

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

SENIORIT TULEVAT –
HYVINVOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN
KYLPLYLÄHOTELLI KUNNONPAIKASSA

Marja Heikkinen

Nuorisotyön ja
kansalaistoiminnan
koulutusohjelma (210 op)
toukokuu / 2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Nuorisotyön ja kansalaistoiminnan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marja Heikkinen	Sivumäärä 46 ja 3 liitesivua
Työn nimi Seniorit tulevat - hyvinvointipalveluiden kehittäminen Kylpylähotelli Kunnonpaikassa	
Ohjaava opettaja Jukka Määttä / Jussi Ronkainen	
Työelämäohjaaja Kirsi Pekkarinen, Huoltoliitto ry / Kunnonpaikka	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni käsittelee senioreille suunnattujen hyvinvointipalvelujen kehittämistä Kunnonpaikassa. Kunnonpaikka on Huoltoliitto ry:n omistama kuntoutumis- ja hyvinvointikeskus Vuorelassa, Siilinjärvellä.</p> <p>Hyvinvointipalvelut käsitetään tässä työssä palveluiksi, joita käytetään arjen virkistämiseksi ja omasta hyvinvoinnista huolehtimisen vuoksi. Senioreille on maailmalla kohdennettu jo runsaasti tämän tyyppisiä palveluja. Opinnäytetyössäni on tavoitteena löytää ideoita kyseisten palvelujen kehittämiseen juuri Kylpylähotelli Kunnonpaikassa.</p> <p>Seniori –käsitteellä tarkoitetaan niin kutsuttuun kolmanteen ikään kuuluvia aktiivisia ikääntyviä tai ikääntyneitä henkilöitä. Ihmiset elävät nykyisin pidempään ja terveempinä kuin koskaan aikaisemmin ja näin ollen senioreiden suhteellinen osuus väestöstä tulee kasvamaan runsaasti. Pitkän työuran tehneillä eläkeläisillä on myös rahaa käytössään enemmän kuin aiemmilla sukupolvilla ja he ovat tottuneet käyttämään rahaa myös muihin kuin arjen välttämättömiin kuluihin.</p> <p>Opinnäytetyötäni varten tein kyselytutkimuksen, johon osallistui 54 seniori-ikäistä henkilöä. Aineistoani syventääkseni sain vielä neljältä seniori-ikäiseltä Kunnonpaikan asiakkaalta sähköpostitse lisätietoa palvelujen kehittämistä varten. Tutkimukseni mukaan seniorit ovat kiinnostuneita juuri heille suunnatuista palveluista ja niiltä toivotaan terveysvaikutuksia, virkistymistä sekä mahdollisuutta sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Liikuntapalveluista seniorit nauttivat eniten kylpyläpalveluista ja vesiliikunnasta. Hemmottelevista hoidoista suosituimpia ovat hieronnat, kasvo- ja jalkahoidot.</p> <p>Toimenpide-ehdotuksia olen koonnut sekä tutkimustulosten että kirjallisuuden kautta saamieni ideoiden pohjalta. On tärkeää luoda senioreille sekä kokonaan uusia tuotteita ja palvelukokonaisuuksia, mutta myös kehittää jo olemassa olevia palveluita vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Seniorit itse tietävät parhaiten millaisia palveluita he tulevaisuudessa haluavat käyttää ja siksi heitä onkin tärkeää kuunnella aktiivisesti uusia palveluita mietittäessä.</p>	
Asiasanat ikääntynyt, seniori, hyvinvointipalvelu, hyvinvointimatkailu, seniorimarkkinointi, Kylpylähotelli	

ABSTRACT

Author Marja Heikkinen	Number of Pages 49
Title Seniors are coming - Developing of wellness services in Spa Hotel Kunnonpaikka	
Supervisor Jukka Määttä / Jussi Ronkainen	
Mentor Kirsi Pekkarinen, Spa Hotel Kunnonpaikka	
Abstract <p>The purpose of this research was to study the factors affecting the demand for wellness services for senior people in Kunnonpaikka. Kunnonpaikka is a Spa Hotel and Rehabilitation Centre in Siilinjärvi.</p> <p>The material I have compiled questionnaire survey and e-mail interviews. Welfare services are understood to be in this research as services are used everyday to refresh and disposal of their own welfare. Seniors have already plenty of this type of services on the world. I will try in my thesis to find ideas for the development of services precisely at Spa Hotel Kunnonpaikka.</p> <p>Senior means commonly the person who lives his/hers "third age". Those old people are still active to use different kind of services. People live longer and healthier lives than ever before and that is why population of old people will grow in the future. Pensioners also have more disposable income than previous generations and they are already accustomed to using money other than for essential everyday expenses. They are willing to spend more money and time their wellbeing and healthcare services in near future.</p> <p>Seniors are interested in the services made just for them. They hope that services give them health effects, relaxation and the possibility of maintaining social relationships. Sport services seniors enjoy most spa services and aqua sports. Most popular Spa treatments were massage and foot and face treatments. Ideas for the new services I have put together in last section.</p> <p>As well as it is important to create new products for seniors, but also to develop existing services to meet the challenges of the future. Seniors themselves knows best what services they want. So consultation with customers is very important in creating new services.</p>	
Keywords wellness service, senior, old people, wellness tourism, senior marketing, Spa Hotel	

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
1. TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA NÄKÖKULMA	7
2. IKÄÄNTYMINEN OSANA ELÄMÄNKAARTA	9
3. HYVINVOINTIPALVELUT TUOTTAVAT HYVÄÄ OLOA	14
4. SENIORIMARKKINOINNIN ERITYISPIIRTEITÄ	16
5. HYVINVOINTIPALVELUT KUNNONPAIKASSA	20
6. HYVINVOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KUNNONPAIKASSA	22
6.1 Kyselytutkimus	23
6.2 Syventävät sähköpostihaastattelut	27
6.3 Tutkimuksen luotettavuus palveluja kehitettäessä	28
7. TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
7.1 Kyselyaineiston tulokset	31
7.2 Sähköpostihaastattelujen tulokset	35
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	37
9. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JA POHDINTA	40
LÄHTEET	44
LIITTEET	47
Liite 1: Kyselylomakkeen kysymykset	47
Liite 2: Sähköpostihaastattelun runko	49

JOHDANTO

”Palveluita eläkeläisille. On pitkään puhuttu eläkepommista, joka räjähtää kohta. Milloinkahan se kohta on, koska nyky- ja tulevat eläkeläiset tienaaavat suunnilleen yhtä paljon kuin monet työssä käyvät. He maksavat veronsa, kuten muutkin kunnan kansalaiset. Ikäihmisillä on varallisuutta enemmän kuin koskaan ennen. Useat heistä haluavat käyttää palveluita, jos niitä olisi tarjolla. Palveluiden käyttämisellä olisi työllistävä vaikutus. Miksi yritykset eivät tartu tilaisuuteen ja ryhdy kohdistamaan tarjontaansa senioreille?” nim. kohta itsekin
(Savon Sanomat 17.12.2010)

Suomi on Euroopan nopeimmin ikääntyvä kansa. Eläkepommin uhkasta ja määristä on tehty monenlaisia arvioita ja laskelmia. Yksi arvio on, että vuonna 2030 vanhusten määrä on suurimmillaan. Silloin neljännes suomalaisista on yli 65 –vuotiaita ja joka kymmenes yli 75 –vuotiaita. (Vaarama & Hurskainen 1993,38.) Vuonna 2050 arviolta jo joka kolmas kansalainen kuuluu tähän kohderyhmään. Myös ihmisten elinajan odotetaan kasvavan jatkuvasti. Suuri osa ikääntyneistä tulee asumaan ja elämään itsenäisesti ja olemaan merkittävät kuluttajia, palveluiden käyttäjiä ja yhteiskunnallisia vaikuttajia. Senioreita ei tule unohtaa uusia palveluita kehitettäessä.

Suomen sotien jälkeen syntyneiden suurten ikäluokkien ”eläköityminen” alkaa olla lähivuosina käsillä. Tämä demografinen muutos merkitsee huomattavaa eläkeläisten lukumäärän kasvua. Uusiin eläkeläisiin liitetään mielikuva aktiivisesta ja kuluttamaan tottuneesta kansanosasta, joka on terveempää ja varakkaampaa kuin aikaisemmat eläkeläissukupolvet. On oletettavaa, että sodan jälkeen syntyneiden ikäluokkien tarpeet ja toiveet ovat erilaisia kuin aikaisempien seniori-ikäluokkien. Tämä johtunee eliniän pitenemisestä sekä erilaisista odotuksista vanhuutta kohtaan. (Levonen 2001, 188 - 192.)

Vanheneminen voi tarkoittaa monessa suhteessa kasvua ja kehitystä eikä vain alenevaa suuntaa. Ikääntyminen on mahdollisuus ja voimavara. Ikääntyneistä 80 % pitää vanhenemista rikkautena ja heillä on varsin vahva minä –identiteetti. Vapaa-ajan lisääntyminen on yksi eläkeikään liittyvä piirre. Se tuo tullessaan kaikenlaisia unelmia ja suunnitelmia. Vanhuus onkin monimuotoinen käsite ja nimityksiä senioriväestölle tuntuisi olevan monia. Selvää on, että eläkeiän ylittäneiden ryhmä ei ole homogeeninen, vaan joukkoon mahtuu hyvin monenlaisen elämäntavan omaavia ja monenlai-

sisä olosuhteissa eläviä ihmisiä. Ikäihmisillä on kuitenkin olosuhteista riippumatta yksi yhteinen ”ominaisuus”: Heillä on käytettävissään jotakin nyky-yhteiskunnassa hyvin harvinaislaatuista – aikaa. (Kurki 2007, 15; Levonen 2001, 182.)

Tutkimuksessa on tavoitteena selvittää millaisia hyvinvointipalveluita Kunnanpaikan kannattaisi senioriväestölle tulevaisuudessa kehittää ja tarjota. Koetan lomakekyselyn ja sähköpostihaastattelun avulla saada selville, millaisia palveluita ikäihmiset tarvitsevat ja haluavat sekä millaista lisäarvoa hyvinvointipalveluiden käyttäminen tuo erityisesti niin kutsuttua kolmatta ikää eläville henkilölle. Tutkimukseni tarkoitus on saada avaimia erityisesti senioreille ikäluokassa 65 + vuotiaille suunnattujen hyvinvointipalveluiden tuotteistamiseen.

Tutkimustyyppini on laadullinen, kvalitatiivinen tutkimus. Kyselyyn osallistui 54 henkilöä, jotka valikoituvat osin harkinnanvaraisesti ja osin sattuman mukaan. Kyselystä saamiani tuloksia olen syventänyt neljältä Kunnanpaikan lähialueella asuvalta seniorilta sähköpostihaastattelun kautta saamillani vastauksilla.

Aloitan tutkimukseni käsitteiden määrittelyllä ja avaamisella. Hyvinvointipalvelujen kehittäminen Kunnanpaikassa -luvussa kerron tutkimukseni tekemisestä ja kaksi seuraavaa lukua käsittelevät tutkimuksen tuloksia sekä johtopäätöksiä. Viimeisessä kappaleessa esitän toimenpide-ehdotuksia sekä pohdin omaa oppimisprosessiani opin-
näytetyön tekemisessä.

Opinnäytetyöni on kurkistus toivottavasti meitä jokaista odottavaan elämän luonnolliseen ajanjaksoon. Ajanjaksoon jota harva ehkä odottaa, mutta johon meidän jokaisen on aikaamme luotava oma mielipiteemme. Se, kuinka kohtaamme oman vanhuutemme sitten aikanaan, riippuu ainoastaan meistä itsestämme.

1. TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA NÄKÖKULMA

Tilastokeskuksen mukaan 65 vuotta täyttäneiden ja tätä vanhempien määrä lähes kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. Yli 85-vuotiaiden osuuden väestöstä ennustetaan nousevan nykyisestä 108 000:sta 463 000:een. (Tilastokeskus 2009.)

Ikääntymiskehityksen merkittävä piirre kehittyneissä maissa on, että entistä pitkäikäisemmät elävät myös entistä terveempinä. Ikääntyneet haluavat jatkaa elämän tyyliä, jonka he ovat aikoinaan valinneet. Yhä useammilla heistä on myös varaa elämän tyyliinsä ylläpitämiseen. Kuluttajaryhmänä valtava ikääntyvien joukko ei suinkaan ole homogeeninen harmaa massa vaan segmentoitunut, erilaisista elämäntaparyhmistä koostunut joukko. Toisen maailmansodan jälkeen jälleenrakentamiseen keskittyvässä Euroopassa syntyneet suuret ikäluokat haluavat senioreina tehdä kaiken sen, mistä he jäivät paitsi teini-iässä. Yrityksille on haaste ymmärtää näiden monimuotoisten seniorien tarpeita. Ikääntyvät ihmiset tulevat olemaan entistä vauraampia. He eivät ole vain nopeasti kasvava markkinoinnin kohderyhmä, vaan myös vaurain ikääntyvien joukko koskaan. Tulevien ikääntyneiden arvioidaan olevan kuluttajina entistä vaativampia. (Design for all, 2010.)

Olen kiinnostunut tietämään millaisia vapaa-ajan hyvinvointipalveluita kohderyhmään yli 65 –vuotiaat kuuluvat henkilöt käyttävät ja aikovat käyttää Kunnonpaikassa sekä myös muualla ja mitkä asiat he kokevat tärkeimmiksi syiksi palveluiden käyttämiselle. Tavoitteeni on saada käsitys siitä, mitkä palvelut ovat suosituimpia ja miksi niihin osallistutaan joko Kunnonpaikassa tai muualla. Toivon löytäväni ideoita ja ajatuksia siitä, millaisia hyvinvointipalveluita seniorit tarvitsevat. Ideoiden ja muiden saatujen vastausten pohjalta Kunnonpaikassa voidaan toivottavasti kehittää uusiakin palveluiden muotoja senioreita ajatellen. Tutkin aihetta Kunnonpaikan hyvinvointipalvelujen kehittämisen näkökulmasta.

Senioreiden kasvavan määrän vuoksi aihe on mielenkiintoinen ja myös yhteiskunnallisesti tärkeä tutkimuksen kohde. Mitä pidempään ikääntyneet elävät terveisinä ja toimintakykyisinä, sitä paremmin he jaksavat myös itse hoitaa ja huolehtia omasta hy-

vinvoinnistaan ja saavat kenties viettää vireää vanhuutta pidempään. Aktiivisella elämäntavalla ja hyvillä sosiaalisilla suhteilla on vaikutusta raihnaisemman ja enemmän toisten avun varassa olevan vanhuuden elämänvaiheen siirtämisessä kauemmas tulevaisuuteen. Senioreille suunnatut vapaa-ajan virkistyspalvelut tukevat ikääntyneiden maan kokemusta hyvästä vanhuudesta. Hyvinvointipalveluilla on myös vaikutusta yhteisöllisyyttä lisäävinä toimintoina sekä sosiaalisen vahvistamisen välineinä seniori-ikäluokassa. Julkisuudessa on puhuttu paljon todennäköisestä vanhusten hoitohenkilökunnan työvoimapulasta. Avunvarassa olevan vanhuusiän ajallinen lyheneminen auttaa osaltaan myös tähän työelämän kasvavaan ongelmaan. Senioreille suunnattujen vapaa-ajan palveluiden kehittäminen voi näin osaltaan edesauttaa myös vanhusten hoidon kustannusten hallinnassa.

