

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2025

Terhi Pajunen

Korjausneuvontatoiminnan kehittäminen

– Kehittämistyö Vanhustyön keskusliitolle



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2025 | 39 sivua, 2 liitesivua

Terhi Pajunen

Korjausneuvontatoiminnan kehittäminen

- Kehittämistyö Vanhustyön keskusliitolle

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida Vanhustyön keskusliiton (VTKL) korjausneuvontatoiminnan laatua sekä ikäihmisten asunnoissa tehtyjen korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuutta asiakkaiden arkeen. Korjausneuvonta on keskeinen palvelu, joka auttaa ikääntyneitä toteuttamaan tarvittavia asunnon korjauksia ja muutostöitä, jotta he voivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Työn tavoitteena oli myös esittää konkreettisia kehittämisehdotuksia korjausneuvontatoiminnan laadun parantamiseksi ja asiakaslähtöisyyden kasvattamiseksi.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Aineistona oli 362 asiakaspalautetta, jotka analysoitiin Excel-ohjelmistolla. Kvantitatiivinen analyysi sisälsi numeeristen vastausten käsittelyn ja tulosten esittämisen taulukoina ja kaavioina. Kvalitatiivinen analyysi toteutettiin sisällönanalyysillä, jossa asiakaspalautteet luokiteltiin ja koodattiin merkityksellisten teemojen mukaan. Analyysin avulla pyrittiin ymmärtämään asiakkaiden kokemuksia ja tarpeita korjausneuvontapalvelusta.

Tulokset osoittivat, että korjausneuvontatoiminnan laatuun oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Palvelun sisältö vastasi odotuksia, työ oli asiantuntevaa ja asiakkaan toiveet huomioitiin suunnittelussa. Korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuuden arvioinnissa ilmeni, että yleisimmät tehdyt työt liittyivät kosteisiin tiloihin ja esteettömyyteen. Tulokset vahvistivat, että valtaosa vastaajista koki korjausten auttaneen kotona asumisen jatkamista ja tehneen arjesta helpompaa ja turvallisempaa. Tulosten perusteella esitettiin muutamia kehittämisehdotuksia liittyen tiedotuksen ja palvelun laadun parantamiseen sekä asiakaspalautteen systemaattiseen hyödyntämiseen toiminnan kehittämisessä.

Asiasanat:

Korjausneuvonta, Vanhustyön keskusliitto, ikääntyvä väestö, kotona asuminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

2025 | 39 pages, 2 pages in appendices

Terhi Pajunen

Development of repair counseling services

- Development project for the Vanhustyön keskusliitto

The objective of this thesis was to evaluate the quality of the repair counseling services provided by the Vanhustyön Keskusliitto (VTKL) and the impact of home repairs and modifications on the daily lives of elderly individuals. Repair counseling is essential for helping the elderly carry out necessary home repairs and modifications, allowing them to live at home longer. The study also aimed to present concrete suggestions for improving the quality of these services and increasing customer orientation.

The research methods included both quantitative and qualitative approaches. Data from 362 customer feedback responses were analyzed using Excel. Quantitative analysis involved processing numerical responses and presenting results in tables and charts, while qualitative analysis categorized and coded feedback according to relevant themes to understand customers' experiences and needs.

The results showed high satisfaction with the quality of repair counseling services. The service content met expectations, the work was professional, and customers' wishes were considered during planning. Common repairs related to wet areas and accessibility. Most respondents felt that the repairs helped them continue living at home and made their daily lives easier and safer. Based on the results, some development suggestions were made to improve communication, service quality, and systematic use of customer feedback in service development.

Keywords:

Repair counseling, Vanhustyön Keskusliitto, aging people, living at home

Sisältö

1 Johdanto	7
2 Ikääntyneiden asuminen	9
2.1 Ikääntyneiden asumisen erityispiirteitä	9
2.2 Asumisen esteettömyys ja turvallisuus	10
3 Korjausneuvonta ikääntyvien kotona asumisen tukikeinona	13
3.1 Korjausneuvonta osana ikääntyneiden palveluita	13
3.2 Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonta	13
4 Kehittämistyön lähtökohdat	15
4.1 Kehittämistyön tausta ja tarve	15
4.2 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite	15
4.3 Kehitettävä toiminta	16
5 Kehittämistyön toteutus	17
5.1 Kehittämistyön prosessimalli ja kehittämismenetelmät	17
5.2 Aineiston käsittely ja analysointi	17
6 Kehittämistyön tulokset	19
6.1 Korjausneuvontatoiminnan arviointi	19
6.2 Korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuuden arviointi	24
6.3 Pohdinta ja kehittämissuhteet	30
7 Johtopäätökset	33
8 Kehittämistyön arviointi	34
8.1 Kehittämistyön toteutuksen ja tulosten arviointi	34
8.2 Eettisyys ja luotettavuus	35
8.3 Ammatillinen kehittyminen	36
Lähteet	37

Liitteet

Liite 1. Asiakaspalautelomake korjausneuvontatoiminnan arviointi

Liite 2. Asiakaspalautelomake tehtyjen korjaus-/muutostöiden arviointi

Kuviot

Kuvio 1. Kehittämistyön prosessimalli, jossa opinnäytetyön osuus merkitty vihreällä.	17
Kuvio 2. Vastausjakauma kysymykseen "Mistä saitte tiedon Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojista?".	20
Kuvio 3. Vastausjakauma kysymykseen "Olitko tietoinen korjausavustuksista?".	21
Kuvio 4. Vastausjakauma kysymykseen "Korjausneuvontapalvelun kehittämistarpeet?".	23
Kuvio 5. Vastausjakauma kysymykseen "Mitä korjaus-/muutostöitä teillä tehtiin?".	26
Kuvio 6. Vastausjakauma kysymykseen "Saatiinko kaikki haluamanne työt tehtyä?".	27
Kuvio 7. Vastausjakauma kysymykseen "Miten elinolot paranivat korjaus-/muutostöiden johdosta?".	30
Kuvio 8. Kehittämisehdotukset.	32

Taulukot

Taulukko 1. Alueet, vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.	19
Taulukko 2. Vastausjakauma kysymykseen "Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?".	22
Taulukko 3. Alueet, vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.	25
Taulukko 4. Vastausjakauma kysymykseen "Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?".	28

Käytetyt lyhenteet

Lyhenne

Lyhenteen selitys

ARA

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

VTKL

Vanhustyön keskusliitto

1 Johdanto

Suurten ikäluokkien vanheneminen ja eliniän pidentyminen kasvattavat vanhusväestön määrää Suomessa. Ennusteiden mukaan kymmenessä vuodessa neljäsosa suomalaisista tulee olemaan yli 65-vuotiaita ja etenkin vanhimman väestön osuus tulee kasvamaan vauhdilla. (Ympäristöministeriö 2025c.) Väestön voimakas ikääntyminen nostaa tärkeäksi ajankohtaiseksi aiheeksi ikäihmisten muuttuvien tarpeiden huomioimisen ja palveluiden kestäväen kehityksen. Tämä opinnäytetyö keskittyy ikäihmisten kotona asumisen teemaan korjausneuvonnan kautta.

Merkittävä vanhusten ja ikääntyvien ihmisten parissa ja heidän puolestaan toimiva tahona on Vanhustyön keskusliitto eli VTKL. Tämä valtakunnallisesti toimiva liitto tukee ikääntyvien ihmisten hyvinvointia sekä heidän elämänsä ja toimintansa edellytyksiä eri tavoin ja kehittää toimintamallejansa tutkittuun tietoon pohjautuen. Yksi keskeinen Vanhustyön keskusliiton toimintamalleista on korjausneuvontatoiminta, joka tarjoaa ikääntyneille apua asuntojen korjaus- ja muutostarpeiden arvioinnissa, korjausten edistämiseksi sekä avustusten hakemisessa. Korjausneuvonta edistää yli 65-vuotiaiden henkilöiden mahdollisuutta asua kotona mahdollisimman pitkään. (Vanhustyön keskusliitto 2024.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on arvioida Vanhustyön keskusliiton korjausneuvontatoiminnan laatua sekä ikäihmisten asunnoissa tehtyjen korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuutta asiakkaiden arkeen. Työssä analysoidaan kattavasti kerättyjä asiakaspalautteita (362 kappaletta) sekä ideoidaan tulosten sekä tietoperustan pohjalta konkreettisia kehittämisehdotuksia korjausneuvontatoiminnan laadun parantamiseksi, asiakaslähtöisyyden kasvattamiseksi ja kohderyhmän tavoitettavuuden edistämiseksi.

Aluksi työssä käsitellään luvuissa 2 ja 3 ikääntyvien esteetöntä ja turvallista asumista sekä korjausneuvonnan keskeistä roolia näiden saavuttamisessa. Luvuissa 4 ja 5 on esitetty tämän kehitystyön lähtökohdat, liitynnät aiempiin vastaaviin kehitystöihin, sekä kehitystyön toteutuksen pääkohdat. Luku 6 sisältää tässä kehitystyössä saadut tulokset sekä tulosten perusteella johdetut konkreettiset

kehittämisehdotukset. Lopuksi luvuissa 7 ja 8 on esitetty johtopäätökset ja arvioinnit koko kehitystyön toteutuksesta, saaduista tuloksista sekä jatkokehityksaiheista. Asiakaspalautteiden keräyslomakkeet löytyvät liitteistä.

2 Ikääntyneiden asuminen

2.1 Ikääntyneiden asumisen erityispiirteitä

Suurten ikäluokkien vanhenemisen ja eliniän pidentymisen myötä Suomen väestö ikääntyy vauhdilla. Vuoden 2023 lopussa väestöstä oli yli 65-vuotiaita 23,4 % eli noin 1,3 miljoonaa henkilöä ja tilastokeskuksen ennusteen mukaan kyseinen ikäryhmä tulee kasvamaan yli 1,5 miljoonaan henkilöön kymmenen vuoden sisällä (Tilastokeskus 2024). Tämä väestön ikärakenteen muutos lisää tarvetta erityisesti esteettömille asunnoille, sillä niiden osuus nykyisestä asuntokannasta on vain 23 %, mikä tarkoittaa noin 700 000 asuntoa (Ympäristöministeriö 2025c). Asunnon esteettömyyttä arvioitaessa huomioidaan fyysisen esteettömyyden lisäksi kuuloon, näköön, ymmärtämiseen ja hahmottamiseen liittyvät esteet (Ympäristöministeriö 2023).

Suomen kansallisen ikäohjelman tavoitteena on lisätä ikäihmisten kotona asumisen mahdollisuuksia. Niin yhteiskunnan kuin ikäihmisten hyvinvoinnin kannalta kotona asuminen mahdollisimman pitkään on suositeltavaa, sillä se tukee ikääntyvien itsemääräämisoikeutta ja toiveita sekä vanhuspalveluiden tarkoituksenmukaista rakennetta. (Valtioneuvosto 2022, 14, 38.) Tämä palvelurakenne perustuu paremman hoidon ja hoivan tarjoamiseen sekä kasvavien kustannusten hillitsemiseen (Salunen 2019, 91). Ikääntyneiden kotona asuminen onkin Suomessa yleistä ja vuonna 2018 yli 75-vuotiaista 91,3 % asui kotona. Iän myötä itsenäisesti kotona asumisen mahdollisuudet heikentyvät ja yli 85-vuotiaista kotona asui enää 81 % vuonna 2018. (Kortelainen ym. 2020, 40.)

