

---

## **Laatua elämään!**

Asiakaskysely Tammelan palvelukeskuksen kädentaitopajan asiakkaille



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivu kevät 2013

Pia Rehn



## LAHDENSIVU

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma  
Terapeuttinen ohjaustoiminta

---

<b>Tekijä</b>	Pia Rehn	<b>Vuosi</b> 2013
<b>Työn nimi</b>	Laatua elämään!	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä työelämäyhteytenä toimi Tammelan palvelukeskuksen avoin kädentaitopaja. Tammelan palvelukeskus on yksi neljästä Tampereen kaupungin omista palvelukeskuksista. Kädentaitopaja tarjoaa ilmaista kädentaitojen ohjausta kaikille ikäihmisille ja eläkeläisille. Kädentaitopajalta löytyy erilaisia materiaaleja ja välineitä valmiina asiakkaiden käytettäväksi.

Opinnäytetyössä tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa asiakaskysely Tammelan kädentaitopajan asiakkaille. Asiakaskyselyn avulla pyrittiin selvittämään, täyttääkö Tammelan kädentaitopaja sille asetetut tavoitteet. Kyselyssä selvitettiin myös asiakkaiden mielipiteitä kädentaitopajan toiminnasta ja merkityksestä. Kysely oli kohdistettu kaikille kädentaitopajan asiakkaille iästä ja käyntiajasta riippumatta.

Taustatietona opinnäytetyössä käytettiin aiemmin tutkittua tietoa vanhuudesta elämänvaiheena, elämänlaadusta, eläkkeestä, toimintakyvystä, hyvinvoinnista ja kädentaidoista. Aineistona käytettiin asiakaskyselyyn tulleita vastauksia, joita oli 20 kappaletta. Asiakaskysely suoritettiin paperisena kyselynä, joka sijoitettiin kädentaitopajalle, vapaasti vastattavaksi ja palautettiin umpinaiseen vastauslaatikkoon. Vastausaika kyselyyn oli kuukausi. Kyselystä saatua aineistoa käsiteltiin laadullisesti ja määrällisesti.

Vastaajien mukaan Tammelan kädentaitopaja täytti sille asetetut tavoitteet hyvin. Kyselystä saatujen vastausten perusteella voitiin todeta, että kädentaitopajan toimintaan osallistuminen paransi asiakkaiden elämänlaatua ja lisäsi sosiaalisia suhteita. Kädentaitopajan käytännön toiminta oli asiakkaiden mielestä hyvää. Asiakkaat olivat myös tyytyväisiä pajan tarjontaan ja työskentelytiloihin. Vastauksien perusteella kädentaitopajan mainontaan ja palautteen antamisen mahdollisuuksiin kannattaa kuitenkin kiinnittää jatkossa huomiota.

**Avainsanat** ikäihminen, eläkeläinen, kädentaidot, elämänlaatu

**Sivut** 37 s. + liitteet 6 s.

LAHDENSIVU

Degree Programme in Crafts and Recreation  
Therapeutic Crafts and Recreation

---

<b>Author</b>	Pia Rehn	<b>Year</b> 2013
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Quality to life!	

---

ABSTRACT

This thesis was made for the handicraft workshop of Tammela Service Center. Tammela is one of the four service centers of the city of Tampere. The handicraft workshop provides free guidance in different kinds of handicraft methods for pensioners and other elderly people. Different kinds of handicraft materials and equipment for the clients are available.

The aim of this thesis was to design and execute a client survey for the clients of the handicraft workshop. The objective of the survey was to find out how well the activity in the workshop fulfills its goals. The survey also aimed to explore the clients' opinions about the workshop and the meaning that the workshop has for them. The focus group for the survey was all the clients of the workshop.


The background information used in this thesis came from a variety of literary sources dealing with old age, quality of life, being a pensioner, wellbeing, handicrafts and functioning ability.

The responses from the client survey were used as material in this thesis. The survey had 20 respondents. The survey was executed as a paper survey at the handicraft workshop. The respondents had four weeks of time to return the survey to a return box in the workshop. The data were analyzed by means of qualitative and quantitative methods.

Based on the results, it can be concluded that according to the clients, the handicraft workshop fulfilled its objectives well. Activity in the workshop added to the clients' quality of life and improved their social life. The clients were pleased with the things the workshop has to offer for them. Things to take into consideration at the workshop are more efficient and new advertising methods and the clients' opportunities to give feedback more regularly.

**Keywords** elderly, pensioner, handicraft skills, quality of life

**Pages** 37 p. + appendices 6 p.



# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	TAMMELAN PALVELUKESKUS JA KÄDENTAITOPIAJA .....	2
2.1	Tammelan kädentaitopaja .....	3
2.2	Tammelan kädentaitopajan asiakkaat.....	4
2.3	Kädentaitopajan toiminnan tavoitteet.....	5
3	KESKEISET KÄSITTEET .....	5
3.1	Vanhuus elämänvaiheena.....	6
3.1.1	Fyysinen vanheneminen .....	6
3.1.2	Sosiaalinen vanheneminen .....	7
3.1.3	Psyykinen vanheneminen .....	9
3.2	Eläkeläinen .....	10
3.3	Toimintakyky .....	11
3.4	Elämänlaatu ja hyvinvointi .....	12
3.5	Kädetaidot .....	13
3.6	Harrastusten merkitys eläkeläisille.....	14
4	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KYSYMYKSET .....	14
5	AINEISTON KERÄÄMINEN .....	16
5.1	Kysely.....	16
5.2	Kyselyn laatiminen.....	18
6	AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET.....	19
6.1	Vastaajien perustiedot .....	20
6.2	Kädentaitopajan toimintaa koskevat vastaukset.....	22
6.3	Elämänlaatua ja hyvinvointia koskevat vastaukset .....	26
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	27
8	KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	29
9	ARVOINTI JA POHDINTA.....	31
9.1	Kyselyn luotettavuus .....	32
9.2	Opinnäytetyön tavoitteiden täytyminen .....	33
	LÄHTEET .....	36

## 1 JOHDANTO

Ikäihmisten osuus Suomen väestöstä kasvaa koko ajan. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä käsitykset ikääntymisestä ja ikääntyneiden palveluista muuttuvat. Asiakaslähtöisyys ja laatu ovat muodostuneet keskeisiksi vaatimuksiksi palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä. Ikäihmisten palveluista puhuttaessa korostetaan usein palveluita, jotka liittyvät fyysiseen hyvinvointiin. Ikäihmisten palvelut ovat paljon muutakin kuin kotihoito ja ateriapalvelu.

Eläkkeelle jäämisen jälkeen yksi iso osa ihmisen elämästä jää pois. Päivät eivät kulukaan enää töissä työkavereiden parissa. Aika pitää käyttää johonkin muuhun. Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että eläkkeelle jäämisen jälkeen ihminen ei jää yksin kotiin katsomaan televisiota kaiket päivät. Jotain mielekästä tekemistä pitäisi löytyä kaikille, jotta arki pysyisi tasapainossa ja ihminen kokonaisuutena hyvinvoivana. Toiset vahtivat lapsenlapsiaan tai tekevät vapaaehtoistyötä, osa aloittaa jonkin harrastuksen.

Tämä opinnäytetyö tehtiin Tammelan palvelukeskuksen kädentaitopajalle, joka tarjoaa kädentaitojen ohjausta eläkeläisille ja ikäihmisille. Tammelan kädentaitopaja valikoitui työelämäyhteydeksi tähän opinnäytetyöhön työharjoittelussani, jonka suoritin Tammelassa keväällä 2012. Tässä opinnäytetyössä tein asiakaskyselyn kädentaitopajan asiakkaille. Idea asiakaskyselyn tekemisestä lähti liikkeelle keskusteluista Tammelan kädentaitopajan ohjaajan Mariika Litukan sekä palvelupäällikkö Päivi Harjun kanssa.

Kädentaitopajan toimintaa rajoittivat pitkään huonot työskentelytilat. Kädentaitopajan muutto uuteen toimivampaan tilaan toi mahdollisuuden toiminnan kehittämiseksi. Kädentaitopajan asiakkaiden mielipiteet ja toiveet toiminnan suhteen haluttiin selvittää, jotta kädentaitopaja palvelisi asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Erilaisissa tutkimuksissa ja teorioissa on usein todettu harrastusten vaikuttavan positiivisesti eläkeläisten elämään. Tammelan palvelukeskuksessa kuitenkin haluttiin selvittää nimenomaan heidän kädentaitopajansa vaikutuksia asiakkaiden elämään. Ei ole yksiselitteistä, että kaikki harrastustoimintaa järjestävät tahot onnistuisivat tuottamaan palvelua, joka vaikuttaa asiakkaidensa elämään positiivisesti. Asiakaskyselyn avulla haluttiin saada selville, täyttääkö kädentaitopaja tavoitteensa, vai onko toimintatapojen muuttamiselle tarvetta.

Mielestäni ikäihmisten kohdalla keskitytään liikaa toimintarajoitteisiin ja sairauksiin ja unohdetaan ikäihmisten olevan ihmisiä siinä missä muutkin. Ihminen ei täyttäessään 65 vuotta muutu yhtäkkiä sairaaksi vanhukseksi, joka ei osaa tehdä mitään muuta kuin muistella menneitä ja kuluttaa yhteiskunnan varoja. Ikäihmiset voidaan nähdä myös yhteiskunnan voimavarana.

Olen opintojeni viimeisten vuosien aikana tuntenut kiinnostusta ikäihmisten ohjaamista kohtaan ja siksi hakeuduin harjoittelijaksi Tammelan kädentaitopajalle. Harjoitteluni aikana kädentaitopaja tuli minulle tutuksi ja koin aiheen asiakaskyselyn tekemisestä mielenkiintoiseksi ja tarpeelliseksi. Vaikka minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta asiakaskyselyn tekemisestä, päätin tarttua rohkeasti haasteeseen.

Tässä opinnäytetyössä esittelen ensimmäiseksi luvussa 2 työelämäyhteytenäni toimivan Tammelan palvelukeskuksen sekä kerron tarkemmin Tammelan kädentaitopajasta, johon opinnäytetyöni kohdistuu. Käyn läpi kädentaitopajan toimintaa, asiakkaita sekä tavoitteita. Luku 3 keskittyy tämän opinnäytetyön keskeisiin käsitteisiin: vanhuuteen, eläkeläisyyteen, toimintakykyyn, elämänlaatuun ja hyvinvointiin, kädentaitoihin sekä harrastusten merkitykseen eläkeläisille. Käsitteiden avaamisessa hyödynnän eri alojen kirjallisuutta. Opinnäytetyön tavoitteita ja kysymyksiä selvitän luvussa 5. Luvut 6 ja 7 liittyvät asiakaskyselyn laatimiseen ja aineiston keruuseen. Luvuissa 8 ja 9 keskityn asiakaskyselyn tietojen purkamiseen ja analyysiin sekä johtopäätösten ja kehittämissuositusten esittelyyn. Luku 10 käsittelee pohdintojani opinnäytetyön luotettavuudesta, onnistumisesta sekä omasta prosessistani. Luvussa 10 arvioin myös opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamista.

## 2 TAMMELAN PALVELUKESKUS JA KÄDENTAITOPAJA

Opinnäytetyössäni työelämäyhteytenä on Tampereen kaupungin palvelukeskus Tammela ja erityisesti palvelukeskuksessa toimiva avoin kädentaitopaja. Palvelukeskuksen palvelut ovat suunnattu ikäihmisille ja eläkeläisille. Tampereella eri palveluiden järjestämisessä on käytössä tilaaja-tuottaja-malli. Tampereen kaupungin kotisivuilla tilaaja-tuottaja malli on selitetty seuraavasti:

”Tampereen kaupungissa toimitaan tilaaja-tuottaja-mallin mukaisesti niin, että tilaajan ja tuottajan tehtävät on erotettu toisistaan. Tilaja vastaa siitä, mitä palveluja kuntalaisille tarjotaan ja mistä tarvittavat palvelut hankitaan. Palvelujen tuottajat keskittyvät palvelujen tarjoamiseen, niiden kehittämiseen ja toimintansa tehokkuuteen.” (Ikäihmisten palvelujen hallinto 2012.)

Tammelan palvelukeskus noudattaa ”Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen, kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimusta”. Sopimuksessa on tilaajana Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen lautakunta eli IKILA ja tuottajina toimivat avopalvelujen, laitoshoidon sekä kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen johtokunnat. (Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen, kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimus 2012.) Käytännössä siis IKILA eri tuottajille kohdistamallaan tilauksilla määrittelee, mitä palveluita Tampereen kaupungin ikäihmisille ja eläkeläisille tuotetaan (P. Harju henkilökohtainen tiedonanto, 5.12.2012).

Tampereella toimii neljä kaupungin omaa palvelukeskusta, jotka ovat Pispän palvelukeskus, Tammelan palvelukeskus, Pappilanpuiston palvelukeskus sekä Nekalan palvelukeskus. Nekalan palvelukeskuksessa on kuitenkin mahdollisuus vain ruokailuun. Kaupungin omien palvelukeskusten lisäksi toimintaa järjestetään myös yksityisissä palvelukeskuksissa.

Palvelukeskukset järjestävät avopalveluita kaikille tamperelaisille eläkeläisille. Tammelan palvelukeskus järjestää monenlaista virkistävää ja kuntouttavaa toimintaa. Tavoitteena toiminnalle on edistää ikääntyneiden hyvinvointia, jotta he voisivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Palvelukeskuksessa järjestetään monipuolisesti erilaisia tapahtumia ja viriketoimintoja kuten konsertteja, tansseja, kulttuurituokioita, teematuokioita, karaokea sekä kirjallisuuspiiri. Erilaisten tapahtumien lisäksi palvelukeskus tarjoaa myös palveluita kuten liikuntatuokioita, ruokailu- ja kahviopalveluita, kädentaitojen ohjausta, kirjastopalveluita, biljardinpelausta sekä jalkojenhoitopalveluita. (Tammelan palvelukeskuksen toimintaesite 2011.) Tammelan palvelukeskuksen kanssa samassa rakennuksessa sijaitsee myös terveystasema sekä kaksi päiväkeskusta.

## 2.1 Tammelan kädentaitopaja

Tammelan palvelukeskuksen kädentaitopaja on minulle entuudestaan tuttu, sillä suoritin siellä opintoihini kuuluvan 15 opintopisteen laajuisen syventävän harjoittelun keväällä 2012. Harjoitteluni aikana näin kädentaitopajan toimintaa käytännössä ja pääsin tutustumaan kädentaitopajan asiakkaisiin. Osa tässä opinnäytetyössä käyttämästäni tiedoista ja päätelmistä perustuu siis omiin henkilökohtaisiin kokemuksiini ja havaintoihin harjoittelun ajalta. Harjoitteluni aikana ehdin nähdä ja kokea toiminnan sekä vanhassa monitoimitilassa että uudessa kädentaitopajan omassa tilassa. Tässä alaluvussa kerron tarkemmin kädentaitopajan tiloista ja toimintaperiaatteista.

Tammelan palvelukeskuksessa on toiminut kädentaitopaja palvelukeskuksen aloittamisvuodesta 1995. Kädentaitopajan toiminnalle ei kuitenkaan ole ollut omaa tilaa. Toimintaa järjestettiin palvelukeskuksen toiminnan alusta aina kevääseen 2012 asti monitoimitilassa, jota käytettiin myös muihin tarkoituksiin. Monitoimitila oli kädentaitojen järjestämiselle ongelmallinen. Tilassa ei ollut vesipistettä eikä riittävästi säilytystilaa välineille. Tilassa työskentelyaika oli hyvin rajattua. Jos tilaa tarvittiin muille toiminnoille, joutui kädentaitopaja olemaan kiinni.

Keväällä 2012 yksi Tammelan palvelukeskuksen kolmesta päiväkeskuksesta siirtyi Pappilanpuiston palvelukeskukseen uusiin tiloihin. Päiväkeskuksen muuton jälkeen Tammelan palvelukeskukseen jäi tyhjilleen yksi tila, joka annettiin kädentaitopajan omaksi tilaksi. Uusi tila järjestettiin ja kalustettiin nimenomaan kädentaitoja varten. Uusi tila toi mukanaan uusia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi.

Kädentaitopaja on auki lähes koko vuoden lukuun ottamatta muutamia viikkoja lomakausina. Viikonloput paja on kiinni, mutta kaikkina viitenä arkipäivänä paja on auki kello kahdeksasta puoli kolmeen. Ohjaaja on paikalla neuvomassa ja auttamassa halukkaita koko aukioloajan. Kädentaitopajalta löytyy erilaisia materiaaleja ja välineitä. Materiaaleista peritään materiaalimaksu, mutta ohjaus on ilmaista. Osa asiakkaista tulee pajalle omien materiaaliensa kanssa hakemaan pelkästään neuvoja, jolloin he eivät maksa mitään.

