

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivien satoa julkaisusta Stakesin työpapereita 19/2008. Julkaistaan copyright-oikeuksien haltijan luvalla

## Ikääntyvien näkemyksiä tieto- ja viestintäteknii- kan käytöstä tulevaisuu- den hyvinvointipalveluissa

Annikki Jauhiainen, Sirpa Kärnä

Savonia-ammattikorkeakoulu, Iisalmen yksikkö, [annikki.jauhiainen@savonia.fi](mailto:annikki.jauhiainen@savonia.fi)

### Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata 55–75-vuotiaiden yläsavolaisten näkemyksiä tieto- ja viestintäteknii-  
kan käytöstä hyvinvointipalveluissa. Aineisto koottiin teemahaastatteluilla 64 henkilöltä vuoden 2006 aikana. Ikääntyvien yleisin viestintälaite oli matkapuhelin, mutta lähes yhtä yleisesti kodin tekniikkaan kuului tietokone verkkoyhteyksineen. Kuitenkin lähes puolet haastatelluista ei osannut tai halunnut käyttää tietotekniikkaa hyvinvointipalveluissa. Tieto- ja viestintäteknii-  
kkaa haluttiin käyttää tulevaisuudessa tiedonhakuun, asiointiin ja kaupankäyntiin, sosiaali- ja terveyspalveluissa ohjauksen ja tiedon saantiin, selviytymistä tukemaan sekä yhteydenpitoon läheisten ja viranomaisten kanssa. Haastateltavat toivat esille tarpeensa ohjaukseen ja koulutukseen. Koulutuksen toivottiin olevan ikääntyville suunnattua ja innostavaa, mikä auttaisi ikääntyvää oppimaan. Tutkimustulokset ovat tarpeellisia suunniteltaessa uudenlaisia ikääntyville suunnattuja hyvinvointipalveluja.

### Abstract

The purpose of the study was to describe the views of 55–75 years old people living in the Upper-Savo district about the use of information and communication technology in welfare services. The data were collected with theme interviews from elderly people (N = 64) during the year 2006 and analyzed with the method of content analysis. A mobile phone was the most common communication device among elderly people, but a computer with network connection was almost equally used by elderly people at home. Nearly half of the interviewed people could not use or did not want to use information technology in their welfare services. Elderly people wanted to use information and communication technology for searching information, doing business and for shopping. They wanted to get advice and information about social and health care services, get support for daily living and help in keeping in touch with relatives and authorities. Elderly people also need guidance and education for using information and communication technology. According to them education should be inspiring and aimed for elderly, which would help them to learn. The results are needed when planning new welfare services for elderly people.

## Johdanto

Tulevaisuudessa hyvinvointipalvelujen kysyntä kasvaa väestön ikääntyessä ja asiakkaiden vaatimustason kohotessa. Tulevaisuuden palveluja kehitettäessä tieto- ja viestintäteknikka tarjoaa mahdollisuuksia luoda uusia toimintatapoja ja -malleja korvaamaan ja laajentamaan nykyisiä palveluja. Tieto- ja viestintäteknikan avulla autetaan ikääntyvää ihmistä selviytymään kotona turvallisesti mahdollisimman pitkään. Tekniikka mahdollistaa uusien vaihtoehtoisten menetelmien kehittämisen terveyden edistämiseen, sairauden ja hoidon seurantaan ja ohjaukseen sekä ikääntyvien keskinäiseen vertaistoimintaan ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. [1.] Hyvinvointipalvelujen kehittäminen on ajankohtainen asia, sillä kunta- ja palvelurakennemuutoksessa palvelutarjonnan lisäksi edellytetään palveluprosessien kehittämistä ja uusien teknologisten työvälineiden käyttöönottoa [2].