Ikääntyneiden kotona asumiseen liittyy monenlaisia haasteita. Ilmeisimpiä ovat fyysisen toimintakyvyn muutokset kuten kaatumisriskiä kasvattava lihasvoiman heikkeneminen sekä kroonisista sairauksista aiheutuvat muutokset. Muistisairaudet ja muut psyykkiset haasteet voivat puolestaan lisätä avun tarvetta. (Asikainen 2016.)

Tärkeä keino asuntojen saattamisessa iäkkäiden tarpeita vastaavaksi on nykyisten asuntojen korjaus- ja muutostyöt. Koska noin 78 % yli 65-vuotiaista asuu omistusasunnossaan, on heillä itsellään merkittävä rooli asuntojensa korjauspäätöksissä. Ennakointi tulevien asumistarpeiden suhteen on tärkeää myös siksi, että iäkkään on helpompi teettää asuntoonsa korjauksia, kun toimintakyky ei ole vielä täysin heikentynyt. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA myös tuki asuntojen ja asuintalojen korjaamista tarjoamalla avustuksia erilaisin edellytyksin tarvittaviin remontteihin. (Valtioneuvosto 2022, 38.) Maaliskuun 2025 alussa Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA lopetettiin ja toiminta siirrettiin Valtion tukeman asuntorakentamisen keskuksen (Varke) (Ympäristöministeriö 2025d).

2.2 Asumisen esteettömyys ja turvallisuus

Esteettömyys ja turvallisuus ovat merkittäviä tekijöitä ikääntyvien kotona-asumisen ja elämänlaadun kannalta. Esteettömyys tuo ikääntyneelle emotionaalista turvaa ja toiminnallista vapautta, mikä mahdollistaa itsenäisen elämän tutussa ympäristössä. Turvallisuus puolestaan vähentää tapaturmariskiä ja lisää ikääntyneiden itseluottamusta arjessa selviytymiseen. (Lähdesmäki & Vornanen 2014.) Asunnon korjaus- ja muutostöitä suunnitellessa on hyvä ennakoida myös ikääntyvän henkilön toimintakyvyn muuttumista. Asennonhallinta, kuulo ja näkö heikenevät väistämättä ihmisen vanhetessa. Esimerkiksi 70-vuotias tarvitsee näkemiseen jo puolet enemmän valoa kuin 40-vuotias ja huonontuneesta kuulosta kärsii noin 40 % yli 65-vuotiaista. (Hannula ym. 2022; Terveysverkko 2025.)

Millaisilla korjaus- ja muutostöillä voidaan sitten parantaa kodin esteettömyyttä ja turvallisuutta? Lähtökohtana on arvioida asukkaan toimintakykyä kokonaisvaltaisesti ja huomioida hänen omat toiveensa turvallisen ja vaivattoman asumisen suunnittelussa. Ikääntyneiden yleisimpiä kotona tapahtuvia tapaturmia ovat kaatumiset fyysisen toimintakyvyn heiketessä. Kaatumisia voidaan ennaltaehkäistä sujuvoittamalla liikkumista esimerkiksi poistamalla kynnyksiä ja asentamalla tukikahvoja ja erilaisia rampeja. Rollaattoria käytettäessä on hyvä huomioida, että oviaukot ovat tarpeeksi leveät ja kulkuväylät ovat avoimia ja portaattomia. Kompastusriskin minimoimiseksi lattioilla lojuvat sähköjohdot on syytä poistaa,

matoissa voidaan käyttää ns. kulmavahteja, jotka estävät maton kulmien nousemisen lattiasta ja lisäksi liukkaiden mattojen alla voidaan käyttää liukuesteitä. Märkätilat ovat erittäin riskialttiita tiloja kaatumiselle ja lattiamateriaalien olisi hyvä olla tarpeeksi karheita. Koska märkä lattia on usein liukas, voidaan lattioiden kuivumista nopeuttaa asentamalla märkätilaan lattialämmitys. Toimintakyvyn heikentyessä kylpyammeen vaihtaminen suihkutilaksi helpottaa peseytymistä. WC-istuihin voi lisätä käsinojat ja korottaa istuinosa, jotta istuminen ja ylös nouseminen helpottuvat. Riittävä valaistus lisää asumisen turvallisuutta näkökyvyn heikentyessä. Asunnon lisäksi tulee huomioida myös esteettömyys ja turvallisuus asunnon ulkopuolella, jotta ikääntynyt ei ole loukussa omassa kodissaan. Jos asuinrakennuksessa on rappusia, mutta ei hissiä tai mahdollisuutta hissien asentamiseen, kannattaa ikääntyvän harkita muuttamista soveltuvampaan ympäristöön jo ennen kuin liikkuminen on vaikeaa. Tällöin myös sopeutuminen muutokseen on helpompaa, kun uuteen elinympäristöön kykenee tutustumaan itsenäisesti. (Suomi.fi- verkkopalvelu 2025; Ympäristöministeriö 2025b.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen kansalliseen FinTerveys-tutkimukseen vuonna 2017 osallistui 10 000 satunnaisesti valittua yli 18-vuotiasta Suomessa asuvaa henkilöä (THL 2025). Tutkimuksessa selvisi, että yli 70-vuotiaista joka seitsemäs ja yli 80-vuotiaista joka neljäs, koki asunnossaan olevan toimintaa ja liikkumista haittaavia tekijöitä. Yleisin näistä haittatekijöistä olivat portaat. Myös epäsovivalta korkeudella olevat työtasot ja kaapit koettiin toimimista hankaloittaviksi. Lähes 50 % ikääntyneistä koki liukkaiden tai lumisten jalankulkuväylien vaikeuttavan liikkumistaan ulkona. (Vilkko ym.2018, 169–170.)

lääkäiden asumisen turvallisuutta voidaan parantaa asunnon korjaus- ja muutostöiden lisäksi myös jatkuvasti kehittyvän teknologian avulla. Parhaimmillaan teknologia voi auttaa ikääntyneitä ihmisiä integroitumaan arkeen ja yhteiskuntaan itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina. Teknologisia ratkaisuja suunniteltaessa pitää kuitenkin huomioida ikääntyneen toimintakyky, että suunniteltu teknologia on ikääntyneelle käytettävyydeltään soveltuvaa, mielekästä sekä motivoivaa. (Äijö ym. 2019, 170–171.)

Turvateknologisista ratkaisuista esimerkiksi turvarannekkeet ja -puhelimet tuovat ikääntyneelle turvallisuuden tunnetta ja nopeuttavat avunsaantia. Valvontajärjestelmät, liiketunnistimet ja ovihälyttimet voivat mahdollistaa ikääntyneen muistisairaana turvallisen kotona asumisen. (Pajala 2013, 59.)

lääkkään asumista voidaan tukea teknologialla, joka mukauttaa asumisympäristöä esteettömäksi esimerkiksi korkeussäädettävillä keittiökaapistoilla tai teknologialla, joka kompensoi heikentyneitä toimintakykyä, esimerkiksi kädenpuristusvoimaa tukevilla apukäsineillä tai avustinroboteilla. Peseytymistä ja hyvän hygienian ylläpitoa tukevat muun muassa esteettömät suihkukaapit, laudenostimet ja pesevät ja kuivaavat wc-istuimet. Kevythissit, monitoimirollaattorit ja nousuaputuolit puolestaan auttavat ikääntyneitä itsenäisessä liikkumisessa. (Äijö ym. 2019, 177–178.)

3 Korjausneuvonta ikääntyvien kotona asumisen tukikeinona

3.1 Korjausneuvonta osana ikääntyneiden palveluita

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista velvoittaa kuntia ja hyvinvointialueita laatimaan suunnitelman ikääntyneen väestön tukemiseksi. Näissä suunnitelmissa on painotettava ikääntyvän väestön kotona asumista, heidän asumistaan koskevien tarpeiden ennakointia sekä heidän tarpeitansa vastaavan asumisen kehittämistä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980, 2:5.) Tavoitteena on mahdollistaa ikääntyneen väestön omassa kodissa asuminen mahdollisimman pitkään, sillä se on usein mielekkäintä ikääntyneelle ja myös yhteiskunnan kannalta järkevää (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 50).

Toimintakyvyn heikentyessä vanhus voi selviytyä arjesta rutiiniensa avulla pitkään tutussa ympäristössään, sillä tuttu koti tuo ikääntyneelle emotionaalista turvaa sekä toiminnallista vapautta. Ikääntyneen väestön asumisessa korostuu erityisesti esteettömyys, mikä tarkoittaa ympäristön soveltuvuutta asumiseen, elämiseen ja toimintaan ikääntyneen vammasta tai vajaakuntoisuudesta huolimatta. Esteettömyys kuitenkin edellyttää usein kodin korjaus- tai muutostöitä, joihin saa neuvoja eri tahojen järjestämästä korjausneuvonnasta. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 50.) Kuntien tarjoama korjausneuvonta on vähentynyt viime vuosikymmeninä, ja korjausneuvonnan tarjoaminen onkin siirtynyt pääosin järjestötoiminnan tehtäväksi (Valtioneuvosto 2022, 39).

3.2 Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonta

VTKL:n korjausneuvonta on maksutonta ja suunnattu yli 65-vuotiaille. Vanhustyön keskusliitolla on 14 alueellista korjausneuvojaa, jotka avustavat ikääntyneitä ihmisiä asunnossa tarvittavien korjaus- ja muutostöiden kartoittamisessa,

suunnittelussa ja korjausavustusten hakemisessa. Korjausneuvojat voivat auttaa myös suorittavan urakoitsijan etsimisessä. (Vanhustyön keskusliitto 2024.)

VTKL:n korjausneuvontaprosessi alkaa yhteydenotolla oman alueen korjausneuvojaan. Korjausneuvojan kanssa käydään läpi asiakkaan perustiedot ja haluttu asunnon muutostarve. Jos muutostöihin päädytään, vierailee korjausneuvoja ikääntyneen kotona ja kartoittaa asunnon kokonaistilanteen, tekee mahdollisia mittauksia sekä selvittää mm. muutostöiden erilaisia vaihtoehtoja ja niihin saatavia avustuksia. Korjausneuvoja tekee alustavan suunnitelman ja kustannusarvion sekä auttaa avustushakemusten tekemisessä. (Vanhustyön keskusliitto 2025.) Tämä opinnäytetyö keskittyy vain Vanhustyön keskusliiton järjestämään valtakunnalliseen korjausneuvontaan, sen laadun arviointiin sekä toiminnan kehittämiseen.

4 Kehittämistyön lähtökohdat

4.1 Kehittämistyön tausta ja tarve

Vanhustyön keskusliitto on tarjonnut kotona asumiseen liittyvää korjausneuvontaa ikääntyville ihmisille useamman vuosikymmenen ajan tarkoituksenaan edistää ikääntyvän väestön kotona asumista mahdollisimman pitkään. VTKL on kehittänyt korjausneuvontaa systemaattisesti ja teettänyt aiheesta muun muassa opinnäytetöitä. Kirvesniemi (2014) on tutkinut VTKL:n korjausavustusjärjestelmää ja sen toimivuutta erityisesti kehitystarpeiden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Kanervo (2015) puolestaan tarkasteli työssään erityisesti esteettömyyteen liittyviä korjauksia sekä korjausneuvojien käytännön työtä. Nyt tehtävä kehittämissä on jatkumoa aiempiin opinnäytetöihin, ja liittyy asiakkailta kerätyn palautteen käsittelyyn sekä saatujen tulosten analysointiin ja niiden hyödyntämiseen toiminnan kehittämisessä. Työ voidaan jakaa kahteen osaan seuraavasti.

