

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Kumppanuusavustus, toimintasuunnitelma

Vanhustyön keskusliitto

Anu Jansson, osallisuusjohtaja ja tutkijatohtori; Tarja Siltanen, koordinaattori ja geronomi

1. Avustettava toiminta ja sen tavoitteet

Avustus edistää Pohjois-Savossa asuvien ikääntyvien henkilöiden ennakkointia asumisen, talouden, terveyden edistämisen, sosiaalisten suhteiden sekä asiakirjojen omaksumisen teema-alueilla, joiden vahvistumisen on tutkitusti todettu edistävän iäkkäiden hyvinvointia, elämänlaatua ja koettua terveyttä. Avustuksella toteutetaan myös maksutonta korjausneuvontaa edistämään ikääntyvien kotona asumista sekä asumisen ennakkoinnin konkreettisia toimenpiteitä.

Ennakkointia jalkautetaan siihen koulutettavien vapaaehtoisten Ikäoppaiden sekä korjausneuvojan avulla. Ikäopas-toiminta on Suomessa verrattain uutta vapaaehtoistoimintaa, jota on pilotoitu Pohjois-Savossa v. 2023–2024 hyvin tuloksin. Avustuksella vanheneminen.fi koordinaattori kouluttaa vuodessa 7 Ikäopasta, jotka johdattelevat kohderyhmää ennakkoinnin teemoihin, ja nostavat esiin ns. tavallisten iäkkäiden ihmisten voimavaralähtöisen äänen. Tämä on keskeinen tavoite, sillä kansalaiskyselyjen mukaan (VTKL 2022, 2024) juuri iäkkäitä ihmisiä syrjitään ja heidän ääntään ei kuulla riittävästi. Ikäoppaat käyvät kertomassa ja kannustamassa ikääntymisen ennakkoinnista esim. koulutustilaisuuksissa, työterveyshuollossa, messuilla ja senioritapahtumissa.

Korjausneuvoja tekee kotikäyntejä Pohjois-Savossa asuvien ikääntyvien luona (n=500) sekä osallistuu yllä mainittuihin tilaisuuksiin asiantuntijana. Korjausneuvontatoimet ovat konkreettinen keino ikääntyvien asumisen suunnittelulle. Ne vähentävät asumiseen liittyviä riskejä ja edistävät kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Tavoite 1: Ikäoppaana toimiminen lisää eläkeiän molemmin puolin olevien vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Pohjois-Savossa: Ikäoppaiden kokemus elämän merkityksellisyydestä vahvistuu mielekkään vapaaehtoistoiminnan myötä. Ikäopas-koulutuksen koetaan vastaavan tarpeita hyvin tai erittäin hyvin (asteikolla 1.. erittäin huonosti.. 5.. erittäin hyvin). Ikäopas löytää muista ikäoppaista ja toimintaan osallistuvista vertaisryhmän, johon kiinnittyä.

Tavoite 2: Koordinaattorin (OLVI-säätiön rahoituksella), ikäoppaiden (vapaaehtoisia) ja korjausneuvojan (STEA ja kumppanuusavustus) järjestämät avoimet tapaamiset ja tilaisuudet lisäävät niihin osallistuvien henkilöiden ikääntymisen ennakkointia ja myönteisyyttä. Vähintään 70 % osallistujista (ensimmäisenä toimintavuonna 140/200,

kolmessa vuodessa 420/600) on ryhtynyt ennakoimaan tai lisännyt ennakointiaan toimintaan osallistuessaan vähintään jollakin vanhuuden ennakoinnin osa-alueella (mm. terveys, sosiaaliset suhteet, talous, asiakirjat, asuminen). Tapaamiset ja tilaisuudet koetaan osallistujien tarpeita vastaavina (vähint. 3,8) ja mielekkäinä (vähint. 4). Laajana jatkuvana tavoitteena on, että ”Itä-Suomi on ikääntymisen ennakoinnin edelläkävijä” (esimerkiksi Ikäopas-toimintaa ei ole vielä muualla Suomessa).

