

ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS  
KOHTAAMISPAIKKA SANTRAN  
PALVELUIHIN

Pirjo Halme & Marjut Riikonen  
Opinnäytetyö Kevät 2012  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Diak Länsi, Pori  
Hoitotyön koulutusohjelma,  
Sairaanhoitaja (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Halme, Pirjo & Riikonen, Marjut.

Asiakkaiden tyytyväisyys Kohtaamispaikka Santran palveluihin. 40 s.,

1 Liite, Kieli: Suomi, Pori, Kevät 2012.

Diakonia- ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja (AMK)

Opinnäytetyön aihe syntyi mielenkiinnosta ikäihmisten päivätoimintaa kohtaan. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Ulvilassa, Kohtaamispaikka Santrassa ikäihmisten päivätoimintaryhmissä.

Tutkimuksen tavoitteena oli Kohtaamispaikka Santran asiakkaille suunnatun tyytyväisyyskyselyn avulla kartoittaa, miten asiakkaat kokevat Kohtaamispaikka Santran palvelut ja mikä vaikutus toiminnalla on asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin. Tavoitteena on myös saada kyselyn avulla tietoa, mitkä ovat kohtaamispaikka Santran kehittämishaasteet. Tutkimuksessa tulee esille, mitkä tekijät vaikuttavat toiminnan asiakastyytyväisyyteen ja millä tavoilla asiakkaat haluavat toiminnan kehittyvän. Kyselyn avulla tutkittiin, miten Kohtaamispaikka Santran toiminta, henkilöstön toiminta, asiakkaiden oma osallisuus ja tilojen mukavuus vaikuttavat palvelujen laatuun sekä terveyteen ja hyvinvointiin. Aineisto koottiin kyselylomakkeella, jossa oli strukturoituja kysymyksiä ja kolme avointa kysymystä. Tulokset analysoitiin tilastollisesti SPSS - ohjelmalla. Tulokset esitetään lukuina, prosentteina ja taulukkoina.

Tuloksista kävi ilmi, että päivätoiminta paikkana mahdollistaa ikäihmisille sosiaalisten suhteiden ylläpitoa ja uusien ihmisten tapaamista. Kohtaamispaikka mahdollistaa erilaista tekemistä ja antaa ajankulua. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä Santran tiloihin, ympäristöön, toimintaan ja palveluiden laatuun. Asiakkaat kokivat myös oman osallisuutensa olevan riittävää paikan toiminnassa. Asiakkaiden käyntikerroilla oli eniten merkitystä heidän liikuntakykyynsä, jaksamiseensa ja mielialaan. Paikan vaikutus toimintakykyyn ja terveydentilaan koettiin hyväksi. Päivätoiminnalla on siis ikäihmisten elämänlaatua kokonaisvaltaisesti parantava vaikutus.

Toiminnan kehittämis ehdotuksina tuli esille käsityöryhmien järjestämistä, tietokoneen käytön oppimiseen liittyvää toimintaa, keskustelu tai lukupiirejä ja luentoja terveyden ylläpitämisestä. Santran tiloihin liittyvää kehittämistä olisi kulke- mista helpottavien liuskojen asentaminen oville.

Avainsanat Ikäihminen, asiakastyytyväisyys, päivätoiminta

## ABSTRACT

Halme, Pirjo and Riikonen, Marjut.  
Customer Satisfaction With Services Provided by Meeting Place Santra. 40 p.,  
1 appendix., Language: Finnish. Pori, Spring 2012.  
Diaconia University of Applied Sciences.  
Degree Programme in Nursing. Degree:Nurse.

The subject of the thesis was based upon interest towards elderly people's day-time activities. The research was conducted in Ulvila, in daytime activity groups for the elderly at Meeting Place Santra.

The goal of the research was to survey, how the clients experienced the services provided by Meeting Place Santra and how these affected their health and wellness. Another goal was to find out what could still be developed at Meeting Place Santra. The research studied, what factors affected the client satisfaction and in which direction the clients wanted the activities to be developed. It was researched with the help of an enquiry how the activities at Meeting Place Santra, the staff, clients' own participation and the premises affected the quality of services, health and wellness. The material was collected by questionnaires with structured questions and three open questions. The results were analyzed statistically with SPSS-program. The results are presented in numbers, per cents and tables.

The results show that the daytime activity centre allows elderly people to enable their social relationships and be introduced to new people. Meeting Place Santra also enables different kinds of activities. The main feedback is that the clients are satisfied with the premises, environment, activities and services provided by the centre. The clients also experienced that their own engagement is at a satisfying level. The clients think that the visits at the centre are most important for their mobility, endurance and mood. The effect on functionality and health is rated good. Daytime activities do have an overall healing impact on elderly people's quality of life.

Some suggestions for development were introduced such as handcraft workshops, computer skill activities, debator book circles, and lectures about wellness. Development suggestions regarding the premises include the installing of easy accessibility slides at the doors.

Keywords: elderly people, customer satisfaction, daytime activity

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

1 JOHDANTO .....	5
2 IKÄIHMISTEN HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT PALVELUT.....	7
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT ASIAT .....	11
4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	13
5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ .....	14
6.1 Tutkimusmenetelmät .....	17
6.2 Analysointi .....	18
6.3 Tunnusluvut ja ristiintaulukointi.....	18
7 TULOKSET .....	20
7.1 Asiakkaiden taustatiedot.....	20
7.2 Ympäristön mukavuus, toiminta ja toiveet .....	21
7.3 Asiakkaiden osallisuus.....	21
7.4 Henkilöstön toiminta .....	22
7.5 Vaikutus toimintakykyyn ja terveydentilaan .....	23
7.6 Kehittämishaasteet .....	24
7.7 Ristiintaulukoinnin tulokset .....	25
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA .....	26
9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	29
LÄHTEET .....	31
LIITE 1 .....	34

## 1 JOHDANTO

Kohtaamispaikka Santra on Ulvilassa sijaitseva ikäihmisten neuvontapalvelu, jossa iäkkäät henkilöt saavat ohjausta ja tukea sekä mielekästä toimintaa. Santra on syntynyt Diakin Porin toimipaikan hankkeen ja oppimisympäristön tehokkaalla yhteistyöllä. Kohtaamispaikka Santran henkilöstö ja yhteistyökumppanit haluaisivat saada tietoa tyytyväisyyskyselyllä paikan toimivuudesta ja kehittämisestä. Ikäihmisten avohoidon kehittäminen on ajankohtainen asia, samoin asiat, jotka tuovat mielekkyyttä laadukkaaseen ikääntymiseen. Haluamme kehittää asioita, jotka tukevat ikäihmisten mahdollisuuksia asua kotona mahdollisimman pitkään. Tutkimustuloksista toivomme olevan hyötyä yhteistyötoimijoille ja toivottavasti tutkimus lisää yhteistyötä kohtaamispaikka Santran toiminnan monipuolistamiseen.

Ikäihmisten hyvinvointi ja hoito on ajankohtainen asia, koska suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle ja Suomen väestörakenne on ikääntymässä. Yhteiskuntamme on mietittävä suhtautumistamme ikääntyneisiin heidän terveydentilaansa ja jaksamiseen. Tulevaisuudessa ihmiset ovat aktiivisia osallistujia oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen, se asettaa haasteita sosiaali- ja terveysalalle. Muutokset lainsäädännössä, kuten uuden terveydenhuoltolain ja kehitteillä olevan uuden vanhuspalvelulain keinoin vaikutetaan myös ikääntyneiden palveluihin.

Santran ja sen kaltaiset ikäihmisille tarkoitettujen ikäneuvoloiden toimintaa ohjaa Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma (KASTE) ja SMT:n ikäneuvo-työryhmän ehdotukset. Tavoitteena olisi luoda ikääntyneiden neuvontakeskuksista koko maan kattava matalan kynnyksen toimipisteverkosto, joissa ikäihmiset saisivat tietoa, neuvontaa ja ohjausta palveluissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö. i.a.)

Asiakastytyväisyyden mittaamisen lähtökohtana oli Hiidenhovin tutkimus Palvelumittarin kehittäminen sairaalapoliklinikalla, jonka palvelujen sisältöjen mukaan kartoitimme asiakkaiden tyytyväisyyttä työntekijöiden toimintaan, asiakkaiden osallisuutta ja ympäristön vaikutusta.

