

Jyri Westerholm

# Veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointipalveluiden kehitys ry

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

YAMK insinööri

Hankintatoimen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

24.5.2018

Tekijä(t) Otsikko	Jyri Westerholm Veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen
Sivumäärä Aika	59 sivua 24.5.2018
Tutkinto	insinööri (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Hankintatoimen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	lehtori Esa Väänänen asiakasohjaaja Mervi Rintamäki
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää ikäihmisen kotona asumista, tukea heille kuuluvien palveluiden käyttöä vapaaehtoistoiminnan avulla sekä mitata vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuutta. Opinnäytetyö mahdollisti iäkkään ihmisen osallistumisen palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Opinnäytetyö toteutettiin Päijät-Hämeen hyvinvointipalveluiden kehitys ry:n Veteraanikummi-hankkeelle. Lisäksi opinnäytetyön yhteistyökumppanina oli Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, joka vastaa lahtelaisten veteraanien sosiaalilain mukaisten palveluiden ja etuuksien koordinoinnista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena. Tutkimusstrategiassa yhdistyivät työelämän käytännön kehittäminen ja tutkimus. Opinnäytetyön aikana suoritettiin työelämälähtöisen kehittämishankkeen, organisoitiin ja toteutettiin pysyvän muutoksen ja mittasin muutoksen vaikutukset toimintaympäristöön ja määritettyihin tavoitteisiin. Tutkimusmenetelmiksi valikoitui sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Tutkimus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä suoritettiin määrällisten tutkimusmenetelmien avulla. Veteraanien asiakashaastatteluosio sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyön tietoperustana hyödynnettiin teorioita vapaaehtoistoiminnan johtamisesta sekä gerontologisesta sosiaalityöstä. Teoriapohjassa korostuivat osallisuuden kasvattaminen sekä voimavaralähtöisyys, jotka ovat gerontologisen sosiaalityön orientaatioita, joihin vapaaehtoistoiminnan avulla voidaan vaikuttaa.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimustulokset osoittivat, että vapaaehtoistoiminnan avulla pystyttiin tukemaan ikäihmisen kotona asumista. Tutkimustulosten perusteella vapaaehtoistoiminnan kohteena olevien ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden käyttö tehostui toimintatutkimuksen aikana kaikilla mittareilla mitattuna. Asiakashaastatteluiden perusteella ikäihmiset toivoivat tukea, jotka ovat toteutettavissa gerontologisen sosiaalityön orientaatioilla voimavarakeskeisesti ja osallisuutta kasvattamalla. Lisäksi asiakashaastatteluiden perusteella oli todennettavissa, että vapaaehtoiset olivat onnistuneet tukemaan ikäihmisten osallisuutta monin eri tavoin. Ikäihmisen hyvinvointia onnistuttiin tukemaan toimintatutkimuksen aikana moniammatillisesti asiakkaiden toiveet ja vapaaehtoistoiminnan rajoitteet huomioiden.</p>	
Avainsanat	vapaaehtoistoiminta, vanhustyö, gerontologinen sosiaalityö

Author(s) Title	Jyri Westerholm Enhancing Services Supporting Veterans Living at Home
Number of Pages Date	59 pages 24 May 2018
Degree	Master of Engineering
Degree Programme	Master's Degree Programme in Supply Chain Management
Specialisation option	
Instructor(s)	Esa Väänänen, Senior Lecturer Mervi Rintamäki, Service Advisor
<p>The objective of this thesis was to encourage the elderly to live at home, to support their use of services through volunteer work and to measure the impact of the volunteer work. The thesis process enabled the elderly to participate in planning and implementing their services. The thesis was carried out for the Veteran sponsors initiative of the Päijät-Häme Well-being services development. In addition, another cooperation partner in the thesis was the Päijät-Häme well-being county coalition which is in charge of coordinating the services and benefits of the veterans located in the Lahti region.</p> <p>The thesis was implemented as an action study. The research strategy combined the practical development and research of working life. During the thesis, a pro-working life development initiative was carried out in addition to, organizing and implementing permanent change and also measuring the effects of the change to the operating environment and to the set goals. As research methods both quantitative and qualitative were applied. The research concerning the services supporting veterans living at home was carried out using quantitative methods. The veterans were interviewed using both quantitative and qualitative research methods. As the theoretical framework for the thesis, theories on leading volunteer work and gerontological social work were used. In the theory base, increased participation and pro-resource thinking were emphasized. These are orientations in gerontological social work that can be affected through volunteer activity.</p> <p>Research results of the thesis showed that work supporting the elderly to live at home was possible using volunteer work. Based on the results, using the services targeted by volunteer work to support the elderly to live at home, was boosted across the board.</p> <p>Based on the interviews, the elderly hope for support that empowers them and increases their possibilities for participation in gerontological social work. In addition, based on the interviews, it could be verified that the volunteers had been able to increase the participation of the elderly in numerous ways. During the action study, the well-being of the elderly was successfully supported multi-professionally also taking into account the wishes of the clients as well as the restrictions of volunteer work.</p>	
Keywords	volunteer work, elderly care, gerontological social work

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kohdeorganisaation ja toimintaympäristön esittely	2
2.1	PalveluSantra ja asiakasohjausyksikkö Siiri	2
2.2	Veteraanikummit	3
2.3	Veteraanijärjestöt ja veteraanityön historia	3
2.4	Ystävätoiminta	6
2.5	Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja veteraanietuudet	8
3	Teoreettinen viitekehys	11
3.1	Vapaaehtoistoiminta	11
3.1.1	Vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja tavoitteet	12
3.1.2	Vapaaehtoistoiminnan johtaminen	13
3.1.3	Vapaaehtoistoiminnan ohjaus	15
3.1.4	Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen	15
3.1.5	Yhteisön markkinointi ja viestintä	17
3.1.6	Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden mittaaminen	17
3.2	Gerontologinen sosiaalityö	18
3.2.1	Osallisuus	20
3.2.2	Voimavaralähtöisyys	22
4	Tutkimusmenetelmän kuvaus	23
4.1	Tutkimusstrategia ja tutkimusmenetelmät	23
4.2	Tutkimusongelma	25
4.3	Tutkimus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä	26
4.4	Veteraanien asiakashaastattelut	26
4.5	Tutkimusjakso ja seurantamittarit	28
4.6	Tutkimusjoukko	28
4.7	Virhetekijät	29
5	Nykytila-analyysi	31
6	Veteraanien tukeminen vapaaehtoistoiminnan avulla	33
6.1	Koulutuksen suunnittelu ja toteutus	33
6.2	Tavoitteiden ja mittareiden laadinta	35

6.3	Jatkuva tuki ja ohjaus	36
7	Tutkimustulokset	39
7.1	Tutkimus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä	39
7.1.1	Lounaseteleiden käytön kehitys	39
7.1.2	Taksikorttien käytön kehitys	40
7.1.3	Rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien väliset erot palveluiden käytössä	41
7.1.4	Miesten ja naisten väliset erot palveluiden käytössä	43
7.2	Veteraanien asiakashaastattelut	44
7.2.1	Kokemukset kummitoiminnasta	44
7.2.2	Toiveet kummitoiminnan sisällöstä	46
7.2.3	Veteraanietuudet	47
8	Johtopäätökset	49
8.1	Veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen	49
8.2	Veteraanien asiakashaastattelut	51
9	Pohdinta	53
	Lähteet	56

## 1 Johdanto

Kotona asumisen tukeminen on yksi vanhustyön keskeisistä painopistealueista. Toteutan tämän opinnäytetyön lahtelaiselle Veteraanikummiyhdistykselle, jonka ensisijaisena päämääränä on edistää veteraanien kotona asumista. Kummina vierellä -toiminnan tarkoituksena on vapaaehtoistoiminnan avulla toimia sotiemme veteraanien ja veteraanien puolisoitten ja leskien henkilökohtaisena tukena ja rinnalla kulkijana arjen asioissa sekä vähentää heidän mahdollisesti kokemaansa yksinäisyyttä. Toiminnan tavoitteena on antaa veteraanille aikaa ja henkilökohtaista tukea ilman kellokorttia ja kiirettä seuraavalle asiakkaalle. Tavoitteena on myös toteuttaa veteraanin kanssa arkisia unelmia sekä huolehtia siitä, että veteraanilla on hänelle kuuluvat edut käytössään. Veteraanikummiyhdistys on lahtelaisten veteraanijärjestöjen yhteinen projekti.

Korkeasta iästä ja sairauksista johtuen veteraaneilla on rajoittuneet mahdollisuudet osallistua veteraanitoimintaan tai hakea tietoa heille kuuluvista palveluista ja etuuksista. Veteraanien omat järjestöt sekä veteraaneille palveluja järjestävät julkiset ja kolmannen sektorin toimijat ovat todenneet saman tiedotuksellisen ongelman. Etuuksia ja palveluita ei pystytä täysimääräisesti hyödyntämään ilman ulkopuolisen henkilökohtaista apua. Veteraanikummitoiminnan merkittävistä päämääristä, miksi toiminta on käynnistynyt, on veteraanietuuksien käytön varmistaminen.

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää ikäihmisten kotona asumista, tukea heille kuuluvien palveluiden käyttöä vapaaehtoistoiminnan avulla, mitata toiminnan vaikuttavuutta ja analysoida sitä kautta analyttisesti toiminnan tuloksia ja kehitystarpeita. Opinnäytetyö mahdollistaa iäkkään ihmisen osallistumisen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Toiminnan kehittämisessä ja tulosten analysoinnissa käytän teoretista tietoa vapaaehtoistoiminnan johtamisesta sekä gerontologisesta sosiaalityöstä.

Opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksena. Toimintatutkimuksen metodien mukaisesti olen keskeisessä roolissa muutoksen organisoinnissa, muutoksen tekijänä sekä mukana opinnäytetyön kohteena olevassa muutosprosessissa. Tutkimusstrategiassa yhdistyvät työelämän käytännön kehittäminen sekä tutkimus.

## 2 Kohdeorganisaation ja toimintaympäristön esittely

### 2.1 PalveluSantra ja asiakasohjausyksikkö Siiri

PalveluSantra on koko Päijät-Hämeen alueella ikäihmisille ja heidän läheisille maksutonta matalan kynnyksen palveluneuvontaa tarjoava palveluvälityskeskus. PalveluSantra neuvoo asiakkaita julkisen sektorin, paikallisten hyvinvointialan yritysten sekä yhdistysten palveluista. Päijät-Hämeessä on tavoitteena, että ikäihmiset saavat sosiaali- ja terveyspalvelunsa yhden luukun periaatteella. Ikääntyneiden palvelut toteutetaan kahden yhteistyökumppanin voimin. Palveluneuvonnasta vastaa yhdistyspohjainen PalveluSantra (Päijät-Hämeen Hyvinvointipalveluiden kehitys ry) ja asiakasohjauksesta sekä palvelutarpeen selvityksestä kunnallinen toimija Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Palveluneuvonnan tavoitteena on edistää ikäihmisen hyvinvointia, tukea kotona selviytymistä ja etsiä yksilöllisiä tukiratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluneuvonnan asiakkaita ovat kaikki yli 65 vuotta täyttäneen päijät-hämäläiset, sekä heidän omaisensa ja läheisensä. Tavoitteena on oikeanlainen apu oikeaan aikaan. (Asiakasohjausyksikkö Siiri – Ikääntyvien palvelu samasta pisteestä; Terveiden ja hyvinvointilaitoksen vierailu Asiakasohjaus Siirissä 2017.)

Lahdessa ikääntyneiden palveluneuvontaa on kehitetty määrätietoisesti ja Lahti on hallinnoinut palveluneuvonnan kehittämiseen liittyvää Ikäpalo- hanketta, joka on neljän kaupungin yhteinen ponnistus parantaa ikäihmisten palveluita. Hankkeessa ovat mukana Lahti, Heinola, Hämeenlinna ja Vantaa. Hanke on aloittanut kehitystoimintansa syksyllä 2013 yhtenä STM:n rahoittamista vanhuspalvelulain toimeenpanon hankkeista. Hankkeen ensisijaisena tavoitteena on edistää ikäihmisten itsenäisen kotona asumisen edellytyksiä, parantaa iäkkään henkilön mahdollisuuksia osallistua itseään koskeviin päätöksiin ja siirtää palvelurakenteen painopistettä kevyempiin palveluihin. Lahti on perinteisesti ollut hyvin laitosvaltainen, mutta on hankkeen myötä viime vuosina panostanut erityisesti kotiin vietävien palveluiden kehittämiseen. (Heikkinen & Maksimainen 2014.) Esimerkkinä kehitystyöstä Lahdessa on laajalti otettu käyttöön palvelusetelimalli rintamaveteraanien kotona asumista tukeviin palveluihin. Vastaavasti Lahti on ollut ensimmäisten joukossa Suomessa suunnittelemassa ja toteuttamassa onnistuneesti kotiateriapalvelun toteuttamista laajamittaisesti palvelusetelimallilla.

## 2.2 Veteraanikummit

Veteraanikummitoiminnan tarkoituksena on vapaaehtoistoiminnan avulla toimia sotiemme veteraanien ja veteraanien puolisoiden ja leskien henkilökohtaisena tukena ja rinnalla kulkijana arjen asioissa sekä vähentää heidän kokemaansa yksinäisyyttä. Veteraanikummihanke on lahtelaisten veteraanijärjestöjen yhteinen projekti. Veteraanikummitoiminta on organisoitu Päijät-Hämeen hyvinvointipalveluiden kehitys ry:n hankkeeksi ja hanke saa toimintaansa tukea Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta. Toiminnan tavoitteena on taata jokaiselle haluavalle veteraanille henkilökohtainen luottohenkilö eli kummi, jonka kanssa voi keskustella ja hoitaa käytännön asioita, ja joka huolehtii siitä, että veteraani pysyy omatoimisena ja osallistuvana. Toiminnan tavoitteena on antaa veteraanille aikaa ja henkilökohtaista tukea ilman kellokorttia ja kiirettä seuraavalle asiakkaalle. Tavoitteena on myös toteuttaa veteraanin kanssa arkisia unelmia sekä huolehtia siitä, että veteraanilla on hänelle kuuluvat edut käytössä. (Hokkanen 2018.)

Veteraanikummin tehtävinä on:

- Tukea asiakaskohtaisia voimavaroja
- Antaa aikaa
- Tiedottaa veteraanietuuksista
- Toteuttaa veteraanin kanssa pieniä arkisia unelmia
- Tukea osallisuutta
- Toimia ulkoiluapuna

## 2.3 Veteraanijärjestöt ja veteraanityön historia

Sotiemme veteraanien asioita ajaa Suomessa Sotainvalidien Veljesliitto, Suomen Sotaveteraaniliitto ja Rintamaveteraaniliitto. Vuonna 1980 perustettu Rintamanaisten Liitto lopetti toimintansa 2013 ja heidän jäsenistöstään osa on liittynyt muihin veteraanijärjestöihin (Tukijäsenen opas 2013: 6). Tyypillisesti veteraanijärjestöt ovat auttaneet oman järjestönsä veteraaneja, mutta Lahdessa on päätetty toimia toisin ja yhdistää voimat yhteiseen sotiemme veteraanien tukitoimintaan. Veteraanikummitoiminta on kaikkien kolmen veteraanijärjestön yhteinen hanke. Vastaavaa kaikkien veteraanijärjestöjen yhteistä vapaaehtoistoimintaa ei tiettävästi ole muualla Suomessa, vaikka veteraanijärjestöjen välinen yhteistyö onkin lisääntynyt viime vuosikymmenten aikana sotiemme veteraanien vähentyessä.



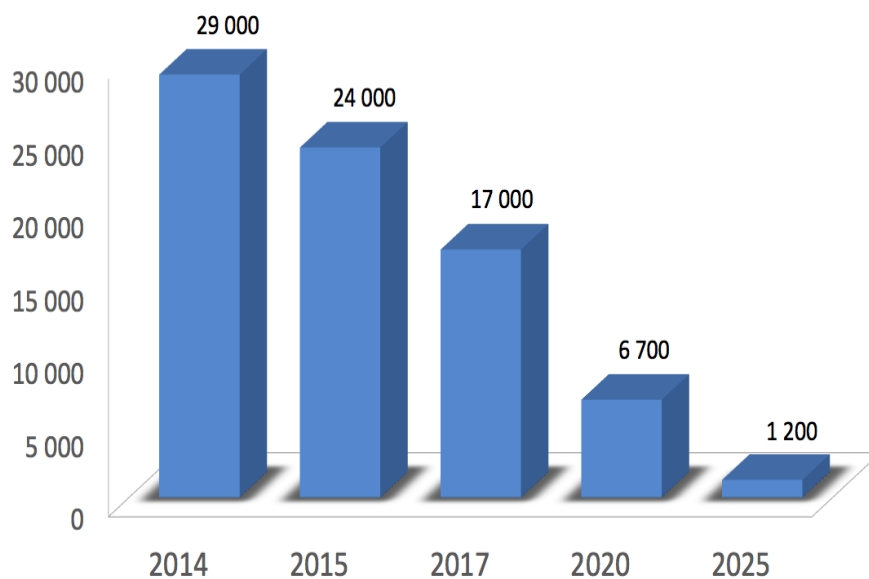
Rauhan jälkeen sotiemme veteraanit olivat pitkään näkymättömissä. Välirauhan sopimuksen myötä jouduttiin lakkauttamaan kaikki sotilasluontoiset järjestöt kuten Lotta Svärd -järjestö, Suomen Aseveljien Liitto sekä Rintamamiesten Liitto. Veteraanijärjestöistä ainoastaan Sotainvalidien Veljesliitto sai jatkaa toimintaansa, vaikka sekin oli ensin lakkautettavien järjestöjen listalla. Pääministeri J. K. Paasikivi pelasti järjestön lakkauttamislistalta vakuuttamalla liittoutuneiden valvontakomissiolle, että järjestö oli olemassa vain sairaiden miesten hoitamista varten, eikä Veljesliitolla ollut muuta tarkoitusperää. Vielä 1950-luvulla oli toimittava erittäin varovasti ja veteraanasioissa oli syytä pitää matalaa, maanläheistä profiilia. Neuvostoliiton silmissä kaikki, mikä viittasi lakkautettuun aseveliliiikkeeseen, oli tuomittavaa. Toisaalta sodasta alettiin 1950-luvun jälkipuoliskolla puhua avoimemmin ja vapaammin. Tähän lienee osaltaan vaikuttanut 1954 ilmestynyt Väinö Linnan romaani Tuntematon sotilas, joka herätti voimakkaita tunteita ja avasi yhteiskunnallisen keskustelun sodasta ja siihen liittyvistä ilmiöistä. (Hoppu 2015: 104; Sulamaa 2007: 12-15.)

Maahankintalakiin liittyvät epäoikeudenmukaisuudet ja sodan aikana annetut tyhjät lupaukset toimivat kimmokkeena ensimmäisten veteraanijärjestöjen perustamiseen 1950-luvun lopulla. Ensimmäiset veteraaniyhdistykset olivatkin maansaantiin ja asuntoasioihin toimintaansa keskittyneitä yhdistyksiä. Vasta 1960-luvulla perustetun Suomen sotaveteraaniliiton taustalla oli asuntoasioiden lisäksi sotiemme veteraanien laajempi hyvinvointi ja kuntoutus eri huoltoyhdistysten kautta ja toiminnan painopiste oli siirtymässä vähitellen asuntorakentamisesta sosiaalisten huoltokysymysten puolelle. (Sulamaa 2007: 16-18, 27,42.)

1970-luku oli veteraanietuuksien alkutaivalta ja vuonna 1971 rintamaveteraanit saivat ensimmäisen lainsäädännöllisen etuuden rintamasotilaseläkkeen. Toki sotiemme veteraaneilla oli rintamasotilaseläkkeen rinnalla käytössä sotaeläkkeiden järjestelmä, mutta tämä ei perustunut lakiin vaan valtioneuvoston erikseen vahvistamiin vuosittaisiin määrärahasidonnaisiin päätöksiin. Silti rintamasotilaseläkelakiin oltiin sotiemme veteraanien keskuudessa hyvin pettyneitä ja muutoksia lakiin vaadittiin jatkuvasti. Erityisesti eläkkeen saantiehtot olivat veteraanien mielestä liian tiukat. Vaikka rintamasotilaseläkelaki oli monen mielestä epäonnistunut ja sitä jouduttiinkin paikkailemaan pitkin matkaan, oli se merkittävä päänavaus veteraanietuuksissa. Eläkemuutosten lisäksi 1970-luvulla puhututti veteraanityössä useat eri tuloksettomat yrityksen yhdistää veteraanijärjestöt yhdeksi suureksi sotiemme veteraanien etua ajavaksi valtakunnalliseksi järjestöksi. (Sulamaa 2007: 59-63.)

1980-lukua voidaan pitää veteraanien arvostuksen nousukautena. Näkyvimpinä osoituksina arvostuksesta olivat Tammenlehvän kiinnittäminen sotiemme veteraanien rintapieleen vuodesta 1986 alkaen sekä kansallisen veteraanipäivän käyttöönotto vuonna 1987. Yhteiskunnallisen arvostuksen sekä symbolisten tunnustusten lisäksi myös veteraanietuuksien parissa tehtiin merkittäviä parannuksia 1980-luvulla. Näitä olivat mm. muutokset varhaiseläkelaisissa vuodelta 1982, ylimääräinen rintamalisä vuodelta 1986 sekä laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta vuodelta 1983. Näistä jälkimmäinen oli selkeä signaali yhteiskunnalta veteraanityön painopisteen siirtämiseksi yhä enemmän sotiemme veteraanien kuntoutukseen. (Sulamaa 2007: 66-74, 290-292.)

Jos 1980-lukua voidaan pitää veteraanien arvostuksen nousukautena, voidaan 1990- ja 2000-lukuja nimittää konkreettisten toiminnan aikakaudeksi. Suomen 75-vuotisjuhluvuonna 1992 teki valtioneuvosto kahdeksankohtraisen päätöksen veteraanien aseman parantamiseksi ja kaikkien näiden päätösten toteuttaminen alkoi vuonna 1993. Veteraanien arvostusta kuvastaa osaltaan se, ettei vaikeina 1990-luvun lamavuosinakaan tehty leikkauksia veteraanimäärärahoihin. (Sulamaa 2007: 80-83.)