Tammelan palvelukeskuksen kädentaitopaja on erikoistunut lähinnä pehmeisiin materiaaleihin, sillä tilat asettavat rajoituksia kovien materiaalien työstämiseen. Tampereelta löytyy kuitenkin kaksi muutakin avointa kädentaitopajaa. Pispän sekä Pappilanpuiston palvelukeskusten kädentaitopajoissa on mahdollisuus työstää puuta, jonka lisäksi Pispassa voi tehdä keramiikkaa ja pieniä metallitöitä. Kädentaitopajat täydentävät toisiaan. Osa asiakkaista käy useammalla pajalla yhtä aikaa. Asiakkaat saattavat esimerkiksi joinakin päivinä käydä Pispän palvelukeskuksessa tekemässä puutöitä ja toisina päivinä Tammelan palvelukeskuksessa askartelemassa kortteja.

Tammelan kädentaitopajalla on töissä yksi ohjaaja, joka tämän opinnäytetyön tekovaiheessa on ohjaustoiminnan artonomin koulutuksen saanut Marika Litukka. Litukka aloitti työnsä kädentaitopajalla vuonna 2007.

## 2.2 Tammelan kädentaitopajan asiakkaat

Tammelan kädentaitopajan asiakkaisiin kuuluvat kaikki eläkeläiset ja yli 65-vuotiaat. Pajan toiminta on avointa eikä sido asiakkaita millään tavalla. Asiakkaat käyvät pajalla hyvin vaihtelevasti. On mahdotonta ennustaa kädentaitopajan päivittäistä kävijämäärää, yhtenä päivänä asiakkaita saattaa olla kolme ja seuraavana kaksikymmentä. Kiireisintä on kuitenkin yleensä syksyllä ja varsinkin ennen joulua. Hiljaisinta aikaa on kesä.

Asiakkaat tulevat kotoaan itsenäisesti kädentaitopajalle, ja heidän toimintakykynsä vaihtelee paljon. Toisinaan asiakkaat tulevat pajalle vain käymään ja juttelemaan, eivätkä he aina välttämättä tee mitään kädentaidollista. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole ikäihmisiä, sillä myös hyvin nuoret ihmiset voivat olla esimerkiksi työkyvyttömyyseläkkeellä. Kädentaitopaja houkuttelee enimmäkseen naisia. Toisinaan muutama mieskin on eksynyt joukkoon, mutta heitä ei näy säännöllisten kävijöiden joukossa. Tammelassa kädentaitopajan toiminta keskittyy pehmeisiin materiaaleihin, ja varsinkin ikääntyneet miehet kokevat usein kovat materiaalit kuten puun ja metallin itselleen mielekkäämmiksi työstää. Palvelukeskuksen monitoimitilan biljardipöytä sen sijaan houkuttelee miehiä enemmän.



### 2.3 Kädentaitopajan toiminnan tavoitteet

Tammelan kädentaitopajan toiminta on osa Tammelan palvelukeskuksen tarjoamia palveluita. Palvelukeskusten toiminta taas on osa Tampereen kaupungin avopalveluita, ja se määritellään ehkäiseväksi vanhustyöksi. Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen ja kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimuksessa määritellään ehkäisevän vanhustyön tavoitteet seuraavasti:

”Ehkäisevän vanhustyön palveluilla pyritään parantamaan ikäihmisten elämänlaatua, ylläpitämään ikäihmisten toimintakykyä sekä ehkäisemään ja siirtämään hoidollisten palvelutarpeiden syntyä” (Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen, kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimus 2012, 19–20).

Tammelan palvelukeskuksen esitteessä palvelukeskusten toiminnan tavoitteena mainitaan olevan ikäihmisten kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään (Tammelan palvelukeskuksen toimintaesite 2012). Yleisesti Tampereen kaikkien avopalveluiden toiminta-ajatus on sähköisessä esitteessä määritelty seuraavasti:

”Avopalvelut edistävät, tukevat ja hoitavat tamperelaisten terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä valmiuksia sujuvaan arkeen ja kotona asumiseen. Palvelut tuotetaan kokonaistaloudellisesti asiakkaiden tarpeista lähtien ja turvaamalla mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja ympäristöön. Hyvinvointipalveluilla edistetään asiakkaiden kokemaa elämänlaatua ja tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä eri elämäntilanteissa.” (Avopalveluiden esittely 2012.)

Tässä opinnäytetyössä painotetaan kädentaitopajan tavoitteista erityisesti elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantamista ja arjen tasapainottamista. Koska en ole terveydenhoito- ja sosiaalialan ammattilainen, en katso itseäni päteväksi tämän opinnäytetyön perusteella arvioimaan kädentaitopajan asiakkaiden fyysistä toimintakykyä tai hoidollisten palveluiden tarpeita. Sen sijaan keskityn pääsääntöisesti elämänlaatuun sekä psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin ja toimintakykyyn, jotka vastaavat paremmin omaan koulutukseeni kulttuurialalla.

## 3 KESKEISET KÄSITTEET

Seuraavissa alaluvuissa käsittelen tähän opinnäytetyöhön liittyviä keskeisiä käsitteitä, joita ovat vanhuus elämänvaiheena, eläkeläinen, elämänlaatu, hyvinvointi, toimintakyky sekä kädentaidot. Eläkeläinen ja vanhuus ovat käsitteinä mukana, koska opinnäytetyössä kohderyhmänä ovat kädentaitopajan asiakkaat eli eläkeläiset ja ikäihmiset. Elämänlaatua, hyvinvointia sekä toi-

mintakykyä käsittelen, koska ne ovat olennaisia käsitteitä kädentaitopajan toiminnan tavoitteissa. Kädentaidot -käsitettä avaan, koska opinnäytetyöni kohdistuu kädentaitopajaan ja on mielestäni tärkeää selvittää, mitä kädentaidoilla tarkoitetaan nimenomaan tässä opinnäytetyössä. Luvussa 3.6 käsittelen lyhyesti harrastusten merkitystä eläkeläisille.

### 3.1 Vanhuus elämänvaiheena

Vaikka tässä opinnäytetyössä puhunkin elämänvaiheena vanhuudesta, henkilöistä puhuttaessa käytän sanoja ikääntynyt tai ikäihminen, sillä mielestäni sana vanhus herättää ihmisissä helposti negatiivisia mielleyhtymiä. Omissa henkilökohtaisissa keskusteluissani ikäihmisten kanssa olen huomannut, että usein he eivät itsekään halua käyttää sanaa vanhus siihen liittyvän negatiivisen stigman takia.

Ikäihmiset näkevät usein vanhuuden elämänvaiheena positiivisemmassa valossa kuin yhteiskunnassa yleisesti. Vaikka vanhuudelle voidaan antaa erilaisia määritelmiä, ikääntyneiden oma kokemus ja asenne ikääntymistään kohtaan ovat olennaisia. (Koskinen, Aalto, Hakonen & Päivärinta 1998, 11.) Suomessa väestö vanhenee ja vuonna 2030 ennustetaan jo neljänneksen suomalaisista olevan yli 65-vuotiaita. Ikääntyneiden osuus kasvaa koko ajan, koska ihmisten elinikä on lähes kaksinkertaistunut viimeisten runsaan sadan vuoden aikana. (Helin 2002, 37.) Pidentynyt elinikä tekee vanhuuden määrittämisestä vaikeaa. Ei voida yksiselitteisesti määritellä esimerkiksi tiettyä ikää, jolloin vanhuus alkaa. Ihmiset saattavat elää jopa sata vuotta nykyisin, ja jos vanhuuden laskettaisiin alkavan esimerkiksi 65-vuodesta, vanhuus olisi elämänvaihe, joka kestäisi mahdollisesti jopa 35 vuotta.

Vanhuuden määritelmä riippuu usein näkökulmasta. Ihminen on kokonaisuus, jonka kehitykseen vaikuttavat niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaalisetkin tekijät. Selkeyden vuoksi käsittelen seuraavaksi vanhuuteen liittyviä osa-alueita erikseen, vaikkakin eri osa-alueet vaikuttavat aina toisiinsa. On myös tärkeää muistaa, että vanheneminen on aina yksilöllistä, vaikka siihen liittyy tiettyjä yleisiä piirteitä.

#### 3.1.1 Fyysinen vanheneminen

Tässä luvussa käsittelen vanhenemiseen liittyviä yleisimpiä fyysisiä muutoksia sekä niiden syitä ja seurauksia. En käsittele fyysisiä muutoksia kovin yksityiskohtaisesti, sillä tässä opinnäytetyössä painotetaan vanhenemisen psyykkisiä ja sosiaalisia osa-alueita.

Vanhenemiseen liittyy paljon virheellisiä käsityksiä. Usein saatetaan puhua yleisesti vanhenemisesta, vaikka tarkoitetaan nimenomaan vain fyysistä vanhenemista (Koskinen ym. 1998, 91). Vanhenemiseen yleistetään usein myös

kuuluvaksi hyvin voimakkaasti heikentynyt toimintakyky, vaikka vahvasti heikentynyt toimintakyky johtuu usein sairaudesta, huonoista elämäntavoista tai vääränlaisesta hoidosta, ei itse vanhenemisestä Kivelä 2012, 137).

Fyysinen vanheneminen on aina biologinen tapahtuma, jota ei voida välttää, kaikki elävät olennot ja olomuodot käyvät sen läpi. Biologinen vanheneminen ei ole positiivinen asia, vaan se vaikuttaa aina ihmisen elimistöön negatiivisesti. Biologiseen vanhenemiseen vaikuttavat geenien lisäksi myös elämäntavat, ympäristö sekä perimä. Ihmisen elimistö vanhenee hitaasti, fyysisen vanhenemisen uskotaan alkavan jo vähän kahdenkymmenen ikävuoden jälkeen. (Koskinen ym. 1998, 91.)

Fyysistä vanhenemistä ei usein huomaa, ennen kuin se alkaa vaikuttaa toimintakykyyn ja sitä kautta arkielämään. On kuitenkin hyvin yksilöllistä, missä vaiheessa muutokset alkavat tuntua ja näkyä. Ikääntynyt elimistö ei palaudu ja selviydy rasituksesta yhtä hyvin kuin nuori ja on siksi alttiimpi sairauksille. Normaali fyysinen vanheneminen alkaa yleensä vaikuttaa vasta 75 ikävuoden paikkeilla. (Koskinen ym. 1998, 97.) Ikääntymiseen liitetään usein erilaisia sairauksia, sillä kliinisesti terveitä ihmisiä ei vanhimmissa ikäluokissa ole paljoja ja monilla on useampia sairauksia yhtä aikaa (Helin 2002, 47).

Vanheneminen vaikuttaa koko kehoon, mutta osa toiminnoista heikkenee huomattavammin kuin toiset. Aisteista vanhetessa heikentyvät erityisesti kuulo sekä näkö. Iän myötä lähinäkö huononee, koska mykiön mukautumiskyky heikkenee. Silmässä vanhetessa tapahtuvat muutokset heikentävät myös hämäränäköä, kirkkauden sietämistä sekä värinäköä. Myös kuulon heikentyminen on hyvin yleistä ja erityisesti korkeiden äänien kuuleminen vaikeutuu. Korkeiden äänien kuuleminen heikkenee jo neljänkymmenen vuoden jälkeen. Kuuleminen on erityisen vaikeaa paikoissa, joissa on paljon taustamelua. (Koskinen ym. 1998, 93.)

Selkeästi huomattavia fyysisiä muutoksia tapahtuu myös verenkiertoelimistössä, keuhkoissa ja hengitysteissä sekä lihasvoimassa. Lihasvoiman muutokset voivat johtua useammasta syystä, hermolihasjärjestelmässä itsessään tapahtuvien muutosten lisäksi lihasvoiman heikentymiseen voivat vaikuttaa liikunnan vähentyminen, sairaudet ja muiden elinjärjestelmien ikämuutokset (Sipilä & Rantanen 2003, 103).

Fyysistä vanhenemistä ei voida estää, mutta sen aiheuttamia vaikutuksia voidaan yrittää kontrolloida ja hoidon tarvetta siirtää erilaisin ennaltaehkäisevin keinoin.

### 3.1.2 Sosiaalinen vanheneminen

Seuraavaksi käsittelemme vanhenemistä sosiaalisuuden näkökulmasta. Kun vanhenemistä tarkastellaan sosiaalisesta näkökulmasta, otetaan aina huomioon sekä yksilö että hänen suhteensa ja asemansa yhteiskunnassa. Kun ihminen

ikäntyä, hänen suhtautumisensa ympäristöön muuttuu ja samalla muuttuvat myös yhteiskunnan ja ympäristön odotukset ja suhtautuminen häntä kohtaan. (Koskinen ym. 1998, 118, ks. myös Eloranta & Punkanen 2008, 15.)

Ikääntyvän ihmisen sosiaalisissa suhteissa tapahtuu muutoksia, jotka johtuvat useammasta tekijästä. Kun ikääntyvät ihmiset jäävät eläkkeelle, he jäävät pois paitsi työelämästä myös työyhteisöstä. Sairaudet tai heikentynyt toimintakyky voivat vaikuttaa harrastuksiin ja muihin aktiviteetteihin osallistumiseen. Ystäviä ja omaisia alkaa menehtyä. Toisaalta taas elämään saattaa tulla uusia rooleja esimerkiksi isovanhemmuuden muodossa.

Useiden tutkimuksien mukaan sosiaalisilla suhteilla ja verkostoilla on vaikutusta ihmisen terveyteen. Ne vähentävät muun muassa kognitiivisten toimintojen heikentymistä. Henkilöt, joilla sosiaalisia suhteita on enemmän, saavat vähemmän sydäninfarkteja ja aivohalvauksia, kuin henkilöt, joilla sosiaalisia suhteita on vähän. Vaikka sosiaalisilla suhteilla usein on positiivisia vaikutuksia, ne saattavat myös vaikuttaa negatiivisesti. Sosiaalisista suhteista voi myös seurata pettymyksiä, kateutta ja ristiriitoja sekä epäterveellisiä käyttäytymismalleja. (Heikkinen 2003, 321.) Heikkisen esittämien tietojen mukaan voisi siis päätellä, että sosiaalisissa suhteissa ei ratkaise ainoastaan niiden määrä vaan myös laatu.

Kaikilla ihmisillä on oma sosiaalinen verkostonsa, johon kuuluu vuorovaikutussuhteita, joissa toimimisesta saa voimavaroja. Vastavuoroisesti erilaisissa sosiaalisissa suhteissa ihminen antaa myös itse voimavaroja toisille. Ikääntyneen ihmisen asema sosiaalisessa verkostossa määräytyy vallitsevan yhteiskunta käsityksen mukaan: nähdäänkö hänet voimavaralähtöisesti vai taakana. (Marin 2003, 78.) Heikkisen (2002, 28) mukaan toimiva sosiaalinen verkosto vaikuttaa positiivisesti ihmisen elämänlaatuun ja toimintakykyyn.

Kivelän mukaan ikääntyneistä tehdyt virheelliset yleistykset ja asenteet heitä kohtaan saattavat johtaa ikärasismiin. Virheelliset yleistykset ruokkivat kielteisiä asenteita, ja kielteiset asenteet vastavuoroisesti ruokkivat virheellisiä yleistyksiä. (Kivelä 2012, 137.) Yhteiskunnan vanhuuskäsitykset ovat kaksijakoisia. Toisaalta vallalla on vielä osittain teollisen yhteiskunnan vanhuuskäsitys, jossa ei ajatella yksilöitä: Ikääntyvät ihmiset ovat rasite ja taakka, yhtenäinen massa. Toisaalta taas hiljalleen valtaa alkaa saada käsitys ikääntyneistä yksilöinä ja toimijoina, jotka ovat yhteiskunnalle voimavara, eivät rasite. (Koskinen ym. 1998, 19.) Ikäihmiset eivät ehkä ole teollisuudelle ja yhteiskunnalle rahaa tuottavia, mutta heidän merkitystään yhteiskunnalle ei pidä vähätellä. He hoitavat lapsenlapsiaan ilmaiseksi, osallistuvat vapaaehtoistyöhön ja muuhun toimintaan palkatta, minkä lisäksi he ovat iso kuluttajaryhmä (Kivelä 2012, 146).

### 3.1.3 Psyykkinen vanheneminen

Psyykkiseen vanhenemiseen liittyvät vanhenemisen vaikutukset kognitiivisiin toimintoihin sekä persoonallisuuteen ja minäkuvaan. Tässä luvussa käyn läpi, mitä ovat kognitiiviset toiminnot ja mitä muutoksia ihmisen kognitiivisissa toiminnoissa vanheneminen aiheuttaa ja mistä nämä muutokset johtuvat. Käsittelem myös lyhyesti käsitteitä persoonallisuus ja minäkuva sekä ikääntymisen mahdollisia vaikutuksia niihin. Käsittelem vain yleisimpiä piirteitä, sillä psyykkiseen vanhenemiseen liittyviä teorioita ja tutkimuksia on paljon erilaisia ja aiheesta itsessään pystyisi tekemään jo oman opinnäytetyön.

