



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiina Keskikuru, Rose Lasikari

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS SPR:N YSTÄVÄTOIMINNASSA

Sosiaali- ja terveysala  
2012

## TIIVISTELMÄ

Tekijät	Tiina Keskkikuru, Rose Lasikari
Opinnäytetyön nimi	Asiakastyytyväisyys SPR:n ystävöiminnassa
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	61 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ann-Sophie Blomqvist

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia SPR:n ystävöiminnan asiakastyytyväisyyttä Vaasassa. Tutkimuksessa haluttiin selvittää mikä on suurin anti, jonka ystävöiminnan asiakkaat kokevat saavansa. Muita selvitettäviä asioita olivat ystävöiminnan vaikutus aktiivisuuteen, yksinäisyyteen ja asiakkaan arkipäivään yleensä.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jossa oli pääosin strukturoituja kysymyksiä, sekä yksi avoin kysymys. Viitekehyksessä käsiteltiin Punaista Ristiä, yksinäisyyttä, vapaaehtoistyötä, toimijuutta ja asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimus osoitti, että Vaasan SPR:n ystävöiminnan asiakkaat olivat tyytyväisiä toimintaan kokonaisuudessaan, sekä ystävöimintaan että SPR:ään yleensä. Selvisi, että ystävä poisti tehokkaasti yksinäisyyden tunnetta ja vahvisti asiakkaan omaa arkipäivää ja siinä toimimista. Yksi koetuista hyödyistä oli auttaminen yleensä, kuten esimerkiksi käynti pankissa tai ulkona liikkuminen.

## ABSTRACT

Authors	Tiina Kesikuru, Rose Lasikari
Title	Client Satisfaction with Red Cross Finland Volunteer Friend Visitor Service
Year	2012
Language	Finnish
Pages	61 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ann-Sophie Blomqvist

---

The purpose of this bachelor's thesis was to study client satisfaction with Red Cross Finland volunteer friend visitor service in Vaasa. The purpose of this study was to find out what the clients of the volunteer friend visitor service felt were the biggest benefits. A further purpose was to find out what the influence of the volunteer friend visitor service was to the client's activity, loneliness and to the client's everyday life generally.

The study was carried out by a questionnaire, which included structured questions and one open-ended question. The theoretical frame deals with a Red Cross, loneliness, voluntary work, agency and client satisfaction.

The study showed that the clients of Red Cross Finland Vaasa volunteer friend visitor service were satisfied with the activity in whole, both volunteer friend visitor service and Red Cross Finland in general. It was found that a friend removed effectively the feelings of loneliness and supported the client's everyday life and acting in it. One of the experienced benefits was helping in general, for example going to the bank or going outdoors.

.

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO .....	9
2 PUNAINEN RISTI .....	10
2.1 Suomen Punainen Risti.....	11
2.2 Vaasan osasto .....	12
2.3 Ystävöiminta.....	12
2.4 Järjestöt yhteiskunnassa.....	13
3 YKSINÄISYYS .....	15
3.1 Suomalaisten yksinäisyys .....	16
3.2 Yksinäisyyden yhteiskuntapolitiikka.....	17
4 VAPAAEHTOISTYÖ .....	19
4.1 Vapaaehtoistyön tulevaisuus .....	21
4.2 Mielikuvat vapaaehtoistoiminnasta .....	21
4.3 Osallistumismotiivit .....	23
5 TOIMIJUUS.....	25
5.1 Ikääntyneen käsitys omasta toimintakyvystään.....	25
5.2 Menetelmiä toimintakyvyn kartoittamiseen .....	26
5.3 Kotona asuminen .....	27
5.4 Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen .....	27
5.5 Ikääntyneen sosiaalinen toimintakyky .....	27
5.6 Ikääntyminen .....	28
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	30
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	31
7.1 Aiheen valinta.....	31
7.2 Menetelmät ja toteutus .....	31
7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	32
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	34
8.1 Ikä.....	35
8.2 Sukupuoli.....	36
8.3 Asuminen.....	37

8.4 Asumismuoto.....	38
8.5 Tiedon saanti .....	39
8.6 Ystävöitymisessä mukana .....	40
8.7 Yhdessä tekeminen .....	41
8.8 Toiminta virallisen toiminnan ulkopuolella .....	42
8.9 Tapaaminen .....	43
8.10 Tyytyväisyys ystävään.....	44
8.11 Toiveiden noudattaminen .....	45
8.12 SPR:n toiminta.....	46
8.13 Ystävän luotettavuus .....	47
8.14 Ystävän vaihtuminen .....	48
8.15 Elämänlaadun parantuminen .....	49
8.16 Kotona selviämisen helpottuminen .....	50
8.17 Yksinäisyyden poistaminen.....	51
8.18 Mikä on suurin asia/anti/teko jonka koette saavanne ystävöitymisestä? .....	52
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55
10 POHDINTA .....	57
LÄHTEET.....	59
LIITTEET	

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b>	Ikäjakauma	s. 35
<b>Kuvio 2.</b>	Sukupuolijakauma	s. 36
<b>Kuvio 3.</b>	Asuminen	s. 37
<b>Kuvio 4.</b>	Asumismuoto	s. 38
<b>Kuvio 5.</b>	Mistä olette saaneet tietää SPR:n ystäväpalvelusta?	s. 39
<b>Kuvio 6.</b>	Kuinka kauan teillä on ollut SPR:n ystävä?	s. 40
<b>Kuvio 7.</b>	Mitä yleensä teette ystävän kanssa?	s. 41
<b>Kuvio 8.</b>	Tapaatteko virallisen ystävätoiminnan ulkopuolella?	s. 42
<b>Kuvio 9.</b>	Kuinka usein tapaatte SPR:n ystävää?	s. 43
<b>Kuvio 10.</b>	Oletteko olleet tyytyväinen ystäväänne?	s. 44
<b>Kuvio 11.</b>	Oletteko olleet tyytyväinen toiveidenne noudattamiseen?	s. 45
<b>Kuvio 12.</b>	Oletteko olleet tyytyväinen SPR:n toimintaan?	s. 46
<b>Kuvio 13.</b>	Oletteko olleet tyytyväinen ystävän luotettavuuteen?	s. 47
<b>Kuvio 14.</b>	Oletteko joutunut vaihtamaan ystävää?	s. 48
<b>Kuvio 15.</b>	Koetteko elämänlaatunne parantuneen ystävän avulla?	s. 49
<b>Kuvio 16.</b>	Onko toiminta mielestänne helpottanut kotona selviämistä?	s. 50
<b>Kuvio 17.</b>	Onko ystävä poistanut yksinäisyyttä?	s. 51
<b>Kuvio 18.</b>	Teemat ystävätoiminnan annista.	s. 52
<b>Taulukko 1.</b>	Vapaaehtoistoiminnan mielikuvien alat ja kohteet.	s. 22

**Taulukko 2.** Ystävätoiminnan anti teemoittain.

s. 53

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Tutkimuslupa**LIITE 2.** Saatekirje**LIITE 3.** Kyselylomake



## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aihe on vapaaehtoistyön asiakkaiden asiakastyytyväisyys. Teemme tutkimuksen yhteistyössä Vaasan SPR:n kanssa. Tutkimus koskee ystävätoimintaa ja päätavoitteena on selvittää asiakastyytyvää ystävätoimintaa. Koska aiempia tutkimuksia Vaasan SPR:n asiakastyytyväisyydestä koskien ystävätoimintaa ei ole, on kaikki tutkimuksesta selviävä tieto hyödyllistä.

