan kuvasi ryhmän merkitystä hyväntuulisuuden ja positiivisen energian lähteenä.

Vastauksista tulee selvästi esiin tuettujen ryhmien tarjoaman sosiaalisen yhteyden merkitys haastateltaville. Kaikki haastattelut kokivat ryhmän olevan heille tärkeä ja merkityksellinen. Ryhmät tarjoavat osallistujille tilaisuuden jakaa kokemuksiaan ja kuulla muiden tarinoita turvallisessa ympäristössä, jossa on mahdollista saada sekä tukea että uusia ystäviä. Vaikka erimielisyyksiä jossain ryhmässä saattaakin hetkellisesti esiintyä, tuettujen ryhmien kannustava ilmapiiri lisää osallistujien hyvinvointia ja hyvää oloa, ja vähentää yksinäisyyden tunnetta.

7.3 Toimijuus ja osallisuus ryhmässä

Neljä haastatelluista koki, että heidän mielipiteillään ja kokemuksillaan on merkitystä muille ryhmäläisille. Haastateltava A sanoi, että hän on voinut kertoa asiansa ja jakaa kokemuksiaan vapaasti ryhmässä. Ryhmänsä hän koki aidoksi ja turvallisesti ympäristöksi. Haastateltava B puolestaan toivoi, että hänen mielipiteillään olisi vaikutusta muihin ryhmäläisiin. Tästä voi päätellä, että hänelle on hyvin tärkeää saada olla aktiivinen ja merkityksellinen osa ryhmää.

Neljä haastateltavaa kertoi päässeensä vaikuttamaan ryhmän toimintaan. Haastateltava C sanoi, että ryhmässä hän on päässyt tekemään haluamiaan asioita. Haastateltava D mainitsi, että hänen tekemiään ehdotuksia oli toteutettu ryhmässä. Haastateltava E puolestaan kertoi päässeensä vaikuttamaan päivän teemaan. Hän kertoi myös, että ryhmän ohjaajalla on merkittävä rooli ryhmän ilmapiirin luomisessa.

Puolet haastatelluista kertoi ryhmän yhteisen kahvittelun ja kuulumisten vaihdon lisäävän ryhmähenkeä. Yhteiset aktiviteetit, kuten erilaiset retket, luovat yhteisiä kokemuksia, joita voi myöhemmin muistella. Yhteiset kokemukset vahvistavat ryhmäläisten yhteyttä toisiinsa ja ne lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta. Haastateltava D kertoi, että ryhmätoimintaan osallistuminen tarkoittaa hänelle hyvää oloa ja se tuo sisältöä hänen elämäänsä. Haastateltava F puolestaan mainitsi, että muut ryhmäläiset varmistavat jo ennen ryhmän tapaamista, että onhan hän varmasti tulossa. Haastateltava F koki, että ryhmäläiset saavat toisiltaan kaipaamaansa arvostusta, mikä tuntuu erityisen hyvältä yksinäisyyttä kokevista ihmisistä.

Haastattelujen vastauksista ilmenee, että tuetut ryhmät vahvistavat osallistujien osallisuuden ja toimijuuden tunnetta. Ryhmissä voi vaihtaa mielipiteitä, vaikuttaa ryhmän toimintaan ja tämän lisäksi voi kokea olevansa osa ryhmän tarjoamaa yhteisöä. Tämä yhteisö on osallistujille merkityksellinen ja yhteisöllisyyden tunne lisää heidän hyvinvointiaan. Ryhmien ilmapiiriä haastateltavat kuvaavat aidoksi ja luottamukselliseksi, ja haastateltavat kokevat pääsevänsä ryhmän ansioista vaikuttamaan omaan elämäänsä.

7.4 Kokemukset ryhmätoiminnasta palveluna

Haastateltava A kertoi, että yhteenkuuluvuuden tunne ja lämpö ovat merkityksellisiä tekijöitä ryhmässä ja ne saavat ihmiset tuntemaan itsensä arvostetuiksi vaikeasta elämäntilanteestakin huolimatta. Haastateltava A sanoi myös, että ryhmätoiminnassa ei kiinnitetä huomiota toisten rajoitteisiin, esimerkiksi pyörätuolin käyttöön, vaan ryhmässä keskeistä on yhteenkuuluvuuden tunne. Haastateltava E puolestaan kertoi, että ryhmässä pidetään huolta toisista ja muiden ryhmäläisten tuen avulla voi selviytyä haastavistakin tilanteista. Yhteenkuuluvuuden tunne onkin merkittävä tekijä ryhmätoiminnassa.