## 2 IKÄIHMISTEN HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT PALVELUT

Kaste on strateginen ohjausväline suomalaisen sosiaali- ja terveystalouden johtamiseen. Päättävänä on lisätä osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä, lisätä terveyttä ja hyvinvointia, sekä parantaa palveluiden laatua, vaikuttavuutta, saatavuutta ja kaventaa alueellisia eroja. Tavoitteisiin pyritään ehkäisemällä ongelmia ennalta ja puuttamalla niihin mahdollisimman varhain, varmistamalla alan henkilöstön osaaminen ja riittävyys, sekä luomalla sosiaali- ja terveydenhuollon ehyet palvelukokonaisuudet ja hyvät toimintamallit. Ohjelma sisältää toimenpiteitä, joita toteuttavat valtio, kunnat, kuntayhtymät ja järjestöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

Ikääntyneiden neuvontapalveluverkostoa tarvitaan, koska eläkeiän alkaessa suurin osa putoaa ehkäisevien sosiaali- ja terveystalouden ulkopuolelle. Myös Santran toiminta perustuu tällaisen tarpeen vastaamiseen ja tärkeänä lähtökohdaksi on uusi terveydenhuoltolaki, joka astui voimaan 1. toukokuuta 2011. Se velvoittaa kunnat järjestämään vanhuuseläkettä saaville henkilöille hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä neuvontapalveluja. Keskeisille ikääntyneiden palveluille asetetaan suosituksessa valtakunnalliset määrälliset tavoitteet, joiden pohjalta kunnat ja yhteistoiminta-alueet asettavat kuntakohtaiset tavoitteet. Suositus painottaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ehkäisevän toiminnan ja kotona asumisen tukemisen ensisijaisuutta sekä kattavaa yksilökohtaista palvelutarpeen arviointia. Palveluvalikoimaa on monipuolistettava neuvonta- ja muilla ehkäisevillä palveluilla ja terveyttä, toimintakykyä ja kuntoutumista on tuettava kaikissa palveluissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

Ikäihmistien palvelujen kansalliseen laatusuositukseen sisältyy ajatus neuvonnan turvaamisesta ns. matalan kynnyksen neuvontapisteistä. Suosituksen mukaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin eri toimijoiden tulee toimia tavoitteellisesti yhteistyössä. Kansallisessa laatusuosituksessa ikäihmistien ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus,

osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Tavoitteena on lisätä ihmisten terveyttä ja toimintakykyä. Osallisuus ja mielekäs tekeminen auttaa mielialaan sekä säännöllisesti palveluja käyttävät mahdollisesti eläisivät pidempään. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus, 2008.)

Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen sivuilla Ikähorisontti uudet palvelukonseptit raportissa käsitellään kasvavaa ikäihmisten joukkoa, jotka tarvitsevat tulevina vuosikymmeninä enenevässä määrin palveluita. Pelkkä palvelujen määrän lisääminen ei kuitenkaan ole kestävää pitkällä aikavälillä, joten tarvitaan myös uudenlaisia tapoja järjestää palvelut. Ikääntyvät tarvitsevat eri tilanteisiin ja erilaisiin ympäristöihin sopivia sosiaali- ja terveystalvetauja ympärivuorokautiseen hoitoon. Pääpaino palvelujen kehittämisessä on asetettava ennakoiviin palveluihin, jotta raskaan ympärivuorokautisen hoidon osuus jäisi tulevaisuudessa entistä pienemmäksi. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos i.a.)

Neuvontapalveluilla tuetaan ikääntyneiden omaehtoista hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä ja itsehoitoa. Niihin sisältyy myös yleistä palvelua ja etuusia koskevaa tiedotusta, neuvontaa ja ohjausta. Liikunta, terveellinen ravitsemus, turvallinen lääkehoito ja alkoholin liikakäytön riskit ovat esimerkkejä neuvonnan ja ohjauksen sisällöstä. Neuvontapalveluihin on tärkeää sisällyttää myös muistiin ja muistihäiriöihin liittyvät asiat, jotka askarruttavat monia ikäihmisiä ja heidän omaisiaan ja joiden varhainen toteaminen antaa mahdollisuuksia ongelmiin puuttumiselle. Myös tieto erilaisista osallistumismahdollisuuksista, kuten harrastus-, virkistys-, kulttuuri- ja vapaaehtoistoiminnasta, tukee onnistuvaa ikääntymistä, osallisuutta ja sosiaalisten suhteiden ylläpitoa. Neuvontapalveluihin sisältyy aina tieto ja ohjaus lähialueen julkisista, järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten tuottajien palveluista ja niiden hinnoista sekä sosiaaliturvaan liittyvät kysymykset. Neuvontapalveluilla ei tarkoiteta sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tai hoidon ja kuntoutuksen tarpeen arviointia, mutta neuvontapalveluista voidaan ohjata asiakas palvelujen, hoidon tai kuntoutuksen tarpeen arviointiin. Neuvonta ja ohjaus kohdistetaan yksilöille ja ryhmille. Neuvonta- ja ohjausmuodon valinta perustuu asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen sekä tarpeiden selvittämiseen ja huomioon ottamiseen. Kun henkilön toimintakyky on heikentynyt tai jos hän on huolissaan toimintakyvystään, hän tarvitsee yksilöllis-



tä neuvontaa ja ohjausta, johon pääsee helposti. Yksilöllisen ohjauksen tavoitteena on oikea-aikainen puuttuminen toimintakyvyn heikkenemiseen ja olemassa olevien voimavarojen säilyttäminen. Neuvontapalveluissa annettavan ohjauksen lisäksi henkilö voi tarvita muita palveluja, palveluohjausta tai ohjattua toimintaa kuten liikunnan ohjausta. Ryhmäneuvonnassa ikäihmisille avautuu mahdollisuus saada vertaistukea ja kasvattaa sosiaalisia verkostojaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 24 i.a.)

Ikäihmisten palvelututkimuksessa hyvinvointia ja terveyttä edistävän toiminnan tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden ihmisten omia voimavaroja. Tutkimus kertoo tärkeistä ennakoivista toiminnoista, joka käsittää liikuntaa, ravitsemuspalveluja ja neuvontapalveluja, sekä tietyille ryhmille suunnattua toimintaa kuten hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä. Toiminnan tulee olla kaikille avointa. Neuvontapalveluiden tehtävänä on antaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta palveluista, harrastusmahdollisuuksista, järjestöjen toiminnasta, asumisvaihtoehdoista, apuvälineistä ja tapaturmien ehkäisystä. Neuvontapisteessä voidaan myös arvioida ja seurata toimintakykyä ja terveydentilaa. Esim. hyvinvointia edistävien kotikäyntien korvaavat hyvinvointitarkastukset tai terveystarkastukset voivat sisältyä neuvontapalveluihin. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos i.a.)

Tampereella on vuonna 2010 tehty asiakastyytyväisyyskysely, Kotitori / Ikäpisteen käyttäjille. Neuvontapalvelu tarjoaa ammattitaitoista, inhimillistä, yksilöllistä ja kehittyvää ikäihmisten kotona asumista tukevaa neuvontaa ja ohjausta sekä asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen arviointia. Yleisin syy Kotitori/ikäpisteen kontaktiin oli tarve yleisneuvonnalle, jossa saadaan apua esim. lomakkeen täytössä tai kerrotaan erilaisista palveluista. Toiseksi yleisin syy (30 %) oli tiettyyn palveluun liittyvä neuvonta. Jo käytössä olevaan palveluun liittyvä asiointi (palautteen anto, muutos tai kysymys) oli kyseessä reilussa viidesosassa tapauksia (22 %). (Tyytyväisyys ikäihmisten palveluihin i.a.)

Tie hyvään vanhuuteen STM 2007, kirjoittaa toiminnallisista perustavoitteista. Pyrkimyksenä on ihmisten omatoimisuus ja mahdollisuus itsenäiseen elämiseen säilyä mahdollisimman pitkään. Toimintakyvyn heikennyttyä palvelutarve arvioidaan välittömästi, arvioinnin mukainen hoito ja tuki järjestetään suunnitelmalli-

sesti, sekä arvioinnin tulosten mukaisesti. Myös palvelujen ja tukimuotojen yhteensopivuus varmistetaan, sekä henkilöstön osaamisesta ja riittävydestä huolehditaan. Hoito ja palvelut perustuvat tutkittuun tietoon ja hyviin käytäntöihin, palvelujen laatu ja toimivuus varmistetaan, valvontaa tehostetaan sekä palvelurakennetta kehitetään alueellisena kokonaisuutena. Kaikki nämä yhdessä muodostavat toiminnallisen linjauksen kokonaisuuden. Tavoitteena on turvata mahdollisuus omatoimiseen ja itsenäiseen elämiseen mahdollisimman kauan. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

Keynet-ikäkkäiden kuntoutuksen portaali käsittelee ikäihmisen kuntoutumista edistäviä työotteita. Kuntoutumista edistävän työotteen hallinta edellyttää aikaisempien työtapojen kriittistä uudelleen arviointia, työntekijän omien asenteiden ja arvojen, ajattelun ja kiinnostuksen kehittymistä sekä moniammatillisen työn organisointia. Keskeistä on ammattihenkilöiden, ikäihmisen ja hänen läheistensä välinen yhteistyö, sekä yhteisiin toimintaperiaatteisiin ja tavoitteisiin sitoutuminen. Kuntoutumista edistävän työotteen tavoitteena on tukea ja edistää henkilön liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa hyvinvoinnin ja mielekkään elämän edellytysten parantamiseksi. Ihminen nähdään aktiivisena toimijana lähiyhteisössään. Perustana ovat ihmisen ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Mitä enemmän ihminen käyttää voimavarojaan sitä motivoituneemmin hän ponnistee kuntoutumisensa hyväksi ja arjesta selviytymiseksi. Jokainen ihminen on vastuussa omasta elämästään ja siihen liittyvistä ratkaisuksista, vaikka ikäännyessä toimintakyky rajoittuu ja mahdollisuus tehdä toiminnallisia valintoja suppee. Ammattihenkilön tehtävänä on yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa pyrkiä vähentämään toimintakykyä rajoittavia esteitä ja tarjota vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia. Kuntoutumista edistävä työote on asiakaslähtöistä, kannustamista fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen aktiivisuuteen, innostamista ja rohkaisemista työntekijän ammatillisen osaamisen pohjalta. (Kuntoutuksen eristämisyhdistys 2008.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT ASIAT

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelujen arvioinnissa on käytetty jo 1960-luvulta lähtien. Mielenkiinto asiakkaiden tyytyväisyyteen johtuu siitä, että tyytyväisyyttä pidetään hoidon laadun indikaattorina. Tyytyväisyyttä käytetään myös laadun parantamisen vaikutusten arvioinnissa. Terveystieteissä on tavoitteena asiakaslähtöisyys ja se selittää mielenkiinnon asiakastyytyväisyysmittauksiin. Tyytyväisyyskyselyjen on arvioitu olevan tärkeä tapa osoittaa asiakkaan tarpeiden ja näkemysten esille saamiseen. Palvelujen hyvyyttä ja laatua on usein tutkittu tyytyväisyyskyselyillä. Asiakastyytyväisyyden määrittely voi olla ongelmallista, ellei määritellä sitä perspektiiviä, josta tyytyväisyyttä tarkastellaan. Asiakastyytymättömyys ja asiakastyytyväisyys ymmärretään toistensa vastakohtina. Hiidenhoviin mukaan tyytyväisyyden mittaamista voidaan käyttää laadun arvioinnissa. Palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä käytetään usein toistensa synonyymeina tai ne ymmärretään samana asiana. (Hiidenhovi 2001, 30 - 34.)