Rajaamme tutkimuksen koskemaan vain Vaasan suomenkielisen SPR:n ystävätoimintaa. Ystävätoimintaa on Vaasassa myös esimerkiksi Ikäkeskuksella. Tavoitteenamme on selvittää ystävätoiminnan asiakkaiden kokemusten suurin hyötynäkökulma heidän itsensä kannalta. Mihin asiaan he kokevat saaneensa eniten apua SPR:n ystävän välityksellä? Näkyykö hyöty heidän arkipäivässään ja jos näkyy niin miten? Tarkoituksenamme on selvittää yksinäisyyttä, jota SPR:n ystävätoiminta pyrkii vähentämään ja poistamaan. Myös asiakkaiden aktivointi ystävätoiminnan tuella, on tutkimuksemme kohteena. Kokeeko asiakas itsensä aktiivisemmaksi ja vähemmän yksinäiseksi saadessaan ystävän SPR:n kautta.

Opinnäytetyömme aiheita suunnitellessamme pohdimme mahdollista yhteistyötä, jota valitsemamme aihe kiinnostaisi ja jolle olisi opinnäytetyöstämme hyötyä. Vaasan suomenkielisen SPR:n toiminnanjohtaja Maarit Mustikka kiinnostui aiheestamme. Yhdessä pidimme suunnittelupalaverin ja ideoimme tutkimuksen kohdetta. Opinnäytetyön aiheeksi muotoutui ystävätoiminnan asiakkaiden tyytyväisyyden tutkiminen. Aiheen tekee mielenkiintoiseksi se, ettei tästä ole aikaisemmin tehty tutkimusta Vaasan SPR:lle.

Opinnäytetyömme rakentuu teoria- ja tutkimusosista. Teoriaosuudessa nostamme esiin mm. seuraavia aiheita: SPR, yksinäisyys, vapaaehtoistyö ja toimijuus. Olemme ehtineet koulutuksemme aikana tutustua moniin erilaisiin toimijoihin ja toimintamuotoihin. Meitä kiinnostaa vapaaehtoistyön ja kolmannen sektorin toimijoiden tutkiminen. Näiden rooli tulee kasvamaan tulevaisuudessa yhteiskunnassamme.

## 2 PUNAINEN RISTI

Punainen Risti perustettiin vuonna 1863. Punaisen Ristin päämaja on Genevessä, Sveitsissä. Se työllistää noin 12000 ihmistä 80 maassa ja sen rahoitus tulee pääosin vapaaehtoisista rahoituksista hallituksilta ja kansallisilta Punaisilta Risteiltä sekä Punaiselta Puolikuulta. (ICRC 2012.)

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liittoon kuuluu 185 kansallista yhdistystä ja lähes 100 miljoonaa vapaaehtoistyöntekijää ja jäsentä toimii niissä. Vapaaehtoisuus on yksi järjestön periaatteista ja vapaaehtoiset osallistuvat moniin eri toimintoihin, kuten varojen hankintaan, kehitysyhteistyöhön, verenluovutukseen, ensiaputoimintaan, avustustyöhön, nuorisotoimintaan ja erilaisiin projekteihin. Toiminnan kannalta vapaaehtoiset ovat ensisijaisen tärkeitä palkatun henkilöstön ohella. (Kankaansivu 2007, 45-46.)

Syksyllä 1961 pidetyssä Punaisen Ristin kansainvälisessä kokouksessa hyväksyttiin sanamuoto periaatteille, joille Punaisen Ristin työ perustuu. Ne muodostivat yhdenlaisen arvopohjan paitsi järjestön omalle toiminnalle myös asioille, joita järjestö halusi maailmassa edistää. Niitä ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Inhimillisyyden tarkoitus on suojella terveyttä, elämää ja ihmisarvoa ehkäisemällä ja lieventämällä inhimillisiä kärsimyksiä. Tasapuolisuutta toteutetaan erottelematta kansallisuutta, uskontoa, rotua, yhteiskunnallista asemaa tai poliittista mielipidettä. Puolueettomuus toteutuu niin, että Punainen Risti ei sekaannu poliittisiin, rodullisiin, uskonnollisiin tai aatteellisiin ristiriitoihin. Punainen Risti on riippumaton ja se antaa vapaaehtoista ja pyyteetöntä apua. Jokaisessa maassa voi olla ainoastaan yksi Punaisen Ristin yhdistys ja sen pitää olla kaikille avoin. Punainen Risti on yleismaailmallinen järjestö, jossa kaikilla yhdistyksillä on samanlaiset oikeudet ja velvollisuudet auttaa toinen toistaan. (Hytönen 2002, 28-29.)

## 2.1 Suomen Punainen Risti

Suomalainen yhdistys sai alkunsa vuonna 1877. Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaan voi osallistua usein eri tavoin. Voi olla toiminnassa mukana henkilökohtaisesti, maksaa vuosittaisen jäsenmaksun tai osallistua keräyksiin. Suomessa on mm. seuraavanlaisia vakiintuneita toimintamuotoja: verenluovutus, katastrofirahaston keräykset, ystävätoiminta, nuorisotoiminta, henkinen ensiapu, vähävaraisten perheiden avustaminen, ensiapukoulutukset ja -päivystykset ja vapaaehtoistyön toimintakeskukset. (Kankaansivu 2007, 45-46.)

Oleellinen osa Punaisen Ristin kotimaan apua on huono-osaisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Paikallisosastot kehittelevät erilaisia tapoja, joiden tarkoitus on tukea syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä. Ajatuksena on parantaa tukea tarvitsevien ihmisten mahdollisuuksia selvittää omatoimisesti arjesta. (Punainen Risti 2012a.)

Suomen Punainen Risti on yksi maamme suurimmista kansalaisjärjestöistä. Sen tehtävänä on auttaa eniten apua tarvitsevia sekä kotimaassa että ulkomailla. Suomen Punainen Risti auttaa ihmisiä mm. katastrofien ja onnettomuuksien sattuessa. Se myös kouluttaa ihmisiä varautumaan niihin. Järjestön tarkoituksena on kannustaa ihmisiä hoitamaan terveyttään sekä pitämään toisistaan huolta. Suomen Punaisella Ristillä on 45 000 aktiivista vapaaehtoista ja 90 000 jäsentä. Lisäksi järjestöllä on 60 000 säännöllistä lahjoittajaa ja 150 000 verenluovuttajaa joka vuosi. (Punainen Risti 2012b.)

Punaisella Ristillä on osastoja yhteensä yli 500 Suomessa, joissa vapaaehtoiset toimivat oman paikkakuntansa paikallisosastossa. Piiritoimistoja on kaksitoista, joiden työntekijät tukevat osastojen vapaaehtoisia. Piirit voivat järjestää oman alueensa vapaaehtoisille koulutuksia ja tapahtumia. Näissä tilaisuuksissa vapaaehtoiset voivat jakaa kokemuksia, oppia uusia taitoja ja saada uutta intoa vapaaehtoistoimintaan. (Punainen Risti 2012b.)

Keskustoimisto koordinoi koko maan vapaaehtoistoimintaa ja Punaisen Ristin auttamistyötä. Sen vastuulla on kehittää järjestön toimintaa ja viranomaisyhteistyötä.

Valtakunnalliset kampanjat, kuten Näлкäpäivä, ja kansainvälinen avustustyö kuuluvat myös keskustoimistolle. Lisäksi keskustoimisto vastaa kannanotoista sekä pyrkii edistämään järjestön arvoja suomalaisessa päätöksenteossa. (Punainen Risti 2012b.)

Ylin päätävävalta on jäsenistön valitsemalla yleiskokouksella, joka kokoontuu joka kolmas vuosi. Yleiskokouksessa valitaan järjestölle hallitus ja muut luottamuselimet, jotka johtavat järjestön toimintaa. (Punainen Risti 2012b.)

## **2.2 Vaasan osasto**

Suomen Punaisen Ristin Vaasan suomalainen osasto perustettiin vuonna 1951. Osastoon kuuluu n. 800 jäsentä. Osaston tehtävänä on toteuttaa Suomen Punaisen Ristin linjausten mukaista toimintaa Vaasan kaupungin alueella. Vaasan osastossa toimii seitsemän aktiivista vapaaehtoisryhmää. Niitä ovat SPR Terveyspiste, Ensiapuryhmä, Ystäväryhmä, Vankilavierailijaryhmä, Kultaisen iän kerho, Askartelukerho sekä Reddie Kids -lastenkerho. (Punainen Risti 2012c.)