Tarve 1: Selvittää ja arvioida korjausneuvojien työn ja palvelun laatua sekä vanhusten asunnoissa tehtyjen korjaustöiden vaikutusta asukkaiden arkeen.

Tarve 2: Esittää perusteltuja ja konkreettisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

4.2 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite

Kehittämistyön tehtävänä oli käsitellä ja analysoida työn aineistona ollut toimeksiantajan keräämä anonyymi asiakaspalaute (362 kpl), sekä tuottaa tulosten pohjalta kehittämissä ehdotuksia toimeksiantajalle. Aineisto digitalisoitiin ja käsiteltiin kvantitatiivisilla ja kvalitatiivisilla tutkimusmenetelmillä. Tulosten pohjalta ideointiin sellaisia konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla voidaan edistää korjausneuvontatoiminnan vaikuttavuutta. Kehitysehdotusten tavoitteena oli antaa toimeksiantajalle uusia ideoita korjausneuvontatoimintansa palvelun laadun parantamiseksi.

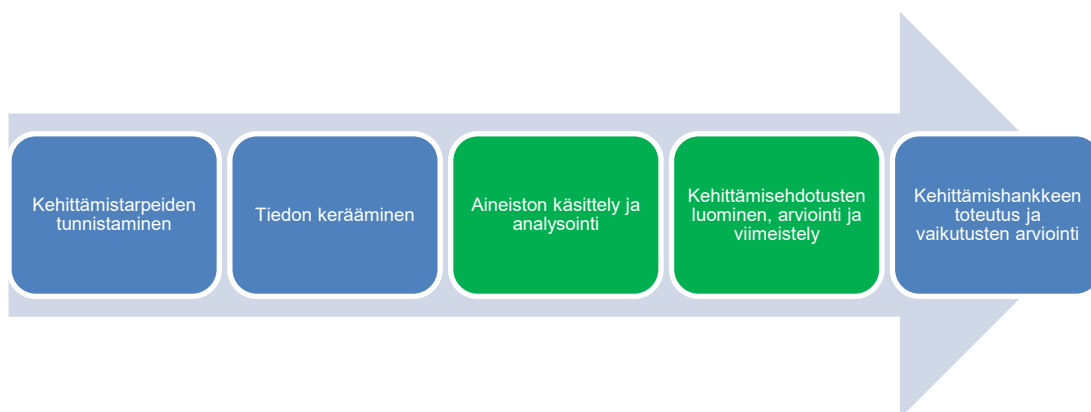
4.3 Kehitettävä toiminta

Asiakaspalautteen analysoinnin tuloksena saatiin selvitettyä korjausneuvonnan palvelun ja työn laadun sekä tehtyjen korjausten vaikuttavuuden nykytilanne. Varsinainen kehittämistyö kohdistui todetun nykytilanteen parantamiseen realistisesti toteutettavin keinoin. Kehitysideoita muodostettiin korjausneuvonnan palvelun ja työn laadun nostamiseksi eri tavoin.

5 Kehittämistyön toteutus

5.1 Kehittämistyön prosessimalli ja kehittämismenetelmät

Opinnäytetyö liittyy toimeksiantajan kehittämistyöhön kuvan 1 mukaisen prosessimallin mukaisesti. Toimeksiantaja oli tunnistanut korjausneuvontatoiminnan kehittämistarpeen ja oli kerännyt asiakaspalautteaineiston valmiiksi ennen opinnäytetyön aloittamista. Opinnäytetyö käsittää prosessimallin vaiheista aineiston käsittelyn ja analysoinnin Excel-taulukkolaskentaohjelmistolla sekä kehittämisehdotuksien tuottamisen. Korjausneuvontatoiminnan kehittämisen toteutus ja vaikutusten arviointi jäävät toimeksiantajan vastuulle.



Kuvio 1. Kehittämistyön prosessimalli, jossa opinnäytetyön osuus merkitty vihreällä.

5.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Työn aineisto koostui yhteensä 362 kappaleesta toimeksiantajan keräämästä anonymistä asiakaspalautelomakkeesta. Asiakaspalautteita oli kerätty 193 kappaletta korjausneuvontatoiminnasta keväällä 2024 ja 169 kappaletta korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuudesta ikäihmisten arkeen syksyllä 2024. Molempien aiheiden paperiset kyselylomakkeet sisälsivät viisi numeerista monivalintakysymystä ja kolme avointa kysymystä.

Aineiston käsittely aloitettiin kyselylomakkeiden erottelemisella kevään ja syksyn kyselyihin, jonka jälkeen lomakkeet numeroitiin, jotta ne olivat tarvittaessa identifioitavissa havaintomatriisista. Asiakaspalautelomakkeet kohdennettiin 13 maantieteelliseen alueeseen lomakkeissa olevan korjausneuvojan nimen, kustannuspaikan tai lomakkeeseen kirjatun alueen mukaan. Maantieteelliset alueet olivat: Pohjois-pohjanmaa ja Kainuu; Pohjois-Karjala, Kuhmo ja Sotkamo; Etelä- ja Keski-Pohjanmaa; Länsi-Uusimaa ja Helsinki; Varsinais-Suomi; Pirkanmaa; Häme; Etelä-Karjala ja Kymenlaakso; Keski-Suomi; Etelä-Savo; Pohjois-Savo ja Kajaani; sekä Lappi. Asiakaspalautelomakkeiden sisältö kirjattiin sanasta sanaan Excel-taulukoihin, joista toinen koski korjausneuvontatoiminnan arviointia ja toinen tehtyjen korjaus- ja muutostöiden arviointia.

Kyselylomakkeiden numeeriset vastaukset käsiteltiin kvantitatiivisesti Excel-taulukkolaskentaohjelman toiminnoilla ja tuloksista laadittiin taulukoita ja palkkikaavioita. Sanalliset vastaukset käsiteltiin kvalitatiivisesti sisällönanalyysillä, jossa käytettiin soveltaen aikaisemmissa asiakaspalautteanalyysissä käytettyä luokittelua. Samojen luokkajakojen käyttö oli perusteltua, koska se lisäsi eri vuosina tehtyjen asiakaspalautteanalyysien vertailtavuutta. Koodauksen yhteydessä asiakaspalautteista nousi kuitenkin myös uusia merkityksellisiä teemoja, joista kaksi lisättiin sisällönanalyysin uusiksi luokiksi. Sisällönanalyysi toteutettiin kirjaamalla Excel-taulukkoon koodatut luokat ja asiakaspalautteiden vastaukset numeerisessa muodossa, jolloin taulukkolaskentaohjelmistolla saatiin tuotettua numeerista dataa laskentakaavoihin ja luotua tuloksista havainnollistavia taulukoita ja palkkikaavioita. Analyysissä huomioitiin, että yksittäisen henkilön vastaus saattoi jakautua useaan eri luokkaan ja siksi tulosten prosenttiosuudet laskettiin suhteessa vastausten kokonaismäärään, eikä suhteessa vastaajamäärään. Näin tulosten yhteenlaskettu määrä oli vakio 100 % ja tulokset ovat vertailtavissa tuleviin asiakaspalautteisiin riippumatta vastausten lukumäärästä. Aineistoa analysoitiin alueellisesti sekä koko maan kattavasti.

6 Kehittämistyön tulokset

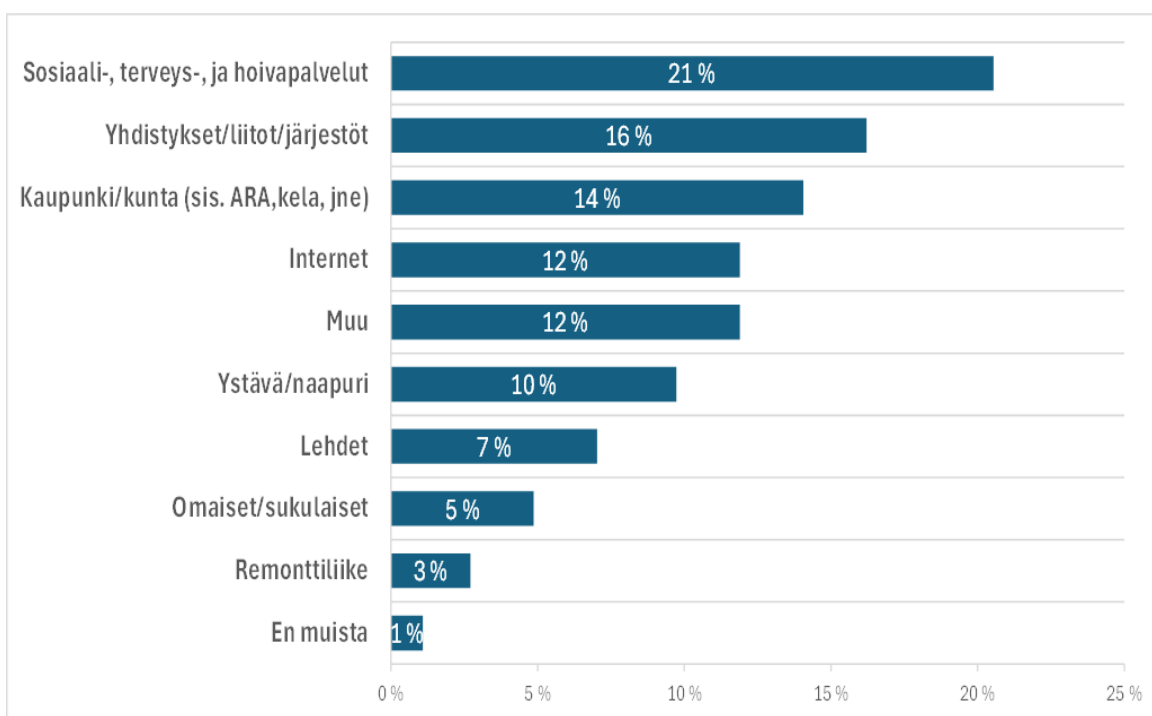
6.1 Korjausneuvontatoiminnan arviointi

Keväällä 2024 korjausneuvontatoiminnan arviointilomake lähetettiin 286 henkilölle, joiden luona VTKL:n korjausneuvoja oli käynyt vuosien 2023–2024 aikana. Heistä 193 henkilöä palautti täytetyn lomakkeen postissa. Näin ollen lomakkeiden palautusprosentti oli 67,5 %. Taulukosta 1 nähdään, että eniten vastaajia sijaitsi Länsi-Uudenmaan ja Vantaan alueilla (13 %) ja vähiten vastaajia oli Itä- ja Keski-Uudenmaan sekä Helsingin alueilla (4 %), Varsinais-Suomessa (4 %) sekä Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa (4 %).

Taulukko 1. Alueet, vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.

