



*”Tämä on viikon kohokohta, kun tänne pääsee”*  
Asiakastyytyväisyyskysely Perusturvaliikelaitos Saa-  
rikan päiväkeskusten asiakkaille

---

Pajunen Anniina

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi

*"Tämä on viikon kohokohta, kun tänne pääsee"* - Asiakastyytyväisyyskysely Perusturvaliikelaitos Saarikan päiväkeskusten asiakkaille

Anniina Pajunen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2012

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## Tiivistelmä

Pajunen Anniina

***”Tämä on viikon kohokohta, kun tänne pääsee” - Asiakastyytyväisyyskysely Perusturvaliikelaitos Saarikan päiväkeskusten asiakkaille***

Vuosi 2012

Sivumäärä 90

Suomessa yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17 prosentista 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Eläkeikäisten määrä siis lähes kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. Tämän päivän vanhustenhuollon valtakunnalliset linjaukset painottavat ikääntyneiden kotona asumisen tukemista sekä toimintakyvyn edistämistä ja ylläpitämistä erilaisten palveluiden avulla. Samaan aikaan hyvään palveluun tottuneet, toimintakyvyltään aktiiviset ikäihmiset alkavat vaatia saamiltaan palveluilta yhä parempaa laatua. Nämä linjaukset ja vaatimukset lisäävät painetta uudistaa ja kehittää vanhustenhuollon palveluja, kuten esimerkiksi kotihoitoa tukevaa päivätoimintapalvelua.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa Perusturvaliikelaitos Saarikan kolmen päiväkeskuksen, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven, asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä sekä heidän näkemyksistään päivätoimintapalvelun laadusta. Opinnäytetyölläni halusin selvittää ikääntyneen näkökulmasta, onko päivätoiminnalla vaikutusta ikääntyneen arkielämään ja selviytymiseen kotona, sekä millainen vaikutus päivätoiminnalla on ikääntyneen asiakkaan toimintakykyyn ja sen tukemiseen sekä elämänlaatuun. Tavoitteena oli kerätä tietoa, jonka avulla voitaisiin kehittää näiden kolmen päiväkeskuksen toimintaa.

Laajasti määritellen toimintakyvyllä voidaan käsittää, että ihminen selviytyy itseään tyydyttävällä tavalla itselleen merkityksellisistä jokapäiväisen elämänsä toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän arkeen elää. Toimintakyky jaetaan neljään osa-alueeseen, joita ovat fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen. Näiden osa-alueiden tukeminen ja ylläpitäminen edistävät ihmisen hyvinvointia ja parantavat elämänlaatua. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan Suomen vanhuspolitiikan tavoitteena on edistää ikääntyvien toimintakykyä ja itsestä elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kotona asumista tuetaan ja toimintakykyä ylläpidetään esimerkiksi ammattitaitoisella päivätoiminnalla, jonka tavoitteena on tarjota ikääntyneille virikkeitä, liikuntaa ja sosiaalista kanssakäymistä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmien yhdistelmällä. Aineisto kerättiin informoidulla kyselylomakkeella, jossa tarkasteltiin päivätoiminnan laatua yleisten puitteiden, ohjelmasisällön, merkityksellisyyden sekä toimintakyvyn tukemisen näkökulmista. Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistui yhteensä kaksikymmentäkaksi asiakasta. Saatu määrällinen aineisto analysoitiin SPSS-tilastointiohjelmalla ja laadullinen aineisto litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä.

Päivätoiminnan asiakkaat olivat tyytyväisiä päivätoiminnan kokonaisuuteen ja arvioivat sen lähes kiitettävän tasoiseksi. Päiväkeskuksen laatua arvioitiin yleisesti hyväksi, ja tyytyväisiä oltiin niin puitteisiin, ohjelmasisältöön, tunnelmaan kuin työntekijän toimintaan. Asiakkaat kokivat päivätoiminnan merkitykselliseksi ja he arvioivat päivätoiminnan vaikuttavan toimintakykynsä kaikkiin osa-alueisiin positiivisesti. Päiväkeskustoiminnan kehittämiseen tuli erilaisia ideoita ja toiveita, mutta ennen kaikkea asiakkaat kuitenkin toivoivat toiminnan jatkuvan nykyisenlaisenaan vielä pitkään.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, ikääntyneet, päivätoiminta ja toimintakyky

Laurea University of Applied Sciences  
Laurea Otaniemi  
Bachelor of social services

## Abstract

Pajunen Anniina

***“This is the highlight of the week when I get here” - Customer satisfaction survey to the clients of Perusturvaliikelaitos Saarikka’s day activities centers***

Year	2012	Pages	90
------	------	-------	----

It is estimated that the number of more than 65-year-old Finns will rise from the current 17 per cent to 29 per cent by 2060. The number of pensioners will nearly double from the current 905 000 to 1.79 million by 2060. Today's national guidelines of elderly care emphasize the importance to support the elderly people's living at home and to promote and maintain their functional ability with various services. At the same time active elderly people, who are accustomed to getting good service, begin to require higher quality of services. These guidelines and requirements increase the pressure on the reform and development of elderly care services, such as day-care which supports home care.

The purpose of this Bachelor's thesis was to produce new information about Perusturvaliikelaitos Saarikka's three day activities centers, Karstula, Kivijärvi and Kyyjärvi, customer satisfaction of services as well as their views about the quality of day activities. With my thesis I wanted to find out the impacts of day activities on the aging people's daily life in their homes. Furthermore I wanted to find out, what kind of impact the daily activities have to elderly people's functional ability and its support and their quality of life. The aim was to gather information that could be used in the development of the day activities centers.

In broadly defining functional ability could understand that a person can cope with self-satisfaction for himself relevant everyday life activities in the environment where they live everyday life. Functional ability is divided into four parts; physical, mental, cognitive and social functional ability. The support and maintaining of these four parts promote the human well-being and improve the quality of life. According to the Finnish Ministry of Social Affairs and Health's, the goal of elderly policy is to promote the functional ability and independence of elderly people in their own homes for as long as possible. This is achieved with, for example through a professional day activities which aim is to provide recreational activities, exercises and social interaction for elderly people.

The study was conducted through a combination of quantitative and qualitative methods. The material was collected by an informed questionnaire, which examined the quality of the daily activities with perspectives of the general framework, the program content, and the relevance of the capacity. Customer satisfaction survey involved twenty-two customers. The obtained quantitative data was analyzed by SPSS and the qualitative data were transcribed and analyzed by inductive content analysis.

Customers of day activities centers were gratified about the totality of the day activities and they evaluated its level as almost commendable. The clients assessed that the quality of the day activities centers was good and they were gratified to the framework, the program content, the atmosphere as well as the worker's actions. The clients experienced that the day activities is momentous and they appraise that day activities have a positive impact on all sections of their functional ability. The clients reported a variety of ideas and wishes, how they want to develop the day activities centers. Above all, they all wanted that day activities places would continue existing for a long time.

**Keywords:** day activities place, elderly person, functional ability, customer satisfaction

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Opinnäytetyön tausta .....	7
3	Vanhuspolitiikka ja vanhustenhuollon avopalvelut Suomessa ja Saarikassa .....	8
	3.1 Vanhuspoliittinen strategia.....	8
	3.2 Avohoidon palvelut .....	9
	3.3 Päivätoiminta .....	10
4	Ikääntyneiden toimintakyky, voimavarat ja elämänlaatu .....	12
	4.1 Ikääntyneen määrittely .....	13
	4.2 Toimintakyky.....	14
	4.2.1 Toimintakyvyn osa-alueet .....	14
	4.2.2 Toimintakyvyn tukeminen .....	15
	4.3 Voimavarat ja elämänlaatu.....	16
5	Palvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys vanhustyössä .....	18
6	Aikaisempaa tutkimustietoa .....	20
7	Tutkimuksen toteutus .....	22
	7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	22
	7.2 Tutkimusmenetelmät .....	22
	7.3 Aineistonkeruumenetelmät.....	23
	7.4 Kyselylomake ja asenneasteikko .....	25
	7.5 Tutkimushenkilöt ja tutkimusympäristö .....	25
	7.6 Kyselyn toteutus.....	28
	7.7 Aineiston analysointi.....	29
8	Tulokset.....	30
	8.1 Asiakkaiden taustatiedot .....	32
	8.2 Päivätoiminnan ulkoiset tekijät .....	35
	8.3 Päivätoiminnan sisältö .....	40
	8.4 Päivätoiminnan merkitys.....	45
	8.5 Päivätoiminnan vaikutus toimintakykyyn .....	50
	8.6 Yleistä-osio .....	55
9	Pohdinta .....	58
	9.1 Opinnäytetyön toteutuksen tarkastelu .....	58
	9.2 Tulosten arviointia .....	61
	9.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	67
	9.4 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämis ehdotukset.....	71
	Lähteet .....	74
	Taulukot ja kuviot .....	76
	Liitteet.....	77

## 1 Johdanto

Vuonna 2050 joka kolmas ihminen maapallon väestöstä on todennäköisesti yli 60-vuotias (Noppari & Koistinen 2005, 5). Suomessa työikäisten määrä alkaa vähentyä vuonna 2010, jolloin sotien jälkeiset suuret ikäluokat siirtyvät eläkeikään. Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17 prosentista 27 prosenttiin vuoteen 2040 ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden ja tätä vanhempien määrä lähes siis kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. (Tilastokeskus 2012.)

Vanhusten määrän kasvu ja vastaavasti työikäisten ja lasten määrän vähentymisen lisäksi ikäihmisten parempikuntoisuus ja eliniän piteneminen pakottavat ajattelemaan tulevaisuutta ja siihen varautumista. Tämän päivän vanhustenhuollon valtakunnalliset linjaukset painottavatkin ikääntyneiden kotona asumisen tukemista sekä toimintakyvyn edistämistä ja ylläpitämistä erilaisten palveluiden avulla. Nämä linjaukset vaativat uudistamaan ja kehittämään vanhustenhuollon palveluja etenkin kotihoidon ja kotihoitoa tukevien palvelujen saralla. Yksi näistä kotihoitoa tukevista palveluista on päivätoiminta, jolla voidaan lisätä vanhusten fyysistä toimintakykyä, psyykkistä hyvinvointia sekä sosiaalisia kontakteja.

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Perusturvaliikelaitos Saarikan ylläpitämien kolmen päiväkeskuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä päiväkeskustoimintaan Karstulassa, Kivijärvellä ja Kyyjärvellä. Tarkoituksena oli selvittää päivätoiminnan vaikutusta ikääntyneen asiakkaan toimintakykyyn ja sen tukemiseen, psyykkiseen hyvinvointiin sekä sosiaalisiin suhteisiin ja sitä kautta ikääntyneen elämänlaatuun, arkielämään ja kotona selviytymiseen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu käsitteistä ikääntyneet, päivätoiminta, toimintakyky ja sen tukeminen sekä asiakastytyväisyys. Lisäksi käsittelen opinnäytetyössä hieman vanhuspolitiikkaa ja vanhustenhuollon avopalveluja, palvelujen laatua sekä ikääntyneen voimavaroja ja elämänlaatua.

Toteutin tutkimuksen kyselylomakkeen avulla kolmen päiväkeskuksen yhteensä kahdellekymmenellekahdelle asiakkaalle. Kyselyssä aineisto kerättiin standardoitujen kysymysten muodossa eli jokaiselta kyselyyn vastaavalta kysyttiin samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla (Vilka 2007, 28). Kyselyyn vastaavia ei ollut paljon, mutta ryhmän tyypistä johtuen tutkimus oli parempi tehdä kyselyn muodossa. Kysely toteutettiin nimettömänä, joten asiakkaat pystyivät kertomaan vapaasti mielipiteensä, kehittämis ehdotuksensa ja kehunsa. Tarkoituksena oli verrata kyselyiden tuloksia keskenään sekä antaa myös tietoa jokaisesta päiväkeskuksesta erikseen. Saatu määrällinen aineisto analysoitiin SPSS-tilastointiohjelmalla ja laadullinen aineisto aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

## 2 Opinnäytetyön tausta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa Perusturvaliikelaitos Saarikan kolmen päiväkeskuksen, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven, asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä palvelukeskuksen ja kotihoidon henkilökunnalle sekä Saarikan johdolle. Opinnäytetyölläni halusin selvittää ikääntyneen näkökulmasta, onko päivätoiminnalla vaikutusta ikääntyneen arkielämään ja selviytymiseen kotona. Tarkoitukseni oli selvittää, millainen vaikutus päivätoiminnalla on ikääntyneen asiakkaan toimintakykyyn ja sen tukemiseen, psyykkiseen hyvinvointiin, sosiaalisiin suhteisiin ja elämänlaatuun. Tutkimukseni tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden mielipiteistä, joiden avulla voitaisiin kehittää Karstulan, Kyyjärven ja Kivijärven päiväkeskusten toimintaa.

Opinnäytetyössäni pyrin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Millä tavoin ikääntyneet asiakkaat arvioivat päivätoiminnan vaikuttavan omaan toimintakykyynsä?
- 2) Millaiseksi ikääntyneet asiakkaat haluavat kehittää päiväkeskustoimintaa?
- 3) Millaiseksi ikääntyneet asiakkaat arvioivat päiväkeskuksensa laatua ja miten se eroaa eri yksiköiden välillä?

Tässä opinnäytetyössä asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan päivätoiminnan laatua asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Päivätoiminnan laatua tarkastellaan aikataulujen ja yhteyden saamisen, päiväkeskuksen työntekijän ammatillisuuden, palvelujen yksilöllisyyden, päivätoiminnan sisällön, virikkeiden ja ilmapiirin sekä päivätoiminnan ikäihmisten elämään vaikuttamisen kautta. Laatua tarkastellaan myös asiakkaiden terveyden ja vaikutusmahdollisuuksien sekä päiväkeskuksen ympäristön näkökulmasta. Ikääntyneeksi tässä opinnäytetyössä määritellään 65 vuotta täyttänyt.

Opinnäytetyöni taustana ovat erikoistumisopintoni vanhustyön parissa sekä kiinnostus ikääntyneiden palveluiden kohtaamiin muutoksiin ja yhteiskunnan yleisen tilanteen muuttumisen vaikutusten näkymiseen vanhustyössä. Taustalla vaikuttaa myös yleinen kiinnostukseni ikääntyneiden palveluita kohtaan sekä halu vaikuttaa palveluiden laatuun ja kehitykseen entistä paremmiksi ja kysyntää vastaaviksi. Opinnäytetyön aihe syntyi mielenkiinnosta ikäihmisten päivätoimintaa kohtaan. Lisäksi oman kotikuntani asiat, kuten vanhuspalveluiden muutokset sekä palveluiden laatu ja tulevaisuuden kehityssuunnat, kiinnostavat minua. Tämän vuoksi opinnäytetyöni kohteeksi valikoituivat juuri Saarikan kolme päiväkeskusta pohjoisen Keski-Suomen alueella. Toivon, että opinnäytetyön avulla työntekijät saavat uusia ideoita työhönsä ja että päiväkeskusten toimintaa kehitetään entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tulosten julkistamisella haluan myös tuottaa uutta tietoa sekä lisätä yleisesti tietoisuutta päiväkeskusten tämän hetkisestä toiminnasta ja tilanteesta Saarikan alueella.

### 3 Vanhuspolitiikka ja vanhustenhuollon avopalvelut Suomessa ja Saarikassa

Olemme siirtymässä kohti ikääntyneiden yhteiskuntaa, ja väestön vanhenemisesta aiheutuviin muutoksiin on varauduttava kaikkialla Suomessa. Eläkeikäisten kasvava joukko on nähtävä voimavarana. Työvuosien jälkeen - kolmannessa iässä useimmat eläkeläiset ovat aktiivisia ja toimintakyvyltään elinvoimaisia vaikuttaakseen yhteiskunnassa omaan ja muidenkin hyvinvointiin. Neljäs ikä, varsinainen vanhuus, tuo vasta usein mukanaan palvelujen ja hoidon tarvetta. Ikääntyneen väestön hyvinvoinnin turvaaminen edellyttää vanhuspolitiikan mukaista vanhuspoliittisen ohjelman (strategian) olemassaoloa kaikissa kunnissa. (Holma 2003, 8.)

Seuraavissa alaluvuissa käsittelen ensin vanhuspoliittista strategiaa, jonka jälkeen esittelen lyhyesti vanhustenhuollon palvelukokonaisuutta. Palvelukokonaisuudesta nostan esille tässä opinnäytetyösuunnitelmassani tärkeän asian eli ikääntyneiden avohoidon palvelut sekä niihin kuuluvana osana kotihoitoa tukevan päivätoiminnan. Esittelen näitä kaikkia edellä mainittuja käsitteitä sekä yleisesti suomalaisen yhteiskunnan kautta että Perusturvaliikelaitos Saarikan näkökulmasta.

#### 3.1 Vanhuspoliittinen strategia

Sosiaali- ja terveysministeriön (2006) mukaan Suomen vanhuspolitiikan tavoitteena on edistää ikääntyvien toimintakykyä ja itsenäistä elämää. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössään. Toimintakykyä ylläpidetään ja parannetaan riittävän varhaisella ja monipuolisella ehkäisevällä ja kuntouttavalla toiminnalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 17.) Lisäksi ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen mukaan ikäihmisten hoidon tulee olla asianmukaista ja asiakasta kunnioittavaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 9).

Vanhuspoliittisessa strategiassa määritellään tavoitteet iäkkäiden kuntalaisten terveyden, hyvinvoinnin ja itsenäisen suoriutumisen edistämisessä sekä eri hallintokuntien ja sidosryhmien vastuut näiden tavoitteiden toteuttamisessa. Palvelurakenteen kehittämisohjelmassa asetetaan mitattavissa olevat tavoitteet ikääntyneiden kuntalaisten palvelutasolle ja palvelutoiminnan voimavaroille sekä määritellään toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi jokaisessa kunnassa tulee olla ajantasainen vanhuspoliittinen strategia, joka turvaa ikääntyneiden sosiaaliset oikeudet ja jonka kunnan poliittinen johto on virallisesti vahvistanut. Strategiaan tulee sisältyä myös palvelurakenteen kehittämisohjelma. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 9.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2008) mukaan laaja-alainen Ikäntymispoliittinen strategia ottaa ikääntyneen väestön huomioon kunnan kaikessa toiminnassa, kuten hyvinvoin-



nin ja terveyden edistämisessä sekä palveluissa. Strategiassa määritellään yhteinen tahtotila eli visio ja strategiset linjaukset sekä eri toimijoiden vastuut näiden toteuttamisessa. Visio ja linjaukset perustuvat kattavaan palvelujen ja väestön hyvinvoinnin ja terveyden nykytilan analyysiin ja toimintaympäristön muutosten ennakkointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 16.)

Perusturvaliikelaitos Saarikassa on tehty vuonna 2010 Palveluiden järjestämissuunnitelma vuosille 2010-2013. Siinä käydään läpi toimintaympäristöt, tavoitteet palveluiden järjestämiselle sekä järjestettävät palvelut keskeisen lainsäädännön ja siihen arvioitujen muutosten, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, arjen tuen sekä terveyden- ja sairaanhoidon näkökulmista. Ikääntyneiden osalta arjen tuen palvelut ovat tärkeimmät päivittäisen pärjäämisen tukemisena, jotta jokaisella olisi mahdollisuuksien mukaan turvallinen ja toimiva arki ja sopiva asuinympäristö joko omassa kodissa tai jossakin asumispalveluyksikössä. Arjen tuen palveluilla pyritään parantamaan asiakkaiden elämänlaatua ja vahvistamaan heidän omia voimavarojaan ja toimintakykyään. Näihin palveluihin kuuluu myös ikäihmisten ennaltaehkäisevät palvelut, kuten ikäihmisten päivätoiminta, vanhusneuvola sekä ehkäisevät kotikäynnit. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2010, 21.)

### 3.2 Avohoidon palvelut

Suomalaisen vanhustenhuollon palvelukokonaisuus koostuu monista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2003, 181). Saatavilla olevat palvelut voidaan karkeasti jakaa avohoito-, välimuotoisiin ja laitoshoitopalveluihin. Välimuotoisilla palveluilla tarkoitetaan erilaisia koti- ja laitoshoidon välille syntyneitä palveluja, kuten erilaisia asumispalveluita ja säännöllistä lyhytaikaishoitoa. (Aejmelaesus, Kan, Katajisto & Pohjola 2007, 340.) Avohoidon palveluiksi katsotaan Kettusen ym. mukaan kuuluvan kotihoidon palvelut, kotona asumista tukevat sosiaalipalvelut sekä terveyskeskuspalvelut. Laitoshoidolla tarkoitetaan lyhyt- ja pitkäaikaista laitoshoitoa, vanhainkoteja, ryhmä- ja pienkoteja, palveluasumista, sairaaloita sekä terveyskeskusten vuodeosastoja. (Kettunen ym. 2003, 182.)

Ikääntyneiden palvelujen painopiste on avopalveluissa, joiden tavoitteena on auttaa ikääntyneitä asumaan kotona niin pitkään kuin mahdollista (Aejmelaesus ym. 2007, 340). Vanhustenhuollossa puhutaankin tällä hetkellä paljon palvelujen porrastamisesta, jossa ideana on se, että palveluja lisätään asteittain ja ensisijaisesti pyritään tarjoamaan avohuollon palveluja. Toisaalta avo- ja laitoshuollon yhteistyö pyritään saamaan mahdollisimman joustavaksi, jotta palvelut vastaisivat muuttuvia tarpeita ja muodostaisivat suunnitelmallisen kokonaisuuden. (Kettunen ym. 2003, 181-182.)

Kotihoito koostuu sekä kotipalvelusta että kotona tapahtuvasta sairaanhoidosta ja terveydenhuollon ehkäisevästä työstä. Kotihoidon tavoitteena on, että apua saava ihminen pystyy asumaan ja elämään omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kaikki hoito- ja huolenpitytyö rakentuu ajatukselle, että hoitaja toiminnallaan motivoi asiakasta arkisten tehtäviensä hoitamiseen ja rohkaisee selviytymään niistä myös tilanteen muuttuessa. Monen kotona asuvan asiakkaan kotihoidon suunnitelmaan kuuluvat kaikki kotihoidon alueet eli kotipalvelu (päivittäinen perushuolenpito), kotisairaanhoito (sairaanhoidolliset perustoimenpiteet), terveydenhuollon ehkäisevä työ sekä psykososiaalinen tuki ja kuntoutus, ja ne muodostavat siten kokonaisuhoitoprosessin. (Kettunen ym. 2003, 183-188.)

Kotona asumista ja kotihoitoa tukevat palvelut voidaan jakaa päivittäisiä toimintoja tukeviin, asumisoloja parantaviin, osallistumista ja kuntoutusta tukeviin palveluihin, lyhytaikaiseen kuntouttavaan laitoshoidon sekä omaishoidon tukeen. Päivittäisiä toimintoja tukevia palveluita ovat mm. ateria- ja kylvetyspalvelut, siivouspalvelut, vaatehuolto ja turvapalvelut. Asumisoloja parantavia palveluita ovat asunnon korjaus- ja muutostyöt sekä asunnon varustetason lisääminen muun muassa uuden teknologian tai kodinkoneiden avulla. Lyhytaikainen hoito laitoksessa auttaa asiakasta selviytymään paremmin kotihoidossa. Omaishoidon tuki muodostuu tukipalkkiosta ja omaishoidon tukena annettavista palveluista. Osallistumista ja kuntoutusta edistäviä palveluja ovat päivätoiminta ja erilaiset harrastuspiirit, kuljetuspalvelut, saattajapalvelut sekä erilaiset apuvälineet. (Kettunen ym. 2003, 188-189.)

### 3.3 Päivätoiminta

Päivätoiminta voidaan jakaa päivä- ja palvelukeskustoimintaan, sosiaalihuollon päivähoitoon ja terveydenhuollon päiväsairaanhoitoon. Päivä- ja palvelukeskuksissa tapahtuva toiminta on tarkoitettu vanhuksille, jotka pystyvät liikkumaan suhteellisen itsenäisesti kodin ulkopuolella joko julkisilla kulkuvälineillä tai kuljetuspalveluja käyttäen. (Kettunen ym. 2003, 190.) Päivätoiminnan tavoitteena on tarjota ikääntyneille virikkeitä, liikuntaa ja sosiaalista kanssakäymistä sekä turvata esimerkiksi päivittäinen ateriointi. Palvelutoimintaa järjestetään palvelu-, päivä- ja virkistyskeskuksissa, joista osa toimii asumispalveluyksiköiden, kuten palvelutalojen ja vanhainkotien, yhteydessä. Palvelu- ja päiväkeskuksissa voi ruokailla, sauna ja osallistua monenlaiseen toimintaan, ja niihin on järjestetty kuljetus. Ateriasta, askartelumateriaaleista, saunan ja pesutuvan käytöstä sekä yksityisten yrittäjien palveluista, kuten kampaamo- ja jalokojenhoitopalveluista, peritään kohtuullinen korvaus. (Aejmelaus ym. 2007, 345-346.)

Sosiaalihuollon päivähoitoa voidaan järjestää erillisissä päivätoimintayksiköissä tai palvelukeskusten, palvelutalojen, vanhainkotien tai terveyskeskusten yhteydessä. Päivähoito tukee kotona asumista ja vanhusten omatoimista selviytymistä, ja sitä toteuttaa kotihoidon henkilökunta, päivähoitoyksikön oma henkilökunta tai vanhainkodin henkilökunta. Erona edellä ku-

vattuun päivä- ja palvelukeskusten avotoimintaan on se, että päivähoidon piirissä on enemmän apua tarvitsevia kotona asuvia asiakkaita, joista muodostetaan ryhmiä. Ryhmään voi tulla joko päivittäin tai muutaman kerran viikossa. Päivän aikana huolehditaan ruokailusta, voidaan käydä saunassa tai suihkussa sekä järjestetään virkistystoimintaa. Asiakkaat käyttävät yleensä tukipalveluna järjestettyä yhteiskuljetusta saapuessaan päivätoimintaan. Päivätoiminta on sekä kunnille että käyttäjille suhteellisen halpa tukimuoto, joka tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan ja suo omaisille lepotauon. (Kettunen ym. 2003, 190-191.)

Perusturvaliikelaitos Saarikka tarjoaa osana ennaltaehkäiseviä palveluitaan ikäihmisille kotihoitoa tukevaa päivätoimintapalvelua. Päivätoiminta tarjoaa hoitoa, kuntouttavaa toimintaa, tukipalveluja ja vuorovaikutusmahdollisuuksia. Tarkoituksena on edistää asiakkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä sekä tukea omaishoitajan jaksamista. Tarjolla on myös ohjausta, tukea, aktiviteetteja ja sosiaalisia kontakteja. Päiväkeskuksessa on mahdollisuus osallistua seurusteluun, yhdessäoloon, ohjelmiin, ateriointiin, sauna- ja kylvetyspalveluihin sekä mm. yksityisen kampaajan ja jalkahoitajan palveluihin. Päiväkeskuksessa on saatavilla myös sairanhoidollisia palveluja. Päivätoiminnan ohjelmaa valmistellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011b, dia 8; Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011c.)

Päivätoimintaa tarjotaan ikääntyville henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut ja joilla ilmenee tarve päiväkeskuspalveluille tai yhdessä olemiseen ja sosiaaliseen verkostoon. Päivätoimintaa järjestetään jokaisen kunnan alueella vähintään yksi päivä viikossa. Asiakkaille järjestetään tarvittaessa edestakainen taksikuljetus päivätoimintaan. Aterioinnista, sauna- ja kylvetyspalveluista sekä kuljetuksista ja mahdollisista tarvikekustannuksista peritään yhtymävaltuuston vuosittain vahvistamat palvelumaksut. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2010, 20-21; Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011c.)

Palveluihin hakeudutaan palveluohjauksen kautta. Saarikan Ikäihmisten palvelujen myöntämiskriteerien (2011) mukaan ikääntynyt pääsee päivätoiminnan asiakkaaksi, vaikka hänellä ei täyty kotihoidon myöntämisen kriteerit, mutta kotona selviytymiseen tarvitaan tukea esimerkiksi lääkehuollossa tai henkilökohtaisessa hygieniassa. Päivätoimintaa käytetään myös omaishoitajien vapaan järjestämiseen, tai jos asiakas tarvitsee fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kuntoutusta. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011a, 5.)

RAVA-mittari on ikäihmisten hoidon tarpeen arvioinnissa käytetty yleinen toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari. Ikääntyneiden toimintakykyä arvioidaan näön, kuulon, puheen, liikkumisen, rakon ja suolen toiminnan, syömisen, lääkityksen, pukeutumisen, peseytymisen sekä muistin ja psyyken näkökulmista. Mittarin avulla ikääntyneelle asiakkaalle lasketaan niin sa-

nottu RAVA-indeksi ja RAVA-luokka, joiden kautta hänen toimintakykyään ja mahdollista avuntarvetta arvioidaan. Rava-luokkia on yhteensä kuusi ja RAVA-indeksi ilmoitetaan välillä 1,29-4,03. Näiden perusteella määritellään ikääntyneen avun tarve (taulukko 1.).

RAVA-luokka	RAVA-indeksi	Avun tarve
RAVA-luokka 1	1,29-1,49	Satunnainen
RAVA-luokka 2	1,50-1,99	Tuettu hoito
RAVA-luokka 3	2,00-2,49	Valvottu hoito
RAVA-luokka 4	2,50-2,99	Valvottu hoito
RAVA-luokka 5	3,00- 3,49	Tehostettu hoito
RAVA-luokka 6	3,50-4,03	Täysin autettava

Taulukko 1: Arvioitu avun tarve RAVA-luokittain (FCG Finnish Consulting Group Oy 2012).

Asiakkaiden tarpeet ja kunto vaihtelevat melko paljon. Ryhmissä on alle 1,5 ravan omaavia asiakkaita, joiden kohdalla päivätoiminnalla pyritään siirtämään tulevaa palvelutarvetta edemmäksi ja omaishoidontuen piirissä olevia asiakkaita, joilla on tuen tarvetta. (Saarikka 2011b, dia 11.) Lisäksi on kotihoidon piirissä olevia yksinäisyyttä ja turvattomuutta kokevia asiakkaita sekä lääkkeenjakoja ja/tai sairaanhoidollista tukea tarvitsevia asiakkaita. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011b, dia 11.)

Saarikan alueen toimipaikkoja on yhteensä viisi: Heralan Serviisi Saarijärvellä, Uusjokelan päiväkeskus Karstulassa, Kannonkosken Oksala, Kyyjärven Kiviranta sekä Kivijärven Hopearanta (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011c). Päivätoimintojen asiakasmäärä on 10-15 henkilöä, keskimäärin toimintapäivässä on noin 12 asiakasta. Työntekijäresurssit ovat pienet; päivätoiminnan työntekijä sekä kotihoidon työntekijä työparina kunkin kunnan omasta kotihoidosta. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011b, dia 10.)

#### 4 Ikääntyneiden toimintakyky, voimavarat ja elämänlaatu

Nykyään ei ole selkeää määritelmää siitä, kuka on ikääntynyt. Kaikille ikääntyneille on kuitenkin yhteistä toimintakyvyn eri osa-alueiden ylläpitäminen ja tukeminen erilaisin toiminnallisin keinoin kotona asumisen ja itsenäisen elämän tukemiseksi. Ikääntyneen voimavarat koostuvat toimintakyvyn toimivista osa-alueista. Hyvä toimintakyky ja olemassa olevat voimavarat ovat tärkeä osa ikääntyneen ihmisen hyvinvointia, sen edistämistä ja ylläpitoa sekä hyvää elämänlaatua.

#### 4.1 Ikääntyneen määrittely

Samalla kun ihmisten elinikä on pidentynyt, ihmisten ja yhteiskunnankin käsitys siitä, kuka on vanha tai vanhus, on muuttunut. Ikää ja ikääntymistä myös määritellään eri tavoin. Ikä voidaan määritellä kronologisesti kalenteri-ikä eli elettyjen vuosien mukaan, biologisesti eli toimintakyvyn mukaan sekä oman kokemuksen mukaan. Kalenteri-ikää tärkeämpää on, minkä ikäiseksi ihminen tuntee itsensä, minkä ikäiseltä näyttää omasta mielestään, mitä kykenee tekemään ja mistä on kiinnostunut. Mitä tyytyväisempi ihminen on omaan elämäänsä, sitä nuoremaksi hän itsensä tuntee. Esimerkiksi ikäihmiset tuntevat itsensä usein selvästi kalenteri-ikänsä nuoremaksi. (Petäjäniemi 2011, 13.)

Myös lainsäädännössä on eri määritelmiä ikääntyneelle ihmiselle. Suomen lain mukainen työeläkeikä on työntekijän valinnan mukaan 63 vuodesta 68 vuoteen. Kelan maksaman kansaneläkelain mukainen vanhuuseläke alkaa 65-vuotiaana. (Petäjäniemi 2011, 13.) Yleisen eläkeiän lisäksi on olemassa ammattikohtaisia alempia eläkeikäjä. Alle 63 vuoden eläkeikä on esimerkiksi poliiseilla, vanginvartijoilla, peruskoulun opettajilla, sairaanhoitajilla, lentäjillä ja palomiehillä. Ammatillinen eläkeikä voi olla kuitenkin vain sellaisilla henkilöillä, jotka ovat aloittaneet siinä ammatissa ennen 1.7.1989. Myös valtion virassa voi olla 63 vuotta alempi eroamisikä, kuten esimerkiksi puolustusvoimilla tai rajavartiolaitoksella työskentelevällä. (Työeläke.fi 2012.)