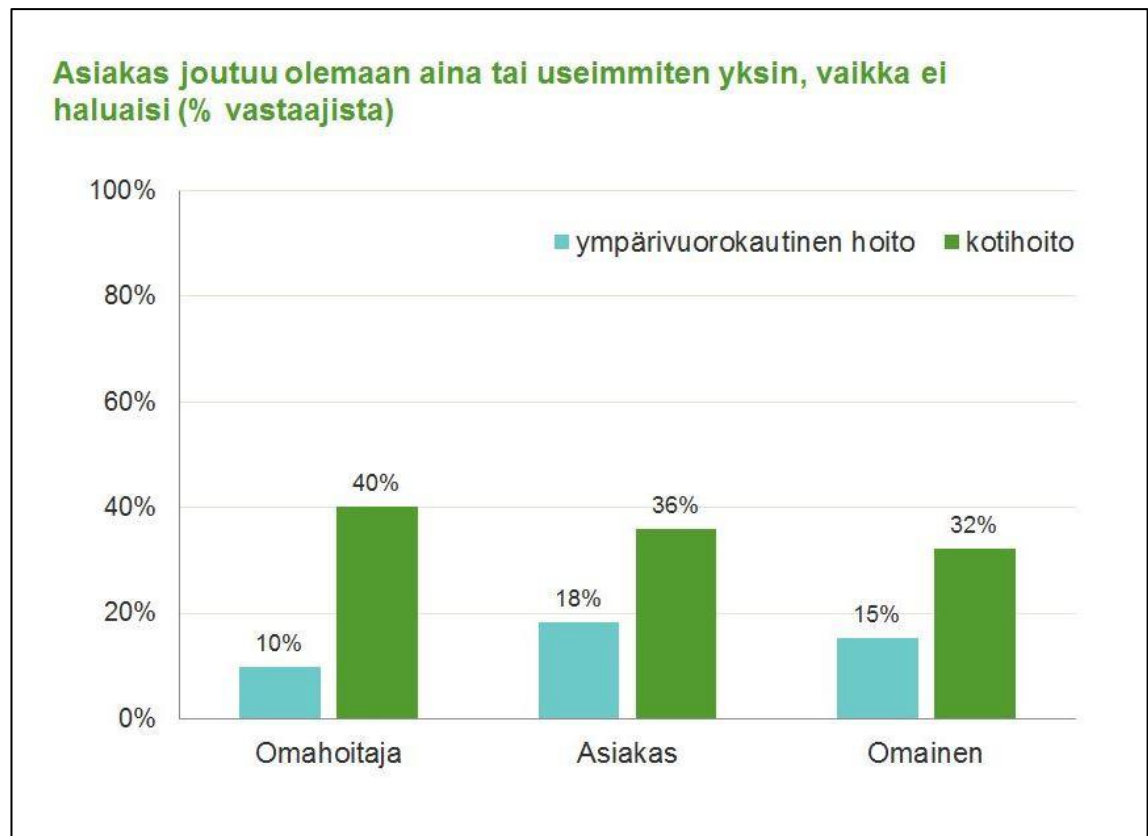
Kuvio 1. Valtakunnallinen sotiemme veteraanien lukumäärä sekä arvioitu kehittyminen (Grundström 2018).

Veteraanityön yhtenä tavoitteena on arvostuksen ja tuen saaminen nuorilta sukupolvilta sekä veteraanien perinnön välittäminen uusille sukupolville. Veteraaniperinnössä ei ole kyse vain sotatapahtumien tai henkilökohtaisten muistojen tallentamisesta vaan kokonaisen sukupolven arvojen ja kollektiivisten kokemusten välittämisestä seuraaville sukupolville heidän omalla kielellään. Sotiemme veteraanien ikääntyessä ja voimien hiipussa nämä perinnetyön tehtävät ovat siirtyneet vähitellen perinnejäostolaisille. Tuki- ja kannattajajäsenet mahdollistavat toiminnan jatkumisen.

Veteraaniperintöä vaalitaan esimerkiksi museoin, kokoelmin, perinnehuonein, muistomerkein ja juhlapäivin. Perinnetyötä on tehty Suomessa innokkaasti viime vuosikymmenten aikana ja 2000-luvulla tahti on vain kiihtynyt. (Sulamaa 2007: 292-299.) Veteraanikummitoiminta on yksi hyvä esimerkki kasvaneesta veteraaneihin kohdistuneesta kiinnostuksesta ja veteraanikummitoiminta onkin muuhun vastaavaan vapaaehtoistoimintaan nähden saanut erittäin paljon kiinnostusta ja jäseniä hyvin nopeasti toiminnan käynnistymisen jälkeen ilman merkittäviä markkinointiponnisteluja. Vapaaehtoiset kummit kertovat saavansa tukitoiminnasta myös itse paljon juuri veteraanien kertomien tarinoiden ja tietämyksen kautta.

#### 2.4 Ystävätoiminta

Ystävätoiminnan ensisijaisena tavoitteena on yksinäisyyden ehkäisy. Yli puolet suomalaisista on kokenut yksinäisyyttä jossain elämän vaiheessa ja tälläkin hetkellä jopa viidesosa suomalaisista tuntee itsensä yksinäiseksi (Lievitä yksinäisyyttä. 2018). Ikäihmistien kohdalla tarve on vieläkin suurempi ystävätoiminnalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2015 käynnistämän ASLA-tutkimuksen välitulokset kuvaavat hyvin ystävätoiminnan lähtökohtia ja tarpeellisuutta. Tämän kattavan asiakastutkimuksen mukaan joka kolmas (36 %) kotihoidon asiakas kokee olevansa yksin aina tai useimmiten vasten omaa tahtoaan ja tutkimuksen asiakkaista enemmistö (54 %) kertoi, että elämässä olisi tilaa uusille ihmissuhteille. (Tuloksia 2017.)



Kuvio 2. Yksinäisyyden tunne ASLA-tutkimuksessa (Tuloksia. 2017).

Toteutin syksyllä 2017 tämän Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ASLA-tutkimuksen innoittamana vastaavan haastattelun ja tutkimuksen yksinäisyydestä lahtelaisille kotona asuville veteraaneille eikä nämä tulokset poikenneet valtakunnallisen kattavan tutkimuksen tuloksista. Veteraanikyselyn tulokset osoittivat, että noin kolmannes (31 %) veteraaneista koki olevansa aina tai useimmiten yksin vasten omaa tahtoaan ja valtaosa (65 %) veteraaneista olisi valmis luomaan uusia ihmissuhteita. Nämä kattavat valtakunnalliset ja paikalliset veteraaneille suunnatut tutkimustulokset osoittavat mielestäni varsin yksiselitteisesti ja selkeästi ikäihmisten ystävätoiminnan tavoitteet ja tarpeellisuuden.

Vastaavaa vapaaehtoistoiminnalla toteutettua ikäihmisille kohdennettua ystävätoimintaa tarjoaa Lahdessa ainakin Lahden seurakunta, Punainen risti, Lahden lähimmäispalvelu sekä Lahden diakonialaitos. Veteraanikummitoiminta poikkeaa muista ystävätoimijoista juuri opinnäytetyön kohteena olevien veteraanietuuksien suhteen. Muilla toimijoilla ystävätoimintaan ei kuulu vapaaehtoistoiminnan kohteena olevan henkilön henkilökohtaisista etuuksista huolehtiminen ja niissä opastaminen. Tämä on kummitoiminnan vapaa-

ehtoisille myös haasteellinen tehtävä. Kummitoiminta on käynnistettävä ensin ystävyyden kautta ja vasta sen jälkeen kummi pystyy auttamaan veteraania myös veteraanietuuksien suhteen, kun molemminpuolinen luottamus on rauhassa rakennettu.

Haastattelin syksyllä 2017 lahtelaisia eri vapaaehtoistoimijoilta heidän vapaaehtoisrakenteestaan ja -määrästä. Kyselyn perusteella lahtelaisilla vapaaehtoistoimijoilla miesten osuus vapaaehtoisista on keskimäärin 14 % kun veteraanikummitoiminnassa on miehiä noin puolet vapaaehtoisista. Tämän kysely osoittaa, että veteraanikummitoiminta on tavoittanut erityisesti miehiä mukaan ikäihmisten ystävöitymään.

Taulukko 1. Miesten osuus vapaaehtoisista eri vapaaehtoistoimijoilla

Toimija	vapaaehtoisia yht.	miesten osuus hlö	miesten osuus %
Harjula	5	0	0 %
Ympäristömummit ja -vaarit	4	0	0 %
Päijät-Hämeen mielenterveysseura ry	25	1	4 %
MLL	25	1	4 %
Lahden lähimmäispalvelu	97	9	9 %
Lahden kotihoito	20	2	10 %
Lahden kotihoito, palvelutalot	20	2	10 %
Finfami, mielenterveysomaiset	10	1	10 %
Dila	30	6	20 %
Lahden ensi ja turvakoti	50	19	38 %
<b>Yhteensä</b>	<b>286</b>	<b>41</b>	<b>14 %</b>

## 2.5 Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja veteraanietuudet

Suomen sotien 1939 – 1945 sotainvalideilla sekä rintamaveteraaneilla on laeissa ja asetuksissa säädetty oikeus saada valtion varoin erityisetuusia. Tässä opinnäytetyössä keskityn käsittelemään ja tutkimaan erityisesti sotiemme veteraanien kotona asumista tukevia palveluita. Nämä palvelut ovat määrärahasidonnaisia ja valtiokonttorin myöntämän määrärahan tarkoituksena on tuottaa rintamaveteraaneille palveluja, jotka tukisivat voimassa olevia kunnallisia palveluja. Määrärahat palveluihin tulevat valtionkonttorilta, mutta palveluiden koordinoinnista ja palveluvastuullisena järjestäjänä on kunkin veteraanin kotikunta.

Kotona asumista tukevat palvelut voivat olla esimerkiksi sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n 1 momentin 5 kohdan kotipalveluita tai 6 kohdan kotihoitoa, jotka on kuvattu sosiaalihuoltolain 19 § ja 20 §. Kotipalvelulla tarkoitetaan esimerkiksi asumiseen, hoitoon

ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin vastaaviin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen avustamista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluita ovat ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Veteraanien kotona asumista tukeviksi palveluiksi määritetään valtionkonttorin ohjeistuksessa myös liikkumista tukevat palvelut, päivätoiminta, apuvälinepalvelut, omaishoidon tuki sekä tuettu kotona kuntoutuminen. (Rintamaveteraanien kuntoutus ja kotona asumista tukevat palvelut - ohjekirje 2017: 11-13.) Valtiokonttori maksoi vuonna 2017 kunnille kotona asumista tukevien palveluiden määrärahaa 25 miljoonaa euroa sekä hakemuspohjaista lisämäärärahaa 9,3 miljoonaa euroa eli yhteensä noin 34,3 miljoonaa euroa, josta Lahden osuus oli noin 668 000 euroa (Kyttälä 2018; Grundström 2018; Soini 2018).

Lahdessa kotona asumista tukevien palveluiden määrärahojen kohdentamisesta eri palveluihin päättävät veteraaniasianneuvottelukunta yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa ja vuoden 2017 määrärahat olivat kohdennettu seuraavasti (Soini 2018; Kyttälä 2018):

- Palvelusetelit 200 308 €
- Lounassetelit 200 000 €
- Taksikortit 90 000 €
- Palvelutarpeen arviointi 20 000 €
- Omaishoito (virkistysvapaa) 13 000 €
- Päivätoiminta 5 000 €

Lisäksi lisämäärärahaa haettiin ja saatiin valtionkonttorilta seuraavasti:

- Palvelusetelit (kohdennettuna kotiin toimitettuihin aterioihin) 50 000 €
- Lounassetelit 100 000 €
- Taksikortit 19 000 €
- Omaishoito (virkistysvapaa) 5 000 €

Valtiokonttori on jakanut kunnille sotainvalidien avopalveluiden järjestämisestä korvausta vuodesta 1986 lähtien ja rintamaveteraanimäärärahaa kotiin vietäviin palveluihin vuodesta 2011 alkaen (Kyttälä 2018). Varsinkin rintamaveteraanien määrärahat ovat olleet erittäin vaatimattomia tukien alkuvuosina ja vasta viime vuosina ne ovat kasvaneet merkittävästi. Valtionkonttorin myöntämien tukien voimakas kasvaminen on edellyttänyt kunnilta hyvää suunnittelua, tiedottamista ja etenkin tukien ohjausta ja seurantaa, jotta tuet pystytään käyttämään täysmääräisesti sotiemme veteraanien hyvinvointiin. (Corinne

2018.) Alla taulukot valtionkonttorin myöntämien tukien kehityksestä vuodesta 2011 lähtien.

Taulukko 2. Rintamaveteraanien Valtionkonttorin myöntämien kotona asumista tukevien palveluiden määrärahojen kehitys 2011 – 2018 (Kyttälä 2018)

vuosi	lkm	määräraha [€]	määräraha [€/veteraani]	lisämääräraha [€]	määräraha yht. [€]
2011	43 530	2 300 000	53	0	2 300 000
2012	37 575	3 570 000	95	427 227	3 997 227
2013	32 173	5 600 000	174	0	5 600 000
2014	27 327	6 600 000	242	1 294 022	7 894 022
2015	22 907	10 000 000	437	1 443 947	11 443 947
2016	18 906	10 000 000	529	1 629 455	11 629 455
2017	15 191	25 000 000	1 646	9 292 708	34 292 708
2018	12 106	25 000 000	2 065	0	25 000 000

Taulukko 3. Sotainvalidien Valtionkonttorin kunnille myöntämien avopalveluennakoiden kehitys 2011 – 2017 (Kyttälä 2018)

Vuosi	määräraha [€]	lkm	määräraha [€/sotainvalidi]
2011	51 125 706,40	7 256	7 046
2012	47 474 183,29	6 154	7 714
2013	41 863 222,20	5 039	8 308
2014	34 157 236,06	4 073	8 386
2015	33 238 494,61	3 159	10 522
2016	31 335 262,73	2 509	12 489
2017	29 494 366,85	1 969	14 979

Edellä mainitut muutokset ovat olleet valtavia yksittäisen veteraanin näkökulmasta. Esimerkiksi vuonna 2011 veteraanille myönnetty raha kotona asumista tukeviin palveluihin oli 53 euroa ja sama tuki vuonna 2018 on yli 2000 € euroa. Tämän muutos sekä veteraanien ikääntymisen johdosta aiheutuvat normaalit toimintakyvyn heikkenemiset aiheuttavan sen, että tukien ohjaukseen, tiedottamiseen ja valvontaan tulee kiinnittää yhä enemmän huomioita, jotta tuet saadaan kohdistettua sotiemme veteraanien hyvinvoinnin tukemiseksi. On hyvin todennäköistä, että ilman tukea ei kaikki veteraanit pysy muutoksessa mukana, sillä kasvavat määrärahat tarkoittavat samalla lukuisia muutoksia tukien kohdentamiseen sekä tukien hyödyntämiseen liittyviin käytäntöihin.

### 3 Teoreettinen viitekehys

#### 3.1 Vapaaehtoistoiminta

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton määrittämissä vapaaehtoistoiminta on ”Yksittäisen ihmisen ja yhteisöjen hyväksi tehty toiminta, jossa ei saa rahallista korvausta, joka tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukulaisia kohtaan” (Tukijäsenen opas 2013: 9). Erilaisia yhdistyksiä ja seuroja alettiin perustaa Suomessa 1800-luvun puolivälin jälkeen ja mallia yhdistystoimintaan otettiin eurooppalaisista vapaamuurareista, salaseuroista ja tieteellistä akatemoista. Vapaaehtoistoiminnan kautta autettavat kansanryhmät olivat sata vuotta sitten osittain samoja kuin nykyisinkin: köyhät lapset ja äidit, sairaat ja vähäosaiset. Talkoot ovat suomalaisen vapaaehtoistoiminnan erityispiirre. Veteraaniperintöömme kuuluu tarttua yhdessä toimeen ja yhdistää voimat yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Maatalousyhteisöissä oli vähän rahaa, mutta paljon tehtävää, joten talkootyöllä toteutettu naapuriapu oli tavallisen kansalaisen arkea ja työllä auttamista. Talkooväelle järjestettiin talon puolesta kestitys ja usein tanssit kiitokseksi töiden päätteeksi. Myös kyläyhteisöissä tehtiin talkootöitä kuten raivattiin teitä, pystytettiin aitoja ja rakennettiin seurantaloja. Sotien aikana kansalaistoiminta lamaantui, mutta sotien jälkeen uudisrakentamisen aikaan niiden kasvu oli voimakasta. Sotien jälkeen 1940-luvulla jokainen velvoitettiin osallistumaan uudelleenrakentamiseen. Talkoilla autettiin sotaleskiä ja -orpoja, karjalaisia siirtolaisia, sotainvalideja ja elättäjän menettäneitä vähävaraisia lapsiperheitä. Talkoiden kohteet ja työtehtävät ovat sotavuosista muuttuneet, mutta pääperiaate on ennallaan. Talkootyöt ovat palkatonta työtä, josta voi kuitenkin saada jonkun muun kuin rahallisen korvauksen. (Raninen – Raninen – Toni – Torneus 2017: 14-23.)

Vapaaehtoistoiminnassa on mukana 1,4 miljoonaa suomalaista, eli noin joka kolmannes aikuisista suomalaisista osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistoimintaan käytetään keskimäärin aikaa 18 tuntia kuukaudessa. (Suomalaiset tekevät yhä enemmän vapaaehtoistyötä 2016). Kansalaistoiminnan juuret ulottuvat 1700-luvun lopulle ja edelleen yli 200 vuotta vanha tapa organisoitua ja toimia on käytössä ja voimissaan (Harju 2007: 190).

Ihmiset ovat auttaneet toisiaan kautta aikojen sen kummemmin pohtimatta asiaa. Ajat ovat kuitenkin muuttuneet ja nykyisin ihmiset tarvitsevat monesti kutsumuksen ja välittämisen lisäksi taustaorganisaation auttamisen tueksi. (Auttamisen iloa 2010: 4.) 1990-



luvun lama nosti vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallista merkitystä ja vapaaehtoistointaa hyödynnettiin tällöin myös väärin paikkaamaan julkisen sektorin resurssipulaa. Muutos oli niin radikaali, että vielä tänä päivänä tutkimustulokset osoittavat, että vapaaehtoiset paikkaavat yhä virallisen järjestelmän vuotokohtia ja hitautta (Yeung 2002: 7).

### 3.1.1 Vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja tavoitteet

Tavoitetilassa kolmas sektori ja virallinen sektori eivät kilpaile keskenään eivätkä ole toistensa vastakohtia vaan täydentävät toisiaan. Julkisille palveluille ominaista on ammatillisuus, alueellinen yhteneväisyys ja organisoituminen. Vastakohtaisesti vapaaehtoistoiminnalle on ominaista maallikkomaisuus, amatöörien innostuneisuus ja auttamisen kutsumuksellisuus. (Lahtinen 2003: 12-13.) Myös veteraanikummitoiminnassa tavoitteena on auttaa julkisen sektorin kanssa yhteistyössä sotiemme veteraaneja niin, että kummatkin osapuolet täydentävät toisiaan. Kummitoiminta ei tee viranomaiselle kuuluvia asioita eikä kilpaile millään tavoin viranomaistahon tai yksityisiä hyvinvointipalveluita tarjoavien yritysten kanssa. Se pyrkii toiminnallaan auttamaan sotiemme veteraaneja vapaaehtoistoiminnan periaatteita noudattaen hyvinvoinnin osa-alueilla, jotka eivät kuulu viranomaisten tai yksityisten palveluntuottajien tehtäviin.

Yksinkertaisuudessaan vapaaehtoistointa on ihmisen kohtaamista ja auttamista tavallisen ihmisen taidoin. Vapaaehtoistoiminnassa on aina kaksi puolta: antaminen ja saaminen. Vapaaehtoistointa käsitetään monesti toisten auttamiseksi ja muiden hyväksi toimimiseksi, mutta vapaaehtoistoiminnan tavoitteena on aina myös se, että tekijä saa jotakin myös itselleen. Esimerkiksi vapaaehtoistointa tuo hyvän mielen, ryhmään kuulumisen tunteen ja mielekästä ajankulua arkeen. Merkittävimmät vapaaehtoistoiminnan motiivit ovat auttamisen halu, tekemisen tahto ja yhdessäolo. (Auttamisen iloa 2010: 6-7.)

Vaikka vapaaehtoistointa on ihmisen kohtaamista ja auttamista tavallisin taidoin, sitoo organisoitua vapaaehtoistointaa tietyt yleiset säännöt ja eettiset periaatteet. Suomessa näitä eettisiä periaatteita ovat sitoutuminen, oman elämän tasapaino, vaitiolovelvollisuus, palkattomuus, ei-ammattimaisuus, tasa-arvoisuus, vastavuoroisuus, autettavan ehdoilla toimiminen, oikeus tukeen ja ohjaukseen sekä toiminnan ilo. Esimerkiksi vapaaehtoistoiminnassa palkkatyöhön verrattuna vapaaehtoinen saa määritellä sen, kuinka paljon hän käyttää työhön aikaansa. Kenties tärkein periaatteista on autettavan

ehdoilla toimiminen, joka tarkoittaa sitä, että vapaaehtoistoiminnassa toimitaan aina vapaaehtoistoiminnan kohteen ehdoilla ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Vapaaehtoistoiminnan lähtökohtana on suvaitsevaisuus, tasa-arvo, puolueettomuus sekä uskonnollisen ja poliittinen sitoutumattomuus. Vapaaehtoinen nähdään yhteistyökumppanina, jonka tulee olla vaitiolovelvollinen, puolueeton, vastuuntuntoinen sekä saada toimintaansa tukea ja rohkaisua. (Tukijäsenen opas 2013: 9-10; Auttamisen iloa 2010: 16-17; Yeung 2002: 11.)

Vapaaehtoistoiminta on murroksessa ja sen väestörakenteen ikääntyessä ja huoltosuhteen muutoksesta johtuen vapaaehtoistoiminnalta odotetaan yhä isompaa roolia ikääntyneiden hyvinvoinnin edistämiseksi (Häyrinen 2017). Edellä mainittujen muutosten sekä tulevan sote- ja maakuntamuutoksen myötä vapaaehtoistoiminnalta edellytetään toiminnan kehittämistä. Sosiaali- ja terveystalvet koostuvat julkisen sektorin, yksityisen sektorin sekä järjestöjen toteuttamista palveluista. Ammatillisten palveluiden rinnalle tarvitaan myös vapaaehtoisvoimin toteutettua hyvinvointia ja terveyttä edistävä kansalaistoimintaa.