Osastolla on vahvat perinteet valtakunnalliseen keräystoimintaan osallistumiselle. Näлкäpäiväkeräys on jokasyksyinen tempaus, joka organisoidaan Vaasassa yhteistyössä ruotsinkielisen osaston kanssa. Tarpeen mukaan järjestetään myös muita katastrofikeräyksiä. (Punainen Risti 2012c.)

## **2.3 Ystävätoiminta**

Toisen ihmisen läsnäoloa kaipaaville Suomen Punainen Risti välittää vapaaehtoisia ystäviä. Ystävätoiminnan vapaaehtoiset ei tarvitse tehdä muuta kuin antaa aikaansa. (Punainen Risti 2012d.)

SPR:n vapaaehtoiset ystävät tukevat yksinäisiä ja seuraa kaipaavia ihmisiä. Ystävävälitys toimii 250 paikkakunnalla ja ystävinä on kaikenikäisiä ihmisiä. Ystävä voi toimia esimerkiksi vammaisen, vanhuksen, maahanmuuttajan tai yksinäisen nuoren tukena. Ystävätoiminnassa toivotaan mahdollisuutta sitoutua pidempia-

kaisesti. Muita toimintoja ovat kertaluonteiset retket tai kaupparamatkat, joilla vapaaehtoiset toimivat saattajina. (Kankaansivu 2007, 50.)

Monet suomalaisista ovat kokeneet yksinäisyyttä jossain elämän vaiheessa. Kaikille sosiaaliset kontaktit eivät ole itsestäänselvyyksiä vaan kuka tahansa voi jäädä yksin. Tärkein vapaaehtoisen ystävän ominaisuus on kyky kuunnella ja olla läsnä. Yhteistä ajanviettoa voi olla kahvittelu, ulkoilu tai jokin mielekäs harrastus. Ystävät yhdessä miettivät kuinka usein haluavat tavata. Ystävöiminnan kautta voi muodostua siteitä yli ikä- ja kulttuurirajojen. Yhteinen aika rikastuttaa myös vapaaehtoisen ystävän elämää. Punaisen Ristin ystävöiminnan kautta voi toimia esim. ikäihmisen, maahanmuuttajan, mielenterveyskuntoutujan ystävänä. Voi toimia vankilavierailijana tai vapaaehtoisena mm. sairaalassa tai vanhainkodissa. (Punainen Risti 2012d.)

## **2.4 Järjestöt yhteiskunnassa**

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (L 710/1982). Eri puolilla Suomea toimii kymmeniä järjestöjä, jotka ovat palveluiden tuottajina alueellisesti merkittäviä. Järjestön toimiessa paikallisyhteisön sekä jäsentensä tarpeiden edistäjänä, tekee se tärkeää työtä myös julkisen talouden näkökulmasta. Kuntien palvelutoiminnan täydentäjänä ja ihmisten sosiaalista vastuuta vahvistavana tällaista hyvinvointityötä, jota järjestöissä tehdään, pidetään yhä tärkeämpänä tulevaisuudessa. Suuri haaste on saada riittävästi näkyvyyttä järjestöjen ennaltaehkäisevän työn merkityksestä. Varsinkin maaseudulla poliittisesta puheesta kuultavat järjestöille asetetut odotukset ovat suuri haaste. Kolmas sektori ei välttämättä pysty toimimaan sellaisena pelastusrenkaana, jollaisena se poliittisissa puheissa mainitaan. Sen varaan ei voida laskea niitä kokoajan kasvavia palvelutarpeita, joihin julkinen sektori ei tulevana vuosikymmeninä oletettavasti kykene vastaamaan. (Pihlaja 2010, 68-71.)

Järjestöjen rooli korostuu yksilötasolla ihmisten hyvinvoinnin tukijana ja toisaalta yhteisöllisyyden voimistajana. Palvelutuotantojärjestelmien monimutkaistuessa,

järjestöjen nähdään toimivan helposti lähestyttävänä, inhimillisinä ja ihmisiä lähellä olevina sekä todellisiin tarpeisiin vastaavina. Nämä ovat juuri niitä erityispiirteitä, jotka erottavat kolmannen sektorin ja järjestöt julkisista organisaatioista. Toiminta vastaa aidosti ja joustavasti ihmisten todellisiin tarpeisiin. Toisaalta taloudellista tehokkuutta ja tuottavuutta mittaavat järjestelmät eivät tarpeeksi huomioi ihmisten hyvinvoinnin kannalta keskeisiä tarpeita. Tästä seuraa ihmisten kasvava yksinäisyys ja syrjäytyminen, joka myöhemmin johtaa myös raskaampien palvelujen tarpeen kasvuun. Järjestöt ja kolmas sektori pystyvät ulottamaan toimintansa sellaiseen avustamiseen, joka ei ole liiketaloudellisesti kannattavaa ja joka ei ole julkisin varoin järjestettävää. Osa toiminnasta tehdään ilman korvausta tai vapaaehtoistyönä. (Pihlaja 2010, 68-71.)

### 3 YKSINÄISYYS

Jokainen ihminen kaipaa toisen ihmisen läheisyyttä. Meillä kaikilla on tarve tuntea olevamme jollekin tärkeä ja lisäksi meillä on tarve tuntea toinen ihminen läheiseksi ja tärkeäksi. Kaikki kokevat joskus ohimenevästi yksinäisyyden tunteita. Tunteella ei ole mitään tekemistä sen kanssa, onko ihmisellä seuraa. Jokainen voi olla yksinäinen vaikka hänellä olisi paljon ystäviä. Yksinäisyyden tunne johtuu monesti jonkin tärkeän suhteen katkeamisesta. Taustalla voi olla esim. paikkakunnalta muutto, kuolema tai avioero. Avioero voi mm. johtaa helposti siihen, että monet totutut yhdessäolokuviot muuttuvat, ei esimerkiksi saa enää kyläilykutsua tuttavaperheeseen. Tämänkaltainen yksinäisyys voidaan useasti voittaa, tuomalla elämään muuta sisältöä ja uusia sosiaalisia kontakteja. Yksinäisyyttä voi lievittää monilla tavoin esim. harrastukset, kerhot, piirit, yhdistykset, elokuvat, teatteri, konsertit, taidenäyttelyt, tanssit, ulkoilu, retkeily, mökkeily, matkustelu, seurustelu toisten ihmisten kanssa (kyläilyt, puhelut, chattaily) ja lemmikkieläimet auttavat yksinäisyyteen. (Mielenterveyden keskusliitto 2012.)

Yksinäisyys voi olla ihanaa, jos sen on itse valinnut. Pakotettuna yksinäisyys voi olla painostavaa ja kivuliasta. Tämän kaltainen yksinäisyys on yleistä nyky-yhteiskunnassa. Kaikki haluavat läheisyyttä, rakkautta ja yhteisöllisyyttä. Moni kuitenkin jää tätä ilman. (Utterbäck 2010.)

Vanhuusiän yksinäisyydessä voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta, emotionaalinen ja sosiaalinen yksinäisyys. Jos vanhus kokee itsensä yksinäiseksi se viittaa emotionaaliseen yksinäisyyteen, johon liittyy kielteisiä tunteita kuten masentuneisuutta. Esimerkkinä vanhus, jolla on ystäviä ja sukulaisia joihin pitää yhteyttä, mutta siitä huolimatta hän tuntee itsensä yksinäiseksi. Masennuksen lisäksi emotionaalista yksinäisyyttä määrittäviä tekijöitä ovat asuminen yksin, leskeys, huonoksi koettu terveys ja alentunut toimintakyky. Vähäiset vuorovaikutussuhteet ilmenevät sosiaalisena yksinäisyytenä. Siihen johtavat vähäiset kontaktit muihin ihmisiin ja ystäviin sekä mielialaongelmat ja huono toimintakyky, jotka molemmat vielä vaikeuttavat kontaktien ylläpitämistä. Paremmat koulutustason on todettu vähentävän

sosiaalista yksinäisyyttä. (Harjula 2012.)