Nykypäivänä ikääntyneen määrittely on hankalaa. Ennen yleisesti käytössä ollut vanhus-sana on nykyisin hieman leimaava. Vanhuuden alkamisaikaa ei kuitenkaan voi yksiselitteisesti sitoa elettyjen vuosien lukumäärään. Nykyisin korostetaan sitä, että 65 vuotta täyttäneet ihmiset eivät ole homogeeninen, yhteneväinen ryhmä. 65 vuoden rajan ohittaneille onkin olemassa jo monta nimikettä, kuten eläkeläinen, seniori, seniorikansalainen, ikääntynyt ihminen, iäkäs ihminen, ikäihminen. Samoin puhutaan eläkkeelle siirtyneistä aktiivisista kolmannen iän ihmisistä, jolla tarkoitetaan työiän ja vanhuuden välissä olevaa vaihetta. Kolmatta ikää seuraa neljäs ikä, jolloin hoito- ja hoivapalveluiden tarve kasvaa, ja jolloin yksin ei enää pärjää. Tämäkin ikä, jolloin ei enää pärjää ilman apua, vaihtelee yleensä ikävuosien 70 ja 100 välillä. (Petäjäniemi 2011, 14-15.)

Yksi uudehko luonnehdinta eläkeikäisille kuvaa hyvin 65 vuotta täyttäneiden erilaisuutta. Amerikkalaisen tutkimuksen mukaan 65-vuotiaat ovat go go eli menoksi-vaiheessa, 75-vuotiaat slow go -vaiheessa, jossa tahti jo hiljenee, 85-vuotiaat ehkä no go -vaiheessa, jolloin jalka ei enää nouse ja jolloin vanhussanan käyttö tuntuu luontevammalta. Vanhuuden määrittelyssä paras vaihtoehto lieneekin toteutus, että ihminen on vanha tai vanhus silloin, kun hän tuntee itsensä vanhaksi ja haluaa käyttää itsestään vanhus-nimitystä. (Petäjäniemi 2011, 14-15.)

## 4.2 Toimintakyky

Keskeinen käsite vanhustyössä on toimintakyvyn käsite. Sillä ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää, mutta se voi tarkoittaa joko sairauden tai vamman aiheuttaman toiminnanvajauksen puuttumista tai selviytymistä päivittäisistä toimista. Laajasti määritellen toimintakyvyllä voidaan käsittää, että ihminen selviytyy itseään tyydyttävällä tavalla itselleen merkityksellisistä jokapäiväisen elämänsä toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän arkeaan elää. (Eloranta & Punkanen 2008, 9.)

### 4.2.1 Toimintakyvyn osa-alueet

Toimintakyvyn käsitteen voi yleisesti nähdä koostuvan useasta osa-alueesta. Niitä ovat fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Nämä osa-alueet ovat jatkuvassa keskinäisessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, mutta niitä tarkastellaan erillään, sillä vanhenemismuutokset näkyvät niissä eri tavoin ja ilmenevät eri tahdissa. (Ruoppila 2002.) Fyysinen toimintakyky viittaa ihmisen kykyyn selviytyä päivittäisistä perustoiminnoista. Kognitiivinen toimintakyky puolestaan sisältää tiedon käsittelyyn, muistiin, oppimiseen, toiminnan ohjaukseen ja kielelliseen toimintaan liittyvät ulottuvuudet. Psyykinen toimintakyky käsittää mielenterveyteen, ihmisen elämänhallintaan ja psyykkiseen hyvinvointiin liittyviä ulottuvuuksia sekä itsearvostuksen, omien voimavarojen ja mielialan sekä haasteista selviämisen kokonaisuuden. Sosiaalinen toimintakyky sisältää kyvyn toimia ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Olennaisia ovat myös suhteet omaisiin ja ystäviin. (Vaarama 2004; Voutilainen & Vaarama 2005.)

Toimintakyvyn muokkaantumiseen elämänkulun aikana liittyvät olennaisesti vanhenemismuutokset, elämäntapa ja elinolot sekä perinnölliset muutokset. Toimintakyky heikkenee asteittain iän karttuessa. Tavanomaisista perustoiminnoista selviytyminen on alle 75-vuotiailla melko hyvää, mutta heikkenee sen jälkeen selvästi. Ensin hankaloituvat perustoiminnoista selviytyminen ja asioiden, kuten kaupassa asiointin, hoitaminen. Pisimpään säilyy syömisestä kyky ja taito. Muutokset toimintakyvyssä näkyvät selkeästi palveluiden tarpeen ja käytön lisääntymisenä. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tarve ja käyttö lisääntyvät selvästi 75 ikävuoden jälkeen. Noin joka kolmannella 75-vuotiaalla arvioidaan olevan päivittäistä avuntarvetta, 85-vuotiaista jo joka toisella. (Eloranta & Punkanen 2008, 9-10.)

Vanhuuden elämänvaiheen alkupää on yleensä aktiivista aikaa, kun taas loppupäätä luonnehtii voimien väheneminen, sairastelu, avun tarve ja riippuvuus toisista ihmisistä. Myöhäisvanhuuteen liittyy melko vääjäämättömästi toiminnanvajavuutta. Ratkaisevampaa kuin lääketieteellisesti määritetty terveydentila ja siihen liittyvät toiminnanvajavuudet on usein niin sanottu coping-kyky eli se, miten ikääntynyt pärjää sairauksiensa kanssa ja mikä on todellinen toimin-

takyky. Tällöin toimintakyvyn näkökulmaan liitetään yksilöllisen kyvykkyyden lisäksi myös osaaminen ja haluaminen sekä täytyminen eli se, mitä ympäristö vanhukselta edellyttää. (Noppari & Koistinen 2005, 15.)

#### 4.2.2 Toimintakyvyn tukeminen

Sosiaali- ja terveysministeriön (2006) mukaan Suomen vanhuspolitiikan tavoitteena on edistää ikääntyvien toimintakykyä ja itsenäistä elämää. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössään. Toimintakykyä ylläpidetään ja parannetaan riittävän varhaisella ja monipuolisella ehkäisevällä ja kuntouttavalla toiminnalla. Kotona asumista tuetaan ammattitaitoisilla sosiaali- ja terveyspalveluilla, kuten esimerkiksi päivätoiminnalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 17.)

Elorannan & Punkasen (2008) mukaan vanhusten palvelujen ja hoidon tavoitteena on, että ikäihmiset voisivat elää mahdollisimman pitkään täysipainoista elämää niin, etteivät toimintakyvyn rajoitukset tai sairaudet olennaisesti alenna elämänlaatua. Lisäksi tavoitteena on, että hoito ja palvelut järjestetään ikäihmisen ihmisarvoa, yksityisyyttä ja vakaumusta kunnioittavalla tavalla. Tarjottavien ja annettavien palvelujen lähtökohtana tulee ensisijaisesti olla toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen. (Eloranta & Punkanen 2008, 177.)

Fyysinen hyvinvointi on selkeästi mitattavissa eri toimintakyvyn osa-alueilla, kuten liikkuvuudessa, lihasvoimassa ja tasapainossa (Petäjäniemi 2011, 16). Fyysiseen toimintakykyyn voidaan vaikuttaa merkittävästi niin kuntouttavalla työotteella kuin myös liikunnalla ja liikuntakyvyn ylläpitämisellä, hyvällä ravitsemuksella sekä riittävällä levolla ja unella. Toimintakyvyn tukemisessa voidaan yksilöön kohdistuvien tukitoimien lisäksi vaikuttaa myös ympäristöön. Keinoja toimintakyvyn tukemiseen ovat esimerkiksi uuden tavan opettelu vaikeuksia tuottavasta toiminnasta selviytymiseen, ympäristön muokkaaminen esteettömämmäksi sekä apuvälineiden ja muun tekniikan tarjoaminen. (Eloranta & Punkanen 2008, 42.)

Psyykkistä hyvinvointia mitataan itsemääräämisen, koetun yksinäisyyden ja elämänhalun avulla. Kognitiivista hyvinvointia voidaan mitata erilaisilla testeillä, kuten muistitesteillä sekä ajatteluun, päättelyyn, havaitsemiseen ja erilaisiin kielellisiin toimintoihin keskittyvillä testeillä. (Petäjäniemi 2011, 16.) Psyykkisen toimintakyvyn tukemiseen liittyy olennaisesti mielenterveys ja sen voimavaraisuus. Mielenterveyden kannalta tärkeitä asioita ovat hyvät ihmissuhteet, onnistumisen kokemukset sekä toivo ja tehokkuus eli tunne siitä, että pystyy tekemään jotakin oman itsensä tai muiden eteen. Mielenterveyttä vahvistavat realiteetin taju, joustavuus, ahdistuksensietokyky sekä syyllisyyden tunteiden sietokyky. Siihen kuuluvat myös autonomia eli itsenäisyys, itsearvostus ja sopeutumiskyky. Psyykkistä toimintakykyä voi tukea

myös liikunnalla sekä välillisesti kehossa tapahtuvien muutosten että hallinnan kokemuksen kautta. (Eloranta & Punkanen 2008, 104-105.)

Sosiaalista hyvinvointia on hankalampi mitata, sillä se on enemmän kokemuspohjainen asia. Siihen liittyy mahdollisuus kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa sekä tyytyväisyys vuorovaikutussuhteisiin, niiden laatuun ja sujuvuuteen. (Petäjäniemi 2011, 16.) Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen tapahtuu pääosin subjektiivis- eli itse itsensä määrittelemisen - ajattelutapaan pohjautuvan dialogisen vuorovaikutussuhteen avulla, joka se merkitsee ikäihmiselle välittämistä ja osallisuutta, ja lisäksi hän saa tuntea arvostusta, luottamusta ja toivoa. (Eloranta & Punkanen 2008, 134.) Ylläpidettäessä ikääntyvän ihmisen toimintakykyä ja terveyttä, korostuu myös erityisesti sosiaalisen verkoston ja tuen merkitys, sillä vähäisellä sosiaalisella tuella ja sosiaalisella eristäytymisellä on yhteys toimintakyvyn ja terveyden heikkenemiseen sekä eliniän lyhenemiseen. (Heikkinen 2000.)

#### 4.3 Voimavarat ja elämänlaatu

Ihmisen hyvinvointiin vaikuttavat siis fyysinen kunto, psyykkinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä sosiaalinen kunto. Hyvinvoinnin keskeisimpiä osia ovatkin terveyden ja toimintakyvyn ohella ihmissuhteet, mielekäs tekeminen, asuminen ja muu elinympäristö sekä toimeentulo ja turvallisuus. (Petäjäniemi 2011, 16.)

Ikäihmisten arjen ja kotona asumisen tukemisessa sekä hyvinvoinnin takaamisessa keskeisen ytimen muodostavat moniulotteisiksi ymmärretyt toimintakyvyn osa-alueet sekä voimavarat. Kun ikääntyvällä on voimavaroja, hänen elämänsä on laadukasta. Elämänlaadun ulottuvuuksiksi on määritelty oleminen (being), kuuluminen johonkin (belonging) ja tuleminen joksikin (becoming). Oleminen käsittää elämänlaadun fyysiset, henkiset ja psykologiset näkökulmat. Kuuluminen johonkin kattaa yksilön ihmissuhteet ja niihin liittyvän fyysisen, sosiaalisen ja yhteisöllisen ympäristön. Kolmannella elämänlaadun ulottuvuudella eli tulemisella joksikin tarkoitetaan henkilökohtaisia elämäntavoitteita, vapaa-ajan pyrkimyksiä ja henkilökohtaista kasvua. Nämä elämänlaadun ulottuvuudet liittyvät voimavarojen ymmärtämiseen fyysisinä, psyykkisinä, sosiaalisina ja ympäristöllisinä tekijöinä. (Suomi & Hakonen 2008, 121-122.)

Suomen & Hakosen (2008) mukaan fyysisiin voimavaroihin liitetään terveydentilaa, fyysisiä voimavaroja ja biologista ikää koskevia seikkoja, joita voidaan ylläpitää yhteisöllisesti kohentamalla ehkäisevän terveystalouden ja terveyden edistämisen toimia seniori-ikäisiin. Tämä on tulevaisuuden ja elämänlaadun parantamisen näkökulmasta kannattavaa, koska kotona asumiin liittyvän tuen varhainen aloittaminen myöhentää vaativimpien palvelujen tarvetta. (Suomi & Hakonen 2008, 123-125.)



Psyykkisiin voimavaroihin sisällytetään monia asioita, kuten esimerkiksi yksinäisyyden kokeminen, suhtautuminen omaan vanhenemiseen, elämän tarkoituksellisuus, mieliala ja suuntautuminen tulevaisuuteen. Psyykkisten voimavarojen ylläpito ja tukeminen kuuluu koko yhteiskunnalle ja se on sekä yksilöä että koko yhteisöä voimaannuttavaa. Esimerkiksi kotona asuville ikäihmisille tarkoitetulla päivätoiminnalla on havaittu olevan psyykkisiä voimavaroja tukeva vaikutus. Henkiset voimavarat saattavat silti jäädä helposti sosiaalisten voimavarojen tapaan fyysisen näkökulman varjoon. Päivätoiminnan ohjauksen tuleekin olla ammatillista, pitkäjänteistä ja tavoitteellista toimintaa, jota räätälöidään sekä osallistujia- että yhteisökohtaisesti. Lisäksi tulee huomioida aika- ja paikkasidonnaiset yksilön ja yhteiskunnan ikääntymiselle antamat merkitykset, jotka vaikuttavat myös ikääntyvien omiin ikääntymiskokemuksiin ja siten psyykkisiin voimavaroihin. (Suomi & Hakonen 2008, 125-128.)

Sosiaaliset voimavarat ovat laaja-alainen käsite, johon sisällytetään muun muassa ikääntyvien kollektiiviset, ryhmää koskevat voimavarat, sosiaaliset verkostot ja tuki sekä mielekäs ja merkityksellinen toiminta. Kollektiivisiin voimavaroihin luetaan inhimillinen osaaminen eli ikääntyvien ja ikääntyneiden työntekijöiden taidot ja osaaminen, taloudelliset voimavarat, sekä osallisuus ja vaikuttaminen. Aineellinen hyvinvointi ja koulutus inhimillisenä voimavarana ovat tärkeitä asioita, sillä ne luovat turvallisuuden tunnetta ja mahdollistavat uusia valintoja ja aloituksia elämäntilanteiden muutoksissa. Niinpä talouden turvaaminen, osaamisen lisääminen ja koulutuksen tukeminen ovat tärkeitä asioita ikääntyneilläkin. Lisäksi ikääntyneiden osallistumista heitä itseään koskevaan yhteiskunnan ja yhteisöjen päätöksentekoon tulisi vahvistaa, sillä osallistuminen ja vaikuttaminen ovat sekä itsensä toteuttamista että oman panoksen antamista yhteisön käyttöön. (Suomi & Hakonen 2008, 129-133.)

Sosiaalisen verkoston ja tuen voimavara perustuu tunteeseen kuulumisesta johonkin, verkoston rakenteeseen ja dynamiikkaan eli verkoston kokoon, sosiaalisten suhteiden määrään ja niiden maantieteelliseen läheisyyteen, vaihtuvuuteen ja liikkuvuuteen, sekä sosiaalisten suhteiden vastavuoroisuuteen ja tasavertaisuuteen. Juuri sosiaalisten verkostojen vahvistaminen on tärkeää, sillä niiden avulla voidaan vahvistaa senioreiden ja yhteisöjen voimavaroja. Sosiaaliset verkostot ja kohtaamisen paikat taas mahdollistavat toimintaa, joka rikastaa ikääntyneiden elämää, tekee siitä elämisen arvoisen ja kiinnittää yksilön osaksi yhteisöä. Merkityksellinen ja mielekäs toiminta voidaan hahmottaa voimakkuuden ja tavoitteellisuuden mukaan joko ajankäyttönä, harrastus- ja virkistystoimintana tai taide- ja kulttuuritoimintana, jotka aktivoivat ikäihmisten tunteita, vuorovaikutusta ja kokemusten jakamista. Omasta osaamisesta ja pätevydestä saatavat myönteiset kokemukset vahvistavat ikääntyneen identiteettiä, itseyttä ja suuntaavat hänen omaa kasvua ja kehitystään. Parhaimmillaan ikääntyvä voi eheytyä ja tuntea omien elämäntavoitteidensa toteutumista. (Suomi & Hakonen 2008, 141.)

Ympäristöllisiin voimavaroihin voidaan katsoa kuuluvaksi sekä mikro- että makroympäristön tasoille kuuluvat kohteet. Mikroympäristöön luetaan koti, naapurusto ja lähiympäristö, makroympäristöön sijoitetaan yhteisö, yhteiskunta sekä palvelu- ja toimintaympäristö. Molempia ympäristön tasoja luonnehtii niiden luonne samanaikaisesti rakenteellisina, sosiaalisina, koettuina ja elettyinä tasoina. Ympäristö on yhtä aikaa sekä fyysistä että sosiaalista elämänlaatua; se on turvallisuutta ja viihtyisyyttä sekä vuorovaikutuksellisuutta ja yhteisöllisyyttä. Ankkuripaikkana olevan kodin tuntu on elämänkulun aikana kiteytyneitä tunnerakenteita, itsemääräämistä sekä vapautta toimia. Se myös ylläpitää elämänkulun jatkuvuutta. Nämä seikat vaikuttavat olennaisesti siihen, miksi ikäihmiset haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kodin merkitystä on alettu korostaa myös valtakunnallisissa ja paikallisissa vanhusstrategioissa sekä palvelujärjestelmässä. Koti elämänkulun jatkumisen ankkuripaikkana voikin uskottavasti toteutua vain silloin, kun sinne saa palveluja, sieltä voi halutessaan lähteä ja sinne voi palata takaisin. (Suomi & Hakonen 2008, 147-152.)

Yhtenä voimavarana voidaan pitää myös hengellisyttä. Hengellisyys on osa henkisyttä, joka tarkoittaa kiinnostusta elämän perusarvoista ja lähtökohdista sekä halua ylittää aineellisen maailman raja. Hengellisyydellä tarkoitetaan ihmisen kiinnostusta elämän tarkoitukseen, elämän perimmäisiin arvoihin sekä oman olemassa olonsa merkitykseen. Se on myös kiinnostusta jumaluuteen tai korkeampaan voimaan, eli hänellä on herkkyyys uskonnollisuudelle ja syvällinen toive olla yhteydessä Jumalaan. Uskonnollisuus taas on hengellisyyden ulkoinen ilmentymä, jota ihminen toteuttaa erilaisin, usein yhteisöllisin rituaalien avulla tarkoitukseenaan päästä Jumalan lähelle. Henkilökohtaisesti löydetty hengellinen elämä antaa kaivattua sisäistä rauhaa ja tasapainoa sekä auttaa pääsemään sovintoon oman elämän kanssa. Hengellinen hyvinvointi auttaa esille nousevien tunteiden käsittelyssä. Siten se saa ikääntymisen ja vanhuuden tuntumaan valoisalta ja myönteiseltä, ja ihminen voi kokea olevansa rakastettu eikä hän pidä itseään yksinäisenä. (Eloranta & Punkanen 2008, 145-146.)

## 5 Palvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys vanhustyössä

Laatu on moniulotteinen käsite ja sitä käytetään hyvin monessa eri merkityksessä niin arki- kuin ammattikielessäkin. Laatu arvotetaan yleensä positiivisesti ja sillä tarkoitetaan jotakin hyvää ja tavoiteltavaa. Jokainen laatu-sanat käyttäjä määrittelee vielä itse tarkemmin laadunkriteerit ja antaa siten laatu-sanalle vielä oman tulkintansa hyvästä. Laadulla tarkoitetaan niitä ominaispiirteitä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää siihen kohdistuvat odotukset ja eri tahojen asettamat vaatimukset. (Holma 2003, 13.)

Aejmelauksen ym. (2007) mukaan laatu-käsitteeseen liittyy aina sidonnaisuus arvoihin, yhteiskuntaan, kulttuuriin tai tilanteisiin. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määrä-

yksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltyihin hoidettavien tarpeisiin. (Aejmelaeus ym. 2007, 366.)

Laatu syntyy, kun ihmiset tekevät työnsä hyvin ja sovitusti. Hyvä laatu ei kuitenkaan synny automaattisesti, vaan se vaatii panostusta niin työntekijöiltä, johdolta kuin päättäjiltäkin. Kun varmistetaan, että haluttu hyvä laatu toteutuu, on kyse laadunhallinnasta. Laadunhallinta on erilaisten odotusten ja vaatimusten hallintaa. Laadunhallintajärjestelmä on sama asia kuin työyhteisön toimintajärjestelmä, sillä laatu ei ole irrallaan muusta toiminnasta. Se on samalla ohjaus- ja johtamisjärjestelmä, jonka avulla toiminnasta vastuussa oleva kykenee varmistamaan asioiden sujumisen halutulla ja sovitulla tavalla. Parhaimmillaan laadunhallintajärjestelmä on työyhteisön näköinen ja sen toimintaa tukeva. (Holma 2003, 13-17.)

Vanhustyössä korostetaan jatkuvaa laadun parantamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön, suosituksiin ja sopimukseen perustuvan laatutyön avulla vanhustyön palveluja ja toimintaa jäsennetään uudelleen, systematisoidaan sekä arvioidaan osana työyhteisön joka-päiväistä työtä. Työyhteisön rakenteita, prosesseja ja tuloksia tutkitaan ja arjen toimintoja kehitetään suunnitelmallisesti koko henkilöstön voimin. (Koskinen ym. 1998, 261.)

Asiakaslähtöisyys on nykyisen vanhustenhuollon keskeinen tavoite. Asiakaslähtöisyys vaatii yksilöllisten tarpeiden huomioimista. On tärkeää selvittää, miten ikääntynyt pystyy vaikuttamaan omaan palveluketjuunsa, miten hän tulee kuulluksi ja minkälaiset todelliset mahdollisuudet hänellä on vaikuttaa niiden palvelujen saantiin, joita hän kokee tarvitsevänsä. (Aejmelaeus ym. 2007, 373.)

Laatuajattelussa ja laadunhallinnassa asiakas on siis keskeisessä asemassa. Muun muassa erilaiset laatusuositukset korostavat asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omaan hoitoonsa sekä hänen merkitystään laadun arvioijana. (Holma 2003, 41.) Koska laatu on pitkälti subjektiivinen kokemus, on asiakaspalautteilla siten tärkeä merkitys laadunhallinnassa. Monipuolista tietoa tarvitaan niin toiminnasta, tuloksista ja kokemuksista, ja vanhusasiakas on saamansa palvelun laadun paras asiantuntija. (Koskinen ym. 1998, 261-262.)

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa (2008) todetaan, että kunnan eri palveluissa on turvattava asiakkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen. Palveluja saavan asiakkaan rooli on aktiivisimmillaan laadun kehittäjän rooli. Tällöin asiakas osallistuu oman palvelunsa laadun kehittämiseen asettamalla laatutavoitteita, suunnittele-malla palvelun toteutusta ja arvioimalla palvelua voimavarojensa mukaisesti. Kaikilla, toimintakyvyltään heikoimmillakin, asiakkailla on laadun kokijan rooli, jolloin asiakkaat tuovat esimerkiksi asiakastyytyväisyysmittausten tai omaisten kautta välittyvän palautteen avulla julki

kokemuksiaan palvelun laadusta. Asiakaspalautetta on kuitenkin kerättävä säännöllisesti, ja saatu palaute on hyödynnettävä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 14.)

Asiakaspalautteella tarkoitetaan kaikkea eri asiakkailta hankittua tai heiltä välittyvää tietoa, mielipiteitä tai kannanottoja siitä, mitä asiakas odottaa tai tarvitsee, miten asiakas haluaa organisaation toimivan ja itseään hoidettavan sekä miten asiakkaan mielestään siinä on onnistuttu. Asiakaspalautteen hankintatapoja on monia, kuten esimerkiksi asiakastytyytyväisyyskyselyt ja haastattelut, palautelaatikko, laatupeli, välitön havainnointi hoidon kuluessa, kirjaaminen sekä arvioinnit hoito- ja palvelusuunnitelmassa, ryhmäkeskustelut ja asiakasraati. Myös valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset sekä niiden kirjaaminen ja yleisönosasto- ja leh-tikirjoitukset ovat eräitä keinoja saada palautetta asiakkailta. (Holma 2003, 47.)

Asiakkailta saadun palautteen avulla vanhuspalveluita tarjoava yksikkö pystyy tunnistamaan ja arvioimaan, onko tuotetulla palvelulla ollut kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Yleisesti ollaankin sitä mieltä, että asiakkaalta saatu palaute on paras ja tärkein palaute työn laadusta ja onnistumisesta. Palautteen hankkimiseen liittyy kuitenkin monenlaisia hankaluuksia ja ratkottavia pulmia. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi se, että asiakkailta hankitaan palautetta vain tavan vuoksi miettimättä asiakaspalautteen tarkoitusta ja kokonaisuutta sen enempää, tai se, että asiakaskyselyn tuloksia ei jakseta hyödyntää vähäisten resurssien tai muiden syiden takia. Asiakaspalautteen keruu voi epäonnistua myös siksi, että haastatteluissa käytetään asiakasta johdattelevia ilmaisuja, tai että asiakkailta kysellään vain sellaisia asioita, joita henkilökunta pitää tärkeänä. Pulmana voi myös olla puutteellinen menetelmä, joka ei kata koko toimintaa, asiakaspalautteen hankinnan ja hyödyntämisen huono suunnittelu tai se, että palautteen hankinta jätetään ulkopuolisen tahon kontolle osallistumatta itse palautteen tarkoituksen miettimiseen. (Holma & Virnes 1999, 45.)

## 6 Aikaisempaa tutkimustietoa

Ikääntyneiden päiväkeskuspalveluja ja niiden vaikuttavuutta sekä kehittämisen kohteita on tutkittu jonkin verran. Etsiessäni aiheeseen liittyviä tutkimuksia löysin useammankin opinnäytetyön, joissa oli tutkittu päiväkeskustoimintaa, sen merkitystä ja vaikutuksia kotona selviytymisen tukemiseen juuri asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetöiden lisäksi aiheesta on tehty myös laajempia tutkimuksia. Esimerkiksi Vanhustyön keskusliitto toteutti vuosina 1994 - 1998 Vireyttä vuosiin - projektin yhteistyössä jäsenjärjestöjensä ja muiden yhteistyökumppaneidensa kanssa (Viramo 1997).

Vireyttä vuosiin oli suomalaisen vanhustyön ensimmäinen laaja-alaisesti toteutettu kuntoutusprojekti, joka liittyi vanhusten päivä- ja viriketoimintaan. Projektin tavoitteena oli kehit-

tää vanhustyöhön uusia työvälineitä ja toimintamalleja tukemaan ikäihmisten toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä. Projektin yhteydessä järjestettiin monipuolista päivä kuntoutusta ja viriketoimintaa sekä kotona, palveluasunnossa että laitoksissa asuville ikääntyneille, joita oli projektissa mukana kaikkiaan 2500. Projektin aikana toimi yhteensä 154 erilaista ryhmää. (Viramo 1997.)

Tutkimusta projektin toiminnan vaikutuksista tehtiin yhteistyössä Oulun yliopiston kansanterveystieteen ja yleislääketieteen laitoksen kanssa. Projekti osoitti, että kehittämällä ja tarjoamalla hyvinkin iäkkäille ihmisille toimintamahdollisuuksia, voitiin tukea ja parantaa heidän toimintakykyään. Tutkimusraporttien kirjoittajan, LT Petteri Viramon (1997) mukaan tutkimuksessa havaittiin kuntoutumisen motivaation olevan prosessia paremmin tukeva kuntoutujien hakeutuessa itse toiminnan piiriin. Tämä oli psyykkisen toimintakyvyn tukemisen kannalta parempi, sillä aktiivisen ja kuntoutukseen itse hakeutuneen iäkkään toimintakyky parani enemmän kuin niiden, jotka oli kutsuttu tai ohjattu mukaan järjestettyyn toimintaan. Lisäksi tutkimuksessa tehtiin havainto, että psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa pitkäkestoiset ryhmämuotoiset toimintatavat olivat tehokkaimpia. (Viramo 1997.)

Toinen uudempi laaja tutkimus päivätoiminnan asiakastyytyväisyydestä on toteutettu Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toimesta vuonna 2010 ja tutkimukset on julkaistu vuonna 2012. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä päivätoiminnassa käyvien muistisairaiden asiakkaiden elämänlaatua. Tutkimus toteutettiin Helsingin kaupungin omissa päivätoimintapaikoissa ja ostopalveluyksiköissä, ja siihen osallistui 710 asiakasta, mikä oli vuoden 2010 tammikuun silloisesta päivätoiminnan asiakasmäärästä 77 %. Tutkimus toteutettiin haastattelujen ja havainnointien avulla. Tutkimusmenetelmä määräytyi asiakkaan saamien muistipisteiden mukaisesti siten, että vaikeaa tai keskivaikeaa muistisairautta sairastavat havainnoitiin ja normaalimuistiset tai lievää muistisairautta sairastavat haastateltiin. Haastateltuja osallistuneista oli 545 ja havainnoituja 165 asiakasta. (Säilä, Nevalainen, Järnström & Soini 2012.)

Tutkimuksessa ilmeni, että haastatellut asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä päivätoimintaan, henkilökuntaan, tiloihin, kuljetuspalveluun sekä aukioloaikoihin. Lähes kaikki haastatellut pitivät henkilökunnan käytöstä ystävällisenä ja olivat tyytyväisiä päivätoimintaan kuluvaan kuljetuspalveluun, joskin matka-ajan pituus oli joka kolmannen mielestä liian pitkä. Suurin osa haastatelluista koki päivätoiminnan tilat viihtyisinä ja olivat tyytyväisiä ryhmäkokoon. He myös pitivät aukioloaikoja sopivina, joskin viidesosa haastatelluista olisivat olleet halukkaista käymään päivätoiminnassa myös arki-iltaisina ja lauantaisin. Asiakkaat selviytyivät päivätoiminnassa pääasiassa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissaan. (Säilä ym. 2012.)

Havainnoinnit toteutettiin QUALID-elämänlaatumittarin avulla, jossa havainnoitavia asiakkaita arvioitiin yhdessätoista erilaisessa tilanteessa. Tarkastelun kohteena olivat muun muassa asiakkaiden ilmeet, eleet ja kanssakäyminen muiden kanssa. Havainnoinnin tuloksena oli summapistemäärä, jonka kokonaispistemäärän vaihteluväli oli 11-55 pistettä. Elämänlaatu arvioitiin sitä paremmaksi, mitä pienempi pistemäärä oli. Kaikkein havainnoitujen asiakkaiden elämänlaatupisteiden keskiarvoksi tuli 17,6 pistettä, mikä kertoo hyvästä elämänlaadusta. (Säilä ym. 2012.)

## 7 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteuttamiseen liittyi paljon asioita, kuten jo tutkimussuunnitelmaan kirjattujen tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymysten lopullinen varmistaminen ja niiden pohjalta tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmien valinta sekä niihin liittyvien ratkaisujen tekeminen esimerkiksi toteutuksen suhteen. Lisäksi toteuttamiseen kuului olennaisesti aikataulutus. Toteutuksessa täytyi pohtia myös tutkimusympäristöä sekä tutkimuksen kohdejoukkoa.

### 7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa Perusturvaliikelaitos Saarikan kolmen päiväkeskuksen, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven, asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä sekä palvelukeskuksen että kotihoidon henkilökunnalle ja Saarikan johdolle. Opinnäytetyöllä halusin selvittää, onko päivätoiminnalla vaikutusta ikääntyneen arkielämään ja selviytymiseen kotona asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Tarkoituksena oli selvittää, millainen merkitys päiväkeskusten toiminnalla on ikääntyneen asiakkaan fyysiseen toimintakykyyn ja sen ylläpitämiseen, psyykkiseen hyvinvointiin, sosiaalisiin suhteisiin sekä elämän merkityksellisuuden kokemiseen heidän itsensä kokemana.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset:

- 1) Millä tavoin ikääntyneet asiakkaat arvioivat päivätoiminnan vaikuttavan omaan toimintakykyynsä?
- 2) Millaiseksi ikääntyneet asiakkaat haluavat kehittää päiväkeskustoimintaa?
- 3) Millaiseksi ikääntyneet asiakkaat arvioivat päiväkeskuksensa laatua ja miten se eroaa eri yksiköiden välillä?

### 7.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimustoiminta voi olla joko olemassa olevan tietomateriaalin kautta tehtävää teoreettista tutkimusta tai empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta, johon kuuluvat kvantitatiiviset ja kvali-

tatiiviset menetelmät. Selvää rajaa aineistonkeruutavoissa ei näiden kahden tutkimusotteen välille voi kuitenkaan tehdä. (Heikkilä, 2010, 13,17)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”Miksi?”, ”Miten?” ja ”Millainen?”. Kun kvantitatiivinen tutkimus kartoittaa tilanteen, kvalitatiivinen tutkimus selvittää tilanteen syyt. Tutkimuksen näyte on suppea ja yleensä harkinnanvarainen eikä tutkimuksesta saatavista tuloksista pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä. Niin sanottua pehmeää tietoa etsivä kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen tai vaihtoehtojen etsimiseen. (Heikkilä 2010, 16-17.) Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat erilaiset haastattelut, kyselyt, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tai tilastollinen tutkimus taas vastaa kysymyksiin ”Mikä?”, ”Missä?”, ”Paljonko?” ja ”Kuinka usein?” ja vastaukset ovat yleensä lukumääriä tai prosentiosuuksia, niin sanottua kovaa tietoa. Tutkimustyyppi edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta, jotta saatuja tuloksia voidaan tilastollisen päättelyn keinoin yleistää tutkimusjoukkoa laajempaan joukkoon. Tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset kyselyt, strukturoidut haastattelut ja systemaattinen havainnointi. (Heikkilä 2010, 16-17.)