Fyysinen vanheneminen vaikuttaa psyykkiseen vanhenemiseen ja erityisesti kognitiivisiin toimintoihin. Kognitiiviset toiminnot ovat tiedonkäsittelyyn vaikuttavia toimintoja eli muisti, havaitseminen, tarkkaavaisuus, ajattelu, kieli ja oppiminen. Vaikka ihmisen älykkyys ei varsinaisesti laskekaan vanhuuden myötä, aivojen suorituskyky heikkenee. Kun sydän, verenkierto – ja hengitysjärjestelmä heikkenevät, saavat aivot vähemmän happea kuin aikaisemmin, mikä vaikuttaa aivojen toimintaan negatiivisesti (Stuart-Hamilton 2003, 23). Keskushermoston toiminnan hidastuminen vaikeuttaa tiedonkäsittelyä ja muistia. Nopeutta vaativat tehtävät ja suoritukset eivät onnistu yhtä hyvin kuin aikaisemmin, mutta jos ikääntyneelle annetaan tarpeeksi aikaa tehtävien suorittamiseen, he voivat edelleen saada hyviä tuloksia. (Eloranta & Punkanen 2008, 15.)

Ikääntyneiden aiemmin oppimat taidot ja asiat säilyvät melko hyvin, mutta uuden oppiminen voi olla vaikeaa. Asiat, joiden oppiminen vaatii nopeaa tiedonkäsittelyä ja oleellisen tiedon erottelemista epäoleellisesta, tuottavat ikääntyneille vaikeuksia. Monimutkaisten, paljon erilaisia asioita sisältävien vaativien tehtävien suorittaminen heikkenee selkeästi ikääntyessä, mutta sen sijaan käytännön älykkyys ja viisautta lisääntyvät. Nyky-yhteiskunnassa ei arvosteta kuitenkaan enää käytännön viisautta niin paljon kuin juuri sellaista nopeutta ja monimutkaisia ajatusprosesseja vaativaa älykkyyttä, joka tuottaa ikääntyneille vaikeuksia. (Saarenheimo 2004, 136–137.)

Minäkuva ja persoonallisuus ovat olennaisessa asemassa, kun käsitellään psyykkistä vanhenemista. Jokainen ihminen on yksilö eikä voida yleistää, että ikääntyneet olisivat persoonaltaan tietynlaisia. Jokaisella ihmisellä on ainutlaatuinen persoona, joka määrittelee sen, miten suhtaudumme muutoksiin ja elämäntilanteisiin. Vaikka ikääntyneet kohtaavatkin samankaltaisia muutoksia ja tilanteita vanhetessaan, on täysin yksilöllistä, miten he käsittelevät näitä muutoksia. (Koskinen ym. 1998, 107.)

Ihmisen persoonallisuuden piirteet muotoutuvat jo varhaisaikuisuudessa ja ovat melko pysyviä. Elämäkokemukset vaikuttavat lähinnä tunteiden ja piirteiden voimakkuuteen, vahvistaen tai heikentäen niitä (Stuart-Hamilton 2003, 152). Mielestäni vanhustyössä usein ongelmana on, että ikääntyneiden erilaisia persoonia ei oteta riittävästi huomioon, vaan mielellään niputetaan kaikki ikäihmiset yhdeksi samanlaiseksi massaksi.

Minäkuva ja persoonallisuus ovat sidoksissa toisiinsa. Ihmisen käsitys itsestä muodostuu paitsi ihmisen omien sisäisten havaintojen perusteella, myös sen perusteella, miten toiset ihmiset reagoivat ja käyttäytyvät häntä kohtaan. Minäkuva muodostaessaan ihminen usein vertaa itseään johonkin mielestään vertailukelpoiseen ihmisryhmään. Kuten persoonallisuus, myös minäkuva on usein melko pysyvä. Ikääntyessä ihmisen minäkuva voi kuitenkin muuttua positiivisesta negatiiviseksi, jos häneen suhtaudutaan jatkuvasti vähätellen ja alentuvasti. (Koskinen ym. 1998, 108.)

Jos ikääntyvä ihminen kokee itsensä heikoksi ja sairaaksi, saattaa se johtaa sosiaalisten tilanteiden ja erilaisten aktiviteettien välttelyyn, mikä puolestaan aiheuttaa passivoitumista ja sitä kautta vaikuttaa sekä psyykkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Tämänkaltaisen noidankehä saattaa aiheuttaa sairaan ja heikon roolin omaksumisen ja sitä kautta muuttaa ihmisen minäkuva. (Himberg, Laakso, Peltola, Näätänen & Vidjeskog 2003, 135.) Psyykkisestä näkökulmasta vanhuus on ainutkertainen elämänvaihe, jossa vastoin yleistä käsitystä ihminen on erittäin yksilöllinen.

### 3.2 Eläkeläinen

Koska Tammelan palvelukeskuksen kädentaitopajan asiakaskuntaan kuuluvat ikääntyneiden lisäksi myös kaikki eläkeläiset, eivät vain vanhuuseläkkeellä olevat, käsittelen seuraavaksi eläkettä lain näkökulmasta, eli milloin ihminen on oikeutettu eläkkeeseen. Käsittelen myös lyhyesti muutamia eläkkeelle jäämisen vaikutuksia.

Stuart-Hamiltonin mukaan eläkkeelle jäävä henkilö kokee itsensä usein ennen eläkettä epävarmaksi ja hieman pelokkaaksi. Varsinaisen eläkkeelle jäämisen jälkeen useimmat kokevat kuitenkin eläkkeellä olemisen miellyttäväksi tilanteeksi. Joillekin ihmisille työnteon lopettaminen voi kuitenkin aiheuttaa psyykkisiä ongelmia, jotka liittyvät usein tarpeettomuuden tunteisiin. (Stuart-Hamilton 2003, 142.)

Eläkkeelle siirtymiseen yhdistetään usein lisääntynyt vapaa-aika. Elämää on aikaisemmin hallinnut työ ja säännöllinen elämänrytmi. Eläkkeelle jääminen on monille äkinäinen pysähdys, johon ei ole osattu varautua. Ajankäyttö muuttuu. Vapaa-aika voi olla passivoivaa ja turhauttavaa aikaa, jolloin ei löydy mitään miellyttävää tekemistä. Todellinen vapaa-aika sen sijaan on aikaa, jolloin ihminen pääsee toteuttamaan itseään, lepäämään ja luomaan. Tämänkaltaisen vapaa-aika on motivoivaa ja innostaa osallistumaan. (Kurki 2008, 122–125.) Eläkeläisen hyvinvoinnin kannalta merkitystä on sillä, miten hän itse vapaa-aikansa kokee.

Eläkeläinen -käsite yhdistetään usein ikäihmisiin ja vanhenemiseen. Eläkeläinen ja ikäihminen eivät kuitenkaan ole sama asia. Suomessa vanhuuseläkkeelle pääsee yleensä 65 vuoden iässä. Ennen vanhuuseläkettä voi kuitenkin kan-

saneläkelain mukaan hakea esimerkiksi työkyvyttömyyseläkettä. Työkyvyttömyyseläkettä voivat hakea 16–64 vuotiaat. (Eläkeläiset 2012.) Nuorikin ihminen voi siis olla eläkeläinen. Vaikka ihminen olisikin vanhuuseläkkeellä, se ei välttämättä tee hänestä vanhaa. Kuten vanhuus elämänvaiheena luvussa totesin, vanhuutta ei voi määrittellä pelkän iän perusteella. Eläkeläisten kunto ja ikä voivat vaihdella suuresti.

Tilastokeskus määrittelee eläkeläisen käsitteenä seuraavasti:

”Eläkeläisiksi katsotaan kaikki ne, jotka Kansaneläkelaitoksen tai Eläketurvakeskuksen tietojen mukaan saavat eläkettä (pl. perhe-eläke, osa-aikaeläke) eivätkä ole ansiotyössä. Myös kaikki yli 74-vuotiaat on päätelty eläkeläisiksi. Osa henkilöistä on päätelty eläkeläisiksi myös eläketulon perusteella.” (Tilastot 2012.)

Kansaneläkelain (11.5.2007/568) 3 luvun 12 §:n mukaan työkyvyttömänä pidetään henkilöä, joka ei pysty tekemään tavallista tai siihen verrattavaa työtään, johtuen iästä, vammasta tai sairaudesta. Pysyvästi sokeat, liikuntakyvyttömät sekä ihmiset, jotka ovat niin avuttomassa tilassa, että eivät tule toimeen ilman toisen henkilön apua saavat aina työkyvyttömyyseläkkeen.

Osa kädentaitopajan asiakkaista voi olla vanhuuseläkkeellä, vaikka he eivät olisikaan vielä täyttäneet yleistä eläkeikää. Kansaneläkelain (11.5.2007/568) 2 luvun 10 §:n mukaan vanhuuseläkkeeseen on oikeus 65 vuotta täyttäneellä henkilöllä, mutta varhennettua vanhuuseläkettä voi hakea 62-vuotiaana.

### 3.3 Toimintakyky

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen selviytymistä päivittäisistä toiminnoista elinympäristössään. Toimintakykyyn vaikuttavat muutokset psyykkisissä, fyysisissä ja sosiaalisissa toiminnoissa. Ihmisen toimintakyky heikkenee hitaasti vanhuuden myötä, mutta nopeaa toimintakyvyn heikkenemistä ilmenee sairauksien seurauksena. (Eloranta & Punkanen 2008, 10.) Toimintakykyisyyteen ei vaadita täydellistä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kuntoa. Tasapaino eri toimintakyvyn osa-alueilla riittää (Heikkinen 2002, 31).

Psyykkinen toimintakyky keskittyy ihmisen henkisiin voimavaroihin. Psyykkisen toimintakyvyn kannalta olennaista on se, miten ihminen selviytyy elämänsä kriisitilanteista ja haasteista. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyy olennaisesti hyvä mielenterveys. Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä toimia osana yhteisöä ja suoriutua erilaisista sosiaalisista suhteista sekä valmiuksia toimia toisten ihmisten kanssa. Fyysinen toimintakyky käsittelee nimensä mukaisesti fyysisiä toimintoja. Fyysistä toimintakykyä arvioidessa tarkkaillaan päivittäisistä toiminnoista kuten liikkumisesta ja syömisestä suoriutumista. (Eloranta & Punkanen 2008, 9-16.)

Toimintakykyä voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, todetuista toiminnanvajauksista tai jäljellä olevien toimintojen tasosta. Toimintakykyä mitataan ja arvioidaan, jotta voidaan seurata sairauksien etenemistä, suunnitella kuntoutusta ja arvioida kuntoutuksen tehoa. Toimintakyvyn mittaamista vaaditaan usein, jotta yksilö voi saada erilaisia tukia ja päätöksiä, kuten eläkepäätöksen. Fyysisen toimintakyvyn mittaamiseen löytyy paljon erilaisia menetelmiä, mutta sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn mittaaminen on vaikeampaa. Kvantitatiivinen mittaaminen ei ole mielekäästä sosiaalisessa ja psyykkisessä toiminnassa. (Laukkanen 2003, 255.) Ihmissuhteissa laatu on usein tärkeämpää kuin määrä. Toimintakykyä pidetään usein tärkeänä tekijänä elämänlaadussa.

### 3.4 Elämänlaatu ja hyvinvointi

Elämänlaatu tarkoittaa eri asioita eri ihmisille. Se, miten ihmiset kokevat elämänlaatusa, on yksilöllistä; elämänlaadun määrittelyyn vaikuttaa usein ihmisen oma henkilökohtainen kulttuurihistoria. Ikääntyneille tärkeitä ovat useimmiten elämän perusasiat kuten perhe. (Eloranta & Punkanen 2008, 33.)

Elämänlaatu ja hyvinvointi kulkevat mielestäni hyvin tiiviisti käsi kädessä. Muutokset elämänlaadussa vaikuttavat hyvinvointiin ja päinvastoin. Elämänlaatu ja hyvinvointi ovat subjektiivisia asioita. Subjektiivisuudella tarkoitetaan ihmisen omaa käsitystä ja kokemusta asiasta. Ulkopuolinen henkilö ei voi käsitellä toisen ihmisen elämänlaatua tai hyvinvointia kysymättä hänen omaa kokemustaan asiasta. Elämänlaadun ja hyvinvoinnin erottaminen toisistaan on hankalaa. Hyvinvoinnin ja elämänlaadun mittaamiseen tai määrittämiseen käytetään usein samoja asioita, mutta hyvinvointia ja elämänlaatua ei kuitenkaan pidetä samana asiana.

Mielenterveystyön komitea laati vuonna 1984 mietinnön, jossa listattiin hyvän mielenterveyden kriteerejä aikuisille. Näitä kriteerejä olivat muun muassa oman elämän merkityksellisyys, tyydyttävät ihmissuhteet, kyky ilmaista itseään, sopeutumiskyky sekä kyky ongelmien ratkaisuun ja riittävä itsenäisyys. (Saarenheimo 2004, 133.) Nämä hyvää mielenterveyttä listaavat kriteerit ovat hyvin samankaltaisia kuin mitä monet tutkijat ovat määritelleet elämänlaatuun vaikuttaviksi tekijöiksi. Hyvää mielenterveyttä pidetään merkittävänä tekijänä niin elämänlaadussa kuin hyvinvoinnissakin. Psykkiseen hyvinvointiin katsotaan iäkkäiden ihmisten kohdalla usein kuuluvaksi tyytyväisyys omaan elämään sekä sopeutuminen vanhenemisen mukanaan tuomiin muutoksiin (Saarenheimo 2004, 134).

Hyvinvointiin ja elämänlaatuun vaikuttaa osittain myös käsite elämäntilannasta. Liiallinen tai liian vähäinen elämäntilanta heikentävät henkilön hyvinvointia. Liiallisella elämäntilannalla ihminen pyrkii estämään kaikkea muutosta ja rajoittaa elämäänsä kohtuuttomasti. Liian vähäisenkään elämäntilanta ei ole hyvästä. Jos henkilö ei hallitse elämäänsä, hän ajautuu helposti tilanteisiin, joihin ei halua ja jotka hän tuntee vaikeiksi tai ongelmallisiksi. Tällai-



sisä tilanteissa ihminen keskittyy vain selviytymiseen itselleen parhaaksi kokemallaan tavalla. (Saarenheimo 2004, 144.)

Terveys vaikuttaa myös elämänlaatuun ja hyvinvointiin, mutta mielestäni ei voida yksiselitteisesti sanoa, että sairaan ihmisen elämänlaatu ei voisi olla hyvää. Kyse on enemmänkin siitä, miten ihminen itse suhtautuu omaan sairauteensa. Sen sijaan puhuttaessa fyysisestä hyvinvoinnista terveys on olennaisessa asemassa. Elämänlaatua voidaan parantaa keskittymällä positiivisiin tekijöihin terveydessä ja ehkäisemällä terveyden kokemiseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä (Leinonen 2003, 203).

Elämänlaatuun olennaisesti vaikuttaa mielestäni elämän kokeminen merkitykselliseksi. Oman elämän merkityksellisyydellä tai tarkoituksellisuudella ei tarkoiteta elämän tarkoitusta. Elämän tarkoitusta on mahdoton tutkia. Oman elämän tarkoituksellisuuden tunne on kokemus siitä, että elämässä on jotain, mikä tekee elämän elämisen arvoiseksi ja mielekkääksi. Ihmisellä on jokin kohde, jonka eteen hän tekee työtä ja toiminta tätä kohdetta kohtaan herättää ja luo tunteita eheydestä ja yhteydestä. Elämän merkityksellisyys on ihmisen yksilöllisiä merkityksiä omalle elämälleen. (Takkinen 2003, 2011.)

Eräiden teorioiden mukaan ihmisen elämänlaadun määrittämiseen vaikuttaa se, millaisia odotuksia hänellä on omasta elämästään. Mitä lähempänä henkilön odotukset ja pyrkimykset ovat todellisuutta, sitä paremmaksi hän arvioi oman elämänlaatunsa ja tilanteensa. (Bowling 2005, 21.)