Verrattaessa ryhmätoimintaa muihin haastateltavien käyttämiin palveluihin, tuettujen ryhmien keskeinen piirre on yhteisöllisyys. Haastateltava A kertoi, että terveystalveissa korostuu enemmän yksilö ja "minä", kun taas ryhmätoiminnassa on enemmän yhteisöllisyyttä. Haastateltava B puolestaan sanoi, että ryhmissä on enemmän tasa-arvoista kohtelua kuin muissa palveluissa. Haastateltava F kuvasi palvelukeskuksen palveluiden ja terveystalveiden eroavan toisistaan "kuin yö ja päivä". Usean haastateltavan vastauksissa näkyy selvä tyytymättömyys terveystalveita kohtaan, kun taas palvelukeskuksen tuetut ryhmät tarjoavat heille tasa-arvoa ja myönteisiä kohtaamisia.

Haastateltava C kertoi, että ryhmässä on hänen mukaansa turvallista jakaa omia vaivojaan ja tunteitaan. Tämä tuntuu hänestä helpottavalta. Haastateltava D sanoi, että ryhmässä voi jakaa arkensa muiden kanssa, mikä rikastuttaa hänen ajatusmaailmaansa ja auttaa häntä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi ryhmää. Ryhmätoiminnan luottamuksellinen ilmapiiri kannustaa ihmisiä avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluun. Ryhmässä uskalletaan kertoa omista huolistaan ja vaikeistakin asioista.

Haastateltava B kertoi ryhmään osallistumisen olevan viikon kohokohta, joka nostaa hänet ”arkijunnauksista muihin sfääreihin”. Haastateltava E puolestaan kertoi, että ryhmätoiminta piristää mieltä ja yhdessä oleminen tuo hänelle iloa. Tuetut ryhmät tuovat osallistujille vaihtelua elämään ja kaikki haastateltavat kertoivat odottavansa ryhmän seuraavaa kokoontumista. Yhteinen aika ryhmässä vähentää yksinäisyyden tunnetta, mikä on yksi merkittävimmistä syistä osallistua ryhmätoimintaan.

Haastateltava A kertoi, että hän ei ollut työikäisenä saanut tietoa seniorina olemisesta, eikä hän ollut aiemmin ajatellut, mitä ikäihmisenä oleminen käytännössä tarkoittaa. Hän kuvasi eläkkeelle jäämistä suurena sokkina ja kertoi hyvin pian kokeneensa yksinäisyydestä aiheutuvaa masennusta. Hän ei aiemmin tiennyt mitään palvelukeskustoiminnasta, mutta nykyisin palvelukeskusten aktiivisena asiakkaana kokee saavansa sieltä selvyttä moniin häntä askarruttaviin asioihin. Haastateltava E puolestaan kertoi, että tietoa eläkeläisten palveluista tulisi tuoda selkeämmin esiin ja hän ehdotti, että kaupungin tulisi tehdä kohdennettua tiedotusmateriaalia eläkeläisille. Molempien haastateltavien vastauksista käy ilmi, että tiedon saatavuutta tulisi parantaa ja palvelukeskustoimintaa pitäisi tuoda enemmän esiin.

Vastauksista voi päätellä, että palvelukeskuksien tuetut ryhmät ovat erittäin merkityksellisiä palveluita. Ryhmätoiminta erottuu muista palveluista - kuten terveysterveystoiminnasta – niissä koetun yhteenkuuluvuuden, yhteisöllisyyden ja lämpimän ilmapiirin vuoksi. Ryhmissä osallistujien on mahdollista jakaa kokemuksiaan ja tunteitaan avoimesti ja arvostetussa ilmapiirissä. Ryhmäläiset tukevat toisiaan, mikä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vähentää yksinäisyyden tunnetta. Vastauksista käy selvästi ilmi, että tuetut ryhmät ovat osallistujille erittäin merkityksellisiä ja ne tarjoavat tukea ja elämänlaatua parantavaa toimintaa.

7.5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Yhteenvetona haastatteluista kerätyn aineiston analysoinnin perusteella voi sanoa, että palvelukeskusten tuetuista ryhmistä on haastateltaville monenlaista hyötyä ja ryhmät merkitsevät haastatelluille todella paljon. Haastattelujen vastauksissa *korostuu ryhmien myönteinen vaikutus ja suuri merkitys osallistujien elämässä*. Ryhmätoiminnasta on muodostunut *merkittävä osa haastateltavien elämää* ja he kokevat, että tuettu *ryhmätoiminta*

on parantanut heidän elämänlaatuun. Analyysin perusteella palvelukeskusten ryhmätoiminnalla on suuri merkitys haastateltavien hyvinvointiin.