ALUE	lukumäärä	Osuus %
Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu (320)	9	5
Pohjois-Karjala, Kuhmo ja Sotkamo (321)	20	10
Etelä- ja Keski-Pohjanmaa (322)	21	11
Länsi-Uusimaa ja Vantaa (323)	25	13
Itä- ja Keski-Uusimaa ja Helsinki (324)	8	4
Varsinais-Suomi (325)	8	4
Pirkanmaa (327)	15	8
Häme (328)	13	7
Etelä-Karjala ja Kymenlaakso (329)	8	4
Keski-Suomi (331)	19	10
Etelä-Savo (332)	20	10
Pohjois-Savo ja Kajaani (334)	12	6
Lappi (335)	15	8
Yhteensä	193	

Tutkimuksessa kartoitettiin mistä asiakkaat olivat saaneet tiedon Vanhustyön korjausneuvojista (Kuvio 2). Tähän kysymykseen vastasi 177 henkilöä. Suurimassa osassa vastauksia tieto korjausneuvojista oli saatu sosiaali-, terveys- ja hoivapalveluiden kautta. 16 % vastauksista koski tiedonsaantia yhdistyksiltä, liitoilta ja järjestöiltä. Kaupunki ja kunta mainittiin tiedontarjoajana 14 % vastauksista. Ikääntyvät ihmiset käyttävät yhä enemmän sosiaali-, terveys- ja hoivapalveluita toimintakykynsä heiketessä, jolloin korostuu ammattilaisten rooli mahdollisuutena tavoittaa VTKL:n korjausneuvontatoiminnan kohderyhmää tehokkaasti ja luontevasti. Yhdistykset, liitot ja järjestöt puolestaan palvelevat aktiivisten ikäihmisten tavoitettavuutta tiedonjakamisessa.

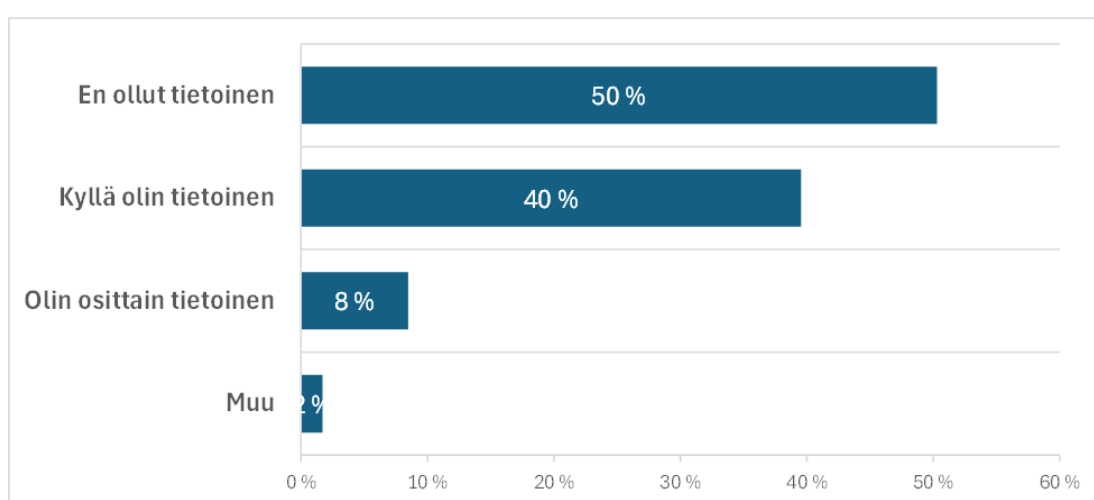


Kuvio 2. Vastausjakauma kysymykseen ”Mistä saitte tiedon Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojista?”.

Edellisessä asiakaspalautekyselyssä vuonna 2022 suurin osa (25 %) oli saanut tiedon korjausneuvojista kaupungin ja kunnan kautta ja sosiaali- terveys- ja hoivapalveluiden osuus oli vain 8 % (Laakso 2025). Tämä merkittävä ero kahden vuoden välillä selittyy vuonna 2023 voimaan astuneilla hyvinvointialueilla. Aikaisemmin kuntien järjestämismvastuulla olleet sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyivät

hyvinvointialueiden vastuulle, mikä näkyy tuloksissa vastauskategorian vaihtumisella, vaikka konkreettinen palvelu olisi ollut molempina kyselyvuosina täysin sama.

Seuraavaksi selvitettiin, kuinka moni vastaajista oli tietoinen korjausavustuksista ennen korjausneuvojan käyntiä. Tähän kysymykseen vastasi 177 henkilöä ja kuvio 3 nähdään, että heistä puolet eivät olleet tietoisia korjausavustuksista ja lähes puolet oli vähintään osittain tietoisia niistä. Vastaajista 2 % kommentoi muuta ohi kysymyksen.



Kuvio 3. Vastausjakauma kysymykseen ”Olitko tietoinen korjausavustuksista?”.

Viidellä numeerisilla monivalintakysymyksillä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä korjausneuvojen toimintaan (Taulukko 2). Käytössä oli asteikko yhdestä viiteen, jossa yksi tarkoitti aivan eri mieltä, kaksi melko eri mieltä, kolme en tiedä, neljä melko samaa mieltä ja viisi aivan samaa mieltä väittämän kanssa. Taulukkoon on kirjattu väittämän perään jokaisen vastausvaihtoehdon vastaajien lukumäärä ja prosenttiosuus kyseiseen väittämään vastanneista. Viimeisessä sarakkeessa on väitteen keskiarvo asteikolla 1–5.

Taulukko 2. Vastausjakauma kysymykseen ”Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”.

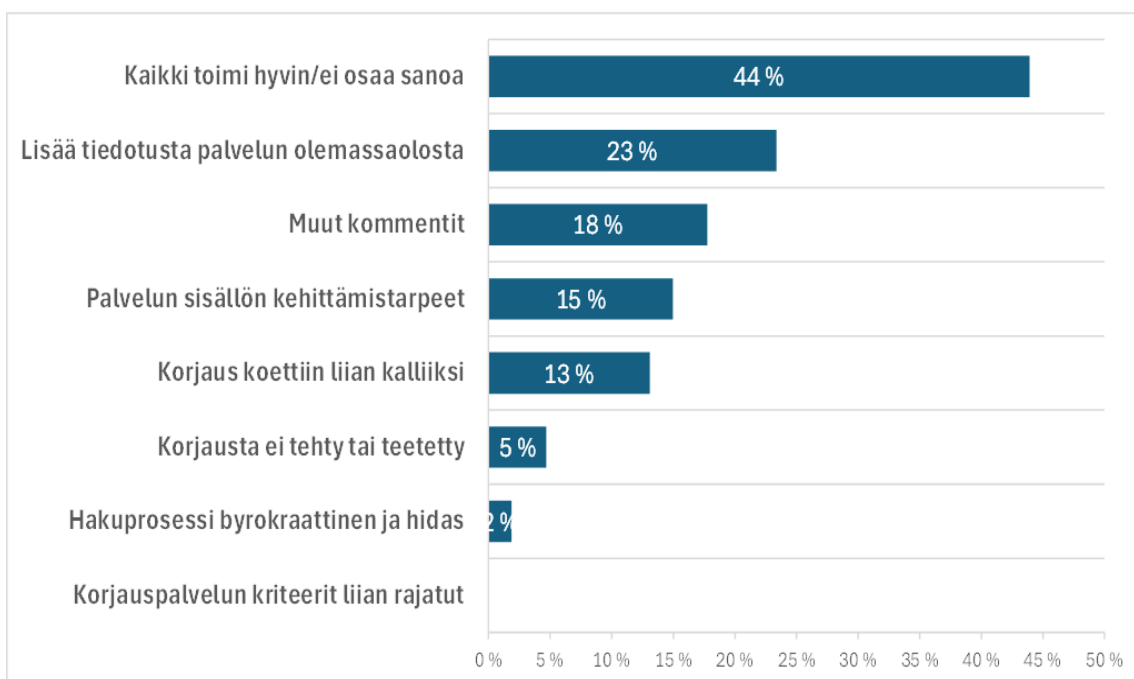
	aivan eri mieltä	melko eri mieltä	entiedä	melko samaa mieltä	aivan samaa mieltä	yhteensä	keskiarvo
Korjausneuvojan palvelun sisältö vastasi odotuksiani	2 1 %	3 2 %	4 2 %	36 19 %	146 76 %	191	4,68
Korjausneuvojan työ oli asiantuntevaa	2 1 %	2 1 %	1 1 %	21 11 %	166 86 %	192	4,81
Korjausneuvoja otti huomioon toiveeni korjauksien suunnittelussa	2 1 %	2 1 %	5 3 %	30 16 %	147 79 %	186	4,71
Korjausneuvojan palvelu oli ystävällistä	2 1 %	1 1 %	0 0 %	11 6 %	179 93 %	193	4,89
Korjausten suunnittelu ja hakemusten teko olisi jäänyt tekemättä ilman korjausneuvojaa	10 6 %	10 6 %	19 11 %	31 17 %	110 61 %	180	4,23
Yhteensä	18	18	29	129	748		

Taulukosta nähdään, että korjausneuvojen toimintaan oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Palvelun sisältö vastasi odotuksia, työ oli asiantuntevaa, asiakkaan toiveet huomioitiin suunnittelussa ja palvelu oli ystävällistä. Eniten hajontaa vastauksissa ilmeni siinä olisiko korjausten suunnittelu, ja hakemusten teko jäänyt tekemättä ilman korjausneuvojaa, tosin tässäkin yli puolet vastaajista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Tähän väittämään oli myös useat vastaajat kommentoineet kirjallisesti, ettei erinäisistä syistä suunnitelmia tai hakemuksia tehty. Näissä tapauksissa oli kohta jätetty numeerisesti vastaamatta tai oli vastattu yksi eli aivan eri mieltä. Tällöin ei korjausneuvojalla koettu olevan merkitystä lopputulokseen, mutta seurauksena numeerisista vastauksista laski väittämän keskiarvoa 0,05 %.

Monivalintakysymyksien vastausprosentti oli 93 % - 100 %, kun avoimissa kysymyksissä vastausprosentti oli 54 % - 92 %. Siihen oliko korjausneuvojan palvelu ystävällistä, oli ainoa kysymys, johon jokainen lomakkeen palauttanut oli vastannut. Tämä oli konkreettinen kysymys, joka oli helppo ymmärtää ja johon saattoi vastata yksinkertaisesti oman kokemuksensa mukaan. Siihen oliko korjausneuvojan palvelun sisältö vastannut odotuksia, oli sen sijaan kolme henkilöä kommentoinut myös kirjallisesti, ettei tiennyt, mitä odottaa tai odotuksia ei ollut ja yksi

uskalsi odottaa hyvää palvelua vasta ensimmäisen kontaktin jälkeen. Näistä kolmesta kommentoijasta yksi ei ollut vastannut väittämään numeerisesti mitään, toinen oli vastannut neljä eli melko samaa mieltä ja kolmas oli vastannut viisi eli aivan samaa mieltä. Tämä väittämä, kuten myös väittämä suunnittelun ja hakemusten jäämisestä tekemättä ilman korjausneuvojaa aiheutti joissakin vastaajissa tarvetta kirjalliseen kommentointiin, koska vastaaminen ei ollut heille yksiselitteistä. Väittämään ei heidän tilanteissaan pystynyt vastaamaan ilman soveltamista tai tulkintaa ja tällöin on vaarana kokonaistulosten vääristyminen.

Korjausneuvontapalvelun kehittämistarpeisiin kommentoi 105 vastaajaa. Kuvio 4 nähdään, että lähes puolessa vastauksista mainittiin, että kaikki toimi hyvin tai kehittämistarpeita ei osattu nimetä. Noin neljäsosa vastauksista käsitteli tiedotuksen lisäämistä palvelun olemassaolosta ja 15 % vastauksista oli kommentteja palvelun sisällön kehittämistarpeiksi, kuten ruotsinkielisen asiointin mahdollistamiseksi Pohjanmaalla tai yhteistyön parantamiseksi eri tahojen välillä.