Vanhuksen kärsiessä yksinäisyydestä, taustalla voi olla suru, joka johtuu puolison menettämisestä tai muut vanhuuteen liittyvät menetykset ja muutokset. Vuorovaikutussuhteita tarvitaan yhteisyyden tunteen tuottajina. Erityisesti ystävien tapaamiset tuottavat läheisyyttä ja turvaa sekä antavat mahdollisuuden vastavuoroiseen kanssakäymiseen. Yksinäisyyden emotionaaliseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen sopivat erilaiset hoitokeinot. Auttamismenetelmien löytyminen emotionaalisesta yksinäisyydestä kärsiville saattaa olla haasteellisempaa kuin sosiaalisesta yksinäisyydestä kärsiville. Ystävä- ja vertaisryhmät voivat olla hyvä apu juuri sosiaaliseen yksinäisyyteen kun taas emotionaalisen yksinäisyyden takana saattaa olla masennus, jolloin siihen johtaneiden seikkojen hoitaminen on aina ensisijaisinta. Yksinäisyys on kokemuksena hyvin subjektiivinen, ja sitä määrittävätkin erilaiset yksilölliset tekijät. Tästä johtuen myös auttamismenetelmien pitää olla yksilöllisiä. (Harjula 2012.)

### **3.1 Suomalaisten yksinäisyys**

Empiirisen tutkimuksen mukaan yksinäisyys on teemana varsin haasteellinen. Koettu tai subjektiivinen yksinäisyys on osittain sosiaalisesti rakentunut ilmiö. Ihmiset ovat hyvin yksimielisiä siitä, mitä yksinäisyys on. Pohjoismaissa yksilöllistyminen kulkee rinnakkain lisääntyvän yksinäisyyden kanssa. Kotitalouden sisältäen että kotitalouksien välisten sosiaalisten suhteiden määrä ja laatu kytkeytyy yksinäisyyteen. Myös asuessaan muiden ihmisten kanssa, voi ihminen kokea yksinäisyyttä. Todennäköisyys yksinäisyyden kokemiseen lisääntyy huomattavasti yksin asuessa. Tarkasteltaessa yksinäisyyttä taustamuuttujien mukaan nousee esille muutamia keskimääräistä enemmän yksinäisyyttä kokevia ryhmiä. Näitä ovat yli 65-vuotiaat, työttömät, eläkeläiset sekä yksin asuvat ja yksinhuoltajataloudet. Asuinkunnan kaupunkimaisuudella tai sukupuolella ei näytä olevan merkitystä koetun yksinäisyyden kannalta. Työttömyyden vähentyessä ja terveydentilan kohentuessa näyttäisi myös yksinäisyys vähentyvän. (Saari 2009, 93-117.)



### 3.2 Yksinäisyyden yhteiskuntapolitiikka

Yhteiskuntapolitiikka on keskittynyt resurssien uudelleenjakoon, jotka on määritelty poliittisten kriteerien mukaan. Siksi ei ole erityisen hyvin varustauduttu kohtaamaan yksinäisyyttä koskevia kysymyksiä. Harjoitetusta yhteiskuntapolitiikasta johtuvaa yksinäisyyttä on varustauduttu kohtaamaan huonosti. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä, ettei yksinäisyyttä voi käsitellä osana yhteiskuntapolitiikkaa. Yksinäisyyden politisoiminen on esimerkki yhteiskunnan refleksiivisyyden voimistumisesta. Myös yhteiskunnalla eli julkisella vallalla on vastuuta yksinäisyydestä elämäntavastaan vastuuta kantavien ihmisten lisäksi. Vastuun mukana seuraa velvollisuus tuottaa yksinäisyyttä vähentäviä toimintamalleja ja instituutioita. Julkisen vallan vastuun voi oikeuttaa joko ihmisarvoon vetoamalla ja korostamalla oikeutta yhteisöllisyyteen tai hyvinvointihaitoista aiheutuviin kustannuksiin. (Saari 2009, 203-204.)

Miten hyvinvointivaltio voi parantaa yksinäisten koettua hyvinvointia? Yhteiskuntapoliittiselle tarkastelulle on luontevaa kytkeä yksinäisyys syrjäytymiseen. Kunnossa olevat ihmissuhteet ovat yksi tärkeimmistä suomalaisten hyvinvointia lisäävistä tekijöistä. Ne koetaan tärkeämmiksi kuin terveys, työ tai luottamus taloudelliseen menestykseen. Kuitenkin ihmisiä pelottaa enemmän epävarmuus omien lastensa tulevaisuudesta tai hyvinvointivaltion romuttuminen kuin yksin jääminen. On tärkeää tulkita yksinäistyminen yhteiskunnallisesti merkittäväksi sosiaalisesti ongelmaksi ja tukea julkista politiikkaa joka pyrkii sosiaalisten suhteiden vahvistamiseen. (Saari 2009, 209-211.)

On kiistatonta, että yksinäisyys aiheuttaa terveyshaittoja. Yksinäisyyden ja terveyden väliltä on löydetty erilaisia yhteyksiä.

- Terveyskäyttäytyminen. Oman terveyden laiminlyöminen sosiaalisten suhteiden puuttumisen vuoksi.
- Stressitekijät. Yksinäisillä on normaalia enemmän ristiriitoja ja jännitteitä

mm. perhe- ja naapurisuhteissa.

- Koettu stressi ja selviytyminen. Yksinäisten aktiivisuus on keskimääräistä vähempää.
- Fysiologiset vastaukset stressiin. Yksinäisillä on muita enemmän stressihormonia kehossaan.
- Univaikeudet. Yksinäiset nukkuvat muita huonommin.

Yksinäisyys ei ole ensisijaisesti sairaus tai häiriö vaan puutetta sosiaalisissa suhteissa. Ilmiönä yksinäisyys on todellinen. (Saari 2009, 45-49.)

## 4 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistoiminta seuraa yhteiskuntamme trendejä ja murroksia. Se myös aiheuttaa niitä itse. Vapaaehtoistoiminnassa kohtaavat yksilöiden yhteistoiminnan tavat, auttamisen ja antamisen arvot sekä yhteiseen osallistuminen. Se tarjoaa yksilöille ja yhteisöille merkityksellisyyttä. Paljon on keskustelua vapaaehtoisten työnjaosta: mikä tehtävä kuuluu kenellekin, entäpä velvollisuudet ja vastuut? Vapaaehtoistoiminnasta voimavarana ovat kiinnostuneet myös poliitikot ja päättäjät. Tämäntyyppisen toiminnan avulla olisi mahdollista vähentää julkisia palveluja, varsinkin kun tulevaisuudessa sosiaali- ja hoivapalvelut eivät enää riitä. Suomi on vapaaehtoistoiminnassa hyvää eurooppalaista tasoa, auttamishalu ja yhteisvastuu eivät siis ole Suomesta kadonneet. Vapaaehtoistyömuotoja voivat olla esimerkiksi, talkootyö, hyväntekeväisyys, vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö. Auttajan ja autettavan kohtaaminen ei tarvitse tarkoittaa hierarkkista asetelmaa, vaikka he tulevatkin eri lähtökohdista, vaan kohtaamisessa painoarvon saavat ihmisten kokemukset sekä erilaiset taidot. Vapaaehtoistoiminta on monille ihmisille luonteva osa hyvän elämän kokemusta, vaikkakin siihen on saatettu päätyä sattumalta. Vapaaehtoistyöntekijällä on mahdollisuus suunnata omaa elämäänsä uudelleenlaisille poluille osallisuuden ja kanssaihminen kohtaamisen kautta. Kaikenlainen vapaaehtoistyö, kuten naapuriapu, "kimppatuki", ja "ystäväjelppi" antaa suurta merkitystä yksilöille hyvän elämän muodossa. Vapaaehtoistoiminnan tutkimus eli hiljaiselo kun suomalainen hyvinvointivaltio oli kasvussa, mutta kiinnostus siihen heräsi uudestaan 1990-luvun laman aikoihin. (Nylund & Yeung 2005, 13-21.)