Jokaisesta kuudesta haastattelusta tuli selvästi esiin ryhmätoiminnan merkityksellisyys. Tuetut ryhmät *lisäsivät osallistujien sosiaalista kanssakäymistä, piristivät mieltä ja lisäsivät elämänhalua ja aktiivisuutta*. Sosiaalisen kanssakäymisen kautta saatava sosiaalinen tuki tarjoaa myös suojaa yksinäisyydeltä ja auttaa löytämään ratkaisuja vastoinkäymisiin (Niittymäki 2006, 16–19). Merkittäviksi koettiin myös monenlaiset tunteet, joita ryhmätoiminta heissä herätti. Ihmisillä on tarve olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa ja tähän tarpeeseen tuetut ryhmät vastaavat. Tuetuissa ryhmissä ihmiset saavat *hyväksyntää, arvostusta ja kanssakäymistä*. Ryhmissä voi *kokea osallisuutta ja jakaa kokemuksiaan*. Jokaisella ihmisellä tulisi olla oikeus näihin merkittäviin kokemuksiin iästä huolimatta.

Tuetut ryhmät tarjoavat haastateltaville *vaihtelua* arkeen, sillä moni heistä kokee yksinäisyyttä. Moni haastateltava kertoi *yksinäisyyden tunteen poistuvan* ryhmään osallistumisen myötä. Ryhmätoiminta *nostaa mielialaa* ja ryhmään osallistuminen *merkitsee hyvää oloa ja positiivista tunnelmaa*. Usea haastateltava kuvaa tuetun ryhmän kokoontumista ”*viikon tärkeimpänä päivänä*”, mistä voi päätellä, että ryhmällä on suuri merkitys heidän henkiselle hyvinvoinnilleen.

Haastateltavat kokevat, että tuetuissa ryhmissä on *turvallinen ilmapiiri*, jonka avulla on mahdollista jakaa kokemuksia, *antaa ja saada vertaistukea* sekä kokea *yhteenkuuluvuutta* muiden ryhmäläisten kanssa. Ryhmäläisten *samankaltaiset kokemukset lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta* ja osallistujien ymmärrystä toisiaan kohtaan. Haastateltavien mukaan ryhmissä on mahdollista käydä *aitoa ja luottamuksellista keskustelua*, minkä haastateltavat kokevat tärkeimmäksi ryhmätoiminnan piirteeksi. Ihmiskontaktin merkitys korostuu haastateltavien vastauksissa. *Keskustelu ja sosiaalinen kanssakäyminen vähentävät yksinäisyyden tunnetta* ja lisäävät yhteyttä ryhmäläisten keskuudessa. Sosiaalinen kanssakäyminen ja osallistuminen merkitykselliseen toimintaan ovatkin merkittäviä tekijöitä ikäihmisten hyvinvoinnin kannalta ja ne vähentävät masennusta ja ennenaikaisen kuoleman riskiä (Gilbert 2012, 3–5).

Yhteisen kahvitteluhetken ja kuulumiskierroksen lisäksi ryhmätoiminnasta nostettiin tärkeäksi tekijäksi *kosketus*. Moni yksinäinen ikäihminen kokee harvoin toisen ihmisen kosketusta. *Moni haastateltava kaipasi halaamista ja kädestä pitämistä*. Yksi haastateltava

kertoi, että ryhmässä joskus saa halata muita ryhmäläisiä. *Toisten ryhmäläisten halaaminen saattoi olla ainoa hetki, jolloin oli mahdollista kokea toisen ihmisen kosketusta.* Keskustelun ja yhteisen toiminnan lisäksi myös toisen ihmisen kosketus koetaan merkitykselliseksi. Yksinäisyyden tunteeseen kuuluu usein odotus tuttavien tapaamisesta, ja siitä että olisi kosketusta toisiin ihmisiin (Karisto & Tiilikainen 2017, 530–532).

Ryhmät parantavat osallistujien elämänlaatua, sillä ryhmät tarjoavat osallistujille *tukea ja kannustusta.* Moni haastateltava nostaa esiin ryhmien avoimen ja kunnioittavan ilmapiirin, jonka avulla osallistujien on *mahdollista olla oma itsensä.* Monelle on *tärkeää tulla hyväksytyksi ja kunnioitetuksi sellaisena kuin on.* Tätä kautta on myös mahdollista kunnioittaa muita. Ryhmää kuvaillaan paikaksi, jossa *voi kertoa omista vastoinkäymisistään.* Ryhmäläisiltä saa *tukea, jonka avulla jaksaa paremmin.* *Toisten kunnioittaminen luo ryhmään hyvän ilmapiirin.* Ryhmä *lisää osallistujien toiveikkuutta ja elämänhalua.*