### 3.5 Kädentaidot

Tässä opinnäytetyössä puhun kädentaidoista ja kädentaitopajasta. Kädentaidoilla tarkoitan melko laajasti kaikkea käsin tehtävää taidetta, käsityötä ja askartelua. Joissakin Tampereen kaupungin esitteistä puhutaan kädentaitopajan kohdalla askarteluohjauksesta, mutta mielestäni askartelu ei ole käsitteenä riittävän laaja kuvaamaan kädentaitopajan toimintaa. Askartelu mielletään usein mukavaksi puuhasteluksi. Sana askartelu ei mielestäni sovi kuvaamaan esimerkiksi tekstiilitöitä, joita kädentaitopajalla tehdään paljon. Kädentaidot-sana kattaa mielestäni hyvin kaikki erilaiset käsin tehtävät tuotokset, materiaalista ja tekniikasta riippumatta.

Käsityön alue koostuu erilaisista osa-alueista, joihin kuuluu paljon erilaisia tekniikoita sekä materiaaleja. Käsityötä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, riippuen siitä, mitä käsityöstä halutaan korostaa. (Anttila 1996, 36.) Tässä opinnäytetyössä käsityötä ei käsitellä tietyn tekniikan täydellisenä hallintana ja tiettyjen haluttujen tuotteiden valmistamisena. Tietysti kädentaitopajalla ohjaaja pyrkii aina siihen, että asiakas saa mahdollisimman onnistuneen ja toimivan tuotoksen aikaiseksi, oli kyseessä sitten onnittelukortti tai kauppakassi. Onnistuakseen asiakkaan ei kuitenkaan tarvitse oppia tekniikkaa täydellisesti.

Pirkko Anttilan mukaan käsityö voidaan nähdä hyvin ihmiskeskeisenä, jolloin korostetaan käsityön sosiaalista ja yhteisöllistä merkitystä sekä sen tuomaa mielihyvää. Käsityöllä on merkitystä paitsi hyvinvoinnille, sillä on myös tärkeä yhteys kulttuuriin ja sen ylläpitämiseen. Käsityöllä pystytään tyydyttämään ihmisen luomistarvetta, se voidaan nähdä myös terapeuttisena tai yksinkertaisesti viihdyttävänä. (Anttila 1996, 38–39.)

### 3.6 Harrastusten merkitys eläkeläisille

Ihmiset usein omaksuvat erilaiset harrastukset nuoruudessaan tai varhaisaikuisuudessa. Osa harrastuksista kulkee yksilön mukana läpi elämän eri vaiheiden. Ikäihmisillä ja eläkeläisillä pitkään jatkuneiden harrastusten loppumiseen vaikuttavat ongelmat esimerkiksi toimintakyvyssä, jotka tekevät tietyn harrastuksen mahdottomaksi. Myös ympäristö voi aiheuttaa ylitsepääsemättömiä esteitä harrastamiselle. Jos mahdollista, harrastukset usein muovautuvat eri elämäntilanteisiin ja toimintakykyyn sopiviksi. (Ruoppila 2002, 134.)

Vapaa-ajan toiminnot säilyttävät usein merkityksensä, vaikka toiminnan määrä ja laatu saattavatkin muuttua. Jotkin harrastukset säilyvät pitkään, koska niillä on yksilölle symbolista merkitystä. Tärkeintä harrastamisessa kuitenkin on, että henkilö on itse tyytyväinen toiminnon laatuun ja määrään. (Ruoppila 2002, 140.)

Jyväskylässä toteutetussa Ikivihreät -tutkimuksessa tutkittiin ikäihmisten harrastuksia kahtena eri vuonna. Aineisto kerättiin vuosina 1988 ja 1996. Tutkittavat olivat 1904–13 ja 1914–23 syntyneitä. Tutkimuksessa yleisimmiksi harrastuksiksi nousivat lehtien lukeminen ja television katselu, kotimaassa matkustaminen sekä radionkuuntelu. Miehet osallistuivat naisia ahkerammin järjestötoimintoihin, kun taas naiset olivat miehiä innokkaampia tekemään käsitöitä ja osallistumaan passiivisiin taideharrastuksiin. Elinikäisiä harrastuksia oli noin puolella haastatelluista. Miehillä aikaisemmin kerätyssä aineistossa elinikäisistä harrastuksista yleisin oli liikunta, kun taas myöhemmin kerätyssä aineistossa yleisimmäksi oli vaihtunut taideharrastukset. Naisilla sen sijaan molempina haastatteluvuosina yleisin elinikäinen harrastus olivat kädentaidot. (Ruoppila 2002, 134-136.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KYSYMYKSET

Vanhustyössä korostetaan laatua ja sen jatkuvaa parantamista. Laatua määrittävät asiakkaiden tarpeet, palvelun eri osien muodostama kokonaisuus perustuu palvelun kykyyn täyttää asiakkaiden tarpeita. Asiakaslähtöisyys ja asia-

kaspalautteen kerääminen ovat olennaisia asioita laadunhallinnassa. Tietoa tarvitaan kokemuksista, toiminnasta ja tuloksista. (Koskinen ym. 1998, 261.)

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on tehdä asiakaskysely, jonka avulla selvitetään, miten hyvin Tammelan kädentaitopaja täyttää sille asetetut tavoitteet sekä miten kädentaitopajan toimintaa voitaisiin kehittää. Tehtävä kysely on yksittäinen, tarkoituksena ei ole tehdä pysyvää asiakaskyselyn mallia. Tärkeimpiä kysymyksiä ovat seuraavat:

Vaikuttaako kädentaitopaja asiakkaiden elämänlaatuun ja hyvinvointiin? Millä tavalla?

Mikä kädentaitopajan nykyisessä toiminnassa on hyvää, missä on parannettavaa?

Edellä mainittujen päätavoitteiden lisäksi, yhtenä osatavoitteena on myös selvittää, mitä kädentaidot ja kädentaitopaja merkitsevät asiakkaille ja millä tavalla ne vaikuttavat heidän elämäänsä. Koska kädentaitopaja on olemassa asiakkaitaan varten, sen toiminnassa on tärkeää huomioida asiakkaiden henkilökohtaiset mielipiteet ja kokemukset.

Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen, kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimuksessa kohdassa 12 käsitellään kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia:

”Tuottaja vastaa palvelujen käyttäjien ja muiden sidosryhmien osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista. Tuottaja hyödyntää säännöllisesti keräämäänsä asiakaspalautetta palvelujen kehittämisessä.”

Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on siis sopimuksessa määritetty. Vaikka asiakaspalautetta kerätäänkin palvelukeskuksessa säännöllisesti, ei yksittäisesti nimenomaan kädentaitopajaa koskevaa palautekyselyä ole aikaisemmin tehty. Kädentaitopajan asiakkaat antavat palautetta usein tekemisen ohessa tai palvelukeskuksen käytävillä.

Koska kädentaitopajan toiminta sijoittui aikaisemmin kädentaidoille huonosti soveltuvaan monitoimitilaan, oli toiminnan kehittäminen vaikeaa. Asiakkaiden toiveiden selvittämistä ei koettu aikaisemmin tarkoituksenmukaiseksi, sillä tila asetti toiminnalle niin paljon rajoitteita, että toiveita ei todennäköisesti olisi ollut mahdollista edes toteuttaa. Nyt kun kädentaitopajan toiminnalle on oma tila, ovat mahdollisuudet asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden huomioon ottamiselle ja toteuttamiselle huomattavasti paremmat.

Erittäin tärkeää on se, että kädentaitopajan kehittäminen ei jää vain tämän palautekyselyn asteelle, vaan kädentaitopajalla otetaan huomioon tässä opinnäytetyössä esille tulleita asioita.

## 5 AINEISTON KERÄÄMINEN

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä on kysely. Vaikka kyselyä usein lähestytään kvantitatiivisesta eli määrällisestä näkökulmasta, tässä opinnäytetyössä lähestymistapa on myös kvalitatiivinen eli laadullinen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkimaansa kohdetta. Aineistosta tehtyjen päätelmien tarkoituksena ei ole yleistettävyyttä. Laadullisen aineiston koko voi vaihdella, sillä tavoitteena ei ole etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 170–171.) Tässä opinnäytetyössä aineisto on melko pieni. Tutkimuskohteena ovat yhden kädentaitopajan asiakkaat eikä tarkoituksena ole kerätä tietoa, jota voitaisiin yleistää koskemaan kaikkia kädentaitopajoja. Tarkoituksena on ymmärtää ja tutkia juuri tämän kädentaitopajan asiakkaiden toiveita, mielipiteitä ja merkityksiä.

Aineiston purkamisessa ja analyysissä hyödynnetään avoimien kysymyksiensä kohdalla teemoittamista. Monivalintakysymysten kohdalla tässä opinnäytetyössä tieto muutetaan ensin määrälliseen muotoon selkeyden vuoksi, mutta sitä käsitellään myös laadullisesti. Koska minulla on aikaisempaa kokemusta kädentaitopajan asiakkaista ja heistä monet ovat minulle tuttuja, voidaan sanoa, että huolimatta niin sanotusta etäisestä aineistonkeruumenetelmästä, tutkija on tässä tapauksessa kuitenkin lähellä tutkittavia.

Käytetty aineisto laadullisessa tutkimuksessa ei välttämättä aina ole pelkästään virallisesti kerättyä aineistoa. Aineistoa voivat olla myös epäviralliset aineistot, joita on saatu normaalin vuorovaikutuksen yhteydessä, kuten keskusteluissa. (Kiviniemi 2007, 78.) Tässä opinnäytetyössä johtopäätösten teossa ja aineiston analyysissä hyödynnetään, paitsi asiakaskyselyssä tulleita tietoja, myös omia henkilökohtaisia keskustelujani asiakkaiden kanssa.

### 5.1 Kysely

Kohderyhmänä tässä opinnäytetyössä ovat kädentaitopajan asiakkaat. Aineiston kerääminen asiakkailta tapahtui kyselyn avulla. Kysely on soveltuvin tapa kerätä kädentaitopajan asiakkailta tietoa useastakin syystä. Asiakkaat käyvät kädentaitopajalla satunnaisesti, jotkut päivittäin, toiset viikoittain. Kysely on helppo täyttää pajalla käydessä tai sen voi ottaa mukaan ja palauttaa seuraavalla käynnillä. Kyselyn avulla pystyy saamaan paljon tietoa, varsinkin jos kyselyssä käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja. Asiakkaat vastaavat kyselyyn anonyymeinä, jolloin mielipiteitä ja ajatuksia on helpompi ilmaista rehellisesti.

Kun kyselyä käytetään aineistonkeruumenetelmänä, pitää ottaa huomioon useita asioita. Kyselyn onnistumiseen vaikuttaa niin kyselyn sisältö kuin kyse-

lylomakkeen ulkomuotokin. Kyselyn pituus ja selkeys ovat tärkeitä asioita. Liian pitkässä kyselyssä on vaarana vastaajien kyllästyminen. Jos vastaaja kyllästyy kyselyn täyttämiseen, hän saattaa jättää kysymyksiä välistä tai vastata kysymyksiin pikaisesti sen kummemmin vastauksia miettimättä. (Valli 2001, 100.) Kyselyn ulkoasun tulisi olla selkeä. Koska tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastaajat ovat pääsääntöisesti ikäihmisiä, on erityisen tärkeää, että kyselyssä käytetty teksti on riittävän isoa ja selkeää.

Kysymysten muotoilu vaikuttaa myös kyselyn vastauksiin. Kysymykset eivät saa johdatella vastaajaa. Kyselyssä ongelmallista on mahdollinen kysymysten väärinymmärtäminen, vastaaja saattaa vastata aivan aiheen vierestä. Kyselyssä kannattaa kysyä asioita mahdollisimman suoraan ja välttää kysymyksiä, jotka voidaan tulkita monella eri tapaa. Kyselyllä kerätyssä aineistossa etuna on, että tutkijan läsnäolo eikä olemus pääse vaikuttamaan tutkimustuloksiin. Kyselystä saadun aineiston luotettavuutta lisää se, että kysymykset esitetään kaikille vastaajille täysin samalla tavalla ja samassa muodossa. Kyselyyn vastaaminen ei ole sidottu tiettyyn paikkaan tai aikaan. Vastaaja voi viedä kyselyn, vaikka kotiinsa ja vastata siihen kaikessa rauhassa, miettien vastauksiaan. (Valli 2001, 100–101.)

Kyselyssä haittana on, että tutkija ei voi tietää, miten tosissaan vastaaja on kyselyn ottanut. Ovatko vastaukset täysin rehellisiä ja onko vastauksia mietitty riittävän huolellisesti? Kyselyssä menetelmänä ongelmallista on myös vastaamattomuus, vastaajat saattavat jättää vastaamatta kyselyyn kokonaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 184.)

Tekemässäni kyselyssä osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset ovat hyviä perustietojen keräämisessä, ne säästävät aikaa niin vastaajilta kuin kyselyn purkajaltakin. Jotta asiakkaiden mielipiteet tulisivat kuitenkin selkeästi esille, kyselyssä on mukana myös avoimia kysymyksiä, jotka antavat vastaajille mahdollisuuden halutessaan tarkentaa vastauksiaan. Avointen kysymysten avulla tietoa saa enemmän, ja niissä asiakkaat pääsevät vapaammin kertomaan omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Avointen kysymysten avulla voi myös varmistaa, että vastaajan vastaukset ovat johdonmukaisia, eivätkä ristiriidassa toistensa kanssa.

Jotta saadut vastaukset olisivat mahdollisimman rehellisiä, ei lomakkeessa kysytä vastaajien nimiä. Lomakkeita ei myöskään palauteta suoraan minulle tai kädentaitopajan ohjaajalle, vaan erikseen pajalla olevaan vastauslaatikkoon. Vastauslaatikko on umpinainen, eikä sitä saa auki huomaamattomasti. Tällä tavalla tuloksia analysoidessa en voi tietää, ketkä pajalla käyvistä asiakkaista ovat vastanneet kyselyyn, eivätkä omat ennakko-oletukseni tai käsitykseni pääse vaikuttamaan kyselyn vastauksien purkamiseen.

Kyselyyn vastaajien määrää on mahdoton ennustaa. Yksi tärkeä osa kyselyn toteuttamisesta on motivoida asiakkaat vastamaan kyselyyn. Jotta mahdolli-

simman moni vastaisi kyselyyn, on tärkeää korostaa kyselyn tärkeyttä ja asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa heitä koskeviin asioihin.

## 5.2 Kyselyn laatiminen

Ennen kyselyn tekoa keskustelin Tammelan palvelukeskuksen palvelupäällikkö Päivi Harjun ja kädentaitopajan ohjaaja Marika Litukan kanssa opinnäytetyöni tavoitteista ja siitä, minkälaisia asioita he haluaisivat kyselystä selviävän. Keskustelun pohjalta laadin opinnäytetyöni tavoitteet ja kysymykset. Jaoin selvitettävät asiat kolmeen osioon:

- Perustiedot (ikä, sukupuoli, kuinka kauan ollut asiakkaana)
- Kädentaitopajan toiminnan kehittämistä koskevat tiedot (toiveet, parannusehdotukset)
- Elämänlaatuun ja hyvinvointiin liittyvät tiedot (vaikuttavatko käynnit mielialaan, sosiaaliseen elämään.)

Laadin kyselyn tietokoneella, mutta se tulostettiin ja laitettiin kädentaitopajalle jakoon paperisena versiona. Tietokoneella täytettävä kysely olisi ollut minulle itselleni helpompi purkaa, mutta sen täyttäminen olisi ollut asiakkaille hankalaa. Kuten jo aikaisemmin totesin, kädentaitopajan asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi ikäihmisiä, joille tietokone saattaa olla vieras laite. Lisäksi sähköisesti tehtävässä kyselyssä on aina vaarana tietotekniikan pettäminen. Paperisessa versiossakin on omat vaikeutensa. Ihmisillä on hyvin erilainen käsiala, ja käsialasta voi toisinaan olla vaikeaa saada selvää. Kirjoittaminen voi myös olla hankalaa asiakkaille, joilla kädet eivät toimi enää kunnolla. Koska kyselyyn vastaajat harrastavat kädentaitoja, voidaan kuitenkin olettaa, että heidän hienomotoriikkansa riittää vielä käsin kirjoittamiseen.

Kyselylomakkeessa ensimmäiseksi sijoitin kysymykset, joihin on helppo vastata. Nämä kysymykset olivat perus- ja taustatietoja koskevia, kuten vastaajan ikä ja kuinka kauan vastaaja on ollut kädentaitopajalla asiakkaana. Yksinkertaisten ja helppojen kysymysten avulla pystyy virittelemään vastaajan kyselyyn vastaamiseen. Paljon pohtimista vaativat kysymykset heti alussa saattavat säikäyttää ja väsyttää vastaajan heti alkuun.

Kädentaitopajan toimintaa koskevat kysymykset vaativat jo hieman enemmän miettimistä kuin alun kysymykset. Toimintaa koskeviin kysymyksiin laitoin monivalintakysymysten joukkoon enemmän avoimia kysymyksiä. Näissä kysymyksissä oli tärkeää, että asiakkaat pääsevät vapaammin ilmaisemaan mielipiteitään.