Hiidenhovi korostaa laadunhallintaa, joka koostuu asiakaskeskeisyydestä. Tällä tarkoitetaan toiminnan suunnittelua asiakkaiden tarpeista lähtien. Jatkuva laadun parantaminen on systemaattista toimintaa, jonka pyrkimyksenä on toiminnan tehostaminen ja vaihtelun vähentäminen. Asiakaskeskeisyyden pyrkimyksenä on pitää asiakas yksilöllisenä ja oman elämäntilanteensa asiantuntijana. Menestyvän vuorovaikutussuhteen edellytyksenä on asiakkaan kunnioittaminen vastavuoroisessa yhteistyökumppanisuhteessa. (Hiidenhovi 2001, 22 - 25.)

Palvelun osatekijät muodostuvat henkilökunnan ammattitaidosta, tiedon välityksestä, kyvyistä yksilöllisesti huomioida ja auttaa asiakkaita. Työntekijöiden asiantuntemus, pätevyys ja valta vakuuttavat asiakkaita. Se antaa heille turvallisen olon tietojen ja taitojen hallinnasta. Ymmärryksen osoittaminen koetaan huomaavaisuutena. Keskeisinä osatekijöinä palvelussa koetaan tiedon välitys sekä suullisena että kirjallisena. Tärkeintä asiakkaille palvelussa on työntekijöiden kohtelias käyttäytyminen ja asiakkaiden arvostaminen. (Hiidenhovi 2001, 61.)

Asiakkaan osallistumisesta puhutaan paljon, mutta mitä sillä tarkoitetaan ja mihin asiakas voi esimerkiksi terveydenhuollossa osallistua? Tarkoitetaanko osallistumista hoitoa koskevaan päätöksentekoon vai osallistumista palveluja koskevaan päätöksentekoon. Osallistumisen määrittely on usein vaillinaista. Onko osallistuminen keskustelua vai jotain muuta? Miten käytännössä osallistuminen toteutetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, erilaisissa ympäristöissä, erilaisten ihmisten kohdalla? Kysymyksessä on varsin monisyinen ilmiö, sekä asiakkaat saattavat tarkoittaa erilaisia asioita puhuessaan osallistumisesta. Asiakkaan osallistuminen tulisi olla niin tehokasta, että heidän äänensä tulisi paremmin kuuluviin. Sen tulisi edistää palvelujen parempaa kohdentumista ja asiakaslähtöisyyttä. (Eloranta 2006, 13 -14.)

Asiakkaat kokevat palveluiden muodostuvan monista eri asioista riippuen mm. omasta elämäntilanteesta, terveydentilasta ja henkisistä sekä fyysisistä voimavaroista. Asiakkaiden kokemukset palveluiden osallisuuteen on yksilöllistä. Työntekijöiden ammattitaitoon luottaminen, ilmapiiri ja turvallisuuden tunne vahvistavat asiakkaan kokemusta. Omien ja toisten kokemusten ja tunteiden vertailu vaikuttaa mielialaan. (Hiidenhovi 2001, 64.)

Ympäristön mukavuus on asiakkaiden mielestä osa palvelua. Ystävällinen ja tuttavallinen ilmapiiri koetaan piristävänä ja se viestittää hyvästä palvelusta. Ympäristön rauhallisuus, siisteys, viihtyisyys ja virkistävyys ovat asiakkaiden mielestä merkityksellisiä. (Hiidenhovi 2001, 65.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli Kohtaamispaikka Santran asiakkaille suunnatun tyytyväisyyskyselyn avulla kartoittaa, miten asiakkaat kokevat kohtaamispaikka Santran palvelut ja mikä vaikutus toiminnalla on asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin. Tutkimuksessa tulee esille, mitkä tekijät vaikuttavat toiminnan asiakastyytyväisyyteen ja millä tavoilla asiakkaat haluavat toiminnan kehittyvän. Kyselyn avulla tutkittiin, miten Kohtaamispaikka Santran toiminta, henkilöstön toiminta, asiakkaiden oma osallisuus ja tilojen mukavuus vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaiden toimintakykyyn ja terveydentilaan. Tavoitteena oli myös saada kyselyn avulla tietoa, mitkä ovat kohtaamispaikka Santran kehittämishaasteet.

Tutkimuskysymykset.

1. Millaisiksi asiakkaat kokevat kohtaamispaikka Santran palvelut?
2. Mikä vaikutus Kohtaamispaikalla on terveyteen ja hyvinvointiin?
3. Mitkä ovat Kohtaamispaikka Santran kehittämishaasteet?

## 5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Tutkimus toteutettiin Ulvilan lähipalvelualueella, kohtaamispaikka Santrassa, jonka toiminnasta vastaa Porin perusturva, Ulvilan kaupunki, Ulvilan seurakunta, SPR ja vapaaehtoiset työntekijät. Paikka sijaitsee keskeisellä paikalla Ulvilan keskustassa.

Ikäihmisten kohtaamispaikka Santra syntyi vuonna 2009, yhteistyössä Diak Lännen Porin toimipaikan hankkeen ja oppimisympäristön tehokkaalla yhteistyöllä. Kunnallisten palvelujen rinnalle tarvittiin vapaaehtoisvoimin toteutettuja ns. soft palveluja, joilla pyritään parantamaan ikäihmisten elämänlaatua ja pitkitää laitoshoidon palvelutarvetta. (Diaktori, 7.)

Diakonia- ammattikorkeakoulun opiskelijoista ja työelämän edustajista koostunut tiimi kartoitti vanhuspalveluiden tulevaisuutta Ulvilassa. Kehittämishanke on jatkoa syksyllä 2008 toteutetulle työelämän oppimisympäristö - kehittämishankkeelle. ” Vanhukset on rock- vanhusten hyvinvointia Ulvilaan”. Kohtaamiskahvilatoiminnan tavoitteena oli kehittää ikäihmisten kotona selviytymistä ja lisätä arjen mielekkyyttä. Kohtaamispaikalla on suuri merkitys ikäihmisten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäjänä. Tutkimusten mukaan kohtaamispaikka saattaa pidentää ikäihmisten kotona asumista. Kohtaamiskahvila on paikka, jossa voi tavata muita ihmisiä ja se ehkäisee syrjäytymistä sekä yksinäisyyttä. (Hakala; Leppänen; Seppä; Turunen & Vesa 2009.)

Diakin sosionomiopiskelijat olivat kokoontuneet keskustelemaan 21.10.2011 ikäihmisten palveluista Kohtaamispaikka Santrassa. Keskustelu oli kahvilatyypinen, jossa pyrittiin saamaan palautetta kohtaamispaikan toiminnasta. Asiakkaiden mielestä toiminta oli monipuolista sekä hyviä tapahtumia paljon. Hyväksi asiaksi koettiin, että on seuraa ja tapaa erilaisia ihmisiä, virikekerhoa, tulijump-paa, bingoa ja muuta kivaa ohjelmaa sekä toimintaa. Luennot ovat olleet monipuolisia ja esittelijät asiallisia sekä hyviä. Asiakkaat kokivat hyväksi, ettei ketään pakoteta tekemään mitään, jos ei halua. Asiakkaiden mielestä kohtaamispaikka

Santra on keskustassa, hyvällä ja keskeisellä paikalla. Aukioloajat koettiin sopiviksi ja tilat viihtyisäksi. Kohtaamispaikkaan on matala kynnyks ja uskaltaa helposti tulla paikalle. Paikalle on helppo lähteä ja saa samalla liikuntaa. Kohtaamispaikkaan saapuminen koettiin kuin kotiin tulisi. Terveystoimintat ja niihin pääseminen koettiin hyviksi. Asiakkaiden mielestä työntekijät olivat tosi mukavia ja luotettavia, sekä ottivat asiakkaat hyvin huomioon. Kohtaamispaikkaan toivottiin kirjallisuuspiiriä, jossa kaikki lukisivat saman kirjan. Toivottiin jalakahoitajan käyntejä ja kynsien leikkuuta. Lauluhetkiä enemmän, ei virsiä vaan kansanlauluja. Toivottiin lehtikatsausta, hedelmä- sekä tietopelejä, kännykän käytön opetusta, osteoporoosista luentoa. Miehiä toivottiin lisää ja ne jotka käyvät ovat asiakkaiden mielestä omassa kopissaan. Mietittiin myös, miten niitä miehiä tavoitaisi ja ovatko ne yksinään kotona. Toivottiin kunnan tukea esimerkiksi kuljetuspalveluihin. Asiakkaiden mielestä paikalla olisi hyvä olla edunvalvoja, koska ihmiset eivät osaa hakea etuja, joihin heillä olisi oikeus. Asiakkaat koki, että ensimmäisenä vuotena oli enemmän toimintaa, muttei kuitenkaan haluta samoja luentoja uudelleen. (Diakin sosionomiopiskelijat.)