Analyysin perusteella *tuetut ryhmät aktivoivat haastateltavia ja piristävät mieltä.* Tämä *innostaa osallistujia ylläpitämään omaa terveyttään.* Haastateltavat kertovat, että ryhmässä on mahdollista *oppia uusia asioita* ja siellä *voi kuulla terveystippejä muilta ryhmäläisiltä.* Ryhmätoiminta vahvistaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, mikä puolestaan edistää mielen hyvinvointia ja resilienssiä (Solin ym. 2023, 82). Ryhmässä on *mahdollista kehittää itseään.* Haastateltavien mukaan *uuden oppiminen on avartavaa, parantaa heidän elämänlaatuaan ja piristää mieltä.*

Vastausten perusteella ryhmään osallistuminen koetaan merkitykselliseksi *ja ryhmätoimintaan halutaan sitoutua.* Ryhmässä *vaihdetaan mielipiteitä ja kokemuksia, minkä haastateltavat kokevat erittäin merkittäväksi tekijäksi ryhmätoiminnassa.* Kuulumisten kertominen kahvittelun yhteydessä on haastatelluille erityisen mieleistä ja *haastateltavat haluavat korostaa kuulluksi tulemisen merkitystä kuulumiskierroksen yhteydessä.* Useamman haastateltavan kommentteista nousi esiin *kuulumiskierroksen suuri merkitys ryhmän yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämisessä.* Vastauksista nousi esiin, *kuinka tärkeää yksinäisyyttä kokevalle on saada kertoa, mitä hänelle kuuluu.*

Analyysin yhteenvedona voi todeta, että palvelukeskusten tuetut ryhmät ovat tärkeitä sosiaalisia tiloja, ja ne tarjoavat laaja-alaista sosiaalista tukea haastatelluille. Ryhmillä on suuri merkitys osallistujien kokemaan *hyvinvointiin ja elämänlaatuun.* Ryhmässä osallistujat saavat *vertaistukea ja tilaisuuden jakaa kokemuksiaan, minkä haastateltavat kokevat*

lisäävän yhteenkuuluvuutta ja vähentävän yksinäisyyden tunnetta. Ryhmään osallistumisella on *pitkäaikainen vaikutus*, sillä kaikki haastateltavat kertoivat odottavansa ryhmän kokoontumista jo etukäteen. Ryhmätoiminnan *piristävä vaikutus jatkuu myös pitkään ryhmään osallistumisen jälkeen*, mikä on selvä osoitus tuettujen ryhmien suuresta merkityksestä osallistujille. Tuettujen ryhmien kautta osallistujat saavat tukea ja mahdollisuuden kokea osallisuutta. Tuetuilla ryhmillä on osallistujilleen monia myönteisiä merkityksiä, jotka edistävät heidän hyvinvointiaan ja tukevat kotona asumista.

8 Pohdinta

Tutkimuksen tuloksista voi selvästi päätellä, että Helsingin kaupungin palvelukeskusten tuetuilla ryhmillä on suuri merkitys niihin osallistuville. Tuetut ryhmät parantavat osallistujien elämänlaatua, hyvinvointia ja lisäävät osallistujien sosiaalista elämää. Ne lisäävät myös osallistujien elämänhalua ja motivaatiota huolehtia itsestään, sekä herättävät toivoa ja tuovat piristystä. Ryhmätoiminnan piristävä merkitys näkyy selvästi kaikkien haastateltavien vastauksista.

Ennen haastattelujen toteutumista, minulla oli alustava käsitys tuettujen ryhmien merkityksestä niihin osallistuville. Tämä käsitys vahvistui entuudestaan haastattelujen myötä. Haastattelutilanteissa oli mahdollista havaita haastateltavien liikuttuneisuus, kun puhuttiin ryhmän henkilökohtaisesta merkityksestä. Oli selvästi havaittavissa, kuinka isosta asiasta oli kyse. Joillekin haastateltaville ryhmätoiminta saattoi olla ainoa mahdollisuus tavata muita ihmisiä, kertoa kuulumisia, kohdata vertaisiaan, saada arvostusta ja toisen ihmisen kosketusta.

Opinnäytetyön tutkimustulosten kautta palvelukeskuksilla on mahdollisuus tuoda tuettujen ryhmien merkityksiä esiin. Tiedoista on hyötyä koulutuksissa ja muissa tilanteissa, joissa palvelukeskusten tuettujen ryhmien merkitystä halutaan havainnollistaa. Esimerkiksi terveyspalvelujen merkitystä on helpompi tuoda esiin, kun taas sosiaalipalvelujen merkitystä ja vaikuttavuutta on paljon haasteellisempaa tilastoida. Tämän vuoksi sosiaalipalveluiden merkitystä voidaan usein aliarvioida, erityisesti kun poliittiset päätöksentekijät määrittävät uusia säästökohteita. Opinnäytetyölläni haluan tuoda näkyviin tuettujen ryhmien elämäniloa lisäävää ja toimintakykyä ylläpitävää merkityksellisyttä.