Viimeiseksi kyselyssä kysytään elämänlaatuun ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Koska elämänlaatu on käsitteenä melko hankala, en kysynyt kyselyssä suoraan, vaikuttaako kädentaitopajalla käynti asiakkaiden elämänlaatuun.

tuun. Sen sijaan mietin erilaisia asioita, jotka vaikuttavat elämänlaatuun ja esi-  
tin suoria kysymyksiä näistä asioista.

Kyselyssä on kahdeksantoista kysymystä, joista kuusi on avoimia kysymyk-  
siä. Osassa monivalintakysymyksistä on myös lisäksi tarkentavia avoimia ky-  
symyksiä. Monivalintakysymyksissä laitoin yhdeksi vastausvaihtoehdoksi ai-  
na ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon. Jos en osaa sanoa -vaihtoehtoa ei olisi, vas-  
taajat pakotettaisiin vastaamaan kysymykseen jotain, vaikka vastaus ei täysin  
vastaisikaan heidän mielipiteitään. En osaa sanoa -vaihtoehdon puuttuminen  
houkuttelee myös jättämään kysymyksen kokonaan välistä, jos vastaaja ei ole  
asiastaan varma.

Tein kyselyyn monivalintakysymyksiä erilaisten asteikkojen ja samaa miel-  
tä/eri mieltä tyyppisten kysymysten sijaan. Asteikkojen hahmottaminen ei ole  
kaikille kohderyhmille aina helppoa, enkä kokenut asteikkojen käyttöä tarkoi-  
tuksen mukaiseksi tässä opinnäytetyössä kerättävän aineiston tyylin vuoksi.

Pyrin kyselyä laatiessani ottamaan huomioon kohderyhmän myös sanavalin-  
noissani. Välttelin lainasanoja kuten positiivinen ja negatiivinen ja käytin nii-  
den sijasta sanoja myönteinen ja kielteinen. Tavoitteenani oli pitää kyselyn  
ulkoasu mahdollisimman selkeänä ja helppolukuisena, ja sen vuoksi pidin ky-  
selyn rivivälit melko isoina. Kysely on tulostettuna viisi sivua pitkä, mikä on  
sivumäärällisesti mielestäni melko paljon. Kysymyksiä yhdellä sivulla ei kui-  
tenkaan ole montaa, sillä varsinkin avoimiin kysymyksiin halusin antaa riittä-  
västi vastaustilaa. Riittävällä vastaustilalla halusin varmistaa, että kaikki vas-  
taajat saavat vastauksensa mahtumaan, käsialan koosta riippumatta. Kyselyssä  
käytetyn tekstin piti myös olla riittävän isoa, että kaikki vastaajat pystyivät si-  
tä lukemaan.

Ennen kuin kysely sijoitettiin kädentaitopajalle ja vastauksia alettiin kerätä,  
lähetin sen vielä hyväksyttäväksi Litukalle ja Harjulle. Kävin myös kädentai-  
topajan tilan avajaisissa puhumassa ja mainostamassa kyselyä ja siihen vas-  
taamisen tärkeyttä asiakkaille. Myös kädentaitopajan ohjaaja kannusti asiak-  
kaita vastaamaan kyselyyn. Kyselyyn vastausaikaa oli kuukauden verran. Ai-  
neiston keruuajaksi valikoitui syksy, sillä se on ollut kädentaitopajalla perin-  
teisesti asiakasmääriltä kiireisintä aikaa. (Liite 1.)

## 6 AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET

Kädentaitopajalla neljä viikkoa vapaasti vastattavaan kyselyyn tuli vastauksia  
20 kappaletta. Vastauksien määrä on hyvin lähellä sitä, jota itse alun perin ar-  
velin saavani. Seuraavissa luvuissa käyn läpi kyselyssä tulleita vastauksia.  
Aloitin aineiston purkamisen muuttamalla monivalintakysymysten vastaukset  
määrälliseen muotoon, laskin ja taulukoin tulokset. Koska osassa kysymyksis-  
tä oli paljon vastausvaihtoehtoja, havainnollistan vastauksia osittain kuvioilla.

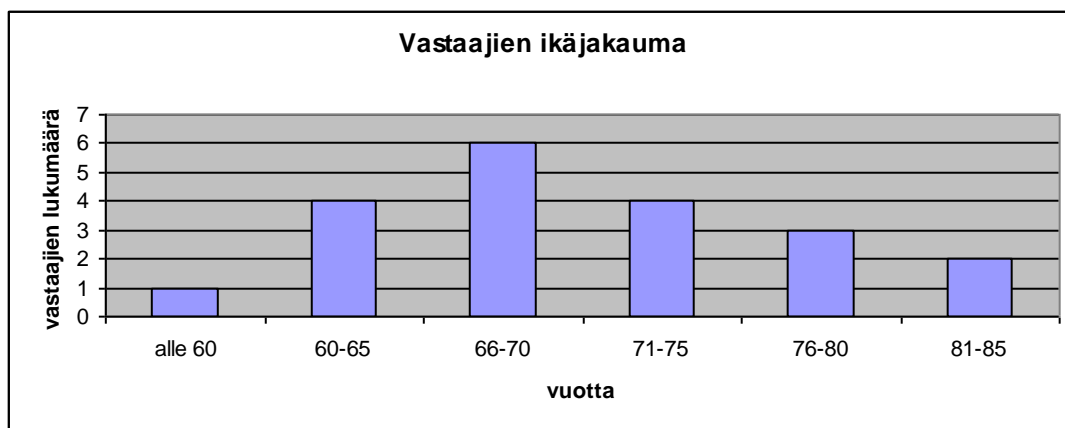
Avoimia kysymyksiä lähdin purkamaan teemoittelun avulla. Kirjasin vastauksista listaa, josta lähdin etsimään erilaisia esiin nousevia ja toistuvia teemoja.

Tehtyäni alustavan purkamisen aineistolle lähdin vertailemaan eri kysymyksiin tulleita vastauksia keskenään. Etsin myös mahdollisia syy- ja seuraussuhteita sekä tarkistin, että vastaajien vastaukset olivat johdonmukaisia.

## 6.1 Vastaajien perustiedot

Vastaajien perustiedot oli helppo osio asiakkaille täyttää, ja kaikki vastaajat vastasivat perustietokysymyksiin jättämättä yhtäkään kohtaa välistä. Perustietokysymykset olivat ikää ja sukupuolta koskevia kysymyksiä lukuun ottamatta monivalintakysymyksiä. Kyselyyn vastaajista kaikki olivat naisia, mikä oli odotettavissa oleva tulos, sillä kädentaitopajalla ei miehiä kovin usein näy. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden keski-ikä oli 69 ja mediaani 70. Kyselyyn vastanneista vanhimman ja nuorimman asiakkaan välillä oli kuitenkin suuri ikäero, nuorin asiakas oli 37 ja vanhin 84.

Kyselylomakkeessa asiakkaiden ikää ei kysytty valmiiksi määritellyillä ikäkaumilla, sillä asiakkaiden iät saattavat vaihdella 16 vuodesta jopa yli 90 vuoteen asti. Vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt listata liian suuri määrä. Kuvioon 1 on kuitenkin asiakkaiden iät jaettu ikäluokkiin selkeyden vuoksi.



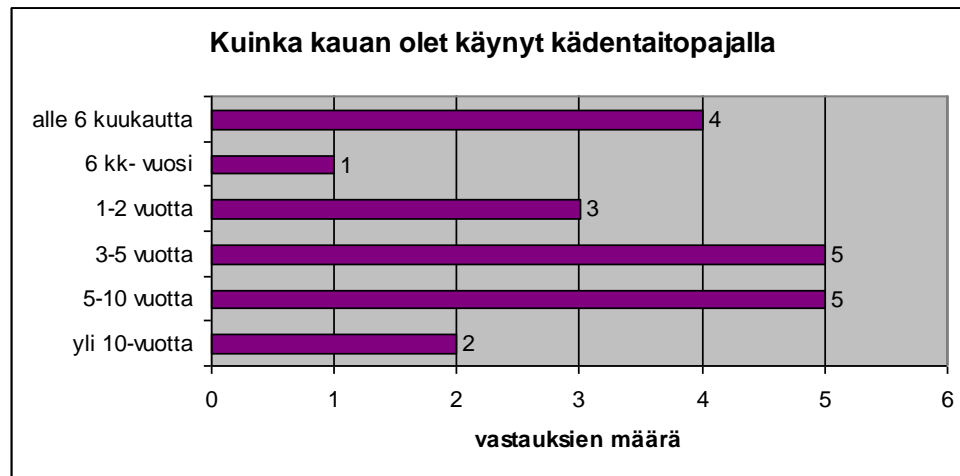
Kuvio 1. Kädentaitopajan asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn vastanneista asiakkaista enemmistö sijoittui ikävälille 66–70 vuotta.

Toiseksi eniten vastaajia oli ikäväliltä 60–65 vuotta sekä 71–75 vuotta. Mielestäni oli kuitenkin erittäin positiivista huomata, että 76-vuotiaita ja yli 76-vuotiaita asiakkaita oli 25 % prosenttia vastaajista. Kädentaitopajan asiakkaisiin lukeutuu siis paljon muitakin kuin vasta muutamia vuosia sitten työeläkkeelle päässeitä.



Ikäjakauman jälkeen kyselyssä selvitettiin asiakkaiden kädentaitopajalla käyntiaikaa. Kuviossa 3 näkyy kyselyyn vastaajien jakauma kädentaitopajalla käyntivuosien mukaan.

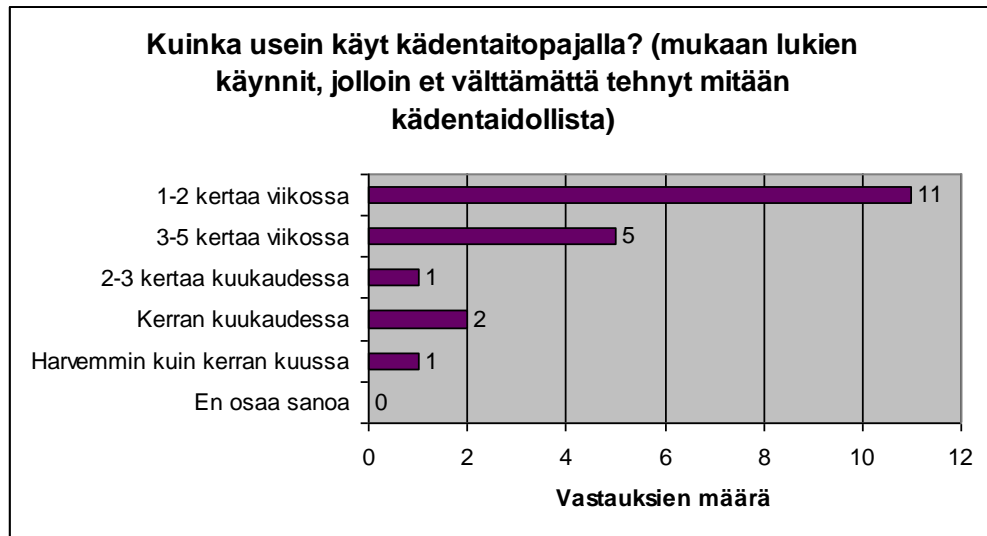


Kuvio 2. Vastaajien pajalla käyntivuosien määrä

Kyselyyn vastaajista 20 % (4 vastaajaa) oli kädentaitopajalla alle 6 kuukautta käyneitä eli melko uusia asiakkaita. Yksi vastaajista oli käynyt pajalla yli puoli vuotta, mutta alle vuoden. 1-2 vuotta käyneitä oli vastaajista 15 % (3 vastaajaa). 3-5 vuotta sekä 5-10 vuotta käyneitä oli kumpiakin 25 % vastaajista (5 vastaajaa). 10 % vastaajista (2 vastaajaa) oli käynyt pajalla yli 10 vuotta. Suurimmalla osalla kyselyyn vastaajista oli siis kokemusta kädentaitopajan toiminnasta useamman vuoden ajalta. Yli puolet vastaajista oli käynyt pajalla yli 3 vuotta. Viidesosa vastaajista oli melko uusia asiakkaita, jotka pystyivät tuomaan hieman erilaista näkökulmaa vastauksiin.

Vastaajien iän ja käyntiajan väliltä ei löytynyt ainakaan tämän aineiston perusteella yhteyttä. Pitkään käyneitä (yli 3 vuotta) löytyi niin ikäjakauman alku- kuin loppupäästäkin, aivan kuin vasta vähemmän aikaa käyneitä. Innostus kädentaitopajalla käymiseen voi syttyä heti eläkkeen alkuvaiheessa tai vasta siinä vaiheessa, kun eläkkeellä on ehtinyt olla jo useampia vuosia. Eräs pajan asiakas kerran totesikin keskustelun lomassa, että hän aloitti kädentaitopajalla käymisen vasta oltuaan eläkkeellä useita vuosia, koska vanhuuseläkkeen alkuvaiheessa ei riittänyt harrastamiselle aikaa.

Käyntivuosien lisäksi kyselyssä asiakkailta kysyttiin, kuinka usein he keskimäärin käyvät kädentaitopajalla. Vastauksien jakautuminen näkyy kuviossa 3.



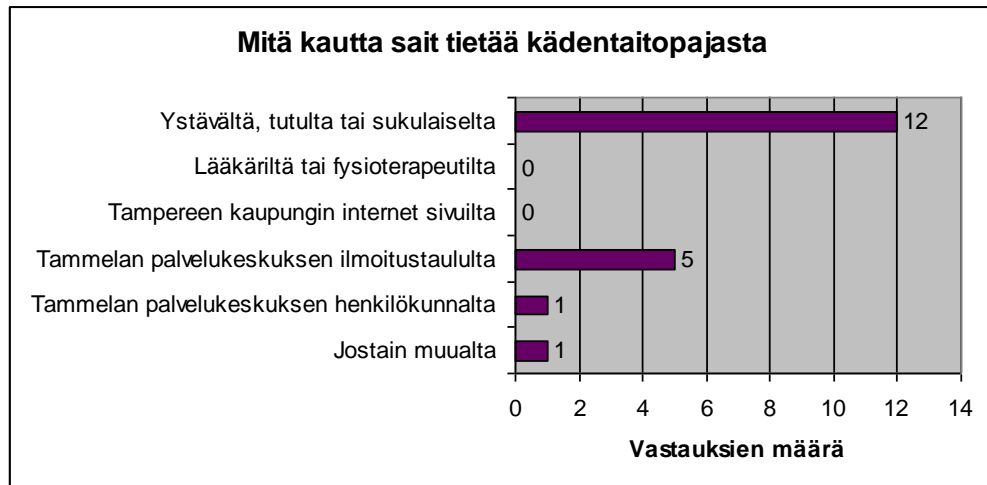
Kuvio 3. Kyselyyn vastaajien pajalla käyntien tiheys keskimäärin

66 % (11 vastaajaa) asiakkaista käy kädentaitopajalla 1-2 kertaa viikossa. 3-5 kertaa viikossa pajalla käyviä asiakkaita oli 25 % vastaajista (5 vastaajaa). Yksi vastaajista ilmoitti käyvänsä pajalla 2-3 kertaa kuukaudessa, kerran kuukaudessa käy 2 vastaajaa ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa 1 vastaaja. Kyselyyn vastanneista asiakkaista siis neljä viidestä käy pajalla keskimäärin kerran tai useammin viikossa.

Kädentaitopaja on monille paikka, joka selkeästi kuuluu mukaan viikkorytmiin. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden vastausten perusteella kädentaitopajalla käynti ei ole mikään hetkellinen innostus, vaan pajalla käydään monen vuoden ajan useamman kerran viikossa.

## 6.2 Kädentaitopajan toimintaa koskevat vastaukset

Tässä luvussa käsittelen kyselystä saatuja tietoja, jotka koskevat kädentaitopajan toimintaa. Neljä kysymyksistä oli avoimia ja kolme kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä. Ensimmäisenä kädentaitopajan toimintaa koskevista kysymyksistä oli kysymys koskien kädentaitopajan mainontaa. Kuviossa 4 näkyy mitä kautta asiakkaat olivat saaneet tiedon kädentaitopajan olemassaolosta.



Kuvio 4. Mitä kautta asiakkaat olivat saaneet tiedon kädentaitopajasta

Suurin osa asiakkaista eli noin 63 % (12 vastaajaa) oli saanut tietää kädentaitopajasta ystävältä, tutulta tai sukulaiselta. Palvelukeskuksen ilmoitustaulu oli seuraavaksi tehokkain tapa saada asiakkaita, 26,5 % (5 vastaajaa) asiakkaista oli saanut tietää pajasta ilmoitustaululta. Kyselyyn vastaajista vain yksi oli saanut tiedon palvelukeskuksen henkilökunnalta, ja yksi vastaajista oli löytänyt pajan ollessaan tutustumassa palvelukeskukseen, yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen.