### 7.3 Aineistonkeruumenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimus ei ole puhtaasti kvantitatiivinen eikä kvalitatiivinen, vaan pikemminkin niiden yhdistelmä. Tutkimus toteutettiin informoidulla kyselyllä. Heikkilä (2010) esittelee tutkimusmenetelmän olevan kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, joka on postitse lähetettävän kirjekyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto. Tällaisessa kyselyssä haastattelija (tai tutkimuksen toteuttaja) vie tai noutaa kyselylomakkeet kyselyyn osallistuvilta henkilöiltä ja samalla hän voi tarvittaessa tarkentaa kyselylomakkeen kysymyksiä tai esittää muutamia tarkentavia lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen. (Heikkilä 2010, 18.)

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin informoituna kyselynä (liite 2.), jonka täyttämässä olin itse tutkimuksen toteuttajana mukana. Vein kyselylomakkeet mukanani päiväkeskuksiin ja täytin lomakkeen yhden asiakkaan kanssa kerrallaan. Samalla pystyin tarkentamaan kysymyksiä tai esittämään lisäkysymyksiä aiheesta. Kvalitatiivista tutkimusotetta tutkimukseen toi se, että nauhoitin kyselyjen täyttämiset. En kuitenkaan litteroinut niitä kokonaan, vaan pelkäs-tään avointen kysymysten vastaukset. Nauhoitukset olivat enemmänkin oman muistini tukena, jotta pystyin täysin keskittymään kyselyn täyttämiseen ja keskusteluun ilman painetta muistiinpanojen kirjoittamisesta.

Heikkilä (2010) vertaa teoksessaan muun muassa henkilökohtaisen haastattelun ja postikyselyn ominaisuuksia toisiinsa nähden. Ominaisuuksina ovat esimerkiksi vastausprosentti, haastattelijan vaikutus, vastausten saannin nopeus ja pitkän kyselylomakkeen käyttömahdollisuus, jotka ovat usein vastakkaisia henkilökohtaista haastattelua ja postikyselyä verrattaessa (taulukko 2.). (Heikkilä 2010, 20.)

Ominaisuus	Henkilökohtainen haastattelu	Postikysely
Vastausprosentti	Yleensä korkea	Usein alhainen
Haastattelijan vaikutus	Suuri	Vältetään
Vastausten saannin nopeus	Melko nopea	Hidas (etenkin jos käytetään uusintakyselyä)
Pitkän kyselylomakkeen käyttömahdollisuus	Hyvä	Hyvä, mutta kato lisääntyy lomakkeen pituuden kasvaessa
Avointen kysymysten käyttömahdollisuus	Hyvä	Huono (jätetään usein vastaamatta)
Vastausten tarkkuus	Hyvä	Kyseenalainen
Väärinkäsitysmahdollisuus	Pieni	Suuri
Lisähavaintojen tekomahdollisuus	Hyvä	Ei ole

Taulukko 2: Henkilökohtaisen haastattelun ja postikyselyn ominaisuuksien vertailu (Heikkinen 2010, 20).

Informoitu kysely on siis hyvä toteutustapa, koska siinä vastausprosentti on varmasti melko korkea, mutta haastattelijan vaikutus vastauksiin vältetään valmiilla kysymyksillä. Vastaukset saadaan melko nopeasti ja voidaan käyttää melko pitkääkin kyselylomaketta ottaen tietysti huomioon, että vastaajaryhmänä ovat ikääntyneet. Lisäksi avointen kysymysten käyttömahdollisuus sekä vastausten tarkkuus ovat hyviä samalla kun väärinkäsitysten mahdollisuus on melko pieni. Lisäksi on mahdollista tehdä lisähavaintoja kyselyn aikana.

Tämä toteutustapa on hyvä ja järkevä, koska kyseessä ovat ikääntyneet ihmiset, jotka eivät välttämättä muista palauttaa kotiin lähetettyä tai annettua kyselyä. Toteutustapaa tukee myös vastaajien pienehkö määrä, mutta sitäkin arvokkaampi tieto; kvantitatiivisessa tutkimuksessa otoksen tulisi olla paljon suurempi, mutta tällä tavoin saan hyvin talteen myös ikääntyneiden ajatuksia ja mielipiteitä, joita en ehkä ole ymmärtänyt kysyä lomakkeessa. Lisäksi rauhassa kahden kesken toteutettu vastaaminen kyselylomakkeeseen varmistaa tutkittavien anonymiteetin, jokaisen vastaajan tasapuolisen huomioimisen ja ehkä myös luotettavat vastaukset, kun paikalla ei ole muita asianosaisia.



## 7.4 Kyselylomake ja asenneasteikko

Tässä opinnäytetyön suunnitelmassa asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan päivätoiminnan laatua asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Asiakastyytyväisyyttä ja päivätoiminnan laatua tarkastellaan informoidun kyselyn avulla. Kyselylomake on jaettu kuuteen osaan, joista jokainen käsittelee eri teemaa. Nämä teemat ovat 1) asiakkaan taustatiedot, 2) päivätoiminnan ulkoiset tekijät, 3) päivätoiminnan sisältö, 4) päivätoiminnan merkitys, 5) päivätoiminnan vaikutus toimintakykyyn ja 6) yleistä (liite 3.). Jokaisen teeman alla on kahdesta seitsemään eripituista kysymystä aiheeseen liittyen.

Kyselylomakkeen kysymykset ovat pääosin suljettujen kysymysten muotoon aseteltuja väittämiä, joihin otetaan kantaa valitsemalla itselle sopivin vastausvaihtoehto asteikolta. Näiden asteikkotyyppisten kysymysten etuna on, että niiden avulla saadaan kerättyä paljon tietoa, mutta tilaa kyselylomakkeella tarvitaan vain vähän. Toisaalta heikkoutena on se, että vastauksista ei voi päätellä, mikä painoarvo kysymysten kohteilla on eri vastaajille. (Heikkilä 2010, 52.)

Tutkimuksen informoidussa kyselyssä käytetään Likertin asteikkoa. Heikkilän (2010) mukaan mielipidemittauksissa käytetty Likertin asteikko on tavallisesti 4- tai 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Asteikon ääripäät ovat useimmiten *täysin samaa mieltä* ja *täysin eri mieltä*. Vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa käsitystään tai mielipidettään vastaava vaihtoehto. (Heikkilä 2010, 53.)

Tutkimuksen kyselyssä Likertin asteikolle asetetaan viisi arvoa kysymysten mukaan. Asteikon arvot ilmoitetaan sanallisesti, sillä numerot voivat olla liian hankalia ikääntyneille pohdittaessa mielipideasioita. Vaihtoehtoissa käytetään mahdollisimman yksinkertaisia ja yleisiä ilmaisuja, kuten *”melko samaa mieltä”*. Asteikko aloitetaan aina vaihtoehdolla *täysin eri mieltä* (numero 1) ja lopetetaan *täysin samaa mieltä* -vaihtoehtoon (5). Keskikohtaa (*en osaa sanoa*) voisi pyrkiä välttämään, koska siihen on yleensä helpoin ja houkuttelevin vastata, mutta se ei palvele tutkimuksen tarkoitusta saada oikeaa ja asiakaslähtöistä tietoa. Vaihtoehdon pois jättämisellä ikään kuin pakotettaisiin asiakas vastaamaan ja ottamaan kantaa johonkin suuntaan, jolloin se voi tuottaa vääriä vastauksia, koska vastaajan on pakko vastata johonkin kohtaan, mikä ei välttämättä täysin vastaa hänen mielipidettään. Siksi keskikohta on mukana osassa kysymyksistä.

## 7.5 Tutkimushenkilöt ja tutkimusympäristö

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat iäkkäitä ihmisiä. Varsinaisia valintakriteerejä tutkimukseen osallistuvien kohdalle ei asetettu, sillä kohderyhmä oli

muutenkin pieni, noin kolmekymmentä asiakasta. Tutkimushenkilöiden valintaperusteena käytettiin lähinnä sitä, että tutkittava pystyi ymmärtämään, mitä palvelua hän käyttää ja miksi. Tässä apuna oli päivätoiminnan työntekijä, joka tuntee asiakkaat parhaiten. Toisena kriteerinä oli asiakkaiden oma halukkuus osallistua tutkimukseen, ketään ei siis pakotettu vastaamaan kyselyyn, jos he eivät itse halunneet.

Varmistin tutkimuksen kaikissa vaiheissa, että tutkimushenkilöiden anonymiteetti säilyy. Tämä onnistui siten, että vain tutkimuksen tekijä näki ja kuuli tutkimushenkilöiden vastaukset tutkimuslomakkeen kysymyksiin. Kysely toteutettiin nimettömänä, jotta asiakkaat pystyivät kertomaan vapaasti mielipiteensä, kehittämissuhteensa ja kehunsa. Päiväkeskuksissa työskentelevät henkilöt eivät ole nähneet täytettyjä vastauspapereita missään vaiheessa, ainoastaan vasta kootut vastaukset valmiissa opinnäytetyössä. Lisäksi annan heille erillisenä tiedotona kaiken tutkimuksesta saadun datan (kaikkien vastauksien kuviot ja taulukot), jota opinnäytteeseen ei tullut mukaan. Tämä siksi, että kaikki saatu data ei ole relevanttia opinnäytteen kannalta, mutta työntekijöille sillä voi olla merkitystä enemmänkin.

Tutkimukseni kohdistui Perusturvaliikelaitos Saarikan ylläpitämiin kolmeen päiväkeskukseen, jotka sijaitsevat kolmessa eri kunnassa pohjoisessa Keski-Suomessa. Nämä paikkakunnat ovat Karstula, Kivijärvi ja Kyyjärvi. Alla olevat tilastotiedot kunnista on koottu lopuksi taulukkoon lukemisen ja vertailun helpottamiseksi (taulukko 3, s. 27).

Vuoden 2011 lopussa Suomen väkiluku oli 5 401 267. Väkiluvun muutos koko maassa vuosien 2010-2011 välillä oli 0,5 %. Vuoden 2011 lopussa 0-14 -vuotiaiden osuus koko maan väestöstä oli 16,5 %, 15-64 -vuotiaiden 65,4 % ja 65 vuotta täyttäneiden 18,1 %. Eläkkeellä olevien osuus koko maan väestöstä oli saman vuoden lopussa 23,8 %.

Karstula on hieman alle viiden tuhannen asukkaan paikkakunta. Vuoden 2011 lopussa kunnan väkiluku oli 4 462. Vuosina 2010-2011 väkiluvun muutos oli -1,0 %. Karstulan väestön ikäjakauksenkin kertoo samansuuntaista. Vuoden 2011 lopussa ikäjakausma Karstulassa oli seuraavanlainen: 0-14 -vuotiaiden osuus väestöstä oli 15,2 %, 15-64 -vuotiaiden osuus väestöstä oli 59,0 %, ja 65 vuotta täyttäneiden osuus oli 25,8 %. Eläkkeellä olevien osuus väestöstä oli Karstulassa vuoden 2010 lopussa 33,7 %. (Tilastokeskus 2012a.)

Kivijärvellä asukkaita on noin 1300. Vuoden 2011 lopussa kunnan tarkka väkiluku oli 1334. Väkiluvun muutos vuosina 2010-2011 oli -2,2 %. Kivijärven ikäjakausma oli vuoden 2011 lopussa seuraavanlainen: 0-14 -vuotiaiden osuus väestöstä oli 14,2 %, 15-64 -vuotiaiden 54,7 % ja 65 vuotta täyttäneiden osuus oli 31,0 %. Eläkkeellä olevien osuus kunnan väestöstä oli vuoden 2010 lopussa 40,2 %. (Tilastokeskus 2012b.)

Kyyjärvellä asukkaita on noin 1500. Vuoden 2011 lopussa tarkka väkiluku oli 1503. Väkiluvun muutos vuosina 2010-2011 oli -0,3 %, ollen täten vähiten muutostappiota kärsinyt kunta tutkimuksessa mukana olevasta kolmesta paikkakunnasta. Kyyjärven ikäjakauma on kuitenkin samansuuntainen Karstulan ja Kivijärven kanssa. Vuoden 2011 lopussa 0-14 -vuotiaiden osuus kunnan väestöstä oli 15,0 %, 15-64 -vuotiaiden osuus oli 59,5 % ja 65 vuotta täyttäneiden osuus oli 25,5 %. Eläkkeellä olevien osuus vuoden 2010 lopussa kunnan väestöstä oli 33,6 %. (Tilastokeskus 2012c.)

Väestöllisiä avainlukuja	Karstula	Kivijärvi	Kyyjärvi	koko Suomi
Väkiluku 31.12.2011	4 462	1 334	1 503	5 401 267
Väkiluvun muutos, % 2010-2011	- 1,0	- 2,2	- 0,3	0,5
0-14 -vuotiaiden osuus väestöstä, % 2011	15,2	14,2	15,0	16,5
15-64 -vuotiaiden osuus väestöstä, % 2011	59,0	54,7	59,5	65,4
65 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä, % 2011	25,8	31,0	25,5	18,1
Eläkkeellä olevien osuus väestöstä, % 31.12.2010	33,7	40,2	33,6	23,8

Taulukko 3: Kohdekuntien ja koko Suomen väestöllisiä avainlukuja (Tilastokeskus 2012a, 2012b ja 2012c).

Väkiluvun muutos on ollut niin Karstulassa, Kivijärvellä kuin Kyyjärvelläkin jo jonkun vuoden ajan pienellä miinuksella; kunnista muuttaa pois enemmän ihmisiä kuin niihin muuttaa asumaan. Nuorten osuus kuntien väestöistä on samaa tasoa koko Suomen nuorten osuuden kanssa, mutta esimerkiksi jatkokoulutusmahdollisuuksien ja työpaikkojen vähäisyyden vuoksi nuoret lähtevät peruskoulun tai lukion jälkeen muualle opiskelemaan ja vain pieni osa palaa takaisin kotiseudulleen töihin ammatin hankittuaan.

Kaikkien kolmen paikkakunnan tulevien vuosien tilanne on siis melko selvä; nuoria on yhä vähemmän ja ikääntyneitä yhä enemmän. Tämä luo paineita etenkin sosiaali- ja terveystalouden kohdalle, sillä kasvavalle ikääntyvien väestölle tulisi taata tasa-arvoiset ja helposti saatavilla olevat palvelut, jotka tyydyttäisivät ja vastaisivat väestön tarpeita. Nykyisen suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointipalvelujen rahoitusvaikeudet ovat ohjanneet vanhustenhuollon palvelurakenteen muutosta laitospainotteisuudesta avohuollon suuntaan.

Sosiaali- ja terveysministeriön ikäihmisten palveluja koskevan laatusuosituksen (2008:3) valtakunnallisina tavoitteina on, että vuoteen 2012 mennessä 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä

91-92 % asuu kotona itsenäisesti tai kattavan palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettyjen tarkoituksenmukaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen turvin. Sen lisäksi 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 13-14 % saa säännöllistä kotihoitoa ja 5-6 % saa omaishoidon tukea. Tavoitteena on myös, että 75 vuotta täyttäneistä 5-6 % on tehostetun palveluasumisen piirissä ja 3 % on hoidossa vanhainkodeissa tai pitkäaikaisessa hoidossa terveyskeskusten vuodeosastoilla. Kunnat asettavat omissa ikääntymispoliittisissa ohjelmissaan ikääntyneiden palveluille omat tavoitteensa valtakunnallisten tavoitteiden ja paikallisten tarpeiden pohjalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:3, 30.) Tätä samaa suositusta toteutetaan myös Perusturvaliikelaitos Saarikassa.

Saarikka ylläpitää toimialueellaan yhteensä viittä kotihoitoa tukevaa päiväkeskusta; Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven lisäksi päivätoimintaa järjestetään Saarijärvellä ja Kannonkoskella. Jokaisessa alueen kunnassa toimintaa järjestetään vähintään kerran viikossa. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2012.) Valitsin tutkimukseen vain Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päivätoiminnot, sillä niissä on kaikissa sama ohjaaja. Saarijärven ja Kannonkosken päivätoiminnoissa on omat työntekijänsä.

Karstulan Uusjokelan päiväkeskuksessa toimintaa järjestetään tiistaipäivisin, ja asiakkaita on kirjoilla 15. Heistä neljatoista on vakiokävijöitä, yksi asiakas käy satunnaisesti. Asiakkaista suurin osa on naisia, ryhmästä löytyy vain kaksi miestä. Karstulan päiväkeskustoiminnalla on pitkät perinteet, sillä toiminta on alkanut jo 1990-luvun alkupuolella. Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven asiakkaiden ikä vaihtelee reilusta seitsemästäkymmenestä ikävuodesta yli yhdeksäänkymmeneen ikävuoteen; nuorin asiakkaista on syntynyt vuonna 1939 ja vanhin vuonna 1920. (Tammelin 2012.)

Kivijärven päiväkeskuksessa on yhdeksän säännöllisesti käyvää asiakasta, joista kaksi on miehiä ja loput seitsemän naisia. Kivijärven toimintapäivä on torstai. Kivijärven toiminta on alkanut vuoden 2010 huhtikuussa. Kyyjärven päiväkeskuksessa käy kuusi kävijää. Viisi heistä käy säännöllisesti, ja yksi asiakas noin kerran kuussa. Kuudesta asiakkaasta neljä on naisia ja kaksi miespuolista. Lisäksi Kyyjärven ryhmässä on ollut mukana kahdesta neljään kävijää vanhainkodin puolelta. Kyyjärven toimintapäivä on maanantai. Kyyjärven päivätoiminta alkoi loppuvuodesta 2010. (Tammelin 2012.)

## 7.6 Kyselyn toteutus

Informoitu kysely toteutettiin jokaisen päiväkeskuksien omissa tiloissa yhteensä kuuden päiväkeskuspäivän aikana. Aikataulullisesti aineistonkeruu tapahtui vuoden 2012 touko-kesäkuun vaihteessa. Jokaisen päiväkeskuksen kohdalla aikaa oli varattuna kaksi päivää, sillä yhden päivän aikana ei ehtinyt toteuttaa kaikkia kyselyjä, ja lisäksi joku asiakas saattoi olla pois toi-

sena päivänä. Kahden kerran toteutuksella varmistettiin suurempi vastaajamäärä. Koska jokaisessa päiväkeskuksessa on toimintaa vain kerran viikossa, kului aineiston keräämiseen kaksi viikkoa.

Fyysiset puitteet kyselyn toteuttamiselle järjestettiin jokaisen päiväkeskuksen omista tiloista siten, että tila oli melko rauhallinen ja eristetty muusta toimintaympäristöstä. Tilasta ei ollut suoraa näkö- tai kuuloyhteyttä tiloihin, jossa muut asiakkaat ja työntekijät olivat. Tämä toteutui melko hyvin, vaikkakaan äänieristykset eivät olleet mitä parhaimmat. Tiloissa ei myöskään ollut muuta toimintaa samaan aikaan, joten rauhallinen keskustelu- ja vastaushetki toteutui onnistuneesti. Tilan piti olla rauhallinen myös nauhoituksen vuoksi, jotta nauhalle tallentui taustahälyn sijaan varsinainen keskustelutilanne.

Kolmestakymmenestä asiakkaasta kyselyyn vastasi kaksikymmentäkaksi. Jokaisen kyselyn toteutukseen kului aikaa noin puolesta tunnista vähän yli tuntiin. Suurimman osan kyselyistä toteutin niin, että minä täytin lomakkeen asiakkaan vastausten mukaan, koska he itse toivoivat asian niin. Asiakkaat saivat koko ajan nähdä paperin ja vastauksensa. Lisäksi vastaukset tallentuivat nauhalle ja niiltä pystytään tarkistamaan vastaukset oikeiksi. Toki nauhat ja vastauspaperit hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua. Kyselyn täyttämisen jälkeen siirsin nauhoitukset koneelle ja numeroin ne yhtäläisesti vastauspaperien kanssa.

## 7.7 Aineiston analysointi

Informoitu kyselyni tuotti sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti tutkittavaa tärkeää tietoa ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksista ja mielipiteistä päiväkeskustoiminnasta ja sen laadusta. Informoidun kyselyn avulla sain sekä numeerista tietoa eli prosenttiosuuksia ja lukumääriä, mutta myös tietoa ilmiöstä eli päiväkeskuksen toiminnasta ja sisällöstä, sen nykytilanteesta ja kehittämistarpeista asiakkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli verrata kyselyiden tuloksia keskenään sekä antaa myös tietoa jokaisesta päiväkeskuksesta erikseen.

Kyselyn tuottaman moninaisen aineiston vuoksi käytin aineiston analysointi- ja kuvailumenetelminä sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä. Lukumääriä ja prosenttiosuuksia mittaavien kysymysten kohdalla käytin tilastollista yleisohjelmistoa SPSS:ää. Tilastollisella tutkimuksen aineiston käsittelymenetelmällä kuvailin muuttujia (esimerkiksi frekvenssijakaumat) ja tein ristiintaulukointia eri tulosten välillä. Taulukot tein suoraan tekstinkäsittelyohjelmalla ja kuviot taulukkolaskenta- ja tekstinkäsittelyohjelmilla. Kaikkia taulukoita ja kuvioita en laittanut näkyviin Tulokset-kappaleeseen, sillä niitä on todella paljon. Kaikki taulukot ja kuviot menevät kuitenkin Perusturvaliikelaitos Saarikan työntekijöiden ja päättäjien tietoon ja heidän käyttöönsä. Tuloksissa esittelen vain mielestäni kaikkein oleellimmat ja havainnollistavimmat kuviot ja taulukot.

Otoskoon ollessa melko pieni (alle 30 vastaajaa), minun oli järkevää käyttää avointen kysymysten ynnä muiden kommenttien kohdalla sisällönanalyysin käytäntöä. Sisällönanalyysissä käytin aineistolähtöistä eli induktiivista menetelmää. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaetaan kolmivaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108).

Aineiston analysoinnin aluksi kuuntelin nauhat läpi ja litteroin avointen kysymysten vastaukset erilliseen tiedostoon sana sanalta. Ennen varsinaista analysoinnin alkua päätin, että analyysiyksikkönä on pääosin yksi tai kaksi sanaa, mutta tietyissä tapauksissa myös lause. Koska kyseessä ei ole selkeä kvalitatiivinen tutkimus haastatteluineen, koin tämän ratkaisun olevan järkevin. Lisäksi kyselyyn vastanneet asiakkaat eivät välttämättä aina muistaneet oikeita sanoja, vaan he kuvailivat asiaa laajasti, monin sanakääntein.

Litteroinnin jälkeen perehdyin saatuihin vastauksiin ja tulosten kokonaisuuteen, jolloin myös aloin etsiä ja listata pelkistettyjä ilmauksia. Listauksen jälkeen erottelin pelkistetyt ilmaukset toisistaan siten, että siirsin samankaltaiset tai samaan asiaan liittyvät ilmaukset omiksi ryhmikseen. Samankaltaisuus saattoi olla esimerkiksi ”kyllä” tai ”ei” -vastauksiin liittyvää ryhmittelyä tai samojen sanojen ja käsitteiden toistuminen (esimerkiksi ”yhdessäolo” tai ”muistijumppa”). Ryhmittelyn jälkeen yhdistin pelkistetyt ilmaukset ja muodostin niistä alaluokat, jotka nimesin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä (esimerkiksi ”ruoan laatu”).

Jatkoin analysointia edelleen yhdistämällä samanlaisia alaluokkia yhteen muodostaen niistä yläluokkia ja nimesin ne kaikkia alaluokkia kuvaavalla käsitteellä (esimerkiksi ”päivätoiminnan yleisten puitteiden laatu”). Yhdistämällä yläluokat yhteen sain muodostettua käsitteen tai lauseen, joka kokosi analyysin tulokset yhteen tietyn kysymyksen kohdalla. Usein tämä kokoava pääluokka oli johdettavissa suoraan lomakkeen kysymyksestä, esimerkiksi ”päivätoiminnan laatu asiakkaiden kuvaamana” tai ”asiakkaiden odotukset/toiveet päivätoiminnalle”. Liitteenä on tutkimuksen ja opinnäytetyön luotettavuuden, avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämiseksi esimerkkinä pieni osio tekemästäni aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä liittyen kysymykseen asiakkaiden odotuksista/toiveista päivätoiminnalle (liite 5).

## 8 Tulokset

Käsittelen seuraavissa alaluvuissa tutkimustuloksia kyselyn teemojen mukaan, jotka ovat asiakkaiden taustatiedot, päivätoiminnan ulkoiset tekijät, päivätoiminnan sisältö, päivätoiminnan merkitys, päivätoiminnan vaikutus toimintakykyyn ja yleistä-osio. Tuloksissa on esitelty

limittäin laadulliset ja määrälliset tulokset, koska koin niiden yhdistämisen olevan ymmärrettävyyden kannalta parempi vaihtoehto.

Tekstissä, kuvioissa ja taulukoissa kuvatut tulokset on esitetty ensisijaisesti frekvensseinä eli lukumäärinä tai prosentteina, ja avoimet kysymykset laadullisesti aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Kuvailin useiden kysymyskohtien tuloksia myös keskiarvon avulla, kun koin sen relevantiksi ja tulosten ymmärrettävyyttä parantavaksi. SPSS-ohjelma on pyöristänyt kaikki keskiarvot yhden desimaalin tarkkuuteen, koska sitä suurempi tarkkuus ei ole tulosten kannalta tarpeen. Pyöristyksistä johtuen joidenkin tulosten yhteiskeskiarvo ja eriteltyjen keskiarvojen keskiarvo voivat erota toisistaan hieman. Tämä ei kuitenkaan vaikuta merkittävästi tulosten luotettavuuteen, sillä eroavaisuudet johtuvat tilastointiohjelman pyöristystavasta. Sen sijaan aineiston pienuudesta ja siten analysoinnin suppeudesta johtuen keskiarvot eivät anna täysin oikeanlaista kuvaa tuloksista, mutta tässä tutkimuksessa kuitenkin riittävän tarkan tiedon.

Tulosten tarkastelussa käytän vaihdellen yhteensä neljää erilaista näkökulmaa. Tarkastelen kaikkien kysymysten tulokset ensin yleisesti, kaikkien asiakkaiden näkökulmasta. Sen lisäksi joidenkin kysymysten kohdalla erottelen Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päivätoimintojen vastaukset erilleen vertailun vuoksi. Lisäksi muutamassa kohdassa vertailen tuloksia myös asiakkaiden asumismuodon mukaan, joka tässä tapauksessa tarkoittaa yksin asuvien ja toisen henkilön (kumppanin tai sukulaisen) kanssa asuvien vastauksien keskinäistä vertailua. Neljäs vertailunäkökulma on käyntivuodet, joissa jaottelen asiakkaat kolmeen ryhmään, alle vuoden käyneisiin, 1-5 vuotta käyneisiin ja yli 5 vuotta käyneisiin (5-10 tai yli kymmenen vuotta käyneet). Mielestäni nämä neljä tarkastelunäkökulmaa antavat kattavat ja monipuoliset tiedot tutkimuksen tuloksista ja antavat vastaukset tutkimuskysymyksiini. Saatuja tuloksia ei voi kuitenkaan yleistää, sillä kyselyn tulokset ovat asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä asioista ja niiden kausaali- eli syy-seuraus-suhteista eli tässä tapauksessa vaikutuksista heihin.

Avointen kysymysten vastaukset olen aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla tiivistänyt lyhyiksi kokonaisuuksiksi, jotka esittelen omin sanoin tuloksissa. Sen lisäksi olen joihinkin kohtiin lisännyt suoria sitaatteja asiakkaiden kommentteista, sillä koen niiden elävöittävän tekstiä ja tuovan asiakkaiden ajatukset paremmin esille. Olen merkinnyt sitaatit numero-kirjainyhdistelmällä, esimerkiksi H6. Asiakkaiden anonyymiyden turvaamiseksi olen yhdistellyt ja erotellut henkilöitä ja sanomisia keskenään; yhdessä sitaatissa voi olla jopa kolmen eri henkilön ajatuksia yhdisteltyinä.

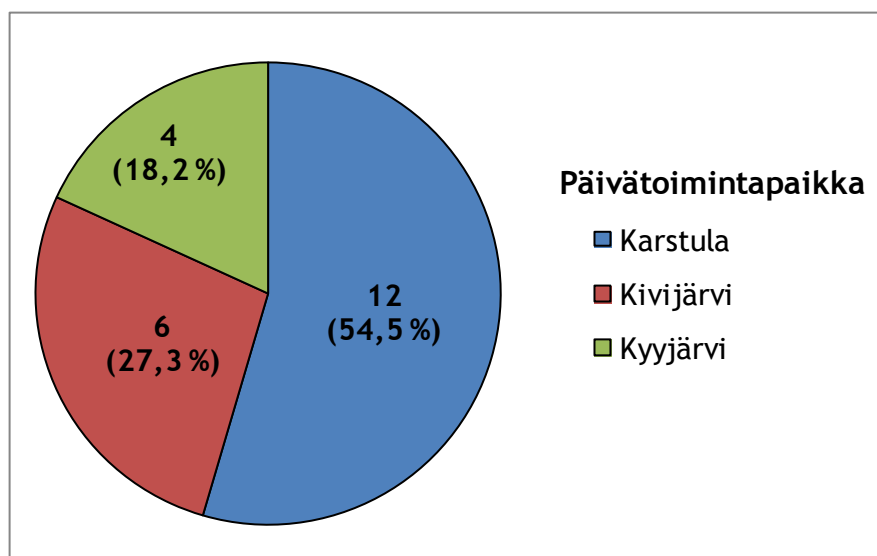
Kaikki asiakkaat eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Ilmoitan jokaisen kysymyksen kohdalla erikseen vastaamatta jättäneiden määrän. Vastaamatta jättäneiden määrä on kuitenkin

hyvin pieni, ja pääosin asiakkaat jättivät vastaamatta joihinkin avoimiin kysymyksiin, joten se ei mielestäni vaikuta kovinkaan merkittävästi tuloksiin, vaikka kyseessä onkin melko pieni aineisto.

### 8.1 Asiakkaiden taustatiedot

Asiakkaiden taustatiedot -teeman alla kysymyksinä olivat sukupuoli, päivätoimintapaikka, käyntiaika vuosissa, asumismuoto sekä saadut lisäpalvelut ja päivätoiminnasta halutut lisäpalvelut. Toteutin kyselyn kolmessa eri päivätoimintapaikassa, ja sain vastauksia yhteensä kaksikymmentäkaksi. Yhteensä päivätoiminnoissa on asiakkaita 30, mutta kaikki asiakkaat eivät vastanneet kyselyyn, joko liian lyhyen käyntiajan, vastaamishaluttomuuden tai muistisairauden vuoksi. Yhteiseksi vastausprosentiksi muodostuu siis 73,3 %.

Karstulan päiväkeskuksen viidestätoista asiakkaasta kaksitoista vastasi kyselyyn, jolloin vastausprosentti on 80 %. Kivijärven päiväkeskuksessa on asiakkaita yhdeksän, joista kuusi vastasi kyselyyn ja vastausprosentiksi muodostuu 66,7 %. Kyyjärven päiväkeskuksen kuudesta asiakkaasta neljä vastasi kyselyyn, jolloin vastausprosentti on myös 66,7 %. Kyselyyn vastanneista karstulalaisia oli 12 (54,5 %), kivijärveläisiä 6 (27,3 %) ja kyyjärveläisiä 4 (18,2 %) (kuvio 1).



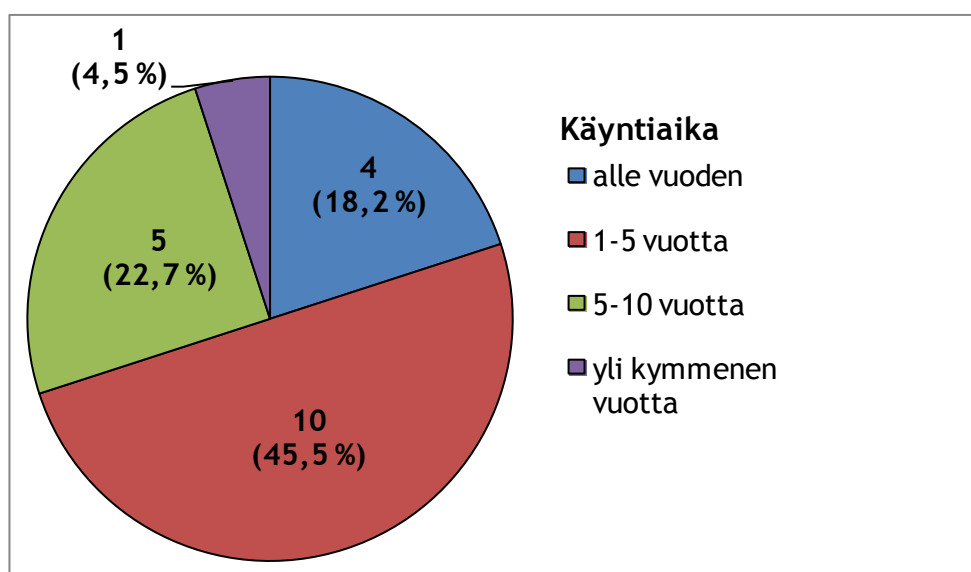
Kuvio 1: Vastaaajien prosentuaalinen jakautuminen päivätoimintapaikoittain.

Kaikkiaan päiväkeskuksissa käy 24 naista ja 6 miestä. Naisten osuus kokonaiskävijämäärästä on siis neljä viidesosaa, ja miesten yksi viidesosa. Kaikista 22 vastaajasta naisia oli 20 (90,9 %) ja miehiä 2 (9,1 %). Kaikista naisasiakkaista kyselyyn vastasi siis 91,6 % ja miehistä 33,3 %. Karstulassa kahdestatoista vastaajasta naisia oli yksitoista (91,7 %) ja miehiä yksi (8,3 %). Kivijärven kaikki kuusi vastaajaa olivat naisia ja Kyyjärven neljästä vastaajasta naisia oli kolme (75 %) ja miehiä yksi (25 %).