Porin kaupungin internet sivuilla Kohtaamispaikka Santra mainostaa monipuolisia palveluitaan. Saatavana on sosiaalityöntekijän- ja muistihoitajanpalvelut, ohjausta ja neuvontaa hakemusten täytössä, verenpaineenmittausta, hyvinvointi TV, omaishoidettavien parkki, ystäväpalvelu, kahvia ja juttuseuraa, seurakunnan ohjelmaa ja SPR:n terveystoimintaa. Lisäksi on esimerkiksi erilaisia ystävä- ja vapaaehtoistoiminnan kursseja. (Uvilan kaupunki i. a.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Santrassa käyville asiakkailta. Sovimme Santrassa työskentelevän terveydenhoitajan kanssa, että viemme kyselylomakkeet Santraan. Hän kehotti asiakkaita täyttämään kyselylomakkeet. Kysely suoritettiin 21–25.11.2011 välisellä ajalla. Kustansimme itse 40 kappaleen kyselylomakkeiden tulostukset ja palautuskirjekuoret. Tutkimusluvan saimme Porin perusturvasta Ulvilan lähipalvelualueen vanhustyöpäälliköltä.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli osassa valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajat valitsivat mielestään parhaiten sopivan. Tällaisia strukturoituja kysymyksiä on tutkijan nopeampi ja siten usein helpompi käsitellä, sekä niitä on yleensä helppo käsitellä kvantitatiivisesti erilaisin tilastollisin menetelmin. Laadimme myös avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajat saivat vastata niihin vapaamuotoisesti. Avoimet kysymykset on luokiteltava ennen analysointia, joka voi tapahtua myös määrällisin menetelmin. Avoimilla kysymyksillä kerätään usein tietoa uudesta aihepiiristä, josta ei ole vielä jäsentynyttä aiempaa tutkimustietoa. Yksi kyselyn ongelmista on, että vastaajat voivat ymmärtää kysymykset monin eri tavoin. Tästä syystä kysymyksissä tuli välttää moniselitteisiä ja epäselviä ilmauksia. Pyrimme laatimaan kysymykset mahdollisimman konkreettisiksi ja tarkoiksi ilman, alkamatta kuitenkaan ohjata vastaajia johonkin suuntaan. Pyrimme, myös huomioimaan hienotunteisesti kyselyssä asiakkaiden taustatiedot. (Empiirinen tutkimus i.a.)

Kysymyslomakkeen laatiminen vaatii eri vaiheita. Lomakkeen suunnittelu edellyttää kirjallisuuteen tutustumista, tutkimusongelman pohdintaa ja täsmentämistä, käsitteiden määrittelyä ja tutkimusasetelman valintaa. Miten aineisto käsitellään, tulee ottaa huomioon, sekä tavoite tulee olla täysin selvillä ennen lomakkeiden täyttöä. On tiedettävä selittävät ja selitettävät tekijät. On selvitettävä, että nuo tekijät voidaan selvittää lomakkeen avulla. Mietittävä, että tarvitaanko kontrollikysymyksiä, eli pitääkö sama asia kysyä useampaan kertaan johdonmukaisuuden selvittämiseksi. On muistettava, että kysymyksiä ja lomaketta ei voi enää parannella tiedonkeruun jälkeen. Muistettava myös, että epäselviin kysy-



myksiin ei voi odottaa selkeitä vastauksia. Tutkimuslomakkeen laatimiseen kuuluu monia vaiheita. Tutkittavien asioiden nimeäminen, lomakkeen suunnittelu, kysymysten muotoilu, lomakkeen testaus, lomakkeen korjaaminen ja lopullisen lomakkeen tulostus.. (Tutkimusmenetelmät i.a.)

Tutkimusaineisto kerättiin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeilla Santran asiakailta. Kysely muodostui strukturoidusta monivalintakysymyksistä (23) ja kolmesta avoimesta kysymyksestä. Kysymyksissä 1–4 kartoitettiin asiakkaiden taustatietoja, 5–7 käsittelivät ympäristön mukavuutta, 8–10 koskivat Santran toimintaa, 11–14 asiakkaiden osallisuutta, 15–18 henkilöstön toimintaa ja 19–23 käsittelivät Kohtaamispaikan vaikutusta asiakkaiden toimintakykyyn, sekä terveydentilaan. Avoimet kysymykset (3) koskivat, mihin asiakas oli tai ei ollut tyytyväinen sekä lopuksi sai ehdottaa toiveita toiminnan kehittämiseksi.

## 6.1 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme kyselyä. Kyselylomakkeen lopussa oli kolme avointa kysymystä. Avoin kysymys antoi vastaajalle mahdollisuuden palautteeseen, johon muuten ei ole mahdollisuutta. Tutkimuksen lähtökohdat antoivat meille runsaasti materiaalia tutkimukseen. Teorian löytymisen jälkeen mietimme kysymyksiä, joista parhaiten saisimme haluamamme tiedot. Kysymysten teko ja sanamuodot tuottivatkin enemmän työtä, kuin osasimme odottaa.

Opinnäytetyömme laadusta ja aineistosta johtuen, lähestymistavaksi muodostui kvantitatiivinen menetelmä. Kvantitatiivista tutkimusta nimitetään määrälliseksi tutkimukseksi ja se kertoo muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Tutkimus tehtiin numeeristen mittausten ja menetelmien avulla suuresta joukosta eli otoksesta. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuinka paljon, miten tai miksi. (Vilkkä 2007, 14.) Kvantitatiivista tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi, koska sen avulla selvitetään lukumääriä ja prosentiosuuksia, sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai muutoksia. Tutkittavat asiat kuvataan

numeerisesti ja tulokset voidaan havainnollistaa taulukoilla tai kuvioilla. Kvantitatiivista tutkimusta on moitittu usein sen pinnallisuuden takia, koska tutkija ei pääse riittävän syvälliseen yhteyteen tutkittavien kanssa. Pinnallinen tutkimusote voi aiheuttaa vääriä tulkintoja tuloksiin, etenkin jos tutkimuskohde on outo. (Heikkilä 2005, 16.)

## 6.2 Analysointi

Kyselyn aineiston strukturoidut kysymykset analysoimme SPSS- käyttöjärjestelmällä, jota voidaan käyttää tilastollisen aineiston syöttämiseen, muokkaamiseen ja tiedoston käsittelyyn. SPSS on monipuolisen tilastollisen tietojen käsittelyn ohjelmisto, jolla voidaan täyttää tavallisimmat tilastolliset analyysin tarpeet ja tehdä monia vaativampiakin tarkasteluja (Valtari 2000 i.a.) Määrälliset tulokset aineistosta saatiin kirjaamalla SPSS -ohjelmiston avulla. Analysointi tutkimusaineistosta aloitetaan tallentamalla aineisto tilasto-ohjelmaan. Tilastollisten menetelmien valinta perustuu tutkimuksen tutkimusongelmiin ja tarkoitukseen. Tutkimus voi olla selittävä, kuvaileva, muuttujien välisiä yhteyksiä kuvaava tai ennustava. Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat muuttuja, havaintoyksikkö ja arvo. Havaintoyksikkö viittaa useimmiten kyselytutkimuksen vastaajaan eli meidän tutkimuksessaamme Santran asiakkaaseen. (Kankkunen, Vehviläinen, Julkunen.2009, 100 - 101.)

## 6.3 Tunnusluvut ja ristiintaulukointi

Spss- ohjelmistossa jatkuvan muuttuvan jakaumaa voidaan tarkastella erilaisilla tunnusluvuilla, kuten keskiarvo, keskihajonta ja histogramilla. Keskeisimpiä perustunnuslukuja ovat keskiarvo, keskihajonta, laskettujen arvojen määrä, puuttuvien arvojen määrä, vaihteluväli, minimi, maksimi ja havaintoarvojen summa. Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan yhden kategorisen muuttujan jakaumia erikseen toisen kategorisen muuttujan luokissa. Ajatellaan usein, että toinen muuttuja on selittävä ja toinen selitettävä. Tällöin tarkastellaan selitettävän muuttujan

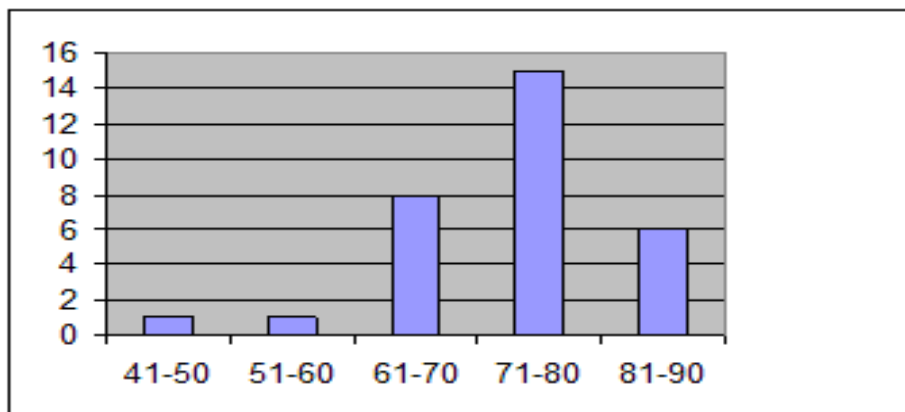
jakaumia erikseen selitettävän muuttujan kussakin luokassa. Muuttajat tulevat useimmiten taulukkoon niin, että selitettävän muuttujan luokat ovat sarakkeittain ja selitettävän riveittäin. Jakaumat lasketaan myös usein prosentteina. Prosentit lasketaan aina selitettävän muuttujan luokissa. Jos jakaumat eroavat selitettävän muuttujan luokkien välillä, voidaan muuttujien välillä otaksua olevan riippuvuutta. (Mamia 2005, 32.)