Vaikka on hienoa, että asiakkaat mainostavat kädentaitopajaa ja ns. puskaradio toimii, olisi silti hyvä, että asiakkaita saataisiin myös virallisia väyliä pitkin. Palvelukeskuksen aulassa oleva ilmoitustaulu on hyvä ja ilmeisen tehokas keino saada asiakkaita. Ilmoitustaulu houkuttelee kuitenkin vain niitä asiakkaita, jotka käyvät palvelukeskuksessa jostain muusta syystä ja pääsevät näkemään ilmoitustaulun. Kyselyssä kysyttiin avoimena kysymyksenä, millä tavalla asiakkaiden itsensä mielestä kädentaitopajaa olisi parasta mainostaa. Kysymykseen vastaaminen ei ollut helppoa, neljä vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Kysymykseen tulleista vastauksista yksiselitteisesti yleisin ehdotus mainostamiseen olivat lehdet ja erityisesti Aamulehti. Yhtenä ehdotuksena esitettiin mainostamista erilaisissa ikäihmisille suunnatuissa tapahtumissa. Ilmoitustauluja pidettiin myös hyvänä ideana. Asiakkaiden mielestä mainostaminen esimerkiksi lehdissä ei tarvitsisi olla jatkuvaa, tehokkaat mainokset tietyin väliajoin riittäisivät.

Asiakkaiden motivaatioita kädentaitopajalla käymiseen selvitettiin monivalintakysymyksen avulla. Koska syyt pajalla käymiseen voivat olla moninaiset, vastaajia ohjeistettiin ympyröimään useammasta vaihtoehdosta 1-3 tärkeintä syytä (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. Asiakkaiden 1-3 tärkeintä syytä kädentaitopajalla käyntiin

Yleisin syy kädentaitopajalla käyntiin oli neuvon saaminen omien ideoiden toteuttamiseen. Toiseksi yleisin syy oli pajalta löytyvät välineet sekä uusien ideoiden saaminen. Avoimiin kysymyksiin tulleiden vastausten perusteella erilaisista kädentaitovälineistä monelle ompelukone oli tärkeä. Vastaajista useammalla oli ollut oma ompelukone, mutta sen huoltaminen ja käyttö koettiin hankalaksi ja ompelukone itsessään tilaa vieväksi. Uudessa kädentaitopajan tilassa ompelukoneille on enemmän tilaa ja ompelukoneita on enemmän, mikä oli asiakkaiden mielestä positiivista.

Vaikka monelle pajalta löytyvät välineet olivat tärkeitä, pajan materiaalit olivat syynä käynteihin vain kahdella vastaajalla. Monet kädentaitovälineet kuten ompelukoneet tai erilaiset leikkurit ovat melko kalliita. Jos tiettyjä välineitä tarvitsee vain harvoin, niiden ostaminen ei ole monelle mieleistä. Silloin, kun välineet ovat omia, myös vastuu niiden huoltamisesta on itsellä. Kädentaitopajalla välineet huoltaa ohjaaja. Materiaaleja sen sijaan on helpompi hankkia kaupastakin tarvittaessa, tosin ne usein maksavat hieman enemmän kaupasta hankittuina kuin pajalta.

Ohjaajan merkitys kädentaitopajalle tuli hyvin ilmeiseksi kyselystä. Kuten edellisessä kappaleessa totesin, neuvon ja uusien ideoiden saaminen olivat tärkeimpiä syitä pajalla käyntiin. Muutamat vastaajat antoivat myös avoimissa kysymyksissä erityistä kiitosta pajan ohjaajalle, josta ei ole apua asiakkaille vain kädentaitoja koskevissa ongelmissa, vaan monessa muussakin. Hyvä ilmapiiri ja seura olivat tärkeä syy kahdeksalle vastaajista. Pajalle mennään ensisijaisesti siis kädentaitojen tekemisen takia. Uusien tekniikoiden oppimista tärkeänä piti vain seitsemän vastaajaa.

Kysymyksessä numero 8 kysyttiin, oliko kädentaitopajalla asiakkaiden mielestä riittävästi erilaisia materiaaleja ja välineitä. Vastaajista 63 % (12 vastaajaa) piti kädentaitopajan materiaali- ja välinevalikoimaa riittävänä. Noin 16 % (3 vastaajaa) halusi materiaaleja ja välineitä lisää ja 21 % vastaajista (4 vastaajaa) ei osannut sanoa, oliko tarvikkeita riittävästi. En osaa sanoa - vastauksille ei löytynyt suoranaista selittävää tekijää. En osaa sanoa -

vaihtoehdon valinneista asiakkaista yksi oli pajalla uusi. Hän ei ollut vielä ehtinyt tutustua kunnolla materiaali- ja välinevalikoimaan eikä sen takia osannut vastata kysymykseen. Kaksi muuta en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnut vastaajaa olivat kuitenkin pajalla pidempään käyneitä asiakkaita. Vaikka kädentaitopajalle tilataan paljon materiaalia, toisista materiaaleista saattaa kuitenkin joskus tulla yllättävän suosittuja ja niitä ei riitä kaikille halukkaille.

Kyselyssä kysyttiin myös avoimena kysymyksenä, mitä menetelmiä asiakkaat toivoisivat pajalle, ja vastaajista vain kahdella oli toiveita tiettyjen menetelmien tai tekniikoiden suhteen. Tämä kysymys keräsi kaikkein vähiten vastauksia kyselyssä. Suurimmalla osalla vastaajista ei ollut kysymykseen mitään kommentoitavaa. Kyselyssä uusien tekniikoiden oppiminen oli vasta viidenneksi tärkein syy asiakkaiden pajalla käyntiin. Tämä voi olla yksi syy siihen, että suurimmalla osalla asiakkaista ei ollut erityisiä toiveita menetelmien suhteen. Asiakkaille uudet menetelmät eivät ole pääasia. Yksi asiakas totesi kekseliäisyyden paikanneen puutteita menetelmävalikoimassa. Toiveita esittäneet asiakkaat halusivat pajalle puu- ja tekstiilimateriaalien käsittelyä sekä mosaiikkia.

Kyselyn seuraavassa osiossa pyydettiin asiakkaiden mielipiteitä uudesta tilasta. Kysymys 10 käsitteli asiakkaiden toiveita tilan parantamiseksi ja kysymys 11 asioita, jotka asiakkaiden mielestä olivat parannuksia verrattuna vanhaan tilaan. Uusille asiakkaille, joilla ei ollut kokemusta vanhasta monitoimitilassa olleesta kädentaitopajasta, annettiin kyselyssä lupa jättää kysymykset 10 ja 11 halutessaan väliin.

Yleisesti ottaen uusi kädentaitopaja koettiin hyväksi ja toimivaksi tilaksi. Uuteen tilaan liittyen esiin nousi erityisesti neljä asiaa, joita asiakkaat pitivät huomattavina parannuksina entiseen tilaan verrattuna. Näitä olivat seuraavat:

#### 1. Oma rauha/rauhallisuus

- Yleisin vastauksissa mainittu parannus oli uuden tilan rauhallisuus. Vanha kädentaitopaja sijaitsi aivan ruokalan vieressä, joka oli hyvin meluisa, etenkin lounasaikaan. Asiakkaat myös joutuivat jakamaan vanhan tilan biljardin pelaajien kanssa. Pelaajat tulivat toisinaan monitoimitilaan jo ennen biljardivuoron alkua, kun tilassa oli vielä kädentaitojen tekijöitä. Nykyisessä tilassa asiakkaat saavat olla rauhassa, kukaan ei ole hätyytelössä, eikä taustalla ole ylimääräistä hälinää.

#### 2. Tavaroiden sijoittelu/järjestys

- Pääsääntöisesti asiakkaiden mielestä uudessa tilassa hyvää oli tavaroiden helpommin löytyminen ja selkeämpi sijoittelu. Pieni soraääni kuitenkin löytyi, jossa toivottiin, että tavarat olisivat paremmin näkyvillä. Nykyisessä sijoittelussa tavarat löytyvät numeroiduista ja nimetyistä kaapeista. Tavaroiden sijainti

samassa tilassa helpottaa myös ohjaajan työtä, mistä asiakkaat olivat kiitollisia.

### 3. Tilan koko

- Uuden tilan isompi koko oli monelle asiakkaista mieluisa muutos vanhaan tilaan verrattuna. Uudessa tilassa liikkuminen on asiakkaille helpompaa ja työskentelytilaa löytyy paremmin.

### 4. Sijainti

- Neljänneksi yleisin asiakkaiden mainitsema parannus liittyi suosituimman parannuksen mukaisesti pajan sijaintiin. Osa asiakkaista ajatteli tilan uutta sijaintia hyvänä asiana tulevaisuuden kannalta, kun oma liikuntakyky vuosien saatossa heikkenee. Uudessa tilassa on suoraan ulos kadulle ovi, joka ei ole käytössä, mutta jota voidaan tarvittaessa käyttää.

Muita asiakkaiden mainitsemia parannuksia verrattuna vanhaan tilaan olivat parempi ilmanvaihto ja vesipisteiden sijainti kädentaitopajassa. Vanhassa tilassa ei ollut omaa vesipistettä.

Yhtenä toiveena uuden tilan parantamiseksi esitettiin isompaa säilytystilaa keskeneräisille töille, sillä nykyinen hylly on kovin pieni. Varsinkin isojen keskeneräisten töiden kuljettaminen kotiin välillä on hankalaa. Nykyiseen hyllyyn nimenomaan isommat eivät työt mahdu. Yksi asiakas toivoi tilaan myös monipuolisempaa toimintaa, esimerkiksi erilaisten kädentaitotekniikoiden ammattilaisten pitämien kurssien muodossa.

## 6.3 Elämänlaatua ja hyvinvointia koskevat vastaukset

Kysymykset 12–17 koskivat hyvinvointiin ja elämänlaatuun liittyviä asioita. Yhdessä kyselylomakkeessa oli ilmeisesti vastaajalla käynyt inhimillinen virhe ja häneltä oli jäänyt kaikki sivulla 4 olevat kysymykset vastaamatta. Kysymyksiin 13–16 oli siis vastaajia 19.

Kysymyksessä 15 kysyttiin, miten kädentaitopajalla käyminen vaikuttaa asiakkaiden mielialaan. Vastaajista kaikki vastasivat pajalla käymisen vaikuttavan mielialaan myönteisesti. Kaikki asiakkaat myös vastasivat kyllä kysymykseen numero 12, jossa kysyttiin, kokevatko asiakkaat kädentaitojen tekemisen seurassa mielekkäämmäksi kuin yksin. Asiakkaille kädentaitojen tekemiseen liittyy sosiaalinen ulottuvuus. Henkilöt, jolle tekniikan täydellinen hal-

linta ja onnistuminen ovat kädentaidoissa tärkeintä, työskentelevät usein mieluummin yksin, ilman muiden aiheuttamia häiriötekijöitä.

Avoimista kysymyksistä kävi ilmi, että monille nimenomaan kädentaitopajan vaikutus henkiseen hyvinvointiin oli tärkeä. Kädentaitopajan merkitystä kuvattiin muun muassa sanalla henkireikä. Hyvää mieltä asiakkaat kirjoittivat saavansa onnistumisen kokemuksista ja toisten ihmisten näkemisestä. Pajalta haettiin myös virkistystä.

Vastaajista n. 74 % (14 vastaajaa) oli saanut kädentaitopajan kautta uusia ystäviä. Vastaajista n.11 % (2 vastaajaa) ei ollut saanut ystäviä pajalta ja n.16 % vastaajista (3 vastaajaa) ei osannut sanoa, olivatko saaneet ystäviä vai ei. Vastaajat, jotka eivät osanneet sanoa, olivatko saaneet uusia ystäviä ja jotka eivät olleet saaneet uusia ystäviä, olivat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta uusia, vasta vähän aikaa pajalla käyneitä asiakkaita tai pajalla harvoin käyviä asiakkaita. Pajalla pidempään ja useammin käyneet olivat saaneet ystäviä. Tietysti ystävien saaminen helposti lisää käyntien määrää. Yksi uusista asiakkaista ei ollut vielä saanut pajalta uusia ystäviä, mutta kertoi käyneensä pajalla hyvänhenkisiä keskusteluita muiden asiakkaiden kanssa.

Vaikka 17/19 asiakkaasta sanoi kädentaitopajalla käynnin vaikuttavan fyysiseen hyvinvointiinsa myönteisesti, suurin osa ei kuitenkaan osannut täsmentää, minkälaisia fyysisiä vaikutuksia he olivat huomanneet. Vastauksissa korostettiin ja ilmaistiin useimmiten nimenomaan henkisiä vaikutuksia. Vastaajista kaksi ei ollut huomannut minkäänlaista vaikutusta fyysiseen hyvinvointiinsa kädentaitopajalla käymisessä.

Kyselyn viimeisellä sivulla pyydettiin asiakkaita kertomaan omin sanoin, mikä merkitys kädentaidoilla ja kädentaitopajalla on heidän elämässään. Asiakkaat kirjoittivat kädentaidoilla olevan suuri ja tärkeä merkitys elämässä. Kädentaidoilla koettiin olevan merkitystä hyvinvointiin. Osa asiakkaista kirjoitti kädentaitojen antavan itselle mahdollisuuden kokea itsensä tarpeelliseksi. Monelle kädentaidot olivat tärkeä ja rakas harrastus, joka on hyvää ajanvietettä ja virkistykseen lähde. Kädentaitopaja koettiin myös tärkeäksi. Uusien ideoiden saamista ja ikätoverien seuraamista pidettiin merkittävänä. Eräälle vastaajalle kädentaidot merkitsivät naiseutta. Kaiken kaikkiaan asiakkaat kokivat kädentaidoilla olevan elämässä syvempiäkin merkityksiä kuin vain tuotteiden aikaansaaminen. He kertoivat vastauksissaan kädentaitojen tekemisestä saamistaan myönteisistä tunteistaan ja onnistumisen kokemuksistaan.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakkaat vastasivat kädentaitopajalla käyntiensä tärkeimmiksi syiksi asioita, jotka liittyivät kädentaito-ohjauksen saamiseen sekä kädentaitojen tekemiseen

tarvittaviin välineisiin. Asiakkaille paja on kädentaitojen tekemisen kannalta tärkeä, sillä se mahdollistaa sellaisten kädentaitojen tekemisen, joita asiakkaat eivät pysty tekemään kotona. Monilla asiakkaista ei ollut kotona enää ompelukonetta, vaikka kiinnostusta ompelua kohtaan edelleen löytyy paljon. Kotona ompelemisen ongelmaksi voi muotoutua niinkin yksinkertainen asia kuin langan saaminen neulansilmästä läpi tai lankojen vaihtaminen koneeseen.

Asiakkaat myös halusivat ohjausta ja apua, vaikka ideoita kädentaitojen tekemiseen itseltä vielä löytyisi. Tähän syynä voi olla se, että tekninen osaaminen tai ongelmanratkaisukyky ei riitä. Osalla asiakkaista saattaa olla ratkaisu oman idean toteuttamiseksi, mutta sen toimivuudesta halutaan varmistus ohjaajalta. Osalta asiakkaista taas löytyy mielenkiintoa tekemiseen, mutta he eivät aina keksi, mitä tekisivät. Pajalta he saavat ideoita. Asiakkaat menevät pajalle tehdäkseen kädentaitoja ja saadakseen ohjausta. Pajalla käymisestä he saavat kuitenkin paljon enemmän kuin vain tekemänsä tuotteen.

Kädentaidot ja kädentaitopaja tuovat asiakkaiden elämään merkityksellisyyttä. Vastauksissa toistui useita kertoja tunne siitä, että saa kokea edelleen osaavansa ja pystyvänsä vielä tekemään erilaisia asioita, ettei ole tarpeeton ja kykenemätön. Vanhuus elämänvaiheena -luvussa käsittelin erilaisia asioita, jotka vaikuttavat sosiaaliseen ja psyykkiseen vanhenemiseen. Selkeästi osa asiakkaista oli kohdannut vanhenemiseen liittyviä ennakkoluuloja heikentyneestä toimintakyvystä ja yhteiskunnalle hyödyttömyydestä. He tunsivat tyytyväisyyttä siitä, että pystyivät vielä tekemään hyödyllisiä asioita.