Kyselyyn vastanneista 20 vastasi käyntiaikakysymykseen. Kaksi vastaaja ei muistanut käyntiaikaansa (9,1 %). Neljä asiakasta on käynyt alle vuoden (18,2 %), kymmenen 1-5 vuotta (45,5 %), viisi asiakasta 5-10 vuotta (22,7 %) ja yksi yli kymmenen vuotta (4,5 %). Koska Karstulan päiväkeskus on toiminut pisimpään, myös käyntiajat ovat siellä keskimäärin pidempiä. Karstulan asiakkaista kaksi on käynyt alle vuoden, neljä 1-5 vuotta, viisi 5-10 vuotta ja yksi yli kymmenen vuotta. Kivijärven ja Kyyjärven päivätoiminnot ovat olleet toiminnassa vuodesta 2010. Kivijärveläisistä yksi on käynyt alle vuoden ja neljä on käynyt 1-5 vuotta, yksi ei osannut kertoa käyntiaikaansa. Kyyjärvellä yksi asiakas on käynyt alle vuoden, kaksi 1-5 vuotta ja yksi vastaus uupuu.

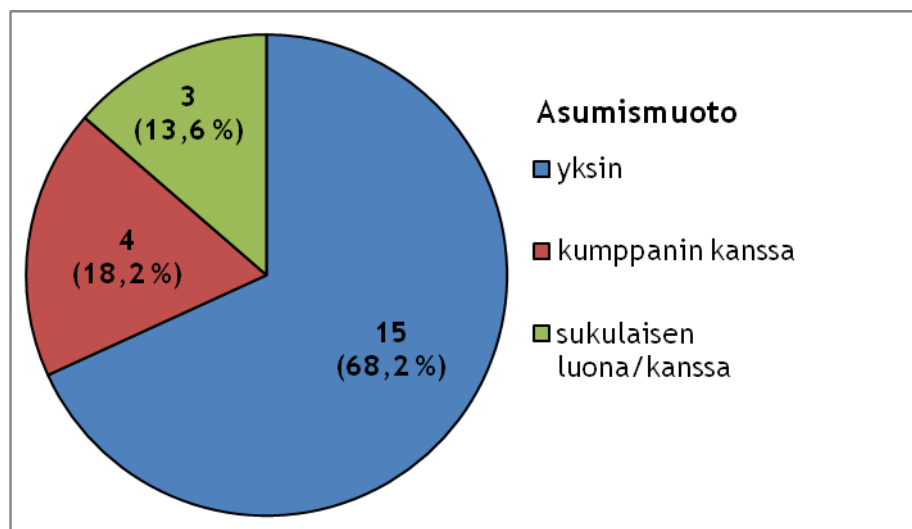
Keskiarvallisesti miesasiakkaat ovat käyneet päivätoiminnassa puolentoista vuoden ajan ja naiset 2,22 vuotta. Naisten vastauksissa oli enemmän vaihtelua kuin miesten. Toinen mies on käynyt päivätoiminnassa alle vuoden, toinen 1-5 vuotta. Sen sijaan naisista kolme oli käynyt alle vuoden, yhdeksän 1-5 vuotta, viisi 5-10 vuotta ja yksi yli kymmenen vuotta. Alla olevassa kuviossa on kaikkien vastaajien käyntiajat. Kuviossa on huomioitu vain kysymykseen vastanneiden vastaukset (kaksi puuttui), joiden vuoksi prosenttiluvut eroavat yllä mainituista hieman.



Kuvio 2: Päivätoiminnassa käyntivuosien jakautuminen prosentuaalisesti.

Asumismuotoa kysyttäessä viisitoista vastasi asuvansa yksin (68,2 %), neljä kumppanin kanssa (18,2 %) ja kolme sukulaisen luona/kanssa (13,6 %). Kyselyyn vastanneista miehistä toinen asuu yksin ja toinen kumppanin kanssa. Naisvastaajista neljätöistä asuu yksin, kolme kumppanin kanssa ja kolme sukulaisen luona/kanssa. Karstulassa yksin asuvia on 58,3 %, kumppanin kanssa asuvia 25,0 % ja sukulaisen luona/kanssa asuvia 16,7 %. Kivijärveläisistä yksin asuu 66,7

%, kumppanin kanssa 16,7 % ja sukulaisen luona/kanssa 16,7 %. Kaikki Kyyjärven päivätoiminnan kyselyyn vastanneet asiakkaat asuvat yksin.



Kuvio 3: Asumismuotojen prosentuaalinen jakautuminen.

Asiakkaan palvelutarvetta tiedustellessa kysyin ensin, mitä lisäpalveluja asiakkaat saavat päivätoiminnasta. Kaikista vastaajista kolme kertoi saavansa sauna/suihkupalvelun, viisi lääkejaon dosettiin ja kuusitoista hoidollisia toimenpiteitä, kuten verenpaineen mittauksen, joka tehdään lähes kaikille asiakkaille kerran kuukaudessa. Neljä vastaajaa ei saanut mitään lisäpalveluja. Neljä asiakasta sai kaksi lisäpalvelua kolmesta ja yksi kaikki mainitut lisäpalvelut.

Karstulan päiväkeskuksen asiakkaista yksi sai sauna/suihkupalvelun, kaksi lääkejaon dosettiin ja yksitoista hoidolliset toimenpiteet. Kivijärveläisistä asiakkaista yksi sai sauna/suihkupalvelun päivätoimintapäivän aikana ja kolme lääkejaon dosettiin. Viisi kivijärveläistä sai hoidolliset toimenpiteet. Kyyjärveläisistä päivätoiminnan asiakkaista yksi sai sauna/suihkupalvelun, muut vastaajat eivät saaneet mitään lisäpalveluja.

Asiakkaan palveluntarpeen toinen kysymys koski lisäpalveluja, joita asiakkaat haluaisivat saada päivätoimintapäivän aikana. Kaksi vastaajaa sanoi haluavansa jonkin lisäpalvelun, toinen saunapalvelun ja toinen verensokerin mittauksen. Yksi vastaajista sanoi haluavansa lisäpalveluja, pääosin lääkejaon ja hoidolliset toimenpiteet, sitten kun hän niitä tarvitsee. Loput yhdeksäntoista vastaajaa eivät halunneet mitään lisäpalveluja, vaan he olivat tyytyväisiä tämän hetkiseen tilanteeseensa.

## 8.2 Päivätoiminnan ulkoiset tekijät

H3: *”Minä oon aina sanonu, että tämä on viikon kohokohta, tämä päivä. Täällä virkistyy ja nuortuu aina kun täällä käy. Minusta nämä tilat on hyvät ja kuljetuskin on kympin luokkaista.”*

Päivätoiminnan ulkoiset tekijät -teeman ensimmäinen kysymys koski päivätoiminnan tunnelmaa. Kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen ja tulos oli melko tasainen. Kaksitoista vastasi tunnelman olevan hyvä ja kymmenen arvioi sen olevan erittäin hyvä. Keskiarvollisesti tulos on siis 4,5. Karstulassa tunnelman arvioi hyväksi viisi asiakasta ja seitsemän asiakasta erittäin hyväksi, jolloin keskiarvoksi tulee 4,6. Kivijärvellä neljä asiakasta koki tunnelman olevan hyvä ja kaksi erittäin hyvä keskiarvon ollessa siten 4,3. Kyyjärvellä kolme asiakasta piti tunnelmaa hyvänä ja yksi erittäin hyvänä, jolloin keskiarvo on 4,3.

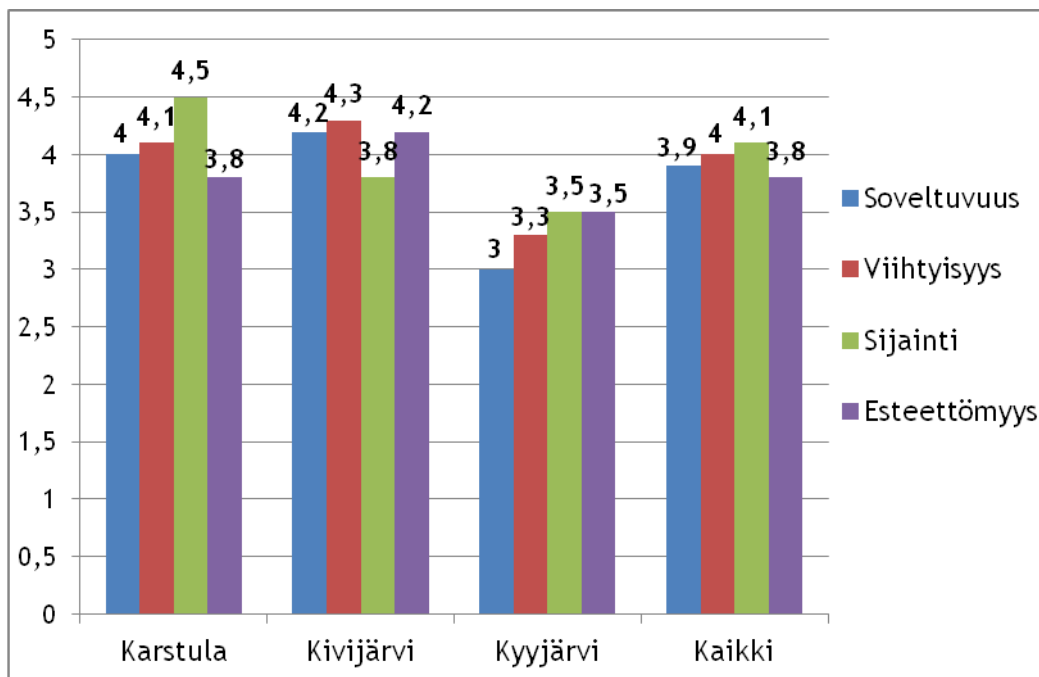
Seitsemäntoista vastaajaa kertoi perusteluiksi hyvälle tai erittäin hyvälle tunnelmalle ryhmäläisten hyvät keskinäiset suhteet, yhdessäolon ja mukavan ilmapiirin. Kolme vastaajaa mainitsi virkistymisen. Kuusi vastaajaa koki hyvään tunnelmaan vaikuttavan oleellisesti myös päivätoiminnan sisällön ja ohjelman. Neljä vastaajaa mainitsi lisäksi hyvän ohjaajan perusteluksi hyvälle tunnelmalle. Vastaajista kuusi ei osannut eritellä hyvän tunnelman syitä, vaan sanoivat siihen vaikuttavan kaikki asiat. Kaksi vastaajaa eivät osanneet perustella vastaustaan.

Toinen kysymys koski päivätoiminnan fyysistä ympäristöä eli tiloja ja sijaintia. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Yhtäkään osa-aluetta ei arvioitu huonoksi, vaan arviot painottuivat kaikissa kohdin hyvään. Yhteisesti laskettuna päivätoimintojen tilat saivat soveltuvuudeltaan keskiarvokseen 3,9, viihtyisyydeltään 4,0, sijainniltaan 4,1 ja esteettömyydeltään 3,8. Alla olevasta taulukosta selviää osa-alueille annettujen arvosanojen lukumäärät.

Ympäristön osa-alue	Huono	Välttävä	En osaa sanoa	Hyvä	Erinomainen
Soveltuvuus	0	3	0	16	3
Viihtyisyys	0	2	1	14	5
Sijainti	0	1	2	12	7
Esteettömyys	0	2	1	18	1

Taulukko 4: Fyysisen ympäristön osa-alueille annettujen arvosanojen määrät.

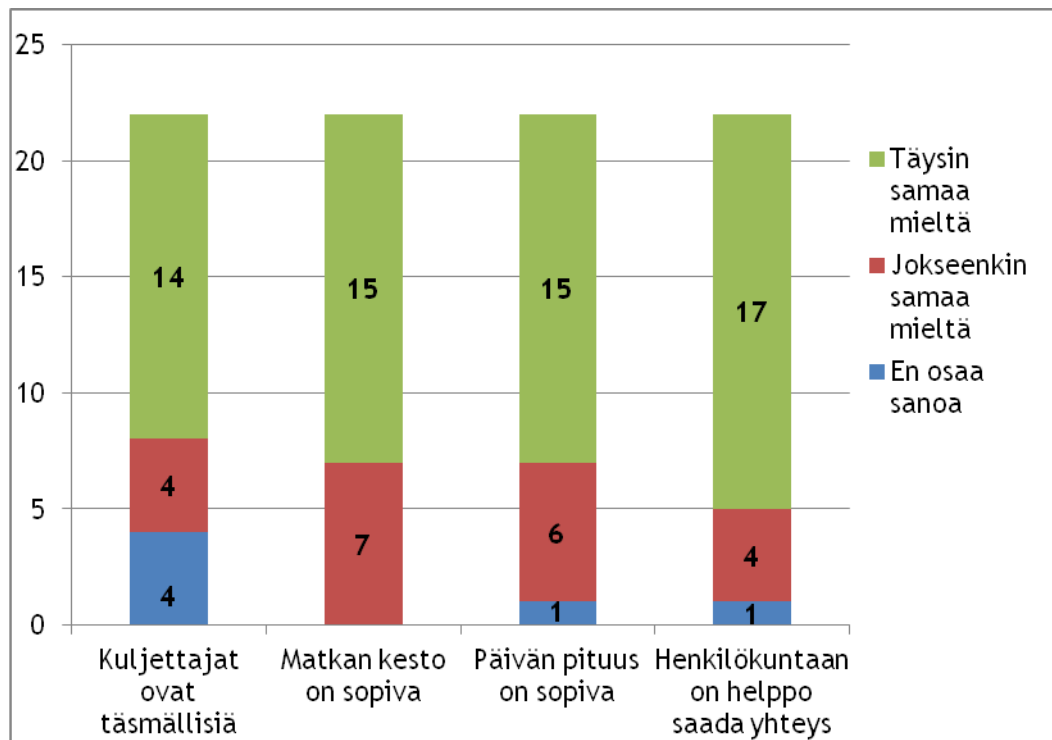
Kuviosta neljä selviää vielä jokaisen päivätoimintapaikan omat keskiarvotulokset liittyen päivätoiminnan fyysiseen ympäristöön. Päivätoiminnan fyysisten tilojen osa-alueita arvioitaessa, oli Karstulassa kaikkien väittämien tulosten keskiarvo korkeampi kuin yleinen keskiarvo. Kivijärvellä kahden väittämän tuloksen keskiarvo oli korkeampi ja kahden matalampi kuin yleinen keskiarvo. Kyyjärvellä kaikkien tuloksien keskiarvo oli yleistä keskiarvoa matalampi.



Kuvio 4: Fyysisen ympäristön osa-alueiden keskiarvot paikkakunnittain ja yhteensä.

Päivätoiminnan ulkoisissa tekijöissä tarkasteltiin myös aikatauluja ja yhteydensaantia. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Ensimmäiseen väittämään (kuljettajat ovat täsmällisiä) neljä vastaaja ei osannut vastata, neljä oli jokseenkin samaa mieltä ja neljatoista oli täysin samaa mieltä. Numerollisesti keskiarvoksi tuli siis 4,5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Myös matkan kestoon oltiin tyytyväisiä. Seitsemän vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja viisitoista vastaajaa täysin samaa mieltä, että matkan kesto on sopiva. Keskiarvoksi muodostui siten 4,7.

Väitteeseen ”päivän pituus on sopiva” yksi vastaaja ei osannut sanoa, kuusi oli jokseenkin samaa mieltä ja viisitoista täysin samaa mieltä. Keskiarvoksi tuli 4,6. Viimeisenä väitteenä oli, että ”henkilökuntaan on helppo saada yhteys”. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli seitsemäntoista vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä neljä vastaajaa ja yksi ei osannut sanoa. Keskiarvoksi muodostui 4,7. Seuraavan sivun kuviossa viisi on vielä eritelty mielipiteiden määrällinen jakautuminen väitteittäin.



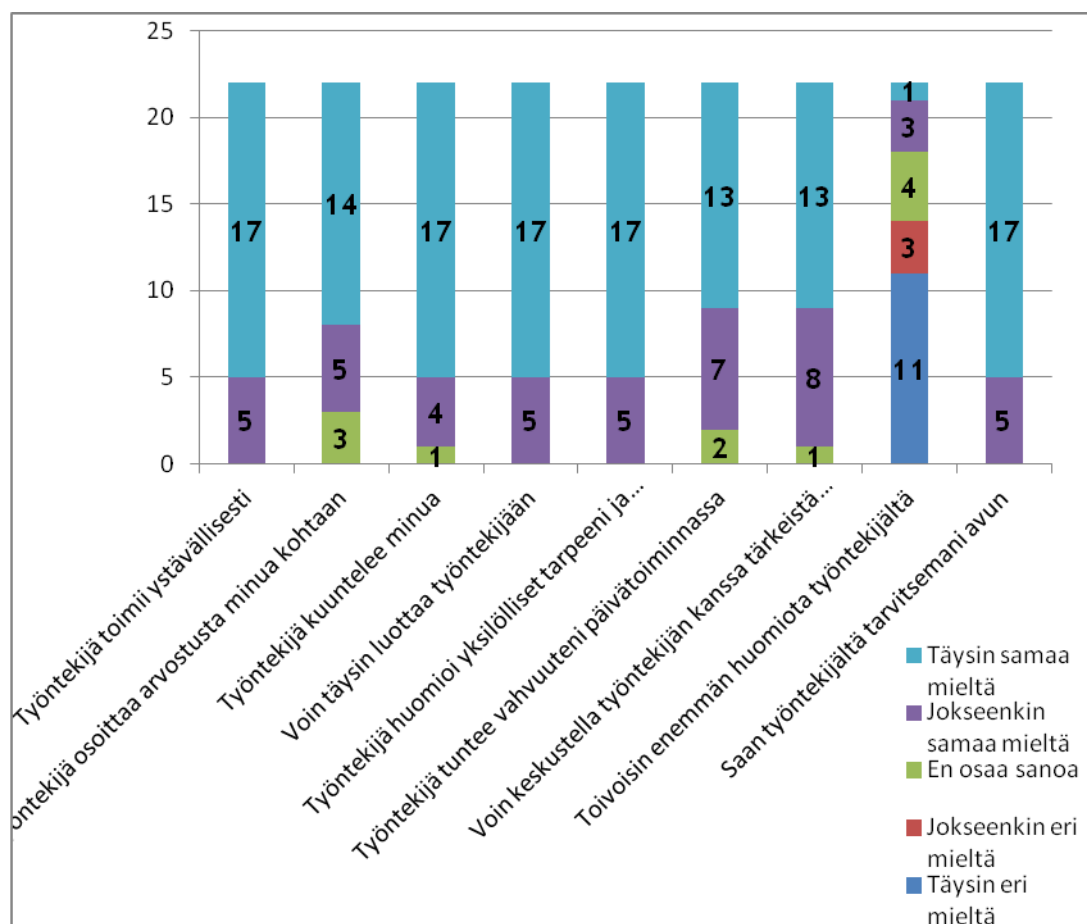
Kuvio 5: Aikataulut ja yhteydensaaminen, mielipiteiden jakautuminen.

Kuudes kysymys koski päivätoiminnan työntekijän toimintaa. Kaikki vastasivat tämän kysymyksen jokaiseen väittämään, joita oli yhteensä yhdeksän. Asiakkaat saivat olla väittämien kanssa samaa mieltä tai eri mieltä (1=täysin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 5=täysin samaa mieltä). Seuraavan sivun kuviosta (kuvio 6) selviää asiakkaiden mielipidejakaumat väittämiin liittyen.

Ensimmäisen väittämän ”työntekijä toimii ystävällisesti”, keskiarvoksi tuli 4,8. Karstulan keskiarvoksi tuli 5,0, Kivijärven ja Kyyjärven molempien 4,5. Toisen väittämän ”työntekijä osoittaa arvostusta minua kohtaan” keskiarvoksi tuli 4,5. Karstulan keskiarvoksi tuli 4,9, Kivijärven 4,2 ja Kyyjärven 3,8. Kolmas väittämä ”työntekijä kuuntelee minua”, sai vastausten perusteella keskiarvoksi 4,7. Karstulan keskiarvoksi tuli 4,8, Kivijärven 4,5 ja Kyyjärven 4,8. Neljännen väittämän, ”voin täysin luottaa työntekijään” keskiarvoksi tuli 4,8. Karstulan ja Kivijärven keskiarvoksi tuli molemmilla 4,8 ja Kyyjärven keskiarvoksi tuli 4,5.

Väittämän ”työntekijä huomioi yksilölliset tarpeeni ja toimintakykyni” keskiarvoksi tuli 4,8. Karstulan keskiarvo on 5,0, Kivijärven 4,3 ja Kyyjärven 4,8. ”Työntekijä tuntee vahvuuteni päivätoiminnassa” -väittämän keskiarvoksi muodostui 4,5. Karstulan keskiarvo on 4,8, Kivijärven 4,3 ja Kyyjärven 4,0. Väittämän ”voin keskustella työntekijän kanssa tärkeistä henkilökohtaisista asioistani luottamuksellisesti” keskiarvoksi tuli 4,6. Karstulan ja Kivijärven keskiarvo on molemmilla 4,7 ja Kyyjärven 4,0.

Toiseksi viimeinen väittämä ”toivoisin enemmän yksilöllistä huomiota työntekijältä” oli hieman hankala, koska olin asetellut väittämän väärin päin suhteessa muihin väittämiin. Sen vuoksi tässä kysymyksessä vastaukset painottuivatkin toiseen ääripäähän kuin muissa kohdissa. Väittämän kanssa täysin eri mieltä olleet yksitoista asiakasta eivät toivoneet ollenkaan enempää huomiota työntekijältä. Jokseenkin eri mieltä olleet kolme asiakasta eivät toivoneet työntekijältä enempää huomiota, mutta eivät täysin tyrmänneetkään sitä. Jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa olleet kolme asiakasta halusivat hieman lisää huomiota. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä ollut asiakas toivoi selvästi enemmän huomiota työntekijältä. Keskiarvoksi tuli 2,1. Karstulan keskiarvo on 1,8, Kivijärven 2,3 ja Kyyjärven 2,5. Viimeisen väittämän ”saan työntekijältä tarvitsemani avun” keskiarvoksi tuli 4,8. Karstulan ja Kivijärven keskiarvoksi tuli sama 4,8 ja Kyyjärven keskiarvoksi 4,5.



Kuvio 6: Asiakkaiden mielipidejakaumat työntekijään liittyvissä väitteissä.

Keskiarvoja tarkasteltaessa kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat keskimäärin kaikkien väittämien kanssa joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Poikkeuksena on ainoastaan toiseksi viimeinen väittämä, mutta senkin tulokset osoittavat, että asiakkaat ovat tyytyväisiä työntekijän toimintaan kaikista näkökulmista katsottuna. Asiakkaiden mukaan työntekijä toimii ystävällisesti, osoittaa arvostusta asiakkaita kohtaan, kuuntelee ja ottaa huomioon

niin heidän vahvuudet kuin tarpeensakin. Lisäksi työntekijä on luotettava ja avulias ja hänen kanssaan voi keskustella henkilökohtaisista asioista luottamuksellisesti.

Tarkasteltaessa vielä erikseen kunkin päivätoiminnan vastauksia ja keskiarvoja, huomataan, että Karstula on jokaisessa vastauksessa saanut yleistä keskiarvoa paremman keskiarvon tai vähintään saman keskiarvon. Karstulan keskiarvojen vaihtelu on hyvin pientä (4,7-5,0), jos ei oteta huomioon toiseksi viimeistä väittämää. Kivijärven keskiarvot olivat keskimäärin alemmat kuin yleinen keskiarvo lukuun ottamatta muutamaa samaa tasoa olevaa keskiarvoa. Kivijärven keskiarvojen vaihtelu on Karstulaa suurempi (4,2-4,8), jos ei oteta huomioon toiseksi viimeistä väittämää. Karstulan ja Kivijärven keskiarvot olivat monessa kohdin samat tai hyvin lähellä toisiaan. Sen sijaan Kyyjärven keskiarvot erosivat kahdesta muusta jonkin verran, muutamaa yhtäläisyyttä lukuun ottamatta. Suurin osa Kyyjärven keskiarvoista oli yleistä keskiarvoa alempi, vain muutama oli joko samalla tasolla tai hieman parempi. Kyyjärven keskiarvojen vaihtelu on kaikista suurinta (3,8-4,8), jos ei oteta huomioon toiseksi viimeistä väittämää.

Päivätoiminnan ulkoiset tekijät -teeman viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon asiakkaat saivat sanoa mitä tahansa kommentteja päivätoiminnan laatuun liittyen. Vastaajista seitsemäntoista vastasi kysymykseen, loput viisi eivät osanneet sanoa mitään. Kysymykseen vastanneista viisi kommentoi päivän aikana tarjoiltavaa ruokaa vähäsuolaiseksi ja mauttomaksi. Myös ruoan yksitoikkoisuus ja ajoittainen viileys tulivat vastauksissa esille.

Vastanneista kuusi kommentoi päivätoiminnan tiloja. Vastaukset olivat sekä positiivisia että kehittämisideoita antavia. Jokainen päivätoimintapaikka sijaitsee järven rannalla ja muutama kehuikin juuri sijaintia. Yleisesti Karstulan päivätoiminnan tiloja kehuittiin, samoin Kivijärven nykyisiä tiloja, mutta Kyyjärven tilat olivat asiakkaiden mielestä ahtaat, kylmät ja rauhatonmat. Esteettömyyden ja tilojen ahtauden lisäksi suuri asiakasryhmä oli muutaman vastaajan mielestä hankala myös äänekkyiden ja sitä kautta huonon kuulemisen kannalta.

Yhdeksän vastanneista oli sitä mieltä, että päivätoiminnassa on kaikki hyvin, eivätkä siten osanneet eritellä mitään tiettyjä yksityiskohtia. Kaksi vastanneista koki, että työntekijät ovat hyviä ja ystävällisiä. Kolme vastaajista kehuu päivätoiminnan ohjelmaa ja yhdessä tekemistä. Yksi asiakas jopa toivoi, että päivää pidennettäisiin. Myös päivätoimintaan kuuluvat kuljetukset saivat kiitosta.

H13: *"Kyllä meillä ainakin on noi ohjaajat ollu hyviä. Päivän pituus on sopiva, enkä pahaks panis vaikka yhtä tuntia myöhemmäks täällä vielä olis, kun sitä päivää jää vielä paljon kotona oltavaksikin."*

### 8.3 Päivätoiminnan sisältö

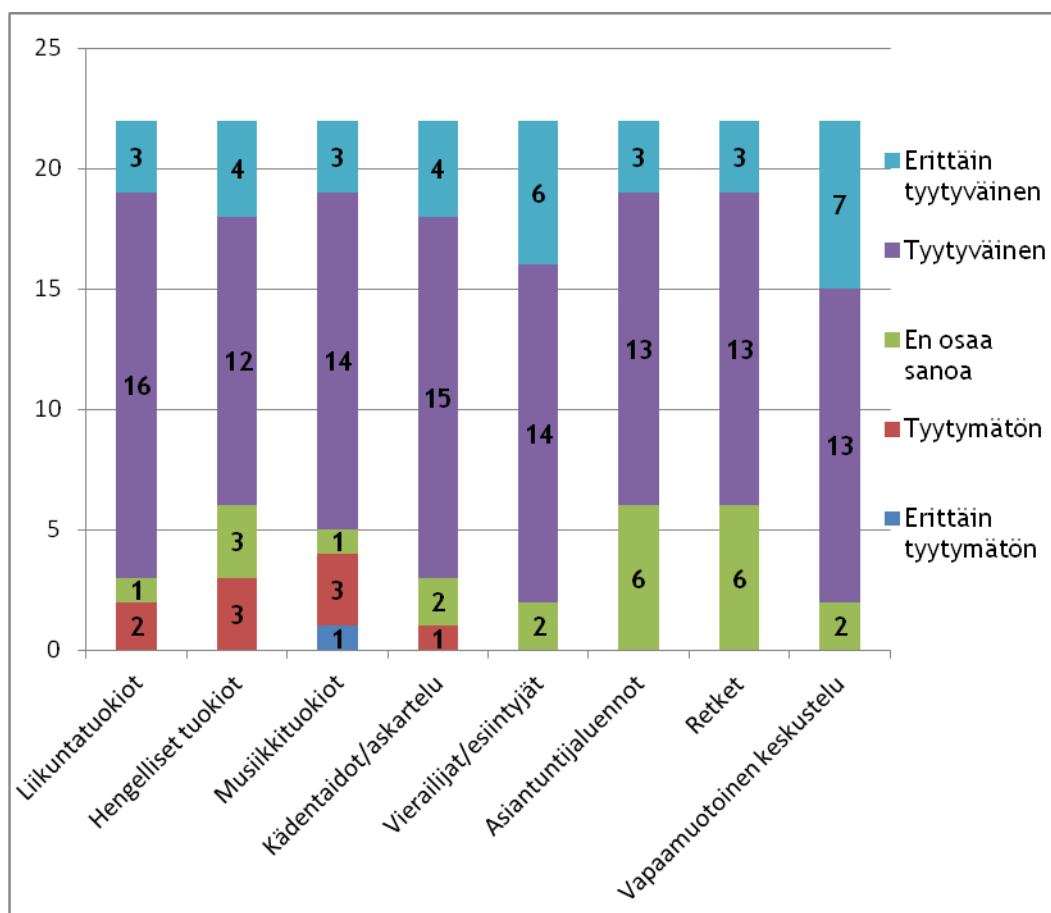
H15: *"Mä en oo oikein ollu innostunu näistä hengellisistä tuokioista, niitä ei tартtis olla niin paljon ainakaan.. Ei tартtis koko ajan virskirjasta veisata. Että on kiva vaan jutella. Meille ikäihmisille on niin vähän tätä iloa, kun aina tuputetaan joka paikassa semmosia surullisia asioita. Haitarimusiikkia saisi olla paljon. Ja päiväkotien lapset on käyny leikkimässä, ne on kyllä semmonen piristysruiske kans."*

Päivätoiminnan sisältö -teeman ensimmäinen kysymys käsitteli päivätoiminnan eri ohjelmamuotoja ja asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin. Mittareina pohdittiin ohjelmatuokioiden määrää ja laatua, eli kuinka usein niitä on, minkä pituisia ne ovat ja millainen sisältö niissä on. Ohjelmamuotoina olivat eriteltyinä liikuntatuokiot, hengelliset tuokiot, musiikkituokiot, käden- taidot/askartelutuokiot, vierailijat/esiintyjät, asiantuntijaluennot, retket ja vapaamuotoinen keskustelu. Jokainen vastaaja vastasi kaikkiin kohtiin. Tyytyväisimpiä oltiin vapaamuotoiseen keskusteluun ja vierailijoihin/esiintyjiin sekä liikuntatuokioihin ja kädentaitoihin/askarteluun. Myös muihin ohjelmatuokioihin, eli asiantuntijaluentoihin, retkiin, musiikkituokioihin ja hengellisiin tuokioihin oltiin lähes yhtä tyytyväisiä.

Ensimmäisenä ohjelmamuotona ovat liikuntatuokiot, joihin asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä. Kahdestakymmenestä kahdesta vastanneesta peräti kuusitoista oli tyytyväisiä ja kolme erittäin tyytyväisiä liikuntatuokioihin. Yksi asiakas ei osannut vastata ja kaksi oli tyytymättömiä. Hengellisiin tuokioihin oltiin pääosin tyytyväisiä; kaksitoista vastaajaa oli tyytyväisiä ja neljä erittäin tyytyväisiä. Kolme asiakasta oli tyytymättömiä hengellisiin tuokioihin ja kolme ei osannut sanoa. Musiikkituokioihin oltiin niin ikään tyytyväisiä, sillä kolme vastaajaa oli erittäin tyytyväisiä ja neljätoista tyytyväisiä. Yksi asiakas oli musiikkituokioihin erittäin tyytymätön, yksi tyytymätön ja yksi ei osannut sanoa. Musiikkituokiot olivat ainoa ohjelmamuoto, jossa mielipiteet jakaantuivat kaikkiin vastausvaihtoehtoihin.

Kädentaito-/askartelutuokiot saivat myös suurta kannatusta, sillä niihin oli erittäin tyytyväisiä neljä asiakasta ja tyytyväisiä viisitoista. Vain yksi asiakas oli tyytymätön ja kaksi eivät osanneet sanoa. Vierailijat/esiintyjät ovat niin ikään toivottuja ja tykättyjä, sillä kuusi asiakasta oli heihin erittäin tyytyväisiä ja neljätoista tyytyväisiä. Kaksi asiakasta ei osannut sanoa, ovatko he tyytyväisiä vai tyytymättömiä. Kukaan ei kuitenkaan ollut selvästi tyytymätön. Myöskään retkiin kukaan ei ollut tyytymätön, vaan kahdestakymmenestä kahdesta vastaajasta kolmetoista oli tyytyväisiä ja kolme tyytyväisiä. Kuusi asiakasta ei osannut sanoa, sillä he kaikki olivat olleet niin vähän aikaa päivätoiminnassa, ettei retkiä vielä ollut tehty. Vapaamuotoinen keskustelu oli myös selkeästi suosittu, sillä siihen oli seitsemän asiakasta erittäin tyytyväisiä ja kolmetoista tyytyväisiä. Kaksi asiakasta ei osannut vastata.





Kuvio 7: Tyytyväisyys päivätoiminnan ohjelmatuokioihin lukumäärinä ilmaistuna.