### 3.1.2 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen

Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa on kyse siitä, että vapaaehtoisille luodaan mahdollisuudet toimia ja tavoitella vapaaehtoisuhteisön päämääriä. Johtamisessa suunnitellaan toimintaa ja tavoitteita, innostetaan ja motivoidaan vapaaehtoisia ja koordinoidaan vapaaehtoisten käytännön työtä. Johtaminen on yksilöllinen sekä kollektiivinen prosessi. Vapaaehtoisjohtajan työ on pääasiassa ihmiseen vaikuttamista ja inspiroimista eikä siihen liity isojen päätösten tai linjausten tekemistä. Vapaaehtoistoiminnan johtajan yksi ensisijaisista tehtävistä on saada vapaaehtoisista parhaat puolet käyttöön ja mahdollistaa heidän toimintaansa. Vapaaehtoisten sitouttaminen ja yhteisten päämäärien luominen ovat kaiken toiminnan lähtökohta. Vapaaehtoistoiminta on lähtökohtaisesti kaikille avointa toimintaa, jolloin rekrytointiprosessit sekä johtamistavat ovat erityyppisiä kuin työsuhteisten työntekijöiden. (Karreinen - Halonen - Tennilä 2010: 94; Kuuluvainen 2015: 9.) Myös kummitoiminnassa pyritään noudattamaan näitä vapaaehtoistoiminnan johtamisen periaatteita saattamalla samanhenkisiä tai samoista asioista voimavaroja saavia ihmisiä yhteen ja näin mahdollistamalla myös vapaaehtoiselle mielekästä tekemistä omia mieltymyksiä ja voimavaroja hyödyntämällä.

Vapaaehtoistoiminnan johtamisen ensimmäisiä tehtäviä on yhteisen vision luominen, jonka päämääränä on luoda tunne siitä, että vapaaehtoiset ovat mukana merkityksellisessä vapaaehtoistoiminnassa ja sitä kautta innostaa ja sitouttaa vapaaehtoisia toimintaan. Me-hengen luominen ja yhteisöllisyyden rakentaminen ovat tärkeitä motivaatiolle ja ryhmän identiteetille, jota ilman vapaaehtoisuudessa ei synny johtajuuttakaan. Vision luomisella on keskeinen tehtävä juuri me-hengen luojana. Johtajuutta ei voi muodostua ilman joukkoa ihmisiä, joita yhdistää yhteinen ryhmäidentiteetti. Vapaaehtoistoiminnassa vision luominen korostuu työelämään verrattuna, koska yhdistyksen olemassaololle ei ole oikeastaan löydettävissä mitään muuta tarkoitusta kuin niiden oma visio. Yrityksen voi ajatella olevan olemassa tuottaakseen voittoa osakkeenomistajille, mutta vapaaehtoistoiminnalla on aina jokin muu tarkoitus. Selkeä visio toimii myös markkinointi- ja rekrytointivälineenä, koska selkeä visio houkuttelee mukaan ihmisiä, joita yhdistyksen toiminta kiinnostaa ja jotka myös sopivat yhdistyksen toimintaan. Hyvä visio on konkreettinen ja saavutettavissa oleva, mutta edellyttää ponnistuksia yhteisöltä sen saavuttamiseksi. Vapaaehtoistoiminnan johtajan tulee viestittää visiosta vapaaehtoisille määrätietoisesti, jotta vapaaehtoistoiminnan merkityksellisyys ja tavoitteet näkyvät konkreettisesti kunkin vapaaehtoisen avustustoiminnassa. Vahva ja selkeä visio auttaa myös mahdollisissa konfliktitilanteissa, jolloin se toimii suunnannäyttäjänä. (Kuuluvainen 2015: 9, 58-60.)

Vapaaehtoistoiminnan kuten työelämän johtaminen muuttuu koko ajan haasteellisemmaksi, koska vapaaehtoiset ovat entistä koulutetumpia ja tottuneita tekemään asiantuntijatyötä. Vapaaehtoiset eivät ole kiinnostuneita tiukasti määritetyistä suorittamistehtävistä, kuten kahvinkeitosta tai järjestysmiestehtävistä, vaan kaipaavat vaativampia tehtäviä. Vapaaehtoisia ei voi myöskään käskyttää vaan johtamistavan tulee tukea mahdollisimman itsenäiseen työskentelyyn ja vastuun ottamiseen. Vapaaehtoistoimintaa johdettaessa on syytä muistaa, että toiminnan vetäjällä ei ole esimiesasemaa johon nojata, vaan johtajan asema pitää ansaita oman käyttäytymisen ja esimerkin kautta. Vapaaehtoistoiminnassa ei myöskään synny samanlaista hierarkiaa kuin ammattiorganisaatioissa, jonka johdosta ammattiorganisaatioissa käytössä olevat hyvän johtamisen tavat eivät välttämättä sovi sellaisenaan vapaaehtoistoimintaan. On virhe, jos vapaaehtoisesta tuntuu, että hän siirtyy työelämän johtamisesta vapaa-ajan johtamiseen. Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa on hyvä muistaa myös se, että työuupumus vaanii vapaaehtoistyöntekijää vielä armottomammin kuin palkkatyössä, jolloin johtajan on kyettävä itsenäisesti tehtävänkuvasta riippumatta seuraamaan vapaaehtoistyöntekijän tuntemuksia ja heiltä tulevaa palautetta. Yksi toiminnan haasteista on se, että palava into voi saada

ihmisen tekemään töitä, vaikka vuorokauden ympäri. Vapaaehtoisuus ei saa missään tapauksessa muuttua syyllisyydentuntoiseksi suorittamiseksi, jolloin se ei ole enää vapaaehtoista. (Ilvonen 2011: 9-11; Karreinen ym. 2010: 114.)

### 3.1.3 Vapaaehtoistoiminnan ohjaus

Viime vuosina on syntynyt uudenlaista johtajuutta, jossa vapaaehtoistoiminnan johtajan rooli on muuttunut käskyn antajasta kuuntelijaksi ja mahdollistajaksi. Johtamisesta on tullut yhä enemmän tiimityötä ja tämän vuoksi yhdistyksissä tarvitaan yhä enemmän ohjausta. Ohjataan vapaaehtoisia yksilöllisesti, ohjataan autettavia yhteen, ohjataan yksilöitä löytämään mahdollisimman hyvin itselleen sopiva tehtävä, ohjataan koko toiminnan kehittämistä, ohjataan toimijoita löytämään itsestään voimavaroja, taitoja, kykyjä ja uskallusta. (Ilvonen 2011: 50.)

Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen tulee olla niin hyvää, että siihen tullaan mielihyvin ja se koetaan vapaaehtoisinkin näkökulmasta tarpeelliseksi. Ohjauksessa tulee kiinnittää huomioita vapaaehtoisen haluun oppia ja kehittyä. Toisaalta ohjauksessa tulee käsitellä arkisia konkreettisia tilanteita ja niissä mahdollisesti esiintyneitä ristiriitatilanteita tai muita tuen tarpeita. Jaksamisesta ja työn rajaamisesta on aina syytä keskustella ja pyrittävä luomaan ilmapiiri missä vapaaehtoinen voi puhua avoimesti myös omasta jaksamisesta. Havainnointi ja eläytyminen ovat hyvän vapaaehtoistoiminnan ohjaajan tärkeimpiä työvälineitä. Parhaiten oppiminen tapahtuu olosuhteissa, jossa tunnekokemus rohkaisee ja aktivoi kognitiivisia prosesseja. Ohjaajan tehtävä ei ole neuvoa suorasukaisesti, eikä muuttaa ketään vaan kuunnella, havainnoida ja eläytyä. Ohjaussuhde merkitsee tunteiden ymmärtämistä, empaattista kuuntelemista ja viesteihin vastaamista. Hyvän työnohjaajan on pyrittävä dialogiseen kohtaamiseen ja ymmärtämään ohjattavansa merkitysmaailmaa. (Lahtinen 2003: 59, 60, 103.)

### 3.1.4 Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen

Motivaation luominen ja ylläpito on keskeinen käsite vapaaehtoistoiminnan johtamisessa. Yksinkertaisimmillaan kiteytettynä vapaaehtoistoiminnan johtamisessa on kyse vapaaehtoisten motivoinnista. Motivaatiotekijät voi luokitella sisäisiksi ja ulkoisiksi motivaatioiksi. Ulkoinen motivaatio syntyy kannustimista ja palkkioista ja sisäinen motivaatio arvoista sekä henkilökohtaisesta kasvusta. Sisäiset motivaatiotekijät ovat huomattavasti

vahvempia vapaaehtoistoiminnassa. Nykyaikaisessa johtamisessa korostetaankin sisäisten motivaatiotekijöiden vahvistamista. Kun vapaaehtoinen toimii sisäisen motivaation kautta hän pitää tekemistä ja aikaansaannoksiaan jo itsestään palkitsevina ja motivoivina. Painotuksesta huolimatta vapaaehtoistoiminnan johtamisessa tulee huomioida myös ulkoiset motivaatiotekijät, joita voivat olla esimerkiksi hyöty työkokemuksen muodossa, virkistystilaisuuden, juhlat, lahjat ja ansiomerkit. Kiittämisen ja palkitsemisen merkitystä ei pidä väheksyä, vaikka ne eivät olekaan vapaaehtoisen päämotivaatiotekijöitä. Vapaaehtoisten motivoinnissa on tärkeintä ymmärtää, että hyvää, innostavaa ja tuloksellista vapaaehtoistoimintaa syntyy positiivisen ja mahdollistavan johtamistavan kautta. Positiivinen ja kannustava ilmapiiri, jossa vapaaehtoiset tuntevat itsensä tarpeellisiksi, luo innostusta ja sitouttaa toimintaan. (Kuuluvainen 2015: 44-46, 77-78.)

Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoistoimijoiden motivaatioon vaikuttavat erityisen paljon vapaaehtoistoiminnan muodostaman yhteisö ja vapaaehtoisen sosiaaliset suhteet. Tämän vuoksi yhteisöllisyyden luominen on yksi vapaaehtoistoiminnan johtamisen keskeisistä tehtävistä. Yhteisöllisyys saattaa muodostua helposti ja luonnostaan, mutta johtamisessa on syytä kiinnittää huomioita ja miettiä tapoja, joilla tätä yhteisöllisyyttä saadaan syvennettyä. Yhteisöllisyyden luomiseen ja syventämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota sellaisessa vapaaehtoistoiminnassa, jossa vapaaehtoiset eivät muuten luonnollisesti kohtaa toisiaan. (Kuuluvainen 2015: 60-61.) Vastaavaa toimintaa on esimerkiksi ystävätoiminta, johon veteraanikummitoimintakin luokitellaan.

Sitouttaminen on vapaaehtoistoiminnan johtamisessa iso kysymys. Kaikessa vapaaehtoistoiminnassa toimintaan sitouttaminen ei ole edes tarpeellista. Tietyissä vapaaehtoistoiminnan muodoissa kuten tukihenkilönä toimiessa sitouttamisen rooli korostuu, koska on tarkoituksenmukaista luoda kestäviä ihmissuhteita. Tutkimustulosten mukaan suomalaisessa yhdistystoiminnassa ei sitouteta vapaaehtoisia antamalla heille lisää valtaa ja vastuuta, vaan työnohjauksella ja palkitsemiselle. Tässä olisi varmasti parannettavaa vapaaehtoistoiminnan johtamisessa. Omistajuuden tunne on keskeinen asia vapaaehtoisten sitouttamisessa toimintaan. Jos toiminta tuntuu omalta voi siihen sitoutua. Omistajuutta kokeva vapaaehtoinen kantaa vastuunsa luontevammin kuin se, joka toimii vain velvollisuudentunteesta. (Kuuluvainen 2015: 49-51.)

### 3.1.5 Yhteisön markkinointi ja viestintä

Johtajuus liittyy keskeisesti myös yhteisön markkinointiin. Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa on erityispiirteinä se, että tunnetekijät ovat toiminnan keskeinen voimavara. Johtaminen tarkoittaa tällöin tunteiden, motiivien ja intohimojen johtamista. Vapaaehtoi-  
siin ei luoda esimies-alaisuhdetta vaan vertaissuhde. Vapaaehtoiset ovat mukana toi-  
minnassa sen henkilökohtaisen merkityksen takia. Mielikuvat yhteisöstä helpottavat tai  
vaikeuttavat sen toimintaa. Vapaaehtoisten innostus ei kuitenkaan yksinään riitä vaan  
johtaja antaa vapaaehtoistoiminnan visiolle äänen ja kasvot. Myönteinen mielikuva aut-  
taa esimerkiksi rahoituksen hankinnassa ja rekrytoinnissa. Jos toimijan nimi muistetaan,  
sen toimintamuodot ja -periaatteet tunnetaan ja työtä arvostetaan, sen on helpompi  
saada tukijoita, jäseniä ja talkooväkeä toiminnalle. Yhteisön ulkoiseen mielikuvaan liittyy  
vahvasti luottamus. Ulkoista mielikuvaa tärkeämpää on huolehtia vapaaehtoisuustyöryhmän  
sisäisestä mielikuvasta, jossa hyvä toiminta ja ilmapiiri luo lisää hyvää imagoa ja parem-  
paa laatua sekä parempia uusia vapaaehtoisia. Sisäisen viestinnän avoimuus, selkeä  
tiedottaminen päätöksistä ja muutoksista sekä tapaamiset mitkä mahdollistavat vapaa-  
ehtoisten aidon osallistumisen auttavat vapaaehtoisia sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin.  
Hyvin hoidettu sisäinen tiedottaminen on koko yhdistyksen ohjaustoiminnan perusta. (Il-  
vonen 2011: 41, 51; Raninen ym. 2017: 170-174.)

### 3.1.6 Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden mittaaminen

Vapaaehtoistoiminnan johdon tehtävänä on seurata kuinka sen toiminta vastaa jäsen-  
tensä ja ympäristön asettamiin tavoitteisiin. Arviointi ohjaa toiminnan kehittämistä ja on  
osa hyvää johtamista. Arvioinnin tulisi aina perustua näyttöön. Vapaaehtoistoiminnan  
kehittämistä ei ole syytä toteuttaa vain toimintaa sisältä päin tarkasteltuna vaan toimin-  
nan kehittämisessä yhä suuremmassa roolissa on ulkoisen vaikuttavuuden kehittämi-  
nen. Toiminnan kehittäminen ja vaikuttavuuden aikaansaanti edellyttää verkostoitumista  
ja toimimista erilaisissa yhteenliittymissä. (Ilvonen 2011: 32-22, 61.)

Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arviointi on varsin vapaamuotoista ja ainakin tois-  
taiseksi vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistamisen ja osoittamisen menetelmät  
ovat vapaaehtoistoimintaa ylläpitävien tahojen itse valittavissa. Tämä on vapaaehtoistoi-  
minnan näkökulmasta haasteellinen tilanne, koska tutkimukset kertovat vapaaehtoistoi-  
minnan näkymättömyydestä ja vapaaehtoistoiminnasta saadun hyödyn aliarvioinnista.  
Yhtenä syynä tähän on se, ettei vapaaehtoistoiminnan todellista vaikuttavuutta olla

useinkaan kyetty riittävän selkeästi esittämään. Yksi haaste mittaamiseen on se, että monet palvelujen ja etuuksien vaikutukset saattavat ilmetä vasta pitkien aikojen päästä. (Utriainen 2012: 3-5; Koiso-Kanttila 2017.)

Lähtökohtaisesti ei ole olemassa yhtä oikeaa vaikutusten arvioinnin ideaa vaan useita erilaisia tapoja järkeillä vaikutuksia. Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden käsite on moniselitteinen ja vaikuttavuuden erilaisia tyyppejä ovat esimerkiksi kohderyhmävaikutukset, yhteiskunnalliset vaikutukset, määrälliset ja laadulliset vaikutukset sekä subjektiiviset ja objektiiviset vaikutukset. (Koiso-Kanttila 2017.)

Vapaaehtoistoiminnan laajalle ulottuvat vaikutukset aiheuttavat sen, ettei toiminnan vaikuttavuutta ole järkevää mitata esimerkiksi toimintaan kohdistuneiden työtuntien perusteella. Toisaalta kohdistuneet työtunnitkaan eivät kerro mitään toiminnan vaikuttavuudesta. Vapaaehtoistoiminta on ihmisten vuorovaikusta, jolloin mittaaminen voi tapahtua vain pitkäaikaisena ja syvällisenä seurantana. Käytäntö on myös osoittanut, etteivät vapaaehtoistoiminnan kaikki hyödyt näy toiminnan alkuvaiheessa vaan toiminnan tuloksellisuus edellyttää vapaaehtoistoiminnan juurtumista, jolloin tulokset nähdään yleensä toisen tai kolmannen vuoden kuluttua toiminnan aloittamisesta. (Utriainen 2012: 15.)

### 3.2 Gerontologinen sosiaalityö

Gerontologisella sosiaalityöllä on tulevaisuudessa merkittävä paikka kotona asuvien ikäihmisten tukemisessa. Sosiaalityön osaamista tarvitaan vanhusten elämäntilanteiden kokonaisvaltaiseen kartoittamiseen ja oikeanlaisten palvelujen ja tukien löytämiseen niitä tarvitseville. (Liikanen – Kaislaranta – Viljanen 2007: 1.) Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden toimintakykyä, hyvinvointia, elinympäristöä, sosiaalisia olosuhteita ja yhteisöjen toimivuutta. Gerontologinen sosiaalityö on luonteeltaan elämänhallintaa ja itsemääräämisoikeutta tukevaa muutostyötä. Sosiaalityön yksi keskeisimmistä tavoitteista on yksilön ja yhteisön vuorovaikutuksen lisääminen sekä asiakkaan ongelmanratkaisukyvyyn parantaminen. (Liikanen ym. 2007: 10.) Gerontologinen sosiaalityö on asiakastyötä, jossa on sekä huolenpidollinen että psykososiaalinen näkemys ovat läsnä. Asiakasrajapintatyöskentelyssä tarvittava tieto rakentuu yhteiskunnan kulloinkin asettamiin ja tarjoamiin puitteisiin (Liikanen ym. 2007: 100).

Gerontologisessa sosiaalityössä on keskeisesti kyse asiakaskohtaisten tukipalveluiden järjestämisestä, neuvonnasta ja ohjaamisesta (Seppänen 2006: 70). Tukipalvelut tähtäävät asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen tai voimaannuttamiseen. Tyypillisimpiä tukipalveluita ovat esimerkiksi kauppapalvelu, ateriapalvelu ja kuljetuspalvelu. Sosiaalityössä korostuu moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys. Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään tavoittamaan asiakkaan tilanne mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sen eri osa-alueiden kautta. Ensisijaisena päämääränä työskentelyssä on, että asiantuntijoiden tiedot ja taidot integroidaan yhteen asiakaslähtöisesti. (Kinni 2014: 21.)

Ikääntyneen hyvinvointi ja sosiaalinen toimintakyky vaikuttavat myönteisesti niin kognitiiviseen, fyysiseen kuin psyykkiseen toimintakykyyn. Ikäihmisten aktiivinen sosiaalinen osallistuminen on yhteydessä jopa elinajan ennusteeseen. Sosiaalisten aktiviteettien puuttuminen, vähäisyys ja toimeettomuus taas voivat yksinäisyyden lisäksi saada aikaan psyykkisiä oireita ja jopa harhaisuutta. Mitä vanhemmaksi ihminen tulee, sitä tärkeämpiä ovat sosiaaliset suhteet ja toiminnot. Toimintakyvyn säilymisen kannalta merkityksellistä on asiakkaan oma kokemus toimintakyvystään. (Kivelä – Vaapio 2011: 101-102; Kan – Pohjola 2012: 32.)

Kuntoutus- ja hoitotyöhön verrattuna sosiaalisen toimintakyvyn selvittämiseen ei ole olemassa samassa määrin mittareita kuin muiden toimintakyvyn osa-alueiden (Kinni 2014: 22). Tämä eroavaisuus vaikuttaa merkittävästi kartoitusvaiheeseen. Gerontologinen sosiaalityö eroaa kuntoutus ja hoitotyöstä myös siinä, että se on syntynyt muita huomattavasti myöhemmin ja on edelleen pioneerityötä. Vielä 1980-luvun alussa gerontologinen sosiaalityö oli lähes olematonta ja vasta 1990-luvun vaihteessa vahvistui ajatus vanhuuden yksilöllisyydestä ja vanhuuden voimavarojen tunnistamisesta. Tätä aikakautta kutsutaan vakiintumisen kaudeksi, jolloin alkoi ilmestyä gerontologista sosiaalityötä koskevia tutkimuksia. Kuitenkin vasta 2000-luvulla gerontologinen sosiaalityö on vakiintunut Suomessa. (Seppänen 2006: 24-25.) Tässä toimintatutkimuksessa käytän erityisesti gerontologisen sosiaalityön keinoja ikäihmisten voimavarojen tukemisessa. Gerontologinen sosiaalityö on myös osa-alue, johon voidaan vaikuttaa vapaaehtoistoiminnan avulla. Sen sijaa gerontologinen kuntoutustyö tai hoivatyö on työorientaatioita, joihin tarvitaan ammattihenkilöitä tukemaan ikäihmisen hyvinvointia. On myös huomattava, että gerontologinen sosiaalityö on niin laaja käsite, että vapaaehtoistoiminnan kautta pysytään tarttumaan vain tiettyihin osa-alueisiin, kuten yksilöllisten voimavarojen tukemiseen ja osallisuuden kasvattamiseen. Nämä edellä mainitut teemat ovatkin veteraanikummitoiminnan päätavoitteita.