Tutkimuksessamme vertailimme ristiintaulukoinnilla Santran asiakkaiden käyntimäärien vaikutusta mielialaan, jaksamiseen, liikuntakykyyn, yksinäisyyteen ja terveyteen. Sekä käyntimäärien vaikutusta tilaan, ilmapiiriin, viihtyvyyteen ja toimintaan. Asiakkaat, joiden mielipiteitä kuunneltiin, vaikutusta vertailtiin mielialaan, jaksamiseen, liikuntakykyyn, yksinäisyyteen ja terveyteen. Sekä palvelujen laadun vaikutusta vertailtiin mielialaan, jaksamiseen, liikuntakykyyn, yksinäisyyteen ja terveyteen.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Asiakkaiden taustatiedot

Vastattuja kyselylomakkeita saimme 31 kappaletta. Kyselylomakkeen taustatiedot selvittivät, että kaikki 31 (100 %) Kohtaamispaikka Santran asiakkaista olivat eläkeläisiä. Asiakkaista 15 (48,4 %) oli 71–80 -vuotiaita, toiseksi suurin ikäjakautuma 8 (25,8 %) oli 61–70 -vuotiaita, kolmanneksi 6 (19,4 %) oli 81–90 -vuotiaita. 41–50-vuotiaita sekä 51–60-vuotiaita oli molempia yksi henkilö. Kohtaamispaikka Santran asiakkaista naisia oli 21 (67,7 %) ja miehiä 7 (22,6 %). Kolme asiakasta oli jättänyt ilmoittamatta sukupuolensa. Suurin osa asiakkaista 12 (38,7 %) kävi kohtaamispaikassa kaksi kertaa tai useammin viikossa. Kerran viikossa kävi 11 (35,5 %) ja loput (2) kerran tai muutamia kertoja (4) kuukaudessa. Kaksi oli jättänyt vastaamatta.



Taulukko 1. Tutkimustulosten perusteella saatu vastaajien ikäjakauma.

**Taustatiedot** selvittivät, että Kohtaamispaikka Santran asiakkaista oli suuri osa yli 61-vuotiaita. Naisia oli kolmasosa enemmän kuin miehiä. Kaikki asiakkaat ilmoittivat olevansa eläkkeellä. Suurin osa (23) asiakkaista kävi Kohtaamispaikka Santrassa kerran tai useammin viikossa.

## 7.2 Ympäristön mukavuus, toiminta ja toiveet

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessämme halusimme selvittää, miten asiakkaat kokevat kohtaamispaikka Santran palvelut. Palveluita selvitettiin kysymällä ympäristön mukavuuden ja toiminnan sekä palvelutoivomusten avulla.

Ympäristön mukavuuden tiloiltaan koki 17 (54,8 %) asiakkaista hyväksi ja erittäin hyväksi 12 (38,7 %). Kaksi oli jättänyt vastaamatta. Asiakkaista 19 (61,3 %) koki ilmapiirin hyväksi ja erittäin hyväksi 10 (32,3 %). Kaksi oli jättänyt tästäkin vastaamatta. Viihtyvyyden koki hyvänä 20 (64,5 %) ja erittäin hyvänä 8 (25,8 %) ja yksi ilmoitti tyydyttävästi sekä kaksi oli jättänyt vastaamatta. Santran toiminnan koki hyväksi 17 (54,8 %), erittäin hyväksi toiminnan koki 8 (25,8 %) ja tyydyttäväksi 6 (19,4 %). Palveluiden laadun koki hyväksi 19 (61,3 %) ja erittäin hyväksi 6 (19,4 %) sekä tyydyttävänä piti 4 (12,9 %). Kaksi oli jättänyt vastaamatta.

**Tuloksena** oli että, **ympäristön mukavuuden** asiakkaat kokivat tiloiltaan, ilmapiiriltään ja viihtyvyydeltä erittäin hyvänä tai hyvänä. **Santran toiminta** koettiin pääsääntöisesti asiakkaista hyvänä ja erittäin hyvänä. Tyydyttävänä kuitenkin ilmoitti kokevansa toiminnan kuusi asiakasta. Palveluiden laatu koettiin pääosin hyväksi ja erittäin hyväksi, neljä asiakasta piti laatua tyydyttävänä. Palveluista lisää **toivottiin** eniten (15) tietoa terveydestä ja toimintakyvyn ylläpitämisestä, ystäviä, yhdessäoloa (13), sekä ajankulua ja mielekästä toimintaa (10). Haluttiin tietoa erilaisten palvelujen ja etuuksien hakemisesta sekä terveyden tai sairaanhoitajan vastaanottoa. Toivomuksena oli myös omaishoitajan sijaistoimintaa ja asiointi sekä saattajapalveluita.

## 7.3 Asiakkaiden osallisuus

Palvelujen laatua selvitettiin kysymällä, että kuunnellaanko asiakkaiden mielipiteitä ja tunteeko asiakas saavansa olla osallisena ryhmässä. Kysyttiin myös, saako asiakas tuoda tarpeensa ja näkemyksensä esille sekä onko asiakas saanut tarpeeksi yksilöllistä huomiota.

Asiakkaiden oma osallisuus osiossa asiakkaiden mielipiteiden kuuntelun koki hyväksi 21 (67,7 %) ja erittäin hyväksi 5 (16,1 %). Ainoastaan 4 (12,9 %) koki tyydyttävästi ja yksi jättänyt vastaamatta. Saavansa olla osallisena ryhmässä asiakkaista tunsu hyväksi 15 (48,4 %) ja erittäin hyväksi 13 (41,9 %) sekä kaksi tyydyttävästi (6,7 %), sekä yksi jättänyt vastaamatta. Tarpeitaan ja näkemyksiään asiakkaat kokivat saavansa tuoda esille hyvin 19 (61,3 %) ja erittäin hyvin 6 (19,4 %), vain neljä (12,9 %) koki tyydyttäväksi sekä kaksi oli jättänyt vastaamatta. Yksilöllistä huomiota koki saavansa hyvin 19 (61,3 %) ja tyydyttävästi 6 (19,4 %), erittäin hyvin 5 (16,1 %), sekä yksi jättänyt vastaamatta.

**Asiakkaiden osallisuus** osiossa asiakkaat kokivat, että asiakkaiden mielipiteitä kuunneltiin, asiakkaat huomioitiin ja asiakkaiden tarpeet ja näkemykset huomioitiin pääosin hyvin tai erittäin hyvin. Yksilöllistä huomiota koki saavansa yli puolet asiakkaista. Tyydyttävästi koki saavansa huomiota kuusi asiakasta.

#### 7.4 Henkilöstön toiminta

Kohtaamispaikka Santran palvelujen laatua selvitettiin henkilöstön välisen yhteistyön, henkilöstön ammattitaidon, asioiden tiedon ja huomion saannin kautta.

Henkilöstön välisen yhteistyön koki erittäin hyväksi 16 (51,6 %) ja hyväksi 11 (35,5) % asiakkaista. Ainoastaan kolme (10 %) koki tyydyttävästi yhteistyön ja yksi jätti vastaamatta. Henkilökunnan ammattitaidon arvioi hyväksi 20 (64,5 %) ja erittäin hyväksi 7 (22,6 %) sekä tyydyttäväksi 3 (10 %) ja yksi jättänyt vastaamatta. Tietoa haluamistaan asioista koki saavansa hyvin 20 (64,5 %) ja tyydyttävästi 6 (19,4 %), erittäin hyvin 4 (12,9 %) sekä yksi jättänyt vastaamatta. Asiakkaiden mielestä henkilökunta huomioi heidät hyvin 16 (51,6 %), erittäin hyvin 10 (32,3 %) ja tyydyttävästi 4 (12,9 %) sekä yksi jättänyt vastaamatta.

**Henkilöstön toiminta** koettiin yhteistyön osalta erittäin hyväksi ja hyväksi. Ainoastaan kolme koki tyydyttävänä. Henkilökunnan ammattitaito koettiin erittäin hyvänä ja hyvänä sekä tyydyttävänä koki kolme asiakasta. Haluamistaan asiois-

ta tietoa asiakkaat kokivat saavansa myös hyvin ja erittäin hyvin. Tyydyttävästi tietoa koki saavansa kuitenkin kuusi asiakasta. Asiakkaiden mielestä henkilöstö huomioi hyvin ja erittäin hyvin asiakkaat myös yksilöllisesti. Neljä asiakasta koki huomioinnin tyydyttävästi.