Kuvio 4. Vastausjakauma kysymykseen ”Korjausneuvontapalvelun kehittämistarpeet?”.

Uutena luokkana tähän kysymykseen nostettiin korjauksen kokeminen liian kalliina, sillä se oli erikseen mainittu 13 % vastauksista. Korjaus- tai muutostyön kulut eivät suoraan liity korjausneuvontapalveluun, mutta asiakaspalautteissa nostettiin esiin toiveita, että korjausneuvoja osaisi kertoa remonttien keskiarvohintoja ja toivottiin vahvistusta avustuksen saamisesta ennen töiden aloittamista. Vastauksista 5 % kerrottiin, että korjausta ei tehty tai teetetty ja useimmiten syynä oli mainittu asiakkaan taloudellinen tilanne. Kukaan ei kokenut korjauspalveluiden kriteereitä eli palvelun tarjoamista vain yli 65-vuotiaille, sotainvalideille ja veteraaneille liian rajatuiksi. Noin viidesosassa vastauksista kommentoitiin muita asioita kuin korjausneuvontapalvelun kehittämistarpeita. Useimmiten nämä kommentit liittyivät vastaajan omasta tilanteesta kertomiseen tai avustuksiin liittyviin asioihin. Muutama vastaaja oli listannut kohtaan oman kotinsa korjaustarpeet.

6.2 Korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuuden arviointi

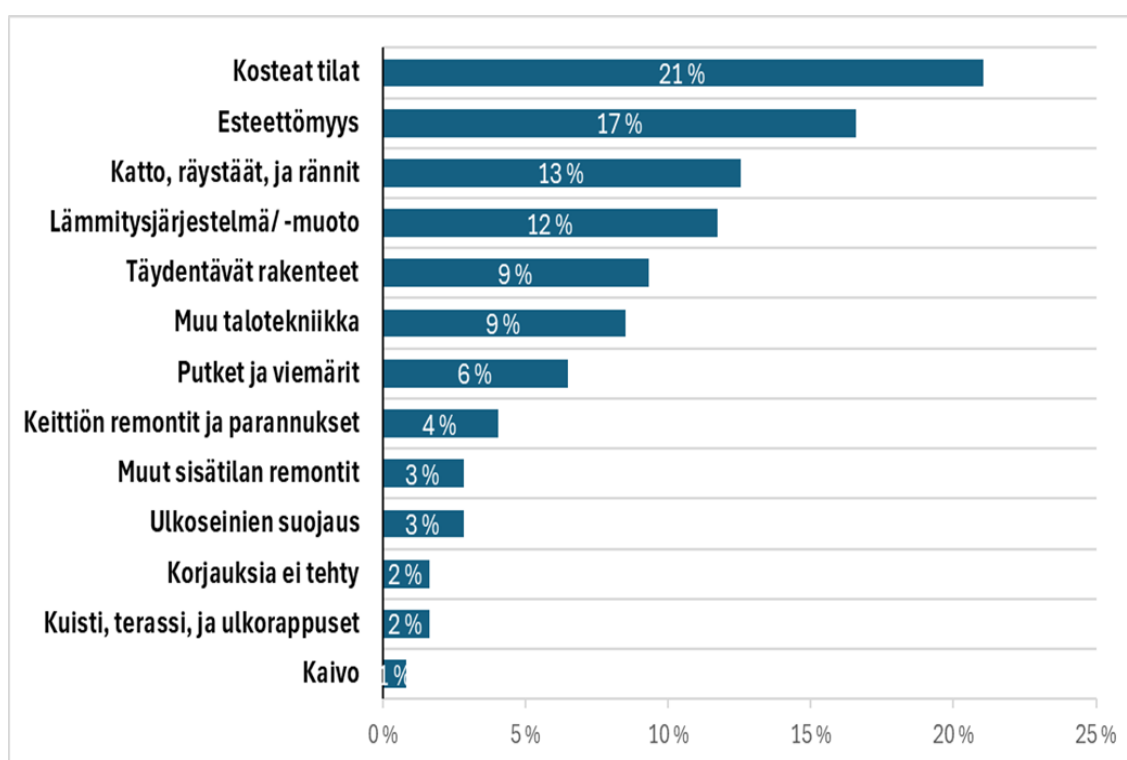
Syksyllä 2024 kartoitettiin korjausneuvojan käynnin jälkeen tehtyjä korjaus- ja muutostöitä sekä niiden vaikutuksia asiakkaiden elämään. Paperisia arviointilomakkeita lähetettiin 267 kappaletta ja niitä palautettiin 169 kappaletta, jolloin palautusprosentti oli 63,3 %. Länsi-Uusimaalta ja Vantaalta ei kerätty asiakaspalautetta, koska alueen korjausneuvoja oli opintovapaalla. Taulukosta 3 nähdään, että eniten vastaajia asui Etelä- ja Keski-Pohjanmaalla (14 %), Etelä-Savossa (13 %) ja Hämeessä (12 %). Vähiten vastaajia sijaitsi Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueilla (4 %) sekä Varsinais-Suomessa (4 %).

Taulukko 3. Alueet, vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.

ALUE	lukumäärä	Osuus %
Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu (320)	7	4
Pohjois-Karjala, Kuhmo ja Sotkamo (321)	16	9
Etelä- ja Keski-Pohjanmaa (322)	23	14
Länsi-Uusimaa ja Vantaa (323)	0	0
Itä- ja Keski-Uusimaa ja Helsinki (324)	15	9
Varsinais-Suomi (325)	7	4
Pirkanmaa (327)	9	5
Häme (328)	21	12
Etelä-Karjala ja Kymenlaakso (329)	12	7
Keski-Suomi (331)	12	7
Etelä-Savo (332)	22	13
Pohjois-Savo ja Kajaani (334)	12	7
Lappi (335)	13	8
Yhteensä	169	

Kysymykseen siitä, mitä korjaus- tai muutostöitä vastaajilla tehtiin, vastasi jokainen lomakkeen palauttanut henkilö. Kuvioista 5 nähdään, että yleisimmät tehdyt korjaus- ja muutostyöt liittyivät kosteisiin tiloihin (21 %), kuten kylpyhuoneiden, WC-tilojen ja saunojen remonteihin, mikä kertoo niiden toimivuuden tärkeydestä kotona asumisen mahdollistamisessa. Esteettömyyteen liittyi toiseksi eniten korjaus- ja muutostöitä (17 %), joita olivat muun muassa kynnysten madaltamiset tai luiskaamiset, rampit, kaiteet, erilaiset tukikahvat ja tuolihissit. Kodin esteettömyys korostuu erityisesti ikääntyvien ihmisten toimintakyvyn heiketessä. Katon, räystäiden ja rännien (13 %) sekä lämmitysjärjestelmän (12 %) muutokset ja remontit ovat tärkeitä tekijöitä rakennuksen kunnossa säilymisen ja asumismukavuuden kannalta. Esimerkiksi puulämmitteinen asuminen edellyttää ikäihmiseltä hyvää toimintakykyä ja jaksamista. Vähemmän yleisiä, mutta edelleen merkittäviä

korjauskohteita olivat täydentävät rakenteet (9 %), esimerkiksi ikkunat, ovet, tulisijat, lattiat, sisäportaat ja lämminvesivaraajat sekä muu talotekniikka (9 %), joka sisälsi muun muassa sähkötyöt, ilmastoinnin sekä patteriremontit. Putki- ja viemäriremontit (6 %), keittiön remointi (4 %) sekä muut sisätilan remontit (3 %), kuten vesivahinkojen korjaukset sisätiloissa ja seinien maalaamiset, sekä ulkoseinien suojaukset sisältäen esimerkiksi vuoraukset, eristeet ja salaojat, olivat harvinaisempia korjaus- ja muutostyökohteita. 2 % vastauksista todettiin, ettei korjausneuvojan käynnin jälkeen tehty mitään korjauksia. Kuistin, terassin ja ulkorappusten sekä kaivon kunnostus olivat vähiten tehtyjä töitä.

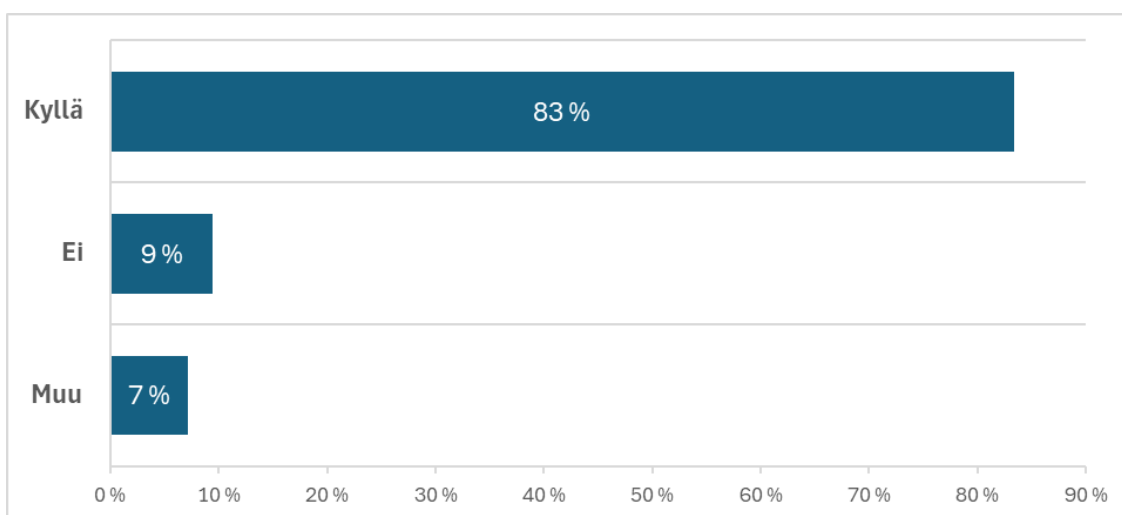


Kuvio 5. Vastausjakauma kysymykseen "Mitä korjaus-/muutostöitä teillä tehtiin?".

Vuoden 2022 VTKL:n asiakaskyselyn mukaan tehdyimmät korjaus- ja muutostyöt liittyivät lämmitysjärjestelmiin sekä kattojen, räystäiden ja rännien remonteihin (Laakso 2025). Tämä kertoo remonttien priorisoinnista, mikä tuli ilmi myös asiakaspalautteiden avoimissa kysymyksissä. Useat vastaajat teettivät vain välttämättömät ja akuuteimmat remontit, esimerkiksi lämmitysjärjestelmän vaihtamiset

kannattavampaan lämmitysmuotoon ja katon korjaukset estämään rakenteiden vaurioitumista ja siirsivät muut remontit myöhempään ajan kohtaan etenkin taloudellisista syistä. Vuoden 2024 asiakaskysely ajoittui ajankohtaan, jolloin monella vanhalla VTKL:n korjausneuvontatoiminnan asiakkaalla oli jo lämmitysjärjestelmä korjattu tai lämmitysmuoto vaihdettu 2020-luvun alkupuolen sähkön hinnan kallistumisesta seuranneen buumin johdosta. Lisäksi korjausavustusten määrärahat pienenevät merkittävästi vuosille 2023 ja 2024, jonka vuoksi kalliit lämmitysjärjestelmä- ja kattoremontit vähenivät ja resursseja kohdennettiin erityisesti märkätiloihin ja esteettömyyteen. Nämä kategoriat olivat myös kärkipäässä lämmitysjärjestelmien ja kattoremonttien jälkeen vuonna 2022 tehdyissä remonteissa.