Opinnäytetyön teoriapohjassa korostuvat gerontologisen ammattitaidon kaksi ydinasiaa: yksilöllisyyden lisääminen sekä osallisuuden kasvattaminen. Ikääntyminen on yksilöllistä ja iäkkäiden kohtelu yksilöinä tarkoittaa heidän omien arvojensa, näkemystensä, tarpeidensa ja toiveidensa kunnioittamista. Asiakkaiden erilaisuus tulee hyväksyä ja ottaa huomioon käytännön hoivatyössä sekä tukipalveluiden toteutuksessa. Ihmisarvoiseen ikääntymiseen sisältyy myös oikeus olla osallisena yhteisöissä ja yhteiskunnassa. (Kivelä – Vaapio 2011: 20-22.)

### 3.2.1 Osallisuus

Sosiaalinen osallisuus kuvataan tunneperäisenä, yksilöllisenä tai subjektiivisena ilmiönä, joka syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Osallisuus on vuorovaikutusta ja sosiaalisen osallisuuden kokemusta ei voi määrittää yksilön ulkopuolelta, mutta sitä voidaan edistää. Yleisin keino osallisuuden kokemuksellisuuden edistämiseksi on osallistuminen, mutta on tärkeää tiedostaa, että osallistuminen ja osallisuus eivät ole synonyymejä. Ihmiset voivat kokea itsensä enemmän osalliseksi vähällä osallistumisella kuin toinen, joka osallistuu ahkerasti. Sosiaalisen osallisuus on yksilön tunne, joka syntyy osallistumisen kautta. Se on henkilökohtainen ja tunneperäinen sekä mahdollistaa henkilökohtaisiin asioihin vaikuttamisen ja yhteisöön kuulumisen. (Leemann - Kuusio - Hämäläinen 2015: 5-6.) Osallisuuden vastakohtana on osattomuus, joka tarkoittaa yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemusta ja tunnetta. Pahimmillaan ikääntynyt syrjäytyy yhteisöstä ja osallistumisen mahdollisuudet kutistuvat esim. toimintakyvyn muutosten vuoksi. (STM 2013: 17.)

Neljäskäläisillä, joita kohderyhmäni veteraanit edustavat, on tyypillisesti ilmentynyt jo ulkoilua rajoittavia vaikeuksia liikkumisessa tai etenevän muistisairauden oireita. Hyvän arjen elämiseen tarvitaan usein jo ulkopuolista apua. Tällöin haavoittuvuus korostuu: tukijärjestelmän pettäessä, äkillisesti sairastuessa tai iäkkään kaatuessa, toimintakyky voi romahtaa äkillisesti (Sarvimäki – Heimonen – Mäki-Petäjä – Leinonen 2010: 18-19). Osattomuuden riski tulisi tunnistaa, selvittää ja ikäihmiselle tulisi etsiä tarkoituksenmukaista tukea. Osallisuus on yksilöllistä kokemuksellista tunnetta yhteenkuuluvuudesta ja konkreettisia mahdollisuuksia osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä. (STM 2013: 17.)

Hartikaisen suorittamassa tutkimuksessa, joka käsitteli vapaaehtoisten toimintaa vanhusten ympärivuorokautisen hoivan yksikössä, kohtaamisen lähtökohtana oli kasvokkainen kohtaaminen ja sosiaalinen vuorovaikutus. Se ilmeni yksilöllisyyden huomioimisena, joka on sosiaalisen hoivan ydintä. Kohtaamisessa kasvotusten juuri kasvot tekivät suhteesta eettisen: kahden ihmisen välinen yhteisymmärrys oli mahdollista löytää kasvokkain. (Hartikainen 2009: 127-128.) Tukemalla sosiaalista osallisuutta ikäihminen voi yhä kokea olevansa osa yhteisöä. Huomioimalla hänen mielipiteitään, vastaamalla kysymyksiin, kuuntelemalla ja ymmärtämällä ikäihmistä toteutuu emotionaalinen ja älyllinen osallisuus. Vanhus saa kokea olevansa arvokas ja tärkeä. (Sarvimäki ym. 2010: 46.)

Yksinäisyys on huomattava vanhusten ongelma. Elettäessä pitkään, kuten tutkimusryhmämme veteraanit, saattavat he jäädä sukunsa ainoiksi sukupolvensa edustajiksi. Suvun nuoremmat polvet eivät korvaa omaa ikäluokkaa ja tästä saattaa seurata yksinäisyyden kokemus. Uudet ihmissuhteet, esimerkiksi vapaaehtoiset ystävät, eivät välttämättä korvaa menetettyjä läheisiä, mutta yhteisiä muistoja voi kenties syntyä ja luoda ajan kanssa. (Sarvimäki ym. 2010: 41.) Iäkkäiden ihmisten osallisuus yhdistää kaikkia STM:n laatusuosituksessa (2013) määriteltyjä osa-alueita, näissä korostetaan mm. mahdollisimman tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä. Suosituksessa myös todetaan, että iäkkäällä tulisi iästä ja toimintakyvystä riippumatta olla mahdollisuus elää omannäköistään elämää ja toimivaa arkea. Iäkäs ihminen tulisi aina nähdä osallistujana ja toimijana, joka voi itse asettaa tavoitteensa, valikoida kiinnostuksen kohteensa, toimintatapansa sekä arvioida omaa toimintaansa. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa todetaan myös, että on jatkuvasti kehitettävä uusia areenoita, joissa eri toimijat ja eri ikäpolvet kohtaavat toisensa oppien toinen toiseltaan. (STM 2013: 17-24.) Tämä viittaus liittyy selkeästi vapaaehtoistoimintaan, jolta odotetaan yhteiskunnassa kasvavaa roolia syrjäytymisen ehkäisyssä. Vapaaehtoistoiminnassa esim. kolmasikäiset voivat osallistua ja auttaa iäkkäimpiä veteraaneja osallisuuden saavuttamiseksi ja lisäksi itse kokea osallisuutta. Osallisuutta tukemalla voidaan edistää ikäihmisen sosiaalisia voimavaroja. Veteraanikummitoiminnassa korostuu ikäihmisten osallisuuden kasvattaminen. Veteraanikummiensa yksi tavoitteista on tukea veteraanien osallisuutta yhteyskuntaan ja välillisesti se liittyy myös tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Miten vapaaehtoiset pystyisivät tukemaan nykyistä paremmin veteraanien osallisuutta ja edistämään sitä kautta veteraanien hyvinvointia?

### 3.2.2 Voimavaralähtöisyys

Voidaksemme tukea ikäihmisten ominaisuuksia, tulee meidän ensin tuntea ne. Voimavaränäkökulman vahvuutena on, että jokaisella ihmisellä ajatellaan olevan ainakin joitakin voimavaroja, joita voidaan tukea ja vahvistaa (Fried 2013: 19). Voimavaralähtöisyydessä lähtökohtana ovat yksilön ja ympäristön tarjoamat mahdollisuudet sekä ihmisen toiveet, unelmat, menneisyyden vahvistavat kokemukset sekä elämäkokemukset ja taidot. Ymmärretään myös, että pienetkin positiivisiksi koetut muutokset ovat tärkeitä yksilölle itselleen. Terveiden ja hyvinvoinnin edistämiseksi luodaan ihmisille mahdollisuuksia vahvistaa ja valita terveyteen ja hyvinvointiin myönteisesti vaikuttavia asioita. Myös muistisairaana ihmisen elämänlaatu on pitkälti yhteydessä siihen, miten yksilöllisyys sekä jäljellä olevat taidot ja voimavarat huomioidaan hänen elämässään ja miten niitä ylläpidetään. Muistisairaana ikäihmisen tulee saada elää, osallistua ja toteuttaa itseään joko kykyjensä mukaan tai avustettuna. Onnistumisen kokemukset, ilo ja turvallisuuden tunteet vahvistavat muistisairaana ihmisen omanarvontuntoa ja parantavat hänen elämänlaatuaan. Elämänlaatua lisääviä tekijöitä voivat olla esim. toiminnallisuus ja osallisuus sekä hengellisyyden tai elämäkatsomuksen huomioiminen. Toimintaympäristöillä, joiden kanssa yksilö on vuorovaikutuksessa, on vaikutus yksilön mielenterveyteen. Ikäntyneiden elämässä korostuu juuri se, että mielenterveys rakentuu paljolti arkielämän varaan. (Muistiliitto 2016:10; Tamminen – Solin 2013: 3-5, 28.)

Veteraanikummitoiminnassa korostuu ikäihmisten yksilöllisten voimavarojen tukeminen. Sotiemme veteraaneja pyritään tukemaan yksilöllisten voimavarojen kautta, johon riittävät jokaisen kansalaistaidot. Veteraanikummin tehtävänä on kartoittaa oman veteraaninsa yksilölliset voimavarat, joista hän saa voimaa ja sisältöä arkeen. Tämän jälkeen kummi tukee ja vahvistaa parhaansa mukaan näitä yksilöllisiä voimavaroja. Monesti nämä voimaannuttavat asiat voivat olla ympyröivän yhteiskunnan näkökulmasta hyvinkin pieniä asioita, mutta hauraalle ikäihmiselle hyvinkin merkityksellisiä.

## 4 Tutkimusmenetelmän kuvaus

### 4.1 Tutkimusstrategia ja tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksena. Toimintatutkimuksen metodien mukaisesti olin keskeisessä roolissa muutoksen organisoinnissa, muutoksen tekijänä sekä itse mukana opinnäytetyön kohteena olevassa muutosprosessissa (Kananen 2015: 68). Tutkimusstrategiassa yhdistyvät työelämän käytännön kehittäminen ja tutkimus. Oma roolini veteraanikummitoiminnan projektikoordinaattorina oli erittäin hyvä lähtökohta tälle käytännönläheiselle toimintatutkimukselle. Opinnäytetyön aikana suoritin työelämälähtöisen kehittämishankkeen, organisoin ja toteutin pysyvän muutoksen ja mittasin muutoksen vaikutukset toimintaympäristöön ja määritettyihin tavoitteisiin. Toimintatutkimukseni kesti noin vuoden mikä rajoitti osaltaan toimintatutkimukselle tyypillistä syklistä, jossa toimintatutkimus on jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Vuoden aikana ehdin nykytila-analyysin pohjalta suunnittelemaan ja toteuttamaan muutoksen ja mittaamaan muutoksen vaikutukset, mutta en ehtinyt toteuttamaan uutta kehittämishanketta johtopäätösten perusteella. Huomion arvoista on myös se, että tässä toimintatutkimuksessa mitatut muutokset näyttävät vasta suunnan muutokselle, mutta vuoden tutkimustulosten perusteella en pysty osoittamaan kehittämistyön koko vaikutusta. Tämä on hyvin tyypillistä sosiaali- ja terveystoimen kehittämishankkeille, joissa toiminnan muutosten kokonaisvaikutukset ovat mitattavissa vasta useamman vuoden päästä muutoksesta (Soini 2018).

Toimintatutkimuksen teorian mukaisesti lähdin liikkeelle nykytila-analyysistä ja faktojen havainnoinnista. Seuraavaksi tapahtui tutkimusongelman käsitteellinen ja teoreettinen muotoilu sekä toimenpiteiden suunnittelu. Tämän jälkeen suoritin suunnitellut muutokset sekä mittasin ja arvioin niiden vaikutukset. Oleellisia elementtejä toimintatutkimuksessa ovat toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, tutkimus sekä tutkijan mukanaolo. (Kananen 2014: 15.)

Toimintatutkimuksen vaiheet ovat:

1. ongelman määrittely
2. ongelman tutkiminen
3. ongelman syiden ja seurausten analysointi
4. ratkaisun esittäminen
5. ratkaisun testaaminen
6. ratkaisun muokkaus testauksen pohjalta

7. uuden ratkaisun testaaminen
8. johtopäätökset (Rothwell 1999: 84)

Tutkimusmenetelmiksi valikoitui sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Tämä tutkimusmenetelmien yhdistäminen on tyypillistä ja suotavaa hyvälle toimintatutkimukselle (Kananen 2015: 75). Tutkimuksen veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä suoritin määrällisten tutkimusmenetelmien avulla. Veteraanien asiakashaastatteluosio sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä. Määrällisen tutkimuksen osalta etenin vaihe vaiheelta etukäteissuunnitelman mukaisesti. Aineistokeruun määrä oli ennakkoon määritetty kattamaan riittävän suuren osan tutkimusjoukosta. Laadullisen asiakashaastatteluosion osalta toimin enemmän epälineaarisesti eli syklimäisesti, koska tutkimusilmiötä ei tunnettu ja etukäteen oli mahdotonta määrittää tarvittavaa aineistomäärä tarkasti. Toki laadullisenkin osion osalta ennen haastatteluja minulla oli määrällisiä tavoitteita haastatteluiden kattavuudesta, mutta tulosten luotettavuus ja tutkimustulokset tarkentuivat haastatteluiden myötä.

Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustulokset esitetään usein taulukkomuodossa frekvensseinä tai muina tilastollisina tunnusluvuilla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tulosten yleistämiseen otoksen avulla. Tyypillistä tutkimustavalle on tutkia tietyn tutkimusjoukon avulla koko kohderyhmää ja tehdä johtopäätöksiä tutkimusjoukon avulla, jotka olisivat yleistävissä koko kohderyhmään (Kananen 2015: 75, 200). Opinnäytetyön kohteena olevia määrällisiä tietoja ei ollut saatavilla organisaation nykyisistä tietokannoista vaan suoritin toimintatutkimuksen aikana myös tarvittavien tilastotietojen keräämisen käsiteltävään muotoon. Määrällisen tutkimustavan valitsin edellä mainituista perusteista, koska tarkoitus oli tutkia ennalta määritetyn otoksen perusteella koko kohderyhmää.

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään ymmärtämään ilmiöitä ja niiden laadullista kuvausta pidetään parempana kuin luvuilla ilmaistua kvantitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan myös toimia ja edetä joustavammin tutkimuksen aikana, koska mitään ei ole lyöty lukkoon. (Kananen 2015: 71.) Nämä seikat sekä veteraanien iän myötä tuomat toimintarajoitteet vaikuttivat haastatteluosion tutkimusmenetelmän valintaan. Haastattelutulosten analysointia helpottaakseni muodostin haastatteluosiin myös määrällisiä elementtejä. Tämä toi haastattelutulosten analysointiin ryhtiä ja oli mahdollista, koska minulla oli vahva esiymmärrys ilmiöstä pohjautuen aikaisempiin vastaaviin haastattelututkimuksiin.

## 4.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön ensisijaisena päämääränä oli sotiemme veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen vapaaehtoistoiminnan avulla. Opinnäytetyön tuloksena suunnittelin ja toteutin vapaaehtoistoimintaan soveltuvan tukiohjelman veteraanikummeille veteraanien kotona asumista tukevista palveluista. Toteutetun muutoksen jälkeen mittasin toiminnan tuloksia kummitoiminnan piirissä olevien sotiemme veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön kehityksellä. Tulosten mittaamisen toteutin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kanssa yhteistyössä ja kummitoiminnan piirissä olevien veteraanien avopalveluiden käyttöä vertasin vastaavaan vertailuryhmään. Opinnäytetyön tavoitteena oli vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden lisääminen. Toimintaa on tarkoitus kehittää näin entistä merkityksellisemmäksi veteraanille, kunnalliselle sosiaali- ja terveysjärjestelmälle, hankkeen rahoittajalle sekä vapaaehtoistyön tekijöille.

Opinnäytetyön myötä mittasin, onko koulutettujen vapaaehtoisten avulla veteraanien etuuksien käyttö ja/tai tieto eduista lisääntynyt. Lisäksi tavoitteenani oli selvittää poikkeavatko eri veteraaniryhmien kuten sotainvalidien ja rintamatunnuksen omaavien veteraanien etuuksien hyödyntäminen toisistaan. Mitattavat etuudet kohdensin avopalveluihin, jolla pyritään edesauttamaan veteraanien kotona asumista. Tällä tavoin mittaaminen kohdentui toimintaan mihin myös yhteiskunnan voimavarat kohdennetaan nyt ja tulevaisuuden vanhustyössä. Toimintatutkimuksen päämääränä oli myös haastatella henkilökohtaisesti veteraaneja ja tiedustella heiltä toiveista vapaaehtoistoiminnan sisällöstä. Lisäksi haastatteluilla oli tarkoitus kerätä informaatiota siitä mistä veteraanit saavat tietoa heille tarkoitetuista etuuksista ja kokevatko he saavansa riittävästi tietoa erilaisista veteraanietuuksista. Haastatteluiden ja etuuksien käytön analysoinnin tavoitteena oli myös muodostaa toimenpide-ehdotuksia kummitoiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen tueksi.

Tutkimuskysymykset:

- Miten vapaaehtoistoiminnan avulla voidaan tukea veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostamista?
- Mistä veteraanit itse kokevat saavansa tietoa veteraanietuuksista? Saavatko veteraanit omasta mielestään riittävästi tietoa erilaisista veteraanietuuksista?
- Miten vapaaehtoistoiminnalla pystyttäisiin tukemaan veteraaneja nykyistä paremmin ottamalla huomioon veteraanien yksilölliset tarpeet?

#### 4.3 Tutkimus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä

Määrällisen tutkimuksen osiossa päämääräni oli mitata toimintatutkimuksessa toteutetun muutoksen vaikutusta toimintaympäristöön ja suhteessa tavoitteisiin. Tässä tapauksessa mitata onko kummitoimintaan toteutettujen muutosten myötä saatu tehostettu veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käyttöä. Tämän toimintatutkimuksen tulosten keruuvaiheen toteutin tammikuun ja huhtikuun välisenä aikana 2018. Määrällisen tutkimuksen osiossa tavoitteenani oli kerätä ja mitata luotettavasti valitun tutkimusjoukon sekä vertailuryhmän veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käyttöä ennen muutosta ja muutoksen jälkeen. Mittausajankohdaksi valitsin yhdessä työelämän ohjaajani kanssa vuosikulutustiedot. Tämä siksi koska valittujen palveluiden käytön seuramiseksi esimerkiksi kuukausikohtaisten tietojen vertaaminen ei olisi antanut riittävän luotettavaa kuvaa muutoksen vaikutuksista. Käsittelen tarkemmin seurantamittareita luvussa 4.5.

#### 4.4 Veteraanien asiakashaastattelut

Asiakashaastatteluiden osalta tutkimusmenetelmäni oli narratiivinen eli kerronnallinen ja kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä, jossa oli kvantitatiivisia eli määrällisiä piirteitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisen elämismailmaa. Narratiivisessa tutkimuksessa käsitellään ikäihmisen yksittäisiä kertomuksia, jossa he kuvaavat elämäänsä liittyviä tapahtumia ja kertomuksia. Saamani vastaukset edellyttivät tulkintaa. Laadullinen tutkimus on yleensä ilman hypoteesia, jolloin tutkimuksessa edetään saadusta aineistosta käsin. (Saaranen - Kauppinen - Puusniekka 2006.) Narratiivinen eli kerronnallinen aineistoni muodostui lyhyistä, henkilökohtaisista kokemuksista vastauksina kysymyksiimme. Tarinaa kertoessaan ihminen elää tarinan kautta tapahtumaan. Kvantitatiivista menetelmää käytin esim. laskettaessa vastauksien prosenttiosuuksia. Tämän perusteella voidaan tehdä vertailuja. (Aineiston analyysimenetelmä 2009; Kananen 2015: 79.) Kuva veteraanikummitoiminnan vaikutuksista, vapaaehtoisten merkityksestä ja veteraanien itse kokemasta tietotaidosta veteraanietuuksista muodostui laatimieni kysymyksiensä ja niistä saatujen vastauksien määrän sekä kerronnallisista vastauksista tehtyjen tulkintojen perusteella.

Tutkimustulosten analysointi muodostuu yksilöllisistä haastattelutuloksista sekä omista havainnoistani. Haastattelut toteutin puhelinhaastatteluilla ja haastatteluissa annoin veteraanien kertoa yleisiä kuulumisia sekä kokemuksia veteraanikummitoiminnasta niin,

että haastattelun aikana pyrin selvittämään myös veteraanin omat kokemukset siitä, miten veteraanit itse kokevat saavansa tietoa veteraanietuuksista ja kokevatko he saavansa riittävästi tietoa veteraanietuuksista. Asiakashaastatteluissa käytin myös osallistavaan työtettä ja huomioin veteraanin yksilöllisen toimintakyvyn. Kaikkien tutkimuskysymysten osalta en saanut jokaisessa haastattelussa luotettavia vastauksia, mikä on täysin ymmärrettävää huomioiden kohderyhmän yleiset rajoitteet toimintakyvyssä.

Pyrin myös huomioimaan kaikessa tekemisessäni eettiset näkökulmat. Ammattilaisen näkökulmasta etiikka kuuluu jokaiseen osa-alueeseen ja työhön, jonka vuoksi jokaisen kohtaamisen tulisi olla tasa-arvoinen ja merkityksellinen. Kuitenkin ikäihmisten ja muistisairaiden kanssa tulee väistämättä esille heidän haavoittuva ja suojeleminen asema (Kangasniemi 2013). Tutkimuksien eettisissä periaatteissa tulee huomioida yleisesti elämän, ihmisarvon ja itsemääräämisen kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuus (Kivelä – Vaapio 2011: 26).

Haastattelut toteutin helmikuussa 2018 ja haastattelun aikana kirjasin jokaisen veteraanin osalta vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Kokemukset kummitoiminnasta? Minkälaista apua olet saanut kummilta? Palautteet kummitoiminnalle.
- Minkälaista tukea haluaisit vastaanottaa vapaaehtoisilta? Toiveet vapaaehtoistoiminnan sisällöstä?
- Mistä saat tietoa erilaisista veteraanietuuksista? Koetko saavasi riittävästi tietoa veteraanietuuksista?

Haastatteluiden aineiston analysointiin käytin koodausta, jossa on kyse aineiston tiivistämiseen ja analysointiin liittyvästä tekniikasta (Kananen 2014: 108). Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat tutkimuksen aikana (Kananen 2014: 21). Toteutin haastatteluaineiston keruun ja analysoinnin edellä mainittujen periaatteiden mukaisesti syklisesti. Näin toimittaessa pystyin ymmärtämään ja kuvaamaan havainnoidun ilmiön sekä rajaamaan haastatteluihin käytettävän ajan kohtuulliseksi.