Tieto- ja viestintäteknikan hyödyntämistä voidaan tarkastella oppimisen ja tiedonkulun, työn ja yrittämisen, asiainnoin ja kaupankäynnin, sosiaali- ja terveyspalvelujen, harrastusten ja viihtymisen sekä sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen näkökulmista [3]. Ikääntyvien kohdalla korostuvat edelleen itsenäistä selviytymistä tukevat ja asumisen esteettömyyttä ja turvallisuutta lisäävät teknologiset ratkaisut ja palvelut. Vuoden 2007 alussa Internetiä käytti 79 % 15–74-vuotiaista suomalaisista. Sähköpostia vastaanotti ja lähetti 90 %, tavaroita ja palveluja koskevaa tietoa haki Internetistä 86 % sekä sairauksia, ravitsemusta ja terveyttä koskevaa tietoa haki 59 % 15–74-vuotiaista suomalaisista. [4.] Lähes kaksi kolmesta (63 %) itäsuomalaisesta piti Internetin käyttöä itselleen tärkeänä asiana. Itä-Suomessa Internetiä hyödynnettiin eniten pankkipalveluissa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen hakemisessa verkkopalvelujen käyttö oli vielä vähäistä. Kolmannes laajaan kansalaisykselyyn vastanneista oli kiinnostunut verkkopalvelujen hyödyntämisestä myös sosiaali- ja terveyspalveluissa, sen sijaan lähes 60 % ei ollut kiinnostunut. [5.]

Tutkimusten mukaan tieto- ja viestintäteknikan käyttö lujitti ikääntyvien itsetuntoa [6–7], lisäsi sosiaalisia vuorovaikutussuhteita, antoi henkisiä virikkeitä ja vähensi ikävystymistä ja eristäytymistä [8–9]. Ikääntyvien tarpeita käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa hyvinvointipalveluissaan on selvitetty esimerkiksi ICTO-projektissa Kuopion seudulla. Selvityksessä tuli esille asumisen esteettömyyden ja turvallisuuden lisääminen sekä sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen tieto- ja viestintäteknikan avulla. Selvityksessä esitettiin menettelmälliseksi ratkaisuksi hyvinvointiportaalia, jota ikääntyvä voi hyödyntää uuden oppimisessa ja harrastuksissa ja joka toimii osaltaan myös turvallisuuden tunteen lisääjänä. [10.] Kärnän [11] tutkimuksen mukaan ikääntyvät hyödyntäisivät tieto- ja viestintäteknikkaa tulevaisuudessa eniten sähköposti- ja pankkipalveluissa. He seuraisivat yhteiskunnallista päätöksentekoa kaupungin www-sivujen kautta ja olisivat halukkaita osallistumaan myös asuinalueensa palvelujen suunnitteluun. Esimerkkinä innovatiivista hyvinvointipalveluista on Espoossa KOTIIN-hankkeessa kehitetty interaktiivinen hyvinvointiTV, joka tarjoaa ikääntyville suunnattuja ohjaus- ja neuvontapalveluja [12]. Teknologiaa hyödynnettäessä on kunnioitettava ikääntyvän yksityisyyttä [13]. Tulevaisuuden hyvinvointipalveluja suunniteltaessa ja käyttöönotettaessa on tieto ikääntyvien tarpeista tärkeää. Ikääntyvien mukaan ottaminen kehittämisprojekteihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja opastaminen tieto- ja viestintäteknikan käyttöön vaikuttaa positiivisesti ikääntyvien asenteisiin teknologiaa kohtaan [10, 13–14].

## Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata 55–75-vuotiaiden yläsavolaisten näkemyksiä tieto- ja viestintäteknikan käytöstä hyvinvointipalveluissa nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa hyvinvointipalvelujen kehittämiseen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajille.

Tutkimustehtävät olivat:

Mitä tieto- ja viestintäteknikan laitteita ja mihin tarkoituksiin 55–75-vuotiaat yläsavolaiset käyttävät tällä hetkellä?

Mitä hyvinvointiinsa liittyviä asioita 55–75-vuotiaat yläsavolaiset haluavat hoitaa tulevaisuudessa tieto- ja viestintäteknikkaa käyttäen?

Minkälaista koulutusta, opastusta tai tukea 55–75-vuotiaat yläsavolaiset tarvitsevat tieto- ja viestintäteknikan käytössä?

### Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat 55–75-vuotiaat yläsavolaiset, koska tarkoituksena oli saada hyvinvointipalvelujen käyttö- ja ennakoitietoa sekä eläkeikäisiltä että heitä nuoremmilta, vielä työssä olevilta henkilöiltä. Haastattelupyyntö lähetettiin 300 henkilölle, joista 64 ilmoitti halukkuutensa osallistua tutkimukseen. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla, mikä antoi mahdollisuuden selvittää haastateltavien subjektiivisia näkemyksiä nykyisestä ja tulevasta tieto- ja viestintäteknikan käytöstä ja hyvinvointipalvelutarpeista. Teemahaastattelut tehtiin vuonna 2006 toukokuussa (n = 17) ja lokakuussa (n = 47).

Aineisto analysoitiin sisällönanalysillä, joka on tapa järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä [15]. Aineisto analysoitiin tutkimustehtävittäin. Pelkistetyt ilmaisut ryhmiteltiin ja luokiteltiin induktiivisesti ja osin deduktiivisesti aikaisemman teorian tiedon [3] valossa. Kvalitatiivisesti kootun aineiston perusteella ei voi tehdä yleistyksiä. Tavoitteena olikin kuvata ikääntyvien tieto- ja viestintäteknikan käytön erilaisia näkökulmia tulevaisuuden hyvinvointipalveluissa.

### Tulokset

Haastatteluihin osallistui 26 miestä ja 38 naista. Haastateltujen jakautumista iän mukaan kuvataan taulukossa 1. Kerätty aineisto painottui pääosin eläkkeellä oleviin (52/64). Työssä käyviä 55–60-vuotiaita oli 12, joista osaa eläkkeellä oli kaksi. Sekä iän että työmarkkina-aseman perusteella kohdejoukko edustaa seniorikansalaisia [16]. Tässä käytetään kohdejoukosta kuitenkin yleisesti käytettyä käsitettä ikääntyvät.

Monet haastatelluista olivat käyttäneet tietokoneita ja -verkkoja työssä ollessaan ja heillä oli tietokone myös kotona. Kuitenkin ikääntyvien yleisin viestintälaitte oli matkapuhelin, jota käytti 52 henkilöä<sup>1</sup>. Sitä käytettiin perinteisen lankapuhelimen tavoin keskusteluihin läheisten kanssa, asioiden hoitamiseen ja yhteydenottoihin, aikojen ja lippujen varaamiseen. Lisäksi matkapuhelimen mahdollistamia tekstiviestejä käytettiin, tosin kaikki haastatellut eivät nähneet niitä tarpeellisina omassa elämässään. Jotkut taas käyttivät matkapuhelinta turvallisuutta lisäävänä välineenä esimerkiksi marja- ja sienestysretkillä. Joillakin oli käytössään lankapuhelimeen kytketty turvapuhelin, joka lisäsi turvallisuutta kodin piirissä.

<sup>1</sup> Matkapuhelinta käyttämättömät 12 henkilöä jakautuivat tasaisesti 5-vuotiskäluokkiin. Muutamien puoliset käyttivät matkapuhelinta, mutta haastateltu henkilö ei käyttänyt.

**Taulukko 1.** Haastateltujen jakaantuminen ikäryhmiin

Ikäryhmä	fr.	%
55–59-vuotiaat	11	17
60–64-vuotiaat	14	22
65–69-vuotiaat	16	25
70–75-vuotiaat	23	36

Tietokone verkkoyhteyksineen kuului lähes yhtä yleisesti kodin tekniikkaan kuin matkapuhelinkin. Erotuksena matkapuhelimen käyttöön oli se, etteivät kaikki haastateltavat käyttäneet kotona olevaa tietokonetta, vaan se oli puolison tai muun perheenjäsenen käytössä. Jotkut haastateltavat harkitsivat parhaillaan tietokoneen hankkimista. Muutamilla oli käytössään useita tietoteknisiä laitteita kuten kannettava tietokone, webkamera, digikamera ja skanneri. Osa käytti Internetiä tiedonhankintaan esimerkiksi terveyteen, hyvinvointiin, vapaa-aikaan liittyvissä asioissa sekä asiointiin kirjastossa ja pankissa. Osa taas kertoi käyttävänsä lähinnä sähköpostia ja pitävänsä sen avulla yhteyttä lapsiin ja lastenlapsiin; jotkut pitivät Internet-puhelimella yhteyttä ulkomailta asuviin lapsiinsa. Jotkut haastatelluista pelasivat tai veikkasivat ”netissä” ja jotkut kävivät verkkoympäristössä chat-keskusteluja.