## 7.5 Vaikutus toimintakykyyn ja terveydentilaan

Toisessa tutkimuskysymyksessämme halusimme saada selville millainen vaikutus Kohtaamispaikka Santran palveluilla on toimintakykyyn ja terveydentilaan. Kysymyksemme koski palvelujen vaikutuksesta asiakkaiden mielialaan, jaksamiseen, liikuntakykyyn, yksinäisyyteen ja terveyteen.

Palvelujen vaikutuksen mielialaan koki hyväksi 16 (51,6 %), erittäin hyväksi 12 (38,7 %) ja tyydyttävästi 2 (6,5 %) sekä yksi oli jättänyt vastaamatta. Jaksamiseen palvelujen vaikutus koettiin hyväksi 22 (71 %), erittäin hyväksi 5 (16,1 %) ja tyydyttävästi 3 (9,7 %) sekä yksi jättänyt vastaamatta. Liikuntakykyyn Kohtaamispaikan asiakkaat kokivat vaikuttavan hyvin 20 (64,5 %) ja erittäin hyvin sekä tyydyttävästi koki molemmissa 5 (16,1 %) sekä yksi jättänyt vastaamatta. Yksinäisyyteen vaikutus koettiin hyvänä 16 (51,6 %), erittäin hyvänä 12 (38,7 %) ja tyydyttävästi vain yksi (3,2 %) sekä kaksi jättänyt vastaamatta. Terveyteen vaikutus koettiin hyvänä 20 (64,5 %) ja tyydyttävänä 6 (19,4 %). Erittäin hyvänä piti ainoastaan yksi (3,2 %) asiakas ja neljä jättänyt vastaamatta.

**Vaikutus toimintakykyyn ja terveydentilaan** osiossa Kohtaamispaikka Santran toiminta näytti vaikuttavan asiakkaiden mielialaan, jaksamiseen, liikuntakykyyn ja yksinäisyyteen pääsääntöisesti erittäin hyvänä ja hyvänä. Huomioitavaa oli että, terveyteen vaikutusta piti erittäin hyvänä vain yksi asiakas ja tyydyttävänä piti kuusi asiakasta, sekä hyvänä 20 asiakasta. Erittäin hyvänä vaikutusta pidettiin eniten mielialaan ja yksinäisyyteen.

## 7.6 Kehittämishaasteet

Kolmantena tutkimuskysymyksenä haluttiin saada tietoa kohtaamispaikka Santaran kehittämishaasteista. Kyselylomakkeen avoimissa kohdissa pyrittiin saamaan tietoa asioista, joihin Santran asiakkaan ovat erityisen tyytyväisiä tai eivät ole olleenkaan tyytyväisiä. Kolmannessa avoimessa kysymyksessä toivottiin asiakkaiden kertova omia toiveitaan tai ehdotuksiaan Santran toimintaan liittyen. Avoimiin kysymyksiin oli vastattu 17 kyselyssä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä seurakunnan päivään, jumppatuokioihin, erilaisiin askarteluryhmiin, lauluhetkiin ja terveydenhoitajan vastaanottoon. Palautetta sai myös paikan olemassaolo.

*”Hyvä, että tämä paikka saatiin, tämä on kullanarvoinen, vaikuttaa paljon mielenterveyteen ja positiivisuuteen.*

*”Ystävällisyyteen ja uuteen mahdollisuuteen löytää uusia ystäviä, seurakuntapäivä on hyvä.*

Ehdotuksia Santran toiminnan kehittämiseen oli toivottu enemmän keskustelua ja ryhmätoimintaa, opastusta tietokoneelle, luentoja terveyden ylläpidosta ja jaksamisesta, käsityötä ja neulomista. Kritiikkiä sai Santran tiloihin liittyen liikuntarajoitteisten huono kulkemismahdollisuus tiloihin, aukioloa toivottiin myös iltaisin ja syrjäkyliltä toivottiin yhteiskuljetusta toimintaa edes kerran viikossa.

*”Sujuvampaa liikuntarajoitteisten pääsyä Santraan, tarvetta olisi.”*

*”Pitäisi kehittää mahdollisuuksia, että myös syrjäkyliltä voisivat osallistua toimintaan, edes kerran viikossa yhteiskuljetuksella.”*

**Avoimissa kysymyksissä** oli siis mahdollisuus kertoa mielipiteistään toiminnasta ja myös antaa ideoita. Vain runsaat puolet vastaajista olivat kirjoittaneet avoimiin kysymys kohtiin ja hekin vain hyvin suppeasti. Toiminnan kehittämisehdotuksina tuli esille käsityöryhmien järjestämistä, tietokoneen käytön oppimi-



seen liittyvää toimintaa, keskustelu/lukupiirejä ja luentoja terveyden ylläpitämisestä. Santran tiloihin liittyvää kehittämistä olisi kulkemista helpottavien liuskosten asentaminen oville. Henkilöt, joilla on rajoitteita liikkumisessa, pääsisivät silloin tiloihin itsenäisesti ja helposti. Taloudellista tukea toivottiin kuljetuspalveluihin, jotta myös henkilöt jotka asuvat kauempana pääsisivät mukaan toimintaan.

### 7.7 Ristiintaulukoinnin tulokset

Asiakkaat, jotka kävivät kerran viikossa tai useammin, kokivat selkeämmän vaikutuksen Kohtaamispaikka Santran palveluista. Tarkastelu näytti **käyntikertojen vaikuttavan** eniten (90,3 %) asiakkaiden liikuntakykyyn, jaksamiseen ja mielialaan. Toisena käyntikerrat vaikuttivat yksinäisyyteen (87.1 %) ja kolmantena vasta terveyteen (83,9 %).

**Käyntikertojen vaikutusta** vertailtiin tilaan, ilmapiiriin, viihtyvyyteen ja toimintaan. Jokaisessa osiossa kerran viikossa tai kaksi kertaa tai useammin käyvien osalta vaikutusta oli eniten. 17 piti tiloja hyvinä ja 12 erittäin hyvinä. 19 piti ilmapiiriä hyvänä ja 10 erittäin hyvänä. 20 koki viihtyvyyden hyvänä ja 8 erittäin hyvänä. 17 koki toiminnan hyvänä, 7 erittäin hyvänä ja 5 tyydyttävänä.

Asiakkaat, jotka kokivat, että heidän **mielipiteitään kuunneltiin, vaikutusta** oli tasaisesti (93.5 %) liikuntakykyyn, jaksamiseen ja mielialaan. Toisena (90,3 %) yksinäisyyteen ja kolmantena vasta (87.1 %) terveyteen. Mielipiteiden kuuntelun vaikutus jokaisessa osiossa tuloksena oli hyvä.

**Palvelujen laadun vaikutus** jakautui tasaisesti (90,3 %) mielialaan, jaksamiseen ja liikuntakykyyn. Toiseksi monipuolisuus vaikutti yksinäisyyteen (87.1 %) ja kolmantena terveyteen (80.6 %).

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa, miten asiakkaat kokevat Santran palvelut. Kyselyn tuloksista voidaan päätellä asiakkaiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä Santran ympäristöön ja palveluiden laatuun. Sen sijaan toimintaan tyytymättömiä oli 19,4 %, joka oli aika paljon. Asiakkaat kokivat oman osallisuutensa olevan riittävää paikan toiminnassa. Henkilöstön toiminnan yhteistyön ja henkilöstön ammattitaidon asiakkaat kokivat myös hyvänä. Haluamistaan asioista tietoa asiakkaat kokivat saavansa hyvin 64,5 % ja tyydyttävästi 12,9 %, huomioitavaa oli, että ketään ei vastannut erittäin hyvin. Asiakkaiden mielestä henkilöstö huomioi kyllä heidät yksilöllisesti.

Tutkimme myös, miten kohtaamispaikan toiminta vaikuttaa asiakkaiden toimintakykyyn ja terveydentilaan. Toiminnalla oli selvästi vaikutusta eniten mielialaan ja yksinäisyyteen. Vasta sitten toiminta näytti vaikuttavan asiakkaiden jaksamiseen, liikuntakykyyn ja terveyteen. Asiakkaiden käyntikerroilla oli selkeää merkitystä heidän liikuntakykyynsä, jaksamiseensa, mielialaan, yksinäisyyteen ja terveyteen. Tutkimus ositti myös, että palvelujen monipuolisuus ja asiakkaiden mielipiteiden kuuntelulla oli vaikutusta heidän toimintakykyynsä sekä terveydentilaan. Tutkimuksessa tuli mielestämme esille, kuinka tärkeää on olla paikka missä toimia, askarrella ja missä on mielekästä tekemistä.

Paikan toiminnan kehittämishaasteena koemme mahdollisimman laajan asiakspiirin tavoittamisen, koska silloin toiminta tukee parhaiten ikäihmisten avoterveydenhoitoa ja kotihoitoa. Uusi terveydenhuolto laki ja kehitteillä oleva ikälaki muokkaavat ikäihmisten sosiaali- ja terveyspalveluiden saannin turvaamista. Niissä molemmissa määritellään kuntien velvollisuus järjestää vanhuuseläkettä saavien henkilöiden hyvinvointia, toimintakykyä ja terveyttä edistäviä neuvontapalveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö. i.a.)