Ihmiskontaktin merkitystä ei voi vähätellä. Se piristää mieltä, aktivoi ajattelemaan, edistää mielen hyvinvointia ja lisää elämän mielekkyyttä. Vaikka tekniset ratkaisut ovatkin ikäihmisille tarpeellisia, ne eivät pelkästään riitä. Ihmisen mieli kaipaa ja tarvitsee toisten ihmisten seuraa. Kaksi haastateltavaa kuvasi yksinäisyyttä mörkönä, joka tulee esiin yksin kotona ollessa. Puolison kuolema on monelle elämää mullistava tapahtuma, josta voi olla vaikea päästä yli. Tätäkin asiaa varten on olemassa omia kurssimuotoisia vertaistukiryhmiä, kuten eri järjestöjen tarjoamia sururyhmiä, mutta monelle yksinäisyyttä kokevalle tuetuista ryhmistä voi olla hyötyä myös sururyhmän päätyttyä. Yksinäisyys voi lamauttaa monia ikäihmisiä ja sillä voi merkittäviä vaikutuksia hyvinvointiin ja toimintakykyyn.

Yleisesti ottaen haastateltavat olivat hyvin tyytyväisiä palvelukeskusten tarjoamiin palveluihin. Tuettuihin ryhmiin ja ryhmien ohjaajiin oltiin erittäin tyytyväisiä, mutta joitakin kehittämisideoita haastateltavat kuitenkin keksivät. Uusia kasvoja toivottiin mukaan ryhmätöimintaan ja palvelukeskuksiin lisää digineuvontaa. Muut kehittämissuositukset liittyivät hyvin pitkälti käytännön asioihin, kuten tilaratkaisuihin ja ryhmien aikatauluihin.

Eräs haastateltava kertoi, että ryhmätilassa kaikuu jonkin verran, mikä voi heikentää toisten puheenvuorojen kuulemistä. Haastateltava halusi tuoda esiin sen, että monella ikäihmiselle on heikentynyt kuulo, mikä pitäisi huomioida nimenomaan ikäihmisille suunnatuissa palvelukeskusten tiloissa. Haastateltava peräänkuulutti ikäystävällisiä ympäristöjä muutenkin. Toinen haastateltava puolestaan toivoi, että erityisesti toisiaan lähellä olevat palvelukeskukset voisivat sopia keskenään ryhmien aikatauluista, ettei tietynlaisten ryhmien aikataulut menisi päällekkäin ja näin monen olisi mahdollista osallistua niihin.

Kaksi haastateltavaa kaipasi Helsingin kaupungilta selkeää tietopakettia eläkeläisille. Tietopaketissa tulisi olla selkeitä ohjeita ja monipuolista tietoa ikäihmisille suunnatuista palveluista ja erilaisista ryhmistä. Moni haastateltava kertoi, että heillä ei ollut aiempaa tietoa palvelukeskuksista, eikä tietoa niistä ollut helppo saada. Moni ikäihminen ei välttämättä löydä tarvitsemaansa tietoa verkosta. Palvelukeskuksen ryhmät saivat kehuja, mutta niistä pitäisi olla enemmän tietoa, että yhä useampi löytäisi tien tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Tiedonsaannin lisäämisen moni haastateltava koki tärkeäksi. Haastateltavat toivoivat, että palvelukeskuksista saisi enemmän tietoa terveystietopalveluiden kautta, esimerkiksi terveyskeskuksista ja sairaaloista.

Haastateltavien kehittämissuhteita olisikin tärkeä ottaa huomioon, sillä ne voivat lisätä palvelujen houkuttelevuutta. On tärkeää kuunnella asiakkaita siksi, että palvelukeskustoimintaa ja niiden ryhmätoimintaa voisi kehittää entistäkin asiakaslähtöisemmäksi. Ikäihmiset tarvitsevat muun muassa selkeitä paperisia esitteitä. Monelle ikäihmiselle netin käyttö on haasteellista, ja sieltä voi olla vaikea löytää tarvitsemiaan tietoja.