Vapaaehtoistoiminta muuttaa kulttuuriamme, yhteiskuntaamme sekä toimintatapojamme, mutta muutokset eivät tapahdu nopeasti. Yhteistoiminta, auttaminen ja osallisuus edistävät välittämistä ja pehmeitä arvoja. Vapaaehtoistoimintaan voi osallistua yhteiskunnallisen aseman tai varallisuuden vaikuttamatta. Julkinen sektori, kolmas sektori ja markkinasektori tekevät yhä enemmän yhteistyötä ihmisten hyvinvoinnin takaamiseksi. (Nylund & Yeung 2005, 26-30.)

Vapaaehtoistyötä tehdään aina jossain kontekstissa. Toiminnan paikka vaihtelee, se voi olla yksilön oma lähipiiri, kuten sukulaisuus tai kenties naapurusto. Se voi

myös olla laajempi yhteisö, kuten yhdistys, seurakunta tai kaupunginosa. Henkinenkin viitekehys vaihtelee. Se voi olla tapahtuma tai valtakunnallinen yhteisö ja se voi ulottua aina globaalille tasolle asti. Esimerkiksi Unicefin vapaaehtoiset, jotka keräävät rahaa Aasian katastrofien uhreille, hyödyttävät yhteisön toimintaa maapallon toisella puolella. Nyky-yhteiskunnassa ei menestyä yksin toimimalla, vaan eri toimijoiden, niin yksilöiden kuin järjestöjenkin pitää verkostoitua keskenään. (Harju 2005, 58,75.)

Eläkkeelle siirtyminen ja muutokset perhe-elämässä, kuten lasten kotoa lähtö, tuovat tilaa vapaaehtoisuudelle. Se voi toimia korvikkeena työelämälle tarjotessaan toisenlaista tekemisen mahdollisuutta. Vapaaehtoisuus voi tarjota uudenlaisia mahdollisuuksia tai toimia jatkuvuutta ylläpitävänä voimana. Vapaaehtoistyö voi myös antaa mahdollisuuden tuoda merkitystä toiselle ihmiselle henkilökohtaisen kokemuksen tasolla kun samalla voi työskennellä oman elämän muutosten parissa. Vaikka henkisen tuen antamisen muodossa vapaaehtoisuus on ulkopuolisen silmin hyvin raskasta, voi vapaaehtoinen itse kokea jopa onnellisuutta tehtävässään. Onnellisuus löytyy kokemusten jakamisesta muiden kanssa, ei itsekeskeisyydestä. Vapaaehtoistehtävän käyttäminen oman elämän hyvinvoinnin tukemiseen tulisi hyväksyä vapaaehtoisuuteen kuuluvana oikeutena. (Sorri 2005, 137-140.)

Kun vapaaehtoinen tuntee autettavansa elämäntarinaa, pystyvät he jakamaan yhteisiä kokemuksia, jotka voivat olla hyvin merkityksellisiä molemmille. Autettavan ollessa vanhus, vapaaehtoiset tarjoavat heille erilaisia rooleja, mm. muistelijan, humoristin tai ystävän roolin. Näin vanhuksen osaava puoli tulee esille ja hänen identiteettinsä kykenevänä ihmisenä vahvistuu. (Hartikainen 2005, 162.)

Aito toisen ihmisen kohtaaminen saa meidät kukoistamaan ja vastaavasti sen puute näivettää. Kohtaamisessa välittyy arvostaminen, osallistuminen ja välittäminen. Näin elämäni saa tarkoituksen ja itseäni suuremman merkityksen. Kansalaistoiminta on todellinen kohtaamisen aarreaitta. (Voutilainen 2007, 167.)

## **4.1 Vapaaehtoistyön tulevaisuus**

Vapaaehtoistyön tulevaisuudesta on olemassa monenlaisia visioita. Järjestötoimijoiden mukaan vapaaehtoistyö on vähentynyt kun taas tutkimukset ovat toista mieltä. Vapaaehtoisten saaminen pitkäaikaisiin ja sitoviin tehtäviin mukaan on vaikeaa. Vapaaehtoisia löytyy vielä, mutta heidän houkuttelemiseen ja motivoimiseen pitää tehdä enemmän töitä. Vapaaehtoistyönpanos pysyy korkeana terveys- ja sosiaaliyhdistyksissä, harrastus- ja kulttuurijärjestöissä sekä liikuntaseuroissa. Vapaaehtoispanos taas vähentyy sellaisissa yhdistyksissä, joita ei tunneta hyvin kuten myös poliittisissa ja ammattiyhdistysten toiminnassa. Ratkaisuna vapaaehtoistyön vähenemiseen tulevien vuosien kuluessa voisivat olla seuraavat keinot. Hillitään uusien yhdistysten perustamista ja yhdistytään isommiksi kokonaisuuksiksi. Toiminta keskitetään ydintehtävien ympärille. (Harju 2010, 158-160).

## **4.2 Mielikuvat vapaaehtoistoiminnasta**

Yeungin tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan toteaa, että vapaaehtoistyön mielikuvat ovat monipuolisia, elementtejä löytyy laidasta laitaan. Tämä saa miettimään, mitä todella mielletään vapaaehtoistoiminnaksi. Vapaaehtoistyöksi mielletään ainakin hyväntekeväisyys, auttaminen ja ilmainen apu sekä pakottomuus, rahainkeräykset ja talkoot. Suomalaisten mielikuvat vapaaehtoistyön kentästä ovat pääsääntöisesti positiivisia. (Yeung 2002, 15-21.)

**Taulukko 1.** Vapaaehtoistoiminnan mielikuvien alat ja kohteet.

TOIMINTAMUODOT	TARKEMMAT LUOKAT
Sosiaali- ja terveysala	-ystäväpalvelu -terveydenhoito -vanhustyö -huumetyö -syrjäytyneiden auttaminen -pelastuspalvelu
Lapsi- ja nuorisotyö	-nuorisotoiminta -lapsityö -koulutoiminta -partiotoiminta
Ryhmä- ja järjestötoiminta	-ryhmät -seurat -kerhot -vapaapalokunta -Lions-toiminta -vapaaehtoinen maanpuolustus -Autoliiton toiminta
Urheilutoiminta	(ei tarkempaa luokittelua)
Kristillinen toiminta	-Ev.lut. kirkon vapaaehtoistoiminta -Pelastusarmeija
Avustustoiminta ja luonnonsuojelu	-ihmisoikeudet -kansainvälinen avustus -luonnonsuojelu -avustukset Venäjälle

(Yeung 2002, 18.)

Vapaaehtoistyön tärkeänä päälinjana on auttamishenkisyys. Siinä on myös sukupuolieroja. Naiset suuntautuvat useammin palkatta auttamiseen kun taas miehet tekevät mieluummin talkootöitä sekä osallistuvat rahankeräyksiin. Vapaaehtoistyön mielikuvissa on myös ikäeroja. Nuorimmat painottavat palkattomuutta, vapaaehtoisuutta ja talkoita, kun taas yli 50-vuotiaat sekä eläkeläiset mieltävät sen liittyvän johonkin hyvään asiaan ei niinkään rahaan. Mielikuvissa on myös alueellisia eroja. Etelä-Suomessa vapaaehtoistoiminta on yhteydessä johonkin määrättyyn kohteeseen tai hyvään asiaan. Itä-Suomessa se taas yhdistetään yhdistys- ja järjestötoimintaan. Heille vapaaehtoisuuteen kuuluu pääasiassa lähipiirin ilmainen auttaminen. Pohjois-Suomessa painottuu toiminnan talkoohenkisyys. He korostavat vapaaehtoisuudessa muita enemmän toiminnallisuutta. (Yeung 2002, 15-21.)