Useampi vastaajista sanoi tekevänsä käsitöitä lahjoiksi ystäville ja sukulaisille. Lahjojen tekemisen lisäksi asiakkaat käyttivät taitojaan myös sukulaisten ja ystävien tavaroiden ja vaatteiden korjaamiseen. Asiakkaille kädentaidot ovat erityisen merkityksellisiä silloin, kun he pystyvät ilahduttamaan toisia ihmisiä tekemillään töillä, oli kyseessä sitten lahjojen tekeminen tai vaatteiden korjaaminen. Tutkimusten mukaan ikäihmiset pitävätkin arvossa harrastuksia, joilla on työnomaista merkitystä. Olennaista ikäihmisten elämän tyydyttävyyden kannalta ei ole harrastuksien määrä, vaan ikäihmisten harrastukselle antamat laadulliset merkitykset. (Ruoppila 2002, 136.) Pajalta asiakkaat kirjoittivat saavansa onnistumisen kokemuksia sekä virkistystä. Onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä itsetunnolle, joka puolestaan on tärkeää hyvinvoinnissa.

Kädentaitopajalla oli selkeästi positiivinen vaikutus asiakkaiden sosiaaliseen elämään. Kädentaitopaja on osa asiakkaiden sosiaalista verkostoa, josta he saavat voimavaroja. Ystävyysuhteet ovat tärkeitä niin sosiaalisen toimintakyvyn kuin elämänlaadun ja hyvinvoinnin kannalta. Suurin osa asiakkaista oli saanut ystäviä pajalta. Voimavaroja asiakkaat saavat myös kädentaitopajan ohjaajalta, joka on asiakkaiden tukena. Hohenthal-Antinin (2006, 123) mukaan taidetoiminta voikin auttaa ehkäisemään syrjäytymistä ja yksinäisyyttä. Taidetoiminnan avulla ihminen pystyy myös kiinnittymään yhteisöön. Näitä vaikutuksia oli selkeästi huomattavissa asiakkaiden vastauksissa.



Eräs uusista asiakkaista kuvaili kädentaitopajalla käyntiä sanoilla ”kuin kotiin olisi tullut”. Asiakkaille kädentaitopaja on paikka, joka selkeästi on osa heidän elämäänsä, monille pajalla käynti on osa arkirutiinia. Kyselyn vastauksista päätellen pajan tunnelma ja ilmapiiri ovat asiakkaiden mielestä hyviä. Asiakkaille oli erittäin tärkeää, että oli jokin paikka, joka motivoi lähtemään liikkeelle. Eräs asiakkaista kuvaili kädentaitopajaa hyväksi paikaksi masennuksen karkotukseen. Hänen mukaansa: ”Ei parane jäädä kotiin keinutuoliin kutoamaan sukkaa”. Asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä pajan toimintaan ja saamaansa ohjaukseen. Uusi tila on parantunut työskentelyolosuhteita huomattavasti.

Tuloksista päätellen Tammelan kädentaitopajalla on vaikutusta asiakkaiden elämänlaatuun ja hyvinvointiin. Kädentaitopaja pitää asiakkaansa aktiivisina ja antaa heille tunteita oman elämän merkityksellisyydestä. Takkisen mukaan mielekäs harrastus ja toiminta ovat tärkeitä tekijöitä iäkkäiden ihmisten elämän merkityksellisyyden tunteen kanssa, sillä ne virkistävät ihmistä kokonaisuutena (Takkinen 2003, 216). Tämän väitteen todenmukaisuus on ainakin tämän opinnäytetyön aineiston perusteella todennettavissa. Tämän asiakaskyselyn perusteella Tammelan kädentaitopaja täyttää sille asetetut tavoitteet asiakkaiden hyvinvoinnin ja elämänlaadun parantajana sekä arjen rytmittäjänä.

## 8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Asiakkailta ei toiveita kädentaitopajan kehittämiseen tullut paljoakaan, mutta aineistosta nousi mielestäni esiin muutamia asioita, joihin pajan toiminnassa kannattaa kiinnittää huomiota.

Ensimmäisenä ja hyvin tärkeänä asiana aineistosta nousi esiin kädentaitopajan mainostus. Tieto kädentaitopajan olemassaolosta kulkee suusta suuhun, mikä ei ole huono asia, mutta tieto potentiaalisille asiakkaille pitäisi saada perille tehokkaammin. Suusta suuhun tieto ei tavoita kaikkia, eikä myöskään palvelukeskuksen ilmoitustaulu. Asiakkaat antoivat omia ehdotuksiaan mainostamisesta. Näihin ehdotuksiin kuuluivat lehtimainokset erityisesti Aamulehteen sekä mainostaminen erilaisissa ikääntyneille suunnatuissa tapahtumissa ja ilmoitustauluilla.

Kädentaitopajan potentiaalisten asiakkaiden tavoittaminen on hankalaa, asiakkaiden ehdottamaa lehtimainontaa on kokeiltu aikaisemmin, heikoin tuloksin. Lehtimainonnassa ongelmana on voinut olla se, että ikäihmiset eivät yksinkertaisesti näe tai lue mainosta. Mainos ei kiinnitä riittävästi huomiota itseensä, tai sitten se ei ole tarpeeksi houkutteleva.

Sen sijaan asiakkaiden ehdottama mainonta ikäihmisten tapahtumissa ja jalkautuminen sinne, missä ikäihmiset liikkuvat, voisi olla tehokas keino saada

uusia asiakkaita. Jalkautumisen suurin ongelma on kuitenkin henkilökunnan riittäminen. Pajalla on vain yksi ohjaaja, ja hänellä on jo nyt melko kiire varsinaisen ohjaus- ja suunnittelutyön kanssa. Tapahtumiin voisi kuitenkin osallistua muiden kädentaitopajojen kanssa yhteistyössä kerran tai pari vuodessa. Mukana näissä tapahtumissa voisi esitteiden lisäksi olla muutamia malleja siitä, minkälaisia töitä pajalla voi tehdä.

Yksi asiakas ehdotti Tammelan palvelukeskuksen aulassa olevan vitriinin hyödyntämistä mainonnassa. Vitriinissä esitellään eri taiteilijoiden ja käsityöläisten töitä. Asiakas kuitenkin toivoi, että vitriinissä esiteltäisiin välillä kädentaitopajan asiakkaiden töitä. Kädentaitopajalla tehdyt työt voisivat herättää huomiota tehokkaammin kuin esimerkiksi paperinen mainos. Potentiaaliset asiakkaat näkisivät käytännössä, mitä pajalla voi tehdä ja saada aikaan, ja se voisi toimia innostavana tekijänä. Kädentaitopajan töitä voisi yrittää saada näytille muuallekin kuin vain Tammelan omaan palvelukeskukseen, esimerkiksi kirjastoihin ja muihin paikkoihin, joissa eläkeläiset ja ikäihmiset käyvät. Yhteistyötä voisi tehdä kaupungin kahden muun kädentaitopajan kanssa, ja asiakkaat voisivat myös olla mukana näyttelyn kasaamisessa ja suunnittelussa, jolloin työtä yhdelle ohjaajalle ei tulisi liikaa. Tampereen pääkirjaston näyttelytila on maksullinen, mutta lähikirjastoissa näyttelytilat ovat ilmaisia. Töiden saaminen näytille voisi tehdä hyvää myös asiakkaiden itsetunnolle.

Asiakkaiden vastauksista nousi selkeästi esille, että kädentaitopajalla välineet ovat asiakkaille tärkeitä. Välineiden hankkimiseen ja ylläpitämiseen kannattaa siis panostaa jatkossakin. Kyselyyn tulleissa vastauksissa asiakkailta ei tullut kuin muutama toive uusien menetelmien ja kehittämisen suhteen. En kuitenkaan pidä uskottavana, ettei asiakkailta olisi kuitenkin jotain asioita, joita he haluaisivat toisinaan toiminnassa muuttaa. Varsinaisen asiakaskyselyn säännöllinen tekeminen ja purkaminen ovat työläitä, ja kuten tästä opinnäytetyöstä on huomattavissa, asiakkaat eivät välttämättä juuri palautteen keruuhetkellä saa palautettua mieleensä yksittäisiä toiveita.

Tammelan kädentaitopajalla on käytössä kävijäkirja, johon asiakkaat laittavat nimensä käyntiensä yhteydessä, jotta ohjaaja pystyy tilastoimaan kuukausittaisia kävijämääriä. Kävijäkirjan viereen voisi laittaa palautteen antamista ja toiveiden esittämistä varten vihkon. Vihkoon asiakkaiden olisi halutessaan helppoa ja nopeaa kirjoittaa toiveitaan. Myös jos asiakkaat huomaavat jonkin materiaalin loppuneen tai jossain välineessä olevan vikaa, siitä voisi laittaa ohjaajalle tiedon.

Kiireisinä aikoina ohjaajan saattaa olla vaikeaa muistaa kaikkia hänelle ohimennen mainittuja asioita. Ohjaajan ei tarvitsisi yrittää muistaa kaikkia asiakkaiden esittämiä toiveita, kun ne olisivat kirjallisessa muodossa. Vihkoon tulleen palautteen selaaminen olisi myös huomattavasti nopeampaa ja helpompaa kuin esimerkiksi useiden yksittäisten palautelappusten läpikäyminen palautelaatikosta.

Usein kunnat ja kaupungit haluavat hyödyntää kaikki mahdolliset tilat mahdollisimman tehokkaasti. Vaikka kädentaitopajan tilaa voidaan varmasti hyödyntää esimerkiksi erilaisten kurssien järjestämisen muodossa, on kuitenkin tärkeää muistaa, että asiakkaille kaikkein tärkein asia ja huomattavin parannus uudessa tilassa verrattuna vanhaan on nimenomaan oma rauha. Tilan hyödyntäminen muissa toiminnoissa ei saisi häiritä kädentaitopajan asiakkaiden työskentelyä, kuten monitoimitilassa kohdalla usein kävi.

Viimeisenä mutta ei todellakaan vähäisimpänä, pajalla kannattaa ottaa huomioon tässä opinnäytetyössä asiakkaiden itsensä suoraan esittämät toiveet. Mosaiikkia menetelmänä toivoi yksi asiakas. Mosaiikkimateriaalit voivat olla suhteessa hieman kalliita, jos niitä tilaa vain yhtä asiakasta varten, mutta pajalla voisi kysyä muilta asiakkailta, jos heilläkin olisi mielenkiintoa mosaiikin tekoon. Toivomus keskeneräisten töiden tilan suurentamisesta oli mielestäni myös tärkeä huomioon otettava asia. Kyselyssä yksi vastaajista kirjoitti, kuinka tavarat voi jättää levälleen nyt, kun on oma tila. Työskentely tilan siisteyden ja muiden asiakkaiden työskentelymukavuuden kannalta voisi kuitenkin olla parempi, jos pajalle jätetyt työt sijoitettaisiin siististi hyllyyn.

Jotta hylly ei täyttyisi äärimmilleen tavarasta, hyllyssä säilytettävälle töille voisi asettaa aikarajan. Muuten asiakkaat saattavat unohtaa töitensä hyllyyn pitkiksikin ajoiksi. Hämeen ammattikorkeakoulussa ohjaustoiminnan koulutusohjelman palautustilassa käytössä on järjestelmä, jota voisi soveltaa myös kädentaitopajalla. Palautustilaan vietyihin töihin pitää aina merkitä nimi ja palautuspäivä erillisen palautuskortin avulla. Kun työ on arvioitu, opiskelijalla on kuukausi aikaa viedä työnsä pois. Myös asiakkaiden töihin voisi soveltaa korttijärjestelmää. Kun asiakas jättää työnsä hyllyyn säilytettäväksi, siihen voisi merkitä nimen ja päivän, kun työ on jätetty. Tällä tavalla ohjaaja näkisi, mitkä työt ovat olleet hyllyssä liian pitkään ja myös kenen töistä on kyse.

## 9 ARVOINTI JA POHDINTA

Kyselyssä oli sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksiin vastattiin huomattavasti ahkerammin kuin avoimiin kysymyksiin. Tähän voi olla useampia syitä.

Yksi avoin kysymys, johon vastattiin melko huonosti, oli kohta, jossa kysyttiin asiakkaiden toiveita/parannusehdotuksia uuteen tilaan. Kädentaitopajan toiminnan hyviä puolia tuli kyselyssä esille runsaasti, mutta kehitettäviä puolia ja toiveita toiminnan suhteen vähemmän. On mahdollista, että kädentaitopajan tilan ollessa vielä melko uusi uutuudenviehätys ei ole vielä kadonnut. Mahdollisesti, jos kysely olisi tehty myöhemmässä vaiheessa, kun uusi tila olisi ollut pidemmän aikaa käytössä, asiakkailta olisi voinut tulla enemmän kehittämisehdotuksia. Koska kädentaitopaja ja sen asiakkaat olivat minulle entuudestaan tuttuja, tiedän, että uutta tilaa oli odotettu hartaasti ja pitkään. Pohdin myös sitä mahdollisuutta, että asiakkaat tunsivat niin suurta kiitollis-

suutta ja helpotusta siitä, että he vihdoinkin saivat toimivamman oman tilan, että he eivät halunneet vaatia enää enempää.

Tietysti on mahdollista, että ongelma oli myös itse kyselylomakkeessa. Olisin voinut avointen kysymysten sijasta tarjota kehittämistä koskeviin kysymyksiin vastausvaihtoehtoja. Mutta jos olisin tarjonnut valmiit vastausvaihtoehdot, olisin saattanut johdatella asiakkaita vastaamaan, että tietyissä asioissa on parannettavaa, vaikka heidän mielestään asiat ovat oikeasti hyvin.

Toinen avoimista kysymyksistä, johon tuli vähän vastauksia, oli kysymys jossa kysyttiin, onko olemassa jotain tekniikoita tai menetelmiä, joita asiakkaat pajalle haluaisivat. On mahdollista, että asiakkailla ei yksinkertaisesti ollut toiveita menetelmistä. Syynä vähäiseen vastausmäärään voi myös olla se, että asiakkailla ei kyselyä täyttäessä tullut mitään menetelmiä mieleen, vaikka sellaisia olisi ollut.

Kyselyn viimeiseen kohtaan ei tullut vastauksia paljon, mutta se oli tarkoitettu vapaamuotoisen palautteen tai kommenttien antamiseen, jos vastaajaa ei ollut saanut kyselyssä kirjoitettua kaikkea, mitä hänellä mahdollisesti oli mielessä. Avoimet kysymykset ovat työläämpiä vastata kuin monivalintakysymykset. On mahdollista, että asiakkailla ei juuri täyttöhetkellä tullut mieleen kaikkea, mitä he halusivat sanoa.

## 9.1 Kyselyn luotettavuus

Kysely palautettiin umpinaiseen laatikkoon, jossa oli vain pieni aukko kyselyiden sisään laittoa varten. Laatikkoa ei ollut mahdollista avata muuten kuin leikkaamalla. Ulkopuoliset eivät siis päässeet näkemään ja kurkistelemaan vastauksia. Syystä tai toisesta kaksi kyselyä oli kuitenkin palautettu muualle kuin palautelaatikkoon ja kädentaitopajan ohjaaja Marika Litukka laittoi ne laatikkoon itse. Ei kuitenkaan ole syytä epäillä, että ulkopuoliset olisivat lukeeneet vastauksia. Kyselyissä kuten kaikissa muissakin aineistonkeruun menetelmissä, jotka ovat subjektiivisia, on vaarana että vastaaja ei ole rehellinen. Motivaatioita valehdella tämänkaltaisessa kyselyssä on kuitenkin vaikea keksiä. Kyselyn tarkoituksena oli palvella nimenomaan asiakkaita.

Kyselyssä tarjottiin lähes kaikissa kysymyksissä vastausvaihtoehdoksi ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Vaihtoehtoa kuitenkin käytettiin hyvin vähän. Asiakkaat olivat monivalintakysymysten kohdalla ymmärtäneet ohjeistuksen oikein ja ympyröineet vain yhden vaihtoehdon. Kyselyssä joidenkin monivalintakysymysten kohdalla vastausvaihtoehdot olivat liian mustavalkoisia, välimuotoja olisi voinut olla enemmän. Vastausvaihtoehtojen rajoittuminen ”kyllä”, ”ei” ja ”en osaa sanoa” vastauksiin, saattoivat hieman vääristää lopputuloksia. Esimerkiksi kysymyksessä, jossa kysyttiin, tekevätkö asiakkaat kädentaitoja mieluummin seurassa kuin yksin, kaikki asiakkaat valitsivat vastausvaihtoehdoksi ”kyllä”. On kuitenkin mahdollista, että osa asiakkaista kokee

kädentaitojen tekemisen seurassa mielekkäämmäksi vain joskus, mutta valitsi vaihtoehdon ”kyllä”, koska vaihtoehtoa ”toisinaan” ei ollut tarjolla.