#### 4.5 Tutkimusjakso ja seurantamittarit

Opinnäytetyön päämääränä oli tehostaa sotiemme veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käyttöä vapaaehtoistoiminnan avulla. Seurattaviksi palvelumittareiksi valitsimme moniammatillisessa työryhmässä lounassetelit sekä taksikortit, joista kummastakaan ei ollut kerätty aikaisemmin järjestelmällisesti asiakaskohtaisia kulutustietoja. Vertailun tutkimusjoukon ja vertailuryhmän välillä toteutin vuosikulutustietojen perusteella. Kummatkin etuudet olivat aika uusia, joten historiatietoja ei ollut saatavilla useamman vuoden takaa. Veteraanien lounassetelietuus alkoi vuonna 2016 ja tästä johtuen tutkimusajanjaksoksi muodostui vuodet 2016 sekä 2017, jolloin niiden käyttöä pystyttiin tarkastelemaan aikaa ennen vapaaehtoisien koulutusta sekä koulutusohjelman käynnistymisen jälkeen. Veteraanien taksikorttietuus alkoi vasta vuoden 2017 alussa, jolloin niiden osalta kulutustietoja pystyttiin vertailemaan vain viimeisen vuoden ajalta. Suoritin myös huhtikuussa 2018 alkuvuoden kulutustietojen keruun ja analysoinnin, mutta nämä jouduttiin rajaamaan ulos mittaustuloksista koska 3 kuukauden mittausjakso on liian lyhyt luotettavan kulutustiedon mittaamiseen valituilla kotona asumista tukevilla palveluilla.

#### 4.6 Tutkimusjoukko

Veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön seurannan tutkimusjoukoksi valitsin veteraanikummitoiminnan piirissä olevat kotona asuvat rintamatunnuksen omaavat veteraanit sekä sotainvalidit. Vertailuryhmäksi valitsin lahtelaiset kummitoiminnan ulkopuolella olevat kotona asuvat rintamatunnuksen omaavat veteraanit ja sotainvalidit. Tehostetussa palveluasumisessa asuvat sotiemme veteraanit jouduttiin jättämään tutkimuksen ulkopuolelle, koska heillä ei ole oikeutta kotona asumista tukeviin veteraanietuuksiin.

Tutkimusjoukon kooksi muodostui 42 henkilöä ja vertailuryhmän kooksi 167 henkilöä. Sotainvalideilla ei ole oikeutta erilliseen veteraanitaksikorttiin, joten sotainvalidit ovat karsittu pois taksietuuden käytön vertailusta.

Tutkimusjoukosta on lisäksi karsittu pois:

- Tutkimusaikana kuolleet
- Tutkimusaikana tehostettuun palveluasumiseen muuttaneet
- Tutkimusaikana toiseen kuntaan muuttaneet

- Sotainvalidit joiden haitta-aste on alle 15 %, koska vasta vuoden 2017 alusta lähtien kunnalliset avopalvelu laajenivat koskemaan myös sotainvalideja, joiden haitta-aste on vähintään 10 %. Näitä henkilöitä ei ole otettu mukaan tutkimukseen koska he vääristäisivät tietoja, kun heiltä ei ole vuoden 2016 kulutustietoja. Vuoden 2016 haitta-aste oli 15 %. (Hämäläinen 2018.)

Tällä tavoin toimittaessa tutkimusjoukolle saatiin mahdollisimman yhteneväinen vertailuryhmä, jolloin kummitoiminnan vaikuttavuutta pystyttiin vertailemaan konkreettisesti sekä luotettavasti. Tulosten analysoinnissa tutkimusjoukon rajaus ja vertailuryhmän valinta korosti tulosten luotettavuutta. Vertailuryhmän koko kasvatti tutkimustulosten luotettavuutta, koska myös vertailuryhmässä oli havaittavissa palveluiden huomattavaa käytön tehostamista tutkimusjakson aikana. Vertailuryhmän myötä pystyin analysoimaan konkreettisesti toteuttamani kehityshankkeen tuloksia.

Haastattelututkimuksen kohderyhmäksi valitsin 24 kotona asuvaa sotiemme veteraania. Tavoitteeksi asetin 14 veteraanin haastattelun, mitä voidaan pitää korkeana tavoitteena ottaen huomioon kohderyhmän iän sekä haastattelutavan. Tutkimukseen sain analysoitavaksi 18 veteraanin haastattelut, joten pääsin tavoitteeseen tämän osalta. Lahdessa on elossa 275 rintamatunnuksen omaavaa veteraania ja näistä kotona asuu 192 (1.1.2018), joten haastatteluiden otanta edustaa noin 10 % koko veteraanien kohderyhmästä. Vastaavasti helmikuussa 2018 veteraanikummitoiminnan piirissä oli 55 kotona asuvaa sotiemme veteraania, jolloin haastatteluiden otanta edustaa noin kolmannesta tästä veteraanikummitoiminnan kohderyhmästä.

#### 4.7 Virhetekijät

Kaikki veteraanietuuksien kulutustiedot kerättiin yksitellen käsityönä tallentaen. Kulutustietoja ei ole aikaisemmin kerätty tai tallennettu järjestelmällisesti mihinkään seurantajärjestelmään vaan kulutustietoja pystyttiin analysoimaan vain vuosi- ja kuukausitasolla. Opinnäytetyön aikana tein ison työn kulutustietojen keräämisessä ja syöttämisessä käsiteltävään muotoon taulukkolaskentaohjelmaan. Keräsin kulutustiedot Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän paperikansioista, joihin oli yksitellen otettu kuittaukset lounasetelien tai taksikorttien noudoista. Näitä kuittaustapahtumia oli noin 2500, joten yksittäisen tallennusvirheet ovat hyvinkin mahdollisia. Tämän riskin pienentämiseksi käsitelin

aineiston kahteen kertaan ja huomasin toisella käsittelykerralla muutamia yksittäisiä tallennusvirheitäni. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän noudattamassa kuittaustavassa ja arkistoinnissa oli työntekijäkohtaisia eroavaisuuksia, jonka johdosta jouduin myös varmistelemaan useammalta työntekijältä käsiteltäviä tietoja. Tutkimusaineiston käsittelytavasta johtuen yksittäisen veteraanien kohdalla saattaa olla tulkitsemis- tai tallennusvirheitä, mutta tutkimustulosten kokonaisuuden luotettavuutta tutkimusaineiston käsittelytapa ei heikennä merkittävästi.

Laadullisiin tutkimusmenetelmiin liittyi enemmän virhetekijöitä. Narratiivinen tutkimus edellyttää paljon tulkintaa mikä voi johtaa tutkijan omiin tulkintoihin. Laadullisen tutkimuksen tutkimusjoukon koko suhteessa koko kohderyhmään oli myös pienempi mikä on epävarmuustekijä. Toisaalta otos oli riittävän suuri ottaen huomioon, että tutkimustulokset ja löydökset olivat hyvin selkeät. Tämä havaintoni parantaa myös laadullisen osion luotettavuutta.

## 5 Nykytila-analyysi

Tässä luvussa käsittelen toimintatutkimukseni lähtötilanteen analysoinnin ja tosiasioiden havainnoinnin. Tämän vaiheen toteutin huhti- ja kesäkuun 2017 välisenä aikana. Aloittaessani nykytila-analyysin tekemisen huhtikuussa 2017 huomasin, että veteraanikummitoiminnalla on laajamittaiset yhteiskunnalliset tavoitteet ja karkea toimintasuunnitelmarunko tavoitteiden saavuttamiseksi. Tästä poiketen huomasin, että veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden tehostamisen osalta kummitoiminnalta puuttui toimintasuunnitelma vapaaehtoisten osaamisen vahvistamisesta sekä mittarit tavoitteiden toteuttamiseksi. Vastaavaa ikäihmiselle kohdennettua ystäväpalvelua toteutetaan monen eri toimijan toimesta ja toiminnalla on pitkät perinteet ja muodostuneet toimintatavat. Sen sijaan muihin vastaaviin ystävätoimintoihin ei kuulu vapaaehtoistoiminnan kohteena olevan henkilön henkilökohtaisien etuuksien huolehtimisesta tai niissä avustamisesta. Tämä voi olla yksi syy miksi toiminta veteraanietuuksien suhteen oli jäänyt toiminnan alkumetreillä vain tavoitteiksi ilman konkreettisia toimenpiteitä ja mittareita.

Haastattelin vapaaehtoisia ja huomasin hyvin pian, että ilman vapaaehtoisille annettavaa lisätukea ei kummitoiminnalla pystytä tukemaan veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostamista. Veteraanietuudet ovat hyvin moniulotteisia, monimutkaisia ja monelle ammattihenkilöllekin haasteellisia asioita. Tämän vuoksi vapaaehtoisetkaan eivät voi tukea veteraania näissä asioissa, ellei heille ole vahvaa osaamista veteraanietuuksista. Huomasin myös omalta osaltani, että toiminnan koordinaattorina kaipasin lisätukea veteraanietuuksista ja vasta kun olin opetellut tärkeimmät veteraanietuudet pystyin itsevarmasti kertomaan niistä niin vapaaehtoisille kuin veteraaneillekin.

Kummitoiminta on käynnistettävä ensin ystävyiden kautta ja vasta sen jälkeen kummi pystyy auttamaan veteraania myös veteraanietuuksien suhteen, kun molemminpuolinen luottamus on rauhassa rakennettu. Tämän vuoksi ajankohta veteraanietuuksien tukemiseen oli hyvä, koska kummitoiminta oli käynnistynyt vaiheittain viimeisen vuoden aikana. Vapaaehtoisille oli toteutettu aloituskoulutuksen yhteydessä 45 minuutin tietoisuus veteraanietuuksista ja huomasin vapaaehtoisten haastatteluiden perusteella, ettei tietoisuus riittänyt alkuunkaan osaamisen varmistamiseksi. Käytännössä nykytila-analyysin pohjata vapaaehtoisten osaaminen veteraanietuuksista pohjautui heidän omiin yksilöllisiin tietotaitoihin eikä kummitoiminnan järjestelmälliseen tukeen. Lähtötilannetta analysoitaessa huomasin myös, että veteraanietuudet ovat hyvin moniulotteinen ja osaltaan

vaikeaselkoinen osa-alue. Tämän vuoksi vapaaehtoisten tukemisessa olisi hyvä keskittyä vain keskeisempien kotona asumista tukevien etuuksien tukemiseen ja antaa ammattilaisten tukea vaikeimmat ja moniammatilliset etuusneuvonnat. Tällä tavoin vapaaehtoisille voitaisiin saada itsevarma olo veteraanietuuksista ja näin heidät myös opastamaan veteraaneja hyödyntämään näitä palveluita tehokkaammin.

Veteraanikummitoiminnan tavoitteena on taata jokaiselle haluavalle veteraanille henkilökohtainen luottohenkilö eli kummi, jonka kanssa voi keskustella ja hoitaa käytännön asioita, ja joka huolehtii siitä, että veteraani pysyy omatoimisena ja osallistuvana. Tavoitteena on myös toteuttaa veteraanin kanssa arkisia unelmia sekä huolehtia siitä, että veteraanilla on hänelle kuuluvat edut käytössä. Veteraanietuuksista huolehtiminen ja niissä tukeminen on huomattava osa veteraanikummitoiminnan tavoitteita, joten havaittu puute oli jo toiminnan jatkuvuuden kannalta prioriteetiltaan tärkeä ja luonnollinen kehittämisosa-alue.

Haastattelin myös muita vastaavia alueellisia vapaaehtoistoimijoita ja huomasin, ettei toiminnan vaikuttavuuden mittaamiseen ollut käytössä yhteneviä mittareita tai toiminnan vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuutta ei mitattu systemaattisesti mitenkään muuten kuin vapaaehtoisten ajankäytön suhteen. Vapaaehtoisten ajankäytön mittaaminen on huono mittari vaikuttavuuden mittaamisen, koska se ei osoita mitenkään toiminnan vaikuttavuutta vaan kertoo vain vapaaehtoisen ajankäytön vapaaehtoistyöhön. Tämän vuoksi veteraanikummitoiminnassa ei kerätä vapaaehtoisten ajankäyttöä mihinkään vain vapaaehtoisten voivat itse määrittää vapaaehtoistointaan käytettävän ajan. Vapaaehtoistoiminnalle onkin hyvin tyypillistä, että toiminnan vaikuttavuutta ei mitata lainkaan ja tämä on vapaaehtoistoiminnan yksi nykyisistä painopistealueista. Monen vapaaehtoistoiminnan rahoittaja sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus pyrkii koulutuksella tukemaan vapaaehtoistoimijoita vaikuttavuuden mittaamiseen. Tulevaisuudessa vapaaehtoistoimijoiden pitää pystyä tarkemmin mittaamaan ja todentamaan toimintansa tuloksellisuutta. (Koiso-Kanttila 2017.)

## 6 Veteraanien tukeminen vapaaehtoistoiminnan avulla

Tässä luvussa käsittelen toimintatutkimukseni toiminnallisen osion, jossa suunnittelin ja vein käytäntöön suunnitellen muutoksen. Tämän vaiheen toteutin heinä- ja marraskuun välisenä aikana 2017. Toimintatutkimuksen toiminnallisen osion aloitin osaamiskartoituksella, jota on kuvattu nykytila-analyysiluvussa. Nykytila-analyysin lopputuloksena oli, että kummitoiminnalta puuttui toimintasuunnitelma vapaaehtoisten osaamisen vahvistamisesta sekä mittarit tavoitteiden toteutukseksi. Toiminnallisen osion tekemiset pohjautuivat tämän puutteen poistamiseksi.

### 6.1 Koulutuksen suunnittelu ja toteutus

Vapaaehtoisten osaamisen tukemiseksi aloitin suunnittelemaan kesäkuussa 2017 veteraanietuuksiin kohdistuvaa koulutusta. Koulutuksen suunnitteluun osallistui minun lisäksi veteraanikuntoutuksen koordinaattori Tiina Hietaranta sekä asiakasohjaaja Mervi Rintamäki. Koulutuksen suunnittelussa huomioimme aikaisempien vapaaehtoiskoulutusten palautteet, kummitoiminnan tavoitteet sekä vapaaehtoisten osaamistason veteraanietuuksista. Koulutuksen rungon suunnittelin aikaisempia koulutuksia tiiviimmäksi ja veteraanietuuksissa keskityttiin vain vaikuttavuudeltaan merkityksellisimpiin veteraanietuuksiin. Muilta osin vapaaehtoisille annettiin viesti, että he voivat olla missä tahansa etuusasioissa suoraan yhteyksissä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän veteraanityöntekijöihin. Tämä jako oli mielestäni hyvä sillä ei voi olettaa, että vapaaehtoiset oppisivat kaikkia veteraanietuuksia, jotka ovat ammattihenkilöillekin hankalia asioita. Samalla vapaaehtoisille annettiin suorat yhteystiedot kasvoineen, mistä voivat kysyä lisää veteraanietuuksista. Koulutus pyrittiin suunnittelemaan myös siten, että koulutuksen aikana syntyisi keskustelua ja monitahoisia asioita lähestyttäisiin case-esimerkkien kautta.

Veteraanietuuksien lisäksi halusin tuoda koulutukseen alkuun uutena vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina myös osion veteraanikummitoiminnan tavoitteista ja arvoista. Vision läpikäynti tässä yhteydessä oli mielestäni tärkeää koska, vapaaehtoistoiminnan johtajan tulee viestittää visiosta vapaaehtoisille määrätietoisesti, jotta vapaaehtoistoiminnan merkityksellisyys ja tavoitteet näkyvät konkreettisesti kunkin vapaaehtoisen avustustoiminnassa. Vision luomisella on keskeinen tehtävä myös me-hengen luojana. Johtajuutta ei voi muodostua ilman joukkoa ihmisiä, joita yhdistää yhteinen ryhmäidentiteetti.

Vapaaehtoisten sitouttaminen ja yhteisten päämäärien luominen ovat kaiken toiminnan lähtökohta. (Kuuluvainen 2015: 58-61.)

Vision läpikäynnin lisäksi suunnittelun koulutukseen lyhyen osion veteraanikummitoiminnan arvoista, joista painottuivat gerontologisen sosiaalityön alta voimavarakeskeisyys ja osallisuuden kasvattaminen. Näiden aiheiden tärkeyden painottamisen lisäksi halusin viestittää tällä tavoin kaikille vapaaehtoisille kummitoiminnan periaatteista, joista tärkeimmät ovat ilon kautta auttaminen, ei ammattimaisuus ja autettavan ehdoilla toimiminen. Osallisuus on hyvin tärkeä asia ikäihmisen hyvinvoinnissa ja kuka tahansa meistä haluaa olla osallinen jokaisessa elämänvaiheessa. Osallisuutta tukemalla voidaan edistää ikäihmisen sosiaalisia voimavaroja. Tukemalla sosiaalista osallisuutta ikäihminen voi yhä kokea olevansa osa yhteisöä. Huomioimalla hänen mielipiteitään, vastaamalla kysymyksiin, kuuntelemalla ja ymmärtämällä ikäihmistä toteutuu emotionaalinen ja älyllinen osallisuus. Veteraani saa kokea olevansa arvokas ja tärkeä. (Sarvimäki ym. 2010: 46.) Osallisuuden vastakohtana on osattomuus, joka tarkoittaa yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemusta ja tunnetta (STM 2013: 17). Voimavarakeskeisyydestä halusin kirkastaa kummeille, että heidän tehtävänä on auttaa veteraaneja ilon kautta. Veteraanikummin työ ei korvaa ammattityötä eikä hän saa ottaa hoitaakseen tehtäviä, jotka kuuluvat ammattilaisille. Pelkistäen sanottuna ammattihenkilöstä hoitaa haavoja ja veteraanikummi tukee asiakaskohtaisia voimavaroja. Voimavarakeskeisyys tarkoittaa sitä, että kummi vahvistaa asioita, joista veteraani nauttii ja saa mielekästä sisältöä arkeen. Voidaksemme tukea ikäihmisten ominaisuuksia, tulee meidän ensin tuntea ne. Voimavaranäkökulman vahvuutena on, että jokaisella ihmisellä ajatellaan olevan ainakin joitakin voimavaroja, joita voidaan tukea ja vahvistaa (Fried 2013: 19). Halusin nostaa koulutuksessa esille sekä painottaa viestinnässä osallisuuden vahvistamisen ja voimavarojen tukemisen, koska ne ovat gerontologisen sosiaalityön orientaatioita, joihin vapaaehtoisten taidot riittävät ja ovat helposti lähestyttäviä konkreettisia asioita, joiden tukemiseen riittävät kansalaistaidot.

Koulutuksen suunnittelussa otin huomioon myös keväällä 2017 tekemäni vapaaehtois-kyselyt koulutuksen sisällöistä. Vapaaehtoiset olivat toivoneet luentoa muistisairauksista ja tämän palautteen pohjalta suunnittelin Hämeen muistiyhdistyksen kanssa luennon muistisairaana ikäihmisen kohtaamisesta, johon sain heiltä asiantuntijan luennoimaan. Halusin tuoda koulutukseen myös muuta vapaaehtoisten toivomaa sisältöä ja näin otta-  
maan huomioon vapaaehtoisten toiveet toiminnan sisällöstä.

Koulutuksen järjestin heti lomakauden jälkeen syyskuun alkupuolella Lahden Diakonia-laitoksen tiloissa ravintola Mathildassa. Tilaisuuteen osallistui 14 vapaaehtoista, joka edusti sillä hetkellä 44 % osuutta koko kummitoiminnan vapaaehtoisista. Koulutuksen osallistumisaktiivisuus oli pieni pettymys, mutta osallistumisprosentti ei poikennut merkittävästi aikaisemmista yhteisistä veteraanikummitoiminnan tapahtumista tai koulutuksista. Koulutuksen aikataulu oli tiukka ja jälkikäteen analysoitaessa aikatauluun olisi pitänyt varata vielä enemmän aikaa kysymyksille ja käytännön esimerkkien läpikäymiseen. Koulutusillan lopuksi pidetty luento muistisairaankäihmisen kohtaamisesta vei ison osan ajasta ja jälkikäteen analysoitaessa nämä kaksi asiaa olisi pitänyt pitää erillisinä infoina. Koulutuksen alkuosuudessa pitämäni alustus kummitoiminnan tavoitteista ja arvoista sai hyvät arvosanat koulutuspalautteissa ja olin tyytyväinen tapaan, miten näitä asioita käsiteltiin yhteisesti ja mitä keskusteluja ja kysymyksiä aihe sai aikaan. Näihin arvoihin ja tavoitteisiin palattiin myös myöhemmin veteraanietuusinfon osuudessa.

## 6.2 Tavoitteiden ja mittareiden laadinta

Toiminnan vaikuttavuuden mittarit laadimme moniammatillisessa työryhmässä, jossa olivat mukana minun lisäksi asiakasohjausyksion päällikkö Corinne Soini, toiminnanjohtaja Pirjo Nieminen sekä asiakasohjaaja Mervi Rintamäki. Toimintatutkimuksen tavoitteena oli veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen. Lahdessa kotiin vietävät palvelut on päätetty kohdentaa Lahden veteraaniasiain neuvottelukunnan suosituksesta palveluseteleihin, lounasseteleihin ja taksikortteihin. Veteraanien palvelusetelit ovat 150 euron arvoisia, joilla veteraanit voivat hankkia kotihoito- ja siivouspalveluita, kauppa-asioiden hoitoa tai muuta asiointia, ulkoilu- tai saattopalvelua. Seteliä voidaan käyttää myös ateria-, pyykki- ja kuljetuspalveluun. Palveluntuottajan pitää olla Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymä palvelusetelituottaja. Palveluseteleitä postitetaan kotiin säännöllisin väliajoin niin kauan kuin määrärahaa riittää. Taksikortti on 200€ arvoinen ja veteraanille luovutetaan yksi kortti kerrallaan, mutta niitä voi noutaa tarpeen mukaan useamman vuodessa. Lounasseteleitä luovutetaan 60 kappaleen nippu kerrallaan, joka vastaa kahden kuukauden käyttöä ja myös niitä voi noutaa lisää vuoden aikana PalveluSantrasta veteraanin oman tarpeen mukaan. Opinnäytetyötä varten päätimme keskittää toiminnan tuloksen vaikuttavuuden mittaamisen taksisetelien sekä lounassetelien käytön seurantaan. Tämä siksi, että kyseisestä palveluista ei ollut aikaisemmin kerätty asiakaskohtaisia kulutustietoja. Tällä tavoin saisimme kummitoiminnan vaikuttavuuden lisäksi kerättyä aineistoa, joista olisi myös muuta hyötyä työn tilaa-



jalle. Keskustelimme moniammatillisessa työryhmässä myös tavoitelukujen määrittämiseksi, mutta koska vastaavaa toimintaa tai tutkimusta ei ollut aikaisemmin toteutettu, emme laatineet mitään tarkkaa tavoitearvoa veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostamiseksi vapaaehtoistoiminnan avulla.