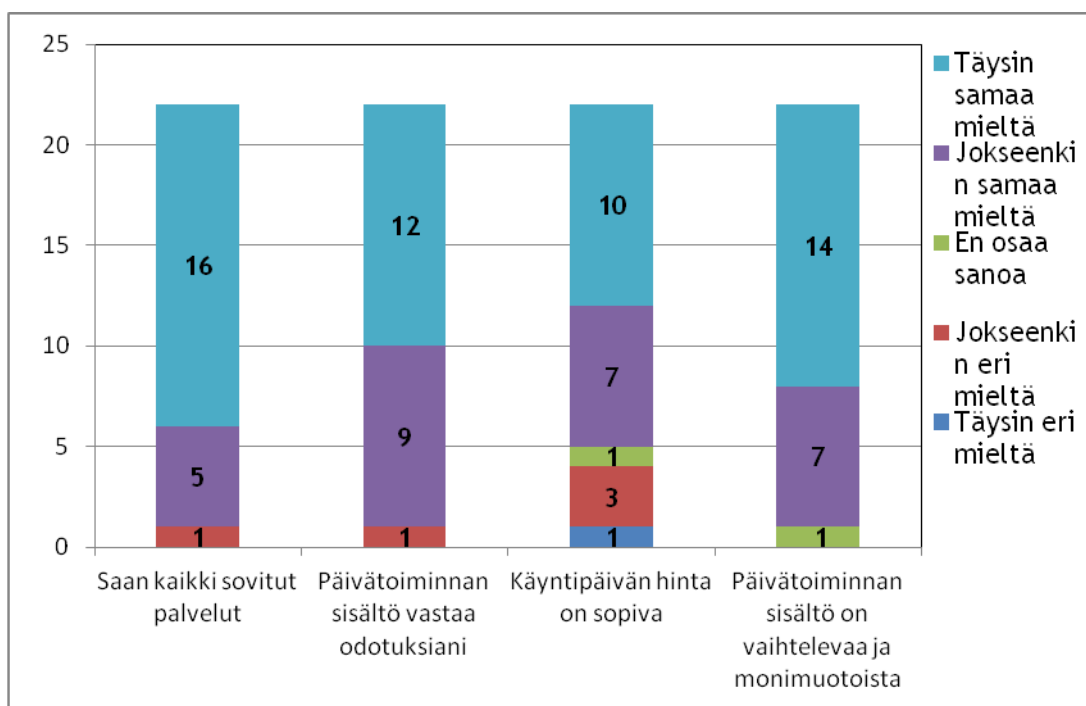
Yhdeksäs kysymys oli jatkoa edelliselle ohjelmaan liittyvälle kysymykselle. Siinä tiedusteltiin, millaista ohjelmaa asiakkaat toivoisivat lisää tai vastaavasti eivät haluaisi ollenkaan. Kaikki vastaajat pohtivat kysymystä, mutta kymmenen heistä ei osannut nimetä toivomiaan tai ei toivomiaan ohjelmia. Heidän mielestään kaikki oli jo hyvin. Muutama perusteli asiaa sillä, että päivä on niin lyhyt ja jo tarpeeksi täynnä ohjelmaa, tai ettei itse jaksaisi enää enempää ohjelmaa. Yksi vastaajista ei halunnut lisää hengellisiä tuokioita, vaan koki vapaamuotoisen keskustelun ja iloisiin asioihin keskittymisen olevan mukavampaa.

Loput yksitoista vastaajaa osasivat nimetä yhden tai useamman ohjelmakokonaisuuden, mitä he toivoisivat olevan lisää. Kaksi vastaajaa halusi lisää muistia kehittäviä aivojumppia, viisi vastaajaa halusi kehittää ja lisätä liikuntaa päivään. Kaksi vastaajaa mainitsi haluavansa lisää käsitöitä tai askarteluja. Yhteensä kahdeksan vastaajaa halusi lisää musiikkia, tosin musiikki-mieltymykset vaihtelivat haitarimusiikista hengellisiin lauluihin. Kahdeksan vastaajaa koki hengelliset tuokioiden tärkeiksi ja he toivoivatkin niitä lisää. Kaksi vastaajaa toivoi lisää retkiä. Vastaajista viisi toivoi lisää vierailijoita, toiveissa olivat niin pienet päiväkotilapset kuin erilaiset asiantuntijavieraatkin, kuten pappi ja terveydenhoitaja. Kaikkia edellä mainittuja toi-

veita esiintyi jokaisessa päivätoimintapaikassa, joten en lähde sen tarkemmin erottelemaan, mitä kussakin paikassa on erikseen toivottu.

Kymmenes kysymys koostui neljästä väittämästä, jotka koskivat päivätoiminnan sisältöä ja laatua vielä yleisesti. Kaikki vastaajat vastasivat jokaiseen väittämään. Ensimmäisen väittämän ”saan kaikki sovitut palvelut” kanssa yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä, viisi jokseenkin samaa mieltä ja kuusitoista täysin samaa mieltä. Vastaaja, joka oli jokseenkin eri mieltä, ei kertonut, mitä sovittua palvelua hän ei saa päivätoiminnasta. ”Päivätoiminnan sisältö vastaa odotuksiani” -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kaksitoista vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä yhdeksän vastaajaa. Yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä, mutta perusteluja vastaukselle en saanut.

Kolmas väittämä käyntipäivän hinnan sopivuudesta aiheutti eniten keskustelua ja myös hajontaa vastauksissa. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kymmenen vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä seitsemän vastaajaa. Kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa. Keskustelua aiheutti eniten se, että käyntipäivän hintoja oli nostettu neljällä eurolla hieman ennen kyselyn täyttämistä, eli se oli vielä hyvin ajankohtainen aihe. Vastaaja, joka oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, näki asian niin, että kunnan pitäisi olla palvelun maksajana. Moni muukin vastaajista pohti hinnan nousua ja sen vaikutuksia, mutta he katsoivat hinnan olevan ainakin vielä sopiva.



Kuvio 8: Mielpidejakauma päivätoiminnan sisältöä ja laatua koskevissa väittämässä.

Vertailllessani vielä yksin asuvien (15 vastaajaa) ja toisen henkilön, kumppanin tai sukulaisen kanssa (7 vastaajaa) asuvien vastauksia käyntipäivän hinnasta, huomasin, että yksin asuvien mielipiteissä oli keskenään enemmän eroavaisuuksia kuin toisen kanssa asuvien vastauksissa. Yksin asuvista henkilöistä neljä eli 26,7 % oli väitteen kanssa eri mieltä (yksin täysin ja kolme jokseenkin eri mieltä) ja kymmenen eli 66,6 % samaa mieltä (viisi jokseenkin ja viisi täysin samaa mieltä). Neljän asiakkaan mukaan käyntipäivän hinta on liian kallis, mihin varmasti osittain vaikuttaa yhden hengen taloudessa asuminen. Kuitenkin heistäkin suurin osa piti hintaa pääosin sopivana. Yksi yksin asuvista vastaajista ei osannut vastata väitteeseen. Sen sijaan toisen henkilön kanssa asuvista kaikki seitsemän vastaajaa olivat väitteen kanssa samaa mieltä (kaksi jokseenkin samaa mieltä ja viisi täysin samaa mieltä). Kukaan heistä ei siis pitänyt käyntipäivän hintaa ei-sopivana, vaan heidän mukaansa hinta-laatusuhde oli pääosin kohdillaan, mihin voi osittain vaikuttaa juuri parempi taloustilanne.

Neljannen ja viimeisen väittämän ”päivätoiminnan sisältö on vaihtelevaa ja monimuotoista” kohdalla asiakkaat olivat lähestulkoon kaikki samoilla linjoilla väittämän kanssa. Neljätoista vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja seitsemän jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa väitteeseen mitään. Yleisesti katsottuna tämän kysymyksen mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä niin päivätoiminnan sisältöön kuin laatuunkin, jotka vastaavat heidän odotuksiaan. Lisäksi he saavat sovitut palvelut päivätoiminnasta, eikä hintakaan kirpaise suurimman osan kukkaroa.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mitkä asiat ovat tärkeitä asiakkaille päivätoiminnassa. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Kuusi vastaajaa ei osannut eritellä yksittäisiä asioita, vaan he kokivat päivätoiminnan kokonaisuuden olevan tärkeä. Seitsemän vastaajista koki ohjelman olevan tärkeä asia. Vastauksissa tulivat esille niin hengelliset tuokiot, lauluhetket, pelit, lehtien lukeminen, jumppa, aivojumppa kuin käsityötkin. Vastaajista yksitoista koki yhdessäolon ja muiden kanssa seurustelun olevan tärkein asia. Neljä vastaajaa vastasi muita kuin edellä mainittuihin kokonaisuuksiin liittyviä asioita, kuten päivätoiminnan sijainnin, hyvän ruoan ja saunomisen.

H10: *”Minusta se on se yhdessäolo, minä annan sille niin suuren arvon. Parvessa on hyvä lentää.”*

Seuraava kysymys koski myös päivätoiminnan sisältöä ja sen mukavia ja ikäviä asioita. Viisitoista vastaajaa ei osannut sanoa mitään ikäviä asioita päiväkeskuksen päivästä, koska niitä ei heidän mukaansa ole. Kaksi vastaajaa osasi nimetä ikäviä asioita, toinen oli piirtäminen ja toinen taksin jonottaminen iltapäivällä pois lähtiessä. Mukavia asioita vastaajat osasivat sanoa paljon ja erilaisia. Seitsemän vastaajan mielestä kaikki asiat olivat mukavia päivätoiminnan

päivässä. Mukava kokonaisuus näkyi myös siinä, että asiakkaat lähtevät mielellään päivätoimintaan.

*H17: ”Tänne mielellään tulee, ihan oottaa sitä torstaipäivää aina että... Minäkin kiellän aina sukulaisilta vierailut, ettei saa tulla torstaina.”*

Kahdentoista vastaajan mukaan päivätoiminnan ohjelma on mukavinta. Vastauksissa mainittiin useampaan kertaan niin lauluhetket, väritystehtävät, yhteiset ruokailut, aivojummat, lehtien luku kuin erilaiset pelit ja asiantuntijaluennot. Vastaajista viisi toi esillä jo aiemminkin useasti mainitun yhdessä olemisen sekä hyvän ilmapiirin.

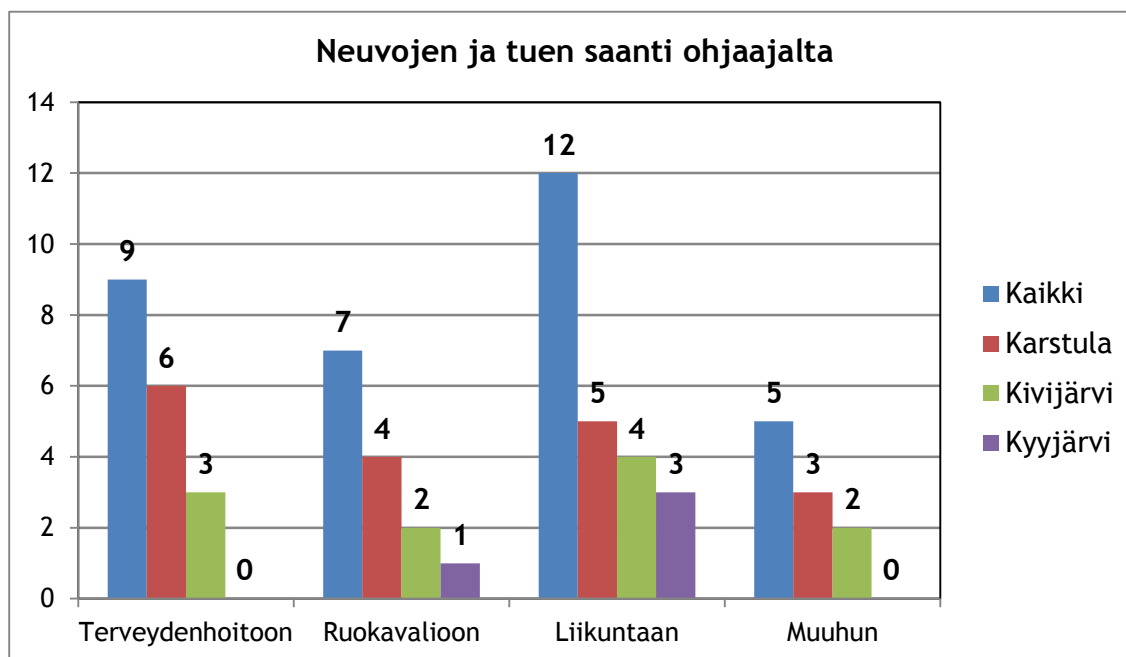
*H18: ”No kyllä nää puhheensorinat ja iloiset ilmeet on mukavia. Ja kun jokainen puhuu toisilleen, eikä kukaan kato silleen.. kaikki on kavereita keskenään, et ne on het niinku ystäviä.”*

Päivätoiminnan sisällöstä puhuttaessa, tiedustelin myös, kokevatko asiakkaat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön. Pyysin tähän myös perusteluja. Kaikki vastasivat kysymykseen. Vastaajista viisitoista koki omaavansa mahdollisuuden vaikuttaa sisältöön. Muutama vastaaja osasi kertoa esimerkin vaikuttamisestaan. Samoin muutama vastaajista totesi, ettei heillä ole mitään kehittämisideoita, mutta tiesivät vaikuttamisen olevan mahdollista ja sallittua. Vastaajista neljä koki, ettei mahdollisuutta vaikuttamiseen ole. Yksi vastaaja totesi, ettei ole edes tullut päivätoimintaan sitä varten. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa.

Seuraavassa kysymyksessä (kysymys 14.) tiedustelin, kokevatko asiakkaat saavansa päivätoiminnan ohjaajalta neuvoja ja tukea terveydenhoitoon, ruokavalioon, liikuntaan tai johonkin muuhun. Jos asiakas ei kokenut saavansa mitään edellä mainituista, tiedustelin haluaisivatko he johonkin asiaan liittyen neuvoja tai tukea.

Yhdeksän asiakasta vastasi saaneensa tukea ja neuvoja terveydenhoitoon, seitsemän asiakasta ruokavalioon ja kaksitoista asiakasta liikuntaan. Viisi vastaajista sanoi saavansa neuvoja ja tukea johonkin muuhun kuin terveydenhoitoon, ruokavalioon tai liikuntaan. Heistä kolme mainitsi opastuksen ja auttamisen erilaisten apuvälineiden käytössä. Yksi vastaaja kertoi saaneensa lohdutusta suruunsa ja yksi vastaaja totesi, ohjaajien avustavan kaikessa, missä hän tarvitseekin apua.

Seitsemän vastaajaa kertoi, etteivät saa neuvoja tai tukea terveydenhoitoon, ruokavalioon tai liikuntaan liittyen, mutta he eivät myöskään osanneet sanoa, haluaisivatko he neuvoja tai tukea johonkin asiaan liittyen. Kolme vastaajaa osasi nimetä aihealueita, joissa ohjaajan neuvot tai tuki olisivat tarpeen. Nämä olivat kasvien hoito, liikunta sekä suru.



Kuvio 9: Neuvojen ja tuen saanti ohjaajalta erilaisiin aiheisiin liittyen.

Päivätoiminnan sisältö -teeman viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin asiakkaiden näkemyksiä päivätoiminnan sisällöstä. Kolme vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastasivat kysymykseen myönteisesti. Loput kolme vastaajaa eivät osanneet sanoa kysymykseen mitään. Asiakkaiden vastauksissa toistuivat useasti sanat ”hyvä” ja ”mukava”. Viisi vastaajaa kertoi myös houkutellessa muitakin mukaan päivätoimintaan. Ohjelmaa keuhuttiin monipuoliseksi ja yleisesti koko päivää piristäväksi sekä vaihtelua elämään tuovaksi virkistäväksi toiminnaksi.

#### 8.4 Päivätoiminnan merkitys

*H4: ”Se on henkireikä elämässä. Että kyllä sitä aina odottaa, että se on semmoinen viikon kohokohta, viikon tärkein päivä.”*

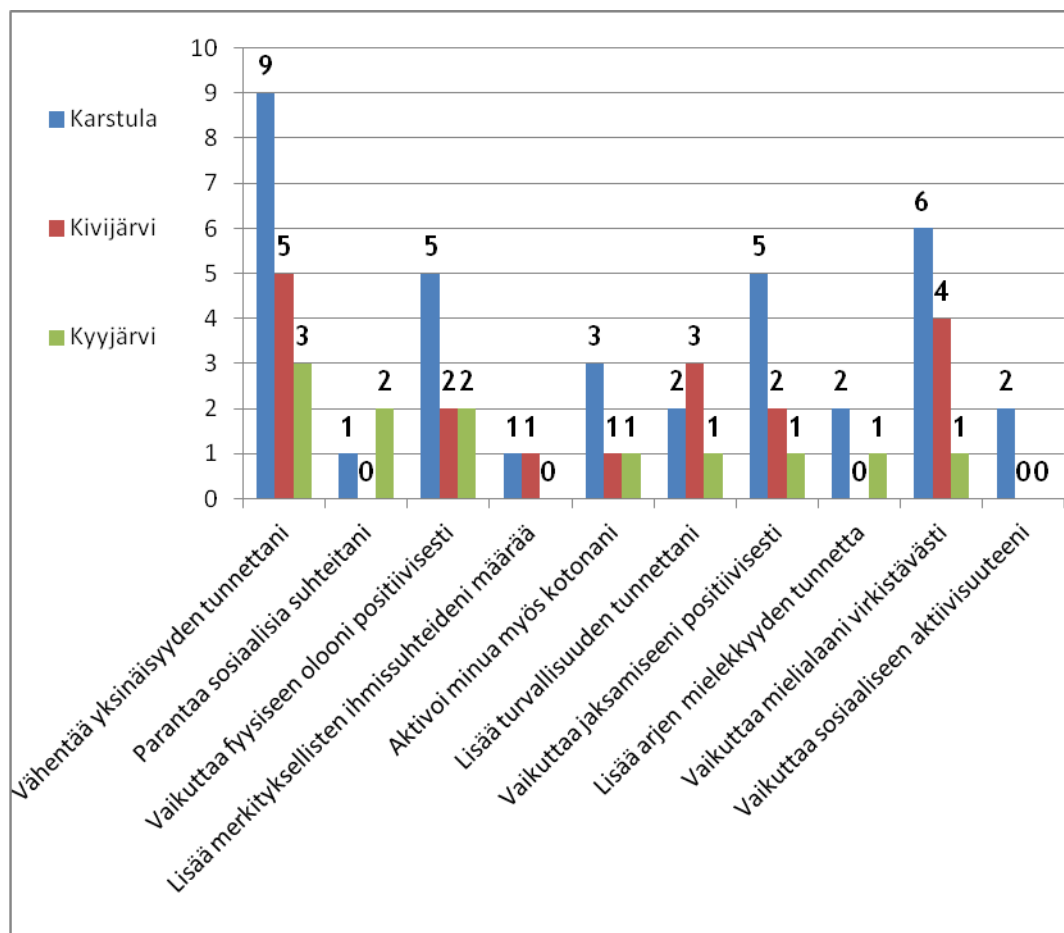
Päivätoiminnan merkitys -teeman ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, onko päivätoiminta merkityksellistä/tärkeää asiakkaille. Vastaus piti myös perustella. Kaikki asiakkaat vastasivat kysymykseen ja jokaiselle vastaajalle päivätoiminta oli merkityksellistä/tärkeää. Merkityksellisuuden/tärkeyden perustelut vaihtelivat jonkin verran. Kolme asiakasta kertoi huomanneensa merkityksen mielialassa ja yksitoista koki muiden seuran olevan tärkeää. Kaksi vastaajaa perusteli tärkeyden ajan kulumisella, ja neljä vastaajaa kertoi muita erilaisia yleisiä syitä, kuten lääkäri- ja lääkeasioiden hoitaminen samalla kertaa. Monelle vastaajista pääsy pois kotona päiväksi oli tärkeä asia ja se tuli ilmi monessa vastauksessa. Vastaajista kaksi eivät osanneet perustella päivätoiminnan merkityksellisyyttä/tärkeyttä sen kummemmin.

H2: *"No se on mielenkiintoista, että saa olla toisten seurassa, jutella ja puhua ja nauraa. Saa niinku lähteä johonkin, kun yksin assuu."*

Päivätoiminnan merkitys -teeman toinen kysymys oli monivalintakysymys, jossa asiakkaiden piti valita kolme itselleen tärkeintä kohtaa. Vaihtoehdot olivat erilaisia psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä kuvaavia asioita, joihin päivätoiminta vaikuttaa. Moni vastaaja tote- si, että kaikki kohdat pitävät paikkaansa, ja siksi heidän olikin vaikea valita vain kolmea. Kaikki kuitenkin vastasivat kysymykseen ja jokainen mainitsi kolme itselleen tärkeintä kohtaa. Jokainen kohta tuli valituksi vähintään kaksi kertaa.

Eniten asiakkaat kokivat päivätoiminnan vähentävän yksinäisyyttään (17 kpl), toiseksi eniten sen koettiin vaikuttavan mielialaan virkistävästi (11 kpl) ja kolmanneksi eniten sen koettiin vaikuttavan fyysiseen oloon positiivisesti (9 kpl). Neljänneksi eniten päivätoiminnan koettiin vaikuttavan jaksamiseen positiivisesti (8 kpl), viidenneksi lisäävän turvallisuuden tunnetta (6 kpl) ja kuudenneksi aktivoivan asiakkaita myös kotonaan (5 kpl). Toiseksi vähiten asiakkaat kokivat päivätoiminnan lisäävän arjen mielekkyyden tunnetta ja parantavan sosiaalisia suhteita (3 kpl). Vähiten ääniä saivat päivätoiminnan vaikutus merkityksellisten ihmissuhteiden määrän lisääntymiseen ja sosiaaliseen aktiivisuuteen (2 kpl). Seuraavan sivun kuviossa yhdek- sän on esitetty vielä kaikki tulokset yhdessä sekä eritelty jokaisen päivätoiminnan vastaukset erikseen vertailun vuoksi.

Neljästä eniten ääniä saaneesta kohdasta kaksi on psyykkiseen hyvinvointiin kuuluvia tekijöitä ja toiset kaksi fyysiseen hyvinvointiin kuuluvia tekijöitä. Sosiaaliseen hyvinvointiin vaikuttava tekijä oli järjestyksessään listalla vasta sijalla kahdeksan, mikä on mielenkiintoinen tulos, sillä lähes jokainen asiakas jossain vaiheessa kyselyn täyttämistä totesi suoraan tai sivulau- seessa muiden ihmisten näkemisen, seurustelun ja yhdessäolon olevan tärkeä osa päivätoimin- taa. Tämän kysymyksen tulokset viittaavat kuitenkin päinvastaiseen, eli siihen, että päivätoi- minnan vaikutukset ulottuvat enemmänkin psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin puolelle. Tai sitten se kertoo siitä, että niitä huomioidaan enemmän, ja sosiaalinen hyvinvointi on ikään kuin taka-alalla.



Kuvio 10: Päivätoiminnan vaikutukset asiakkaisiin.

Vertailin monivalintakysymyksen vastauksia asumismuodon mukaan, koska koin sen mielenkiintoiseksi. Myös saadut tulokset ovat mielenkiintoisia. Yksin asuvia vastaajista oli siis viisi toista ja toisen henkilön eli kumppanin tai sukulaisen kanssa asuvia oli seitsemän. Kuten jo aiemmin tuli ilmi, vastaajat eivät kokeneet päivätoiminnan vaikuttavan niinkään sosiaaliseen hyvinvointiin, vaan enemmänkin fyysiseen ja psyykkiseen, vaikka muissa asiayhteyksissä moni vastaaja korostikin juuri sosiaalista puolta eli yhdessäoloa ja toisten ihmisten kanssa juttelua.

Yksin asuvat vastaajat kokivat päivätoiminnan eniten vaikuttavan yksinäisyyden tunteen vähenemiseen (13/15), positiivisesti fyysiseen oloon (8/15) sekä jaksamiseen ja virkistävästi mielialaan (molemmissa 5/15). Vähiten yksin asuvat kokivat päivätoiminnan vaikuttavan sosiaaliseen aktiivisuuteen (0/15), merkityksellisten ihmissuhteiden määrän lisääntymiseen (1/15), arjen mielekkyyden tunteen lisääntymiseen (2/15), sosiaalisten suhteiden paranemiseen (3/15) sekä turvallisuuden tunteen lisääntymiseen ja kotona aktivoitumiseen (molemmissa 4/15).

Toisen henkilön kanssa asuvat vastaajat kokivat päivätoiminnan eniten vaikuttavan mielialaan virkistävästi (6/7), yksinäisyyden tunteen vähenemiseen (4/7), jaksamiseen positiivisesti (3/7)

sekä sosiaaliseen aktiivisuuteen ja turvallisuuden tunteen lisääntymiseen (molemmissa 2/7). Vähiten päivätoiminnan koettiin vaikuttavan sosiaalisten suhteiden paranemiseen (0/7) sekä fyysiseen oloon positiivisesti, merkityksellisten ihmissuhteiden määrän lisääntymiseen, kotona aktivoitumiseen ja arjen mielekkyyden tunteen lisääntymiseen (kaikissa 1/7).

Alla olevaan taulukkoon kuusi on kerätty vielä yhteen vaikutusalueet sekä merkitty niiden valintakerrat asumismuodoittain. Molempien vastaajaryhmien kolme tärkeintä päivätoiminnan vaikutusta on paksunnettu ja merkattu tärkeysjärjestykseen valintakertojen määrän mukaan. Toisiinsa verrattuna niistä löytyy samoja vaikutuksen kohteita, kuten yksinäisyyden tunteen väheneminen, positiivinen vaikutus jaksamiseen sekä virkistävä vaikutus mielialaan. Ainoa näkyvä ero on vaikutuksessa fyysiseen oloon; yksin asuvista kahdeksan (53 %) on valinnut sen tärkeäksi kohdaksi, kun taas toisen kanssa asuvista vain yksi (14 %).

Myös tärkeysjärjestys on eri; yksin asuvilla tärkein kohta oli yksinäisyyden tunteen väheneminen, joka oli toisen kanssa asuvilla toisena. Toisen kanssa asuvilla tärkein kohta oli virkistävä vaikutus mielialaan, joka taas yksin asuvilla ylsi vasta jaetulle kolmannelle sijalle yhdessä positiivinen vaikutus jaksamisen -kohdan kanssa. Saatuja tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää ja todeta, että asumismuodosta johtuen tulokset olisivat suoraan edellä mainitun tyyppiset, sillä niihin vaikuttaa myös moni muu seikka, kuten päivätoiminnassa käyntiaika, sukupuoli sekä muut taustatekijät ja luonteenpiirteet.

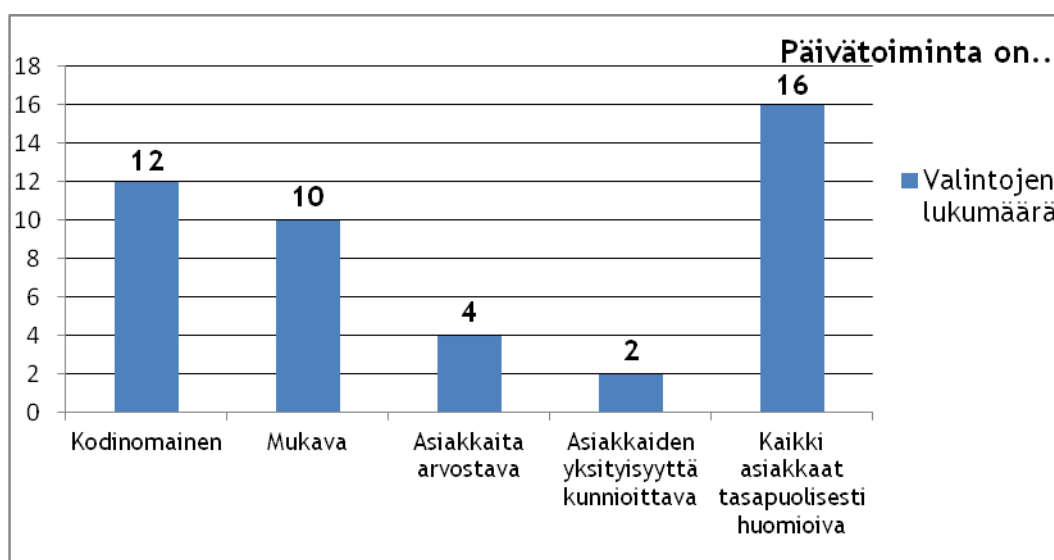
Vaikutusalue / valintakerrat asumismuodoittain	Yksin	Toisen kanssa
<b>Vähentää yksinäisyyden tunnettani</b>	<b>13 (1.)</b>	<b>4 (2.)</b>
Parantaa sosiaalisia suhteitani	3	0
<b>Vaikuttaa fyysiseen olooni positiivisesti</b>	<b>8 (2.)</b>	<b>1</b>
Lisää merkityksellisten ihmissuhteideni määrää	1	1
Aktivoi minua myös kotonani	4	1
Lisää turvallisuuden tunnettani	4	2
<b>Vaikuttaa jaksamiseen positiivisesti</b>	<b>5 (3.)</b>	<b>3 (3.)</b>
Lisää arjen mielekkyyden tunnetta	2	1
<b>Vaikuttaa mielialaani virkistävästi</b>	<b>5 (3.)</b>	<b>6 (1.)</b>
Vaikuttaa sosiaaliseen aktiivisuuteeni	0	2

Taulukko 5: Päivätoiminnan vaikutukset yksin ja toisen henkilön kanssa asuvilla.

Myös seuraava kysymys oli monivalintakysymys ja siinä asiakkaat saivat valita kaksi kohtaa, jotka parhaiten kuvaa sitä, millainen päivätoiminta on heidän mielestään. Vaihtoehtoja oli yhteensä kuusi, joista viisi oli valmiiksi annettu ja kuudes avoin kohta. Kaikki vastasivat kysymykseen ja kaikki valitsivat kuvailut valmiina olevista viidestä vaihtoehdosta. Päivätoiminta



on asiakkaiden mielestä eniten kaikki asiakkaat tasapuolisesti huomioiva (16 kpl) ja kodinomainen (12 kpl). Kolmanneksi kohosi päivätoiminnan mukavuus (10 kpl). Kaksi vähiten ääniä saanutta kuvailua olivat asiakkaita arvostava (4 kpl) ja asiakkaiden yksityisyyttä kunnioittava (2 kpl). Tulos ei kuitenkaan suoraan tarkoita, että päivätoiminta ei olisi asiakkaiden yksityisyyttä kunnioittavaa tai asiakkaita arvostavaa toimintaa, sillä asiakkaat valitsivat ne, jotka he itse kokivat tärkeimmiksi ominaisuuksiksi.



Kuvio 11: Mielenpidejakaumat päivätoiminnan kuvauksista.

Kodinomaisen kohoaminen listalla toiseksi on mielenkiintoinen tulos, sillä kuten jo aiemmin tuli ilmi, niin päivätoiminnan tiloja ei aina pidetty kovin hyvinä vetoisuuden, huonon ilmanvaihdon ja tilojen ahtauden vuoksi. Tätä mieltä olivat etenkin Kyyjärven päivätoiminnan asiakkaat. Toisaalta taas Karstulan ja Kivijärven asiakkaat kehuivat tilojaan hyviksi. Ja kaikkien asiakkaiden mielestä tunnelma on hyvä, mikä on tietysti myös iso osa kodinomaisuutta.

Teeman viimeinen kysymys oli jälleen avoin kysymys, jossa tiedusteltiin, mitä päivätoiminta merkitsee asiakkaille. Kysymyksellä halusin saada hieman lisätietoa teeman ensimmäiseen kysymykseen, jossa tiedustelin yleisesti päivätoiminnan merkityksellisyyttä/tärkeyttä asiakkaille. Kahdestakymmenestä kahdesta vastaajasta vain kaksi jätti vastaamatta kysymykseen. Koska kysymys oli osittain sama kuin teeman ensimmäinen kysymys, myös vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia. Vastauksissa korostui selkeästi, että päivätoiminta on asiakkaille todella tärkeä asia, sillä sitä painotti vastauksissaan peräti kuusi vastaajaa. Muiden asiakkaiden vastaukset liittyivät useimmiten yhdessäoloon, aktiivisuuteen ja tekemiseen, virkistymiseen sekä kotoa pois lähtemiseen, joiden kaikkien tärkeys oli selkeästi havaittavissa vastauksissa.

H11: *"Se merkitsee minulle kaikkia, yhdessäoloa toisten kaltaisten kanssa, vanhusten. Hyvää, lämmintä, muitten joukossa olemista. Oikein ikkunassa kyttää, millon se auto tulee (hakemaan)."*

## 8.5 Päivätoiminnan vaikutus toimintakykyyn

H19: *"No se on minua niinku pitäny pystyssä paremmin. Kyllä minä oon virkeämpi kun minä täällä käyn. Itsetunto on parantunu ja itsevarmuus lisääntynyt."*

Teeman ensimmäisessä kysymyksessä tiedustelin, onko asiakkaiden toimintakyky muuttunut päivätoiminnassa käymisen aikana. Tässä kohdin pyysin asiakkaita huomioimaan niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisen toimintakyvyn. Kolme asiakasta jätti vastaamatta kysymykseen, heistä kaksi ei osannut sanoa asian olevan puoleen tai toiseen. Loput yhdeksäntoista vastausta jakaantuivat niin, että heistä kolme koki, ettei toimintakyky ollut muuttunut ja kuusitoista vastaavasti koki muutoksen tapahtuneen. Perusteluina muuttumattomuudelle olivat korkea ikä ja lyhyehkö käyntiaika ja lisäksi yksi ei ollut huomannut itsessään mitään muutoksia. Myöntävästi vastanneista suurin osa koki olevansa pirteämpiä mielialaltaan ja virkistyneempiä henkisesti. Neljä asiakasta totesi, että muutos näkyy erityisesti fyysisessä toimintakyvyssä. Viisi ei osannut perustella vastaustaan muuta kuin siten, että parempaan suuntaan on menty.