Olen kyselyssäni jakanut vastaajien ikäryhmät ikääntyviin (55 – 64 v.) ja ikääntyneisiin (65 – 74 v. ja 75 v. ja yli). Keskityn tutkimaan, millaisia palveluja Kunnanpaikka voisi kehittää niin kutsuttuun kolmanteen ikään kuuluville henkilöille, tässä kyselyssä 65 – 74 –vuotiaat, joita vastaajista on todennäköisesti suurin osa.

Taustatietona ja lähteenä olen käyttänyt muun muassa Kunnanpaikan hyvinvointipalvelujen päällikön Johanna Lamminahon vuonna 2010 tekemää opinnäytetyötä, jonka aiheena oli hyvinvoinnin palveluprosessin kehittäminen Kunnanpaikassa sekä kylpyläpäällikkö Satu Härkösen vuonna 2009 tekemää opinnäytetyötä, jonka aiheena oli wellness -palveluiden kehittäminen Kunnanpaikan hoitokylpylä Harmoniassa. Molemmat opinnäytetyöt on tehty osana ylempää AMK -tutkintoa. Molempien opinnäytetöiden loppupäätelmissä todetaan senioreiden olevan tulevaisuudessa yhä tärkeämpi asiakasryhmä hyvinvointipalveluiden käyttäjinä.

Tutkimuksessani koetan saada kyselyjen, sähköpostihaastattelujen, kirjallisuuden ja erilaisten artikkelien pohjalta selvyyttä siihen, millaisia erityispiirteitä senioreiden hyvinvointipalvelujen toteuttamisessa Kunnanpaikassa olisi hyvä ottaa huomioon. Tärkein kysymykseni on: Mitä tai millaisia palveluja seniorit toivoisivat Kunnanpaikassa tai Kunnanpaikan toimesta jossakin muualla järjestettävän?

2. IKÄÄNTYMINEN OSANA ELÄMÄNKAARTA

Yhteiskunnassamme visioitu kuva ikääntymisestä esittää varsin usein jotakin kielteistä. Kulttuurinen kuvasto vanhenemisesta kertoo toimintakyvyn alenemisesta, muistihäiriöistä, sairauksista, rypyistä, yleensä kielteisistä muutoksista. On luonnollista ajatella, että vanheneminen on ensisijaisesti jotakin biologista. Kun tukka harmaantuu, se harmaantuu tai kun nivelet kuluvat, niin ne kuluvat. Vanhuus saatetaan samaistaa pelkästään psyykkisen, sosiaalisen ja fyysisen toimintakyvyn menettämiseen. Kun fyysinen raihnaisuus pyrkii valtaamaan alaa, psyykkisellä tasolla uhkaavat muun muassa muistihäiriöt, masentuneisuus ja elämän kokeminen tarkoituksettomaksi. Nykyisin ikääntymistutkijat eli gerontologit pyrkivät rakentamaan vanhuutta koskevaa kuvaa monipuolisemmaksi ja totuudenmukaisemmaksi. Vanhuuteen eivät väistämättä kuulu vaivat ja ongelmat. Eliniän pidentämistä suurempi haaste on elämän laadun ja ihmisen toimintakyvyn säilyttäminen mahdollisimman pitkään. Ihmisen elämänsä ja toimintakyky on onneksi muuntuva ja niihin jokainen voi omilla valinnoillaan vaikuttaa. Merkityksellistä on ihmisen oma kokemus omasta arjestaan ja siitä selviytymisestä oman toimintakykynsä varassa. (Eajmelaeus, Kan, Katajisto, Pohjola 2008, 13; Heikkinen 2000, 275; Heikkinen, Marin 2002, 6 ja 207 Levonen 2001, 51- 53.)

Yleisissä käsityksissä ikääntyneiden sosiaalista maailmaa puolestaan kuvaavat usein vain yksinäisyys ja turvattomuus sekä tuen ja huolenpidon vähäisyys. Vanhenemisen yhteiskuntatieteellistä tutkimusta kutsutaan sosiaaligerontologiaksi. Sosiaaligerontologian keskeinen alue on sosiologinen ja sosiaalipsykologinen vanhenemistutkimus, joka tutkii vanhenemisen sosiaalisuutta ja yhteiskunnallisuutta: sosiaalista vanhene- mista suhteessa biologiseen ja psyykkiseen vanhenemiseen. Myös yhteiskunta vaikuttaa siihen, millaiseksi vanheneminen ja vanhana oleminen muodostuvat. Yksilöt muovaavat yhteiskuntaa ja näin myös vanhenemisen ei pidä olla vain yhteiskunnallisten vaikutusten vastaanottamista, vaan määrätietoista oman elämän subjektina kokemista. Yksittäiset ihmiset tai ryhmät voivat muuttaa vallalla olevaa vanhuskäsitystä toimimalla vastoin vanhenemiseen liittyviä käyttäytymisodotuksia. Sosiaalinen vanheneminen onkin nähtävä yksilön ja hänen sosiaalisten ryhmiensä, ympäristön sekä yhteiskunnan vuorovaikutuksena. Vanheneminen ja vanhana oleminen ovat ilmiöko-

konaisuus, jota jatkuvasti tuotetaan, uusinnetaan ja muutetaan.(Jyrkämä 2007, 276-277.)

Ei ole mitenkään harvinaista, että kuulee vanhan ihmisen pitävän nykyistä elämänvaihettaan elämänkulkunsa parhaana. Elinajan pitenemisen myötä vanhuuden elämänvaihe on tullut mahdolliseksi yhä useammalle ihmiselle. Kehitys on johtanut iäkkäiden väestöryhmien kasvamiseen. Samalla kyseessä on ajallisesti pitenevä elämän vaihe ihmisen elämän kulussa. Tulevaisuudessa keskuudessamme on yhä enemmän vanhoja ihmisiä. Koska vanhuus on moniulotteinen asia, ei vanhuuden alkamisajankohdasta helposti saavuteta yksimielisyyttä. Vanhuus on joidenkin mielestä enemmänkin tunnetila kuin tiettyyn kalenterivuosien määrittämään ikään perustuva vaihe: ihminen on vanha silloin, kun hän tuntee itsensä vanhaksi. (Eajmelaus, Kan, Katajisto, Pohjola 2008, 13; Heikkinen, Marin 2002,6 ja 207; Levonen 2001,51-53.)

2000 –luvulla on alettu kiinnittämään enemmän huomiota edellä mainittuihin ikääntyvän ihmisen voimavaroihin sekä niiden tukemiseen ja vahvistamiseen. Ihmisen voimavaroja (fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen) ei voida erottaa toisistaan, vaan ne kaikki liittyvät kiinteästi toisiinsa ja vaikuttavat merkittävästi ihmisen kykyyn selviytyä. Kun on kysymys ikääntyvän ihmisen voimavaroista, on kysymys aina myös mielen tasapainosta. Se, miten ikääntymiseen oikeasti asetutaan, tietävät vain ne, jotka ovat ikääntymisen kokeneet. Mielen voimavarat liittyvät siihen, miten asiat otetaan ja jaksetaan ottaa. Mielen voimavarat vaikuttavat ratkaisevasti elämä erilaisista haasteista selviytymiseen, joista ikääntyminen ja sen mukanaan tuomat haasteet eivät ole pienimpiä. Mielen voimavarat koostuvat tunteista ja niiden hallinnasta, tiedosta, tahdosta, osaamisesta ja ymmärtämisestä. (Eajmelaus ym. 2008, 25; Heikkinen 2002, 207.)

Viime vuosina vallan saanut uudempi vanhuuden käsitys korostaa vanhuutta yhtenä normaalina elämänvaiheena, jota voidaan kuvata myös aktiivisuuden, toimeliaisuuden, toimintakykyisyyden ja pitkäikäisyyden näkökulmista. Aktiivisen vanhuuden ihannoiti ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö vanhuuteen liittyisi sairauksia ja toimintakyvyn heikkenemistä. Nämä luonnolliset muutokset on jokaisen osattava hyväksyä osaksi omaa arkeaan ja myös huomioitava senioreille järjestetyissä palveluissa. Ak-

tiivisuus ja osallistuminen sosiaaliseen toimintaan ja sosiaalisten suhteiden vilkkaus sekä palkitsevuus ehkäisevät vanhenemista ja siirtävät varsinaisella kronologisella iällä mitattua vanhuutta yhä myöhäisemmäksi elämänvaiheeksi. Näin ollen aktiivisuustavoillaan ikääntyvä ihminen luo pohjaa hyvälle vanhuudelle ja samanaikaisesti osallistuu omalla toiminnallaan vanhuuden symboliseen määrittelyyn. (Järvinen, Salomaa 2005, 4; Kurki 2007,20; Levonen 2001, 182-184.)

Eläketurvapolitiikassa vanhuus määrittyy yleisesti kansaneläkelain perusteella alkavasi 65 vuoden iässä, jolloin ryhdytään saamaan vanhuuseläkettä. Ajanjakso 65 ikävuodesta 100 vuoteen on pitkä ja pitää sisällään runsaasti elämänkokemuksia ja muutoksia niin terveydentilassa, toimintakyvyssä kun perhesuhteissakin (Helin 2002, 39). Eläkkeellä olevat eivät ole samanlaisia vaan he kaikki ovat persoonia ja ainutlaatuisia yksilöitä yhteisössään. Eläkkeelle siirtymisessä oleellista on vain se, että ihminen on silloin elänyt tietyn määrän vuosia ja hänellä alkaa vapaa aikakausi. Enemmistö ikääntyneistä kokee terveydentilansa ja toimintakykynsä säilyneen hyvänä 75 tai jopa 85 – vuotiaaksi asti. Terve ja aktiivinen aika todennäköisesti pitenee entisestään eliniän pitenemisen myötä. Samanikäisetkin ovat hyvin heterogeenisiä. He poikkeavat toisistaan muun muassa iältään, henkisiltä ja fyysisiltä kyvyiltään, taloudelliselta tilanteeltaan ja mieltymyksiltään. (Levonen 2001, 188-189; Koskinen 2007,23; Kurki 2007, 18.)

Koska senioreita, ikääntyviä, ikäihmisiä, eläkeläisiä alkaa olla nyky-yhteiskunnassa koko ajan enemmän on uusia nimityksiäkin alettu miettiä. Sanoina vanha, vanhus ja vanheneminen – voisi käyttää myös sanoja ikääntynyt ja ikääntyminen – nämä ovat käsitteitä, joita käytetään yleisesti, mutta joiden sisältö vaihtelee tilanteesta ja sosiaalisesta yhteydestä toiseen. ”Olla vanha” on yhteiskunnallinen luokitus, tapa mieltää asioita ja ihmisiä, tapa puhua asioista ja ihmisistä sekä tapa hahmottaa maailmaa. (Jyrkämä 2007, 279.)

Toimintarajoitteiden asteittainen lisääntyminen ja ulkopuolisen avuntarpeen kasvu ovat johtaneet vanhuuden jakamisen käsitteellisesti eri vaiheisiin. Vanhuus on prosessoitu jaksoihin, jotka määrittyvät selvien katkos- tai murroskohtien mukaan. Nykyisin käytetään yleisesti käsitteitä kolmas ikä ja neljäs ikä. Kolmannella iällä tarkoitetaan työelämän jälkeistä, aktiivista elämän vaihetta ja niin sanotulla neljännellä iällä

varsinaista vanhuusiän vaihetta, jolloin koetaan jo ulkopuolisen avun tarvetta. Ajanjaksoa, jolloin ollaan jo toisista täysin riippuvaisia, on nyttemmin alettu nimittää käsitteellä viides ikä. Helinin mukaan iäkkäiden ihmisten voimavaroja korostavassa ja mielekkään ajanvietteen tarpeeseen liittyvässä keskustelussa vanhuuseläkeikää on kuvattu parhaiten kolmannen iän käsitteellä. Käsitettä on alettu käyttää Ranskassa Tolousen yliopistossa 1973 perustetun kolmannen iän yliopistotoiminnan yhteydessä. Kolmannen iän merkitys on siinä, että se avaa tavallaan uuden näkökulman ihmisen elämän vaiheisiin ja niiden ominaispiirteisiin elämänkaaren kuluksa. Kolmannen iän käsitteeseen on liitetty kuvaukset aktiivisen elämän jatkumisesta, kuten uusien harrastusten aloittamisesta, minkä hyvä terveydentila mahdollistaa. Tätä ajanjaksoa voidaan luonnehtia nuorten eläkeläisten omalle henkilökohtaiselle hyvinvoinnilleen omistamaksi ajaksi. Kolmanteen ikään liitettävät positiiviset ominaisuudet usein korostavat seuraavaan ikäkauteen liitettäviä raihnaisuuden piirteitä. (Helin 2002, 37 – 38; Jyrkämä 2007, 276; Järvinen, Salomaa 2005, 4; Kuusinen, Paloniemi 2002, 156.)

Toisen ja neljännen iän välisessä kolmannessa iässä on kyse henkilökohtaisten aikaansaannosten täydellistymisestä, jolla on vain vähän tekemistä kronologisen, biologisen tai sosiaalisen iän kanssa. Useimmille kolmas ikä mahdollistuu eläkkeelle siirtymisen jälkeen. Tällöin ihminen on vapaa toteuttamaan henkilökohtaiset tavoitteensa ja todellistamaan yksilöllisen elämänsuunnitelmansa päämäärän. Kolmas ikä liittyy ihmisen kokemaan subjektiiviseen ikään. On hyvä muistaa, että kolmas ikä on vain pitkälle kehittyneiden yhteiskuntien ja kohtuullisen varakkuuden omaavien yksilöiden etuoikeus. Yksilötason edellytys hyvälle kolmannelle iälle on myös kohtuullisen korkea fyysinen hyvinvointi. Kolmatta ikää voidaan pitää uutena elämänsuunnitelman odotusperspektiivinä, jolloin oleellista on ihmisen luottamus jo aiemmissa elämänvaiheissa siihen, että hän jossakin vaiheessa saavuttaa kolmannen iän. (Jyrkämä 2007, 309- 311.)

Helinin mukaan iäkkäät ihmiset eivät halua heitä kutsuttavan vanhuksiksi pelkän ikänsä perusteella. Iäkkäiden ihmisten vanhuus näyttää alkavan siinä vaiheessa, kun ihmisellä on neljännelle iälle tyypillisiä toiminnanrajoitteita. He kokevat olevansa vanhoja, kun heillä on itsenäistä selviytymistä vaikeuttavia toiminnanrajoitteita, joihin he eivät koe saavansa riittävästi apua ja kun tunne selviytymisestä käy epävarmaksi. Rajoitukset sosiaalisessa elämässä ja vaikkapa harrastuksissa ja muissa elämänlaa-

tua ylläpitävissä toiminnoissa voivat aiheuttaa suurempia haittojen kokemuksia kuin ulkopuoliseen apuun turvautuminen. (Helin 2002, 39.)