Diakin sosionomiopiskelijoiden pitämässä kahvilatyöppisessä keskustelussa nousi esiin myös erilaisia kehittämissuhteita, kuten toiveena saada mukaan monenlaisia ihmisiä, myös miehiä. Terveydenhoitopalveluita toivottiin ja mie-

timmekin olisiko eri-ikäisille suunnatut terveystarkastukset mahdollista tehdä Santrassa. Silloin paikka tulisi tutuksi myös sellaisille henkilöille, jotka eivät ole siellä ennen käyneet.

Tutkimuksessamme ilmeni samansuuntaisia tuloksia kuin, Vantaan päivätoiminnan asiakkaille tehdystä palvelutyytyväisyyskyselystä. Tuloksissa ilmeni, että päivätoiminnan palveluihin oltiin kokonaisuudessaan tyytyväisiä. Asiakkaat kokivat päivätoiminnan erittäin tärkeänä osana elämäänsä. Päivätoiminnan koettiin vähentävän yksinäisyyttä ja lisäävän elämän merkityksellisyyttä. Viriketoimintaan asiakkaat esittivät runsaasti toiveita. Eniten toivottiin lisää yhteisiä retkiä, musiikkitilaisuuksia, askartelua/käsitöitä sekä mahdollisuutta kuntosalin käyttöön. (Huttunen, 2010.)

Tutkimuksessamme tuli esille ikä-ihmisten yksilölliset odotukset ja toiveet. Vaapio 2009 tekemässä tutkimuksessaan käsitteli elämän laatua, mikä koostuu kaikille eri tavalla. Elämänlaadun kohentuminen katsotaan kuitenkin yhdeksi tärkeimmistä ehkäisy-, hoidon ja kuntoutuksen päämääristä iäkkäiden keskuudessa. Vaapion tutkimuksen mukaan elämänlaadun sosiaalinen ulottuvuus muodostui kolmesta teemasta, joita olivat henkilökohtaiset arvot, oma lähiympäristö ja oma arki. (Vaapio 2009.)

Olimme tyytyväisiä, kun kohdallemme osui mahdollisuus tehdä opinnäytetyö Kohtaamispaikka Santrasta, heidän sitä toivomanaan. Vanhusten avohoidon kehittäminen on ajankohtainen asia, samoin asiat, jotka tuovat mielekkyyttä ihmisen laadukkaaseen ikääntymiseen. Haluamme kehittää asioita, jotka tukevat vanhuksen mahdollisuuksia asua kotona, myös vanhuksien mielenterveyden tukeminen on tärkeää.

Aloitimme opinnäytetyömme syksyllä 2011 ja sen tekeminen olikin yllättävän laaja prosessi. Työhön tarvittavien lähteiden hakeminen ja niiden kriittinen tarkastelu vei paljon aikaa. Tiedonhankinta- ja atk-aidot paranivat selvästi työn edetessä. Parityöskentelymme sujui hyvin, vaikka opiskelimme ja kävimme työssä samanaikaisesti. Paljon pohdintaa ja ajatuksia vei sopivien tutkimuskysymysten laatiminen. Tutkimuskysymykset piti olla sellaisia, mitä tutkimuksesta

halusimme saada selville. Jouduimme muotoilemaan niitä useamman kerran. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymysten laadinta oli vaikeaa, koska kysymysten tuloksista oli saatava vastaukset tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeen tuli olla selkeä ja antaa tarvittavat tiedot. Vastauksien lukumäärään emme pystyneet vaikuttamaan ja otosten määrä olisi voinut olla suurempi. Opinnäytetyö opetti tulosten analysointia ja käyttämään SPSS- käyttöjärjestelmää, sekä miten tutkimus etenee, suunnitelmasta toteutukseen. Tulosten kehittämisehdotuksista toivomme olevan hyötyä, koska ne tukevat ikä-ihmisten mahdollisuuksia asua kotona. Opinnäyte antoi tukea tutkivan työtteen kehittymisessä ja perehdytti meidät tutkimukselliseen ajatteluun.

Henkilöstön toiminnalla on mielestämme suuri merkitys paikan toimivuuteen asiakasmääriin. Konkreettinen yhdessä tekeminen, asiakkaiden osallistuminen niin toiminnan suunnitteluun kuin itse sisältöön on tärkeää. Mielekkäät ja merkitykselliset toiminnot tuovat elämälle tarkoituksen ja tuottavat mielihyvää.

Kohtaamispaikka Santran eräänä kehittämishaasteena voisi olla kuten, Jylhä, 2007 tekemän tutkimuksen mukaan terveydenhuollossa tulevaisuuden merkittävimmät muutokset tulevat liittymään informaatioteknologian kehittymiseen. Hyvis portaalin neuvontapalvelussa Etelä Savon sairaanhoitopiiriin kuuluvien kuntien asukkailla on mahdollisuus saada ohjausta ja neuvontaa terveyteen, sairastumiseen ja palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa Internetin välityksellä. Neuvontapalvelusta saatu tieto auttoi asiakkaita päättämään pitäisikö lähteä lääkäriin välittömästi vai voisiko ensin kokeilla kotihoitoa. Neuvontapalvelu näyttää vaikuttavan positiivisesti asiakkaiden itsehoitoisuuteen ja kannustaa heitä huolehtimaan terveydestään. Ihmisille, jotka eivät tarvitse välitöntä apua ja jotka eivät halua kuluttaa aikaa puhelinpalveluun jonottamiseen, neuvontapalvelu onkin hyödyllinen lisä palvelujärjestelmään. (Jylhä 2007.)

## 9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimusetiikassa tavoitteena on tuottaa uutta tietoa ja tärkeää on rehellisyys ja kriittisyys. Tutkimusetiikassa ei ole sallittu väärentämistä ja plagiointia. (Kuula 2006.29.) Tehdessämme opinnäytetyötä ja siihen liittyvää asiakastytyväisyyskyselyä, olemme kunnioittaneet vastanneiden anonymisyyttä. Kyselyyn osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja olemme noudattaneet vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta koskien kerättyjä aineistoja. Kyselylomakkeen mukana oli kirjekuori, johon lomakkeen sai suljettua täytön jälkeen. Näin asiakas voi olla varma, että hänen vastauksiaan ei pystynyt lukemaan kukaan ulkopuolinen. Kyselylomakkeessa oli liitteenä saatekirje, jossa kerroimme mitä opiskelemme, kyselyn tarkoituksesta ja anonymiteetista. Tutkimuksen luotettavuutta vähentää se, että tutkimuksen otosryhmä oli pieni. Siksi tutkimustulokset ovat vain suunta antavia.

Reliabiliteetti-käsite kuuluu yleensä määrälliseen, kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, toisin sanoen käsitteellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Nykyisten tilasto-ohjelmien aikana reliabiliteettikysymys saattaa kaventua mittausvirheen arvioinniksi, joka on tilasto-ohjelmiin valmiiksi sisäänrakennettu. Mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta, ei-sattumanvaraisuutta. Reliabiliteetin arvioinnin ja tarkistamisen kannalta on tärkeää, että tutkimusaineisto muokataan sellaiseen muotoon, että se on tutkimuksen kommentoijien saatavilla ja tarkastettavissa. Periaatteessa tutkimusmenetelmä voi olla reliaabeli eli luotettava vaikka tutkimus ei olisikaan validi eli pätevä. Tällöin tutkimuksessa käytettyjen menetelmien avulla voidaan päätyä sinänsä kiinnostaviin tuloksiin, mutta tulokset eivät vastaa sitä, mihin tutkimuksella tähdättiin. (Anttila 2006, i.a.)

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Toisin sanoen, miten tutkija on onnistunut muuttamaan teoreettiset käsitteet arkikielen tasolle mitattaviksi eli miten onnistuneesti tutkija on kyennyt siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden lomak-

keeseen eli mittariin. (Vilkkä 2007, 150.)

Mielestämme tutkimus oli luotettava, koska kysymyksemme olivat selkeitä ja saimme niiden avulla vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Mielestämme myös teoria tuki hyvin kyselyämme. Kysymyksiä ei voinut mielestämme tulkita väärin, eikä väärinymmärrettyjä vastauksia syntynyt. Toivottavasti asiakkaiden täyttäessä kyselylomakkeita, annettiin heille riittävästi aikaa miettiä vastauksia sekä mahdollistettiin rauhallinen ilmapiiri. Vastaamattomia kohtia oli koko työssä taiseesti, joten se ei meidän mielestämme vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin merkittävästi. Toimitamme asiakastyytyväisyystutkimuksemme Kohtaamispaikka Santraan ja toivomme että, tutkimuksen avulla he pystyvät kehittämään lisää hyvää toimintaansa.