Haastatelluista 28 (44 %) henkilöä ei osannut tai ei halunnut käyttää tietotekniikkaa hyvinvointipalveluissa. Puolet näistä henkilöistä oli iältään 70–75-vuotiaita. He halusivat pitää yhteyttä niin läheisiinsä kuin viranomaisiinkin pääasiassa puhelimella. Jotkut vanhimmista kertoivat näön olevan jo niin heikko, etteivät voineet ajatella tietokoneen käyttöä. Jotkut taas sanoivat, etteivät aio hankkia tietokonetta, eivätkä ole kiinnostuneita enää opettelemaan tietokoneen käyttöä.

Tulevaisuudessa puhelin tulee edelleen olemaan käyttökelpoinen väline sosiaali- ja terveyspalvelujen hakemisessa, itsenäistä selviytymistä tukevissa palveluissa sekä sosiaalisessa ja yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa. Kuitenkin ikääntyvien tiedonhaku ja verkkopalvelujen käyttö näyttää monipuolistuvan tulevaisuudessa. Ikääntyvät aikovat hakea terveyttä ja hyvinvointia sekä sosiaali- ja terveyspalveluja ja sosiaalietuuksia koskevaa tietoa. Sosiaali- ja terveyspalveluista verkkopalveluina toivottiin ikäihmisten palveluohjausta, verkkohoitajan ohjauspalveluja terveyskeskukseen, hoitopalautteiden ja laboratoriotulosten saamista sähköpostitse sekä ajanvarausten tekemistä. Ikääntyvät olivat kiinnostuneita uuden tekniikan tarjoamista mahdollisuuksista, sillä he ilmaisivat itsenäistä selviytymistä tukevin palveluina kulunvalvontaan tai seurantaan liittyvän turvateknologian sekä terveydentilan seurantaan liittyvän teknologian. Ikääntyvät haluavat käyttää verkkopalveluja myös sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen ylläpitoon. Sähköpostilla ja web-kameralla haluttiin pitää yhteyttä erityisesti lapsiin ja lapsenlapsiin. Verkkoympäristön kautta on mahdollista olla yhteydessä myös yhteiskunnan päättäjiin. Asiointiin ja kaupankäyntiin sekä harrastuksiin ja viihtymiseen liittyviä verkkopalveluja mainittiin runsaasti. Verkkopalveluja haluttaisiin käyttää esimerkiksi vähittäiskaupassa asiointiin sekä matkoja ja kulttuuripalveluja varattaessa ja ostettaessa. (Taulukko 2.)

**Taulukko 2.** Ikääntyvien tieto- ja viestintätekniikan käyttö hyvinvointiin liittyvissä asioissa ja palveluissa tulevaisuudessa