Vanheneminen ja vuosien karttuminen on lähes ainoa asia, joka kohtelee kaikkia maailman ihmisiä tasa-arvoisesti rotuun, sukupuoleen, uskontoon tai sosiaaliseen asemaan katsomatta. Jokainen vanhenee vuoden kuluessa yhden vuoden. Ihmisten yksilöllinen kokemus on kaikkein ratkaisevin ja tulevaisuudessa myös työn ja eläke-iän välinen raja hämärtyy. Eläkeläisistä voi tulla tärkeä varanto työvoimalle, kunhan työvoiman pienentyminen vaikuttaa yhteiskunnan toimintaan. (Lindberg 2008; Söderling 2010, 21.)

Kolmannesta iästä käytetään nykyisin myös seniori –käsitettä ja se viittaa työelämän jälkeiseen aktiiviseen elämän vaiheeseen, jolloin ikääntymisen myötä tulevat muutokset alkavat vähitellen ja hyvin yksilöllisesti ilmaantua. Yleisesti senioreihin liitetään eläkeikä, mutta ikähaarukka alkaa jo 55 –vuotiaista. Suurten ikäluokkien ”eläköityminen” merkitsee tällä hetkellä juuri kolmannessa iässä olevien suhteellista kasvua. (Ahtola 2002,19. Laatikaisen & Puhakan 2003,16- 17 mukaan; Helin 2002, 39.) Keskityn tässä tutkimuksessa tutkimaan juuri kolmanteen ikään kuuluvien henkilöiden hyvinvointipalveluiden kehittämistä. Käytän jatkossa tästä varhaisvanhusten kohde-ryhmästä nimitystä senioriväestö tai seniorit. Mikä olisi paras nimitys kuvaamaan kyseiseen ikäryhmään kuuluvia henkilöitä? Seniori käsitettä ja siihen liittyvää arvostusta pohtii myös Helka Luttinen 18.2.2011 Savon Sanomissa julkaistussa mielipidekirjoituksessaan:

”Suomessa ei ole täysin selvää, miten varttuneempaa ihmistä tulisi kutsua. Mikä olisi luonteva nimitys kolmanteen elämänvaiheeseen siirtyneelle, ikääntyvä, ikäihminen, vanhus, vanha, seniori vai joku muu? Ulkomailla, kuten Euroopassa, seniori eli Senior on arvonimi. Se esiintyy yleisesti virkanimikkeissä. Senior manager on kokeneen ja arvostetun johtajan nimike. Myös seniori-ikää arvostetaan ja pidetään tavoiteltavana. Suomessa senioreiden arvostusta tulee nostaa. Seniori-iän tulee oikeasti olla sitä elämän ruuhkavuosien jälkeistä hyvää ja tavoiteltavaa kolmatta ikää, joka antaa uuden mahdollisuuden elämän toteuttamiseen. Seniorien arvostuksen nousu tulee näkyä niin asenteissa, teoissa kuin päätöksissäkin. Jokainen tämän hyvinvointiyhteiskunnan rakentamiseen osallistunut seniori on sen ansainnut.”

3. HYVINVOINTIPALVELUT TUOTTAVAT HYVÄÄ OLOA

Hyvinvointipalvelut voidaan määritellä monilla eri tavoilla ja niille on vähitellen määrytynyt oma sisältönsä. Peruspalvelujen ja hyvinvointipalvelujen käsitteet tulivat palvelujen hallinnointiin jo kolme vuosikymmentä sitten. Välillä on ehdotettu että peruspalvelu -termistä luovuttaisiin ja alettaisiin käyttää vain hyvinvointipalvelu -termiä. Hyvinvointipalvelut on sen mukaan jaettu kolmeen luokkaan niiden ohjauksen, tuotantotavan ja rahoituksen perusteella. Kilpailukykypalvelut (lasten päivähoito ja terveydenhuolto) edistävät kansalaisten ja elinkeinoelämän kilpailukykyä. Turvapalvelut takaavat toimeentulon työelämän ulkopuolella ja auttavat selviytymään kriiseistä (sosiaali- ja terveyspalvelut). Elämänsisältöpalvelut antavat kansalaisten elämään lisää sisältöä ja lisäävät elämänlaatua. Niiden kustantaminen on jokaisen oma asia. (Rajavaara 2009, 5.) Näistä käsittelen tutkimuksessani elämänsisältöpalveluja, joiden tavoite on nimensä mukaan tuoda elämään sisältöä ja laatua. Hyvinvointipalvelut ovat jotakin ylimääräistä luksusta arjen virkistämiseksi.

Hyvinvointipalvelut kuvaavat erityisen hyvin yksityisten yritysten tuottamia palveluja. Hyvinvointipalvelut ovat nousseet joidenkin yritysalojen myyntivaltiksi, niistä voidaan käyttää myös nimitystä wellness-palvelut. (Rajavaara 2009, 5.) Wellness on elämäntapa tai tapa ajatella, jossa terveitä valintoja ja vastuullisuutta elämänsuunnittelussa korostaen pyritään henkilökohtaisen hyvinolon edistämiseen. Suomenkielisessä keskustelussa wellness-matkailussa painottuu henkilökohtainen hyvinvointi tarkoittaen fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia ja kuntoa sekä nautinnonhalua ja terveyden ylläpitoa. (MEK 2005, 11.)

Sanalle wellness ei suomenkielessä ole täysin kattavaa vastinetta, yleisesti käytössä on kuitenkin termi hyvinvointi. Wellnes -sanon merkitys voi vaihdella hieman eri kielessä. Esimerkiksi Isossa Britanniassa sanaa kuvaa ennemminkin terveyttä kuin hyvinvointia. (Puczko 2009; ks. Härkönen 2009, 10.) Tässä tutkimuksessa käytän termiä hyvinvointipalvelu.

Yleiset yhteiskunnan suuntaukset ja trendit ovat luoneet ja luovat kysyntää terveys- ja hyvinvointituotteille. Sen lisäksi, että Suomen väestö vanhenee vauhdilla, työpäivät ovat suhteellisen pitkiä, työ ja elämäntyö ovat stressaavia ja muun muassa liikaliivuus on kasvava ongelma. Erilaiset arkipäivän hyvinvointi- ja liikuntapalvelut ovat kasvaneet nopeassa tahdissa. On arvioitu, että Euroopassa on yli 6000 hyvinvointi- ja wellness –matkailupalveluja tarjoavaa keskusta. (MEK 2005, 4-5.)

Hyvinvointimatkailu eli kylpylöihin ja muihin vastaaviin virkistäytymis- ja rentoutumispalveluja tarjoaviin matkailukohteisiin suuntautuva matkailu on tuttua suomalaisille. Oleellisia asioita hyvinvointipalveluiden sisällössä ovat esimerkiksi rauhoittava saunominen, erilaiset hemmotteluhoidot sekä hyvät, terveelliset ateriat lisättynä muilla aktiivisilla liikunta-, kulttuuri- ja harrastepalveluilla. Jyväskylän matkailun osaamiskeskuksen mukaan hyvinvointimatkailu määritellään seuraavasti:

”Hyvinvointimatkailu on matkailua, joka tuottaa matkailijoille hyvää oloa vielä matkan päätyttyäkin. Hyvinvointimatkailu ei ole sairautta parantavaa eikä kuntoa korjaavaa vaan kulloistakin matkailijan terveydentilaa ylläpitävää ja edistävää sekä virettä elämään antavaa. Hyvinvointimatkailu tuottaa asiakkaalle yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, joka voi olla sekä fyysistä että psyykkistä vireyttä antavaa.” (MEK 2005, 7-8.)

Ikääntyneille suunnattuja palveluita tarjottaessa on huomioitava että ikääntyminen tuo väistämättä toimintakykyyn asteittaisia muutoksia niillekin, jotka säästyvät vakavammilta sairauksilta tai suoranaishalta vammautumiselta. Näkökyky muuttuu, kuulo heikkenee ja notkeus vähenee. Muutokset ovat hyvin yksilöllisiä eikä pidä unohtaa, että kunnostaan aktiivisesti huolehtiva kahdeksankymmenvuotias saattaa hyvinkin peitota kuntonsa laiminlyöneen nelikymppisen. (Design for all 2010.)

Seniorit ovat hyvinvointipalvelujen asiakkaina hyvin luonteva ryhmä. Heillä on aikaa ja vähän rahaakin, jota he voivat käyttää omaan hyvinvointiinsa ja arkensa virkistämiseen. Omasta jaksamisesta huolehtiminen voi voimien vähetessä alkaa tuntua tärkeältä ja siihen aletaan kiinnittää huomiota. Kerron lisää senioreille suunnattujen palvelujen markkinoinnista ja tuotteistamisesta luvussa Seniori markkinoinnin erityispiirteitä.

4. SENIORIMARKKINOINNIN ERITYISPIIRTEITÄ

Millainen kuva tulevaisuuden vanhuksista on syntymässä? Ovatko perinteiset kielteiset kuvat ikääntymiseen liittyen jo murenemassa? Seniorimarkkinoinnin asiantuntija Jean-Paul Trequer kehottaa mainosalan ihmisiä unohtamaan stereotypiat vanhoista ihmisistä. He ovat koko ajan tärkeämpi kohderyhmä, koska heillä on aikaa, rahaa ja halua kuluttaa. Sitran julkaisun Seniori 2000 mukaan seniorit kuluttavat jo nyt 35 – 55 % mistä tahansa markkinoista. Ranskassa tehdyn tutkimuksen mukaan 15 vuoden aikana koko väestön kulutus on lisääntynyt 22 %, senioreiden 64 %. Tämä uusi sukupolvi on tottunut kuluttamaan ja kulutustottumusten on todettu olevan suhteellisen pysyviä. Suurin osa senioreista on velattomia ja heillä on huomattavat eläkkeet. Tulevina vuosina tilanne tulee edelleen paranemaan naisten korkeampien eläkkeiden muodossa. Yli viisikymppiset ovat nuorekkaita, uteliaita ja halukkaita uusiin kokemuksiin. (Levonen 2001, 187 – 193; Levonen 2005, 180; Senioripolis 2011.)

Eläkeikää lähestyvät ihmiset ovat rationaalisia ja kantaaottavia kuluttajia, jotka arvostavat laatua ja mukavuutta. Turvallisuus ja käytännöllisyys, luotettavuus sekä terveysvaikutukset ja ympäristöystävällisyys kuuluvat olennaisena osana heidän arvomaailmaansa ja kulutustottumuksiinsa. He ovat muita kuluttajia herkempiä esimerkiksi hyvälle tervetuloitotukselle ja valitsevat ne yritykset, jotka kunnioittavat heitä ja osoittavat ymmärtävänsä heitä. Yksi tehokas tapa myydä senioreille on pitää mielessä se, että ihmiset samasta ikäryhmästä pystyvät paremmin kommunikoimaan heidän kanssaan, sillä heillä on samat tarpeet ja kokemukset, minkä lisäksi he kunnioittavat toisiaan. Ikääntyminen vaikuttaa kaikkiin viiteen aistiin, millä on ratkaiseva merkitys markkinointitoimenpiteisiin, tuotekehittelyyn ja kaikkeen heihin kohdistuvaan kommunikointiin. Turvallisuus, hyödyllisyys, laatu, informaatio, aika - tulee kaikki ottaa huomioon. (Levonen 2001, 187 – 193; Levonen 2005, 180; Senioripolis 2011.)

Nopeasti muuttavassa yhteiskunnassa myös ikääntyneiden rooli hyvinvointipalvelujen käyttäjinä muuttuu jatkuvasti. Tulevaisuuden seniorit tarpeineen ja mahdollisuuksineen tuovat uusia haasteita palvelujen tuottajille ja kehittäjille. Ikääntyneiden taloudellinen asema on nykyisin moninainen. Ikääntyneiden varallisuus lisääntyi 1990-luvulla enemmän kuin minkään muun ikäryhmän. 1990-luvun lama kosketti suuria

ikäluokkia huomattavasti vähemmänkuin nuorempia, eivätkä sosiaalimenojen leikkauksetkaan vaikuttaneet heihin yhtä radikaalisti kuin nuorempiin ikäluokkiin. Vuonna 2006 tehdyssä tutkimuksessa yli 60 –vuotiaista 90 prosenttia ilmoitti heillä on riittäväsi rahaa käytössä. Suuria ikäluokkia voidaankin pitää Suomen historian vauraimpana ikäluokkana, joka on omalla työurallaan pystynyt kartuttamaan varallisuuttaan joka-päiväisen selviytymisen lisäksi myös ylimääräisiin satsauksiin oman hyvinvoinnin edistämiseksi. Maailmalla senioreille suunnattuja palveluja on jo kehitetty. Tarjolla on esimerkiksi erilaisia 80-vuotiaille suunnattuja paketteja liikuntamahdollisuuksineen. (Koskinen 2007, 29-30; Laatikainen, Puhakka 2003, 17; Vallejo, Vehviläinen, Haukka, Pyykkö, Kivelä 2007, 52; Wilska 2010, 23.)

Senioreille suunnattujen palvelujen tuotteistamiseen, markkinointiin ja markkina-alueisiin liittyvä tieto on Suomessa vielä puutteellista. Myös arvojen ja eettisten kysymyksien tarkastelua tarvitaan palveluja kehitettäessä. Ikääntyneiden kuluttamiseen liittyvä trendi on siis tunnistettu, mutta se on vasta alkava. Asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä että eläkeikäisten kulutustottumukset ovat muuttuneet ja he käyttävät aiempia sukupolvia enemmän rahaa hyvinvointiin sekä terveyteen liittyviin palveluihin. Esimerkiksi matkailuun ollaan valmiimpia sijoittamaan enemmän varoja. Seniorimat-kailun trendeinä korostuvat elinvoimaisuus, tunteikkaus, esteettisyys sekä kulutuksesta ja elämyksistä nauttiminen. Kielitaidon kasvu ja tottuneisuus matkailuun ovat vaikuttavia tekijöitä. Seniorit ovat ostokykkyisiä, kokeilunhaluisia ja yhä vaativampia ja valikoivampia yksilöitä, jolloin hyvinvointimatkailu täytyy käsittää hyvää oloa lisäävä-nä sosiaalisena loma- ja virkistystoimintana. Yhä kiihtyvä elämänrytmi tosin kasvattaa hyvinvointipalveluiden kysyntää kaikissa ikäryhmissä. Henkilökohtaisesta fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista huolehtiminen on kiinteä osa ajan henkeä. Ikääntymi-seen liittyvät anti-aging palvelut ovat esimerkiksi Yhdysvaltojen nopeimmin kasvavia aloja. (Laatikainen, Puhakka 2003, 15-17; Pottonen 2010; Suomen Akatemian raport-ti 2010.)