Kun kartoitettiin korjaus- ja muutostöiden lopputulosta, valtaosa 169 vastaajasta kertoi saaneensa kaikki haluamansa korjaus- ja muutostyöt tehtyä (Kuvio 6). 9 % vastaajista ei saanut kaikkia haluamiaan töitä tehtyä, jolloin osa remonteista jäi myöhempään ajankohtaan tai kokonaan tekemättä. 5 % kaikista avoimeen kysymykseen vastanneista nosti esiin taloudellisen tilanteensa syyksi, miksi remonteja ei voitu toteuttaa tai miksi niitä siirrettiin. 7 % vastaajista kommentoi kysymystä, mutta ei suoraan kertonut saatiinko heidän mielestään kaikkia haluttuja töitä tehtyä.



Kuvio 6. Vastausjakauma kysymykseen "Saatiinko kaikki haluamanne työt tehtyä?".

Seuraavaksi viidellä numeerisilla monivalintakysymyksillä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä tehtyjen remonttien vaikutuksiin (Taulukko 4). Käytössä oli asteikko yhdestä viiteen, jossa yksi tarkoitti aivan eri mieltä, kaksi melko eri mieltä, kolme en tiedä, neljä melko samaa mieltä ja viisi aivan samaa mieltä väittämän kanssa. Taulukkoon on kirjattu väittämän perään jokaisen vastausvaihtoehdon vastaajien lukumäärä ja prosenttiosuus kyseiseen väittämään vastanneista. Viimeisessä sarakkeessa on väitteen keskiarvo asteikolla 1–5.

Taulukko 4. Vastausjakauma kysymykseen ”Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?”.

	aivan eri mieltä	melko eri mieltä	en tiedä	melko samaa mieltä	aivan samaa mieltä	yhteensä	keskiarvo
Korjaukset auttoivat jatkamaan kotona asumista	0 0 %	1 1 %	3 2 %	18 11 %	138 86 %	160	4,83
Korjaukset helpottivat kotona liikkumista	9 7 %	2 2 %	17 13 %	22 17 %	82 62 %	132	4,26
Korjaukset tekivät arjesta helpompaa/turvallisempaa	3 2 %	2 1 %	1 1 %	25 17 %	120 79 %	151	4,70
Korjauksilla vaikutettiin asuinolosuhteisiin kuten lämpötilaan, sisäilmaan yms.	9 6 %	1 1 %	15 11 %	13 9 %	104 73 %	142	4,42
Olisin joutunut muuttamaan pois ellei korjauksia olisi tehty	16 11 %	10 7 %	41 27 %	29 19 %	55 36 %	151	3,64
Yhteensä	37	16	77	107	499		

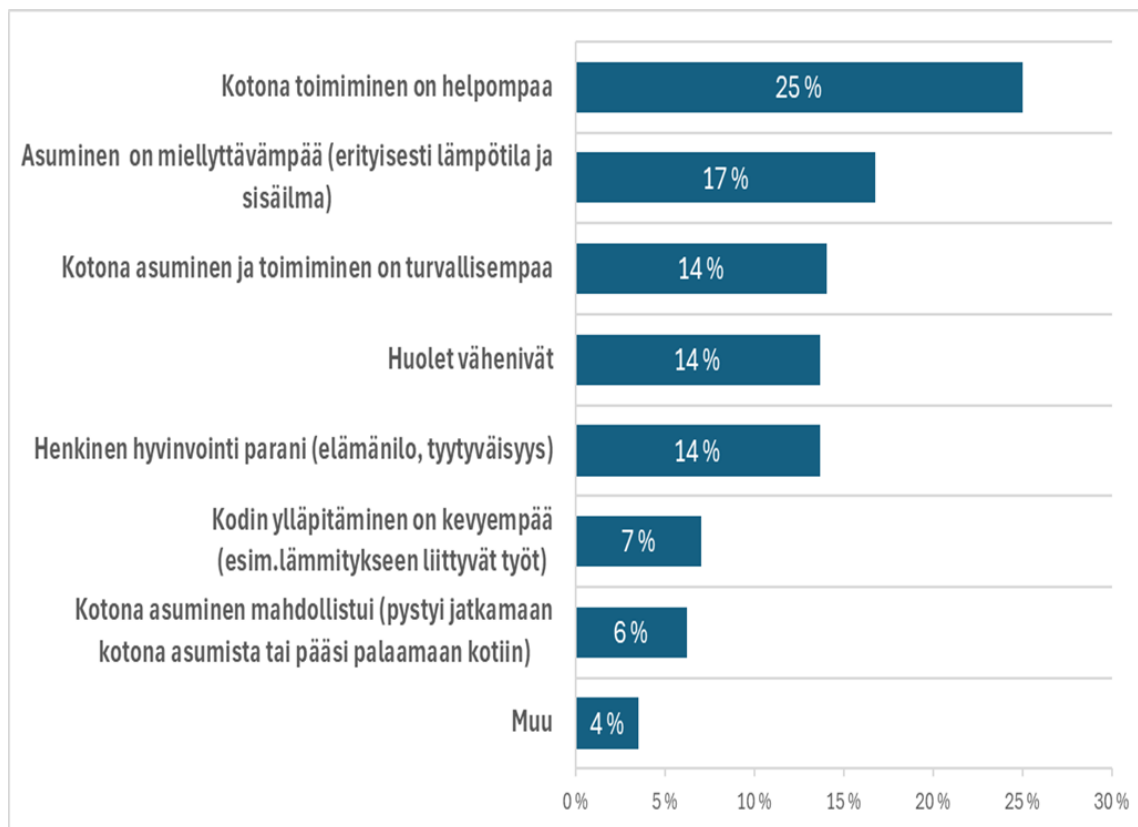
Taulukosta 4 nähdään, että valtaosa vastaajista kokee, että korjaukset ovat auttaneet jatkamaan kotona asumista ja tehneet arjesta helpompaa ja turvallisempaa. Ne vastaajat, joille väittämä korjauksien vaikutuksesta arjen helpottumiseen ja turvallisuuden lisääntymiseen ei ollut relevantti, esimerkiksi korjauksien koskiessa talon nurkkien eristyksiä tai ilmastointikoneen vaihtoa, vastasivat olevansa väittämän kanssa eri mieltä. Merkittävän osan mielestä korjauksilla koettiin olleen positiivinen vaikutus asuinolosuhteisiin, mutta kuten edellinen väittämä, myöskään tämä väittämä ei ollut kaikille vastaajille relevantti suhteessa tehtyyn korjaukseen. Erityisesti esteettömyyteen liittyvien korjaus- ja muutostöiden, kuten ramppien ja tukikahvojen asennuksen, ei koettu vaikuttaneen asuinolosuhteisiin

etenkään, kun väittämässä oli mainittu asumisolosuhteista esimerkkeinä lämpötila ja sisäilma.

Kotona liikkuminen oli suuren osan mielestä koettu helpottuneen remonttien myötä, mutta vastaajilla, joilla tehtiin esimerkiksi kattoremontti tai ikkunoiden vaihtamiset, eivät tehdyt remontit vaikuttaneet liikkumiseen, mikä näkyi vastauksen hajaantumisessa ja väittämän keskiarvossa. Eniten hajontaa vastauksissa oli väittämässä siitä, olisivatko vastaajat joutuneet muuttamaan pois kotoaan ilman korjauksia. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että olisivat joutuneet muuttamaan pois kotoa, jos korjauksia ei olisi tehty. 27 % vastaajista ei osannut sanoa mielihpidettään väittämään ja 18 % vastaajista oli sitä mieltä, etteivät olisi joutuneet muuttamaan pois, vaikkei korjauksia olisikaan tehty.

Monivalintakysymyksien vastausprosentit olivat 78 % - 95 %, kun avoimissa kysymyksissä vastausprosentit olivat 96 % - 100 %. Kokemukseni mukaan monivalintakysymykseen on valmiiden vastausvaihtoehtojen vuoksi helpompi vastata kuin avoimiin kysymyksiin, joihin joutuu miettimään, mitä haluaa sanoa. Tässä asiakaspalautelomakkeessa vastausprosenttien epätavallisuus selittyy sillä, että avoimet kysymykset olivat yksinkertaisia ja perustuivat vastaajan kokemuksiin, joten niihin oli helppo vastata. Lomakkeen strukturoidussa kyselyosuudessa sen sijaan esitettiin väittämiä, jotka eivät olleet kaikille vastaajille relevantteja, jolloin osa vastaajista jätti vastaamatta monivalintaan.

Kyselyn viimeisessä avoimessa kysymyksessä selvitettiin, miten tehdyt korjaus- ja muutostyöt olivat parantaneet ikäihmisten elinolosuhteita (Kuvio 7). Kysymykseen vastasi 162 henkilöä. Neljänneksessä vastauksissa todettiin, että kotona toimiminen oli helpottunut ja 17 % vastauksista mainittiin, että asuminen oli korjausten tai muutostöiden jälkeen miellyttävämpää. 14 % vastauksissa kerrottiin kotona asumisen ja toimimisen tuntuvan turvallisemmalta kuin aiemmin, huolten vähentyneen ja henkisen hyvinvoinnin parantuneen. Vaikka kodin ylläpidon keveneminen (7 %) ja asumisen mahdollistuminen (6 %) saivat vähemmän mainintoja, tulokset osoittavat selvästi, että muutostyöt tukivat ikäihmisten arjen sujuvuutta ja elämänlaatua monin eri tavoin.



Kuvio 7. Vastausjakauma kysymykseen ”Miten elinolot paranivat korjaus-/muutostöiden johdosta?”.

6.3 Pohdinta ja kehittämissuhteet

Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonnan päällikkö Laakson (2025) mukaan viime vuodet ovat olleet kokonaisuudessaan hieman normaalivuotta hiljaisempia johtuen suurimmalta osalta epävarmasta maailmantilanteesta. Asiakkaiden yhteydenottoja ja asiakaskäyntejä on ollut parikymmentä prosenttia vähemmän kuin normaalivuonna. Laakso toteaa, että ihmisillä on normaalia korkeampi kynnyks lähteä korjaushankkeisiin tällaisina aikoina ja rahaa säästetään vielä normaaliakin enemmän.