Asia, palvelu	Käyttäisi puhelinta	Käyttäisi verkkopalvelua
Oppiminen ja tiedonhaku		Tiedonhaku terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa Tiedonhaku sosiaali- ja terveystalviteista Tiedonhaku sosiaaliturvaetuksista Opiskelu verkkoympäristössä
Työ ja yrittäminen		Etätöyön tekeminen verkkoympäristössä
Asiointi ja kaupankäynti		Laskujen maksaminen verkkopankissa Ajanvaraus ja tilauspalvelut Junien, lentojen ym. aikataulujen haku Matkalippujen varaaminen ja osto Pääsylippujen osto kulttuuritapahtumiin Ostot vähittäiskaupasta Tarjousten pyytäminen isoissa hankinnoissa
Sosiaali- ja terveyspalvelut	Ajanvaraukset Reseptien uusiminen Tiedottaminen terveyteen liittyvistä asioista	Palveluohjaus Terveyskeskuksen verkkohoitajan palvelut Sähköpostilla hoitopalautteet ja laboratoriotulokset Ajanvaraus terveyskeskukseen Terveyttä koskevien tietojen siirto
Itsenäistä selviytymistä tukevat palvelut	Turvapuhelin ja turvaranneke	Turvateknologia – kulunvalvonta, web-kamera vanhuksen seurantaan Fysiologisten toimintojen seuranta
Harrastukset ja viihtyminen		Tiedonhaku kirjaston tietokannoista ja kirjalainojen uusinta
Sosiaalinen ja yhteiskunnallinen vuorovaikutus	Yhteydenpito lapsiin, sukulaisiin ja ystäviin	Yhteydenpito sähköpostilla ja web-kameran avulla lapsiin, lapsenlapsiin, sukulaisiin ja ystäviin Yhteydenpito verkkoympäristössä yhteiskunnan päättäjiin

Haastateltujen tieto- ja viestintätekniiikan koulutuksen tarve vaihteli melko paljon. Alle 65-vuotiaiden joukosta 10 henkilöä ei tarvinnut koulutusta haastatteluhetkellä. Iältään 65–75-vuotiaista 24 henkilöllä ei ollut koulutuksen eikä henkilökohtaisen opastuksenkaan tarvetta. Osa heistä ei halunnut tai kyennyt käyttää tietokonetta, osalla oli joku perheenjäsen, joka neuvoi ja opasti tietoteknisten laitteiden käyttöön. Näissä tilanteissa haastateltu arvioi, ettei koulutuksen tarvetta ollut.

Noin puolet haastatelluista oli motivoituneita käyttämään tieto- ja viestintätekniiikkaa. Näistä monet ilmaisivat avoimesti koulutuksen ja opastuksen tarpeensa. Joidenkin mielestä tieto- ja viestintäteknisiä taitoja on pidettävä jatkuvasti yllä, koska ohjelmat ja laitteet muuttuvat nopeasti. Ikääntyvien toiveet kohdistuivat pääasiassa kansalaisopistoon, jonka toivottiin järjestettävän ikääntyville omia tieto- ja viestintätekniiikan kursseja. Monissa maininnoissa tuotiin esille henkilökohtaisen opetuksen ja neuvonnan tarve. Ikääntyvien mielestä koulutuksen tulisi olla innostavaa, jotta uutta asiaa oppisi. Henkilökohtaista opastusta kaivattiin erityisesti laitteiden käyttöön.

## Pohdinta

Tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntäminen hyvinvointipalveluissa edellyttää kansalaiselta tietoyhteiskuntavalmiuksia, jotka muodostuvat kolmesta näkökulmasta eli olemassa olevista laitteista, osaamisesta ja motivaatiosta [1]. Tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntäminen tulevaisuuden hyvinvointipalveluissa näytti monipuolistuvan, vaikka lähes puolet haastatelluista ei osannut tai halunnut käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa hyvinvointipalveluissaan. Tulevaisuuden ikääntyvillä ihmisillä on entistä parempi tieto- ja viestintätekninen osaaminen, joten he osaavat hyödyntää tieto- ja viestintätekniiikkaa monipuolisesti elämässään. Aikaisempien tutkimusten mukaan tietoteknisen osaamisen myötä ikääntyvä pystyy pitämään yhteyttä uudella tavalla läheisiinsä sekä hankkimaan ajankohtaista tietoa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista [1, 11]. Ikääntyvät haluavat asua mahdollisimman kauan omassa kodissaan, joten he ovat halukkaita hankkimaan entistä monipuolisemmin asumista ja selviytymistä tukevia palveluja [11, 17].

Ikääntyvien motivaatio käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa hyvinvointipalveluissa vaihtelee. Ikääntyvien tietoutta tieto- ja viestintätekniiikan hyvistä puolista tulee lisätä, esimerkkeinä voidaan käyttää erilaisia teknologisia ratkaisuja ja itsenäisen selviytymisen ja asumisen tukena. Tieto- ja viestintätekniiikkaa hyödynnettäessä tulee huomioida ikääntyvän yksityisyys, oma päätöksenteko sekä mahdollistaa ikääntyvien osallistuminen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa erilaisiin hyvinvointipalvelujen kehittämissuunnitelmiin [1, 13–14].