## LÄHTEET

- Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Hamina. Akatiimi. Viitattu 20.1.2012.  
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>
- Diaktori - Sivu 7. Diakonia-ammattikorkeakoulun uutiskirje 19.02.2010. Ikäihmisten kohtaamispaikka Santra. Viitattu 10.4.2011.  
[www.digipaper.fi/DIAK/40138/index.php?7](http://www.digipaper.fi/DIAK/40138/index.php?7)
- Diakin sosionomiopiskelijat. Keskustelu 2011. Yhteenvetotiedote.
- Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteenlaitos. Pro gradu tutkielma.
- Empiirisen tutkimuksen tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmiä. Viitattu 11.5.2011  
[http://www.cs.utu.fi/kurssit/connet/kaytettavyys/materiaali/herkman/usable/Herkman\\_teksti\\_tulostettava.htm](http://www.cs.utu.fi/kurssit/connet/kaytettavyys/materiaali/herkman/usable/Herkman_teksti_tulostettava.htm)
- Hakala, Hanna; Leppänen, Anni; Seppä, Sanna; Turunen, Marianna & Vesa, Janica 2009. Kohtaamispaikkatoiminnan käynnistäminen. Kohtaamispaikka Santra osana Ulvilalaisten ikäihmisten arkea. Diakonia ammattikorkeakoulu. Diak Länsi, Pori. Sosiaalialan koulutusohjelma. Kehittämishanke.
- Hiidenhovi, Hannele 2001. Palvelumittarin kehittäminen sairaalanpoliklinikalla. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Akateeminen väitöskirja.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5. – 6. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Huttunen, Minja 2010. Vantaan kaupungin päivätoiminnan asiakkaiden palvelutyytyväisyys. Laurea - ammattikorkeakoulu, Tikkurila. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kankkunen, Päivio; Vehviläinen & Julkunen, Katri 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. WSOY
- Kuntoutuksen eristämisyhdistys ry 2008. Keynet-ikäkkäiden kuntoutuksen portaali. Ikäihmisten kuntoutumista edistävä työote. Viitattu 28.10.11  
<http://www.keynet.fi/Wiki/Maaritelmiä/default.aspx>

- Jylhä, Virpi 2007. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset. Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Terveystieteiden ja talouden laitos. Sosiaali ja terveydenhuollon tietohallinto. Pro gradu tutkielma. Medic-tietokanta
- Mamia, Tero 2005. SPSS-alkeisopas. Tampereen yliopisto. Viitattu 11.01.2012  
[http://www.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS\\_alkeisopas.pdf](http://www.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS_alkeisopas.pdf)
- Puhakka, Vesa 2005. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 27.1.2012  
[https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:XPIcgFN2umUJ:www.tol.oulu.fi/kusit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf+kyselyt+utkimus+teoria&hl](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:XPIcgFN2umUJ:www.tol.oulu.fi/kusit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf+kyselyt+utkimus+teoria&hl)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Viitattu 10.4. 2011. [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1063089#fi](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089#fi)
- Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24 Neuvonta- ja palveluverkosto Ikäntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäjänä. Ikäneuvo työryhmän muistio. Viitattu 12.5.2011.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=D LFE-9894.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=D LFE-9894.pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriö.2007. Tie hyvään vanhuuteen. Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:8.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (KASTE) 2008 - 2011. Viitattu 10.4. 2011.  
[http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/kaste](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset. Viitattu 10.4. 2011  
[http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/sosiaali\\_ja\\_terveydenhuolto/terveydenhuoltolaki](http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/sosiaali_ja_terveydenhuolto/terveydenhuoltolaki)
- Stakes. 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastojen käyttöön. Viitattu 22.05.2011  
[http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F67C92DA1D38B9/4016/http\\_\\_\\_wwwstakesfi\\_oske\\_terminologia\\_saanastot\\_aspo.pdf](http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F67C92DA1D38B9/4016/http___wwwstakesfi_oske_terminologia_saanastot_aspo.pdf)
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset. Versio 8.9.2009. Viitattu 10.4. 2011.  
<http://www.stakes.fi/FI/Stakes/horisontaali/ikahorisontti/index.htm>
- Tyytyväisyys ikäihmisten palveluihin, Kotitori. Tampere. Viitattu 10.4. 2011  
[http://www.tampere.fi/material/attachments/k/5uS4zcjj2/KOTITORI\\_raportti.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/k/5uS4zcjj2/KOTITORI_raportti.pdf)



Ulvilan kaupunki. Ikäihmiset. Kohtaamispaikka Santra. Viitattu 10.4.2011  
<http://www.ulvila.fi/ulvila.asp?lang=fi&menu=%7B2A73CE2B%2DEFCB%2D4B3E%2D8F48%2D5BB7A5624628%7D&url=sosiaali/santra.xml>

Vaapio. Satu 2009. Elämänlaatu ja iäkkäiden kaatumisten ehkäisy. Turun yliopiston lääketieteellinen tiedekunta, kliininen laitos, yleislääketiede Turun yliopiston julkaisuja, sarja C, Scripta Lingua Fennica Edita, Turku. Medic- tietokanta.

Valttari Maarit SPSS-opas Helsingin yliopisto. 2000. Valtiotieteellinen tiedekunta. Tieto- ja viestintäteknikka. Viitattu 26.1.2012  
<https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:CiivliMyre4J:www.valt.helsinki.fi/blogs/tvt-stat/spss-opas->

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki. Tammi

## LIITE 1

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Pirjo Halme  
Marjut Riikonen  
DIAK Pori  
Hoitotyön-  
koulutusohjelma

Vastatkaa ympäröimällä paras vaihtoehto.

**TAUSTATIEDOT**

## 1. Olette iältänne

1. 30 v tai alle
2. 31 - 40 v.
3. 41 – 50v.
4. 51 – 60v.
5. 61 – 70v.
6. 71 – 80v.
7. 81 – 90v.

## 2. Sukupuolenne

1. nainen

2. mies

## 3. Olette

1. Työelämässä
2. Työtön
3. Eläkkeellä
4. Jokin muu\_\_\_\_\_

## 4. Kuinka usein käytätte kohtaamispaikka Santran palveluita?

1. kerran viikossa
2. kaksi kertaa tai useammin viikossa
3. kerran kuukaudessa
4. muutamia kertoja kuukaudessa
5. muutamia kertoja vuodessa

## **YMPÄRISTÖN MUKAVUUS**

5. Millaisiksi arvioisitte Santran tilat?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

6. Millaiseksi koette Santran ilmapiirin?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

7. Millaiseksi koette Santran viihtyvyyden?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

## **SANTRAN TOIMINTA**

8. Millaiseksi koette Santran toiminnan?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

9. Millainen on mielestänne saamienne palvelujen laatu?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

10. Millaista palvelua toivotte saavanne lisää Santrasta?

1. Ystäviä, yhdessäoloa
2. Tietoa, erilaisten palvelujen ja etuuksien hakemisesta
3. Ajankulua, mielekästä toimintaa
4. Tietoa terveydestä ja toimintakyvyn ylläpitämisestä
5. Terveyden/sairaanhoidajan vastaanottoa
6. Omaishoitajan sijaistoimintaa
7. Asiointi ja saattajapalveluita
8. muuta\_\_\_\_\_

## **ASIAKKAIDEN OSALLISUUS**

11. Kuunnellaanko mielipiteitänne Santrassa?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

12. Tunnetteko saavanne olla osallisena ryhmässä?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

13. Oletteko saaneet tuoda tarpeenne ja näkemyksenne esille?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

14. Oletteko saaneet tarpeeksi yksilöllistä huomiota?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

## **HENKILÖSTÖN TOIMINTA**

15. Miten teidän ja henkilökunnan välinen yhteistyö on sujunut?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

16. Miten arvoisitte Santran henkilökunnan ammattitaidon?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

17. Oletteko saanut mielestänne tietoa haluamistanne asioista?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

18. Huomioiko henkilökunta teitä riittävästi?

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Huonosti

**VAIKUTUS TOIMINTAKYKYYN JA TERVEYDENTILAAN**

19. Millainen vaikutus Kohtaamispaikalla on mielialaanne?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

20. Millainen vaikutus Kohtaamispaikalla on jaksamiseen?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

21. Millainen vaikutus Kohtaamispaikalla on liikuntakykyyn?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

22. Millainen vaikutus Kohtaamispaikalla on yksinäisyyteen?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Huono

23. Millainen vaikutus Kohtaamispaikalla on terveyteen?

1. Erittäin hyvä
2. Hyvä

3. Tyydyttävä

4. Huono

24. Mihin olette tyytyväinen?

---

---

---

---

---

25. Mihin ette ole tyytyväinen?

---

---

---

---

---

---

---

---

26. Toiveenne ja ehdotuksenne Santran toiminnan kehittämiseen

Sana on vapaa!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS OSALLISTUMISESTA KYSELYYN

## SAATE KIRJE

Kiitos Kohtaamispaikka Santran asiakkaat!

Olemme kaksi sairaanhoitajaopiskelijaa Diakonia ammattikorkeakoulusta Porista ja teemme opinnäytetyötä asiakkaiden tyytyväisyydestä Kohtaamispaikka Santran palveluista. Tällä tyytyväisyyskyselyllä haluamme kartoittaa mielipiteitänne Santran palveluista ja toiminnoista. Teillä on myös mahdollisuus kertoa toiveistanne ja mielipiteistänne vapaassa kysymyksessä.

Teiltä saamamme palaute on arvokasta ja auttaa kehittämään Kohtaamispaikan palveluita, toimintaa ja yhteistyötä teidän asiakkaiden kanssa. Vastauksesi ovat luottamuksellisia ja vastaaminen tapahtuu nimettömänä.

Opinnäytetyön tulokset valmistuvat keväällä 2012.

Kiitos yhteistyöstänne!

Pirjo Halme & Marjut Riikonen  
Diakonia Ammattikorkeakoulu, Pori  
Hoitotyön koulutusohjelma