On tärkeää olla selvillä tulevaisuuden suuntauksista, samalla alan perinteitä ja juuria unohtamatta. Toiveenani on kehittää tuotteita tai palvelukokonaisuuksia seniorien hyvinvointipalvelujen parantamiseksi sekä syventää tietoa ja ymmärrystä seniorien tarpeista ja toiveista kyseisiä palveluita kohtaan. On vaikea ennustaa millaiseksi tule-vaisuus kehitty seniorien elämäntapojen ja ilmiöiden ympärillä. Millaisia palveluja

ikäntyneet haluavat käyttää tulevana vuosina tai vuosikymmeninä? Tulevaisuuden seniorit ovat varmasti tarpeineen ja toiveineen aina erilaisia kuin heitä edeltävä sukupolvi. Tässäkin asiassa kohderyhmän jäsenet ovat parhaita asiantuntijoita. Asiakkaiden tarpeita ja toiveita onkin tärkeä kuunnella jatkuvasti ja ottaa huomioon uusia palveluja ja tuotteita kehitettäessä.

Seniorien kulutustottumuksiin liittyy myös syyllisyyden tuntemuksen piirteitä. Joidenkin tutkimusten mukaan suurten ikäluokkien varallisuus on kasvanut myös nuorempien ikäluokkien kustannuksella. Vaikka taloudellista solidaarisuutta on kovastikin kritisoitu, on runsaasti näyttöä siitä että nykypäivän ikääntyvät tukevat taloudellisesti hyvinkin merkittävästi omia jälkeläisiään. Seniorit saattavatkin kokea syyllisyyttä nimenomaan itseensä kuluttamisesta. Toisaalta kuluttamisesta ja itsensä toteuttamisesta osataan myös nauttia. Tähän kulutuskäyttäytymisen ristiriitaan tuo helpotusta lapsille ja lastenlapsille suunnattujen palvelujen ja tuotteiden hankkiminen. Nykyiset seniorit tekevät usein lapsistaan ja lapsenlapsistaan ikään kuin sijaiskuluttajia itselleen. (Wilska 2010, 23, 25-26.)

Muun muassa Kurjen (2007) artikkelissa isovanhemmuuden tukemisesta puhutaan erilaisista ryhmistä ja toiminnasta joissa isovanhemmat jakavat kokemuksiaan. Toimintaa voisi järjestää myös ylisukupolisesti, jolloin isovanhemmat ja lapsenlapset voisivat nauttia palveluista yhdessä. Eliniän piteneminen merkitsee sitä, että yhtä aikaa elossa voi olla neljään, jopa viiteenkin perhesukupolveen kuuluvia ihmisiä ja erilaisten perhemuotojen yleistyttyä voi uusperheellä olla jopa kuusi tai kahdeksan isovanhempaa. Yhteisen toiminnan merkityksellisyys näkyy siinä, että yksittäisillä kokemuksilla on mittaamaton merkitys sekä yhteisön että yksilön näkökulmasta: oman yhteisön lujittajana, lapsuuden kokemisessa ja mielekkäässä vanhenemisessä. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että yhteisöllinen isovanhemmuus rakentaa yhteiskuntaa sosiaalisen ja moraalisen pääoman turvin. Ikäihmisten asiantuntijuus ja elämäkokemuksen arvo sekä sosiaalisen pääoman kasvu näissä vuorovaikutussuhteissa tunnustetaankin onneksi yhä useammin. (Jyrkämä 2007, 305-306; Rippstein 2008.) Ylisukupolvisten palvelujen kehittämiseen liittyvistä ajatuksista ja ideoista kerron lisää toimenpide-ehdotusten yhteydessä.

Moni ikääntynyt tuntuu elävän uudelleen elämänsä ”ruuhkavuosia”. Kuten kaikkiin ilmiöihin tähänkin liittyy monenlaisia tasoja ja myös negatiivisia piirteitä. Syyllisyyden tunteiden lisäksi aktiivinen elämäntapa voi olla myös raskasta. Yksi tulevaisuuden vanhuskuvan mahdollisuus on voimistuva polarisoituminen, jossa toisaalta vanhuuteen liittyvät vaivat ja riippuvuus entisestään korostuvat. Toisaalta taas seniori-ikä nähdään aktiivisuuden, mukanaolon ja nuorekkuudesta kiinnipitämisen ajanjaksona. Tähän katsontatapaan liittyen seniorien aktiivisuus voi muodostua pakonomaiseksi ja voimien väistämättä jossakin vaiheessa vähetessä myös ahdistavaksi. Aktiivisuudesta voi tullakin tulevaisuudessa uusi ikääntymisnormi tai eräänlainen moraalinen velvollisuus. (Jyrkämä 1996, 115; Söderling 2010, 20).

5. HYVINVOINTIPALVELUT KUNNONPAIKASSA

Kunnonpaikka on Huoltoliitto ry:n omistama vuonna 1974 perustettu kuntoutumis- ja hyvinvointikeskus sekä kylpylähotelli Vuorelassa Siilinjärvellä. Huoltoliitto ry on vuonna 1951 perustettu valtakunnallinen, yleishyödyllinen terveyttä ja hyvinvointia edistävä ja kehittävä kuntoutus- ja lomajärjestö. Huoltoliitto kehittää erityisesti vaikeissa olosuhteissa elävien henkilöiden hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista tukevia palveluja tavoitteena yhteisön ja yksilön sosiaalinen turvallisuus, tasa-arvo ja hyvinvointi. Huoltoliiton ja Kunnonpaikan arvoja ovat ihmisen arvostus, luotettavuus, asiakaslähtöisyys, innovatiivisuus ja tuloksellisuus. (Huoltoliitto ry:n vuosikertomus 2009, 1.)

Kunnonpaikka sijaitsee kauniilla paikalla Kallaveden rannalla. Kunnonpaikan henkilökunnan laaja osaaminen sekä hyvät, monipuoliset ja lähes esteettömät sisätilat mahdollistavat monenlaisen toiminnan myös senioriväestöä ajatellen. Kunnonpaikan palvelutarjontaan kuuluu runsaasti Kelan ja Valtiokonttorin rahoittamaa kuntoutustoimintaa sekä erilaisia hotelli-, ravintola-, kokous-, liikunta ja hyvinvointipalveluita sekä eri lomajärjestöjen järjestämiä RAY:n tukemia sosiaalisia lomia. Tässä tutkimuksessa keskitytään kylpylähotellin tuottamiin hyvinvointipalveluihin.

Kunnonpaikan hyvinvointipalvelut on erotettu 2000 –luvun alussa kuntoutuspalveluista. Hyvinvointiprosessissa yhdistyvät kuitenkin kylpylähotellin ja kuntoutusprosessin toiminta. Hyvinvointiprosessissa tehdään kiinteää yhteistyötä markkinoinnin, myynnin, tiedottamisen ja kehitystoiminnan kanssa. (Lamminaho 2010, 35.) Hyvinvointipalvelut tarkoittavat kylpylähotellin vapaa-ajan palveluja, yritysten ja yhteisöjen hyvinvointipalveluja, kylpylä- ja liikuntapalveluja sekä kuntoremontteja, tuotettua lomatoimintaa sekä hoitokylpylä Harmonian hemmottelevia hoitoja. (Lamminaho 2010, 19.) Palvelut tuotetaan pääasiassa Kunnonpaikan omana toimintana. Joissakin työhyvinvointiohjelmissa käytetään ulkopuolista asiantuntemusta erillisillä sopimuksilla. Vapaa-ajan ohjauksissa ja illanvietoissa on mukana tarvittaessa, kuten perhelomien aikaan, myös ulkopuolisia palveluntuottajia. (Kunnonpaikan toimintakäsikirja 2010.)

Henkilökuntaan kuuluvat hyvinvointipalvelujen päällikkö ja hänen alaisuudessaan kylpylän, kylpylän kassan ja liikuntatoimen sekä loma- ja vapaa-ajan ohjauksen henkilökunta sekä hoitokylpylä Harmonian työntekijät. (Kunnonpaikan toimintakäsikirja, 2010.)

Hyvinvointiprosessin toiminnan tavoitteena on tyytyväinen asiakas (palvelun ostaja ja palvelun käyttäjä) sekä motivoitunut ja tehokkaasti työskentelevä henkilökunta. Tavoitteena on jatkuva toiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen ja parantaminen sekä uusien tuotteiden ja tuotekokonaisuuksien luominen (Lamminaho 2010, 35).

Seniorit käyttävät Kunnonpaikan palveluita runsaasti ja heille suunnattuja palveluita on jatkuvasti kehitetty. Lähialueen ikääntyneet käyvät uimassa sekä erityisesti päivä-aikaan järjestetyt vesijummat ovat heidän suosiossaan. Seniorit saavat arkisin kello 13 saakka alennusta sekä kuntosali että kylpylälipuista. SenioriPilates –ryhmä koontuu kerran viikossa ja myös kuntosalien käyttäjinä lähialueen seniorit ovat tuttuja. Kuopion Liikenteen kanssa on kehitetty yhteistyössä ”Bussilippu on kylpylälippu” -paketti, jossa asiakas saa yhteishintaan meno-paluu linja-automatkan Kunnonpaikkaan Kuopio – Siilinjärvi alueella sekä kylpylälipun. Kunnonpaikka on ollut aina myös suosittu ryhmien retkikohde senioreiden keskuudessa. Vuonna 2011 muun muassa Eläkeliiton jäsenille on tehty edullinen Senioriloma –paketti, johon sisältyy 2 vuorokauden majoitus puolihoitolla sekä tulokahvit.

Kahtena edellisenä vuonna Kunnonpaikka on tehnyt yhteistyötä Golden Age -senioriportalin kanssa järjestämällä heidän kanssaan virkistysviikonlopun ikäihmisille. Ohjelmassa on ollut tanssinopetusta, ATK- sekä terveysneuvontaa. Nämä ohjelmat ovat olleet senioriportalin vertaisohjaajien toteuttamia tuokioita. Lisäksi Kunnonpaikan omat ohjaajat ovat toteuttaneet muun muassa kuntomittauksia, senioripilatesta ja naurujoogaa. Tarjolla on ollut myös hemmottelevia hoitoja tarjoushintaan. Viikonloppuun on voinut osallistua joko majoittuen tai edullisesti myös päiväkävijänä.

6. HYVINVOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KUNNONPAIKASSA

Itellan osoitetietojen mukaan (2010) Pohjois-Savon alueella asuu 53 000 yli 65-vuotiasta henkilöä. Kunnanpaikan pääasiakasryhmäksi on määritelty yli 45 –vuotiaat maaseudulla tai kaupungissa asuvat, työssä käyvät tai eläkeläiset henkilöt. Suomi ikääntyy vauhdilla ja palvelujen kehittämiseen vaikuttavat ympärillä tapahtuvat muutokset; sekä maailmalla että lähiympäristössä. Kehittämistyössä on tärkeää aistia riittävän nopeasti, mihin muutokseen kannattaa lähteä mukaan ja mihin ei. (Mannermaa 2004 Lamminahon 2010, 7 mukaan.) Varttuneemman väen ostovoimaa ei hyvinvointipalveluiden käyttäjinä kannata missään nimessä vähätellä, vaan kehittää rohkeasti vastaamaan kohderyhmän tarpeita ja toiveita.

Tutkimukseni on sekä yhteiskunnan muuttuvan ikärakenteen että Kunnanpaikan palvelujen kehittämisen kannalta erittäin ajankohtainen ja työelämälähtöinen. Sekä Kunnanpaikan hyvinvointipalvelujen päällikkö Johanna Lamminaho että kylpyläpäällikkö Satu Härkönen ovat todenneet omissa opinnäytetöissään seniorien merkityksen kasvavan Kunnanpaikan asiakkaina. Tulevaisuudessa Kunnanpaikan hyvinvointipalveluissa yksi ydinpalvelu tulee olemaan senioreille suunnatut palvelut. Kunnanpaikka voisi olla ikääntyneiden toimintakeskus, jossa on aktiivista ja monipuolista toimintaa omasta terveydestään sekä hyvinvoinnistaan kiinnostuneille ikäihmisille. Saman katon alla on tarjolla liikuntapalvelujen lisäksi kevyttä ja ravintorikasta ruokaa, hoivapalveluja sekä rentoutumiseen ja itsensä hellimiseen erilaisia hemmotteluhoitoja. Nähtäväksi jää, miten seniorit tulevaisuudessa käyttäytyvät ja mitä palveluja he haluavat. Varmaa kuitenkin on, että heillä on enemmän rahaa käytettävissään kuin aiemmin ikääntyneillä. (Lamminaho 2010, 71.)

Härkösen mukaan (2009) hoitokylpylä Harmonian tyypillinen asiakas on yli 50 -vuotias työssäkäyvä nainen, joka käyttää hoitopalveluihin keskimäärin 30 – 50 euroa kuukaudessa. Härkösen opinnäytetyön loppupäätelmissä todetaan että eläkkeellä olevien henkilöiden taloudellinen tilanne paranee ja kulutustottumukset muuttuvat oman hyvinvoinnin lisäämiseksi. Myös lääketieteen kehittyminen ja sitä kautta eliniän piteneminen vaikuttavat siten, että ihmiset haluavat olla paremmassa kunnossa niin henkisesti kuin fyysisestikin pidempään kuin ennen. Tämä puolestaan lisää entises-

tään erilaisten hyvinvointipalvelujen kysyntää ja niitä tarjoavien yritysten määrä tulee lisääntymään. (Härkönen 2009,47, 59 ja 63-64.)

Palveluja on hyvä kehittää ja paras keino saada tietoa siitä, millaisia palveluja seniorit haluavat on kysyä sitä heiltä itseltään. Olen rajannut tutkimuksen näkökulman tiukasti vastaamaan työelämän tarvetta ja lähtökohtia. Tutkimuksessa halutaan nostaa esille ideoita palvelujen tuotteistamisesta ja käyttämiseen johtavista motiiveista, ei niinkään niiden vaikuttavuudesta tai muista yksilön kokemuksista hyvinvointipalvelujen käyttäjänä.

Tutkimustyyppini on laadullinen tutkimus, jossa tavoitteena on ymmärtää tutkimuksen kohdetta, tässä tapauksessa seniorien hyvinvointipalvelujen kehittämiseen liittyviä kysymyksiä. Olen kartoittanut aihepiiriä tutustumalla olemassa olevaan kirjallisuuteen ja muihin julkaisuihin sekä lomakekyselyn ja sähköpostilla toteutetun haastattelun kautta. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 176.)

6.1 Kyselytutkimus

Aineistoa voinee kuvata näytteeksi. Kyselyä on toteutettu sekä paperisena kyselylomakkeena sekä Internetissä Webropol 2.0 –ohjelman avulla täytettävänä sähköisenä versiona, joten osa vastanneista on ohjautunut kyselyyn täysin sattumanvaraisesti ja osa on tietoisesti ohjattu osallistumaan kyselyyn. Kyselyni tuloksia on tulkittava varovaisesti, koska kyselyyn vastannut joukko ei edusta kokonaisuudessaan Kunnonpaikan hyvinvointipalveluita nyt tai tulevaisuudessa käyttävää seniorien värikästä kirjoa eli perusjoukkoa, vaan ainoastaan pientä osaa tästä ryhmästä. Kyselylomake on hyvä tapa kerätä tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä ja toiminnasta, arvoista, asenteista, käsityksistä ja mielipiteistä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 192; Holopainen, Pulkkinen, 2008, 36; Vehkalahti 2008, 46 – 47.)