Toisessa teeman kysymyksessä tiedustelin tarkemmin eri toimintakyvyn osa-alueiden mahdollisia muutoksia, joita on tapahtunut päivätoiminnassa käymisen aikana. Kysymyksissä käytiin läpi sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita, ja asiakkaat saivat vastata, onko jokin osa-alue huonontunut, pysynyt ennallaan tai parantunut. Kaikki asiakkaat eivät vastanneet kysymyksen kohtaan, joten tulokset eivät ole täysin vastaajajoukkoa kuvaavat. Tulokset on koottu vielä yhteen taulukkoon (taulukko 8, s. 52).

Kuudentoista asiakkaan mukaan päivätoiminnassa käymisen aikana heidän liikkumisensa on pääosin pysynyt ennallaan, kahden mukaan huonontunut ja neljän mukaan jopa parantunut. Selviytyminen päivittäisistä toimista on neljän asiakkaan mukaan parantunut, seitsemäntoista asiakkaan mukaan pysynyt ennallaan ja yhden asiakkaan mukaan huonontunut. Neljän asiakkaan mukaan heidän fyysinen jaksamisensa on päivätoiminnassa käymisen aikana parantunut, viidentoista asiakkaan mukaan heillä se on pysynyt ennallaan ja kolme asiakasta sanoi sen omalla kohdallaan huonontuneen. Terveys on neljällä asiakkaalla huonontunut, neljällätoista pysynyt ennallaan ja kolmella parantunut.

Kahden asiakkaan mukaan heidän mielialansa on huonontunut päivätoiminnassa käymisen aikana, yhdellätoista se on pysynyt ennallaan ja peräti yhdeksällä mieliala on kohonnut. Arjen mielekkyyden tunne on yhdellä asiakkaalla vähentynyt, kahdella toista pysynyt ennallaan ja

kahdeksalla parantunut. Turvallisuuden tunne kotona on kahdeksallatoista asiakkaalla pysynyt ennallaan ja kolmella parantunut. Turvattomuus ei siis ole yhdelläkään asiakkaalla lisääntynyt päivätoiminnassa käymisen aikana.

Päivätoiminnassa käymisen aikana asiakkaiden osallistuminen keskusteluun tai vuorovaikutustilanteisiin päivätoiminnassa on pysynyt ennallaan neljällätoista asiakkaalla ja kuudella asiakkaalla se on jopa lisääntynyt. Sosiaaliset kontaktit ovat kymmenellä vastaajalla pysyneet ennallaan ja kymmenellä vastaajalla ne ovat lisääntyneet päivätoiminnassa. Sen sijaan sosiaalinen elämä kodin ulkopuolella on vähentynyt viidellä asiakkaalla. Ennallaan se on pysynyt kolmellatoista asiakkaalla ja kolmella se on lisääntynyt.

Viimeisenä kohtana on yksinäisyyden tunne ja sen muuttuminen päivätoiminnassa käymisen aikana. Kyselyjä täyttäessäni huomasin kysymyksen ja vastausvaihtoehtojen olevan väärin aseteltuja, sillä jos yksinäisyys oli asiakkaalla vähentynyt (mikä on positiivinen asia), se piti kuitenkin laittaa ensimmäiseen sarakkeeseen (huonontunut/vähentynyt/laskenut). Tämä ei kuitenkaan haitannut, sillä pystyin tarkistamaan jokaisen asiakkaan vastaukset nauhalta ja määrittelemään ne oikeaan kohtaan tuleviksi vastauksiksi. Tulosten mukaan yksinäisyyden tunne on lisääntynyt yhdellä vastaajalla, eli hän tuntee nykyään enemmän yksinäisyyttä kuin aiemmin. Neljällätoista vastaajalla yksinäisyyden tunne on pysynyt ennallaan. Kolme heistä sanoi, etteivät edes tunne itseään yksinäisiksi, ja tilanne on ollut sama koko elämän. Kuusi vastaajaa ruksasi vastauslomakkeeseen, että yksinäisyyden tunne on huonontunut/vähentynyt/laskenut. Heistä kuitenkin viisi tarkoitti juurikin vähenemistä, eli he tuntevat nyt itsensä vähemmän yksinäisiksi kuin ennen päivätoimintaan tuloa. Vain yksi vastaaja kertoi yksinäisyyden lisääntyneen päivätoiminnassa käymisen aikana.

Kun täytimme toimintakyvyn osa-alueiden muutoksia tarkastelevaa kysymystaulukkoa, ja asiakkaat vastasivat jonkun osa-alueen huonontuneen, tiedustelin heiltä, onko syy huonontumiseen päivätoiminnassa vai jossain muualla. Kaikki vastasivat, että syy ei ole päivätoiminnassa, vaan omassa heikossa kunnossa, korkeassa iässä, elämässä tapahtuneissa muutoksissa tai muissa henkilökohtaisissa asioissa. Asiakkaiden toimintakyvyn osa-alueiden heikkeneminen ei siis johdu päivätoiminnasta, mikä on positiivinen asia. Myös toimintakyvyn osa-alueiden ennallaan pysyminen on hyvä juttu. Se todistaa, että päivätoiminnalla on merkitystä asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämisessä niin, ettei se ainakaan heikkene, vaikka ei kohoaisikaan. Onneksi tuloksissa näkyy myös selviä toimintakyvyn parantumisia erityisesti psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueissa, kuten asiakkaiden mielialassa, arjen mielekkyyden tunteessa ja sosiaalisten kontaktien lisääntymisessä päivätoiminnassa.

Toimintakyvyn osa-alue	Huonontunut / vähentynyt / laskenut	Pysynyt ennallaan	Parantunut / lisääntynyt / kohonnut
Liikkumiseni on	2	16	4
Selviytymiseni päivittäisistä toimista on	1	17	4
Fyysinen jaksamiseni on	3	15	4
Terveytteni on	4	14	3
Mielialani on	2	11	9
Arjen mielekkyyden tunne on	1	12	8
Turvallisuuden tunne kotonani on	0	18	3
Osallistumiseni keskusteluun/vuorovaikutustilanteisiin päivätoiminnassa on	0	14	6
Sosiaaliset kontaktini päivätoiminnassa ovat	0	10	10
Sosiaalinen elämä kodin ulkopuolella on	5	13	3
Yksinäisyyden tunne on	6	14	1

Taulukko 6: Toimintakyvyn osa-alueiden muutokset asiakkaiden arvioimina.

Vertasin vielä keskenään yksin asuvien ja kumppanin tai sukulaisen luona/kanssa asuvien vastauksia mielialan, arjen mielekkyyden tunteen sekä yksinäisyyden tunteen muutoksia päivätoiminnassa käymisen aikana, sillä näissä toimintakyvyn kohdissa erot yksin ja toisen kanssa asuvien kesken olivat suurimmat. Yksin asuvia vastaajista oli viisitoista ja kumppanin tai sukulaisen luona/kanssa asuvia oli yhteensä seitsemän. Olen koonnut vertailut yhteiseksi taulukoksi, josta näkee vertailun kohteena olevat määrälliset tulokset (taulukko 9, s. 53).

Yksin asuvista kaksi koki mielialansa huonontuneen, kuusi pysyneen ennallaan ja seitsemän parantuneen. Kumppanin tai sukulaisen kanssa/luona asuvista viisi koki mielialansa pysyneen ennallaan ja kaksi koki sen parantuneen. Yksin asuvista 47 % mieliala oli parantunut, kun taas toisen kanssa asuvilla se oli kohonnut vain 29 % vastaajista. Päivätoiminnan positiivinen vaikutus mielialaan näkyy siis selvästi etenkin yksin asuvilla, joilla ei ole seuraa kotonaan. Toki päivätoiminta on tärkeä myös niille, joilla on kotona seuraa, sillä kodin ja päivätoiminnan sosiaaliset piirit sekä toiminta voivat olla täysin erilaiset ja siksi mielialaa nostattavat.

Arjen mielekkyyden tunteen muutokset olivat selvästi laajemmat yksin asuvilla kuin kumppanin tai sukulaisen luona/kanssa asuvilla. Yhdellä yksin asuvalla asiakkaalla arjen mielekkyyden tunne oli vähentynyt, kahdeksalla pysynyt ennallaan ja kuudella lisääntynyt. Kumppanin tai sukulaisen kanssa/luona asuvilla neljällä tunne arjen mielekkyydestä oli pysynyt ennallaan ja kahdella parantunut. Yksi heistä ei osannut vastata kysymykseen. Prosentuaalisesti laskettuna

yksin asuvilla arjen mielekkyyden tunne oli siis parantunut enemmän (40 %) kuin toisen henkilön kanssa asuvilla (29 %).

Yksin asuvista vastaajista kaksi koki yksinäisyytensä lisääntyneen (13 %), kymmenen koki sen pysyneen ennallaan (67 %) ja kolme vähentyneen (20 %). Toisen kanssa asuvista kaksi koki yksinäisyyden tunteen vähentyneen (29 %) ja neljä pysyneen ennallaan (57 %). Yksi ei vastannut tähän kohtaan (14 %). Näin tarkasteltuna selviää, että yksin asuvilla yksinäisyyden tunne on lisääntynyt enemmän kuin toisen kanssa asuvilla. Toisaalta yksinäisyyden tunne on pysynyt ennallaan suuremmalla osalla yksin asuvia kuin toisen kanssa asuvilla vastaajilla. Samaan aikaan toisen kanssa asuvilla yksinäisyyden väheneminen on kuitenkin suurempaa kuin yksin asuvilla.

Jos lasketaan yhteen ne yksin asuvat, joilla yksinäisyyden tunne on pysynyt ennallaan tai vähentynyt (87 %) ja verrataan niitä toisen kanssa asuviin, joilla yksinäisyyden tunne on pysynyt ennallaan tai vähentynyt (86 %), ero on vähäinen, vain noin yhden prosenttiyksikön luokkaa. Päivätoiminnalla on siis merkitystä asiakkaiden kokemaan yksinäisyyden tunteeseen, mutta se ei paljoakaan eroa yksin asuvien ja toisen kanssa asuvien välillä. Tuloksia ei voida kuitenkaan suoraan yleistää, vaan kyse on vain tämän tutkimuksen tuloksista ja asiakkaiden omista subjektiivisista kokemuksista ja näkemyksistä, joita on aina hankala yleistää koskemaan suurta ihmisjoukkoa.

	Yksin asuvat		Toisen henkilön kanssa asuvat	
<b>Mieliala</b>	Huonontunut	2	Huonontunut	0
	Ennallaan	6	Ennallaan	5
	Parantunut	7	Parantunut	2
<b>Arjen mielekkyyden tunne</b>	Huonontunut	1	Huonontunut	0
	Ennallaan	8	Ennallaan	4
	Parantunut	6	Parantunut	2
<b>Yksinäisyyden tunne</b>	Vähentynyt	3	Vähentynyt	2
	Ennallaan	10	Ennallaan	4
	Lisääntynyt	2	Lisääntynyt	0

Taulukko 7: Yksin ja toisen kanssa asuvien psyykkisen toimintakyvyn muutokset.

Vertailin toimintakyvyn osa-alueiden muutoksia myös päivätoiminnassa käymisaikaan. Alle vuoden päivätoiminnassa käyneitä vastaajia on neljä, 1-5 vuotta käyneitä kymmenen, 5-10 vuotta käyneitä viisi ja yksi yli kymmenen vuotta käynyt. Yhdistän tässä tarkastelussa 5-10

vuotta ja yli kymmenen vuotta käyneet samaksi ryhmäksi, jotta yksittäisiä asiakkaita ei tunnistaisi helposti. Kaksi vastaaja ei muistanut käyntiaikaansa, joten he eivät vastannut tähän kysymykseen ollenkaan.

Otin vertailukohteekseni yhden kohdan jokaisesta toimintakyvyn osa-alueesta. Fyysisen toimintakyvyn osa-alueesta tarkastelen selviytymistä päivittäisistä toimista, psyykkisen toimintakyvyn osa-alueesta mielialan muuttumista ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueesta kodin ulkopuolella olevan sosiaalisen elämän muuttumista. Lisäksi tarkastelen yksinäisyyden tunteen muuttumista, joka kuuluu sekä psyykkiseen että sosiaaliseen toimintakykyyn. Valitsin nämä kohdat sen vuoksi, että ne ovat tärkeitä asioita ikäihmisen kotona selviytymisessä ja sen tukemisessa.

Ensin tarkastelen fyysiseen toimintakykyyn liittyvää selviytymistä päivittäisistä toimista. Alle vuoden käyneet vastaajat kertoivat kaikki, että selviytyminen päivittäisistä toimista on pysynyt ennallaan, koska he ovat käyneet vasta niin vähän aikaa päivätoiminnassa. 1-5 vuotta käyneistä kuusi koki selviytymisen päivittäisistä toimista olevan ennallaan ja neljä koki sen parantuneen. 5-10 vuotta ja yli kymmenen vuotta käyneet asiakkaat kokivat selviytymisen päivittäisistä toimista pysyneen ennallaan. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyvä mieliala ja sen muutokset ovat paljon vaihtelevammat. Alle vuoden käyneistä yksi koki mielialan laskeneen, kaksi pysyneen ennallaan ja yksi kohonneen. 1-5 vuotta käyneistä vastaajista kuusi koki mielialansa pysyneen ennallaan ja neljä koki sen parantuneen. 5-10 vuotta ja yli kymmenen vuotta käyneistä kolme koki, että mieliala on pysynyt ennallaan ja kolme koki sen parantuneen.

Sosiaaliseen toimintakykyyn liittyen tarkastelen kohtaa, jossa asiakkaat pohtivat kodin ulkopuolella olevan sosiaalisen elämänsä muutoksia päivätoiminnassa käymisen aikana. Alle vuoden käyneistä vastaajista yksi koki sosiaalisen elämän vähentyneen ja kolme koki sen pysyneen ennallaan. 1-5 vuotta käyneistä vastaajista kaksi koki sosiaalisen elämän vähentyneen, viisi pysyneen ennallaan ja kaksi koki sen lisääntyneen. 5-10 vuotta ja yli kymmenen vuotta käyneistä asiakkaista yksi koki sosiaalisen elämänsä kodin ulkopuolella vähentyneen, neljä pysyneen ennallaan ja yksi koki sen lisääntyneen.

Psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn liittyvän yksinäisyyden muutoksien tarkastelussa käy ilmi, että alle vuoden käyneistä yksi koki yksinäisyyden tunteensa huonontuneen eli toisin sanoen lisääntyneen. Kolme muuta alle vuoden käynyttä koki yksinäisyyden tunteen pysyneen ennallaan. 1-5 vuotta käyneistä vastaajista kaksi koki yksinäisyyden tunteensa vähentyneen ja seitsemän koki sen pysyneen ennallaan. Yksi tähän kävijäryhmään kuuluva ei vastannut tähän kohtaan. 5-10 tai yli kymmenen vuotta käyneistä vastaajista kaksi koki yksinäisyyden tunteen lisääntyneen (toinen vastasi lisääntynyt, toinen huonontunut, mikä tarkoittaa samaa asiaa), ja yksi koki sen vähentyneen. Kolme vastaajaa kertoi yksinäisyyden tunteen pysyneen ennallaan.

Näihinkin tuloksiin täytyy kuitenkin suhtautua kriittisesti, eikä niitä voi yleistää koskemaan isompaa kohdejoukkoa. Tulokset ovat asiakkaiden omia arvioita, eikä voida sanoa, että vastaukset johtuisivat suoraan ja pelkästään käyntiaikaan.

Viimeinen toimintakyky-teeman kohta oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin, miten asiakkaat kokevat päivätoiminnan vaikuttavan heidän toimintakykynsä. Vastaaajista neljä ei osannut sanoa, neljätoista vastaajaa koki päivätoiminnan vaikuttavan mielenvirkeyteen, ihmissuhteisiin, fyysiseen toimintakykyyn ja neljä vastaajaa yleisesti positiivisesti.

H16: *"No henkisesti tietysti siellä virkistyy, että kun mennee kottiin on kuin toinen ihminen."*

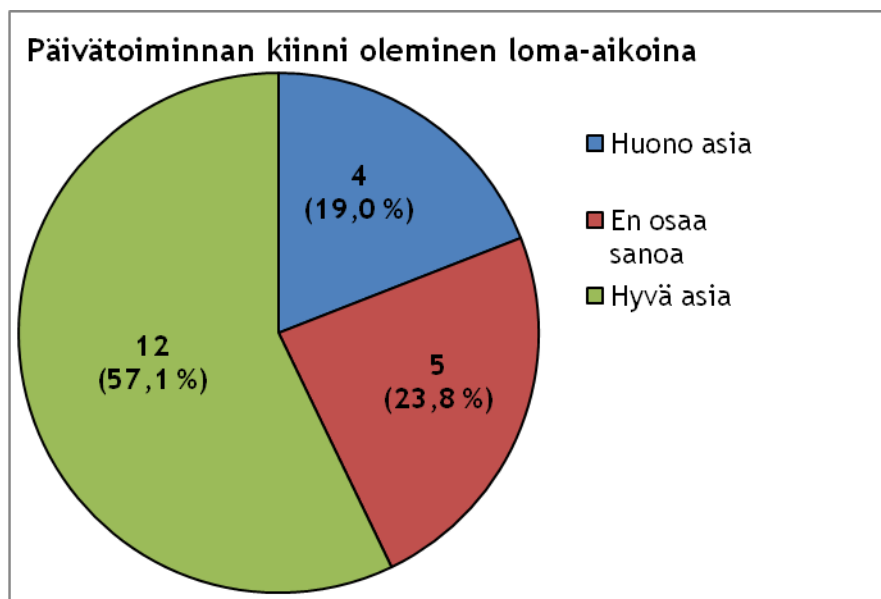
## 8.6 Yleistä-osio

Yleistä osiossa tiedustelin vielä asiakkaiden mielipidettä päivätoiminnan kiinnioloon lomaaikoina. Sen lisäksi kysyin asiakkaiden odotuksia ja toiveita päivätoimintaan liittyen. Pyysin heitä myös arvioimaan päivätoiminnan kokonaisuutta kouluarvosanalla 4-10. Päivätoimintojen miesasiakkaille oli kaksi omaa kysymystä ryhmien naisvaltaisuudesta ja toiminnan sopimisesta miehillekin. Lopuksi oli vielä vapaa sana, jossa asiakkaiden oli mahdollista antaa vielä viimeiset ruusut ja risut.

Kyselyyn vastanneiden kahdentoista asiakkaan mielestä kesälomakuukauden tai muiden lomien aikana päiväkeskusten suljettuna oleminen on hyvä asia (54,5 %), ja neljän vastaajan mielestä huono asia (18,2 %). Viisi asiakasta ei osannut sanoa (22,7 %) ja yksi asiakas ei vastannut kysymykseen (4,5 %).

Viiden Karstulan päiväkeskuksen asiakkaan mielestä lomien aikana suljettuna oleminen on hyvä asia (41,7 %), kolmen mielestä huono asia (25,0 %) ja neljä ei osannut sanoa (33,3 %). Kolmen kivijärveläisen asiakkaan mielestä kiinniolo lomien aikana on hyvä asia (50,0 %), yhden mielestä huono asia (16,7 %), yksi ei osannut vastata (16,7 %) ja yksi jätti vastaamatta kysymykseen (16,7 %). Kaikkien neljän kyyjärveläisen asiakkaan mielestä lomat ja päivätoiminnan kiinniolo on hyvä asia.

H1: *"Kyllä me tykättäis olla vaan. Suotta ne pittää kiinni, kun eläkeläisiä ollaan. Vaan kyllähän se täytyy olla loma ohjaajallakin."*



Kuvio 12: Mielipidejakauma päivätoiminnan kiinni olemisesta loma-aikoina.

Päivätoimintaa kohtaan olevista asiakkaiden odotuksista ja toiveista puhuttaessa yhdeksän vastaajaa ei osannut sanoa mitään. Kysymykseen vastanneiden kolmentoista vastaajan kesken esiin nousi erittäin vahvasti huoli toiminnan lopettamisesta ja sitä kautta toive päivätoiminnan ennallaan jatkumisesta. Samalla korostui entisestään toiminnan merkitys yksin kotona asuvalle yksinäiselle ja huonompikuntoiselle ihmiselle.

H22: *"Että nämä jatkuisivat edelleen niin kuin tähänkin asti, etteivät vaan lopettaisi niitä."*

Vastauksissa odotuksia ja toiveita kohdistettiin myös päivätoimintojen ohjelmaan. Jo olemassa olevien ohjelmien lisäämisen lisäksi tuli myös muutama uusi idea liittyen kirjojen lainaamiseen sekä tietokoneen käyttöön.

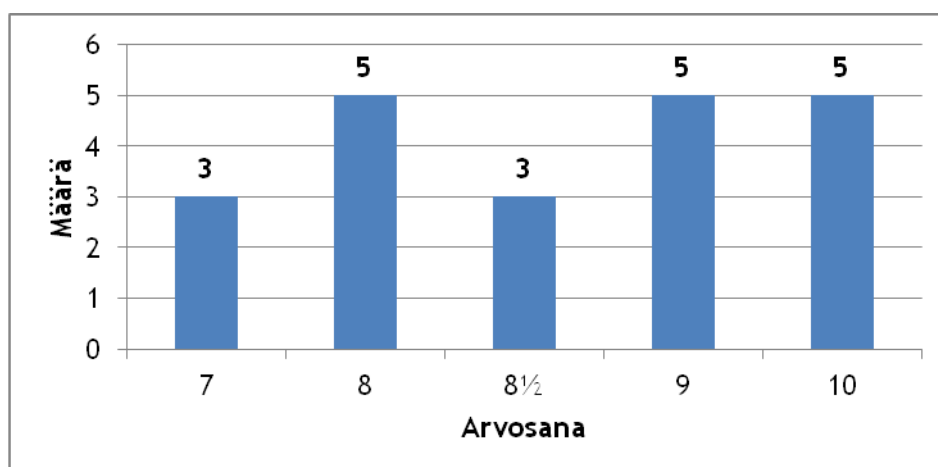
H21: *"Sitä kaipaisin kyllä sitä kirjastoa että eikö tänne sairaalaan vois tähänkin olla joku semmonen missä olis mahdollisuus lainata kirjoja."*

H8: *"Että olis mahdollisuus opetella tietokoneen käyttöä. Että joku tulis esittelemään ja kertois ihan perusasioita siitä."*

Asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan päivätoiminnan kokonaisuutta kouluarvosanalla 4-10. Keskiarvoksi päiväkeskustoiminta sai 8,6. Karstulan päiväkeskus sai keskiarvoksi 8,9, eli hieman yleistä keskiarvoa paremman. Kivijärven päiväkeskuksen keskiarvo on 8,8, mikä on myös hieman yleistä keskiarvoa parempi. Kolmen kyyjärveläisen asiakkaan antamien arvosanojen



perusteella Kyyjärven päiväkeskuksen keskiarvo on 7,5, mikä on vuorostaan alle yleisen keskiarvon.



Kuvio 13: Arvosanojen jakaantuminen päivätoiminnan kokonaisuutta arvioitaessa.

Kyselyssä oli myös kaksi kysymystä suunnattu päivätoimintojen miesasiakkaille, joita on kaikissa päivätoimintapaikoissa selvästi vähemmän kuin naisia. Tiedustelinkin heiltä, miten he kokevat ryhmänsä naisvaltaisuuden, ja onko toiminta riittävän monipuolista ja miehillekin sopivaa. Kaikista vastaajista vain kaksi oli miehiä, joten tulokset eivät ole kovin yleistettävät, mutta kertovat kyllä juuri heidän näkemyksensä asioista. Miesvastaajat kokivat naisvaltaisuuden ihan hyväksi asiaksi. Toisen vastaajan mukaan asialla ei ole merkitystä, eikä se haittaa häntä. Toisen mukaan naisasiakkaat ovat kyllä puheliaita, mutta hän saa kyllä puheenvuoron sitä halutessaan. Toisen vastaajan mukaan toiminta on selkeästi enemmän suunnattu naisille, ei niinkään miehille. Toisen miesvastaajan mukaan toiminta on miehillekin sopivaa ja mielekästä esimerkiksi pelien muodossa.

H5: *"Sitä minä ihmettelen ettei enempää käy miehiä. Kyllä ne varmaan pittää vähän naistenhommana (naurahtaa), mutta minä sanosin ettei pidä paikkaansa."*

Viimeisenä kohtana kysymyslomakkeessa oli vapaa sana. Kahdestakymmenestä kahdesta vastaajasta kolmesta lähetti terveisiä erityisesti Saarikan päättäjille. Terveisten viesti oli kaikilla samansuuntainen; kiitokset hyvästä päivätoiminnasta, ja toive, ettei sitä lopetettaisi säästämistavoitteista huolimatta. Yhden vastaajan mukaan päivätoiminta on liian kallista ikäihmiselle. Hänen mukaansa toiminnan pitäisi olla täysin maksutonta, vaikka ymmärtää toki toiminnasta koituvat kulut. Muutamissa kommentteissa toivottiin lisää väkeä ryhmään, ja yhdestä vastauksesta kävi ilmi, että päivätoiminnan mainostaminen ja siitä kertominen on ollut vähäistä. Kolme vastaajaa ei kommentoinut mitään vapaaseen sanaan.

*H6: ”No Saarikalle nyt semmosia terveisiä, että ei hirveen paljon leikata elämästä pois hyviä puolia. Että säilyttäisivät tämän hyvän toiminnan jatkossakin.*

## 9 Pohdinta

Olen jakanut pohdinta-kappaleen useampaan osioon asioiden jäsentelemisen helpottamiseksi. Ensimmäisessä alaluvussa pohdin opinnäytetyön toteutusta ja siihen vaikuttavia ja liittyviä seikkoja. Toisessa alaluvussa tarkastelen ja arvioin kriittisesti tuloksia ja niihin vaikuttaneita seikkoja sekä teen johtopäätöksiä ja varovaisia yleistyksiä. Kolmannessa alaluvussa pohdin opinnäytetyöni ja tutkimukseni eettisyyttä ja luotettavuutta. Neljännessä alaluvussa esittelen ideani jatkotutkimusaiheista ja kehittämisehdotuksista sekä pohdin yleisesti koko opinnäytetyötä, sen tekoprosessia ja omaa ammatillista oppimistani.

### 9.1 Opinnäytetyön toteutuksen tarkastelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakastytyväisyydestä kolmessa Saarian ylläpitämässä päivätoiminnassa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusotteen yhdistävällä informoidulla kyselylomakkeella. Mielestäni onnistuin tavoitteessani hyvin. Keräsin informoidun kyselyn avulla tietoja päivätoiminnasta ja sen vaikutuksesta toimintakyvyn eri osaluokkiin yhteensä kahdeksankymmeneltäkahdelta asiakkaalta kolmesta päivätoiminnasta. Kaikkiaan asiakkaita on kolmekymmentä, joista kyselyn toteutin kotona asuville, ei-muistisairaille henkilöille. Toki muutama varteenotettava vastaaja jäi uupumaan päivätoiminnasta sen hetken poissaolon vuoksi, mutta koen että 73,3 % vastausprosentti on riittävä, että tuloksia voidaan yleistää ainakin jossain määrin koko päivätoimintaan Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven alueella. Etenkin Karstulan päiväkeskuksen kohdalla vastausprosentti on niin hyvä, että sen osalta tulokset voidaan melko hyvin yleistää koskemaan koko asiakaskunnan mielipiteitä. Kivijärven ja Kyyjärven päivätoiminnot ovat huomattavasti pienempiä yksiköitä ja niistä myös osallistui kyselyyn vähemmän asiakkaita, mikä hankaloittaa niiden osalta tulosten yleistettävyyttä. Suuntaa antavaa tietoa voidaan kuitenkin esittää näidenkin päivätoimintojen kohdalla.

Mielestäni kyselyn toteutus onnistui hyvin, sillä vastausprosentti on hyvä ja kyselyyn vastanneet asiakkaat vastasivat jokainen lähes kaikkiin kysymyksiin. Ainoa harmittamaan jäänyt asia on kyselyyn osallistuneiden miesasiakkaiden vähyys, sillä erinäisten yhteensattumien vuoksi heitä osallistui kyselyyn jonkin verran vähemmän kuin oli tarkoitus. Miesasiakkaiden näkökulma olisi ollut mielenkiintoinen, sillä kaikki ryhmät ovat hyvin naisvaltaisia ja siksi toimintakin ehkä hieman enemmän naisille suunnattua. Miehiäkin kuitenkin on mukana kaikissa kolmessa päivätoimintakeskuksessa, joten toiminta on myös miesten mieleen. Kyselyn muutamalla miehille suunnatulla kysymyksellä olisi tarkasteltu miesten näkemyksiä naisvaltaisesta ryhmästä

ja toiminnan monipuolisuudesta ja kiinnostavuudesta heidän itsensä näkökulmasta. Miesten näkökulman selvitys onkin hyvä jatkotutkimusaihe, sillä sitä kautta voitaisiin saada tietoon sekä uusia kehityssuuntia ohjelmasisältöön kuin myös ideoita, miten saataisiin miehiä lisää päivätoimintaan.

Kyselyä toteuttaessani huomasin, että asiakkaille oli tärkeää saada osallistua kyselyyn, vaikka heitä hiukan ehkä jännittikin. Etenkin Karstulan päiväkeskuksen asiakkaissa huomasin sen, kuinka hyvä juttu oli toteuttaa asiakastytytyväisyyskysely, jossa he saavat itse kertoa mielipiteensä päivätoiminnasta, varsinkin kun he olivat siihen niin tyytyväisiä. Myös tieto siitä, että tulokset menevät Saarikan päättäjien tietoisuuteen lisäsi innostusta osallistua kyselyyn. Eräs asiakas totesikin, että on hyvä, että toimintaa kontrolloidaan tällaisten kyselyiden avulla. Uskon myös, että asiakkaiden halukkuutta osallistua kyselyyn lisäsi se, että olin heille entuudestaan tuttu henkilö aiemmin tekemäni kouluprojektin kautta. En kuitenkaan koe, että tulokset olisivat tästä mitenkään vääristyneet, sillä en ole työntekijä, vaan kuitenkin ulkopuolinen ja siten neutraali henkilö.

Opinnäytetyöni tutkimusvaihe oli mielenkiintoinen ja monivaiheinen. Käytin tutkimuksessani sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta ja tulosten analysointitapaa. Päädyin tähän ratkaisuun, sillä tutkimusjoukko oli melko pieni, kaikkineen vain kolmekymmentä asiakasta, joka on liian pieni määrälliseen tutkimukseen, mutta toisaalta melko iso otoskoko toteutettavaksi laadullisin menetelmin. Sen vuoksi päädyin toteuttamaan informoidun kyselyn, jossa oli sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen muotoisia kysymyksiä, ja tuloksia analysoitiin sekä kvantitatiivisen SPSS-tilastointiohjelman avulla että laadullisesti sisällönanalyysin keinoin. Hienoisesta haasteellisuudesta huolimatta onnistuin mielestäni yhdistämään näistä kahdesta tavasta ja niillä saaduista tuloksista toimivan ja selkeän kokonaisuuden kyselyn tuottamista tuloksista, joissa on sekä määrällistä että laadullista, asiakkaiden omin sanoin kuvaamaa tietoa päivätoiminnasta, sen laadusta ja vaikutuksista asiakkaiden toimintakykyyn.

Haasteita tutkimuksen edetessä ilmeni useita. Ensinnäkin kohdejoukko, ikäihmiset ovat jo sinällään haastava ryhmä toteuttaa kyselymuotoinen tutkimus, mutta tähänkin informoitu kysely oli loistava ratkaisu, sillä siten pystyin itse olla mukana kyselyn täyttämässä ja kysyä tarvittaessa lisäkysymyksiä. Samalla varmistin asiakkaiden kyselyyn vastaamisen, eikä asiakkaiden tarvinnut täyttää kyselyä yksin kotonaan, jolloin se olisi luultavimmin unohtunut.

Toinen haaste oli kyselyn aikataulullinen toteuttaminen kolmessa päivätoiminnassa, joista jokainen toimi kerran viikossa ja lisäksi jokaiseen paikkaan tuli varata kaksi päivää aikaa kyselylle. Kyselyn toteuttamisen ajankohtaan vaikutti myös päivätoiminnan työntekijän vaihtuminen; emme katsoneet järkeväksi toteuttaa kyselyä juuri ennen muutosta eikä heti muutoksen jälkeen, koska työntekijän vaihtuminen on asiakkaillekin iso muutos kaikin puolin. Toteutus

ajoittui muiden koulu- ja kesätöiden vuoksi touko-kesäkuun vaihteeseen, joka oli loppujen lopuksi hyvä aika toteuttaa kyselyt, sillä siten päivätoiminnan uusi työntekijä oli ehtinyt olla työssään jo hyvän aikaa, eivätkä asiakkaat olleet suunnanneet vielä kesänviettoon.

Tutkimuksen tekijä yrittää aina parhaansa mukaan saada tutkimuksestaan kaikin puolin erinomaisen, sillä se lisää tutkimuksen luotettavuutta ja esimerkillisyyttä, mutta myös helppoluokisuutta ja kiinnostavuutta. Usein täydellisyyteen on kuitenkin vaikea päästä, ja tässäkin työssä on heikkouksia, joista toivon muiden samaa alaa tai aihetta tutkivien voivan ottaa opikseen ja tehdä omissa töissään toisenlaisia ratkaisuja.