Tavoite 3: Ikäoppaana toimiessaan ikäoppaiden kokemus vaikuttamisen mahdollisuuksista ja osallisuuden kokemuksista kasvaa ps- hyvinvointialueella ja myönteinen vanhuuden dialogi lisääntyy.

Tavoite 4: Korjausneuvonnan (ja kansallisena iäkkäiden hyvinvointia edistävänä) päätavoitteena on, että iäkkäät ihmiset voivat asua kotonaan turvallisesti ja mahdollisimman pitkään sekä saada kotona-asumisen turvaamiseksi yksilöllisen tuen ja tarvittavan tukiverkoston (THL 2020). Konkreettisenä tavoitteena on kodin ikäystävällisyyden ja turvallisuuden edistäminen sekä turvallisuusriskien vähentäminen.

2. Kohderyhmä ja sen tavoittaminen

Ikääntymisen ennakoinnin kohderyhmänä ovat Pohjois-Savossa asuvat 65 ikävuoden molemmin puolin olevat henkilöt, jotka kokevat terveyden, hyvinvoinnin ja mielekkään asumisen teemat omaan elämäntilanteeseen oikea-aikaisina ja tarpeellisina, ja jotka eivät ole vielä välttämättä tehneet minkäänlaisia ennakoinnin toimenpiteitä tai elämänsuunnittelua vanhuuden varalle.

Ikäopas-toiminnan kohderyhmänä ovat Pohjois-Savossa asuvista kohta eläkkeelle jäävistä ja eläkeiän ylittäneistä (yli 18 000 henkilöä) he, jotka ovat kiinnostuneita uudesta vapaaehtoistoiminnan muodosta, ikäoppaana toimimisesta ja ovat motivoituneita ohjaamaan ennakoinnin avoimia tapaamisia ja osallistumaan kokemusasiantuntijana erilaisiin tilaisuuksiin.

Korjausneuvonnan kohderyhmän muodostavat 65 vuotta täyttäneet kotona asuvat iäkkäät ihmiset.

Yleisötilaisuudet ovat avoimia ja maksuttomia matalan kynnyksen tilaisuuksia kaikille ikääntyneille ja ikääntyville (ei ikärajaa).

Kumppanuusavustuksen avulla, vanheneminen.fi koordinaattori, Ikäoppaat ja korjausneuvoja jalkautuvat yhteistyössä Pohjois-Savon kuntiin puhumaan ennakoinnista mm. erilaisiin tapahtumiin ja yleisötilaisuuksiin. Korjausneuvoja tekee konkreettisia asumisen ennakoinnin ja neuvonnan kotikäyntejä. Ikäopas-toimintaa juurrutetaan Pohjois-Savon eri kuntiin, jolloin toiminta tulee asukkaita lähelle. Hyvän olon olohuoneisiin on mahdollisuus osallistua omalta kotisohvalta videoneuvotteluna tai etäkatsomossa esimerkiksi omassa kyläyhteisössä. Etäkatsomoita järjestetään eri paikoissa ympäri

Pohjois-Savoa yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Etäkatsomot tukevat toiminnan kustannustehokkuutta, kestävän kehityksen periaatteita ja ovat erittäin osallistujalähtöisiä: esimerkiksi Vieremän kansalaisopiston etäkatsomoon voi osallistua ilman matkustamista, vaikka luento järjestettäisiin Kuopiossa. Etäkatsomo on vuorovaikutteinen tilaisuus: etäkatsomoissa omaksutaan uutta tietoa (asiantuntijapuheenvuoro), keskustellaan ja tutustutaan muihin.