Kaikki väestöryhmät, naiset, miehet, nuoret ja vanhat osallistuvat vapaaehtoistoimintaan keskimäärin yhtä paljon. Koulutustasosta on nähtävissä se, että paremmin koulutetut osallistuvat hieman muita aktiivisemmin yhdistystoimintaan. Jos jako tehdään maantieteellisesti, kaikkein aktiivisimpia ollaan Länsi-Suomessa sekä maaseudulla kun taas passiivisinta on suhtautuminen Etelä-Suomessa ja suurissa kaupungeissa. (Yeung 2002, 24-25.)

### **4.3 Osallistumismotiivit**

Yleisin suomalaisia vapaaehtoistoiminnassa motivoiva tekijä on auttamisen halu. Auttamishalua seuraavia motiiveja ovat erimerkiksi ylimääräisen vapaa-ajan käyttäminen hyödylliseksi koettavaan toimintaan. Vain hyvin harva osallistuu vapaaehtoistoimintaan saadakseen siitä opintopisteitä tai työkokemusta. Vapaaehtoisuus mielletään joko haluna auttaa tai saada itselle jotain, esimerkiksi uusia tuttavuuksia tai säännöllistä tekemistä. Nämä kaksi puolta, antaminen ja saaminen, eivät sulje toisiaan pois. Yksilölliset, subjektiiviset motiivit, jotka palvelevat yhteisöllistä etua, korostuvat suomalaisten vapaaehtoistoiminnan asenteissa. (Yeung 2002, 32-37.)

Antaminen ja saaminen ovat vapaaehtoistoiminnan kaksi puolta. Jo sana ”vapaaehtoistoiminta” mielletään muiden hyväksi toimimiseksi ja auttamiseksi. Vapaaehtoistoiminnassa tekijä saa itselleen mielekästä ajankulua arkeen, hyvän mielen

ja tunteen ryhmään kuulumisesta. Jokaisella vapaaehtoistoimintaan lähtevällä on omat motiivinsa. Niitä voivat olla auttamisen halu yleisesti tai halu auttaa, koska on itsekin aiemmin saanut apua. Toisinaan myös halutaan auttaa saman asian läpi käynyttä ihmistä. Vapaaehtoinen kokee tunnetta tarpeellisuudesta ja saa mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen sekä vastapainoa muulle elämälle. Lisäksi hän saa mielekästä tekemistä ja oppii uutta. Tärkeää on myös ryhmään kuuluminen sekä uudet ystävät ja tuttavat. (Eläkeliitto 2008, 7.)



## 5 TOIMIJUUS

Toimijuuden (agency) käsite on elävöittänyt toiminnan teorian ja sosiaalisen toiminnan keskusteluja. Toimijuuden kriteerinä pidetään sitä, että se on ihmisen tahdonvapauden ilmentymää. Silloin mitkään ulkoiset tai sisäiset seikat eivät vaikuta hänen toimintaansa. Tavallisesti tahdonvapaus liitetään ihmisen kykyyn toimia järkevästi: järjen avulla ihminen voi vastustaa ulkoisia ja sisäisiä voimia, jotka muuten vaikuttaisivat häneen itseensä ja hänen toimintaansa. (Kotiranta & Virkki 2011, 113-114.)

Toimijuudessa on kyse toiminnan luonteesta ja merkityksestä. Ihminen toimijana käyttää hyväkseen olemassa olevia rakenteita. Nämä rakenteet myös luovat toimintamahdollisuuksia. (Jyrkämä 2007, 202-203.)

Toimijuus voidaan jakaa kuuteen toisistaan erilliseen, mutta toisiinsa kytkeytyvään ulottuvuuteen. Niitä ovat osaaminen, kykeneminen, haluaminen, täytyminen, voiminen, ja tunteminen. Osaaminen viittaa tietoihin ja taitoihin sekä erilaisiin olemassa oleviin osaamisiin. Kykenemisessä on kyse fyysisistä ja psyykkisistä kyvyistä. Haluaminen tarvitsee motivaatiota ja motivoituneisuutta. Täytymiseen kuuluvat fyysiset ja sosiaaliset pakot ja rajoitukset. Voiminen viittaa mahdollisuuksiin. Tunteminen, on ihmisen taito, jonka avulla osataan arvioida, arvottaa sekä kokea ja liittää kohdattuja asioita tilanteisiin ja tunteisiin. Nämä ulottuvuudet ovat eri tavoin yhteydessä ikään, ajankohtaan, ikäryhmään tai paikkaan. (Jyrkämä 2007, 206-207.)

### 5.1 Ikääntyneen käsitys omasta toimintakyvystään

Hyvin merkityksellisiä ja tärkeitä toimintakyvyn säilyttämiseksi ovat ikääntyneen omat kokemukset toimintakyvystään. Tämä itse koettu toimintakyky sekä terveys voi poiketa huomattavastikin kriteereistä, jotka ammattilaiset ovat asettaneet. Usein koettu toimintakyky on arvioitu paremmaksi, kuin kenties objektiivisesti arvioituna. Fyysinen, sosiaalinen ja psyykkinen toimintakyky kaikki vaikuttavat toisiinsa. Ikääntyneillä toimintakyky on olennaista määriteltäessä elämänlaatua.

Elämänlaatuun vaikuttavat useat asiat, kuten esimerkiksi: fyysinen terveys, riippumattomuus, sosiaaliset suhteet, ympäristö sekä psykologiset tekijät. Psykkinen toimintakyky tarkoittaa tässä älyllisten tehtävien suorituskykyä. Ikääntyneen kuva omasta itsestään sekä tapa suhtautua elämän muutoksiin vaikuttavat hänen kokeemaansa elämänlaatuun joko positiivisesti tai negatiivisesti. Yksilön asenne elämään yleensä sekä itsearvostus vaikuttavat myös suuresti. Riippumattomuuden tunnetta lisää se, jos kykenee itse selviytymään omatoimisesti arkisista jokapäiväisistä toiminnoista. Tämä auttaa ikääntyntä oman elämänsä hallinnassa. Sosiaalinen kanssakäyminen voi vaikeutua ja johtaa eristäytymiseen psykkinen oireilun myötä ja tällä on myös vaikutusta ikääntyneen elämänlaatuun. Sosiaalisiin taitoihin perustuva sosiaalinen toimintakyky, joka koostuu sosiaalisista suhteista, kuten oma rooli perheessä, kontaktit lähiympäristöön ja johonkin yhteisöön kuuluminen vaikuttavat elämänlaatuun auttamalla oman elämän hallinnassa. Suuresti elämänlaatuun vaikuttavat myös sairaudet ja niistä aiheutuva fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen. Myös unettomuus, liikuntavaikeudet ja kipu heikentävät elämänlaatua. Keskeisiä ovat sellaiset oireet ja sairaudet, jotka haittaavat arjessa selviytymistä. Maksimaalinen toimintakyky muodostuu toimintakyvystä, suorituskyvystä ja voimavaroista. Toimintakyky on kyky päivittäisissä toimissa selviämistä, suorituskyky on se mitä ikäihminen tekee suoriutuakseen päivittäisistä toimista ja voimavarat ovat käytettävissä olevia resursseja. (Aejmelaeus, Kan, Katajisto & Pohjola 2007, 35-36.)