### 6.3 Jatkuva tuki ja ohjaus

Varsinaisen veteraanietuuskoulutuksen lisäksi järjestin syksyn aikana erilaisia kokouksia vapaaehtoisille, joissa pääasiallisena tavoitteena oli vapaaehtoisten ryhmäytyminen ja me-hengen luominen sekä toiminnan vision ja arvojen läpikäynti. Me-hengen luominen ja yhteisöllisyyden rakentaminen ovat erittäin tärkeitä asioita motivaatiolle ja ryhmän identiteetille. Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoistojen motivaatioon vaikuttavat erityisen paljon vapaaehtoistoiminnan muodostaman yhteisön ja vapaaehtoisen sosiaaliset suhteet. Tämän vuoksi yhteisöllisyyden luominen on yksi vapaaehtoistoiminnan johtamisen keskeisistä tehtävistä. Yhteisöllisyyden luomisen merkitys korostuu kummitoiminnan kaltaisessa vapaaehtoistoiminnassa, missä vapaaehtoiset tekevät itsenäisesti vapaaehtoistoimintaa eivätkä näin muuten luonnollisesti kohtaa toisiaan. (Kuvluvainen 2015: 58-61.) Yhteisissä tapaamisissa kävimme esimerkiksi teatterissa, vierailimme Lehtiojan palvelukeskuksessa tapaamassa siellä asuvia veteraaneja, vietimme kesäpäivää veteraanimajalla ja pidimme lettukestit. Me-hengen luomisen lisäksi tapaamisten päämääränä oli vapaaehtoisten sitouttaminen ja yhteisten päämäärien luominen sekä inspiroida vapaaehtoisia ja saada näin heistä parhaat puolet käyttöön.

Kummitapaamisiin osallistui pääsääntöisesti noin 20 vapaaehtoista, joten tapahtumilla tavoitin noin puolet koko kummitoiminnan vapaaehtoisista. Osallistujat olivat pääsääntöisesti samoja, joten tapaamisten ulkopuolelle jäi saman verran vapaaehtoista joille tein soittoja ja järjestin yksilöllistä työnohjausta tapaamisissa läpikäydyistä asioista ja pyrin sitä kautta motivoimaan ja sitouttamaan vapaaehtoisia sekä viemään heille myös tietoa veteraanietuuksista. Työnohjauksen antaminen puhelimitse osoittautui haasteelliseksi eivätkä läheskään kaikki vapaaehtoiset kokeneet tarpeelliseksi tavata kasvokkain ohjaustapaamisen muodossa. Yksilöllisissä ohjaustapaamisissa pyrin esimiehen sijaan olemaan kuuntelija ja mahdollistaja sekä olemaan esimiehen sijasta yksi tiimimme jäsen. Pyrin tällä tavoin madaltamaan kynnystä ottaa neuvoja vastaan niiden osalta, jotka eivät osallistuneet yhteisiin tapaamisiin ja ansaitsemaan johtajan aseman oman käyttäytymisen ja esimerkin kautta.

Tapaamisten lisäksi pyrin syksyn aikana sähköpostiviestinällä viemään vapaaehtoisille tietoa ajankohtaisista veteraanietuuksista. Muodostin kerran viikossa pienen infopakettin vapaaehtoisille jonkun teeman ympärille, joka useassa tapauksessa liittyi johonkin veteraanietuuteen konkreettisen esimerkin kautta. Tällä tavoin pyrin viemään vapaaehtoisille pienissä palasissa tietoa veteraanietuuksista käytännön esimerkkien kautta. Vapaaehtoisten pääosin eläkkeellä olevien kohderyhmään sähköpostiviestintä ei ole varmasti tehokkain tapa viestiä, mutta sain toimintamallista vapaaehtoisilta vain hyvää palautetta. Huomasin myös sähköpostiviestien kautta tulleiden kysymysten perusteella, että viestit olivat saaneet aikaan konkreettista tekemistä veteraanien kotona asumista tukevien palvelun käytön tehostamiseksi. Oletan että sähköpostiviestit eivät tavoittaneet kaikkia vapaaehtoisia, mutta palautteen ja kysymysten perusteella ainakin osa vapaaehtoisista seurasi aktiivisesti näitä infopaketteja. Koin viestien muodostamisen ensiksi hankalaksi mutta huomasin pian, että tehty työ kannatti, koska ne aiheuttivat konkreettista toimintaa vapaaehtoisten parissa. Jälkikäteen analysoitaessa nämä viikoittaiset infopaketit sitouttivat vapaaehtoisia sekä ohjasivat heidän toimintaa kummitoiminnan tavoitteisiin. Infopaketit olivat myös oleellinen osa kummitoiminnan sisäistä viestintää ja toiminnan laadun kehittämistä.

Kummitapaamisten lisäksi suunnittelimme yhdessä veteraanikuntoutuksen koordinaattori Tiina Hietarannan ja asiakasohjaaja Mervi Rintamäen kanssa uuden tietoisuuskampanian veteraanietuuksista. Koulutuksen suunnittelussa otimme huomioon edellisen kerran palautteet sekä omat kokemukseni kummien koulutustarpeesta. Uusi info järjestettiin veteraanitoimintaan sopivammassa ympäristössä. Tällä tavoin pyrimme saamaan paikalle niitä vapaaehtoisia, jotka eivät osallistuneet edelliseen infoon tai eivät olleet aktiivisesti mukana muutenkaan ryhmätapaamisissa esimerkiksi työvelvoitteiden takia. Koulutuksen sisällön suunnittelimme Tiinan ja Mervin kanssa yhteistyössä ja veteraanietuusinfon sisältöä keskitettiin yhä enemmän ja keskustelulle ja kysymyksille jätettiin enemmän aikaa. Tilaisuuteen osallistui 22 vapaaehtoista, joka edusti 48 % osuutta sen hetkisestä veteraanikummitoiminnan vapaaehtoisista. Lisäksi tilaisuuteen osallistui myös veteraaneja sekä veteraanitoiminnasta kiinnostuneita henkilöitä veteraanijärjestöistä. Tilaisuudessa saatiin paljon keskustelua ja jaettiin käytännön kokemuksia veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä. Koulutus oli mielestäni hyvä osoitus siitä, että kummit olivat jo sisäistäneet eri veteraanietuudet ja niiden käytöstä oli jo kokemuksia jaettavaksi sekä vinkkejä, miten niitä pystyisi hyödyntämään entistä tehokkaammin. Koulutuksesta saadun palautteen perusteella vastaavat infopaketit olisivat paikallaan noin puolen vuoden välein toteutettuna. Koulutuksessa esitettyjen kysymysten perusteella kummeilla oli

vielä paljon tarkennettavaa ja kysyttävää veteraanietuuksista. Analysoimme Tiinan ja Mervin kanssa koulutustapahtumaa ja pidimme asioiden tiivistämistä entisestään hyvänä asiana, koska tiivistämisenkin jälkeen kummeilla riitti kysyttävää etuuksista.

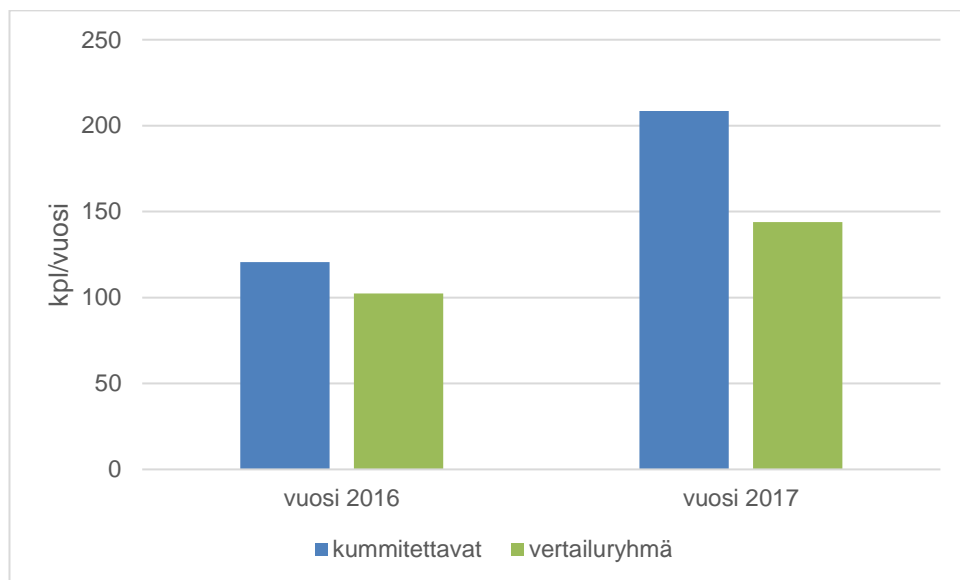
## 7 Tutkimustulokset

Seuraavat taulukot ja diagrammit perustuvat Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän kirjaamiin asiakaskohtaisiin kulutustietoihin sekä helmikuussa 2018 toteutettuihin asiakashaastatteluihin. Tutkimustulosten pohjalta tehdyt johtopäätökset ja kehityskohteet käsitellään luvussa 8.

### 7.1 Tutkimus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä

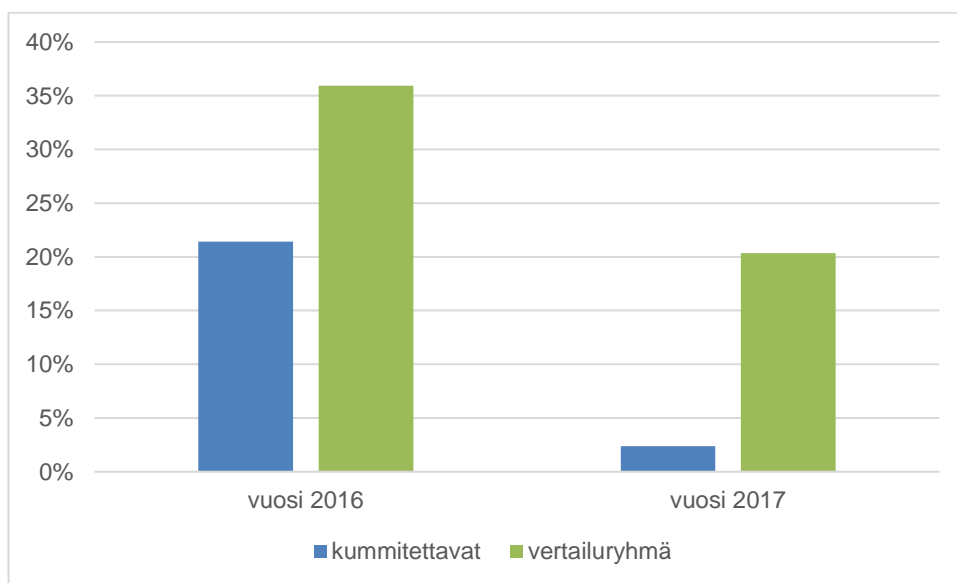
#### 7.1.1 Lounaseteleiden käytön kehitys

Vertailuryhmän keskimääräinen lounaseteleiden käyttö oli vuonna 2016 102 kpl ja vuonna 2017 141 kpl, jolloin tutkimusjakson aikainen kehitys oli + 46 %. Vastaavasti kummitoiminnan piirissä olevien sotiemme veteraanien lounaseteleiden käyttö oli vuonna 2016 121 kpl ja vuonna 2017 209 kpl, jolloin tutkimusjakson aikainen kehitys oli + 73 %. Tämä tutkimustulos osoittaa, että myös vertailuryhmän lounaseteleiden käyttö oli kasvanut, mutta kummitoiminnan piirissä olevien veteraanien käyttö oli kasvanut kolmanneksen vertailuryhmää enemmän.



Kuvio 3. Kummitettavien ja vertailuryhmän lounaseteleiden käytön kehitys vuosina 2016 – 2017

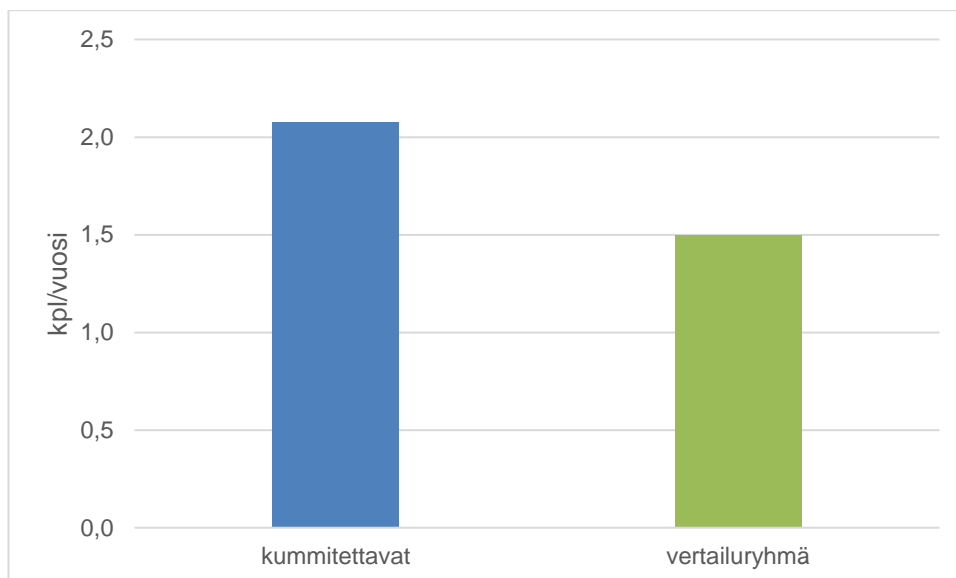
Tutkittaessa asiakkaita, jotka eivät hyödyntäneet lounaseteleitä lainkaan huomataan, että nollakäyttöasiakkaita oli vähemmän kummitoiminnan piirissä ja heidän määrä oli pienentynyt vertailuryhmää enemmän vuoden 2017 aikana. Vertailuryhmässä nollakäyttöasiakkaita oli vuonna 2016 60 henkilöä ja vuonna 2017 34 henkilöä, jolloin vertailuryhmässä nollakäyttöasiakkaiden osuus oli pienentynyt 43 % tutkimusjakson aikana. Vastaavasti kummitoiminnan piirissä olevien nollakäyttöasiakkaiden määrä oli vuonna 2016 9 henkilöä ja vuonna 2017 1 henkilö, joten heidän osuus oli pienentynyt 89 % tutkimusjakson aikana.



Kuvio 4. Asiakkaiden prosentuaalinen osuus kohderyhmästä, jotka eivät käyttäneet lainkaan lounaseteleitä vuosina 2016 ja 2017

### 7.1.2 Taksikorttien käytön kehitys

Kummitoiminnan piirissä olevien sotiemme veteraanien keskimääräinen taksikorttien käyttö vuonna 2017 oli 2,1 kpl kun vertailuryhmän käyttö oli 1,5 kpl, joten kummitoiminnan piirissä olevat sotiemme veteraanit hyödynsivät taksikorttietuutta noin kolmanneksen vertailuryhmää enemmän.

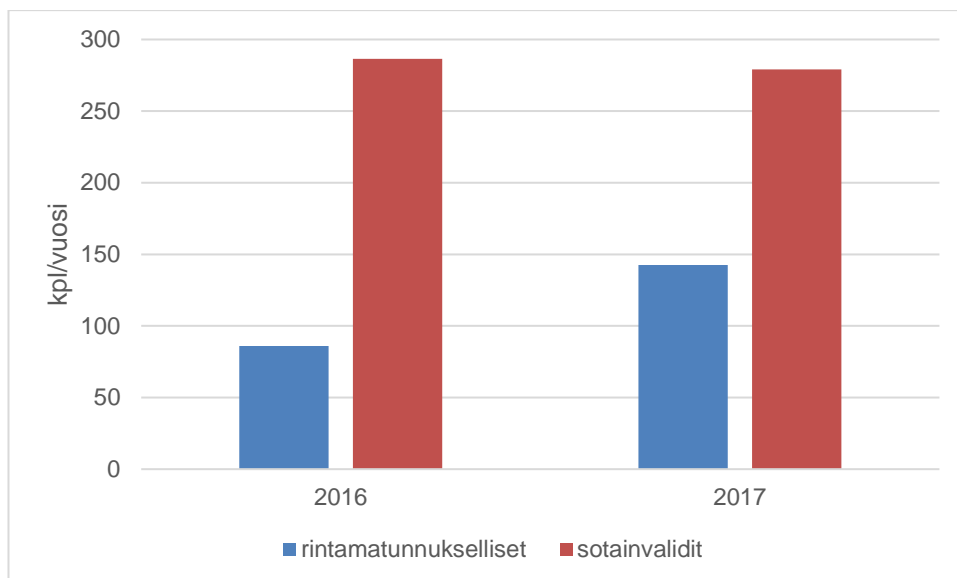


Kuvio 5. Kummitettavien ja vertailuryhmän taksikorttien käyttö vuonna 2017

Tutkimustulokset osoittavat myös, että kummitoiminnan piirissä olevien asiakkaiden osalta oli vähemmän henkilöitä, jotka eivät hyödyntäneet lainkaan taksikorttietuutta. Vertailuryhmästä 25 % sotiemme veteraaneista ei hyödyntänyt lainkaan taksikorttietuutta, kun vastaava luku kummitoiminnan piirissä olevista sotiemme veteraaneista oli 5 %. Edellä mainitut tutkimustulokset osoittavat, että kummitoiminnan piirissä olevat sotiemme veteraanit kykenivät hyödyntää vertailuryhmää paremmin vuonna 2017 alkunutta uutta taksikorttietuutta.

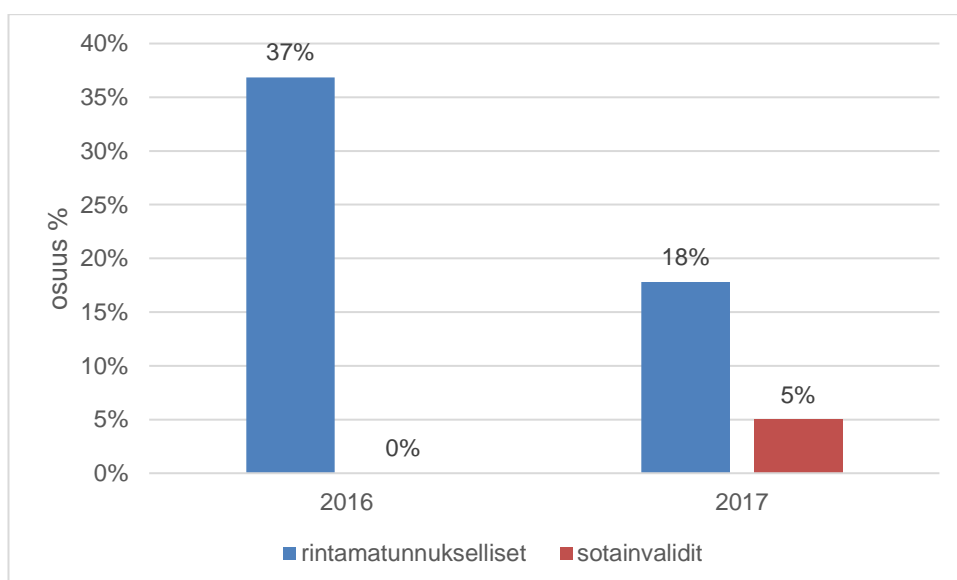
### 7.1.3 Rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien väliset erot palveluiden käytössä

Tutkimustuloksista oli havaittavissa selkeä ero rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien välillä kotona asumusta tukevien palveluiden käytöstä. Rintamatunnuksen omaavien veteraanien asiakaskohtainen keskimääräinen lounaseteleiden käyttö vuonna 2017 oli 142 kpl ja sotainvalidien 279 kpl, joten vertailuryhmien välinen ero vuonna 2017 oli 96 %. Vastaavasti vuoden 2016 kulutukset olivat rintamatunnuksen omaavat veteraanit 86 kpl ja sotainvalidit 287 kpl, joten tuolloin kulutusten välinen ero oli yli kolminkertainen.



Kuvio 6. Lounasseteleiden asiakaskohtaisen keskimääräisen käytön kehitys rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien välillä vuosina 2016 ja 2017.

Sotainvalidit osaavat hyödyntää veteraanietuuksia paljon tehokkaammin, koska heillä on ollut vastaavia etuuksia paljon pitempään käytössä kuin rintamatunnuksen omaavilla veteraaneilla. Tämä ero on ollut synnyttämässä kummitoimintaakin, sillä rintamatunnuksen omaavat veteraanit ovat saaneet vasta viime vuosina kotona asumista tukevia etuuksia käyttöön. He tarvitsevat yksilöllistä opastusta, lisätietoja ja kannustusta etuuksien käyttöönotossa.