3. Toiminnan laajuus

Ikäopas-toiminta on Suomessa verrattain uutta vapaaehtoistoimintaa, jota on pilotoitu Pohjois-Savossa v. 2023–2024 hyvin tuloksin. Sen levittäminen ja juurruttaminen on kuitenkin keskeinen tavoite. Tämän toteutumiseksi ja vanhuuden ennakkoinnin toimenpiteiden edistämiseksi koulutetaan vähintään 7 vapaaehtoista ikäopasta vuodessa (kolmen kumppanuusvuoden aikana yhteensä 21). Ikäoppaat johdattelevat ikääntymisen ennakkoinnin kohderyhmää ennakkoinnin teemoihin, ja nostavat esiin ns. tavallisten iäkkäiden ihmisten voimavaralähtöisen äänen. He käyvät kertomassa ja kannustamassa ikääntymisen ennakkoinnista esim. koulutustilaisuuksissa, työterveyshuollossa, messuilla ja senioritapahtumissa. Tavoitteena on kohdentaa toimintaa kaikkiin Pohjois-Savon kuntiin fyysisesti läsnäolotilaisuuksina ja etäkatsomoita hyödyntävinä vuorovaikutteisina etätilaisuuksina. Näissä erilaisissa avoimissa tilaisuuksissa tavoitetaan pitkälle yli 600 henkilöä kolmen vuoden aikana. Ennakkoinnin konkreettisia toimenpiteitä ryhtyy tekemään vähintään 140 henkilöä vuodessa.

Pohjois-Savossa työskentelee alueelle nimetty korjausneuvoja. Korjausneuvoja tekee kotikäyntejä Pohjois-Savon kaikissa kunnissa ikääntyvien luona (kolmessa vuodessa n=500) tarveperusteisesti. Korjausneuvontatoimet ovat konkreettinen keino ikääntyvien asumisen suunnittelulle. Ne vähentävät asumiseen liittyviä riskejä ja edistävät kotona asumista mahdollisimman pitkään. Korjausneuvontaa tukee siihen liittyvät viestintätoimet: mm. ammattimaiset nettisivut, näkyminen laajasti Laatusuosituksessa, kuntien sivuilla ja erilaisissa asiakirjoissa. Näkyvyyttä edistetään aktiivisesti.

Vanheneminen.fi koordinaattori viestii uudesta Ikäopas-toiminnasta, ja rekrytoi yhteistyössä Ps-hyvinvointialueen kanssa osallistujia Ikäopas- koulutukseen. Koulutus toteutetaan syksyllä 2024 (ja vuosittain, v. 2025 ja 2026 kaksi ryhmää) pienryhmänä. Koordinaattori haastattelee ikäoppaat ennen koulutusta ja kartoittaa heidän tavoitteitaan ja toiveitaan koulutusta kohtaan sekä ikääntymiseen liittyviä kokemustarinoita. Koordinaattori toteuttaa Ikäopas-koulutuksen. Keskeisiä sisältöjä ovat vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja käytännöt, ennakkoinnin teemat, ikääntymiseen liittyvien kokemustarinoiden sanoittamisen keinot ja vertaistuellinen ohjaus ryhmässä. Osallistujat aloittavat koulutuksen jälkeen Ikäoppaana toimimisen.

Ikäopas-toiminnasta viestitään alueella ja eri toimijat voivat ”tilata” ikäoppaita erilaisiin puhuja- ja keskustelurooleihin tilaisuuksissa maksutta. Pitkiä matkustusaikoja vaativia puheenvuoroja vältetään. Jos niitä tulee, tilaajan toivotaan tulevan vastaan matkakustannuksissa. Koordinaattori toimii tässä yhteyshenkilönä, jolloin Ikäoppaan ei tarvitse neuvotella kustannuksista. Ikäoppaan puhuja- ja keskustelurooli voi olla esimerkiksi paneelikeskusteluun, päätöksentekotilaisuuteen, messuille tai vanhusneuvoston kokoukseen osallistuminen. Näin nostetaan iäkkäiden kokemusasiantuntijuutta ja toisaalta vahvistetaan iäkkäiden äänen kuulluksi tuleamista. Ikäoppaat toimivat kokemusasiantuntijoina erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa, joita Pohjois-Savon hyvinvointialue, paikalliset järjestöt, säätiöt tai muut toimijat järjestävät tai joita hanke järjestää yhteistyössä Pohjois-Savon hyvinvointialueen kanssa. Kokemusasiantuntijuus toteutuu pääasiallisesti Pohjois-Savon hyvinvointialueella, mutta myös hybridinä osallistuminen valtakunnallisiin tilaisuuksiin, webinaareihin tai podcasteihin on mahdollista. Tällä tavoin edistetään tietoutta sloganista ”Itä-Suomi ikääntymisen ennakkoinnin edelläkävijänä”.