Koska tavoitteeni on löytää uusia ideoita Kunnonpaikan hyvinvointipalvelujen kehittämiseen seniori-ikäluokalle, en pitänyt tärkeänä hakea täsmällistä otosta esimerkiksi koko Pohjois-Savon seniori-ikäluokasta. Tämän tyyppisen tutkimukseen harkinnanvarainen otanta on varsin perusteltu. Tutkimukseni tulokset ja johtopäätöksetkään

eivät ole yleistettävissä koko kohdejoukkoa ajatellen, enkä voi käyttää otos-termiä opinnäytetyöni tutkimuksesta puhuttaessa. (Holopainen, Pulkkinen, 2008, 36; Vehkalahti 2008, 47.) Kyselyn tuloksia analysoin vastaajien lukumäärien ja prosenttijaumien avulla. Tutkin kuinka eri ikäryhmiin kuuluvat sekä miehet ja naiset vastasivat kysymyksiin.

Kyselylomakkeessa oli sekä avoimia- että monivalintakysymyksiä. Kyselylomake liitteenä (Liite 1). Ikäjaottelu on kyselyssä tehty ikääntyviin, pian eläkeikää lähestyviin (55 – 64 v.), oletettuun aktiiviseen juuri eläkkeelle jääneisiin, kolmanteen ikään kuuluihin (65 – 74 v.) sekä jo mahdollisesti lähivuosina kohti neljättä ikää siirtyviin (75 v. tai yli). Suurin osa vastaajista kuuluu ikäryhmään 65 – 74 -vuotiaat.

Kysymyksessä numero kaksi kysyttiin: ”Mihin seuraavista hyvinvointipalveluista tulette osallistumaan tai olisitte valmis osallistumaan Kunnanpaikassa tai muualla?” Ja kohdassa kolme vastaajaa pyydettiin kuvailemaan edellisessä kysymyksessä valitsemiaan palveluja tarkemmin.

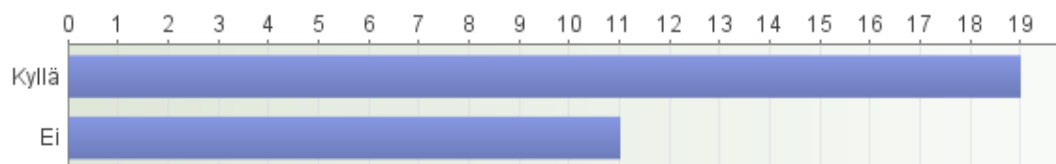
Kysymyksellä numero neljä - ”Mitkä ovat teille kolme tärkeintä syytä osallistua edellä mainittuihin toimintoihin?” - pyrin selvittämään motiiveja erilaisten palvelujen käyttämiselle. Mikä saa ihmiset liikkeelle? Tähän kysymykseen saatuja vastauksia kohtaan odotukseni ovat varsin suuret. Ovatko laiskuus ja turhamaisuus suurimmat syyt lähteä kotoa? Vai ovatko ne kenties sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllisyyden kokeminen?

Kysymyksessä numero viisi - ”Paljonko olette valmis käyttämään omaa rahaa / käyntikerta seuraaviin hyvinvointipalveluihin?” - haen puhtaasti liiketaloudellista näkökulmaa palveluiden hinnoittelua ajatellen.

Viimeinen varsinainen kysymys - ” Kerro vapaasti millaisia hyvinvointipalveluita toivoisitte senioreille järjestettävän Kunnanpaikassa tai Kunnanpaikan toimesta jossakin muualla?” – antaa vastaajalle mahdollisuuden käyttää vapaa sanansa palveluiden kehittämiseksi.

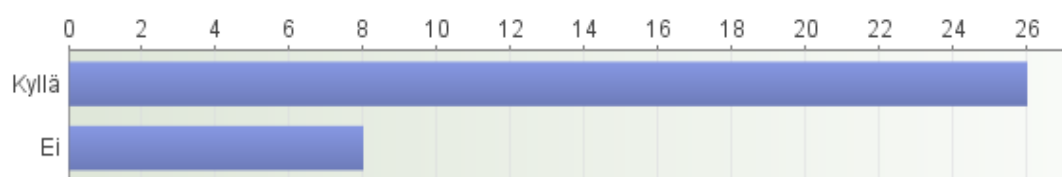
Viimeiset kaksi kysymystä koskevat tutkimukseeni liittyvää syvempää haastattelua sekä esimerkiksi tuotoksena ideoitujen uusien tuotteiden tai palvelukokonaisuuksien tiedottamista ja markkinointia. Alla olevat pylväät havainnollistavat näihin kysymyksiin annetut vastaukset.

7. Saako teihin ottaa yhteyttä kyselyyn liittyvän syvemmän haastattelun merkeissä?



Kysymykseen vastasi yhteensä 30 henkilöä.

8. Oletteko kiinnostuneita saamaan jatkossa suorapostia Kunnonpaikan senioripalveluista?



Kysymykseen vastasi yhteensä 34 henkilöä.

Kysely on varsin lyhyt, koska arvelin että etenkin vanhemmat ihmiset eivät jaksaa pitkien kyselylomakkeiden täyttämiseen sitoutua. Ihmiset täyttivät lomakkeet itse ja näin heillä oli myös mahdollisuus jättää vastaamatta joihinkin kysymyksiin. Syvempää tietämystä pyrin saamaan kyselyn analysoinnin jälkeen tutkimukseeni sähköposti-haastattelujen pohjalta. Kaikenlaisten kyselyjen määrän jatkuvasti kasvaessa, on alkanut ilmetä vastausväsymystä. Monesti on syytä miettiä vakavasti, olisiko mahdollista tiivistää lomaketta ja jättää osa kysymyksistä pois. Vastaaminen pitäisi aina tehdä mahdollisimman helpoksi ja vastaajan ponnistelut pitäisi minimoida. (Vehkalahti 2008,48.)

Halusin kyselyyn vastaamisen olevan vastaajille mahdollisimman vapaaehtoista. En halunnut kyselyä jaettavaksi esimerkiksi Kunnonpaikassa järjestetyissä kuntoutus- tai lomaryhmissä, joissa erilaisia asiakaspalautte- ja tavoitelomakkeita täytetään norma-

listikin. Toivoin saavani vastauksia henkilöiltä, jotka kyseisiä palveluita normaalistikin käyttävät myös majoittumatta Kunnanpaikassa. Toteutin kyselyä kahdessa Kunnanpaikassa järjestetyssä senioreille suunnatussa tapahtumassa. Ensimmäisellä kerralla kysely oli jaossa valtakunnallisella vanhusten viikolla järjestetyssä Siilinjärven pääta-
pahtumassa 4. lokakuuta 2010 ja toisen kerran lokakuun viimeisenä viikonloppuna Golden Age –senioriportaalin kanssa yhteistyössä toteutetussa senioritapahtumas-
sa. Nämä kyselyyn vastanneet ovat siis ainakin vierailleet Kunnanpaikassa. Lisäksi kyselyyn on ollut mahdollista vastata Golden Age –senioriportaalin nettisivujen kautta osoitteessa www.goldenage.fi marraskuun 2010 aikana. Kysely oli jaossa myös Siilinjärven sydänyhdistyksen kerhossa 30.11. Osalle vastanneista Kunnanpaikka on varsin tuttu, osalle taas hyvinkin tuntematon. Kyselyyn vastasi yhteensä vain 54 henkilöä. Mikäli vastaajien määrä olisi ollut suurempi, olisi tuloksia voinut analysoida tarkemmin vertailemalla eri ikäryhmien tai eri sukupuolien antamia vastauksia. Toisaalta ikäjaottelussa olisi tällöin pitänyt olla vielä ainakin 85 - 94 -vuotiaat. Ottaen huomioon kyselyn tavoitteen, rajauksen ja näkökulman ei vastaajien lukumäärä kuitenkaan mielestäni ollut liian suppea. Mielestäni oli hyvä, että kyselyyn vastasi henkilöitä eri yhteyksissä ja erilaisia kokemuksia Kunnanpaikassa omaavia ihmisiä. Näin ollen aineistoon kertyi erilaisia näkökulmia.

Sähköinen kysely on toteutettu Webropol 2.0 -lomakkeella ja olen syöttänyt myös paperilla kysytyt lomakkeet samaan tiedostoon sähköisten kyselyiden kanssa. Aineiston käsittelyssä on käytetty Webropol 2.0:n raportointityökaluja. Näytteen koko on mahdollistanut keskiarvojen laskemisen perinteisillä laskutavoilla. Webropol -ohjelma on käytössä myös Kunnanpaikan omia kyselyjä tehtäessä ja analysoitaessa.

Jaottelin avoimien kysymysten vastaukset ryhmitellen ne vastausten samankaltaisuuden mukaan. Vastauksista muodostui ryhmiä, joista poimin havaintoja. Olen verrannut niitä ilmiöstä jo aiemmin kirjoitettuun kirjallisuuteen ja muihin artikkeleihin. Havaintojen pohjalta muotoutuneista ajatuksista kerron laajemmin toimenpide-
ehdotuksien yhteydessä.

6.2 Syventävät sähköpostihaastattelut

Kyselyn toteuttamisen ja analysoinnin jälkeen syvensin tutkimustani haastattelemalla joitakin kyselyyn osallistuneita sähköpostin välityksellä. Kysyin kyselylomakkeella syvempään haastatteluun halukkaiden yhteystietoja. Haastattelujen tarkoitus on tarkentaa aineistoani ja löytää kenties tarkempia syitä ja ratkaisuja kyselyssä saamieni vastausten tulkintaan.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä kyselyssä saatuihin tuloksiin sekä itseään että ikätovereitaan ajatellen. Haastattelurunko on liitteenä (liite 2). Heiltä toivottiin ideoita ja ajatuksia siitä kuinka palvelujen tuottamisessa voitaisiin parhaiten huomioida nykypäivän seniorien tarpeet ja toiveet. Haastateltavilta toivottiin vinkkejä eräänlaisen seniorien hyvinvointikurssin sisällöstä ja muusta käytännön toteutuksesta. Senioreilta pyydettiin myös ajatuksia, siitä mikä olisi paras taa tai kanava tiedottaa Kunnonpaikan lähialueella senioreille suunnatuista palveluista. Työnantajan toiveesta tässä kohtaa kysyttiin myös seniorien innokkuutta varata hemmottelevia hoitoja Internetin kautta, mikäli se olisi mahdollista.

Kyselyaineistoa syventäviin avoimiin kysymyksiin vastaamaan valitsin vastaajista kolme 64 - 75 vuotiasta naista sekä kaksi samanikäistä miestä ja yhden yli 75 – vuotiaan miehen. He kaikki antoivat haastatteluluvan kyselyyn vastatessaan. Kyseiset henkilöt valikoituivat vastaajien joukosta kaikkein potentiaalisimpina senioriasiakkaina. He kaikki asuvat lähellä Kunnonpaikkaa Siilinjärvellä Vuorelan taajama-alueella. Ja oletettavasti he jo tuntevat Kunnonpaikan tilat ja palvelut. Kysymykset lähetin heille sähköpostilla 11.1.2011, koska toivon heidän miettivän vastauksiaan rauhassa ja rehellisesti. Soitin heistä perään neljälle, jotka olivat jättäneet myös puhelinnumerosa ja kerroin vielä tarkemmin opinnäytetyöstäni. Vastausaikaa he saivat reilun viikon. Määräaikaan mennessä juuri nämä neljä henkilöä vastasivat kysymyksiini. Kaksi viimeistä eivät vastanneet muistutusviestinkään jälkeen, joten pitäydyn saamassani neljässä vastauksessa.

Syventävien kysymysten avulla tarkoitukseni oli valaista tutkimusongelmaani liittyviä teemoja. Jaottelin nämäkin vastaukset ryhmitellen ne vastausten samankaltaisuuden mukaan. Vastauksista koostui ryhmiä, joista poimin havaintoja. Havaintojen pohjalta tehtyjä toimenpide-ehdotuksia esittelen opinnäytetyön viimeisessä kappaleessa. Palveluita kehitettäessä voidaan ottaa huomioon vastaajien toiveet esimerkiksi ohjelman sisällöstä ja järjestämisajankohdista. Seuraavassa kappaleessa käsitteelen laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyöni luotettavuuden syvempi pohdinta löytyy kappaleesta Johtopäätökset.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus palveluja kehitettäessä

Ovatko seniorien hyvinvointipalvelujen kehittämistä koskevan tutkimukseni tulokset luotettavia? Voidaanko tuloksista johtaa uutta, luotettavaa tietoa palvelujen kehittämistä varten? Tulosten luotettavuus on tutkimuksen tekemisen tärkein päämäärä. Mikäli tulosten luotettavuutta on syytä epäillä, ei niiden pohjalta voida tehdä myöskään johtopäätöksiä saatikka toimenpide-ehdotuksia. Tutkimuksen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat aina sisällölliset, tilastolliset, kulttuuriset, kielelliset ja tekniset seikat. Tässä tapauksessa tutkimus on suhteellisen pienimuotoinen ja sen avulla saadun uuden tietämyksen avulla pyritään luomaan uutta sekä kehittämään jo olemassa olevia palveluja. Tutkimuksessa käytettävän mittauksen luotettavuutta arvioitaessa erotetaan kaksi luotettavuuden perustetta: validiteetti ja reliabiliteetti. Näihin käsitteisiin palaan myöhemmin johtopäätöksiä käsittelevässä kappaleessa, jossa pohdin syvemmin opinnäytetyöni luotettavuutta palveluja kehitettäessä. Validiteettia voisi kutsua myös pätevyudeksi ja reliabiliteettia luotettavuudeksi tai toistettavuudeksi. Luotettavuuteen ja toistettavuuteen vaikuttavat tosin muutkin tutkimukseen liittyvät tekijät. Validiteetti kertoo mitattiinko sitä mitä pitikin. Kysely- ja haastattelututkimuksissa tähän vaikuttavat ensisijaisesti kysymysten asettelu. Validiteetin liittyvät kiinteästi myös sovellusalueen teoria ja sen käsitteet. Validiteettiä tarkasteltaessa on tärkeää miettiä aiheen rajaamista. On löydettävä järkevä määrä kysymyksiä, joilla katetaan koko käsite. Validiteetti on tutkimuksen avain. Jos mittauksessa ei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetillakaan ole merkitystä. (Heikkilä 2001, 186; Vehkalahti 2008, 40 – 41.)

Reliabiliteetti kertoo kuinka tarkasti mitattiin. Mittauksen reliabiliteetti määritellään kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tuloksen luotettavuutta voidaan lisätä mittaamalla sama asia useampaan kertaan. Mittauksen pitäisi olla myös toistettavissa muissa tutkimuksissa tai tilanteissa. (Heikkilä 2001, 187; Vehkalahti 2008, 40 – 41.) Näkisin tutkimukseni olevan helposti toteutettavissa uudelleenkin kyseisin kohderyhmän tai vaikkapa tarkoituksellisesti vieläkin iäkkäämpien henkilöiden keskuudessa.