## Lähteet

- [1] Jauhiainen, A. 2004. Tieto- ja viestintätekniiikka tulevaisuuden hoitotyössä. Asiantuntijaryhmän näkemys hoitotyön skenaarioista ja kvalifikaatioista vuonna 2010. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 113. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- [2] Kunta- ja palvelurakennemuutosten toimeenpano. Vauhdittamispäivän aineisto. Kuntaliitto, Efeko. [Viitattu 6.4.2008] Saatavissa: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;121698](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;121698)
- [3] Saranurmi, N. 2001. Hyvinvointi- ja terveysalan teknologia- ja palvelutuotteet. Teknologiakatsaus 103/2001. Tekes.

- [4] Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. 2007. Tilastokeskus. [Viitattu 15.2.2008] Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>
- [5] Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Kansalaiskyselyn tuloksia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- [6] Cudney, SA. & Weinert, C. 2000. Computer-based support groups: Nursing in Cyberspace. *Computers in Nursing* 18 (1), 335–343.
- [7] White, MH. & Dorman, SM. 2000. Online Support for Caregivers. Analysis of an Internet Alzheimer Mailgroup. *Computers in Nursing* 18 (4), 168–176.
- [8] Hendrix, C. 2000. Computer Use Among Elderly People. *Computers in Nursing* 18 (2), 62–68.
- [9] Nahm, E-S. & Resnick, B. 2001. Homebound Older Adults' Experiences with the Internet and E-mail. *Computers in Nursing* 19 (6), 257–263.
- [10] Gröhn-Rissanen, M. 2006. ICT-hyvinvointipalveluiden kehittäjäverkosto Kuopion seudun ikääntyvien terveys- ja sosiaalipalveluihin kotona. ICTO-projekti. Loppuraportti. [Viitattu 15.2.2008] Saatavissa: <http://webd.savonia-amk.fi/tertta/icto/ICTO-%20projektin%20loppuraportti.pdf>
- [11] Kärnä, S. 2009. Hyvinvoinnin pysyvyyttä ja muutosta kolmannessa iässä. Ikääntyvien henkilöiden elämäntilanteen seuranta vuosina 1991 ja 2004 Varkauden kaupungissa. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 166. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- [12] KOTIIN-hankkeessa kehitetään HyvinvointiTV:n ohjelmatarjontaa. [Viitattu 6.4.2008] Saatavissa: <http://kotiin.laurea.fi/hyvinvointiv.php>
- [13] Tervaskari, H. 2006. Senioreiden sosiaalinen ympäristö ja itsenäisyyttä tukevat palvelut. Teoksessa Tuppurainen, Y. (toim.) Tulevaisuuden senioriasuminen (TSA) -hanke. Loppuraportti. [Viitattu 23.2.2008] Saatavissa: <http://herkules.oulu.fi/isbn9514281594/isbn9514281594.pdf>, 57–69.
- [14] Leinonen, E. 2007. Ikäihmisten "ääni kuuluville" ohjaavan ympäristön osallistuvan suunnittelun prosessissa. Teoksessa Häyrynen, K. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspäivät 2007. Helsinki: Stakes, 85–90.
- [15] Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11, 3–12.
- [16] Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. Acta Nro 189. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- [17] Jauhiainen, A., Kärnä, S. & Niskanen, T. 2007. Kohti seudullisia hyvinvointipalveluja. Taustaa Ylä-Savon seudulliselle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategialle. Savonia-ammattikorkeakoulu. Julkaisusarja: D 3/2007. [Viitattu 23.2.2008] Saatavissa: [http://www.savonia.fi/julkaisut/kepa/seudullisen\\_palvelustrategian\\_selvitys.pdf](http://www.savonia.fi/julkaisut/kepa/seudullisen_palvelustrategian_selvitys.pdf).