Aineistonhankintamenetelmänä kyselylomakkeen tekeminen oli melko uutta ja hieman haasteellista, sillä sen onnistumisesta ja toimivuudesta eli oikeiden ja tarkkojen kysymysten tekemisestä, riippui pitkälti myös tuloksien oikeellisuus ja luotettavuus sekä vastauksien saanti asettamiini tutkimuskysymyksiin. Lisähaastetta antoi se, että siitä piti saada toimiva ja helppo, mutta kuitenkin kattava kokonaisuus kysymyksiä, joka ei olisi liian pitkä ja haasteellinen ikäihmisten vastattavaksi. Ajan puutteen ja järjestelykysymysten vuoksi en toteuttanut koe-kyselyä ennen varsinaista kyselyn toteuttamista, mikä näin jälkikäteen olisi ollut viisasta, sillä toteutuksen aikana huomasin epäkohtia kyselylomakkeessani, joita en ollut huomannut etukäteen. Vasta käytännössä tutkimuksen täyttäminen paljasti muutamat epäkohdat lomakkeessa, kuten muutaman kysymyksen hankalan asettelun ja päällekkäisyydet kysymyksissä. Näiden kysymysten kohdalla kyselyn nauhoittaminen kuitenkin pelasti tilanteen, sillä pystyin nauhalta selvittämään jälkikäteen epämääräiseksi jääneen vastauksen oikeellisuuden.

Toinen kyselyn epäkohta, jonka huomasin toteutusvaiheessa, oli sen pituus. Kyselylomakkeessa oli yhteensä kaksikymmentäseitsemän kysymystä, joista osa oli vielä erikseen jaoteltu alakysymyksiksi. Pienellä karsimisella ja kysymysten uudelleen muotoilulla olisin voinut saada lomaketta hieman lyhyemmäksi, mutta toisaalta koen, että nyt ei jäänyt mitään kovin tärkeää kysymättä. Lisäksi asiakkaat jaksoivat hyvin täyttää kyselyn, vaikka ensin hieman kauhistelivatkin sen pituutta. Kysymykset olivat kuitenkin melko helppoja ja pääosin niihin pystyi vastaamaan lyhyesti rasti ruutuun -menetelmällä.

Varsinainen kyselyn toteuttaminen sujui hyvin. Tilat, joissa kysely täytettiin, olivat rauhalliset ja erillään muusta toiminnasta. Asiakkaat saivat rauhassa miettiä vastauksiaan ja pohtia kysymyksiä. Aineistoa kertyi loppujen lopuksi kahdeltakymmeneltä kahdelta vastaajalta ja avointen kysymysten litteroitua vastausmateriaaliakin kahdeksantoista sivua. Sain hyviä tutkimustuloksia, joista tein sekä taulukoita, kuvioita että avointen kysymysten sisällönanalyysiä luokitteluneen.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen alkoi omasta mielestäni yksi hankalimmista vaiheista, nimittäin aineiston siirtäminen SPSS-tilastointiohjelmaan ja opinnäytetyön kannalta merkityksellisten tulosten erottelu ja niiden analysointi. Vaihe oli hankala kahdestakin syystä. Ensinnäkin tilastointiohjelma oli minulle melko uusi, joten sen opetteluun kului reilusti aikaa. Toinen analysointivaiheen hankaluus oli osittainen ajan vähyys, joka johtui osittain juuri osaamattomuudesta tilastointiohjelman suhteen. Uskon kuitenkin, että olen saanut aineistosta irti kaikki tutkimuskysymyksiini ja tavoitteisiini liittyvät oleelliset tulokset.

## 9.2 Tulosten arviointia

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa Perusturvaliikelaitos Saarikan kolmen päiväkeskuksen, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven, asiakkaiden palvelutyytyväisyydestä palvelukeskuksen ja kotihoidon henkilökunnalle sekä Saarikan johdolle. Opinnäytetyölläni halusin selvittää ikääntyneen näkökulmasta, onko päivätoiminnalla vaikutusta ikääntyneen arkielämään ja kotona selviytymiseen. Tarkoitukseni oli selvittää, millainen vaikutus päivätoiminnalla on ikääntyneen asiakkaan kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn ja sen tukemiseen, eli fyysiseen kuntoon, psyykkiseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin sekä elämänlaatuun. Tutkimukseni tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden mielipiteistä, joiden avulla voitaisiin kehittää Karstulan, Kyyjärven ja Kivijärven päiväkeskusten toimintaa.

Yleisesti tarkasteltuna päivätoiminnan asiakkaat olivat tyytyväisiä koko päivätoimintaan, sen puitteisiin, sisältöön ja työntekijän toimintaan. Heidän mukaan puitteet olivat keskimäärin hyvät ja työntekijä asiansa osaava sekä ystävällinen. Myös ohjelmasisältö sai paljon kiitosta. Tyytyväisimpiä oltiin vapaamuotoiseen keskusteluun ja vierailijoihin/esiintyjiin sekä liikunta- tuokioihin ja kädentaitoihin/askarteluun. Myös muihin ohjelmatuokioihin, eli asiantuntija- luentoihin, retkiin, musiikkituokioihin ja hengellisiin tuokioihin oltiin lähes yhtä tyytyväisiä.

Asiakkaat arvioivat päiväkeskuksensa laatua yleisesti hyväksi ja kokonaisuutena päivätoiminta saikin keskiarvokseen 8,6, mikä on lähes kiitettävän tasoa. Ottaen huomioon sen, kuinka kauan päivätoiminnat ovat olleet käynnissä, voidaan huomata, että mitä kauemmin päivätoimintaa on ollut, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat. Tämä ei kuitenkaan ole ainut ja oikea päätelmä, sillä arviointiin vaikuttaa toiminta-ajan lisäksi myös asiakkaat itse, heidän mieltymyksensä, vaatimuksensa ja odotuksensa. Pääosin asiakkaat olivat päivätoimintapaikasta riippumatta samoilla linjoilla laatuasioissa, mutta joissakin kohdin löytyi myös selkeähköjä eroja eri yksiköiden välillä. Karstulan päiväkeskuksessa oltiin tyytyväisiä avariin ja esteettömiin tiloihin, mutta laitosmainen sairaalaruoka ei saanut kehuja. Kyyjärvellä moitittiin sekä ruokaa että ahtaita, kylmiä ja rauhattomia tiloja. Kivijärven päivätoiminnan nykyiset tilat saivat asukkailta kiitosta. Lisäksi päivätoimintojen sijainnit saivat monelta asiakkaalta kehuja järvi- maisemien takia. Moni asiakas myös kehui päivätoimintaa mukavaksi ja kodinomaiseksi.

Muista laatuun liittyvistä tekijöistä mainittiin kuljetukset, joiden kehuttiin olevan onnistuneet ammattitaitoisten ja ystävällisten kuskien ansiosta. Lähes kaikki asiakkaat pitivät päivän pituutta sopivana, mutta käyntipäivän hinta aiheutti enemmän hajontaa, joskin suurin osa asiakkaista piti hintaa sopivana. Kaikki asiakkaat kokivat päivätoiminnan olevan tunnelmaltaan hyvä tai jopa erinomainen. Työntekijä sai myös kehuja etenkin iloisuudestaan, tasapuolisuudesta, ammattitaidostaan sekä sisältöön liittyvästä osaamisestaan ja ohjelman monipuolisuudesta.

Tulokset osoittavat mielestäni sen, että päivätoiminnan laatuun on panostettu kaikin puolin; ohjelmasisältöä on mietitty asiakkaiden näkökulmasta ja heidän mielipiteitään on kysytty ja esitetyt toiveet on huomioitu. Fyysisessä ympäristössä ilmeneviin ongelmiin ei aina pystytty puuttumaan esimerkiksi taloudellisen tilanteen vuoksi, mutta uskon, että jo näiden tuloksien välittämä tieto edesauttaa muutoksien pohtimisessa. Työntekijän ammatillisuudella ja ystävällisellä olemuksella on paljon merkitystä siihen, millaiseksi asiakkaat arvioivat päivätoiminnan. Siksi onkin ilo huomata, että asiaan on panostettu niin Saarikan osalta työntekijää valitessa kuin työntekijän omalta osalta hänen innostuneella panostuksellaan ja kiinnostuksellaan asiakkaiden hyvinvoinnista ja sen edistämisestä.

Asiakkaat kokivat päivätoiminnan merkitykselliseksi ja he arvioivat päivätoiminnan vaikuttavan toimintakykyynsä positiivisesti. Erityisesti päivätoiminnan koettiin vaikuttavan psyykkiseen hyvinvointiin eli mielialaan ja mielenvirkeyteen sekä yksinäisyyden vähenemiseen. Yksinäisyyden vähenemisen merkityksen huomasi myös asiakkaiden vahvasti korostamissa sosiaalisen hyvinvoinnin kokemuksissa, kuten yhdessäolon, jutteleminen ja toisten seurassa olemisen tärkeydessä. Myös positiiviset vaikutukset fyysiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen tulivat esille asiakkaiden vastauksissa. Nämä kaikki osa-alueet, fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen punoutuivat asiakkaiden vastauksissa tiiviisti yhteen, aivan niin kuin toimintakyvyn osa-alueiden kuuluukin. Asiakkaat kertoivat, kuinka päivätoimintaan lähteminen lisää toimeliaisuutta, kun päivään pitää aamulla valmistautua, miten toisten seura, jutteleminen, nauraminen ja yhdessä tekeminen sekä monipuolinen ohjelma piristävät mieltä ja virkistävät muistia, kun mukavaa päivää muistelee vielä illalla kotonakin.

Ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa sekä hyvinvoinnin edistämisessä ja ylläpitämisessä keskeistä on toimintakyvyn kaikkien osa-alueiden sekä voimavarojen huomioiminen, ja siten elämänlaadun parantaminen. Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat olevansa vähemmän yksinäisiä ollessaan ja kuuluessaan päivätoimintaryhmään sekä tulevansa pirteämmäksi ja virkeämmäksi päivätoiminnassa. Tässä täyttyvät kaikki elämänlaadun ulottuvuudet, jotka ovat Suomen ja Hakosen (2008, 121-122) mukaan oleminen (being), kuuluminen johonkin (belonging) ja tuleminen joksikin (becoming).

Asiakkaat myös kokivat päivätoiminnan lisäävän tai ainakin pitävän ennallaan fyysisiä voimavarojaan, kuten terveydentilaa, jaksamista tai selviytymistä päivittäisistä toimista. Päivätoiminnalla on asiakkaiden mukaan positiivista vaikutusta myös psyykkisiin ja sosiaalisiin voimavaroihin, kuten yksinäisyyden vähenemiseen, mielialan kohenemiseen, sosiaalisten suhteiden lisääntymiseen ja mielekkääseen toimintaan. Asiakkaille oli myös tärkeää kuulua ryhmään, jossa on mukavia ihmisiä, joiden kanssa saa jutella ja nauraa.

Kyselyssä tarkasteltiin hieman myös ympäristöllisiä voimavaroja, kuten asumisoloja sekä palvelu- ja toimintaympäristöä fyysisen ja sosiaalisen elämänlaadun näkökulmista. Tuloksien mukaan osa asiakkaista koki turvallisuuden tunteen lisääntyneen päivätoiminnassa käymisen myötä. Lisäksi toimintaympäristö eli päiväkeskus koettiin pääosin viihtyisäksi ja kodinomaiseksi, sekä vuorovaikutuksellisuutta ja yhteisöllisyyttä lisääväksi, mukavaksi paikaksi tulla ja olla yhdessä muiden samanlaisten ihmisten kanssa. Johtopäätökseksi voi vetää sen, että päivätoiminta lisää kodin turvallisuutta ja parantaa kotia elämänkulun jatkumisen ankkuripaikana, johon asiakkaat saavat palveluja (kotihoito), mutta josta voi halutessaan lähteä esimerkiksi päivätoimintaan ja jonne voi myös palata päivän jälkeen takaisin. Yhtenä ikääntyneille tärkeänä voimavarana voidaan pitää myös hengellisyyttä ja uskonnollisuutta, ja se näkyi myös asiakkaiden vastauksissa. Suurimmalle osalle asiakkaista hengelliset tuokiot olivat tärkeitä ja niitä myös toivottiin lisää.

Tulosten mukaan päivätoiminta siis vastaa Saarikan asettamaan tavoitteeseen edistää asiakkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä. Päivätoiminnassa on tarjolla ohjausta ja tukea esimerkiksi apuvälineiden käytössä, erilaisia aktiviteetteja kuten liikuntaa, askarteluja ja lauluhetkiä sekä sosiaalisia kontakteja muun muassa asiakkaiden erityisesti pitämän vapaamuotoisen keskustelun muodossa. Päivätoiminta vastaa myös Suomen vanhuspolitiikan tavoitteisiin, jotka ovat osittain samansuuntaiset Saarikan omien tavoitteiden kanssa. Vanhuspolitiikan tavoitteena on edistää ikääntyvien toimintakykyä ja itsenäistä elämää, ja kyselyn tuloksista ilmenikin päivätoiminnan monialaiset vaikutukset asiakkaiden toimintakykyyn ja sen eri osa-alueisiin. Itsenäistä elämää ei suoranaisesti tässä kyselyssä tarkasteltu, mutta näen, että ylläpitämällä ja edistämällä toimintakykyä luodaan myös mahdollisuudet itsenäisen elämän jatkumiseen ikääntyneenäkin. Päivätoiminnan tukiessa asiakkaiden monialaista toimintakykyä, se myös lisää heidän fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia, ympäristöllisiä ja hengellisiä voimavarojaan ja parantaa siten asiakkaiden elämänlaatua.

Mielestäni asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset ovat merkittäviä monestakin syystä. Tärkeimpänä näen niiden hyödyntämisen mahdollisuudet pohdittaessa Saarikan ylläpitämien päiväkeskusten kehittämistä. Tulosten avulla päiväkeskusten toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi, monipuolisemmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Päiväkeskustoiminnan kehittämiseen tulikin erilaisia ideoita pitkin kyselyjen täyttämistä, sillä asiakkaat saivat kertoa ideansa milloin tahansa. Kehittämistoiveet liittyivät pääosin sekä jo olemassa olevaan päivätoiminnan ohjelmaan että puitteisiin, kuten tiloihin ja ruokaan. Ennen kaikkea asiakkaat kuitenkin toivoivat toiminnan jatkuvan nykyisensä vielä pitkään. Kyselyssä tuli esille myös muutama uusikin idea, kuten oman pienen kirjaston perustaminen ja tietokoneen käytön opettelu. Nämä ideat kertovat siitä, että ikääntyneet eivät ole vain passiivisia palvelujen saajia, vaan he haluavat itse kehittää palvelujaan. Toki moni asiakas totesi olevansa tyytyväinen tämän hetkiseen tilanteeseen. Tulevaisuudessa kuitenkin mennään yhä enemmän siihen suuntaan, että ikäihmiset ovat aktiivista kansaa, joka haluaa olla itse mukana kehittämässä palveluita ja tuotteita yhä paremmiksi ja itselleen sopivimmiksi, eivätkä he tyydy valmiiksi pureskeltuun missään kohdin.

Tulokset osoittavat selvästi päivätoiminnan merkityksen kotona asuville ikääntyville ihmisille niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmasta ja vaikutusten voidaan olettaa pysyvän valideina myös tuleville asiakasryhmille. Tulokset ovatkin merkittäviä pohdittaessa päiväkeskusten nykyistä tilannetta ja tulevaisuuden näkymiä, kuten aktiivisten eläkeikäisten määrän kasvua kaikissa kolmessa kunnassa ja heidän palvelutarpeiden kasvua sekä osittain myös erilaisuutta tämän hetken asiakkaisiin verrattuna. Lisäksi tulevaisuuden näkymissä on otettava huomioon yhteiskunnalliset kehityssuunnat, kuten valmisteilla oleva vanhushuolulaki ja sen tuomat muutokset sekä vanhustyössä alati esillä olevan työvoimapulan asettamat haasteet ja niihin vastaaminen.

Tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan koko Saarikan järjestämää päivätoimintaa, sillä kyseessä on pieni otos asiakkaita kolmesta päivätoiminnasta, joiden ohjaajana toimii eri työntekijä kuin kahden muun päiväkeskuksen Saarijärvellä ja Kannonkoskella. Täysin varmaa yleistystä ei voi välttämättä tehdä edes näiden kolmen päivätoiminnan osalta, sillä jokaisella asiakkaalla on oma näkemyksensä asioista. Loput kahdeksan asiakasta, jotka eivät erinäisistä syistä osallistuneet tutkimukseen, saattavat olla asioista täysin eri mieltä kuin muut samassa päivätoiminnassa olevat, kyselyyn vastanneet asiakkaat. Jokaisen päivätoiminnan omia tuloksia voidaan kuitenkin pitää melko luotettavina ja yleistettävänä, sillä prosentuaalisesti vastajia oli jokaisessa päivätoimintapaikassa enemmän kuin kyselyyn osallistumattomia asiakkaita.

Tulosten merkittävyyttä ei siis voi arvioida yleisemmällä tasolla kuin Saarikan sisäisesti. Saarikalle ja päiväkeskuksille työ on kuitenkin tuottanut arvokasta tietoa, jota toivon mukaan tullaan käyttämään hyväksi päivätoiminnan kehittämisessä. Käytännössä tuloksien hyödyntäminen voi siis merkitä konkreettisia toimia, kuten tilojen parannustoita, ruoanlaadun parannusta tai ohjelmasisällön muutoksia. Nämä ovat kuitenkin Saarikan ja päiväkeskuksen työntekijän päätettävissä olevia asioita, joihin olen opinnäytetyölläni vain antanut tärkeää taustatietoa ja



perusteluita asiakkaiden näkökulmasta. Päivätoiminnan tutkiminen ja kehittäminen hyödyntää asiakkaiden lisäksi myös kotihoitoa, jonka asiakkaista moni on myös päivätoiminnan asiakas.

Tutkimuksen tuloksiin ovat saattaneet vaikuttaa monet asiat. Aiemmin pohdinnassa esittämäni haasteet, kuten analysointivaiheeseen liittyneet ajan vähyys ja SPSS-tilastointiohjelman aikaisempi vähäinen käyttö, sekä harjoituskyselyn tekemisen puuttuminen ja kyselyssä esiintyneet epäkohdat, ovat varmasti hieman vaikuttaneet tuloksiini. Tosin, kuten aiemmin jo ilmaisinkin, katson niiden merkityksen olevan kuitenkin vähäinen. Toki kyselystä olisi saanut laadullisesti paremman, jos olisin toteuttanut harjoituskyselyn ja siten huomannut epäkohdat aiemmin, mutta nämä seikat eivät mielestäni ole kuitenkaan vaikuttaneet merkittävästi itse tuloksiin.

Tutkimuksen tuloksiin on sen sijaan voinut vaikuttaa päivätoiminnan työntekijöiden vaikutus asiakkaiden mielipiteisiin ennen kyselyn toteuttamista, joskin näen sen melko epätodennäköisenä, koska täten kyselystä ja sen tuloksista ei olisi mitään hyötyä heille eikä silloin toteutuisi myöskään asiakaslähtöinen toteutustapa päivätoiminnan suunnittelussa. Lisäksi tutkimuksen tuloksissa olen useissa kohdissa esitellyt vastauksista saatuja keskiarvoja. Arvot ovat kuitenkin vain suuntaa antavia johtuen pienestä aineistosta ja siten suppeasta analysoinnista. Toki keskiarvoja olisi voinut testata ja todeta siten niiden luotettavuuden, mutta tiukan aikataulun vuoksi testaus jäi tekemättä. Koen tulosten ja keskiarvojen kuitenkin olevan merkittäviä kyselyn kohdeorganisaatiolle eli Saarikalle ja päivätoiminnalle.

Tuloksiin on voinut vaikuttaa myös kyselyn pituus, sillä kysymyksiä oli melko paljon ja osa kysymyksistä oli samanlaisia ja kysyi samaa asiaa hieman eri näkökulmista ja eri sanamuodoin. Osasyys kyselyn pituuteen oli tietysti kyselyn fonttikoko, joka oli heikkonäköisiä ikäihmisiä ajatellen tarpeeksi suuri. Sen sijaan kysymysmäärää olisi voinut hieman karsia ja yhdistellä kysymyksiä, jolloin kaikki oleellinen olisi tullut kysyttyä, mutta lyhyemmässä muodossa. Toisaalta samanlaiset kysymykset olivat tutkimuksen kannalta tarpeellisia, sillä niillä pystyttiin tarkastelemaan vastausten samankaltaisuutta ja siten paikkansapitävyyttä. Tosin osa vastaajista huomasi samankaltaiset kysymykset ja totesivat jo vastanneensa tähän kysymykseen aiemmin. Sikäli toinen kysymyskertta auttoi siis vahvistamaan vastauksien paikkansapitävyyttä, mutta ne eivät tuottaneet enää uusia ajatuksia.

Verrattuna samaan aihepiiriin liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin ja niissä saatuihin tuloksiin, ovat tämän tutkimuksen tulokset samansuuntaisia, vaikkakin aiemmin toteutetut tutkimukset ovat laajempia ja eri tavalla toteutettuja. Vertailtavina tutkimuksina on Vanhustyön keskusliiton vuosina 1994-1998 toteuttaman Vireyttä vuosiin -projekti sekä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vuonna 2010 toteuttama ja vuonna 2012 julkaisema tutkimus asiakastytyytyväisyydestä Helsingin kaupungin omissa ja ostopalveluyksiköissä.

Vireyttä vuosiin -projektin tuloksissa käy ilmi, että kehittämällä ja tarjoamalla ikääntyneille ihmisille toimintamahdollisuuksia, voitiin tukea ja parantaa heidän toimintakykyään (Viramo 1997). Tämän opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksissa on havaittavissa samansuuntaista; yleistäen asiakkaat kokivat päivätoiminnan tukevan ja edistävän heidän sosiaalista, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyään.

Viramon (1997) mukaan tutkimuksessa havaittiin myös, että pitkäkestoiset ryhmämuotoiset toimintatavat olivat tehokkaimpia psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa. Tätä asiaa en tarkastellut suoranaisesti kyselyssäni, sillä vaikka Karstulan päivätoiminta on toiminut jo yli vuosikymmenen ja Kivijärven sekä Kyyjärven päivätoiminnot alle kolme vuotta, on asiakkaiden käyntiajat erilaisia. Muutama Karstulan päivätoiminnan asiakkaista on esimerkiksi käynyt lyhyemmän aikaa kuin joku toinen Kivijärven tai Kyyjärven asiakkaista. Asiakkaiden vastauksissa kuitenkin ilmeni päivätoiminnan vaikuttavan positiivisesti psyykkisen hyvinvointiin, kuten yksinäisyyden vähenemiseen, mielialan kohoamiseen ja virkistymiseen sekä arjen mielekkyyden tunteen lisääntymiseen. Vaikka Vanhustyön keskusliiton tutkimus on toteutettu yli kymmenen vuotta aiemmin ja eri tavalla, voidaan todeta opinnäytetyöni tulosten kuitenkin tukevan siitä saatuja tuloksia ja toisin päin.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston tutkimuksessa mitattiin asiakkaiden tyytyväisyyttä päivätoimintaan haastattelujen avulla. Haastatteluissa ilmeni, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä päivätoimintaan, henkilökuntaan, tiloihin, kuljetuspalveluun sekä aukioloaikoihin. Lisäksi tuloksissa selvisi, että asiakkaat selviytyivät päivätoiminnassa pääasiassa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissaan. (Säilä ym. 2012.) Oman asiakastyytyväisyyskyselyni tulokset ovat pitkälti samanlaiset; kaikkien kolmen päivätoiminnan asiakkaat olivat tyytyväisiä päivätoimintaan ja kokivat sen merkitykselliseksi asiaksi. Päivätoiminnan työntekijään ja hänen toimintaansa oltiin tyytyväisiä, samoin kuin kuljetuspalveluun. Tiloihin ei oltu kaikkialla tyytyväisiä, etenkin Kyyjärvellä tilat koettiin ahtaiksi, vetoisiksi ja meluisiksi. Päivätoimintapäivän pituus koettiin hyväksi, mutta kiinnostusta useampaan päivätoimintapäivään en tiedustellut, joskin se olisi varmasti ollut kiintoisa lisätieto.

Samaisessa tutkimuksessa tutkittiin asiakastyytyväisyyden lisäksi myös päivätoiminnan vaikutusta asiakkaiden elämänlaatuun havainnoimalla asiakkaita. Havainnointi toteutettiin QUALID-elämänlaatumittarin avulla, jonka tuloksena oli vaihteluväliltään 11-55 pistettä oleva summapistemäärä. Elämänlaatu arvioitiin sitä paremmaksi, mitä pienempi pistemäärä oli. Kaikkein havainnoitujen asiakkaiden elämänlaatupisteiden keskiarvoksi tuli 17,6 pistettä, mikä kertoo hyvästä elämänlaadusta. (Säilä ym. 2012.) Itse en toteuttanut opinnäytetyössäni havainnointia, enkä suoranaisesti myöskään kysynyt elämänlaadusta asiakkailta, mutta kyselyn tuloksista

pystyy päättämään, että päivätoiminnalla on positiivista vaikutusta asiakkaiden hyvinvointiin ja siten myös elämänlaatuun.

Tutkimukseni johtopäätöksenä voi siis todeta, että Saarikan järjestämä päivätoiminta on asiakkailleen merkityksellistä ja tärkeää sekä laadullisesti hyvää, lähes kiitettävän tasoista. Lisäksi päivätoiminta vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden toimintakyvyn eri osa-alueisiin. Toimintakyvyn ylläpito, yhdessä olo, yksinäisyyden väheneminen, monipuolinen ja mukava ohjelma sekä virkistyminen ja piristyminen lisäävät kaikki asiakkaiden kotona selviytymistä, itsenäistä elämää sekä hyvinvointia ja parantavat siten elämänlaatua. Päivätoiminta on siis kannattavaa toimintaa, kun halutaan ikäihmisten pystyvän asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään ja voivan hyvin.

### 9.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tärkeä osa tutkimusta ovat myös eettisyys ja sen toteutuminen tutkimuksessa sekä tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Etenkin sosiaalialalla nämä ovat tärkeitä asioita, sillä tutkimusta tehdään yleensä ihmisten kanssa, tässä tutkimuksessa ikääntyneiden parissa, jolloin muun muassa ihmisoikeudet tulee turvata. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä, joten niiden tulee olla luotettavia ja tarkkoja.

Tutkimuksen tekemiseen liittyy monia eettisiä kysymyksiä ja pohdittavia seikkoja, jotka tutkijan on otettava huomioon tutkimusta suunnitellessaan, tehdessään ja siitä raportoidessaan. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että tutkimuksenteossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteellisten menettelytapojen noudattamiseen on laadittu erilliset ohjeet, joiden mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu esimerkiksi se, että tutkija noudattaa yleisiä toimintatapoja eli rehellisyyttä, avoimuutta, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössään, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Lisäksi tutkijan on muun muassa sovellettava tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä suunniteltava, toteutettava ja raportoitava tutkimus yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23-24.)

Pyrin noudattamaan omassa tutkimuksessani kaikkia edellä mainittuja hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Opinnäytetyötä ja siihen liittyvää kyselyä tehdessäni toimintatapoinani olivat rehellisyys, yleinen huolellisuus, avoimuus sekä tarkkuus niin tutkimusta tehdessä, aineistoa tallentaessa ja analysoitaessa kuin tulosten esittämisessä, arvioinnissa ja julkaisemisessa. Lisäksi tutkimuksessa käyttämäni tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat olleet eettisesti kestäviä ja perustellen valittuja. Olen suunnitellut, toteuttanut ja raportoinut opinnäytetyöni tieteelliselle tiedolle annettujen vaatimusten mukaan. Tämä oli tärkeää, jotta

tutkimuksen olisi luotettava, mutta myös sen takia, että tutkimuksesta ja sen tuloksista olisi oikeasti hyötyä Saarikalle ja päivätoiminnalle sekä ikääntyneille asiakkaille päiväkeskusten toiminnan kehittämisen muodossa.

Tehtäessä tutkimusta terveyden- tai sosiaalihuollon parissa, tutkimukseen liittyy tiettyjä erityispiirteitä, jotka erottavat sen muusta tutkimustyöstä. Tutkimusetiikan perusteet ovat samat, mutta tutkija joutuu usein erityisten eettisten ongelmien eteen. Tämä johtuu siitä, että tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat tavallisesti jonkinlaisen hoidon piirissä. Keskeisin eettinen dilemma onkin se, onko moraalisesti hyväksyttävää lähestyä tällaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä ja pyytää heitä osallistumaan tutkimukseen. Tässä kohden voi olla hyödyllistä konsultoida alan ammattilaisia ja kollegoita kysyen heidän näkemystään eettisyydestä ja sen hyväksyttävästä toteutumisesta kyseisessä tutkimuksessa kyseisten henkilöiden kohdalla. Lisäksi yleensä vaaditaan eettisen aluekomitean lupa toteuttaa tutkimus terveys- tai sosiaalihuollon parissa. (Mäkinen 2006, 111-112.)

Lähtökohtana tutkimuksessani oli ihmisarvon kunnioittaminen. Kunnioitin ikääntyneiden itsemääräämisoikeutta antamalla heille mahdollisuuden päättää tutkimukseen osallistumisesta. Sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti kunnioitin myös ikääntyneiden itsenäisyyttä ja oman elämän hallintaa. Lisäksi pyrin tutkimuksessani oikeudenmukaisuuteen sekä asiakkaan yksityisyyden suojaamiseen.

Ennen kyselyn toteuttamista päivätoiminnan työntekijä kertoi tulossa olevasta asiakastyytyväisyyskyselystä sekä luki etukäteen lähettämäni saatekirjeen asiakkaille (liite 1.). Tämä tapahtui noin viikkoa ennen kyselyn tekemistä, jotta asiakkaat saivat rauhassa miettiä osallistumistaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Toki tietysti oli toivottavaa, että mahdollisimman moni osallistuisi tutkimukseen, jotta tulos olisi mahdollisimman tarkka ja todellisuutta vastaava. Kyselyjen toteuttamispäivän alussa esittäydyin kaikille asiakkaille yhteisesti ja kerroin vielä hieman kyselystä sekä sen tavoitteista. Tämän jälkeen kävin vielä jokaisen tutkimukseen osallistuvan kanssa erikseen läpi tutkimusta koskevat asiat, kuten anonyymiyden, vapaaehtoisuuden sekä mahdollisuuden lopettaa tutkimuksessa mukana olo missä vaiheessa tahansa. Lisäksi pyysin allekirjoituksen tutkimuslupapaperiin, jossa he kertoivat ymmärtäneensä edellä mainitut asiat sekä antavansa luvan tutkimuksen tekemiseen ja antamiensa tietojen käyttämiseen tutkimuksessa (liite 2).

Eettisyyden lisäksi myös luottamuksellisuuden vaatimukset tuovat omat erityispiirteensä tutkimukseen etenkin tutkimusotosta määriteltäessä, sillä terveys- ja sosiaalialan ammattilaisilla on vaitiolovelvollisuus asiakkaistaan. Sen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon parissa toteutettava tutkimus on yleensä aina kosketuksissa tutkimushenkilöiden elämäntilanteiden ja siten

myös tunteiden kanssa, jolloin tunnepitoinen lähestymistapa on tärkeä osa tämäntyyppistä tutkimusta. (Mäkinen 2006, 112-113)

Opinnäytetyöstäni tekee eettisesti ja luotettavuudeltaan hyvän se, että olen tutkimuksessani lähestynyt tutkittavaa kohdejoukkoa asiallisesti ja ammatillisesti sekä ihmisarvoa kunnioittavalla lähestymistavalla. Opinnäytetyötä ja tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt antamaan tutkittavalle ikäihmisten joukolle tietoa tutkimukseni tarkoituksesta ja kertonut tutkimukseen osallistumisen olevan täysin vapaaehtoista, joskin toivottavaa. Luotettavan tutkimuksesta tekee mielestäni erityisesti se, että olen pyrkinyt huomioimaan tutkimukseen osallistuvan kohdejoukon informoimalla tutkimuksestani, sen tekemisestä, tavoitteista ja tarkoituksesta ymmärrettävästi.

Tutkimuksen kaikissa vaiheissa varmistettiin että tutkimushenkilöiden anonymiteetti säilyi. Tämä onnistui siten, että vain tutkimuksen tekijä näki ja kuuli tutkimushenkilöiden vastaukset tutkimuslomakkeen kysymyksiin. Kysely toteutettiin nimettömänä, jotta asiakkaat pystyivät kertomaan vapaasti mielipiteensä, kehittämisehdotuksensa ja kehunsa. Päiväkeskuksissa työskentelevät henkilöt eivät nähneet täytettyjä vastauspapereita, vaan vasta kootut vastaukset valmiissa opinnäytetyössä. Saaduista avointen vastausten tutkimustuloksista olen lainannut suoraan kohtia tukemaan tulosteni oikeellisuutta. Koko tutkimuksen ja opinnäytetyön olen pyrkinyt kirjoittamaan niin, että osallistuneiden asiakkaiden yksityisyys ja anonymiteetti säilyvät. Juuri tunnistettavuuden ehkäisemiseksi olen esimerkiksi yhdistellyt avoimia vastauksia ja sekoittanut henkilöllisyyksiä keskenään kuitenkin niin, että itse tiedän, kuka on oikeasti sanonut mitään. Lisäksi opinnäytetyön valmistumisen jälkeen kaikki vastausmateriaali ja nauhoitteet tuhottiin.