Tämän kaltaisessa kyselyssä on joskus vaikea arvioida kuinka vakavissaan vastaajat ovat olleet tai kuinka hyvin he tuntevat aihealueen. Tässä tapauksessa en näe lomakkeita tutkittuani kumpaakaan huolta aiheelliseksi. Suurimmiksi puutteiksi kyselyssäni näkisin vastausten puutteellisuuden. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 177, 190.) Tavoitteeni aineiston hankinnassa oli uusien ideoiden ja ajatusten löytäminen sekä jo tiedossa olevan tuntuman vahvistaminen. Opinnäytetyöni tuloksia käsittelen seuraavassa kappaleessa ja tulosten luotettavuutta olen käsitellyt syvemmin kappaleessa Johtopäätökset.

7. TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kuten Härkönenkin omassa opinnäytetyössään toteaa; on ikääntyneille tarjottava tuotteita ja palveluja, jotka auttavat pysymään nuorekkaina, tuntemaan itsensä hyvinvoivaksi, huolehtimaan ulkonäöstä ja pidentävät elinikää. Tulevaisuudessa ihmiset ovat yhä kiinnostuneempia huolehtimaan omasta terveydestä ja hyvinvoinnin ylläpitämisestä ja ovat valmiita investoimaan siihen. Tavoitetaan pääsemiseksi tulee wellnes-palveluiden kohderyhmät määrittää tarkasti ja markkinointia tarkentaa juuri näille segmenteille. Näyttää siltä että tulevaisuudessa yksilöllisyys myös hoitopalveluissa korostuu. Toisaalta on ennustettu yhteisöllisyyden merkityksen lisääntyvän. Yhteisöllisyyttä lisää esimerkiksi kuluttajien toiveet siitä, että hyvinvointipalveluun kuuluu sosiaalinen kanssakäyminen. (Härkönen 2009, 13-14.)

Luvussa 7.1 esitettävät opinnäytetyöni tulokset näyttäisivät tukevan myös kirjallisuudesta nousevaan ajatusta siitä, että senioritkaan eivät ole homogeeninen ryhmä.

”Esimerkiksi koulutustausta, sosioekonominen asema ja terveydentila vaikuttavat valintoihin siinä missä muissakin ikäryhmissä. Palveluiden kehittämiseksi olisi senioreiden omaleimaisuus tunnistettava kuluttajina ja asiakkaina. 2010 –luvun senioreiden tarpeet, toiveet, odotukset ja vaatimukset ovat erilaisia kuin aikaisemmilla sukupolvilla.” (Järvinen, Salomaa 2005, 4; Levonen 2001, 177- 179.)

7.1 Kyselyaineiston tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 54 henkilöä, joista aivan kaikki eivät ole halunneet syystä tai toisesta määritellä ikäänsä tai sukupuoltaan. Vastanneista 38 oli naisia ja 14 miehiä. Hieman yli puolet (57 %) vastaajista edusti ikäluokkaa 65 – 74 vuotta. 75 vuota tai yli oli vastaajista 33 % ja ikäluokkaa 55 – 64 vuotta edusti 7 %. Suurin vastaajien ryhmä olivat 65 - 74 vuotiaat naiset.

Vastaajien lukumäärä lueteltuna ikäryhmien ja sukupuolen mukaan:

Naiset 55 – 64 vuotta	4
Naiset 65 – 74 vuotta	23
Naiset 75 vuotta ja yli	10
Miehet 55 – 64 vuotta	0
Miehet 65 – 74 vuotta	7
Miehet 75 vuotta ja yli	7

Miehiä vastaajista oli huomattavasti vähemmän kuin naisia. Tämän selittää mielestäni se, että yleensäkin kaikessa senioreille järjestetyssä toiminnassa naisten osuus on aina suurempi. Tulevaisuudessa tämäkin seikka voi muuttua, sillä miesten elinikä pitenee nopeammin kuin naisten ja näin ollen sukupuolten välinen ero tasoittuu koko ajan. (Söderling 2010, 18-20.)

Hyvinvointipalveluihin joko Kunnonpaikassa tai muualla arvioi osallistuvansa 53 vastaajaa. Suosituin palvelu olivat kylpyläpalvelut. Kysymyksessä sai valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

Palvelut suosituimmuus järjestyksessä:

(palvelu, vastaajien lukumäärä ja prosenttiosuus)

Kylpyläpalvelut	36	68 %
Hemmottelevat hoidot	28	53 %
Ohjattu liikunta	21	40 %
Kuntosali	16	30 %

Virkistys- tai toimintaryhmä	10	19 %
Joku muu	7	13 %

Kohtaan joku muu oli lueteltu aamuvoimistelu, joulun vietto, keskustelu ikätovereiden kanssa, seniorien ATK-vertaisryhmä SavoNetti, sosiaalinen kanssakäyminen, tanssikurssit sekä terveyslunnot.

Liikuntaryhmistä suosituimpia olivat vedessä tapahtuvat lajit. Vesijumppaan arveli osallistuvansa 7 vastaaja ja vesijuoksuun 5 ja uintiin 4 vastaajaa. Kuntosalilla arveli käyvänsä vastaajista 5 henkilöä. Lisäksi yhden tai kahden vastauksen saivat tanssi, kuntoilu yleensä, voimistelu, SenioriPilates, kävely, Zumba, jooga, pyörätuolijumppa ja virkistysryhmät. Hemmottelevista hoidoista suosituimmat olivat jalkahoito ja hieronta.

Hemmottelevat hoidot suosituimmuusjärjestyksessä vastausten lukumäärän mukaan:

Jalkahoito	15
Hieronta	14
Kasvo- tai kauneushoito	10
Vesihieronta	2
Turbokylpy	1

Toiminta- ja virkistysryhmistä seniorit aikovat osallistua tanssiin, allasvoimisteluun, mielen aktivointiin, keskustelu- ja harrastusryhmiin, pallopeleihin, luentotyyppeihin tilaisuuksiin, Pilates- ja kehonhuoltokursseille sekä kuntosaliharjoituksiin. Lisäksi mainittiin ruuasta, juomista ja hyvästä seurasta nauttiminen, kampaajalla käynti ja vain oleminen.

Tärkeimpinä syinä hyvinvointipalveluihin osallistumisessa pidettiin kunnon- ja terveyden kohentamista, jonka 21 henkilöä mainitsi tärkeimpänä syynä hyvinvointipalvelujen käyttämiseksi. Virkistymisen mainitsi 7 henkilöä, samoin sosiaalisten kontaktien ylläpitämisen mainitsi 7 vastaajaa. Mainintoja saivat myös hemmottelu sekä tiedon hankinta. Seuraavassa vastauksia avoimeen kysymyksen: Mitkä ovat teille kolme tärkeintä syytä osallistua edellä mainittuihin toimintoihin?

"Toimintakyky, virkistys, hyvä vanhuus." Nainen, 65-74 vuotta

"Liikkuvuuden säilyminen, mielenvirkistys, kontakti toisiin." Nainen, 75 +

"Yhdessä olo - sosiaalinen hyvinvointi, kunnon ylläpito – fyysinen hyvinvointi, psyykinen hyvinvointi." Nainen, 55-64 vuotta

"Pidän vesiliikunnasta, tykkään uida, hemmottelu- sana merkitsee jo kaikkea, virkistää mielen ja ruumiin!!" Nainen, 65-74 vuotta

"Olen yksin eläjä – joskus yksinäinen – "talvikilot" alkaneet lisääntyä." Mies, 75 +

Rahaa seniorit ovat valmiita käyttämään hyvinvointipalveluihin maltillisesti. Ohjattuun liikuntaan he käyttäisivät keskimäärin 6,10 euroa. Kylpyläkäynnin hinnaksi keskiarvo oli hieman korkeampi 7,20 euroa. Kuntosalikäynnin keskiarvo oli 5,40 euroa. Kaikkiin näihin kolmeen palveluun eniten vastattu hinta (moodi) oli 5 euroa.

Hinnoittelun osalta voisi todeta, että liikuntapalveluiden, kylpylän ja kuntosalipalveluiden hinnat ovat sekä kyselyn että Kunnonpaikan vuoden 2011 hintojen osalta kutaquinkin yhteensopivat. Eläkeläisten kylpylälippu maksaa 6 euroa, kuntosalilippu 5,50 euroa ja liikuntaryhmien hinnat ovat kertamaksulla maksettuna 6 - 8 euroa.

Hemmottelevalle hoidolle keskimääräinen hinta oli noin 30 euroa. Useimmiten vastattiin 20 euroa. Hemmottelevien hoitojen kohdalla hinnan vaihtelu oli suurin. Vastauksia tuli 10 eurosta 100 euroon saakka. Samoin virkistys- ja toimintaryhmien kohdalla hinnan vaihtelu oli 2 eurosta 20 euroon. Näissä kahdessa kysymyksessä sisältä olikin laajin, joten myös vastausten vaihtelu on ymmärrettävä.

Hintoja palveluille seniorit eivät yleensäkaan halunneet määritellä. Moni oli jättänyt kokonaan vastaamatta hintaa koskeviin kysymyksiin. Vastauksiin oli myös kommentoitu: *"Tehän ne hinnoittelette"* ja *"Siten kuin rahaa riittää."* Tämä voi johtua siitä, että etenkin seniorit saattavat pitää raha-asioita vahvasti yksityisasiaina, joita ei ulkopuolisille kommentoida.

Kysymykseen: *"Millaisia hyvinvointipalveluita toivoisitte senioreille järjestettävän Kunnonpaikassa tai Kunnonpaikan toimesta jossakin muualla?"* tuli monenlaisia vas-

tauksia. Mainintoja saivat muun muassa yleisöluennot erilaisista vanhuuteen ja terveyteen liittyvistä aiheista, teatteri- ja luontoretket, toimintaryhmät ja tanssi. Lisäksi toivottiin toimintaa liikuntarajoitteisille sekä valvontaa muistihäiriöisille. Yksi vastaajista toivoi, että Kunnonpaikka jalkautuisi järjestämään toimintaa myös talon ulkopuolelle.

7.2 Sähköpostihaastattelujen tulokset

Sähköpostihaastatteluista saatujen vastausten mukaan tärkeimpänä tekijänä siihen kuinka Kunnonpaikka voisi tukea seniorien hyvinvointipalveluihin osallistumista, pidettiin erilaisia alennuksia ja hoitojen edullisuutta. Tämä on mielestäni hieman ristiriidassa kirjallisuudesta nousevaan kuvaan nähden seniorien hyvävaraisuudesta. Voi voidaanko hyvävaraisuus nähdä haluna ylipäättään käyttää rahaa elämänsisältöpalveluihin. Vaihtoehto voisi olla, ettei niitä käytettäisi lainkaan.

Yksi vastaaja toivoi ohjattuja aamupäiväryhmiä vesivoimisteluun, -juoksuun ja kuntosalille. Muita toiveita Kunnonpaikan hyvinvointipalveluita kysyttäessä toiveina nousivat esille kädentaitoon sekä fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät edulliset ryhmätoiminnot.

Hemmotteluhoitojen valinnassa tärkeimpinä syinä tulivat ilmi hinta, saatavuus ja hoitojen ylellisyys arjen virkistäjänä. Hieronta ja jalkahoitojen suurelle suosiolle syyksi arveltiin hoitojen tavallisuutta, tärkeyttä ja sitä että kumpaakaan hoitoa ei voi itse itselleen toteuttaa. Arvelen että jalkahoitojen ja hieronnan suurta suosiota selittänee myös se, että kyseisiä hoitoja käyttävät yleisesti sekä miehet että naiset. Internetin käyttäminen hoitojen varaamisen välineenä jakoi vastaajat kahteen ryhmään. Osa voisi hyvinkin varata hoitoja online- järjestelmän kautta, osaa vastaajista Internetin käyttö tähän tarkoitukseen arvelutti.

Markkinointikanavista Siilinjärven ja Kuopion alueella vastaajat pitivät parhaina paikallislehti Uutis-Jousea ja maakuntalehti Savon Sanomia. Nämä kyseiset lehdet ovatkin markkinointikanavina yleisesti Kunnonpaikan käytössä.

Viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin seniorien halukkuutta osallistua ”Seniorien hyvinvointiryhmään”. Kaikki vastaajat pitivät ajatusta mielenkiintoisena ja kokeilemisen arvoisena. Parhaaksi ajankohdaksi ryhmän toteuttamiseksi sai eniten toiveita joku alkuviikon arkipäivistä ja kellonajoista parhain olisi klo 10 – 15 välillä. Kysyttäessä toiveita kurssin sisällöstä tulivat esille kaikenlaisiin liikuntalajeihin tutustuminen, vesiliikunta, terveyteen liittyvät luennot esimerkiksi ravinnosta ja lääkkeistä sekä

näön ja kuulon muutoksista. Sopivaksi hinnaksi vastaajat arvioivat noin 5 euroa kerta tai koko kurssin hinta 50 – 75 euroa.

Lisäksi kaksi vastaajaa otti asetettujen kysymysten lisäksi kantaa senioritilan vuokrasuhteen päättymiseen Siilinjärven kunnan kanssa. Senioritila oli yksi Kunnonpaikan luokkatila, jonka Siilinjärven kunta vuokrasi Kunnonpaikalta syksyksi 2010. Siilinjärven kunta antoi tilan vuorelalaisten senioriyhdistysten käyttöön pientä korvausta vastaan. Vuoden 2011 alussa Kunnonpaikka otti tilan jälleen omaan käyttöönsä, eikä määräaikaista vuokrasopimusta kunnan kanssa jatkettu. Seniorit eivät ilmeisesti ole löytäneet Vuorelan alueelta vastaavaa tilaa käyttöönsä ja tilan puuttuminen harmittaa tietenkin kovasti.

Tulokset antoivat mielestäni edelleen vahvistusta Kunnonpaikan tyylille jolla senioreiden palveluja on jo toteutettu. Erilaisia Ikääntyneiden ryhmiä ja palveluja on varmasti tulevina vuosina kehitettävä ja lisättävä. Opinnäytetyöni viimeisessä kappaleessa esitän toimenpide-ehdotuksia opinnäytetyön tulosten sekä kirjallisuuden valossa.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä, että eläkeikäisten kulutustottumukset ovat muuttuneet ja he käyttävät aiempia sukupolvia enemmän rahaa hyvinvointiin sekä terveyteen liittyviin palveluihin. Tutkimuksessani vahvimmin nousivat esiin kylpyläpalvelut ja siihen liittyvät vesiliikunnan muodot. Hemmotellevista hoidoista vastausten lukumäärän mukaan erottuivat selkeästi jalkahoito, hieronta sekä kasvohoito. Tärkeimmät motiivit osallistumiselle erilaisiin hyvinvointipalveluihin olivat kunnon- ja terveyden ylläpito, virkistyminen sekä sosiaalinen kanssakäyminen. Erilaisia asiantuntijaluentoja senioreille toivottiin useissa vastauksissa.