Suomen väestö vanhenee ja ikäihmisten palveluiden tarve kasvaa. Samaan aikaan valtio ja hyvinvointialueet säästävät rajusti. Suomen hallitus on pyytänyt sosiaali- ja terveysministeriötä määrittämään, mitä palveluita yhteiskunnan kannattaa järjestää ja mitä ei. Monet palvelut ovat uhattuina. Palvelukeskuksista ja niiden tuetuista ryhmistä ei ainakaan tulisi säästää, sillä ne ovat kotona asuville suunnattuja palveluita, joiden avulla voidaan ylläpitää toimintakykyä ja asiakkaiden hyvinvointia, mikä auttaa heitä asumaan omassa kodissa pidempään.

Palvelukeskusten kotona asuville suunnatut palvelut ovat yhteiskunnalle edullisempia kuin hoivakotien asumispalvelut. Myös suurin osa ikäihmisistä toivoo saavansa asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tätä toivetta palvelukeskusten tuetut ryhmät edistävät, sillä ne tukevat kotona asumista ja lisäävät osallistujien kokemaa hyvinvointia. Palvelukeskustoimintaa voisikin säästösyihin vedoten jopa lisätä.

Lähteet

Antikainen R., Jylhä M., Karjalainen P., Paunio R., Taipale V., Valtonen O., Vauramo E. 2015. Yksitoista teesiä ikääntymisestä. Viitattu 1.9.2025. <https://stm.fi/documents/1271139/1408010/Kokeneet%2Bja%2Bviisaat%2B-raportti.pdf>

Borodulin, K. 2024. Positiivisen mielenterveyden harjoitusohjelma hyvän vanhenemisen tueksi. Viitattu 15.10.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149249/YP2403_Borodulin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Crewdson, J. 2016. The Effect of Loneliness in the Elderly Population: A Review. *Healthy Aging & Clinical Care in the Elderly* (8), 1–8. Viitattu 17.11.2025. https://triggered.stanford.clockss.org/ServeContent?url=http://insights.sagepub.com%2Fdirect_file.php%3FfileId%3D7270%26filename%3D5439-HACCE-The-Effect-of-Loneliness-in-the-Elderly-Population%3A-A-Review.pdf%26fileType%3Dpdf

Forsius, P., Honkanen, S., Koivusilta, M., Pennanen M., Kehusmaa S. 2024. Kuntien ja hyvinvointialueiden yhteistyötä iäkkäiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi pitää parantaa. Viitattu 12.10.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-352-2>

Gilbert, H. 2012. Social participation and the health and well-being of Canadian seniors. Research article. Viitattu 14.9.2025. https://www.researchgate.net/profile/Heather-Gilmour-2/publication/232607486_Social_participation_and_the_health_and_well-being_of_Canadian_seniors

Haarni I., Viljanen M., Hansen M. 2017. Ikääntyvä mieli – mielen hyvinvointia vanhetessa. Viitattu 15.10.2025. https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/08/Ikaantyva-mieli_kirja.pdf

Hannikainen, K. 2018. Ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalveluiden tarve ja käyttö eroavat tulotason mukaan. Viitattu 16.11. 2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136061/URN_ISBN_978-952-43-067-9.pdf?sequence=1

Heimonen S., Hoppania H., Kuittinen V., Pohjanmaa U., Stenberg L., Topo P. 2021. Osallisuutta, elämäntilannetta ja hyvää arkea iäkkäänä. Elämäntilanne-ohjelma. Viitattu 15.10.2025. https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/11/Elamanote-kirja_saa-vutettava.pdf

Heimonen S., Kalmari P., Pohjolainen P., Rajaniemi J., Sarvimäki A., Syrén I. 2013. Ikääntyminen ja mielen hyvinvointi. Katsaus kirjallisuuteen. Viitattu 15.10.2025. <https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/ik%25C3%25A4%25C3%25A4ntymisen-ja-mielen-hyvinvointi.pdf>

Helsingin kaupunki. 2025a. Mielenterveyttä tukevat senioripalvelut. Viitattu 1.9.2025. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveytta-tukevat-senioripalvelut>