## **5.2 Menetelmiä toimintakyvyn kartoittamiseen**

Toimintakyvyn kartoittamiseen on olemassa monia erityyppisiä mittareita. Mittareilla voidaan kartoittaa esimerkiksi hoitoisuuden tarvetta, aivojen vajaatoimintaa, masentuneisuutta tai ravitsemustilaa. Fyysistä suorituskykyä mitataan lihasvoimamittauksilla, nivelten liikkuvuuden mittauksella, askelmatesteillä sekä tasapainotesteillä. Myös kuulon ja näön vaikutus toimintakykyyn on suuri, joten niitä on myös syytä seurata. (Aejmelaeus ym. 2007, 37- 44.)

Toimintakyky on keskeisiä tutkimuskohteita gerontologisessa tutkimuksessa. Toimintakyky on myös oleellinen vanhuksia koskevan poliittisen päätöksenteon ja vanhustyön näkökulmasta. (Jyrkämä 2007, 196-197.)

### **5.3 Kotona asuminen**

Nykyään pyritään siihen, että ikääntyneet voisivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään, koska tämä lisää elämänhallinnan tunnetta. Kotiin voidaan järjestää koti-apua ja tämä suunnitellaan aina yksilöllisten tarpeiden mukaan. Epäkäytännölliset tilat saattavat hankaloittaa kotona asumista, jolloin vaara tapaturmiin kasvaa. Toimintakyvyn tukemiseen saatetaan tarvita apuvälineitä, ja tämä tarve kartoitetaan fysio- tai toimintaterapeutin avulla. (Aejmelaeus ym. 2007, 44-45.)

### **5.4 Sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen**

Ikääntyneen hyvinvointia edistävinä voimavaroina toimivat hänen sosiaaliset suhteensa. Tällaisten voimavarojen arvioimisessa tärkein tietolähde on itse ikääntynyt. Voimavaroja arvioitaessa selvitetään esimerkiksi sitä, miten ikääntynyt pitää yhteyttä läheisiinsä. Arviointimenetelmänä voidaan käyttää haastattelua, kuuntelemista, muistelua tai vain yleistä havainnointia. Apuna voidaan käyttää verkostokarttaa, joka kertoo ikäihmisen tämänhetkisistä ihmissuhteista sekä hänelle merkityksellisistä siteistä. Kartan avulla ikääntyneen on helppo hahmottaa läheisensä ja heidän välinen vuorovaikutus. Se myös helpottaa muistelemista sekä auttaa jäsentämään oman elämän kokonaisuutta. Sosiaalisen toimintakyvyn selvittämisessä voidaan myös verkostotyötä käyttää apuvälineenä. Verkostotyössä useat toimijat yhdessä auttavat asiakasta. (Aejmelaeus ym. 2007, 55-57.)

### **5.5 Ikääntyneen sosiaalinen toimintakyky**

Ikäihmisen laaja sosiaalinen verkosto vaikuttaa positiivisesti hänen hyvinvointiinsa, sekä fyysiseen, että psyykkiseen. Fyysiset rajoitukset saattavat toimia rajoittavina tekijöinä sosiaalisessa toiminnassa. Tällaisia rajoituksia ovat muun muassa liikkumisen vaikeutuminen tai muistin huonontuminen. Ihmissuhteista tärkeimpinä ikäihmiset pitävät suhteita omiin lapsiinsa. Naiset ovat miehiä aktiivisempia

sosiaalisesti. Naisille onkin tärkeämpää ihmissuhteet ja niiden laatu, kun taas miehet arvostavat elämän ulkoisia puitteita sekä työtä. Naisten sosiaaliset verkostot ovat myös miesten vastaavia laajempia. (Aejmelaeus ym. 2007, 59.)

Ikääntyneen väestön hyvinvointi on parantunut samalla kun yleinen hyvinvointi ja elintasokin. Tämän suunnan oletetaan jatkuvan tulevaisuudessakin. Hoivaa tarvitsevien määrä tulee kuitenkin kasvamaan ja näin ollen myös tarve tuloksellisiin toimiin, joilla tuetaan ikäihmisten kotona selviytymistä. Toimintakyvyn ongelmien ehkäisy ja ikääntyvän väestön hyvinvoinnin turvaaminen on tärkeänä tavoitteena valtakunnallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelmissa. (Vaarama, Luoma & Ylönen 2006, 104-105.)

## 5.6 Ikääntyminen

Vanhuus on elämänvaihe, johon liittyy kriisejä ja kehitystehtäviä. Ikääntymistä tarkastellaan yksilön näkökulmasta, jolloin ikääntyvän voimavarojen merkitys korostuu. Ikä ei niinkään kuvaa ikääntymistä vaan ikääntyvän oma toimintakyky. Vanhuuden rajaa on siirretty elämän yleisen pidentymisen myötä ja nykyisin puhutaankin "kolmannesta ja neljännessä iästä". 55-75-vuotiaat lasketaan kuuluvaksi kolmanteen ikään ja 80-vuotiaat ja sitä vanhemmat kuuluvat neljanteen ikään. Kolmannessa iässä olevat elävät suurimmaksi osin itsenäisesti ja aktiivisesti, toimintakyvyn heikkenemisen rajoittamatta. Neljännessä iässä biologinen vanhuus alkaa näkyä ja se tuo vaikeutensa arjessa selviytymiseen. Rajanveto kolmannen ja neljännen iän välillä on tietenkin ainoastaan suuntaa antava. (Aejmelaeus ym. 2007, 319-320.)

Suomalainen yhteiskunta ikääntyy nopeasti. Tämä asettaa haasteita yhteiskunnalle, kun ikääntyvien määrän lisääntyessä samalla työikäisten määrä pienenee. Viime vuosina sosiaalitieteissä on yleistynyt käsite onnistuneesti vanhenevasta yhteiskunnasta. Sen keskeisenä piirteenä on ikääntymisen kokemisen liittäminen ikäryhmien ja sukupolvien väliseen suhteeseen. Yhteiskunnan pitää tehdä mahdolliseksi eri ikäryhmien tasa-arvoinen kehitys suhteessa toisiinsa. Yhteiskunnan vanhetessa onnellisesti, sen ei tarvitse pitää yhtään ikäryhmää uhkana eikä rasiitteena.

Myös aktiivisen vanhenemisen näkökulma liittyy onnistuneesti ikääntyvään yhteiskuntaan. Pitää muistaa, että aktiivista toimintaa ei ole ainoastaan maksettu työ, vaan sitä on myös tämän ulkopuolella. (Aejmelaeus ym. 2007, 321-323.)

## 6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaslähtöisyys on toiminta- ja ajattelutapa, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee. Edellytyksenä asiakaslähtöiselle organisaatiolle on asiakkaan mukaan ottaminen keskusteluun ja päätöksentekoon. Silloin toiminta vastaa ihmisten omiin tarpeisiin eikä sitä suunnitella yksinomaan organisaation tai työntekijän tarpeista käsin. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12-23.)

Asiakaspalautteen kerääminen ja käyttöön ottaminen varmistavat asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista. Asiakaspalaute tarkoittaa kaikkea asiakkailta hankittua/välittyvää tietoa, mielipiteitä sekä kannanottoja siitä, mitä hän odottaa tai tarvitsee. Se voi tarkoittaa myös sitä, miten asiakas haluaa organisaation toimivan ja miten hänen mielestään siinä on onnistuttu. (Outinen ym. 1999, 12-23.)

Asiakas käyttää palvelua, halutessaan tyydyttää jonkin hänellä jo olevan tarpeen. Tällainen tarve saattaa olla yhteenkuuluvuus tai itsearvostuksen lisääminen. Palvelun käytön seuraukset voivat olla esimerkiksi psykologisia tai toiminnallisia. Tyytyväisyyden kokemiseen vaikuttavat aina myös asiakkaan oma persoonallisuus. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella kahdella tasolla, yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta on kuitenkin tyytyväinen toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. (Ylikoski 2000, 149-155.)