Koordinaattori, Ikäoppaat ja korjausneuvoja osallistuvat kuukausittain Pohjois-Savon alueella erilaisiin yleisötilaisuuksiin yhteistyössä eri tahojen kanssa sekä järjestävät itse avoimia tapaamisia alueella, esim. Hyvän olon olohuoneet ja vanhusten viikon tapahtumat ympäri Pohjois-Savoa.

Korjausneuvoja tekee kotikäyntejä kaikissa Pohjois-Savon kunnissa tarveperusteisesti. Kotikäynnit pitävät sisällään yli 65-vuotiaille asuntojen korjaus- ja muutostarpeiden arviointia ja korjausten edistämistoimenpiteitä sekä korjausavustuksien hakemisen tukea. Kotikäynnit ovat iäkkäille maksuttomia.

4. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen

Avustus edistää Pohjois-Savossa asuvien ikääntyvien henkilöiden ennaltaehkäisevää toimintaa ja ohjaa muiden ennaltaehkäisevien palveluiden käyttämiseen.

Kumppanuusavustuksella vahvistetaan konkreettisesti ennakointia asumisen, talouden, terveyden edistämisen, sosiaalisten suhteiden sekä asiakirjojen omaksumisen teema-alueilla, joiden vahvistumisen on tutkitusti todettu edistävän iäkkäiden hyvinvointia, elämänlaatua ja terveyttä. Avustuksella toteutetaan myös maksutonta korjausneuvontaa edistämään ikääntyvien kotona asumista sekä asumisen ennakkoinnin konkreettisia toimenpiteitä (www.vtkl.fi; vanheneminen.fi 2024).

Elämän muutostilanteissa, joita vanheneminen tuo vääjäämättä tullessaan, varautumiseen liittyvät kompensointikeinot ovat tärkeitä. Suomalaisten ikääntyneiden ihmisten kuvausten ja gerontologisen teorian tiedon perusteella hyvän vanhenemisen taustalla on kyky sopeutua elämäntilanteiden ja toimintakyvyn muutoksiin valintojen, optimoinnin ja kompensoinnin avulla. Nämä kolme osatekijää liittyvät Paul ja Margaret Baltessin kollegoineen kehittämään

SOC-malliin (selective optimization with compensation). Sitä soveltaen esimerkiksi itselle tärkeitä toimintoja tehdään eri tahdissa, toimintaa porrastaen tai vaikkapa toisen ihmisen avustamana. Vanhuuteen aktiivinen varautuminen luo mahdollisuuden kompensointikeinojen pohtimiseen itsenäisesti, yhdessä asiantuntijoiden ja/tai vertaisten kanssa. Esimerkiksi vertaisten avulla vanhuuden ennakoinnin tilaisuuksissa on oivallettu miten ”ikäntymiseen liittyvistä asioista pitäisi puhua enemmän. Hyvän olon olohuoneessa huolet puolittuvat ja vinkit vanhuuteen tuplaantuvat”. Varautuminen tukee ihmisen omaa toimijuutta ja toimivaltaa elämässään, mikä lisää osallisuutta ja omatoimisuutta.

Varsin tuoreessa väitöskirjatutkimuksessa tarkastellaan sitä, miten ihmiset osallistuvat vanhuuteen varautumiseen ja ennakoivaan elämänsuunnitteluun kohdattuaan erilaisia terveyteen liittyviä muutoksia – eivät niinkään itsessään, vaan muissa ihmisissä. Tietyt terveyteen liittyvät elämäntapahtumat konkretisoivat ajatuksia terveyttä koskevista riskeistä. Muiden ihmisten elämäntarinat ja vanhenemiseen liittyvät näkyvät elämäntilanteiden muutokset vaikuttavat ihmisen ajatteluun ja pohdintaan siitä, mitä seurauksia vastaavilla tilanteilla voi olla heille itselleen tulevaisuudessa. Nämä ”skenaariot” voivat myös herättää pohtimaan ja suunnittelemaan ratkaisuja. Jaetuista elämäntarinoista tulee perusteluja omalle elämänsuunnittelulle (Rantanen 2023). Tähän tarvitaan ikäoppaita.