- Helsingin kaupunki. 2025b. Palvelukeskukset. Viitattu 1.9.2025. <https://www.hel.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/ikaantyneille/yhteisoja-ikaantyneille/palvelukeskukset>
- Helsingin kaupunki. 2025c. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen esittely. Viitattu 3.10.2025. <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat/sosiaali-terveys-ja-pelastustoimiala/esittely>
- Helsingin kaupunki. 2025d. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaan liittyvät tutkimukset. Viitattu 2.10.2025. https://www.hel.fi/static/sote/toimiala/TKKIO/Tutkimusluvan_hakuohje_sosiaali-ja_terveyspalveluissa.pdf
- Helsingin kaupunki. 2025e. Tervetuloa Kinaporin seniorikeskukseen. Viitattu 3.10.2025. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut/ikaantyneiden-asumispalvelut/seniorikeskukset/tervetuloa-kinaporin-seniorikeskukseen>
- Helsingin kaupunki. 2025f. Vertaistukiryhmät palvelukeskuksessa. Viitattu 1.9.2025. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut/palvelukeskukset/vertaistukiryhmat-palvelukeskuksessa>
- Helsingin Seniorisäätiö. 2025. Pohjois-Haagan palvelukeskus. Viitattu 3.10.2025. <https://www.seniorisaatio.fi/palvelukeskus/>
- Helsingin Seniorisäätiö. 2025a. Meistä. Viitattu 3.10.2025. <https://www.seniorisaatio.fi/meista/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2025. Haastattelut. Viitattu 15.8.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- Ikäinstituutti. 2009. Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Viitattu 12.8.2025. https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf
- Ikäinstituutti. 2025a. Mielen hyvinvointi. Viitattu 14.10.2025. <https://www.ikainstituutti.fi/mielen-hyvinvointi/>
- Ikäinstituutti. 2025b. Tietoa ikäihmisille. Viitattu 14.10.2025. https://www.ikainstituutti.fi/tietoa_ikaihmisille/
- Juhila, K. 2025. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Viitattu 14.8.2025 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>
- Jyväkorpi, S., Strandberg, T., Urtamo, A., Pitkälä, K., Suominen, M., Kokko, K. & Heimonen, S. 2020. Ikääntyneiden terveys, elämänlaatu, toimintakyky ja mielen hyvinvointi. Viitattu 12.11.2025. <https://journal.fi/gerontologia/article/download/99624/57593>
- Karppanen S., Hynynen R., Martikainen M., Mårtensson A., Wakeham-Hartonen M., Have-rinen A., Noro A. 2020. Kansallinen ikäohjelma 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31. Helsinki. Viitattu 14.9.2025.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>

Kim, H., Harada, K., Miyashita, M., Lee, E., Park, J. & Nakamura, Y. 2010. Use of Senior Center and the Health-Related Quality of Life in Korean Older Adults. *Journal of Preventive Medicine & Public Health*. Viitattu 14.9.2025.

<https://doi.org/10.3961/jpmph.2011.44.4.149>

Mononen, K. 2015. Vanhus vai seniorikansalainen? Sanojen herättämiä mielikuvia kartoittamassa. *Gerontologia*, 29 (2), 120–121. Viitattu 16.11.2025. <https://oulu-repo.oulu.fi/bitstream/10024/18828/1/nbnfioulu-202108138860.pdf&ved=2ahU-KEwjwioO4pf6QAxUdHRAIHfiFL5cQFnoECFMQAQ&usg=AOvVaw2IHxDsHiCPPDI9yRpe7HB>

Niittymäki, A. 2006. Sosiaalisen tuen merkityksiä ikääntyneen arjen hyvinvoinnille. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Sosiaalityö. Viitattu 17.10.2025.

<https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-16359>

Solin P., Heimonen S., Luoma M., Tamminen N., Lukkarinen E., Viertiö S. 2023. Ikääntyneiden mielen hyvinvoinnin nykytila Suomessa. Viitattu 16.11.2025.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-123-8>

STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Kuva. Ikäryhmien osuus väestöstä 1970–2018 ja ennustettu osuus 2019–2070. Viitattu 28.10.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>

STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024. Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027. Viitattu 1.9.2025.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5436-6>

STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Kuva. Niiden 75 vuotta täyttäneiden tai vanhempien osuus, jotka eivät käytä säännöllisiä palveluja sekä palveluiden ja tukien piirissä olevat jaoteltuna palveluittain. Osa palvelujen käyttäjistä saattaa olla useammassa palvelussa yhtä aikaa. Viitattu 28.10.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6865-3>

Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 1.9.2025. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Tang J., Liu T., Lu S., Sing C., Sze L., Lum T., Tse S. 2022. ‘It was the deepest level of companionship’: peer-to-peer experience of supporting community-dwelling older people with depression - a qualitative study. *National Institutes of Health*. Viitattu 17.10.2025.