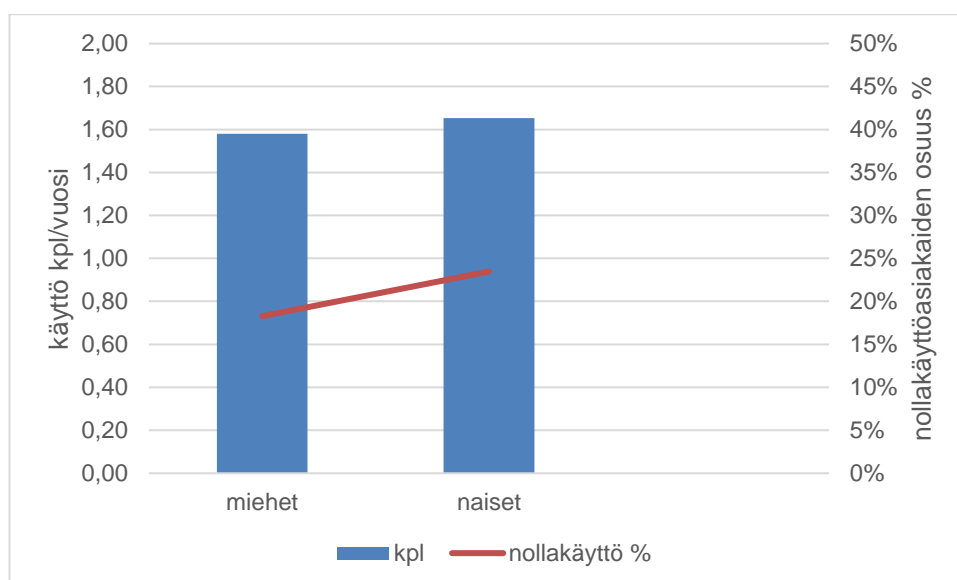


Kuvio 7. Rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidiasiakkaiden osuus, jotka eivät ole käyttäneet lounasseteleitä vuosina 2016 ja 2017

Tutkittaessa asiakkaita, jotka eivät käytä lainkaan lounassetelietuutta huomataan vastaava ero rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien välillä. Sotainvalideista kaikki etuuden piiriin kuuluvat asiakkaat hyödynsivät lounasaseteleitä vuonna 2016 ja vuonna 2017 luku oli 95 %. Vastaavasti rintamatunnuksen omaavista veteraaneista vuonna 2016 lounasaseteleitä hyödynsivät 63 % asiakkaista ja vuonna 2017 82 % asiakkaista. Ero on huomattava näiden vertailuryhmän välillä, mutta huomioitavaa on myös se, että rintamatunnuksen omaavien veteraanien lounasaseteleiden käyttö on merkittävästi tehostunut viimeisen vuoden aikana. Analysoin tarkemmin kehitystä ja käytön eroavaisuuksia johtopäätökset luvussa.

#### 7.1.4 Miesten ja naisten väliset erot palveluiden käytössä

Vuoden 2017 aikana miehet käyttivät keskimäärin 1,58 taksikorttia ja naiset 1,65 taksikorttia. Yhden taksikortin arvo on 200 €, joten euroissa laskettuna kulutukset olivat 316 € ja 330 €. Kulutusten ero oli täten vain 4 %. Tutkimusjoukkoon kuului 93 miestä, joista 17 ei hyödyntänyt lainkaan uutta taksikorttietuutta. Vastaavasti tutkimusjoukon 98 naisesta 23 ei hyödyntänyt lainkaan tätä etuutta. Prosentuaalisesti laskettuna miehistä 18 % ja naisista 23 % ei hyödyntänyt lainkaan veteraanitaksikorttia vuoden 2017 aikana, joten näidenkään mittareiden osalta taksikortin käytössä ei ollut havaittavissa eroja miesten ja naisten välillä.



Kuvio 8. Vertailu naisten ja miesten veteraanitaksikorttien käytöstä vuodelta 2017



Lounaseteleiden osalta vuoden 2017 kulutukset olivat miehet keskimäärin 171 kpl ja naiset keskimäärin 139 kpl, joten keskimääräisen käytön ero oli 24 %. Asiakkaiden osuus, jotka eivät käyttäneet lainkaan lounasetelietuutta olivat miehet 16 % ja naiset 18 %, joten tämän mittarin osalta miesten ja naisten lounaseteleiden hyödyntämisessä ei ole havaittavissa eroa.

Tutkimustulokset osoittavat, että tutkimusjakson aikana miesten ja naisten tutkimuksen kohteena olevin kotona asumista tukevien palveluiden käytössä ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja. Taksikorttien käyttö oli miesten ja naisten välillä täysin yhteneväistä ja lounaseteleiden käytössä miehet olivat naisia noin neljänneksen aktiivisempia mutta lounaseteleidenkin osalta niitä käyttävien asiakkaiden osuus oli miesten ja naisten välillä yhtä suuri. Tämä vertailu poistaa yhden virhetekijän kummitoiminnan vaikuttavuuden todentamisesta, koska kummitoiminnassa ei miesten ja naisten osuus ole yhteneväinen. Tutkimuskohteena olevassa joukossa kummitoiminnan piirissä on 24 miestä ja 18 naista, joten ero ei ole merkittävä, mutta tämä mahdollinen virhetekijä oli silti hyvä tutkia tutkimuksen luotettavuuden vuoksi.

## 7.2 Veteraanien asiakashaastattelut

Tässä luvussa esitän ja analysoin asiakashaastatteluiden tutkimustuloksen. Tutkimustulosten pohjalta tehdyt johtopäätökset käsitellään luvussa 8.

### 7.2.1 Kokemukset kummitoiminnasta

Tässä luvussa analysoin haastatteluiden kysymyksiä 1, 2 ja 3. Kokemukset kummitoiminnasta? Minkälaista apua olet saanut kummilta? Palautteet kummitoiminnalle. Valtaosalla (89%) veteraaneista oli erittäin hyvät tai hyvät kokemukset veteraanikummitoiminnasta. Yksittäisistä vastauksista korostui, että veteraanikummitoiminta toi kaivattua vaihtelua ja sisältöä arkeen. Monessa tapauksessa ystävät olivat jo kuolleet ja lähipiiri kaventunut merkittävästi muutenkin. Kummitoiminnan merkityksellisyys korostui tapauksissa missä veteraanin omaiset asuivat pitkän matkan päässä ja eivät näin päässeet osallistumaan millään tavoin veteraanin arkeen. Koettu apu liittyi yleisesti keskustelukaveruuteen. Monet vastaajista korostivat myös sitä, että kummitoiminnan kautta he pääsivät osallistumaan veteraanitapahtumiin ja näin kummit auttoivat heitä kohtaamaan myös ikäisiään ystäviään. Kotoa lähteminen koettiin vaikeaksi ilman veteraanikummin tukea

tai ainakin veteraanikummit olivat onnistuneet madaltamaan kynnystä lähteä toisinaan pois kotoa esimerkiksi yhteiselle lounaalle tai torikahville. Edellä mainitut tulokset osoittavat, että vapaaehtoistoiminnan avulla on saatu kasvatettua veteraanien osallisuutta ja he myös kokivat tukitoimintojen tarpeellisina ja miellyttävinä.

Kummitoimintaan pettyneiden (11%) veteraanien kommentit liittyivät siihen, ettei veteraanikummissa riittänyt tarpeeksi aikaa heille. Tämä ei välttämättä ole negatiivinen asia kummitoiminnalle vaan kertoo enemmän ikääntyneen kokemasta yksinäisyydestä ja tarpeesta olla enemmän osallinen yhteiskunnassa. Näissä tapauksissa tulisikin miettiä kummitoiminnan rinnalle myös muuta ikäihmistä tukevaa toimintaa, millä asiakkaan turvallisuuden ja osallisuuden tunnetta saataisiin parannettua. Varsinaista kehitysideoita tai -kohteita en onnistunut saamaan selville näiden haastatteluiden avulla. Haastatteluiden pohjalta veteraanit ovat tyytyväisiä nykyisen kaltaiseen veteraanikummitoimintaan, jossa ihmisenä ihmisellä kohtaaminen korostuu ja johon kaikkien kansalaistaidot riittävät.

Taulukko 4. Kokemukset kummitoiminnasta

vastaus	määrä	%
erittäin hyvät kokemukset	3	17 %
hyvät kokemukset	13	72 %
kummi ei ole ehtinyt juuri käymään	2	11 %

Alla yksittäisiä vastauksia haastatteluista, mitkä kuvaavat hyvin kummitoiminnan vaikutavuutta ikäihmisen hyvinvointiin.

*”Minusta on ollut ihan hyvä lisä elämään. Olemme käyneet jäsentilaisuuksissa, ajelulla, kahvilla, kaupoissa, joskus keskustelleet vain kotona. Silloin tällöin mukava päästä seinien sisältä pois. Omaiset ovat Helsingissä saakka.”*

*”Odotan kovasti kummiä. Ihanat kokemukset. Ihania tyttöjä. Kuvia juttelemaan molemmat.”*

*”Jäsentilaisuuksiin pääsee kummin kanssa. Kummitoiminta on hyvä. Vetää veteraanin liikkeelle. Kummitoiminta myös yhdistää veteraaneja.”*

*”Mukavaa kun joku tulee kerran viikossa käymässä, muuten on niin yksinäistä. Yksin kotona ei ole kivaa. Se tappaa hitaasti.”*

## 7.2.2 Toiveet kummitoiminnan sisällöstä

Tässä luvussa analysoin haastatteluiden kysymyksiä 4 ja 5. Minkälaista tukea haluaisit vastaanottaa vapaaehtoisilta? Toiveet vapaaehtoistoiminnan sisällöstä? Veteraanikummitoiminnan sisällöstä ylivoimaisesti kaikista suurimmaksi toiveeksi muodostui haastattelun perusteelle juttelu ja keskustelu vapaaehtoisen kanssa. Tämän toiveen esitti 78 % veteraaneista. Toiseksi suurimmaksi toiveeksi muodostui ulkoiluapua, jota toivoi 44 % veteraaneista. Kolmanneksi suosituin toive oli asiointiapua, jota toivoi 22 % veteraaneista. Muita toiveita toiminnan sisällöstä ei juurikaan toivottu tai ne jäivät yksittäisiksi asiakaskohtaisiksi toiveiksi. Alla olevaan taulukkoon olen luokitellut eri toivomukset. Toivomusten määrä ei täsmää haastateltavien määrään, koska asiakaskohtaisesti on kirjattu monia eri toiveita.

Taulukko 5. Toiveet vapaaehtoistoiminnan sisällöstä

vastaus	määrä	%
keskustelu	14	78 %
ulkoilu	8	44 %
asiointiapua	4	22 %
yhdessä tekeminen	1	6 %

Haastattelun perusteella veteraanien toiveet vapaaehtoistoiminnan sisällöstä ovat melko yksiselitteisiä ja niiden perusteella on helppo lähteä kehittämään veteraanikummitoimintaa. Oletin ennen kummitoimintaan tutustumista, että veteraanien toiveet olisivat huomattavasti monimuotoisempia, mutta haastatteluiden tulokset osoittavat, että veteraanit arvostavat erityisesti vapaaehtoisen antamaa aikaa ja avuksi riittää kaikissa tapauksissa kansalaistaidot. Veteraanien toiveista on tehty syksyllä 2017 laajempi haastattelu opiskelijatyönä ja nämä havaintoni ovat miltei vastaavia mitä aikaisemmat haastattelut ovat osoittaneet veteraanien toiveista vapaaehtoistoiminnasta.

Alla yksittäisiä vastauksia haastatteluista, mitkä kuvaavat hyvin ikäihmisten tarpeita vapaaehtoistoiminnan sisällöstä.

*”Ystävää kaipaisi jonka kanssa välillä kävisi jossain kuten teatterissa. On kyllä tottunut olemaan yksin, mutta yksin ei tule helposti lähdettyä mihinkään.”*

*”En enää uskalla liikkua yksin ulkona. Haluaisin ensisijaisesti ystävän ulkoiluapuun ja keskustelukaverin.”*

*”Ensisijaisesti keskustelukaveria, kun joskus tuntuu yksinäiseltä. Veljeni on kuollut 2 vuotta sitten eikä minulla ole juurikaan enää kavereita.”*

### 7.2.3 Veteraanietuudet

Tässä luvussa analysoin haastatteluiden kysymyksiä 6 ja 7. Mistä saat tietoa erilaisista veteraanietuuksista? Koetko saavasi riittävästi tietoa veteraanietuuksista? Haastateltavista lievä enemmistö (56 %) kertoi saavansa tietoa veteraanietuuksista keskitetysti ja loput kertoivat hankkivansa tietoa veteraanietuuksista monista eri lähteistä. Yleisin taho tiedon hankkimiseen keskitetysti oli palveluneuvontapiste PalveluSantra. Muita mainittuja tahoja oli henkilökohtainen tuki asiakasohjaajilta sekä yksi mainitsi veteraanijärjestönsä tiedonhankintakanavaksi veteraanietuuksista. Tuloksista voi päätellä, että keskitetty palveluneuvonta PalveluSantra on tavoittanut hyvin lahtelaiset veteraanit. Haastatteluissa myös korostui, että veteraanit kokivat saavansa hyvää palvelua palveluneuvontapisteestä. Hajautetun mallin vastauksissa veteraanit mainitsivat yleisesti yhdesti tiedonhankintakanavaksi veteraanikummit ja kaksi vastaajista odotti saavansa kummitoiminnalta jatkossa nykyistä enemmän tukea veteraanietuuksista.

Taulukko 6. Hankitko tietoa veteraanietuuksista keskitetysti yhdeltä taholta vai monista kanavista?

vastaus	määrä	%
keskitetty	10	56 %
hajautettu	7	39 %
ei osaa sanoa	1	10 %

Haastatteluiden veteraanit olivat kahta lukuun ottamatta tyytyväisiä veteraanietuuksista tiedottamiseen mitä voidaan pitää erittäin hyvänä lukuna, kun puhutaan tiedonvälityksestä yli 90-vuotiaille ja näinkin vaikeista asioista kuin henkilökohtaisista etuuksista. Haastatteluiden perusteella huomasin kuitenkin, että useassa tapauksessa veteraanin tiedot veteraanietuuksista olivat puutteellisia ja/tai vanhentuneita, vaikka veteraani itse koki saavansa riittävästi tietoa veteraanietuuksista.

Taulukko 7. Keskitetyn veteraanietuustiedon lähde

vastaus	määrä	%
Keskitetty palveluneuvontapiste PalveluSantra/Siiri	7	70 %
Henkilökohtaisesti asiakasohjaajilta	2	20 %
Veteraanien jäsenjärjestö	1	10 %

Luokittelin veteraanit tiedon riittävyyden ja lähteen perusteella neljään alla mainittuun ryhmään:

1. Veteraanit joiden omaiset huolehtivat veteraanietuuksista. Ovat tyytyväisiä tiedon määrään. Haastattelun perusteella ei ole epäilystä tiedon määrästä tai hyödyntämisestä.
2. Veteraanit, jotka hankkivat itse tietonsa veteraanietuuksista. Ovat tyytyväisiä tiedon määrään. Haastattelun perusteella ei ole epäilystä tiedon määrästä tai hyödyntämisestä.
3. Veteraanit, jotka hankkivat itse tietonsa veteraanietuuksista. Ovat tyytyväisiä tiedon määrään, mutta haastattelun perusteella on syytä epäillä, ettei veteraani saa riittävästi tietoa veteraanietuuksista tai ei kykene hyödyntämään tietoa.
4. Veteraanit, jotka hankkivat itse tietonsa veteraanietuuksista. Ovat tyytymättömiä tiedon määrään. Haastattelun perusteella on myös syytä myös epäillä, ettei veteraanin toimintakyky riitä tiedon hyödyntämiseen.

Taulukko 8. Veteraanien määrä eri luokissa

luokitus	määrä	%
1	3	17 %
2	6	33 %
3	7	39 %
4	2	11 %

Edellä mainituissa luokissa luokkien 1 ja 2 veteraanit pystyvät itsenäisesti hankkimaan ja hyödyntämään tietoa veteraanietuuksista. Luokkien 3 ja 4 veteraanit ovat sen sijaan kriittisiä ja he tarvitsisivat tukea veteraanietuuksista ja hyvin todennäköisesti myös tukea veteraanietuuksien hyödyntämisessä.

Alla yksittäisiä vastauksia haastatteluista, mitkä kuvastavat hyvin veteraanien yksilöllisiä eroavaisuuksia ja tuen tarpeita

*"Saan niin paljon tietoa, että tässä iässä ei enempää pysty sisäistämäänkään"*

*"Muistini on huono ja toiminta hidastunut. Odotukset kummitoimintaan on suuret myös etuuk-  
sien osalta."*

*"Vaatii omaa aktiivisuutta. On oltava halua ja kykyä selvittää asioita PalveluSantrasta"*

*"Koen saavani riittävästi tietoa veteraanietuuksista sotainvalidien palveluneuvojalta. Ilman häntä en pärjäisikään."*

*"Kyllä saan riittävästi tietoa veteraanietuuksista ja ei minulta mitään puutu. Kummi on ollut myös apuja selvitystyössä."*

*" Koskaan ei ollut näin hyvin ollut veteraaneilla asiat."*

## 8 Johtopäätökset

### 8.1 Veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostaminen

Tutkimustulokset osoittivat, että kummitoiminnan piirissä olevien sotiemme veteraanien lounaseteleiden käyttö oli kasvanut vertailuryhmää enemmän, vaikka myös vertailuryhmän lounaseteleiden käyttö oli kasvanut merkittävästi. Lisäksi tutkimustulokset osoittavat, että kummitoiminnan piirissä olevien asiakkaiden osalta oli vähemmän henkilöitä, jotka eivät hyödyntäneet lainkaan lounassetelietuutta ja näiden asiakkaiden määrä oli vähentynyt kohderyhmässä kummitoiminnan käynnistymisen myötä. Edellä mainitut tutkimustulokset osoittavat kiistattomasti, että vapaaehtoisten avulla on saatu tehostettua sotiemme veteraanien lounaseteleiden käyttöä.

Taksikorttien käytön tehostamisen osalta tutkimustulokset osoittavat, että kummitoiminnan piirissä olevat sotiemme veteraanit kykenivät hyödyntää vertailuryhmää paremmin vuonna 2017 alkanutta uutta taksikorttietuutta. Kummitoiminnan piirissä olevat veteraanit hyödynsivät noin kolmanneksen enemmän tätä etuutta. Nollakäyttöasiakkaiden osalta tuloksissa oli vielä suurempi ero sillä kummitoiminnan piirissä 5% asiakkaista ei käyttänyt lainkaan tätä etuutta ja vertailuryhmällä arvo oli 25 %. Näiden tulosten pohjalta voidaan todeta kiistattomasta, että vapaaehtoistoiminnan avulla on pystytty tehostamaan veteraanien taksiseteleiden käyttöä.

Tutkimustuloksista oli havaittavissa selkeä ero rintamatunnuksen omaavien veteraanien ja sotainvalidien välillä kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä. Opinnäytetyön tutkimustulokset puoltavat Lahden veteraaniasiainneuvottelukunnan vuonna 2016 esittämää huolta siitä, että korkeasta iästä ja sairauksista johtuen veteraaneilla on rajoittuneet mahdollisuudet osallistua veteraanitoimintaan tai hakea tietoa heille kuuluvista palveluista ja etuuksista. Myös veteraanien omat järjestöt sekä veteraaneille palveluja järjestävät julkiset ja kolmannen sektorin toimijat ovat todenneet saman tiedotuksellisen haasteen. Etuuksia ja palveluita ei pystytä täysimääräisesti hyödyntämään ilman ulkopuolisen henkilökohtaista tukea. Esimerkiksi kuulon ja näön heikkeneminen vaikeuttavat tiedon ymmärtämistä. (Hokkanen 2018).

Sotainvalidit kykenevät hyödyntämään etuuksia paljon tehokkaammin, koska heillä on ollut vastaavia etuuksia paljon pitempään käytössä kuin rintamatunnuksen omaavilla veteraaneilla. Esimerkiksi sotainvalideilla on ollut oikeus valtion korvaamaan ateriapalveluun vuodesta 1986 lähtien kun taas rintamatunnuksen omaavilla veteraaneilla kotona

asumista tukevia palveluita on kustannettu vähitellen vasta vuodesta 2011 lähtien (Saivolainen 2018; Kyttälä 2018). Tämä ero on ollut synnyttämässä kummitoimintaakin, sillä rintamatunnuksen omaavat veteraanit ovat saaneet vasta viime vuosina kotona asumista tukevia etuuksia käyttöön. He tarvitsevat yksilöllistä opastusta, lisätietoja ja kannustusta etuuksien käyttöönotossa. Tutkimustulokset myös osoittavat, että kummitoiminnalla on saatu tehotettua rintamatunnuksen omaavien veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käyttöä, koska ero sotainvalideihin on kaventunut viimeisen vuoden aikana. Kaventumiseen liittyy toki paljon muitakin asioita eikä koko kehitystä voida kohdentaa pelkästään kummitoimintaan vaan kehityksen taustalla on myös muitakin tekijöitä kuten veteraanietuuksien tiedotuksen parantuminen sekä henkilökohtaisen tuen resursointi veteraaniasioissa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. (Hietaranta 2017.)

Yhteenveto tutkimustuloksista:

- Kummitoiminnan piirissä olevien veteraanien lounaseteleiden käyttö on kasvanut 73 % kummitoiminnan käynnistymisen jälkeen.
- Myös vertailuryhmän lounaseteleiden käyttö on kasvanut, mutta kummitoiminnan piirissä olevien veteraanien käyttö on kasvanut kolmanneksen vertailuryhmää enemmän
- Kummitoiminnan piirissä olevat veteraanit osaavat hyödyntää noin kolmanneksen paremmin uutta veteraanien taksikorttietuutta.
- Kummitoiminnan tulokset näkyvät myös veteraaneissa, jotka eivät hyödynnä kotona asumista tukevia palveluja lainkaan. Kummitoiminnan käynnistymisen myötä myös palveluita aikaisemmin käyttämättä jättäneet veteraanit ovat alkaneet käyttämään kotona asumista tukevia palveluita. Esimerkiksi lounaseteleiden osalta 89 % aikaisemmin käyttämättä jättäneistä asiakkaista on alkanut käyttämään kummitoiminnan myötä lounaseteleitä.

Kaikki edellä mainitut tutkimustulokset osoittavat, että toimintatutkimuksessa toteutetulla muutoksella on ollut positiivinen vaikutus veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostamiseen. Varsinaista tavoitelukua ei toimintatutkimukseen laadittu mutta havaitut muutokset ovat merkittäviä ja kiistattomia.

## 8.2 Veteraanien asiakashaastattelut

Yhdeksän kymmenestä veteraanista oli erittäin hyvät tai hyvät kokemukset vapaaehtoistoiminnan kautta saatavasta tuesta. Haastatteluiden perusteella veteraanien toiveet vapaaehtoistoiminnan sisällöstä ovat melko yksiselitteisiä ja niiden perusteella on helppo lähteä kehittämään toiminnan sisältöä. Veteraanit toivoivat kummitoiminnalta ennen kaikkea juttelua ja muistelua vapaaehtoisen kanssa. Muita vastauksissa toistuvia toiveita olivat ulkoilu- ja asiointiapu. Vastauksissa korostui kohtaamisen merkitys vapaaehtoisen henkilökohtaisten taitojen tai ominaisuuksien sijasta. Kaivattiin ihmisenä ihmiselle auttamista, johon jokaisen kansalaistaidot riittävät.