–Semmoinen varautumisjuttu varmasti olis se, että pitäis olla mietittynä, mitä mä alan tekemään, kun en enää oo töissä. Olis joku varautumissuunnitelma, edes pieni, että kokee itsensä edelleen tarpeelliseksi ja oma elämä on mielekästä. Töiden jälkeen itse huomasin, että se oli aika iso juttu, kun kukaan ei enää soita eikä kysy mitään. -Mies 64, eläkkeellä (Rantanen 2021)

Avustuksen avulla lisäämme Pohjois-Savossa asuvien ikääntyvien oman tulevan vanhuuden konkreettista suunnittelua, mikä edistää omannäköisen, mielekkään ja hyvältä tuntuvan elämän ja arjen jatkumisen mahdollisimman pitkään. Tuloksena yhä useampi kansalainen varautuu vanhuuteen yksilöllisten tarpeidensa pohjalta terveyden, sosiaalisten suhteiden, taloudellisen ennakoinnin, oikeudellisten kysymysten tai mielekkään asumisen tulevaisuuden ratkaisuja pohtien. He saavat myös konkreettista maksutonta tukea asumisen ennakointiin ja ikäystävällisen asumisen edistämiseen, mikä edistää kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Vanhuuteen varautuminen vaikutukset voivat olla kauaskantoisia. Se voi edistää yksilön hyvinvointia ja vähentää yhteiskunnan kustannuksia. Ennaltaehkäisy tulee moninkertaisesti halvemmaksi kuin ongelmien korjaaminen jälkikäteen. Tutkimukset ovat osoittaneet terveyden edistämisen ja sairauksien ennaltaehkäisyn hyödyt erityisesti sydän- ja verisuonisairauksien hoidossa, kaatumisen ja murtumien ehkäisyssä, fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja yksinäisyyden vähentämisessä (mm THL

kustannusvaikutusesimerkit, Jansson ym. 2022). Näitä kumppanuusavustus tukee merkittäväällä tavalla.

Toiminnan kautta ikääntymisen ennakkoinnin toimenpiteet vahvistuvat, mikä edistää hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta. Toimintaan osallistujista 70 % kertoo ryhtyvänsä ennakoimaan tai lisäävänsä ennakointia vähintään jollakin ennakkoinnin osa-alueella, 80 % kertoo saaneensa konkreettisia välineitä ikääntymisen ennakointiin, ja 70 % sisältöjä oman ikääntymisen suunnitteluun.

Ikäopas-toiminta edistää vapaaehtoisten hyvinvointia ja osallisuutta. Vähintään 70 % ikäoppaista kokee saavansa vaikuttaa toiminnassa yhteiskunnallisesti paljon tai erittäin paljon (1..eritt. vähän.. 5.. eritt. paljon) ikääntymisen ja siihen liittyvän ennakkoinnin kysymyksissä (uusista koulutetuista ikäoppaista näin kokee vähintään 5/7 ensimmäisen vuoden aikana ja 17/21 henkilöä kolmen vuoden aikana). Ikäoppaat toimivat ympäri Pohjois-Savoa.

Korjausneuvontatoimien tuloksena vähintään yhdeksän kymmenestä iäkkäästä kokee korjausten edistävän kotona asumista ja tekevän arjesta turvallisempaa. Kotikäynneillä näin kokee 150 ikääntyvää henkilöä ensimmäisen vuoden aikana ja 450 ikääntyvää henkilöä kolmen vuoden aikana.

5. Resurssit

Kumppanuusavustuksen piirissä olevaa toimintaa toteuttaa vanheneminen.fi koordinaattori Tarja Siltanen, joka avustuksella juurruttaa ja levittää OLVI-säätiön tuella pilotoitua tuloksellista toimintaa Pohjois-Savoon. Koordinaattori on koulutukseltaan geronomi. Koordinaattorin taustatukena toimii liiton osallisuusjohtaja Anu Jansson. Anu on koulutukseltaan toimintaterapeutti, gerontologi ja filosofian tohtori lääketieteellisestä tiedekunnasta, ja johtanut tuloksellisesti liiton toimintoja sekä tutkimus- ja kehittämisyhteistyötä noin kahdenkymmenen vuoden ajan.