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9121547/>

THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Iäkkäiden palvelunsaajien toimintakyky ja avuntarpeet vaihtelevat alueittain – yhteisöllinen asuminen on uusi tulokas palvelutarjonnassa. Viitattu 1.9.2025. <https://thl.fi/-/iakkaiden-palvelunsaajien-toimintakyky-ja-avuntarpeet-vaihtelevat-alueittain-yhteisollinen-asuminen-on-uusi-tulokas-palvelutarjonnassa>

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Kuva. Positiivisen mielenterveyden hyödyt. Viitattu 18.10.2025. <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/positiivinen-mielenterveys-eli-mielen-hyvinvointi>

Tilastokeskus. 2019. Yhä useampi ikäihminen asuu kotona – yli puolet pientaloissa. Viitattu 12.8.2025. <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/yha-useampi-ikaihminen-asuu-kotona-yli-puolet-pientaloissa>

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

WHO. World Health Organization. 2015. World report on aging and health. Viitattu 11.10.2025. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565042>

WHO. World Health Organization. 2025. Ageing and health. Viitattu 14.10.2025. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Zechner M., Vaalavuo M., Linnosmaa I., Kyrä T., Kauppinen T. 2022. Taloudellinen ja sosiaalinen kestävyys ikääntyvässä yhteiskunnassa. Gerontologia, 36 (3), 317–324. Viitattu 16.11.2025. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.117120>

Opinnäytetyön tekstin kieliasun muokkaamisessa on hyödynnetty ChatGPT:tä.

Julkaisemattomat lähteet

Sillanpää, T., Sinkkonen, L., Komulainen, H., Enroth, S., Epäily, T. & Moilanen, M. 2025. Henkilökunnan ohjaamien tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa. Intranet-julkaisu. Helsingin kaupunki. Helsinki.

Sillanpää, T., Sinkkonen, L., Komulainen, H., Enroth, S., Epäily, T. & Moilanen, M. 2025. Kuva. Henkilökunnan ohjaamien tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa. Intranet-julkaisu. Helsingin kaupunki. Helsinki.

Kuvat

Kuva 1: Ikäryhmien osuus väestöstä 1970–2018 ja ennustettu osuus 2019–2070, prosenttia (STM 2020, 16).....	9
Kuva 2: Henkilökunnan ohjaamien tuettujen ryhmien prosessi palvelukeskuksissa (mukaillen Sillanpää ym. 2025).....	13
Kuva 3: Niiden 75 vuotta täyttäneiden tai vanhempien osuus, jotka eivät käytä säännöllisiä palveluja sekä palveluiden ja tukien piirissä olevat jaoteltuna palveluittain. Osa palvelujen käyttäjistä saattaa olla useammassa palvelussa yhtä aikaa (Karppanen ym. 2020, 18) ..	14
Kuva 4: Positiivisen mielenterveyden hyödyt (THL 2022)	17

Taulukot

Taulukko 1: Analyysirunko haastattelujen vastauksista.	30
---	----

Liitteet

Liite 1: Tiedote	50
Liite 2: Haastattelurunko.....	51

Liite 1: Tiedote

Tiedote haastateltavalle

Hei!

Kerään kokemuksia palvelukeskuksen ryhmiin osallistuvilta.

Opiskelen sosionomiksi Ammattikorkeakoulu Laureassa ja teen haastatteluja opinnäytetyötäni varten.

Haluan varmistaa, että olet tietoinen ja suostut osallistumaan haastatteluun.

Haastattelun tarkoitus:

-Kerätä osallistujien kokemuksia palvelukeskuksen ryhmiin osallistumisesta.

-Kokemuksia kerätään opinnäytetyötä varten.

Vapaaehtoisuus:

-Osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

-Voit lopettaa haastattelun koska tahansa ilman seuraamuksia.

Suostumus:

Haastatteluun osallistutaan täysin anonymisti, eli nimeäsi tai sinuun

liittyviä tunnistetietoja ei kerätä ja tietosi käsitellään luottamuksellisesti.

Oletko valmis osallistumaan haastatteluun?

Suostumus annetaan suullisesti ennen haastattelua.

Liite 2: Haastattelurunko

Haastattelurunko, teemat

Kokemukset:

- Millaisia tunteuksia sinulle jää ryhmän tapaamisen jälkeen?
- Mitä ryhmään osallistuminen sinulle merkitsee?

Sosiaalinen yhteys:

- Miten kuvailisit ryhmän ilmapiiriä?
- Millaista keskustelua ryhmäläisten kesken on mielestäsi?
- Onko ryhmästä on apua yksinäisyyden tunteeseen?

Toimijuus ja osallisuus:

- Koetko, että mielipiteesi ja kokemuksesi ovat tärkeitä muille ryhmäläisille?
- Oletko päässyt vaikuttamaan ryhmän toimintaan?

Kokemukset palveluista:

- Miten ryhmätoiminta eroaa mielestäsi muista käyttämistäsi palveluista?
- Miten kuvailisit tätä palvelua henkilölle, joka ei ole koskaan osallistunut?

Kehittämisehdotukset:

- Miten ryhmää tai palvelukeskustoimintaa voisi mielestäsi kehittää?
- Mitä palveluista nykyisellään mielestäsi puuttuu?