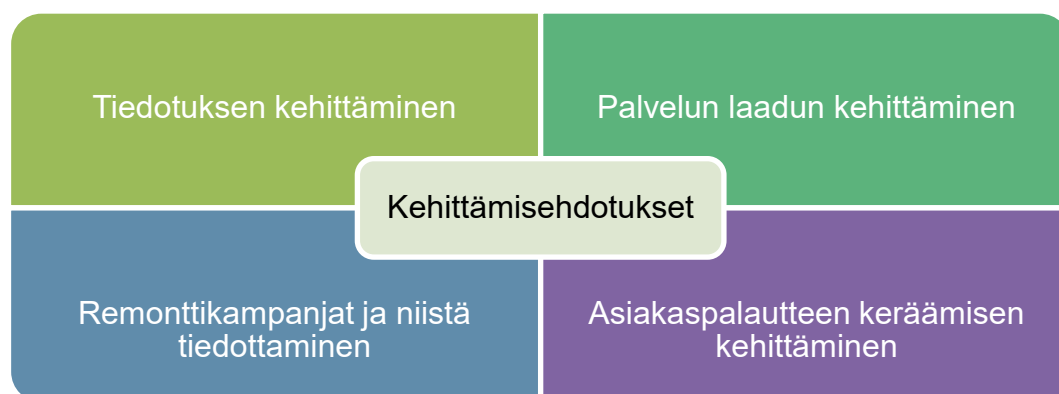
Ihmisten taloudellinen tilanne nousi esiin myös asiakaspalautteissa. Ilman korjausavustusta ei välttämättä lähdetty remontoimaan ja avustuksen avulla tehtiin vain välttämättömät korjaus- ja muutostyöt, jotta kyettiin jatkamaan kotona asumista. Taloudellisista syistä remontteja myös siirrettiin myöhempään

ajankohtaan. Asiakaspalautteista ilmeni lisäksi närkeä siitä, ettei henkilö ollut oikeutettu korjausavustukseen, vaikka itse koki taloudellisen tilanteensa heikoksi. Yksi vastaaja ehdotti jopa korjausavustuksen määrän laskemista kaikille 50 %:iin, jotta useampi voisi hyötyä avustuksesta. Asiakaspalautteiden keräämisen aikaan Ara myönsi korjausavustuksia yli 65-vuotiaille tai vammaisille henkilöille parantamaan kodin esteettömyyttä, turvallisuutta ja terveellisyttä. Avustuksen määrä oli enintään 50 % hyväksyttävistä ja kohtuullisista korjauskustannuksista, mutta erityisestä syystä avustusta voitiin myöntää jopa 70 %. Avustuksen myöntämisessä käytettiin tulo- ja varallisuusrajoja, jotka koskivat koko ruokakuntaa ja tämä koettiin kohtuuttomana joidenkin asiakaspalautteisiin vastanneiden mielestä. (Ympäristöministeriö 2025a.)

Asiakaspalautteiden tulosten tarkastelussa tiettyjen haasteiden toistuvuuden vuoksi voidaan nostaa esille erityisesti kuvioon 8 kootut kehittämissuositukset. Näistä tärkeimpänä voidaan pitää tiedotuksen kehittämistä, koska monet vastaajista eivät olleet tietoisia korjausavustuksista ennen korjausneuvojan käyntiä. Tiedotusta korjausneuvontapalveluista ja avustuksista voisi lisätä, jotta ikääntyneet ja heidän läheisensä olisivat paremmin tietoisia tarjolla olevista mahdollisuuksista. Koska ikääntyneet ovat paljon tekemisissä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa, tiedotuksen tehostaminen ja oikeiden kohderyhmien etsiminen voisi toimia hyvin yhteistyössä heidän kanssaan. Lisäksi monet vastaajat nostivat esille jonkin tilaisuuden, josta he olivat saaneet tietoa korjausavustuksista. Tällaisia tiedostustilaisuuksia ja muita tiedotuskampanjoita kannattaa järjestää myös tulevaisuudessa. Vastauksissa toistui myös tietämättömyys korjausneuvonnan sisällöstä ja monesti ei tiedostettu eroa korjausavustusten päätöksenteon ja korjausneuvonnan välillä. Tämäkin seikka kannattaa ottaa huomioon tiedotuskampanjoita suunniteltaessa.

Toiseksi kehittämiskohteeksi nousi palvelun laadun kehittäminen. Vaikka kyselyjen perusteella korjausneuvontapalvelun laatuun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, muutama kehittämistarvekin nousi esiin. Palautteista näkyi, että korjausneuvontapalvelu voisi toimia vielä tehokkaammin, jos yhteistyö eri toimijoiden

(kunnat, järjestöt, yksityiset yritykset) välillä olisi kitkatonta. Lisäksi ruotsinkielistä palvelua toivottiin erityisesti Pohjanmaalle.



Kuvio 8. Kehittämisehdotukset.

Edellä mainittujen teemojen lisäksi palautteiden pohjalta olisi perusteltua miettiä mahdollisia remonttikampanjoita sekä niistä tiedottamista. Monet vastaajat kokivat korjausten olevan liian kalliita, jolloin taloudellinen tilanne esti remonttien toteuttamisen. Ei ole realistista odottaa VTKL:n antavan taloudellista tukea. Sen sijaan korjausneuvoja voisi toimia nykyistä laajemmin asukkaiden ja remonttifirmojen yhteyshenkilönä ja organisoida esimerkiksi alennuskampanjoita. Lisäksi korjaus- ja remonttitoiden hinnoista vielä nykyistäkin selkeämpi tiedottaminen avustushakemusta harkittaessa olisi monelle asiakkaalle hyödyksi.

Viimeisenä kehittämiskohteena tunnistettiin asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen. Kyselytulosten analysointi osoitti, että kyselylomakkeiden yksityiskohdaksiin sanamuotoihin sekä koko lomakkeen yksiselitteisyyteen kannattaa kiinnittää jatkossa entistä enemmän huomiota. Nyt oli nähtävissä, että vastaajat eivät olleet joissakin tapauksissa ymmärtäneet kysymyksiä tarkoitetulla tavalla. Esimerkiksi monivalinnan alku oli useassa tapauksessa täytetty väärin ja kehittämistarpeisiin oli monesti vastattu ohi kysymyksen. Lisäksi asiakaspalautteen käsittely tulisi ohjeistaa siten, että palautteista kootut numeeriset tulokset olisivat teki- jästä riippumatta aina vertailukelpoisia.

7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida Vanhustyön keskusliiton (VTKL) korjausneuvontatoiminnan laatua sekä ikäihmisten asunnoissa tehtyjen korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuutta asiakkaiden arkeen. Työssä analysoitiin kattavasti kerättyjä asiakaspalautteita ja esitettiin tulosten sekä tietoperustan pohjalta konkreettisia kehittämisehdotuksia korjausneuvontatoiminnan laadun parantamiseksi, asiakaslähtöisyyden kasvattamiseksi ja kohderyhmän tavoitettavuuden edistämiseksi.

Asiakaspalautteiden perusteella korjausneuvontatoiminnan laatuun oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Palvelun sisältö vastasi odotuksia, työ oli asian- tuntevaa, asiakkaan toiveet huomioitiin suunnittelussa ja palvelu oli ystävällistä. Kuitenkin tiedotuksen lisääminen korjausneuvontapalveluista nousi esiin kehittämistarpeena, sillä monet vastaajat eivät olleet tietoisia korjausavustuksista ennen korjausneuvojan käyntiä.

Korjaus- ja muutostöiden vaikuttavuuden arvioinnissa ilmeni, että yleisimmät tehdyt korjaus- ja muutostyöt liittyivät kosteisiin tiloihin ja esteettömyyteen. Valtaosa vastaajista koki, että korjaukset olivat auttaneet jatkamaan kotona asumista ja tehneet arjesta helpompaa ja turvallisempaa. Kuitenkin taloudelliset esteet nousivat esiin merkittävänä haasteena, sillä monet vastaajat kokivat korjausten olevan liian kalliita ja taloudellinen tilanne esti joissain tapauksissa kokonaan suunniteltujen remonttien toteuttamisen.

Opinnäytetyön tulosten perusteella esitettiin muutamia konkreettisia kehittämisehdotuksia, joista tärkeimmät liittyivät tiedotuksen parantamiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että VTKL:n korjausneuvontatoiminnalla on merkittävä vaikutus ikääntyneiden kotona asumisen mahdollisuuksiin ja elämänlaatuun. Jatkotutkimuksessa olisi hyödyllistä tutkia miten korjausneuvontapalveluiden tunnettavuutta voitaisiin parantaa ja palvelun sisältöä selkiyttää mahdollisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

8 Kehittämistyön arviointi

8.1 Kehittämistyön toteutuksen ja tulosten arviointi

Tämä opinnäytetyö keskittyi laajan aineiston käsittelyyn ja analysointiin. Lisäksi työhön kuului kehittämisideoiden tuottaminen tuloksiin perustuen. Toimeksianton alkaessa aineiston muodostaneet asiakaspalautelomakkeet olivat jo valmiiksi kerätty asiakkailta postitse, joten lomakkeiden sisältöön tai keräämistapaan ei ollut mahdollista vaikuttaa. Muita palautteen keräämistapoja olisi ollut muun muassa sähköinen asiakaspalautteen antaminen, mikä ei kohderyhmän erityispiirteiden vuoksi olisi ollut todennäköisesti kovin käytännöllinen, asiakaspalautteen kerääminen soittamalla olisi voinut olla ikääntyneiden näkökulmasta luontevaa, mutta korjausneuvojalle aikaa vievää ja työlästä kirjaamisen vuoksi. Näin ollen postitse asiakaspalautteen kerääminen valmiiksi maksetulla palautuskirjekuorella oli varmasti asiakaslähtöisin ja tehokkain keino kerätä asiakaspalautetta vanhemmilta ihmisiltä.

Paperilomakkeiden sisällön kirjaaminen oli työn aikaa vievin osio. Haasteita toi erilaisten käsialojen ymmärtäminen, etenkin tapauksissa, joissa tekstin sisältö ei vastannut kontekstia, esimerkiksi korjaustöiden luetteleminen tai omasta elämästä kertominen korjausneuvontatoiminnan kehittämistarpeita kysyttäessä. Edellisessä esimerkissä konkretisoitui myös haaste asiakaspalautelomakkeiden sisällön suhteen. Vaikka avoimet kysymykset olivat yksinkertaisia ja selkeitä, niihin saatettiin silti vastata ohi kysymyksen. Monella vastaajalla vaikutti myös olevan tarve avautua omasta elämäntilanteestaan ja toiveena ehkä kuulluksi tuleminen tai avun saaminen, eikä ymmärretty anonyymiksi tarkoitetun asiakaspalautelomakkeen perimmäistä tarkoitusta.

Monivalintakysymysten monitulkintaisuuteen sen sijaan oli selkeä syy. Monivalinnan väittämät oli kirjoitettu yleisesti mittaamaan haluttuja teemoja. Vastaajat sen sijaan vastasivat kirjaimellisesti omasta näkökulmastaan kysytyihin kohtiin, jolloin kysyty kohta ei aina ollut relevantti vastaajaan tilanteeseen nähden. Esimerkiksi katon korjaaminen ei vaikuttanut ikääntyneen liikkumisen

helpottumiseen, mutta tulkintaa tapahtui, kun vastaaja vastasi kohtaan jonkin anetuista vaihtoehdoista ja vastaavassa tilanteessa oleva toinen vastaaja vastasi samaan kysymykseen tulkintansa mukaan eri tavalla. Osa vastaajista puolestaan jätti samassa tilanteessa kokonaan vastaamatta. Tämä luonnollisesti vaikutti saattuihin tuloksiin, mikä huomioitiin tulosten analysoinnissa.

Kvalitatiiviset tulokset perustuivat sisällönanalyysin avulla asiakaspalautteiden vastausten merkitysten löytämiseen ja sisällön säilyttämiseen analyysivaiheen läpi muuttumattomana. Riskinä menetelmässä on tulkinnan mahdollisuus ja tätä pyrittiin välttämään muun muassa tunnistamalla avainsanoja ja luomalla selkeä johdonmukainen käytäntö vastausten käsittelyyn. Kvantitatiiviset tulokset puolestaan saatiin erilaisilla laskukaavoilla Excel-taulukkolaskentaohjelman avulla. Tämän menetelmän riskinä tiedostettiin inhimillinen virheellinen kirjaaminen, jota ehkäistiin huolellisella kirjaamisella ja useilla tarkistuksilla. Etuna menetelmällä oli systemaattisuus ja rutiininomainen työskentely, joka muodostui nopeasti laajaa aineistoa käsiteltäessä. Asiakaspalautteiden kirjaamisen jälkeen Excel-ohjelmisto mahdollisti monipuolisen, luotettavan ja nopean aineiston käsittelyn, kun aineistoa käsiteltiin koko maan laajuisesti tai eritellen 13 maantieteelliseen alueeseen.