Varsinaisesti virheellisesti täytettyjä lomakkeita ei tullut, mutta kahdella vastaajalla oli ilmeisesti inhimillisestä virheestä johtuen jäänyt yksi sivu välistä. En hylännyt lomakkeita kuitenkaan kokonaan, vaan vain kyseisten kysymysten kohdalla jätin lomakkeet huomiotta. En tulkinnut tyhjäksi jääneitä kohtia monivalintakysymysten kohdalla ”en osaa sanoa” -vastauksiksi, sillä se olisi mielestäni vääristänyt lopputulosta. Avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset vastasivat esitettyyn kysymykseen, eikä aiheen vierestä menneitä vastauksia ollut lukuun ottamatta yhtä kysymystä, josta kerron enemmän seuraavassa kappaleessa.

Vaikka harkitsin tarkkaan, mitä sanoja käytän kyselyssä, huomasin yhden tietyn sanan/kautta kysymyksen tuottaneen vaikeuksia. Kysymys kädentaitojen vaikutuksessa fyysiseen hyvinvointiin tuotti hyvin vaihtelevia vastauksia. Kysymys oli kaksiosainen, ensimmäisessä osassa kysyttiin, onko asiakas huomannut muutoksia fyysisessä hyvinvoinnissaan ja toisessa osassa pyydettiin tarkentamaan minkälaisia muutoksia. Tarkentavaan kysymykseen annetut vastaukset eivät osassa tapauksista vastanneet kysymykseen fyysisestä hyvinvoinnista, vaan hyvinvoinnista yleensä. On mahdollista, että tarkentava kysymys oli muotoiltu huonosti ja sen tulkittiin tarkoittavan muutoksia hyvinvointiin ja mielialaan yleensä.

Ongelmana oli myös tarkentavassa kysymyksessä käytetty esimerkki. Olin antanut kysymyksen perään esimerkiksi fyysisestä vaikutuksesta sorminäppäryyden parantumisen. Lopputuloksena osa vastaajista oli vastannut huomanneensa sorminäppäryytensä parantuneen eikä mitään muuta. Ei ole syytä epäillä, etteivätkö vastaukset sorminäppäryyden paranemisesta olisi olleet rehellisiä, mutta on mahdollista, että vastaajille ei tullut mitään muuta mieleen ja he valitsivat helpoimman vastauksen, koska se oli valmiiksi annettu. Esimerkin voi tulkita olleen johdatteleva. Kysymys fyysisistä muutoksista olisi pitänyt tehdä toisin. Kysymyksen olisi voinut tehdä monivalintakysymyksenä, jossa vastausvaihtoehtona olisi ollut erilaisia mahdollisia fyysisiä muutoksia. Kyselyä laatiessa en kuitenkaan tämän kysymyksen kohdalla alun perin halunnut rajoittaa vastauksia valmiiksi annettuihin, koska fyysisiä vaikutuksia voi olla hyvin monenlaisia.

## 9.2 Opinnäytetyön tavoitteiden täyttyminen

Kyselylomakkeen ja kyselytutkimuksen tekeminen olivat minulle uusi kokemus. Vaikka perehdyin etukäteen kyselytutkimuksen tekemiseen lähdekirjallisuuden avulla, oli varsinaisen kyselylomakkeen laatiminen huomattavasti vaikeampaa kuin osasin odottaa. Kyselytutkimuksessa pienetkin asiat voivat olla ratkaisevia kysymyksen ymmärtämisen ja kyselyyn vastaamisprosentin

kannalta. Oppimisen ja kokemuksen kannalta tämä opinnäytetyö oli kuitenkin hyvin hyödyllinen.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli arvioida Tammelan kädentaitopajan toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. Ensimmäinen osio tavoitteesta oli selvittää, vastaako Tammelan kädentaitopaja sille asetettuihin tavoitteisiin. Toinen osio liittyi enemmän kädentaitopajan käytännön toimintaan, eli mitkä asiat kädentaitopajalla toimivat ja missä asioissa olisi vielä parannettavaa. Yhtenä osatavoitteena oli myös selvittää kädentaitojen ja kädentaitopajan merkitystä asiakkaille.

Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät mielestäni melko hyvin. Asiakaskyselyssä tuli esille paljon tärkeää tietoa kädentaitopajan merkityksestä ja vaikutuksesta asiakkaiden elämään. Kerätyn aineiston avulla pystyin arvioimaan kädentaitopajan tavoitteiden täyttymistä ja saamaan vastauksen kysymykseen. Kyselyn avoimissa kysymyksissä asiakkaat pääsivät vapaasti kertomaan omia mielipiteitään. Uskon, että asiakkaiden antama palaute on tärkeää kädentaitopajan ohjaajalle ja palvelukeskuksen palvelupäällikölle.

Kehittämisehdotuksiin olisin kaivannut enemmän asiakkaiden vastauksia, mutta koska asiakkaat ovat kyselyn perusteella tyytyväisiä, ei ole syytä lähteä etsimällä etsimään ongelmia. Kehittämisehdotuksiin käytin vain niitä kohtia, joissa kyselyn perusteella päätelin olevan parannettavaa. Tämä kysely oli kuitenkin tarpeellinen, sillä kädentaitopajan toiminnasta ei ole aikaisemmin kerätty asiakkaiden mielipiteitä kirjallisesti. Satunnaisesti ja suullisesti annettu palaute ei aina kerro koko totuutta.

Parannettavaa tässä opinnäytetyössä jäi käytetyn kyselylomakkeen suhteen. Vaikka käytin paljon aikaa kyselylomakkeen miettimiseen ja tekemiseen, jälkikäteen huomasin asioita, joita olisin voinut tehdä toisin. Vaikka en lomakkeella saanut niin paljon tietoa kuin olisin halunnut, sain mielestäni tietoa kuitenkin riittävästi. Asiakaskyselyn tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa, kun kädentaitopajan toimintaa koskevia päätöksiä tehdään tai kädentaitopajan toiminnan tärkeyttä tarvitsee perusteella.

Tämä opinnäytetyö keskittyi kädentaitopajan asiakkaiden näkökulmaan kädentaitopajasta, mutta myös ohjaajan näkökulma on tärkeä. Tätä opinnäytetyötä voisi jatkaa selvittämällä pajan toimintaa myös ohjaajan näkökulmasta ja vertaamalla ohjaajan mielipiteitä ja kokemuksia asiakkaiden mielipiteisiin ja kokemuksiin.

Vaikka tarkoituksena ei ollut kehittää kyselymallia, jota voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa, mielestäni kyselyn voisi silti toistaa muutamien muutosten jälkeen. Kyselyn voisi tehdä uusiksi Tammelan kädentaitopajalla muutamien vuosien kuluttua ja verrata, ovatko tulokset muuttuneet. Kyselyn toteuttaminen muissa Tampereen kaupungin kädentaitopajoissa voisi olla myös yksi jatkokehittelymahdollisuus. Eri kädentaitopajojen tuloksia voisi vertailla

keskenään ja tutkia, ovatko tulokset samankaltaisia vai onko eri kädentaitopajoilla eroja ja mistä ne mahdollisesti johtuvat.

Kerätessäni taustateoriaa tähän opinnäytetyöhön olin yllätynyt siitä, kuinka vähän tietoa ikäihmisten kädentaitoharrastamisesta löytyi tietoa. Kädentaitojen harrastamista käsiteltiin useimmissa tutkimuksissa ja lähdeoteoksissa laitoksissa asuvien asiakkaiden näkökulmasta. Ikäihmisten kuvataide- ja kädentaitotoiminnassa korostettiin terapeutista näkökulmaa. Mielestäni on omituista, että kirjallisuudessa keskitytään niin vahvasti laitoksissa asuviin ikäihmiin, sillä kotona asuvia ikäihmisiä on huomattavasti enemmän.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli minulle haaste, mutta koin tämän opinnäytetyön aiheen tärkeäksi. Vaikka ikäihmisten palveluita koko ajan kehitetään, koen silti, että varsinkin taloudellisesti vaikeina aikoina unohtetaan sosiaalisten suhteiden ja harrastusten merkitys hyvinvoinnille ja elämänlaadulle ja keskitytään vain fyysisen terveyden hoitamiseen. Kun kuluista leikataan, usein ensimmäisenä lähtevät kulttuuripalvelut. Tässäkin opinnäytetyössä havaitsin asiakkaiden vastauksissa rivien välistä luettuna pientä pelkoa siitä, että he joskus saattaisivat menettää kädentaitopajan.

## LÄHTEET

- Anttila, P. 1996. Käsityön ja muotoilun teoreettiset perusteet. Porvoo: Wsoy
- Avopalvelujen esittely. 2012. Avopalvelut. Tampereen kaupunki. Katsottu 7.11.2012. <http://www.tampere.fi>
- Bowling, A. 2005. Ageing well, quality of life in old age. Berkshire: Open University Press.
- Eloranta, T. Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi
- Eläkeläiset. 2012. Kela. [www.kela.fi](http://www.kela.fi)
- Heikkinen, E. 2003. Sosiaalis-taloudellisten tekijöiden ja elintapojen yhteys vanhenemiseen. Teoksessa Heikkinen, E. Rantanen, T., (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 319-328.
- Heikkinen, E. 2002. Sairauksista toimintakykyyn. Teoksessa Heikkinen, E & Marin, M., (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 13-32.
- Helin, S. 2002. Palvelujärjestelmä iäkkään ihmisen voimavarojen tukijana. Teoksessa Heikkinen, E & Marin, M.,(toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 35–67.
- Himberg, L. Laakso, J. Peltola, R. Näätänen, R. Vidjeskog, J. 2003. Kehittyvä ihminen, psykologia 2. Helsinki: Wsoy.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi
- Hohenthal-Antin, L. 2006. Kutkuttavaa taidetta, taidetoiminta seniori- ja vanhustyössä. Jyväskylä: PS-kustannus
- Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen, kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimus. 2012. Puite- ja tarkistusosa 1.1.2012- 31.12.2012.
- Ikäihmisten palvelujen hallinto. 2012. Ikäihmisten palvelut. Tampereen kaupunki. Viitattu 7.11.2012. <http://www.tampere.fi>
- Kansaneläkelaki 11.5.2007/568.
- Kivelä, S. 2012. Hyviä vuosia. Helsinki: Kirjapaja



Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. Valli, R., (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Koskinen, S. Aalto, L. Hakonen, S. Päivärinta E. 1998. Vanhustyö. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto

Kurki, L. 2008. Innostava vanhuus. Helsinki: Oy FINN LECTURA Ab

Laukkanen, P. 2003. Toimintakyky ja ikääntyminen – käsitteestä ja viitekehystä päivittäistoiminnoista selviytymisen arviointiin. Teoksessa Heikkinen, E. Rantanen, T., (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 255–266.

Leinonen, R. 2003. Terveiden kokeminen. Teoksessa Heikkinen, E. Rantanen, T., (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 202-209.

Marin, M. 2003. Sosiaaliset verkostot. Teoksessa Marin, M. Hakonen, S., (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus

Ruoppila, I. 2002. Psykkisen toimintakyvyn tukeminen. Teoksessa Heikkinen, E. Marin, M., (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi, 119–152.

Saarenheimo, M. 2004. Positiivinen mielenterveys ja elämänhallinta. Teoksessa Raitanen, T. Hänninen, T. Pajunen, H. Suutama, T. Geropsykologia, vanhenemisen ja vanhuuden psykologia. Porvoo: Wsoy, 132–151.

Sipilä, S. Rantanen, T. 2003. Lihasvoima. Teoksessa Heikkinen, E. Rantanen, T., (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 99–109.

Stuart-Hamilton, I. 2003. Vanhenemisen psykologia. Suom. Anne Toppi. Kuopio: Oy UNIPress Ab

Takkinen, S. 2003. Elämän tarkoituksellisuuden tunne. Teoksessa Heikkinen, E. Rantanen, T., (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 210-219.

Tammelan palvelukeskuksen toimintaesite. 2/2011. Avopalvelut. Tampereen kaupungin hyvinvointipalvelut.

Tilastot. 2012. Käsitteet ja määritelmät. Tilastokeskus. Viitattu 10.11.2012.  
<http://tilastokeskus.fi/index.html>

Toikko, T. Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus 100-112.

KYSELY TAMMELAN KÄDENTAITOPAJAN ASIAKKAILLE

## Kysely Tammelan kädentaitopajan asiakkaille

Tämän kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita Tammelan kädentaitopajan toiminnasta. Lisäksi tällä kyselyllä

halutaan selvittää kädentaitojen ja kädentaitopajan vaikutusta asiakkaiden elämänlaatuun ja hyvinvointiin. Kyselyn vastauksia käytetään valmiissa opinnäytetyössä, erottelematta yksittäisiä vastaajia. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaamalla saat mahdollisuuden vaikuttaa!

Pia Rehn, Ohjaustoiminnan artonomi opiskelija

-----  
-----

**Kysymyksissä, joissa on vastausvaihtoehdot, ympyröi lähinnä totuutta oleva vaihtoehto.**


1. Ikäni: \_\_\_\_\_

2. Sukupuoleni: \_\_\_\_\_

3. Kuinka kauan olet käynyt kädentaitopajalla?

- a) Alle 6 kuukautta
- b) 6 kk-vuosi
- c) 1-2 vuotta
- d) 3-5 vuotta
- e) 5-10 vuotta
- f) yli 10 vuotta

4. Kuinka usein keskimäärin käyt kädentaitopajalla? (mukaan lukien käynnit, jolloin et välttämättä tehnyt mitään kädentaidollista)

- a) 1-2 kertaa viikossa
  - b) 3-5 kertaa viikossa
- 

- c) 2-3 kertaa kuukaudessa
- d) Kerran kuukaudessa
- e) Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- f) En osaa sanoa

**5. Mitä kautta sait tietää kädentaitopajasta?**


- a) Ystävältä, tutulta tai sukulaiselta
- b) Lääkäriltä tai fysioterapeutilta
- c) Tampereen kaupungin Internet sivuilta
- d) Tammelan palvelukeskuksen ilmoitustaululta
- e) Tammelan palvelukeskuksen henkilökunnalta (esim. palvelusih-teeri, vahtimestari)
- f) Jostain muualta,

mistä?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. Millä tavalla/mitä kautta mielestäsi kädentaitopajaa voisi mainos-taa, jotta se tavoittaisi parhaiten uusia asiakkaita?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7. Miksi käyt kädentaitopajalla? Ympyröi 1-3 itsellesi tärkeintä syytä.**

- a) Saadakseni uusia ideoita
  - b) Saadakseni neuvoja ideoideni toteuttamiseen
  - c) Pajalta löytyvien materiaalien vuoksi
  - d) Pajalta löytyvien välineiden vuoksi
  - e) Oppiakseni uusia tekniikoita
- 

- f) Hyvän seuran ja ilmapiirin vuoksi
- g) Jokin muu syy,

mikä?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8. Onko kädentaitopajalla mielestäsi riittävästi erilaisia materiaaleja ja välineitä?**

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

**9. Onko joitakin tekniikoita/menetelmiä, joita kädentaitopajalla ei tällä hetkellä ole, mutta joita haluaisit?**

---

---

---

---

---

---

*Jos sinulla ei ole kokemusta vanhasta monitoimitilassa toimineesta kädentaitopajasta, voit siirtyä suoraan kysymykseen 12.*

**10. Kädentaitopaja sai vihdoinkin oman tilan, oletko tyytyväinen uuteen tilaan? Onko jotain mitä kaipaisit uuteen tilaan vielä?**

---

---

---

---

---

---



**11. Mitkä asiat ovat mielestäsi paremmin nyt kun kädentaitopajalla on oma tila?**

---

---

---

---

---

---

**12. Koetko seurassa kädentaitojen tekemisen mielekkäämmäksi kuin yksin tekemisen?**

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

**13. Jos kädentaitopajaa ei olisi, harrastaisitko kädentaitoja yhtä paljon kuin nyt?**

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

**14. Oletko saanut uusia ystäviä kädentaitopajalla?**

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

**15. Miten kädentaitopajalla käynti vaikuttaa mielialaasi?**

- a) Myönteisesti
- b) Kielteisesti
- c) En osaa sanoa
- d) Välillä myönteisesti välillä kielteisesti

**16. Miten kädentaitopajalla käynti vaikuttaa fyysiseen hyvinvointiisi?**

- a) Myönteisesti
- b) Kielteisesti
- c) Sekä myönteisesti että kielteisesti
- d) Ei mitenkään
- e) En osaa sanoa

Jos valitsit a) b) tai c) vaihtoehdon kerro minkälaisia vaikutuksia olet huomannut (esim. sorminäppäryyden paraneminen):

---

---

---

---

---

---

---

---

**17. Kerro omin sanoin mikä merkitys kädentaidoilla ja kädentaitopajalla on elämässäsi:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**18. Ideoita/ehdotuksia tai jotain mitä haluaisit vielä lisätä:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistasi!**