Pohjois-Savon alueella työskentelee yksi korjausneuvoja, rakennusmestari Timo Pakkanen, jonka STEA:n osittain rahoittamaa työosuutta tämä haettava kumppanuusavustus tukee merkittävästi. Timolla on laaja ja pitkä kokemus niin korjausrakentamisen kuin turvallisuutta, terveyttä, ja itsenäistä asumista edistävästä kodin muutostöistä. Timon taustatukena toimii liiton Korjausneuvonnan päällikkö Jukka Laakso. Rakennusinsinööriksi koulutautunut Jukka on johtanut korjausneuvontaa koko 2000-luvun. Hän on korjausrakentamisen, esteettömyyden ja turvallisuuden asiantuntija. Työnkuvaan on kuulunut korjausneuvonnan lisäksi asiantuntijatehtävät erilaisissa ikääntyneiden asumiseen liittyvissä työryhmissä, mm. ympäristöministeriössä.

Toiminnan tietopankkina toimii valtakunnallinen vanheneminen.fi sivusto, joka tavoittaa valtakunnallisesti lähes 30 000 kävijää vuodessa. Tietopankki sisältää vanhuuden

ennakointia vahvistavaa ja jatkuvasti koordinaattorin työllä ja toimilla uusiutuvaa, ajantasaista ennakkoinnin ja varautumisen materiaalia. Sivusto sisältää mm. podcasteja, artikkeleja, videoita, kurssimateriaalia ja ajankohtaista tietoa. Sen ylläpitoa ja materiaalin tuottamista tukee OLVI-säätiö.

Liiton viestintäosasto tukee toimintaa laajasti ja kustannustehokkaasti mm. tiedotteilla, vuorovaikutuksella sosiaalisessa mediassa ja erilaisella kansalaisviestinnällä.

Vastuuhenkilönä toimii liiton viestintäjohtaja Merja Lankinen, koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maisteri. Hänellä on lähes 30 kokemus viestinnän eri tehtävistä. Merja vastaa liiton viestinnän kokonaisuuden strategisesta suunnittelusta ja kehittämisestä sekä liiton viestintäkanavista.

6. Toiminnan tavoitteiden seuranta ja arviointi

Tavoitteita seurataan, mitataan ja tarvittaessa asetetaan uudelleen toiminnan edetessä, mistä hyvinvointialuetta pidetään huolellisesti informoituna. Arviointia ja mittaamista ei tehdä pelkästään mittaamisen vuoksi. Sen peruslähtökohta on tuottaa tietoa ikääntyvien Pohjois-Savossa asuvien ikääntyvien toiveista ja palautteesta ja näin vastata ikääntyvien kansalaisten tarpeisiin. Palautteen perusteella toimintaa muokataan ja kehitetään ikääntyvien ihmisten ja ikäoppaiden tarpeita vastaavaksi.

Kansalaisten tiedon omaksumista vanhuuteen varautumisen teemojen äärellä mitataan kurssipalauttein, jotka analysoidaan. Varautumisen vaikutuksia seurataan lomakekyselyin (mm. elämänhallinta, turvallisuuden tunne, hyvinvointi) henkilöiltä, jotka osallistuvat mm. vanhuuteen varautumisen etä- tai lähikursseille. Vanhuuteen varautumisen tietopankin käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä mitataan käyttäjäkyselyllä. Ikäoppaiden kokemusasiantuntijuutta dokumentoidaan ja haastateltuja kokemuksia analysoidaan. Vapaaehtoistoiminnan hyvinvointivaikutukset ikäoppaille todennetaan kyselyin. Viestinnällisiä tavoitteita mitataan mediaosumin.