Asiakaspalautteiden tulosten pohjalta muodostetuissa korjausneuvontatoiminnan kehittämisideoissa painotettiin palautteista nousseita ikääntyneiden toiveita sekä vanhustyön keskusliiton korjausneuvontatoiminnan resursseja. Kehittämistä lähestyttiin innovatiivisesti reunaehdot huomioiden tarjoamalla konkreettisia ehdotuksia korjausneuvontatoiminnan kehittämiseksi.

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tämän opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus ovat olleet keskeisiä periaatteita koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimus toteutettiin noudattaen hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, jotka sisältävät rehellisyyden, tarkkuuden ja huolellisuuden. Opinnäytetyötä varten laadittiin Vanhustyön keskusliiton (VTKL) kanssa opinnäytetyösopimus, joka sisälsi muun muassa molempien osapuolien vastuut,

velvoitteet ja oikeudet. Vapaaehtoiset asiakaspalautteet oli kerätty toimeksiantajan toimesta jo anonyymeinä ja lomakkeissa muutaman vastaajan kirjaamat henkilökohtaiset tiedot poistettiin heti aineiston käsittelyvaiheessa, jotta vastaajien henkilöllisyys oli suojattu koko prosessin ajan. Kattava 362 vastauslomaketta käsittävä aineisto lisäsi laajuudellaan tulosten luotettavuutta. Aineisto kirjattiin huolellisesti sekä tietoturvallisesti ja analysoinnissa käytettiin runsaasti aikaa ja tarkkuutta, jotta vastaajien alkuperäinen sanoma säilyi. Vastaajilta kerätty aineisto hävitettiin asian mukaisesti kehittämistyön jälkeen. Opinnäytetyön raportissa perusteltiin tehdyt valinnat ja tutkimusprosessin kulku kuvattiin mahdollisimman tarkasti. Raportin kirjoittamisessa myös noudatettiin tieteellisen kirjoittamisen ja lähdeviittausten periaatteita.

8.3 Ammatillinen kehittyminen

Tämän opinnäytetyön tekeminen on tarjonnut hyvän mahdollisuuden ammatilliseen kasvuun ja kehitykseen. Prosessi on vahvistanut monipuolisesti sosionomin kompetensseja, erityisesti tutkimuksellista kehittämistä sekä innovaatio-osaamista. Kehittämistyön myötä ymmärrys ikääntyneiden asumisen haasteista, niiden syistä ja palvelujärjestelmästä on kasvanut ja aihe on herättänyt pohtimaan laajemmin vanhusten asemaa yhteiskunnassa.

Opinnäytetyön tekeminen on myös tarjonnut mahdollisuuden hyödyntää aiempaa osaamista ja kokemusta merkityksellisessä viitekehyksessä eli teknisten menetelmien hyödyntämistä ikäihmisten äänen saamiseksi kuuluviin. Opinnäytetyön tekeminen on kehittänyt motivaation systemaattista ylläpitämistä ja sitoutumista pitkäkestoisiin projekteihin sekä vahvistanut itsensä päämäärätietoista johtamista prosessin läpiviemiseksi. Tämä prosessi on ollut tärkeä askel kohti laajempaa ammatillisuutta ja asiantuntijuutta.

Lähteet

Asikainen, H. 2016. Ikääntyneiden toimintakyvyn muutokset gerontologisen sosiaalityön haasteena. Pro gradu -työ. Yhdyskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 26.4.2025. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/7dfe2c6d-f3a0-4487-ba1d-474467262bf2/content>

Hannula, S.; Huttunen, K. & Sorri, M. 2022. Ikäkuulon yleisyys. Teoksessa Rantanen, T.; Kokko, K.; Sipilä, S. & Viljanen, A. (toim.) Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 28.4.2025. www.oppiportti.fi

Kanervo, S. 2015. Vanhustyön keskusliiton korjausneuvonta ikääntyneiden kotona asumisen ja esteettömyyden edistäjänä. Opinnäytetyö (AMK). Kuntoutuksen ohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103981/kanervo_sanna.pdf?sequence=1

Kirvesniemi, E. 2014. Vanhusten asuntojen korjausavustusjärjestelmän toimivuus. Opinnäytetyö (AMK). Rakennustekniikan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73317/Kirvesniemi_Esa.pdf?sequence=2

Kortelainen, J.; Oosi, O.; Luukkonen, T.; Luomala, N.; Välikangas, K.; Hätälä, J.; Haapakorva, P.; Hämeenniemi, R. & Kaasalainen, T. 2020. Ikääntyneiden asuminen – ennakointi ja varautuminen kunnissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:55. Viitattu 11.4.2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162584>

Laakso, J. 2025. Sähköpostikeskustelu. VTKL:n korjauspäällikkö Jukka Laakson ja opinnäytetyön tekijän Terhi Pajusen välillä käyty sähköpostikeskustelu 8.1.2025 ja 13.3.2025.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980

Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2014. Vanhuksen parhaaksi. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Pajala, S. 2013. Iäkkäiden kaatumisen ehkäisy. Opas 16. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Salunen, E. 2019. Rainnainen Suomi. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Suomi.fi-verkkopalvelu 2025. Ikääntyneen turvallinen koti 25.2.2025. Digi- ja väestövirasto. Viitattu 2.4.2025. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/sosiaalinen-turva/ikaantyneiden-palvelut/opas/ikaantuvan-asuminen1/ikaantuvan-turvallinen-koti>

Terveysverkko 2025. Ikääntymisen vaikutuksen elimistöön. Viitattu 27.4.2025. <https://www.terveysverkko.fi/tietopankki/terveysliikunta/ikaantymisen-vaikutukset-elimistoon/>

THL 2025. Kansallinen FinTerveys-tutkimus. Viitattu 11.4.2025. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-finterveys-tutkimus>

Tilastokeskus 2024. Väestö ja yhteiskunta. Viitattu 24.3.2025. https://stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaeston-ikarakenne

Valtioneuvosto 2022. Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:70. Viitattu 31.3.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164495/VN_2022_70.pdf?sequence=4

Vanhustyön keskusliitto 2024. Korjausneuvonta. Viitattu 24.11.2024. <https://vtkl.fi/toiminta/korjausneuvonta>

Vanhustyön keskusliitto 2025. Korjausneuvoja omalla alueellasi. Viitattu 28.4.2025. <https://vtkl.fi/toiminta/korjausneuvonta/miten-haen-korjausneuvontaa>

Vilkko, A.; Sainio, P.; Hammar, T. & Vainio, S. 2018. Asuinympäristö. Teoksessa Koponen, P.; Borodulin, K.; Lundqvist, A.; Sääksjärvi, K. & Koskinen, S. (toim.) Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa - FinTerveys 2017-tutkimus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2028. Viitattu 11.4.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/Rap_4_2018_FinTerveys_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ympäristöministeriö 2023. Ikääntyneiden asumisen kehittämisen hyviä käytäntöjä kunnissa ja hyvinvointialueilla. Ympäristöministeriön julkaisuja 2023:39. Viitattu 31.3.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165201/YM_2023_39.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ympäristöministeriö 2025a. Avustus iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden asuntojen korjaamiseen. Viitattu 14.3.2025. <https://avustusohjeet.varke.fi/fi/korjaus-avustus/v7/>

Ympäristöministeriö 2025b. Ennakointi ja varautuminen. Infograafi: Onko kotisi turvallinen ja mukava asua ikääntyessä? Viitattu 2.4.2025. <https://ym.fi/ennakointi-ja-varautuminen>

Ympäristöministeriö 2025c. Ikääntyneiden asuminen. Viitattu 28.3.2025. <https://ym.fi/ikaantyneiden-asuminen>

Ympäristöministeriö 2025d. Valtion tukeman asuntorakentamisen keskus. Viitattu 7.5.2025. <https://www.varke.fi/fi>

Äijö, M. & Tikkanen, M. 2019. Teknologia iäkkään ihmisen arjessa. Teoksessa Kulmala, J. (toim.) Hyvä Vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liite 1 Asiakaspalautelomake korjausneuvontatoiminnan arviointi

VANHUSTYÖN KESKUSLIITON KORJAUSNEUVONTATOIMINNAN ARVIOINTILOMAKE

Vanhustyön keskusliitto haluaa asuntojen korjausneuvontatoimintansa kautta auttaa iäkkäitä ihmisiä asumaan omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään. Haluamme kuulla miten hyvin olemme tehtävässämme onnistuneet ja siksi pyydämme teitä ystävällisesti täyttämään tämän, korjausneuvojamme teille jättämän lomakkeen ja postittamaan sen oheisessa kirjekuoressa Vanhustyön keskusliittoon.

Mistä saitte tiedon Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojista?

Olitko tietoinen korjausavustuksista?

	1	2	3	4	5
	aivan eri mieltä	melko eri mieltä	en tiedä	melko samaa mieltä	aivan samaa mieltä
Korjausneuvojan palvelun sisältö vastasi odotuksiani	1	2	3	4	5
Korjausneuvojan työ oli asiantuntevaa	1	2	3	4	5
Korjausneuvoja otti huomioon toiveeni korjauksen suunnittelussa	1	2	3	4	5
Korjausneuvojan palvelu oli ystävällistä	1	2	3	4	5
Korjausten suunnittelu ja hakemusten teko olisi jäänyt tekemättä ilman korjausneuvojaa	1	2	3	4	5

Korjausneuvontapalvelun kehittämistarpeet?

Lämmin kiitos vastauksistasi!

Liite 2 Asiakaspalautelomake korjaus-/muutostöiden arviointi

TEHTYJEN KORJAUS-/MUUTOSTÖIDEN ARVIOINTI

Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja auttoi teitä tehdyissä korjaus-/muutostöissä aiemmin. Nyt haluaisimme tietää, miten työt onnistuivat ja auttoivat teitä kotona asumisessa. Pyytäisimme täyttämään lomakkeen ja postittamaan sen oheisessa kirjekuoressa Vanhustyön keskusliittoon.

Mitä korjaus-/muutostöitä teillä tehtiin?

Saatiinko kaikki haluamanne työt tehtyä? Jos ei, niin miksi?

	1	2	3	4	5
	aivan eri mieltä	melko eri mieltä	en tiedä	melko samaa mieltä	aivan samaa mieltä
Korjaukset auttoivat jatkamaan kotona asumista	1	2	3	4	5
Korjaukset helpottivat kotona liikkumista	1	2	3	4	5
Korjaukset tekivät arjesta helpompaa/turvallisempaa	1	2	3	4	5
Korjauksilla vaikutettiin asuinolosuhteisiin, kuten lämpötilaan, sisäilmaan yms.	1	2	3	4	5
Olisin joutunut muuttamaan pois ellei korjauksia olisi tehty	1	2	3	4	5

Miten elinolot paranivat korjaus-/muutostöiden johdosta (omin sanoin)?

Lämmin kiitos vastauksistasi!