Haastatteluiden perusteella veteraanit nostavat PalveluSantran, veteraanikummit ja asiakasohjaajat parhaiksi tiedonlähteiksi ja oppaiksi veteraanietuuksissa. Veteraanit korostivat omaan aktiivisuuttaan etuuskien suhteen ja kokivat, että tietoa sai parhaiten menemällä paikan päälle PalveluSantraan, missä tukea annetaan yksilöllisesti ”ihmisenä ihmiselle”. Itsenäiset ja toimintakykyiset veteraanit kykenivät hallitsemaan tietoa itsenäisesti, kuten myös ne joilla omaiset hankkivat tiedot veteraanietuuksista. Toimintakyvyltään heikommat jäivät kummitoiminnan sekä asiakasohjaajilta sadun tuen varaan. Haastatteluiden perusteella näyttääkin siltä, että veteraanit ovat osanneet hyödyntää kummeilta saatua informaatiota veteraanietuuksista ja tätä tukevat myös määrälliset tutkimukset veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytöstä.

Haastatteluiden yksittäisistä vastauksista myös selvisi, että kaikissa tapauksissa kummit eivät ole pystyneet antamaan tukea veteraanietuuksista. Tarkemmin näitä vastauksia tutkittaessa löytyi myös asialle selkeä vastaus. Näissä muutamassa tapauksessa oli kyse vapaaehtoisista, jotka eivät ole osallistuneet kummien koulutuksiin ja kummitapamisiin, joten syykin on looginen. Jos kummilla itsellä ei ole tietotaitoa veteraanietuuksista, ei hän myöskään pysty niistä kertomaan veteraanillensa, eikä näin tukemaan veteraania kotona asumista tukevien palveluiden käytössä. Tämä on haaste mitä veteraanikummitoiminnan on syytä miettiä tarkoin toiminnan kehittämisen suhteen. Millä tavoin saadaan mahdollisimman moni vapaaehtoinen motivoitua veteraanietuuskoulutuksista? Millä tavoin yksilöllisesti pystyttäisiin tukemaan vapaaehtoisia, jotka eivät ole halukkaita osallistumaan koulutuksiin, mutta ovat soveltuvia ja motivoituneita veteraanien auttamiseen? Veteraanietuudet eivät ole missään tapauksessa yksiselitteisiä ja niiden tulkinta tuottaa myös monelle ammattihenkilölle vaikeuksia. Tämän vuoksi on hyvinkin ymmärrettävää,



että vapaaehtoiset eivät ole niistä halukkaita viestimään veteraanillensa, ellei heille ole järjestetty riittävää ja yksilöllistä tukea veteraanietuuksista.

Haastatteluiden perusteella veteraanit olivat ottaneet vapaaehtoisten apuja vastaan veteraanietuuksien hyödyntämisessä. Veteraanit mainitsivat myös yhdeksi tiedonhankintakanavaksi veteraanikummit. Edellä mainitut asiat puoltavat sitä, että kummitoiminnan kannattaa panostaa vapaaehtoisten koulutukseen myös jatkossa. Vapaaehtoistoiminnan merkitys korostuu veteraaneilla, joilla toimintakyky on heikko ja omaiset eivät ole läsnä arjessa. Kummitoiminnan tulisikin panostaa etsivään vanhustyöhön entistä enemmän ja etsiä yhä tehokkaammin niitä veteraaneja jotka hyötyisivät kummitoiminnan kaltaisesta ystävätoiminnasta eniten ja kohdentaa rajalliset vapaaehtoisresurssit näiden veteraanien tukemiseksi.

## 9 Pohdinta

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa korostuivat gerontologisen ammattitaidon kaksi ydin- asiaa: yksilöllisyyden lisääminen sekä osallisuuden kasvattaminen. Gerontologisen sosiaalityön orientaatioista voimavarakeskeisyys ja osallisuus olivat vahvasti mukana koko toimintatutkimuksen ajan toiminnan pääperiaatteina. Nämä valitsin sen vuoksi, että gerontologinen sosiaalityö on alue, jossa vapaaehtoistoiminnan kautta voidaan saavuttaa näkyviä tuloksia ja niiden vahvistamiseksi riittävät monessa tapauksessa kansalaistaidot. Valinta osoittautui oikeaksi, sillä voimavarakeskeisyys ja osallisuus olivat teemoja, jotka vapaaehtoiset pystyivät sisäistämään. Nämä olivat myös asioita mitkä näkyivät myös veteraanien asiakashaastatteluisissa. Haastatteluiden perusteella veteraanit toivoivat tukea, joka on toteutettavissa gerontologisen sosiaalityön orientaatioilla voimavarakeskeisesti ja osallisuutta kasvattamalla. Lisäksi haastatteluiden perusteella havaitsin, että veteraanikummit olivat onnistuneet tukemaan veteraanien osallisuutta monin eri tavoin. Tämä on osoitus siitä, että kummitoimintaa on pystytty kehittämään asiakkaiden toiveet ja vapaaehtoistoiminnan rajoitteet huomioiden. Ihmisarvoiseen ikääntymiseen sisältyy oikeus olla osallisena yhteisöissä ja yhteiskunnassa (Kivelä – Vaapio 2011: 20).

Opinnäytetyön aikana suoritin kehittämishankkeen, organisoin ja toteutin pysyvän muutoksen sekä mittasin muutoksen vaikutukset toimintaympäristöön ja määritettyihin tavoitteisiin. Toimintatutkimukseni kesti noin vuoden mikä rajoitti osaltaan toimintatutkimukselle tyypillistä syklisyyttä, jossa toimintatutkimus on jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Vuoden aikana ehdin nykytila-analyysin pohjalta suunnittelemaan ja toteuttamaan muutoksen ja mittaamaan muutoksen vaikutukset sekä tekemään muutoksia havaittujen tulosten pohjalta, mutta en ehtinyt mittaamaan uusin muutosten tuomia tuloksia. Tämä asia on nostettava esille opinnäytetyön jatkotutkimustarpeita analysoitaessa. Tässä opinnäytetyössä pystyin osoittamaan vasta kehityksen suunnan, mutta itse toiminnan tulokset ovat analysoitavissa vasta muutaman vuoden päästä toiminnan juurtumisen myötä. Vapaaehtoistoiminta on ihmisten vuorovaikutuksessa, jolloin mittaaminen voi tapahtua vain pitkäaikaisena ja syvällisenä seurantana. Käytäntö on myös osoittanut, että vapaaehtoistoiminnan kaikki hyödyt eivät näy toiminnan alkuvaiheessa vaan toiminnan tuloksellisuus edellyttää vapaaehtoistoiminnan juurtumista, jolloin tulokset nähdään yleensä toisen tai kolmannen vuoden kuluttua toiminnan aloittamisesta. (Utriainen 2012: 15.)

Toiseksi jatkotutkimusaiheeksi nostan veteraanikummitoiminnan vapaaehtoisten ohjaustoiminnan kehittämisen. Opinnäytetyöni myötä yhdeksi kehitettäväksi asiaksi nousi niiden vapaaehtoisten nykyistä parempi sitouttaminen ja motivointia, jotka eivät osallistu kummitoiminnan yhteisiin tapaamisiin tai koulutuksiin. Tutkimustulosten perusteella en onnistunut sitouttamaan ja motivoimaan riittävästi tätä kohderyhmää veteraanien kotona asumista tukevien palveluiden käytön tehostamiseksi. Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen tulee olla niin hyvää, että siihen tullaan mielihyvin ja se koetaan vapaaehtoisenkin näkökulmasta tarpeelliseksi. Vapaaehtoistoiminnan johtamisesta on tullut yhä enemmän tiimityötä ja yksilöllistä ohjausta tarvitaan yhä enemmän. Vapaaehtoistoiminnan johtajan rooli on muokkaantunut käskyn antajasta kuuntelijaksi ja mahdollistajaksi. (Ilvonen 2011: 50.) Veteraanikummitoiminnan on myös syytä miettiä tulevia painopistealueita. Toimintatutkimuksen tulosten perusteella toiminnan painopiste tulisi siirtää toiminnan kasvattamisesta toiminnan laadun ja vaikuttavuuden kehittämiseen. Millä tavoin kummitoimintaa saataisiin kohdennettua nykyistä paremmin niille veteraaneille, jotka hyötyisivät eniten kummitoiminnan kaltaisesta ystävöitymisenä. Kaikkein heikoimmassa asemassa ovat toimintakyvyltään heikot veteraanit, jotka eivät itse pysty aktiivisesti hakemaan tietoa PalveluSantrasta ja joiden omaiset eivät ole tukena arjessa.

Veteraanietuuksiin kohdistuva koulutusohjelma onnistui tulosten perusteella vähintään tyydyttävästi. Koulutusohjelmaan tehtiin myös toimintatutkimuksen tulosten perusteella muokkauksia, joista osa ehdittiin toteuttamaan opinnäytetyön aikana. Erityisen tyytyväinen olen toimintatutkimuksen aikana tapahtuneeseen vapaaehtoistoimijoiden ryhmäytymiseen ja me-hengen luomiseen. Tämä onnistuminen oli todennettavissa tutkimustuloksista ja sidosryhmiltä sekä ryhmän sisältä saadun palautteen perusteella. Tämä oli myös yksi toimintatutkimuksen välillisistä tavoitteista ja oikeastaan perusedellytys tavoitteiden saavuttamiseksi. Vapaaehtoistoiminnan johtamisen teorioiden perusteella vapaaehtoistoiminnan johtamisen ensimmäisiä tehtäviä on yhteisen vision luominen, jonka päämääränä on luoda tunne siitä, että vapaaehtoiset ovat mukana merkityksellisessä vapaaehtoistoiminnassa. Me-hengen luominen ja yhteisöllisyyden rakentaminen ovat välttämättömiä motivaatiolle ja ryhmän identiteetille, jota ilman vapaaehtoisuusyhteisössä ei synny johtajuuttakaan. Vision luomisella on keskeinen tehtävä, juuri me-hengen luojana. Johtajuutta ei voi muodostua ilman joukkoa ihmisiä, joita yhdistää yhteinen ryhmäidentiteetti. (Kuuluvainen 2015: 9, 58-60.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittausten pysyvyyttä. Tämän toimintatutkimuksen mittarit ovat luotettavia ja valideja. Toimintatutkimuksen otanta on huomattavan suuri kohderyhmään verrattuna, joka kasvattaa opinnäytetyön luotettavuutta. Tulokset eivät tule muuttumaan merkittävästi, vaikka tekisin uuden vastaavan tutkimuksen vastaavalla tutkimusjaksolla. Sen sijaan toimintatutkimuksen stabiliteetti on heikko, koska ilmiö voi muuttua ajan mukana. Tämä laskee opinnäytetyön reliabiliteettia, mutta ei kerro valittujen mittausten tai otannan heikkoudesta vaan siitä, että tutkittava ilmiön oletetaan muuttuvan huomattavasti muutamien seuraavien vuosien aikana. Stabiliteettia laskee se tosiasia, että veteraanien määrä vähenee radikaalisesti seuraavien lähivuosien aikana ja samalla heidän tuen tarpeen muodot muuttuvat toimintakyvyn heikkenemisen myötä.

Validiteetilla tarkoitetaan mittausten kohdentamista oikeisiin asioihin. Toimintatutkimuksen mittarit kohdentuvat veteraanien kotona asumista tukeviin palveluihin ja näin mittaavat kiistattomasti työn tavoitteiden täyttymistä. Sisäistä validiteettia laskee se, että kohderyhmän hyvinvoinnin edistämiseksi on tehty myös toimintatutkimuksen ulkopuolisia muutoksia, jolloin tulosten kohdentamista toimintatutkimuksen toimenpiteisiin ei voida kiistattomasti osoittaa. Sisäistä validiteettia kuitenkin nostaa se, että toimintatutkimukseen olen ottanut rinnalle erittäin suuren vertailuryhmän, johon vertasin otoksen tietoja. Toimintatutkimuksen ulkoinen validiteetti on korkea ja tulokset ovat yleistettävissä vastaavaan veteraanikohderyhmään, koska otos edustaa huomattavaa osaa populaatiosta. Toimintatutkimuksen tulokset ovat näin hyvin siirrettävissä vastamaan myös jonkun muun maantieteellisen alueen veteraaneja.

Rohkaisevinta opinnäytetyön tuloksista on se, että vapaaehtoistoiminnan keinoin onnistuttiin parantamaan veteraanien hyvinvoinnin edellytyksiä hyvinkin nopealla aikajänteellä. Opinnäytetyön tulokset ovat luotettavia ja näyttävät vasta toiminnan vaikutuksen suunnan, koska varsinaiset tulokset ovat mitattavissa muutaman vuoden sisällä toiminnan juurtumisen myötä. Vapaaehtoistoiminnalle on tyypillistä, että toiminnan vaikuttavuutta ei ole pystytty mittaamaan ja osoittamaan. Tämä on aiheuttanut sen, että vapaaehtoistoimintaa pidetään usein näkymättömänä toimijana ja toiminnan tuloksellisuutta aliarvioidaan. Opinnäytetyöni luo näin uskoa myös vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden mittaamisen kehittämiseen ja antaa yhden konkreettisen esimerkin, miten vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuutta voidaan mitata ja todentaa.

## Lähteet

Aineiston analyysimenetelmä 2009. Jyväskylän yliopiston ylläpitämä internetsivusto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Päivitetty 11.6.2009. Luettavissa osoitteessa: <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/>>. Luettu 21.4.2018.

Asiakasohjausyksikkö Siiri – Ikääntyvien palvelu samasta pisteestä. esite. Lahden kaupunki ja Palvelusantra.

Auttamisen iloa. Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas. Eläkeliiitto 2010.

Fried, Suvi 2013. Mielen hyvinvoinnin ulottuvuudet. Teoksessa Ikääntyminen ja mielen hyvinvointi. Katsaus kirjallisuuteen. Toim. Suvi Fried, Sirkkaliisa Heimonen, Pirjo Jokinen. Oraita 1/2013. Helsinki: Ikäinstituutti.

Grundström, Anni. Suomen Sotaveteraaniliitto. sosiaalishteeri. sähköposti 10.1.2018.

Harju, Aaro 2007. Kansalaistoimintaan kätkeyty aarre. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi, Helsinki.

Hartikainen, Anne 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhus-ten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Sosiaalipoliitikan väitöskirja. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto: Helsinki. <[http://www.vtkl.fi/document/1/2274/7c979f0/hartikainen\\_vaitoskirja\\_nettil\\_indd.pdf](http://www.vtkl.fi/document/1/2274/7c979f0/hartikainen_vaitoskirja_nettil_indd.pdf)> luettu 25.1.2018

Heikkinen, Sari & Maksimainen, Anna 2014. Kohtaa & innosta. Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Ikäpalo-hanke: Lahden kaupunki ja Nordic Healthcare Group. <<http://www.nhg.fi/2014/10/06/uusi-kasikirja-tavoitteellisen-neuvonnan-ja-palveluohjauksen-suunnitteluun/>>. Luettu 4.1.2018

Hietaranta, Tiina 2017. Veteraanikuntoutuksen koordinaattori. Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä. Haastattelu 9.1.2018.

Hokkanen, Erkki 2018. Lahden veteraaniasianneuvottelukunnan jäsen. Sosiaalineuvos. Haastattelu 24.4.2018.

Hoppu, Tuomas 2015. Sotainvalidit edellä käyden – vammoista huolimatta. Sotainvalidien veljesliitto 75 vuotta. Sotainvalidien Veljesliitto, Helsinki.

Hämäläinen, Pirjo 2018. Sotainvalidien Veljesliitto. Johdon sihteeri. Haastattelu 4.1.2018.

Häyrinen, Kiril 2017. Vapaaehtoistoiminnan systemaattinen kehittäminen ja vaikutusten mittaaminen. Suomen sosiaali- ja terveys ry. <[http://www.kansalaisareena.fi/kehita/vallikkoverkostot/seminaarit/pidetyt-seminaarit/kehittamisseminaarit/soste\\_vapaaehtoistoiminnan\\_systemaattinen\\_kehittaminen\\_ja\\_vaikutusten\\_mittaaminen\\_14-3-2017/](http://www.kansalaisareena.fi/kehita/vallikkoverkostot/seminaarit/pidetyt-seminaarit/kehittamisseminaarit/soste_vapaaehtoistoiminnan_systemaattinen_kehittaminen_ja_vaikutusten_mittaaminen_14-3-2017/)>. Luettu 9.5.2018.

Ilvonen, Anne 2011. Miten johdan? Yhdistystoiminnan johtamisopas. OK-Opintokeskus.

Kan, Suvi & Pohjola, Leena 2012. Erikoistu vanhustyöhön. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangasniemi, Mari 2013. Eettinen kohtaaminen – päivittäinen suuri kysymys. Internetartikkeli. Memo – lehti 2013/02. Saatavana osoitteessa: <<http://www.muistiasiantuntijat.fi/memo.php?udpview=read&src=db25114&sid=16&issue=2013-02&lang=fi>>. Luettu 21.4.2018.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä Meri 2010. 10 Askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.

Kinni, Riitta-Liisa 2014. Gerontologinen sosiaalityö ja ihmisten työstäminen. Kategorisointia sairaalan moniammatillisessa työssä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Kivelä, Sirkka-Liisa & Vaapio, Sari 2011. Vanhana tänään. Eesti: Suomen Senioriliike Ry.

Koiso-Kanttila, Samuli 2017. Vapaaehtoistyö näkyväksi kuinka mittaan ja todennan vapaaehtoistyön tuloksellisuutta? luentomateriaali 3.5.2017. Vapaaehtoistoiminnan vaikutavuuden mittaaminen -seminaari Haminassa 3.5.2017.

Kuuluvainen, Salla 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Kyttälä. Valtiokonttori. Sotainvalidien ja -veteraanien palvelut. palvelupäällikkö. sähköposti 18.1.2018.

Lahtinen, Pirkko 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Suomen Mielenterveysseura.

Leemann, Lars & Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <[https://www.thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600](https://www.thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600)>. Luettu 25.1.2018.

Lievitä yksinäisyyttä. 2018. Suomen punainen risti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/ystavaksi>>. Luettu 8.1.2018.

Liikanen, Hanna-Liisa & Kaisla, Susanna & Viljaranta, Liisa 2007. Gerontologisen sosiaalityön pioneirit kentällä. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 12. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Muistiliitto ry 2016. Hyvän hoidon kriteeristö. Työkirja työyhteisöille muistisairaiden ihmisten hyvän hoidon ja elämänlaadun kehittämiseen ja arviointiin. Muistiliiton julkaisusarja 2/2016. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <[https://www.muistiliitto.fi/application/files/5314/8666/3660/Hyvan\\_hoidon\\_kriteeristo\\_2016\\_interaktiivinen.pdf](https://www.muistiliitto.fi/application/files/5314/8666/3660/Hyvan_hoidon_kriteeristo_2016_interaktiivinen.pdf)>. Luettu 3.5.2018.

Raninen, Anna & Raninen, Tarja & Toni, Ilpo & Torneus, Göran 2007. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Rintamaveteraanien kuntoutus ja kotona asumista tukevat palvelut - ohjekirje 2017. Valtionkonttori. päivitetty 19.12.2016. Saatavana osoitteessa: <[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisoiille/Korvaukset\\_ja\\_etuisuudet/Sotainvalidien\\_ja\\_rintamaveteraanien\\_etuudet/Rintamaveteraanien\\_ja\\_erityisryhmien\\_etuudet/Koti-maassa\\_asuvien\\_rintamaveteraanien\\_kuntoutus](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ja_yhteisoiille/Korvaukset_ja_etuisuudet/Sotainvalidien_ja_rintamaveteraanien_etuudet/Rintamaveteraanien_ja_erityisryhmien_etuudet/Koti-maassa_asuvien_rintamaveteraanien_kuntoutus)>. Luettu 11.1.2018.

Rothwell, W.1999. The Action learning Guidebook: A Real-time strategy fo problem solving, training design, and employee development. San Francisco. Jossey-Bass. Pfeiffer.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja] Saatavana osoitteessa: <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 21.4.2018.

Sarvimäki, Anneli & Heimonen, Sirkka-Liisa & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna toim. Vanhuus ja haavoittuvuus 2010. Edita Prima. Helsinki.

Savolainen, Seppo. Sotainvalidien Veljesliitto. pääsihteeri. Haastattelu 19.1.2018.

Seppänen, Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: yliopistopaino

Soini, Corinne. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Ikäihmisten asiakasohjaus. Johtaja. Haastattelu 9.1.2018.

STM, Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Julkaisuja 2013:11. Saatavana osoitteessa: <[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf)>. Luettu 25.1.2018.

Sulamaa, Kaarle 2007. Veteraania ei jätetä. Suomen Sotaveteraaniliitto 1957-2007. Helsinki: Suomen Sotaveteraaniliitto.

Suomalaiset tekevät yhä enemmän vapaaehtoistyötä. Tutkimus vapaaehtoistoiminnasta 2010 ja 2015. Kansalaisareena, HelsinkiMissio, Kirkkohallitus. Saatavana osoitteessa: <[http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf)> Luettu 22.1.2018

Tamminen, Nina & Solin, Pia 2013. Mielenterveyden edistäminen ikääntyneiden asumis- ja hoivapalveluissa. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen vierailu Asiakasohjaus Siirissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Julkaistu 16.10.2017. Saatavana osoitteessa: <<https://www.youtube.com/watch?v=GXJRoczS54I>>. Luettu 4.1.2018.

Tukijäsenen opas 2013. Tervetuloa sotainvalidien elämään. Helsinki: Sotainvalidien Veljesliitto.

Tuloksia. 2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Koettu hoidon laatu asiakkaan näkökulmasta (ASLA). Päivitetty 13.2.2017. Saatavissa osoitteessa: <<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/asla/tuloksia>>. Luettu 8.1.2018.

Utriainen, Jarkko 2012. Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Saatavissa osoitteessa: <[http://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Oppaat\\_\\_pdf/Osaaja\\_\\_Tukiopas\\_netti.pdf](http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Oppaat__pdf/Osaaja__Tukiopas_netti.pdf)>. Luettu 23.4.2018

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – Ihanteita vai todellisuutta? Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.