Luotettavuuden parantamisessa perusvaatimuksena on myös se, että tutkijalla on riittävästi aikaa tehdä tutkimuksensa. (Tuomi ym. 2002, 139). Olen pohtinut, miten lopputyön tekemisen tiukka aikataulu on vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen. Aikaa esimerkiksi tutkimusaineiston tulosten täydelliseen analysointiin ei ollut paljon, jolloin analysointi on saattanut jäädä pinnalliseksi. Ajan vähydestä huolimatta olen silti saanut aikaan pitkäkhön opinnäytetyöraportin. Tutkimuslomakkeen pituudesta ja tuloksien laajasta, eri näkökulmista tarkastellut tulokset johtivat siihen, että tulokset-kappaleen sivumäärä on reilusti enemmän kuin teoriaosuuden sivumäärä, vaikka niiden tulisikin olla suhteellisen tasapainossa keskenään. Olen kuitenkin tarkastellut ja kirjoittanut auki teoreettisessa viitekehyksessä kaikki tarpeelliset ja keskeiset käsitteet, enkä siksi koe tarpeelliseksi lisätä siihen enää mitään. Vaikka sivumäärien jakauma ei toteudukaan aivan Laurean ohjeiden mukaan, koen työn kuitenkin olevan laadukas juuri tuloksien kattavan esittelyn vuoksi.

Tutkimuksen laadukkuutta lisää mielestäni myös se, että olen hakenut tarvittavat luvat tutkimuksen tekemiseen ja kyselyiden toteuttamisen nauhoittamiseen. Luvat on haettu sekä päivätoiminnasta vastaavalta henkilöltä että jokaiselta tutkimukseen osallistuvalla asiakkaalla erikseen. Lisäksi laadullisesta tutkimusnäkökulmasta katsottuna tutkimukseen osallistuneita oli paljon ja vastauksissa toistui hyvin samansuuntaiset ajatukset, voidaan ajatella, että opinäytetyön tulokset ovat reliaabeleita, eli kysyttäessä keneltä tahansa Saarikan kolmen päiväkeskuksen asiakkaalta, vastaukset olisivat suunnilleen samanlaisia.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen arvioinnissa oli otettava huomioon sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen arviointikriteerit. Määrällistä tutkimusta arvioidaan pätevyyden eli validiteetin sekä luotettavuuden eli reliabiliteetin näkökulmista. Määrällisen tutkimuksen pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän, tässä tapauksessa kyselyn, kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Määrällisen tutkimuksen luotettavuus taas tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli sitä, että mittaus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja että mittaustulokset ovat toistettavissa olevia. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys muodostavat yhdessä tutkimusmittarin kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2005, 161.)

Olin tarkastellut validiutta jo suunnitelmavaiheessa, siten että käsitteet, perusjoukko ja muuttujat olivat tarkkaan määriteltyjä, kyselylomakkeen ja aineiston kerääminen olivat huolellisesti suunniteltu, ja että kyselylomakkeen kysymykset kattoivat koko tutkimusongelman. Tutkimuksen reliaabeliuden osalta varmistin, että tutkimukseni ja sen tulokset ovat luotettavia ajassa ja paikassa, eikä niitä voi yleistää koskemaan toista paikkaa tai aikaa. Samalla olen kuitenkin varmistanut, että toistettaessa sama kysely samojen henkilöiden kohdalla, tulokset ovat täsmälleen samat riippumatta siitä, kuka kyselyn toteuttaa. Kokonaisluotettavuuden varmistaminen tapahtui siten, että tutkittava otos edusti perusjoukkoa ja kyselyssä oli mahdollisimman vähän satunnaisuutta. Tämä tarkoitti sitä, että kaikista päivätoiminnan asiakaista mahdollisimman moni osallistui tutkimukseen ja että vastauksissa oli mahdollisimman vähän satunnaisuutta tai satunnaisvirheitä.

Luotettavuutta heikentävät satunnaisvirheet, jotka voivat olla seurausta esimerkiksi siitä, että tutkimushenkilö ymmärtää jonkin asian eri tavalla kuin oli tarkoitettu tai että haastattelija vahingossa merkitsee vastauksen väärin. Lisäksi tutkijalla saattaa tulla virheitä. (Vilka 2005, 162.) Uskon, että selvitykseni on luotettava, sillä olin mukana kyselyjen täyttämistilanteissa, joten pystyin ehkäisemään kysymysten väärinymmärrykset. Omien virheideni todennäköisyyttä tutkimuksen tekemisessä vähentää oleellisesti kyselyjen täyttämistilanteiden nauhoittaminen, joten pystyin tarkistamaan jokaisen asiakkaan vastaukset nauhalta ja vertaamaan niitä lomakkeeseen merkittyihin vastauksiin. Käytin joidenkin tulosten esittämisessä ilmaisukeinona keskiarvoja, jotka SPSS-ohjelma oli pyöristänyt yhden desimaalin tarkkuuteen, koska sitä suurempi tarkkuus ei olisi ollut tulosten kannalta tarpeen. Pyöristyksistä johtuen

joidenkin tulosten yhteiskeskisarvo ja eriteltyjen keskiarvojen keskiarvo eroavat toisistaan hieman. Tämä ei kuitenkaan mielestäni vaikuttanut merkittävästi tulosten luotettavuuteen, sillä eroavaisuudet johtuivat pelkästään tilastointiohjelman pyöristystavasta.

Tutkimuksen laadullisen puolen luotettavuutta oli hankalampi arvioida, sillä siinä ei käytetä pätevyyden ja luotettavuuden käsitteitä. Sen sijaan luotettavuuden arvioinnissa painottuu Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan tutkimuksen kokonaisuus sekä sisäinen johdonmukaisuus eli koherenssi. Johdonmukaisuuteen vaikuttavat tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys sekä tutkimuksen raportointi. Nämä seikat tulee olla kirjoitettuna tutkimukseen, ja niiden pitää myös olla järkevässä suhteessa toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.)

Arvioidessani tutkimukseni laadullista osuutta pohdin tutkimukseni sekä opinnäytetyöni kokonaisuutta, mikä on mielestäni selkeä, yhteneväinen, johdonmukainen ja avoimesti kirjoitettu. Olen kertonut tarkasti tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen sekä taustatiedot tiedonantajista. Lisäksi olen kirjoittanut auki aineistonkeruun ja analysoinnin vaiheet sekä kertonut ja pohtinut avoimesti tutkimukseni sudenkuoppia ja virheitä, ja niiden vaikutusta tuloksiin. Olen myös pohtinut omaa sitoutumistani ja toimintaani tutkijana ja opinnäytetyön kirjoittajana, kuin myös vaikutustani tutkimuksen ja kyselyn tekijänä.

#### 9.4 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämis ehdotukset

Tutkimuksen aikana ja erityisesti tutkimuksen tuloksia tarkastellessa heräsi useampikin idea jatkotutkimusaiheiksi. Ensinnäkin tätä samaa kyselyä voisi jatkokehittää siten, että saaduista tuloksista tehtäisiin uusi kysely, joka toteutettaisiin päivätoiminnan työntekijöille ja sitten edelleen päättävälle taholle. Toinen jatkotutkimusidea on, että asiakastytyytyväisyyskyselyn voisi toteuttaa myös Saarikan ylläpitämille Saarijärven ja Kannonkosken päivätoimintapaikkojen asiakkaille. Tällöin voisi verrata näiden kahden tutkimuksen tuloksia keskenään, mikä olisi varmasti mielenkiintoista esimerkiksi kehittämisen näkökulmasta, kun tieto hyvistä käytännöistä siirtyisi.

Kolmas jatkotutkimusaihe voisivat olla päivätoimintojen miesasiakkaiden haastattelu tai muu toteutustapa, jolla saataisiin paremmin tietoa miesten näkemyksistä ja ajatuksista päivätoiminnasta. Tässä tutkimuksessa se jäi harmillisen vähäiseksi, sillä erinäisten yhteensattumien vuoksi miesasiakkaista vain kaksi vastasi kyselyyn. Haastattelun voisi tehdä myös asiakkaiden omaisille, jolloin tarkastelun kohteena voisi olla päivätoiminnan hyödyllisyys päivittäisessä kotona selviytymisen tukemisessa heidän näkökulmastaan. Koska päivätoimintaa tarjotaan

myös omaishoidettaville, voisi yksi tutkimusaihe olla juuri omaishoitajat ja se, miten he kokevat päivätoiminnan vaikuttavan heidän jaksamiseensa.

Tutkimusta ja opinnäytetyötä tehdessäni minulle on herännyt myös toiminnallisia kehittämisideoita. Niitä ovat esimerkiksi päivätoiminnan toiminnallinen kehittäminen asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi tuloksissa esiin tulleen kirjastoidean toteuttaminen voisi onnistua. Toiminnallista, ja tuloksien myötä myös asiakaslähtöistä, voisi olla myös yhteistyön lisääminen eri tahojen, kuten yritysten, yhdistysten, palveluiden, koulujen ja muiden toimijoiden kanssa.

Muita yleisiä jatkotutkimusaiheita voisivat olla yleisen päivätoimintapalvelutarpeen selvittäminen alueella, eli kuinka moni kunnan/alueen asukas tarvitsisi ja haluaisi päästä päivätoimintaan ja kuinka hyödyllistä se hänelle olisi. Samalla voisi pohtia mahdollisuuksia lisätä päiväkeskuksien toimintapäiviä, jolloin myös asiakasmäärää voisi kasvattaa. Samoin voisi tutkia myös erilaisten ryhmien järjestämistä erilaiset tarpeet omaaville asiakasryhmille, kuten esimerkiksi muistisairaille. Toki nämä muutokset tarkoittaisivat myös työntekijöiden määrän lisäämistä, mikä taas tuo taloudellisen näkökulman mukaan tarkasteluun. Tämä olisi mielestäni kuitenkin tärkeä selvityksen kohde, sillä ikääntyneiden määrä kyseisissä kolmessa kunnassa, samoin kuin kaikkialla muuallakin, kasvaa koko ajan.

Mielestäni vanhusten päivätoimintaa tulisikin lisätä sekä yksinäisten ja kotona asuvien ikäihmisten että palvelutalojen ja vanhainkotien asukkaille sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitämiseksi, fyysisen toimintakyvyn tukemiseksi ja yksinäisyyden vähentämiseksi. Näen päivätoiminnan olevan tärkeä tekijä yhteisöllisyyden, johonkin kuulumisen ja itsensä tärkeäksi kokemisen tunteiden ylläpitämisessä, vertaistuen saamisessa sekä muun sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin lisäämisessä.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkäkö prosessi, sillä se on kestänyt yhteensä liki puolitoista vuotta, tosin varsinaisen suunnittelu-, toteutus ja loppukirjoitustyön olen tehnyt hieman alle vuodessa. Nämä hiljaisemmat ajanjaksot eivät ole mielestäni kuitenkaan huonontaneet työn laatua, vaan ne ovat antaneet aikaa ajatuksille ja kypsyttäneet työn sisältöä omalla tavallaan.

Opinnäytetyön ja itse tutkimuksen tekeminen on mielestäni onnistunut kokonaisuus, sillä se on luotettava, pohjautuu teoriaan ja vastaa asettamiini tutkimuskysymyksiin. Prosessina opinnäytetyön tekeminen on ollut osaltaan työläs ja aikaa vaativa, melko pitkä prosessi, mutta toisaalta se on myös antanut paljon. Koen oppineeni paljon tämän prosessin aikana niin tutkimuksen tekemisestä, itse aiheesta kuin myös omasta itsestäni. Mielestäni tämä prosessi on kasvattanut paljon omaa vanhustyön ammatillista osaamistani ja asiantuntijuuttani, josta on varmasti hyötyä tulevalla työurallani.



Koen tärkeäksi sen, että voin omalla opinnäytetyölläni tuottaa sellaista tietoa, joka auttaa työntekijöitä ja päättäjiä kehittämään päivätoimintaa entistä laadukkaammaksi ja asiakkaiden toiveita vastaavaksi ja siten asiakkaille mieluisammaksi ja kotona selviytymistä tukevaksi toiminnaksi. Olen ylpeä saavutuksestani tuoda esille päivätoiminnan monimuotoinen merkityksellisyys ikäihmisille. Toivon tämän opinnäytetyön hyödyttävän niin Perusturvaliikelaitos Saarikkaa kuin myös muita toimijoita, jotka haluavat tietää päivätoiminnasta ja sen positiivisesta merkityksestä ikäihmisten kotona selviytymiseen ja elämänlaatuun.

## Lähteet

- Aejmelaeus, R., Kan, S., Katajisto, K-R. & Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön: osaamista hyvään arkeen. WSOY Oppimateriaalit.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Helsinki: Tammi.
- FCG Finnish Consulting Group Oy. 2012. Mikä on RAVA-mittari. Viitattu 26.4.2012.  
<http://www.ravamittari.fi/mik%C3%A4-rava-mittari>
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heikkinen, E. 2000. Sairauksista toimintakykyyn. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) 2005. Laatua vanhustyöhön. Helsinki: Tammi, 47.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. 2009. Hämeenlinna: Tammi.
- Holma, T. (toim.) 2003. Laatua vanhustyön arkeen - suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Holma, T. & Virnes, E. (toim.) 1999. Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa. Toimintamalleja ja työvälineitä tueksi laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Vanhustyön Keskusliitto.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) 2005. Laatua vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2010. Palveluiden järjestämissuunnitelma vuosille 2010-2013.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2011a. Ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteet 1.3.2011 alkaen.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2011b. Ikääntyvien varhainen tuki - PowerPoint-esitys.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2011c. Kotihoitoa tukeva päivätoiminta. Päiväkeskukset-esite.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2012. Kotihoitoa tukeva päivätoiminta. Viitattu 15.4.2012.  
<http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?contentid=30783&nodeid=25952>
- Petäjäniemi, T. 2011. Go go, slow go, no go. Raportti ikäihmisistä ja vanhuspalveluista. Hyvinkää: Suomen Toivo-ajatuspaja.
- Ruoppila, I. 2002. Psykkisen toimintakyvyn tukeminen. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) 2005. Laatua vanhustyöhön. Helsinki: Tammi, 47.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:11. 2006. Sosiaalihuolto Suomessa. Viitattu 4.3.2012.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7157.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7157.pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Viitattu 12.5.2012.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihmissen\\_palvelujen\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihmissen_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf)

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen oppaia 2001:4. Ikäihmissen hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus.

Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) 2008. Kuluerästä voimavaraksi - Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskäsitteisiin. Juva: PS-Kustannus.

Säilä, M., Nevalainen, K., Järnström, S. & Soini, H. 2012. Asiakkaiden tyytyväisyys päivätoimintaan Helsingin kaupungin omissa ja ostopalveluyksiköissä 2010. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2012:1. Viitattu 24.9.2012.

[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/e3fdca804a176e2694f7fc3d8d1d4668/tutkimus\\_2012\\_1.pdf?MOD=AJPERES&mod=27439838](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/e3fdca804a176e2694f7fc3d8d1d4668/tutkimus_2012_1.pdf?MOD=AJPERES&mod=27439838)

Tilastokeskus. 2012a. Tietoa alueittain: Kuntien avainluvut: Karstula. Viitattu 15.4.2012. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/226.html>

Tilastokeskus. 2012b. Tietoa alueittain: Kuntien avainluvut: Kivijärvi. Viitattu 15.4.2012. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/265.html>

Tilastokeskus. 2012c. Tietoa alueittain: Kuntien avainluvut: Kyyjärvi. Viitattu 15.4.2012. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/312.html>

Tilastokeskus. 2012. Väestöennuste 2009-2060. Viitattu 4.3.2012. [http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn\\_2009\\_2009-09-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Jyväskylä: Tammi.

Työeläke.fi 2012. Ammatillinen eläkeikä yhä harvemmalla. Viitattu 17.3.2012. <http://www.tyoelake.fi/Page.aspx?Section=39962&Item=65440>

Vaarama, M. 2004. Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut - nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus, 36-37.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Viramo, P. 1997. Kuntoutujan muotokuva. Raportti asumisesta, terveydestä ja toimintakyvystä. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Voutilainen, P. & Vaarama, M. 2005. Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa. Teoksessa Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus, 36-37.

#### Julkaisemattomat lähteet

Tammelinen, T. 2012. Henkilökohtainen tiedonanto päiväkeskuksista sähköpostitse. Perusturvaliikelaitos Saarikka.

## Taulukot ja kuviot

## Taulukot

Taulukko 1: Arvioitu avun tarve RAVA-luokittain.....	12
Taulukko 2: Henkilökohtaisen haastattelun ja postikyselyn ominaisuuksien vertailu ...	24
Taulukko 3: Kohdekuntien ja koko Suomen väestöllisiä avainlukuja .....	27
Taulukko 5: Fyysisen ympäristön osa-alueille annettujen arvosanojen määrät .....	35
Taulukko 7: Päivätoiminnan vaikutukset yksin ja toisen henkilön kanssa asuvilla .....	48
Taulukko 8: Toimintakyvyn osa-alueiden muutokset asiakkaiden arvioimina .....	52
Taulukko 9: Yksin ja toisen kanssa asuvien psyykkisen toimintakyvyn muutokset .....	53

## Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien prosentuaalinen jakautuminen päivätoimintapaikoittain. ....	32
Kuvio 2: Päivätoiminnassa käyntivuosiin jakautuminen prosentuaalisesti. ....	33
Kuvio 3: Asumismuotojen prosentuaalinen jakautuminen. ....	34
Kuvio 4: Fyysisen ympäristön osa-alueiden keskiarvot paikkakunnittain ja yhteensä. ..	36
Kuvio 5: Aikataulut ja yhteydensaaminen, mielipiteiden jakautuminen. ....	37
Kuvio 6: Asiakkaiden mielipidejakaumat työntekijään liittyvissä väitteissä. ....	38
Kuvio 7: Tyytyväisyys päivätoiminnan ohjelmatuokioihin lukumäärinä ilmaistuna. ....	41
Kuvio 8: Mielipidejakauma päivätoiminnan sisältöä ja laatua koskevissa väittämissä...	42
Kuvio 9: Neuvojen ja tuen saanti ohjaajalta erilaisiin aiheisiin liittyen. ....	45
Kuvio 10: Päivätoiminnan vaikutukset asiakkaisiin.....	47
Kuvio 11: Mielipidejakaumat päivätoiminnan kuvauksista.....	49
Kuvio 12: Mielipidejakauma päivätoiminnan kiinni olemisesta loma-aikoina. ....	56
Kuvio 13: Arvosanojen jakaantuminen päivätoiminnan kokonaisuutta arvioitaessa. ....	57

## Liitteet

Liite 1. Saatekirje kyselyyn osallistuville päivätoiminnan asiakkaille .....	78
Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta .....	79
Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely .....	80
Liite 4. Yleinen tutkimuslupa/aiesopimus .....	88
Liite 5. Esimerkki sisällönanalyysistä .....	90

## Liite 1. Saatekirje kyselyyn osallistuville päivätoiminnan asiakkaille

Hyvä päivätoiminnan asiakas!

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa, Espoon Otaniemen yksikössä sosionomiksi (AMK). Erikoistumisalani on vanhustyö. Opintoihini kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Teen opinnäytetyöni Perusturvaliikelaitos Saarikkaan kuuluviin Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päiväkeskuksiin asiakastyytyväisyyskyselynä.

Tämän kyselyn tarkoituksena on saatujen tulosten kautta kuvata ikääntyvien päivätoimintaa ja sen kehittämistarpeita Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven palvelukeskuksissa. Toivon Teidän vastaavan oheiseen kyselyyn ja kertovan kokemuksistanne ja tarpeistanne päivätoimintaan liittyen sekä sen vaikutuksista jokapäiväiseen elämäänne. Vastaamiseen menee aikaa noin tunti ja olen mukana auttamassa kyselyyn vastaamisessa. Kyselyaineisto on vain minun käytössäni eikä Teidän nimeänne tulla mainitsemaan missään vaiheessa asiakastyytyväisyyskyselyä tai opinnäytetyöstä raportoitaessa. Tutkimuksen tulokset ja opinnäytetyöni tulee valmistumaan loppuvuodesta 2012.

Työn tavoitteena on saada asiakkaiden kokemukset tietoon ja saada esiin sekä päivätoiminnan onnistuneet asiat että mahdolliset puutteet. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päiväkeskusten toiminnan kehittämisessä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Asiakaskokemusta on vain Teillä päivätoimintaan osallistuvilla.

Etukäteen vastauksestanne kiittäen

Anniina Pajunen

Sosionomiopiskelija

anniina.pajunen@laurea.fi

Laurea-ammattikorkeakoulu, Otaniemi

## Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

### SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi: Asiakastyytyväisyyskysely Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päivätoimintojen asiakkaille

Tekijä: Anniina Pajunen

Tutkimuksen laatu: Kyselylomake, opinnäytetyö

Tutkimuksen tulosten julkaiseminen: Vuoden 2012 lopussa, kirjallinen opinnäytetyö sekä suullinen esitys arvioivassa seminaarissa

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Annan myös luvan minua koskevien asiakirjojen ja dokumenttien käyttöön tässä tutkimuksessa (asiakirjat ja muut dokumentit on suostumuksessa yksilöitävä/nimettävä tarkasti toimipisteittäin).

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa hoitooni tai asiakassuhteeseeni.

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely

**Asiakastyytyväisyyskysely päiväkeskuksen asiakkaille**

Ohje: Ympyröikää mielipidettänne parhaiten kuvaava väittämä tai kirjoittakaa vastauksenne siihen varattuun kohtaan. Pyydän, että vastaatte jokaiseen kysymykseen.

**ASIAKKAAN TAUSTATIEDOT****1. Asiakastiedot****a. Sukupuolenne?**

1. mies
2. nainen

**b. Päivätoimintapaikka?**

1. Karstula
2. Kivijärvi
3. Kyyjärvi

**c. Kuinka kauan olette käyneet päivätoiminnassa?**

1. alle vuoden
2. 1-5 vuotta
3. 5-10 vuotta
4. yli 10 vuotta

**d. Miten asutte (asumismuotonne)?**

1. yksin
2. kumppanin kanssa
3. sukulaisen luona
4. muuten, miten? \_\_\_\_\_

**2. Asiakkaan palvelutarve****a. Mitä lisäpalveluja saatte päivätoiminnasta?**

1. sauna / suihku
2. lääkejako dosettiin
3. hoidolliset toimenpiteet (esim. verenpaineen mittaus)
4. en mitään



b. Mitä palveluja haluaisitte saada päivätoimintapäivän aikana?

---



---

### PÄIVÄTOIMINNAN ULKOISET TEKIJÄT

3. Millainen on mielestänne päivätoiminnan tunnelma?

1. Erittäin huono
2. Huono
3. En osaa sanoa
4. Hyvä
5. Erittäin hyvä

Perustelut: \_\_\_\_\_

4. Päivätoiminnan fyysinen ympäristö

	Huono	Välttävä	En osaa sanoa	Hyvä	Erinomainen
Tilojen soveltuvuus					
Tilojen viihtyisyys					
Fyysinen sijainti					
Tilojen esteettömyys					

5. Aikataulut ja yhteyden saaminen

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kuljettajat ovat täsmällisiä					
Matkan kesto on sopiva					
Päivän pituus on sopiva					
Henkilökuntaan on helppo saada yhteys					

## 6. Päivätoiminnan työntekijän arvostus ja luottamus sekä palvelujen yksilöllisyys

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin sa- maa mieltä
Työntekijä toimii ystävällisesti					
Työntekijä osoittaa arvostusta minua kohtaan					
Työntekijä kuunte- lee minua					
Voin täysin luottaa työntekijään					
Työntekijä huomioi yksilölliset tarpeeni ja toimintakykyni					
Työntekijä tuntee vahvuuteni päivä- toiminnassa					
Voin keskustella työntekijän kanssa tärkeistä henkilö- kohtaisista asioista- ni luottamukselli- sesti					
Toivoisin enemmän yksilöllistä huomio- ta työntekijältä					
Saan työntekijältä tarvitsemani avun					

## 7. Vapaa sana päivätoiminnan laatuun liittyen:

---



---

**PÄIVÄTOIMINNAN SISÄLTÖ**

## 8. Kuinka tyytyväinen olette päivätoiminnan ohjelmaan? (Määrä, laatu)

	Erittäin tyy- tymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Liikuntatuokiot					
Hengelliset tuokiot					
Musiikki					
Kädentaidot					
Vierailijat/esiintyjät					
Asiantuntijaluennot					
Retket					
Vapaamuotoinen keskustelu					

## 9. Millaista ohjelmaa ette halua / toivotte lisää?

---



---

**10. Päivätoiminnan sisältö ja laatu**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan kaikki sovitut palvelut					
Päivätoiminnan sisältö vastaa odotuksiani					
Käyntipäivän hinta on sopiva					
Päivätoiminnan sisältö on vaihtelevaa ja monimuotoista					

**11. Mitkä asiat ovat teille tärkeitä päivätoiminnassa?**


---



---

**12. Mikä on teidän mielestänne mukavinta / ikävintä päiväkeskuksen päivässä?**


---



---

**13. Koen, että minulla on mahdollisuus vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön.**

1. Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
2. Ei, miksi? \_\_\_\_\_

**14. Koen saavani päivätoiminnan ohjaajalta neuvoja ja tukea**

1. terveyden hoitoon
2. ruokavalioon
3. liikuntaan
4. muuhun, mihin? \_\_\_\_\_
5. en koe saavani, mutta haluaisin liittyen \_\_\_\_\_

**15. Millainen on teidän mielestänne päivätoiminnan sisältö?**


---



---

**PÄIVÄTOIMINNAN MERKITYS****16. Päivätoiminta on minulle merkityksellistä / tärkeää.**

1. Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
2. Ei, miksi? \_\_\_\_\_

**17. Päivätoiminta (valitkaa kolme itsellenne tärkeintä kohtaa)**

1. vähentää yksinäisyyden tunnettani
2. parantaa sosiaalisia suhteitani
3. vaikuttaa fyysiseen olooni positiivisesti
4. lisää merkityksellisten ihmissuhteideni määrää
5. aktivoi minua myös kotonani
6. lisää turvallisuuden tunnettani
7. vaikuttaa jaksamiseen positiivisesti
8. lisää arjen mielekkyyden tunnetta
9. vaikuttaa mielialaani virkistävästi
10. vaikuttaa sosiaaliseen aktiivisuuteeni

**18. Päivätoiminta on mielestäni (valitkaa kaksi itsellenne tärkeintä kohtaa)**

1. Kodinomainen
2. Mukava
3. Asiakkaita arvostava
4. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioittava
5. Kaikki asiakkaat tasapuolisesti huomioiva
6. Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**19. Mitä päivätoiminta merkitsee teille?**


---



---

**PÄIVÄTOIMINNAN VAIKUTUS TOIMINTAKYKYYN****20. Onko toimintakykynne muuttunut päivätoiminnassa käymisen aikana?**

1. Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
2. Ei, miksi? \_\_\_\_\_

**21. Päivätoiminnassa käymiseni aikana**

	Huonontunut / vähentynyt / laskenut	Pysynyt ennallaan	Parantunut / lisääntynyt / kohonnut
Liikkumiseni on			
Selviytymiseni päivittäisistä toimista on			
Fyysinen jaksamiseni on			
Terveyteni on			
Mielialani on			
Arjen mielekkyyden tunne on			
Turvallisuuden tunne kotonani on			
Osallistumiseni keskusteluun / vuorovaikutustilanteisiin päivätoiminnassa on			
Sosiaaliset kontaktini päivätoiminnassa ovat			
Sosiaalinen elämä kodin ulkopuolella on			
Yksinäisyyden tunne on			

**22. Miten koette päivätoiminnan vaikuttavan toimintakykyynne?**


---



---

**YLEISTÄ**

**23. Kesälomakuukauden tai muiden lomien aikana päivätoiminnan suljettuna oleminen on mielestänne**

1. huono asia
2. en osaa sanoa
3. hyvä asia

**24. Millaisia odotuksia/toiveita teillä on päivätoiminnalle?**

---

---

**25. Arvioikaa vielä päivätoiminnan kokonaisuutta kouluarvosanalla 4-10. \_\_\_\_\_**

**26. Miesasiakkaat:**

**a. Miten koette ryhmän naisvaltaisuuden?**

---

---

**b. Onko toiminta riittävän monipuolista (miehillekin sopivaa)?**

---

---

**27. Vapaa sana**

---


---

---

---

**Lämpimät kiitokset vastauksistanne!**

## Liite 4. Aiesopimus/yleinen tutkimuslupa

 <b>LAUREA</b>	Opinnäytetyön aiesopimus	1 (2)
---	--------------------------	-------

**Opinnäytetyön aiesopimus**

---

**Opiskelija:**  
Anniina Pajunen

---

**Opinnäytetyön aihe ja tarkoitus:**  
Perusturvaliikelaitos Saarikan ylläpitämien Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven päiväkeskusten toiminnan arviointi asiakkaiden näkemysten pohjalta, asiakastytytyväisyyskysely

---

**Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja alustava viitekehys:**  
Ikääntynyt, vanhustyö, ikääntyneiden toimintakyky ja sen tukeminen, vanhuspoliittinen strategia, päivätoiminta, palvelun laatu ja asiakastytytyväisyys

---

**Opinnäytetyön menetelmät:**  
Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä; informoitu kyselylomake

---

**Opinnäytetyön alustava aikataulu:**  
Alustavaa suunnittelua ja aiesopimus kevät 2011, suunnitelman kirjoitus syksy 2011-kevät 2012, toteutus kevät-kesä 2012, tulosten avaaminen ja loppuraportin kirjoitus syksy 2012

---

**Työelämäkumppanin rooli opinnäytetyössä:**  
Osallistuu suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin

---

**Tulosten julkaiseminen ja levittäminen työelämään:**  
Opinnäytetyö annetaan työelämän edustajille

---

Vakuutus siitä, että opiskelija sitoutuu noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita opinnäytetyössä:

*Olen tietoinen siitä, että terveys- ja sosiaalialan opiskelijana opinnäytetyön tekemiseen sovelletaan vaitiolovelvollisuutta, josta on säädetty mm. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812/15 §) ja Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/3/17 §). En saa sivullisille luvatta ilmaista yksityisen henkilön tai perheen tietoja, josta olen opinnäytetyön perusteella saanut tiedon. Sitoudun pitämään tiedonhankinnan yhteydessä saamani yksittäisiä henkilöitä koskevat tiedot luottamuksellisena. Salassapitovelvollisuus säilyy opintojen loppumisen jälkeen.*

*Noudatan tiedonhankinnassa ja aineiston käsittelyssä luottamuksellisuutta ja totuudellisuutta. Kiinnitän erityistä huomiota siihen, ettei opinnäytetyöstä koidu mitään haittaa siihen osallistuville henkilöille. Noudatan toiminnassani Laurean tutkimuseettisiä ohjeita.*

---

Laurea Otaniemi Metsänpoijankuja 3, 02130 Espoo	Puhelin (09) 8868 7500 Faksi (09) 8868 7501	etunimi.sukunimi@laurea.fi www.laurea.fi	Y-tunnus 1046216-1 Kotipaikka Espoo
--	--	---	--





LAUREA

Opinnäytetyön aiesopimus

2 (2)

## Allekirjoitukset:

Opiskelija:

Anniina Pajunen

Työelämän edustajat:

Taina Marttinen

Tarja Tammelin

Ohjaajat: Ossi Salin ja Hillevi Ukkola

Tästä sopimuksesta luovutetaan yksi kopio kaikille osapuolille (opiskelija, ohjaaja, työelämän edustaja) sekä tallennetaan yksi versio hankkeen työtilaan Optimassa.

Liite 5. Esimerkki sisällönanalyysistä

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitä kaipaisin kyllä sitä kirjastoa että eikö vois tähänkin olla joku semmonen missä olis mahdollisuus lainata kirjoja.</li> <li>- Ja tuo vielä kun puhutaan tuosta tietokoneen käytöstä. Että olis mahdollisuus opetella tietokoneen käyttöä. Että joku tulis esittelemään ja kertois ihan perusasioita siitä.</li> </ul>	Kirjasto / mahdollisuus lainata kirjoja kotiin Tietokoneen käytön opastusta	Uudet ideat sisältöön liittyen	Sisältöön liittyvät odotukset ja toiveet	Asiakkaiden odotukset / toiveet päivätoiminnalle
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurinkoisia päiviä, että päästäs porukalla ulos.</li> <li>- No sitä aivojumppaa lisää ja bingoa vähempi.</li> <li>- No retket olisi tarpeen.</li> </ul>	Ulkoilua Aivojumppaa lisää Ei bingoa Retket	Toiveet jo olemassa olevaa sisältöä kohtaan		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kaikki on minusta ainakin menny nappiin tähän asti. Ja Tarja vie meitä ihan mukavasti eteenpäin.</li> <li>- Ei mulla oo mittään erikoista, mä oon ihan tyytyväinen tähän toimintaan.</li> </ul>	Tyytyväisyys ohjelmaan ja sisältöön	Kehut olemassa olevaa sisältöä kohtaan		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Että nämä jatkusivat edelleen, etteivät vaan lopettaisi niitä</li> <li>- Jatkuis vaan eteenpäin niin kuin tähänkin asti.</li> <li>- Kunhan se nyt pysyis edes täällä, ettei kovin paljon tehtäis niitä leikkauksia, ettei kovin paljon huonompaan menis.</li> <li>- No kun se nyt tällöisenäkin edes pysyis</li> <li>- Pysyisi ennallaan.</li> <li>- Että toimii samaan malliin.</li> </ul>	Että jatkuisi tulevaisuudessaakin, ei lopetettaisi Pysyisi ennallaan	Toive päivätoiminnan jatkumisesta samanlaisena myös tulevaisuudessa	Yleisesti koko päivätoimintaan liittyvät odotukset ja toiveet	