Opinnäytetyössäni tulosten luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että vaikka kyselylomake oli koetettu laatia mahdollisimman ytimekkääksi ja helpoksi vastaajalle eivät vastaajat vastanneet kaikkiin kohtiin. Useissa lomakkeissa oli runsaasti puutteita vastausten osalta. Vastaajat saivat itse valita mihin vastaavat tai jättävät vastaamatta. Aineisto jäi näin ollen varsin suppeaksi ja reliabiliteetiltaan myös vajaksi tarkkojen johtopäätösten tekemistä varten. Toisaalta on vaikea arvioida olisivatko tuloksen kuitenkaan poikenneet suuresti, vaikka aineisto olisi ollut suurempikin. (Holopainen, Pulkkinen 2008, 17.) Annettujen vastausten luotettavuutta ei kuitenkaan ole syytä epäillä. He vastasivat niihin kysymyksiin, jotka kokivat omassa tilanteessaan vastaushetkellä tarpeelliseksi. Olen sitä mieltä, että tutkimustuloksia voidaan hyvinkin käyttää antamassa suuntaa seniorien hyvinvointipalvelujen kehittämiseksi. Todellisuus näyttää sitten aikanaan täysin toteen mitkä tai millaiset palvelut muodostuvat toteuttamisen kannalta riittävän suosituiksi.

Miesten ja naisten sekä eri-ikäryhmien vastauksista oli vaikea etsiä eroja. Ryhmien koot menivät tässä jaottelussa niin pieniksi, että olisi jo vaikea sanoa muodostuuko tulos sattumanvaraisesti vai onko tuloksesta johdettavissa uutta tietoa. Kyselyn luotettavuutta olisi voitu lisätä kysymällä samoja asioita useilla eri tavoilla. Tavoitteena oli löytää uusia ideoita, eikä muodostaa kattavaa käsitystä perusjoukosta. Tämän vuoksi ei kysymyksiäkään esitetty moneen kertaan. (Heikkilä 2001, 187.) Ainoa merkittävä ero sukupuolien välillä oli, että naiset aikoivat käyttää kauneus- ja kasvohoitoja sekä osallistua liikuntalajeissa hieman erikoisempiin lajeihin kuten pilatekseen ja

Zummaan. Tässä on kuitenkin myös huomioitava naisten suhteellisesti suurempi osuus vastaajien lukumäärässä.

Johtuiko eri ikäluokkien vastausten samankaltaisuus näytteen suppeudesta vai vastaajien toimintakyvystä, osallistumisesta ja yleisestä kunnosta on vaikea sanoa. Kirjallisuudesta muodostamani käsityksen perusteella voisi olettaa että ikäluokissa 64 – 75 ja 75 tai yli ei vielä välttämättä ole suuria vaihteluita palveluiden käytössä. Niin kutsuttu neljäs jo hieman raihnaisempi ikä alkanee yleisesti ottaen vasta myöhemmin. Mikäli aineisto olisi ollut runsaampi, olisi kyselylomakkeen ikäjaottelun luokitusta voinut muuttaa esimerkiksi siten, että vanhimmat luokat olisivat olleet 75 – 84 vuotta ja yli 85 vuotta.

Vastasiko tutkimukseni tutkimusongelmaan? Miten hyvinvointivointipalveluita Kunnanpaikassa voitaisiin kehittää senioreiden tarpeita vastaaviksi, eli missä määrin validiteetti toteutui. Kyselytutkimus ei tuonut oikeastaan mitään ennalta arvaamatonta, yllättävää vastausta seniori-ikäisten toiveista palveluita kohtaan. Tutut ja turvalliset palvelumuodot olivat kyselyn mukaan kaikkein suosituimpia. Niin kuin jo aiemmin on mainittu, eivät senioritkaan ole homogeeninen ryhmä. Mukaan mahtuu hyvin monenlaisia toiveita. Myös tässä kyselyssä tuli ilmi hyvin erilaisia toiveita esimerkiksi liikuntaryhmiä koskien; zumbaa, pilatesta, pyörätuoliliikuntaa. (Heikkilä 2001,186. Holopainen, Pulkkinen 2008, 16.)

Kyselylomakkeen kysymykset (Liite 1) oli laadittu kuvaamaan Kunnanpaikan hyvinvointipalveluja mahdollisimman selkeästi. Mielestäni koko käsite tuli niissä määritellyä. Koetin päästä mahdollisimman tiiviisti kiinni tutkimusongelmaani rajaamalla kysymykset tiukasti koskemaan ainoastaan hyvinvointipalvelujen kehittämistä. Senioreiden osallistumista erilaisiin hyvinvointipalveluihin ei haluttu kysymyksissä rajoittaa koskemaan vain Kunnanpaikkaa vaan tiedusteltiin yleensä halua siitä, mitä palveluja seniorit aikovat käyttää. Vasta viimeisen avoimen kysymyksen kohdalla oli tarkennettu erityisesti toiveita Kunnanpaikkaa koskien. Olen sitä mieltä että kyselylomaketta ei olisi voinut kohderyhmän iäkkyyden huomioon ottaen ainakaan laajentaa. Kysymysten asettelussa olisi tietenkin voinut olla muitakin vaihtoehtoja, joilla kyselyä olisi saanut selkeämmäksi.

Kvalitatiivinen tutkimuskaan ei välttämättä merkitse läheistä kontaktia tutkittavaan. Valitsin syvempien kysymysten esittämisen muodoksi sähköpostitse lähetettävät avoimet kysymykset. Uskon että aiheen ollessa tämän kaltainen ei vastausten luotettavuudella tai sisällöllä ole merkittäviä eroja kysytäänkö niitä henkilökohtaisesti esimerkiksi puhelimitse vai sähköpostin välityksellä. Toivottavaa tietenkin olisi ollut saada vastaukset ainakin kaikilta kuudelta henkilöltä, joilta niitä pyydettiin.

Kylläntyikö tutkimus, eli toteutuiko saturaatio? Uskoisin että yksittäisiä ideoita olisi voinut tulla lisääkin jos aineistoa olisi ollut enemmän. Myös hyvinvointipalvelujen päällikkö Johanna Lamminahon mukaan kyselyni tulos vahvisti jo olemassa olevaa tietoa siitä millaisia palveluja seniorit mielellään käyttävät. Sen lisäksi että mietitään kokonaan uusia tuotteita, on tärkeää miettiä sitä kuinka näitä jo olemassa olevia palveluja jalostetaan eteenpäin. Opinnäytetyöni viimeinen kappale on varattu kehittämisajatuksille sekä omalle pohdinnalleni palvelujen kehittämiseen ja opinnäytetyöhön liittyen.

9. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JA POHDINTA

Kolmanteen ikään on maassamme kohta tungosta. On todennäköistä, että ihmisten elinajan piteneminen jatkuu tulevaisuudessakin niissä maissa, joissa yhteiskunnan kehitykseen ei sisälly suurempia häiriöitä (Heikkinen 2000, 232). Ilmiöistä on kuitenkin keskusteltu vielä varsin vähän. Syy tähän voi olla esimerkiksi se, että tämä 1960-luvun nuorisokulttuurin ikäpolvi ei osaa, eikä halua vanheta. He eivät halua olla vanhoja ja vielä vähemmän he haluavat, että heitä kutsutaan vanhuksiksi. Vanhuuteen liittyy edelleen runsaasti leimaavia stereotyyppioita sekä ikäsyrrjintää, jotka eivät anna yksilöille juurikaan liikkumavaraa omanalaisen vanhuskuvansa luomiseksi. (Jyrkämä 1996, 111-112; Söderling 2010, 18-20.)

Jyrkämän (2007) mukaan ”Olla vanha” on yhteiskunnallinen luokitus, tapa mieltää asioita ja ihmisiä, tapa puhua asioista ja ihmisistä sekä tapa hahmottaa maailmaa. 2010-luvun seniorit eivät välttämättä halua että ikääntymistä korostetaan joka paikassa ja että heitä kutsutaan vanhuksiksi pelkän ikänsä perusteella. He kuitenkin haluavat että palveluja tuotettaessa ikääntyminen ja sen mukanaan tuomat yksilölliset erityisvaatimukset otetaan huomioon. Kuten jo aiemmin on mainittu, muun muassa aisteihin ja fyysiseen toimintakykyyn liittyvät muutokset tapahtuvat usein huomaamatta ja asteittain. Eikä pidä unohtaa, että kunnostaan aktiivisesti huolehtiva kahdeksankymmenvuotias voi olla lapsenlastaan paremmassa kunnossa.

Senioreille suunnattujen hyvinvointipalvelujen tuotteistamisen ja markkinoinnin yhteydessä on tärkeää miettiä myös arvoja ja eettisiä kysymyksiä. Kylpylä ja siihen liittyvät toiminnot olivat kyselyn mukaan suosituimpia hyvinvointipalveluita. Nyt jo Kunnanpaikan kylpylään ikääntyneet pääsevät arkisin alennettuun hintaan ja kylpylässä järjestetään arkisin erittäin suosittuja ohjattuja vesiliikuntatuokioita. Kunnanpaikan kylpylässä asiakkaiden turvallisuuteen kiinnitetään runsaasti huomiota. Kylpylässä on aina uinninvalvoja paikalla ja henkilökunnan ensiaputaitoja pidetään jatkuvasti yllä. On tärkeää pohtia, millä muilla keinoilla senioreille tärkeitä asioita kuten turvallisuutta, käytännöllisyyttä, terveysvaikutuksia sekä ympäristöystävällisyyttä voitaisiin palvelujen tuottamisessa tehostaa? Onko kylpylän saunoissa riittävästi kaiteita ja ovatko

opasteet tarpeeksi selkeitä? Olisiko jotain muita keinoja tai palveluja vielä tehtävissä? Tiettyinä aikoina kylpylässä voisivat soida vaikkapa nuoruudesta tutut musiikkihitit tai tunnelma voisi vaihdella muilla audiovisuaalisilla keinoilla. Tässäkin asiassa seniorit itse ovat parhaita vastaajia. Näitä asioita voisivat vaikka uinninvalvojat senioriasiakailta vapaamuotoisesti kysellä.

Kyselytutkimuksessa suosituimmiksi näyttäytyneistä hemmotteluhoidoista jalkahoidosta ja hieronnasta tai vaihtoehtoisesti kasvohoidosta ja hieronnasta voisi paketoita senioripaketit. Pakettia markkinoitaisiin suoraan esimerkiksi erilaisiin eläkeläisjärjestöihin ja vakiokävijöille. Vaikka vaatimattomuus kaunistaakin, niin ehkä voisimme markkinoida myös suomen rouville anti-aging palveluita hiukan enemmän ”Amerikan malliin”. Senioreita ajatellen kannattanee jatkosakin hyödyntää paikallisia lehtiä, mutta voisi myös miettiä voisiko Kunnonpaikan Internet sivuille perustaa sivun erityisesti senioreiden palveluille. Sivujen sisältö ja ulkonäkö suunniteltaisiin juuri senioreita ajatellen huomioiden myös ikääntyvän ja kenties aloittelevan Internetin käyttäjän tarpeet sivuston mielenkiintoisuudessa ja käytettävyydessä.

Aktiivisuustavoillaan ikääntyvä ihminen luo pohjaa hyvälle vanhuudelle ja samanaikaisesti osallistuu omalla toiminnallaan vanhuuden symboliseen määrittelyyn. Sähköpostihaastattelusta tulleen ajatuksen mukaan lähialueen senioreille voisi järjestää niin kutsutun ”matalan kynnyksen” hyvinvointikurssin tai -ryhmän, joka kokoontuisi jonakin arkipäivänä keskipäivän aikaan. Ryhmän teema voisi olla eräänlainen senioritunti johon olisi mahdollista osallistua vaikkapa koko syyskauden tai vain silloin kun haluaa. Tuntien aiheet voisivat koskettaa erilaisia ikääntymiseen liittyviä teemoja. Ryhmän teema voisi olla joka toinen viikko liikuntakokeiluja ja joka toinen viikko luentoja tai keskusteluja liittyen terveyteen, ravintoon, henkiseen jaksamiseen ja muihin elämän tärkeisiin asioihin joita vastauksissa tuli ilmi. Uuden oppimisen ja liikuntaan liittyvien seikkojen lisäksi ryhmän toiminnassa tulisi huomioida sosiaalisten kontaktien vahvistaminen, yhteisöllisyys ja elämän ilon lisääminen. Sosiaalisten suhteiden merkitys ikääntyvälle ihmiselle korostui vastauksissa ja nousi vahvasti esille myös alan kirjallisuudessa. Palveluja tuotettaessa olisi hyvä huomioida luontevan vuorovaikutuksen ja aitojen kohtaamisten mahdollistaminen itse toiminnan sivutuotteena.

Verkostoituminen on nykyaikana tärkeää, ellei jopa välttämätöntä. Senioriryhmän järjestämisessä voisi hyvin huomioida myös yhteistyökumppaneiden tarjoamia palveluja. Yhteistyökumppaneina voisivat hyvinkin olla esimerkiksi vakuutusyhtiö, pankki ja apteekki. Ennen ja jälkeen tuokion asiakkaiden olisi mahdollista käyttää muita Kunnonpaikan palveluja. He voisivat esimerkiksi nauttia kylpylän lämmöstä tai käydä lounaalla ravintola Aallottaressa.

Yhteisöllisyyden ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisen merkitys on suuri neljän- nen, raihnaistemman iän siirtämisessä kauemmaksi tulevaisuuteen. Isovanhempien ja lastenlasten yhteisen toiminnan voisikin ajatella olevan luonnollinen yhdessä kokemisen muoto. Kunnonpaikassa on hyvät mahdollisuudet järjestää ylisukupolvista toimintaa. Yksi kokeilemisen arvoinen idea voisivat olla teemaviikonloput täynnä tekemistä mummoille ja muksuille. Ikääntymiseen liittyen Kunnonpaikassa voisi ideoida enemmänkin erilaisia teemaviikonloppuja. Aiheina voisivat olla vaikkapa tanssi, isovanhemmat ja lapsenlapset, tarinointi, perinteet, uudet ystävät sekä kaikenlaiset uudet ilmiöt, joista seniorit tai jälkipolvet voisivat olla kiinnostuneita. Isovanhempien ja lastenlasten yhteiset viikonloput auttaisivat myös monia arjen kiireen keskellä eläviä vanhempia, joilla ei välttämättä ole mahdollisuutta lähteä viettämään kylpylälomaa lastensa kanssa. Yhteiset hetket antaisivat nuoremmille varmasti unohtumattomia, ainutlaatuisia ja yhteisöllisiä kokemuksia.

Miesten pitenevän eliniän odotuksen myötä (Söderling 2010) kannattaisi kehittää erityisesti miehille suunnattuja palveluja. Yksi tällainen palvelu voisi olla vaikkapa miesten kuntosali- ja saunaryhmä. Ryhmällä olisi aluksi tunti tehokasta ohjattua harjoittelua ja lopuksi leppoisaa rupattelua sekä rentoutumista saunan lauteilla.