Korjausneuvoja lähettää kuukausittain raportin toiminnastaan sähköisellä lomakkeella toiminnan päällikölle. Raportointi sisältää korjausneuvojan ajankäytön, toimenpiteet ja korjauksien kustannustiedot. Tilastoitavia asioita ovat; korjausneuvojalle tulevat yhteydenotot, asiakasprofiilit, asuntojen kohdetyypit, kohdekäynnit, tehtyjen suunnitelmien lukumäärä, korjaus- ja muutostöiden kustannusarviot ja rahoitus. Palautetta kerätään myös korjausten jälkeiseltä ajalta. Näin saadaan tietoa oman toiminnan laadullisuuden lisäksi myös asiakkaan arjen muuttumisesta ja korjausten hyödyistä asiakkaiden kannalta.

Palautetta käsitellään henkilökohtaisesti kehityskeskusteluissa ja yleisesti toiminnan kehittämisen tarpeiksi koulutuspäivillä. Palvelua voidaan muokata asiakkailta tulleen palautteen ohjaamaan suuntaan.

- **Tavoite 1.** Ikäoppaat haastatellaan ennen koulutukseen osallistumista yksilöllisesti. Kysytään mm. tavoitteista ja tarpeista koulutusta kohtaan sekä kokemuksista ikääntymiseen ja vanhuuteen liittyen. Koulutukseen osallistumisesta anonyymi kysely, useita osoittimia mm. tarpeisiin vastaaminen, sisällöt, menetelmät. Ikäopas haastatellaan 1 ja 6kk kohdalla: kokemukset ikäoppaana toimimisesta. Anonyymi kysely yhteisöllisyydestä, osallisuudesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista, useita osoittimia.
- **Tavoite 2.** Avoimiin yleisötapahtumiin osallistujilta kysytään anonyymi kysely, useita osoittimia mm. tarpeisiin vastaaminen, ennakointi, menetelmät, sisältö.
- **Tavoite 3.** Mittarit: Kokemukset tapahtumista, anonyymi asiakaspalautte tarpeellisuudesta, koetusta hyödystä ja tyytyväisyydestä. Myönteisyysjana vanhuuden dialogista. Erityisesti vanhuuden dialogin myönteisyys on keskeinen työkalu hyvinvointialueelle, sillä siitä saatu tieto voi olla hyödyllistä vanhustyön veto- ja pitovoimatekijöitä arvioitaessa.
- **Tavoite 4.** Korjausneuvoja kuukausiraportoinneista kootaan tiedot vuotuisista asiakkaiden yhteydenottomääristä, tehdyistä neuvontakäynneistä ja suunnitelmista sekä kohteiden rakennustyypeistä. Jatkuvan ja systemaattisen asiakaspalautteen keräämisjärjestelmän kautta kerätään tietoa sekä oman toiminnan laadukkuudesta että myös siitä, miten tehdyt korjaukset ovat vaikuttaneet asiakkaiden arjen toimivuuteen. Asiakaspalautteessa kerätään useita hyvinvoinnin alueita eri osoittimin. Asiakkaisiin otetaan yhteyttä vielä sen jälkeen, kun korjaukset on tehty, ja asiakkaat pystyvät arvioimaan tehtyjen korjaus- ja muutostöiden onnistumista ja vaikutuksia jokapäiväiseen elämään ja arkeen. Tämä on tärkeää, sillä se lisää ymmärrystä kohderyhmän tarpeista ja kehittää niin korjausneuvontapalvelun sisältöä kuin palveluita laajemmin, kun tulokset viestitään hyvinvointialueen käyttöön.

7. Aikataulu

Kolmivuotinen toimintakokonaisuus käynnistetään syyskuussa 2024 ja se päättyy kesäkuun lopussa 2027. Tämän jälkeen tavoitteena on, että projektin tulokset juurtuvat Pohjois-Savon hyvinvointialueen käytäntöihin. Alla esittelemme projektin tarkemman aikataulun tavoitteiden ja niitä edistävien toimintojen mukaisesti (kuvio 1). Mittaaminen ja arviointi kuuluu olennaisena osana toimintaan. Avaintulokset koostetaan ja raportoidaan huolellisesti.