On tärkeää kehittää uusiakin tuotteita, mutta tärkeää on järjestää hyvin ja laadukkaasti juuri niitä palveluita, joita asiakkaat tarvitsevat ja joista he ovat valmiita maksamaan. Uudenlaisen palvelun ”sisään ajaminen” kestää yleensä aikansa, mutta kun ihmiset ovat sen löytäneet, voi palvelu jäädä elämään pitkäksikin aikaa. Jos joku on varmaa, niin se että seniorit tulevat ja heitä pystyttävä palvelemaan tulevina vuosina entistä enemmän ja erilaisin tavoin, mikäli haluaa pysyä mukana alati kiihtyvässä kilpailussa.

Tulevan demografisen muutoksen mukanaan tuomat uudet mahdollisuudet kirkastuivat minulle opinnäytetyötä tehdessäni. Ikääntyvän asiakkaan huomioiminen on hyvässä asiakaspalvelussa tärkeää palvelun koko prosessin kaikissa vaiheissa aina suunnittelusta, tiedottamiseen, asiakkaan kohtaamiseen, toimintaan ja jälkimarkkinointiin saakka. Ideoita palvelujen kehittämiseksi löytyi sekä kyselyaineistosta, kirjallisuudesta ja näiden yhteisvaikutuksesta oman ajattelun kautta. Jäin opinnäytetyötä tehdessäni kuitenkin kaipaamaan vielä jotakin syvempää tietoa senioreiden omista ajatuksista heitä itseään koskevia palveluja ajatellen. Ehkä odotukseni olivat liian korkeat ja siksi tulokset jäivät tuntumaan hieman arkisilta. Toisaalta tutkimustani ei voi pitää epäonnistuneenakaan koskapa se tuki vahvasti jo vallalla ollutta ajatusta palvelujen tuottamisesta. Pidin opinnäytetyön tekemisessä työelämälähtöisyyttä tärkeämpänä kuin tutkimuksen tekemistä tutkimuksen itsensä vuoksi.

Ylisukupolvisten palvelujen kehittäminen voisi olla yksi mielenkiintoinen ja myös ajanhenkeen sopiva jatkotutkimuksen ja tuotekehittelyn kohde. Isovanhemmuudella näyttäisi olevan vaikutuksia myös kulutustottumuksiin. Kuinka nämä vaikutukset voitaisiin paremmin huomioida palveluita tuottaessa? Millaisia palveluja perheet voisivat käyttää yhdessä, niin että kaikki sukupolvet vauvasta isovaariin huomioidaan palvelujen toteutuksessa?

Seniorit tulevat ja meidän jokaisen on viimeistäänkin aika ottaa asia huomioon omis- sa toimissamme. Elämä on todellakin arvokasta ja toivottavasti myös sisältörikasta aina ensimmäisestä viimeiseen hengenvetoon saakka. Huittislainen eläkkeellä oleva hallintotieteiden tohtori Kauko Heuru kirjoittaa mielestäni Golden Age – senioriportaalissa julkaistussa artikkelissaan vanhenemisestä ytimekkäästi, mutta kauniisti:

"Vanhuuden eläminen saattaa näyttää pöljältä, mutta sitä on hyvä elää; edellyttäen, että on voimaa tehdä se ihmiselle kuuluvan arvokkuuden säilyttäen?" (Heuru 2010).

LÄHTEET

Eajmelaeus, Riitta, Kan Suvi, Katajisto Kaija-Riitta, Pohjola Leena, 2008. Erikoistu vanhustyöhön, Osaamista hyvään arkeen. Helsinki: Wsoy oppimateriaalit.

Design for all. Viitattu 29.12.2010. <http://appro.mit.jyu.fi/essikurssi>

Heikkilä, Tarja 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heikkinen, Eino, Marin, Marjatta toim. 2002. Vanhuuden voimavarat. Vammala: Tammi.

Heikkinen, Eino, 2000. Terve vanheneminen – utopia vai realistinen mahdollisuus? Teoksessa Heikkinen, Eino & Tuomi, Jouni. 2000. Suomalainen elämäntilanne. Tammi: Helsinki.

Heikkinen, Riitta-Liisa. Mielen voimavarat vanhetessa, 2002. Teoksessa Heikkinen, Eino, Marin, Marjatta toim. 2002. Vanhuuden voimavarat. Vammala: Tammi.

Helin, Satu. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana, 2002. Teoksessa Heikkinen, Eino, Marin, Marjatta toim. 2002. Vanhuuden voimavarat. Vammala: Tammi.

Heuru, Kauko 2010. Viitattu 24.1.2011. www.goldenage.fi

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula, 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holopainen, Martti, Pulkkinen, Pekka, 2008. Tilastolliset menetelmät. Porvoo: Wsoy oppimateriaalit.

Huoltoliitto ry:n ja Kunnanpaikan vuosikertomus 2009.

Härkönen, Satu, 2009. Wellness-palveluiden kehittämistutkimus Case: Kylpylähotelli Kunnanpaikka. Opinnäytetyö. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma Tradenomi (ylempi AMK), Savonia Ammattikorkeakoulu.

Jyrkämä, Jyrki, 1996. Kuka on vanha? Kuka on vanhus? Teoksessa Aittola, Tapio, Alanen, Leena, Rantamaa, Paula toim. 1996. Minkä ikäinen oletkaan rouva? Yhteiskuntatieteiden, valtio-opin ja filosofian julkaisuja. Jyväskylän Yliopisto.

Jyrkämä, Jyrki, 2007. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, Anne & Jyrkämä, Jyrki toim. 2007. Lapsuudesta vanhuuteen iän sosiologia. Vastapaino: Tampere.

Järvinen, Riitta ja Salomaa, Marjaana, 2005. Seniorimarkkinat matkailualalla – hankkeen loppuraportti /yritysosio. Lahden Ammattikorkeakoulu, Matkailun laitos.

Koskinen, Simo, 2007. Ikäihmistien asema Suomessa ja ikääntymisen käsityksiä. Teoksessa Tulva, Taimi, uusitalo, Ilkka ja Harra, Kimmo toim. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Saarijärvi: Tallinnan yliopiston sosiaalityön laitos.

Kunnonpaikan toimintakäsikirja, viitattu 11.10.2010.

Kuusinen, Jorma ja Paloniemi, Susanna, 2002. Kasvatusgerontologian teoriaa ja käytäntöä. Teoksessa Heikkinen, Eino, Marin, Marjatta toim. 2002. Vanhuuden voimavarat. Vammala: Tammi.

Kurki, Leena, 2007. Innostava vanhuus. Anjalankoski: Oy Finn Lectura Ab.

Laatikainen, Anne, Puhakka, Laura, 2003. Wellness – matkailukäsitteenä ja ilmiönä Etelä-Karjalassa - Case Imatran Kylpylä. Opinnäytetyö. Matkailu- ja ravitsemispalvelujen koulutusohjelma, Matkailun yksikkö. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Lamminaho, Johanna, 2010. Hyvinvoinnin palveluprosessin kehittäminen Kylpylähoitelli Kunnonpaikassa. Opinnäytetyö. Liikunnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Levonen, Terttu, 2001. Ikä karttuu elämä jatkuu - Ikääntyminen muuttuvassa yhteiskunnassa. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Levonen, Terttu 2005. Täysillä eteenpäin Suuret ikäluokat muutoksen edessä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Lindberg, Marjut, 8.7.2008. Helsingin Sanomat. Viitattu 29.12.2010. <http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/lk%C3%A4%C3%A4ntynyt+vanhus+vai+seniori/1135238401650>

MEK 2005. Matkailun edistämiskeskus. Hyvinvointi- ja wellness –matkailun peruskartoitus. Verkkodokumentti. Viitattu 2.11.2010. [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/\\$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf)

Pottonen, Heli, 2010. Uusi seniori kuluttaa. Savon Sanomat 8.12.2010, 16.

Rajavaara, Marketta, 2009. Sosiaalipalveluista hyvinvointipalveluihin - käsitehistorian tarkastelua. Professoreiden virkaanastujaiset Helsingin yliopistossa 27.5.2009. viitattu 13.10.2010. <http://www.helsinki.fi/lehdisto/virkaanastujaiset09/Rajavaara.pdf>

Rippstein, Katja 2008. Artikkelissa Isovanhemmuus voi olla myös yhteisöllistä. Viitattu 4.2.2011.

http://www.sana.fi/arkisto/artikkelit/isovanhemmuus_voi_olla_myos_yhteisollista/

Savon Sanomat, mielipidepalsta. 17.12.2010

Senioripoliksens tuotekehittelykonsortio, Senioripolis koordinaatiohanke, 2011. Viitattu 2.1.2011. <http://www.senioripolis.com/konsortio/senioritk.html>

Suomen Akatemian raportti, Ikääntymisen tutkimusohjelma. Viitattu 2.1.2010. <http://www.uta.fi/laitokset/tsph/itu/ohjelma.htm>

Söderling, Ismo, 2010. Suuret ikäluokat läpivalaisussa. Teoksessa toim. Fågel, Stina Rotkirch, Anna, Söderling, Ismo, 2010. Farkkumummoja ja pehmoaareja – uusia ikkunoita isovanhemmuuteen. Helsinki: VL-Markkinointi Oy.

Tilastokeskus 2009. Väestötilastot. Viitattu 29.12.2010. http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html

Wilska, Terhi-Anna, 2010. Isovanhemmat lapsiperheiden taloudellisena turvana. Teoksessa toim. Fågel, Stina Rotkirch, Anna, Söderling, Ismo, 2010. Farkkumummoja ja pehmoaareja – uusia ikkunoita isovanhemmuuteen. Helsinki: VL-Markkinointi Oy.

Vaarama, Marja, Hurskainen, Raija 1993. Hyvään vanhuuteen 1990- ja 2000 –luvulla. Toimintaohjelma kuntien vanhuspolitiikan kehittämiseen ja strategiseen suunnitteluun. STAKES:in raportti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vallejo Medina Aila, Vehviläinen Sirpa, Haukka Ulla-Maija, Pyykkö Virpi, Kivelä Sirkka-Liisa, 2007. Vanhusten hoito. Helsinki: Wsoy Oppimateriaalit.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomakkeen kysymykset

Seniorien hyvinvointipalvelujen kehittäminen Kunnanpaikassa

Kunnanpaikka haluaa jatkuvasti kehittää palvelujaan. Kunnanpaikassa arvostamme asiakkaittemme mielipidettä. Asiakaspalaute on tärkeä osa kehitysprosessiamme, ja siksi pyydämme Teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn. Kysely on myös osa markkinointisihteeri Marja Heikkisen opinnäytetyötä Yhteisöpedagogi(AMK)opintoja Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa.

Taustatietonne (sukupuoli ja ikä)

- 1) Oletteko** Mies 55 – 64 v. Nainen 65 – 74 v. 75 v. tai yli

2) Mihin seuraavista hyvinvointipalveluista tulette osallistumaan tai olisitte valmis osallistumaan Kunnanpaikassa tai muualla?

Voitte valita yhden tai useampia vaihtoehtoja.

- ohjattu liikunta
- kylpyläpalvelut (uinti, vesijuoksu, rentoutuminen)
- kuntosali
- hemmotelevat hoidot (esim. hieronta, jalkahoito, kauneushoito yms.)
- virkistys- tai toimintaryhmä
- joku muu, mikä?

3) Kuvaile edellisessä kysymyksessä valitsemaanne palveluja tarkemmin.

- Millaisiin liikuntaryhmiin haluaisitte osallistua tai aiotte osallistua?(esim. mikä laji tms.?)
- Mitä hemmotelevia hoitoja aiotte käyttää?
- Millaisiin toiminta- tai virkistysryhmiin aiotte osallistua?
- Millaisia muita hyvinvointipalveluja aiotte käyttää?

4) Mitkä ovat teille kolme tärkeintä syytä osallistua edellä mainittuihin toimintoihin?**5) Paljonko olette valmis käyttämään omaa rahaa / käyntikerta seuraaviin hyvinvointipalveluihin? (euroa / kertakäynti)**

- ohjattu liikunta n. (€/krt)
- kylpyläkäynti n. (€/krt)
- kuntosalikäynti n. (€/krt)
- hemmoteleva hoito n. (€/krt)
- virkistys- tai toimintaryhmä n. (€/krt)
- muu palvelu, mikä? n. (€/krt)

6) Kerro vapaasti millaisia hyvinvointipalveluita toivoisitte senioreille järjestettävän Kunnonpaikassa tai Kunnonpaikan toimesta jossakin muualla? Voitte käyttää esimerkkeinä edellä kuvattuja palveluita tai mitä tahansa muita, poissulkien julkisen terveydenhuollon palvelut sekä kuntoutuspalvelut.

7) Saako teihin ottaa yhteyttä kyselyyn liittyvän syvemmän haastattelun merkeissä? Kyllä Ei

8) Oletteko kiinnostuneita saamaan jatkossa suorapostia Kunnonpaikan senioripalveluista? Kyllä Ei

Kiitos vastauksestanne! Kaikkien yhteystietonsa antaneiden kesken arvomme kylpylälippuja Kunnonpaikkaan.

9) Yhteystietonne

- nimi
- gsm
- sähköposti
- osoite

Liite 2: Sähköpostihaastattelun runko

1. Kuinka Kylpylähotelli Kunnonpaikan hyvinvointipalvelujen tarjonnassa ja toteutuksessa voitaisiin mielestänne parhaiten huomioida senioreiden tärkeimmiksi kokemat syyt tulla käyttämään ks. palveluita? (kunnon- ja terveyden ylläpito, virkistyminen sekä sosiaalinen kanssakäyminen)
2. Minkä arvelette syyksi juuri hieronta ja jalkahoitojen suurelle suosiolle?
3. Mitkä tekijät vaikuttavat mielestänne yleisesti hemmottelevien hoitojen valintaan?
4. Varaisitteko itse tai arvelisitteko ikätoverienne olevan kiinnostuneita varamaan hemmottelevia hoitoja Internetin kautta jos se olisi mahdollista?
5. Mikä on mielestänne paras kanava tai tapa hyvinvointipalvelujen tiedottamiselle ja markkinoinnille Kuopion ja Siilinjärven alueella?
6. Millaisia muita toiveita Teillä olisi Kunnonpaikan hyvinvointipalvelujen suhteen sekä itseänne että muita alueen senioreita ajatellen?
7. Osallistuisitteko itse tai arvelisitteko ikätovereidenne olevan kiinnostuneita viikoittain kokoontuvasta ”Senioreiden hyvinvointiryhmästä”, jossa käsiteltäisiin vaihdellen terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä aiheita. Esimerkiksi eri liikuntalajeihin tutustumista, ravinto- ja terveysaiheisia luentoja/keskusteluja.
 - a. Mikä mielestänne olisi sopivin ajankohta ks. kurssille? (viikonpäivä, kellon aika ja kokoontumiskertojen määrä)
 - b. Millaisia sisältöaiheita ehdottaisitte? (mitä liikuntalajeja, millaisia luentojen aiheita, mitä muuta?)
 - c. Minkä arvioisitte sopivaksi hinnaksi esim. 10 x 1,5 h kestäväälle kurssille?