Organisaation johdolla saattaa olla erilainen näkemys asiakkaiden tyytyväisyydestä, kuin asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevilla henkilöillä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata joko tutkimuksin tai suoran palautteen menetelmällä. Monipuolinen kokonaiskuva saadaan yhdistämällä molemmat menetelmät, tutkimuksen roolin ollessa kuitenkin keskeinen. Tutkimusten avulla pyritään parantamaan asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä. (Ylikoski 2000, 155-156.)

## **7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

Tutkimuksen tarkoitusta voidaan luonnehtia neljän piirteen perusteella. Se voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva ja ennustava. Huomioitavaa on, että tutkimukseen saattaa sisältyä useampia kuin yksi tarkoitus ja että se voi muuttua myös tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 134.)

Tutkimusmetodin valintaan vaikuttavat mm. tutkimukseen käytettävissä oleva aika, resurssit ja muut voimavarat. Myös eettiset seikat vaikuttavat menetelmän valintaan, tietoa ei voi kerätä sellaisilla menetelmillä, jotka loukkaavat tutkittavien yksityisyyttä tai identiteettiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 180-181.)

Lomakehaastattelu suoritettiin SPR:n Vaasan osastolle. Kohderyhmänä olivat ystävätoiminnan asiakkaat. Kyselylomake sisälsi vain yhden avoimen kysymyksen muiden kysymysten ollessa strukturoituja. Avoimen kysymyksen tarkoitus oli lähinnä täydentää niitä asioita, joita ei pystytty strukturoiduilla kysymyksillä kysymään. Tutkimus oli pääosiltaan kvantitatiivinen ja vain yksi kysymys oli kvalitatiivinen. Kohderyhmänä oli 40 henkilöä, joten tutkimuksen selkeyden ja helppouden kannalta päädyttiin pääosin strukturoituihin kysymyksiin. Avoin kysymys purettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen.

### **7.1 Aiheen valinta**

Aiheen valinta on haastava tehtävä ja sitä tulee pohtia huolellisesti, siksi siihen kannattaa varata riittävästi aikaa. Ensimmäinen mieleen tullut aihe, ei välttämättä ole lopullinen. Aihe voi muuttua ja muotoutua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 66.)

### **7.2 Menetelmät ja toteutus**

Tutkimus voi olla joko kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää voidaan käyttää myös rinnakkain. Näitä tapoja onkin vaikea tarkasti erottaa toisistaan. Ne enemmänkin täydentävät toisiaan kuin kilpailevat keskenään. Tutkimusmenetelmäksi kannattaa

valita sellainen lähestymistapa tai metodi, jonka pätevydestä on itse kaikkein varmuuttunein. (Hirsjärvi ym. 2009, 135-139.)

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen ja tiivistäen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Sisällönanalyysissä tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tutkittavat tekstit voivat olla monenlaisia: kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset aiheesta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysistä puhuttaessa tarkoitetaan sanallista tekstin sisällön kuvailua. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan laadullista sisällönanalyysia tai sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa tuottamalla sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiä tuloksia. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto pitää ensin pilkkoa osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka oli helpoin tapa tavoittaa asiakasryhmämme. Kyselyitä lähetettiin 40 kappaletta. Toimitettiin kyselylomakkeet vastauskuorineen Vaasan SPR:n toimistoon kesäkuussa 2012. Vaasan SPR postitti kyselyt ystäville, jotka toimittivat ne vastaystäville. Vastauskuoria tuli takaisin 7 kappaletta. Vaasan SPR lähetti ystäville elokuussa 2012 kortin, jossa muistutettiin, että vielä ehtii vastaamaan kyselyyn. Vastauksia odotettiin 24.9 asti. Vastauksia saatiin lisää kolme kappaletta.

### **7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys**

Tutkimuksen luotettavuus eli reliiabiliteetti sekä pätevyys eli validiteetti vaihtelevat, mutta kaikissa tutkimuksissa yritetään välttää virheiden syntymistä. Luotettavuus tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli kahden henkilön tutkiessa samaa asiaa eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos. Pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Asiakkaat saattavat käsittää kyselylomakkeiden kyselyt aivan eri tavalla kuin tutkija oli ne tarkoittanut. Mikäli tulok-



sia käsitellään tutkijan ajatusmallin mukaisesti, ei niitä voida pitää tosina ja pätevinä. Tutkimuksen pätevyyttä voidaan tarkentaa käyttämällä useita menetelmiä niin laadullisessa kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-233.)

## **8 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

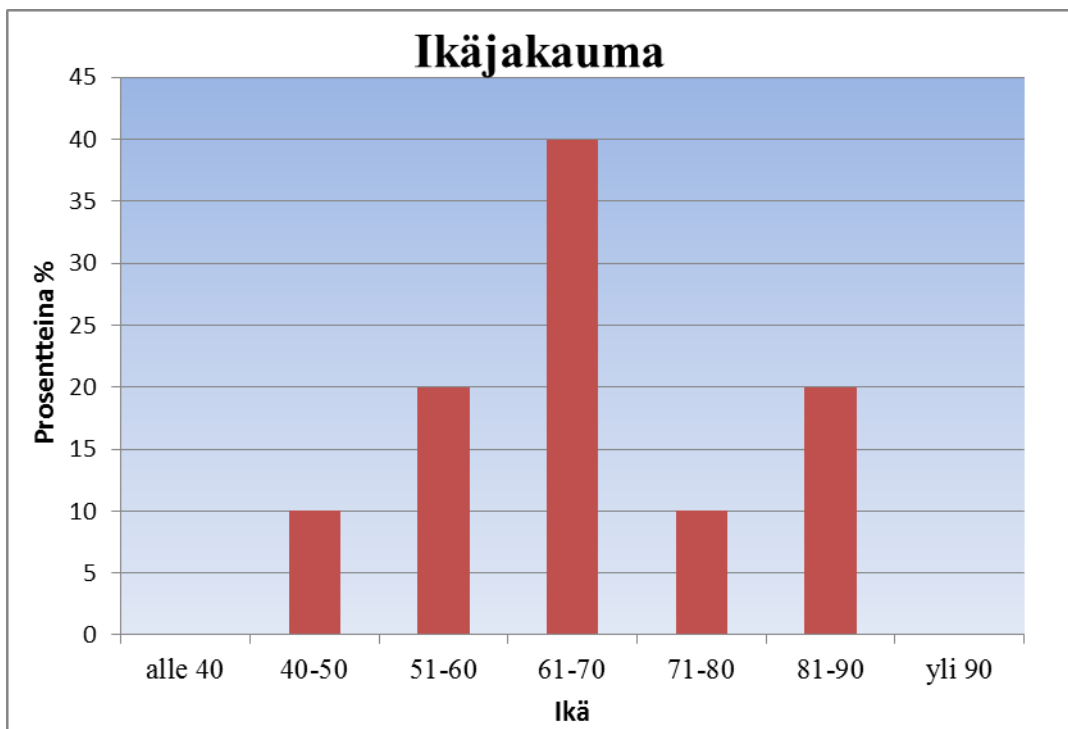
Tulokset analysoitiin syyskuussa 2012. Vastauksia saatiin yhteensä 10 kpl. Vastausprosentiksi tuli 25.

Kyselyn vastaukset muutettiin sektori- ja pylväsdiagrammeiksi Excel-ohjelmaa käyttäen. Diagrammeista hahmottuu vastausten jakaumat. Vastaukset käsiteltiin anonymisti.

Kysymykset on purettu samassa järjestyksessä kuin ne esiintyvät kyselylomakkeessa. Kuvioiden niminä käytettiin kyselylomakkeen kysymyksiä. Kyselylomake on liitteenä (ks. Liite 3).

## 8.1 Ikä

Kuviossa 1 kuvataan Vaasan SPR:n ystävätoiminnan vastaystävien ikäjakaumaa vastausten perusteella. Kyselylomakkeessa oli seitsemän ikäryhmää alkaen alle 40-vuotiaista ja päättyen yli 90-vuotiaisiin.

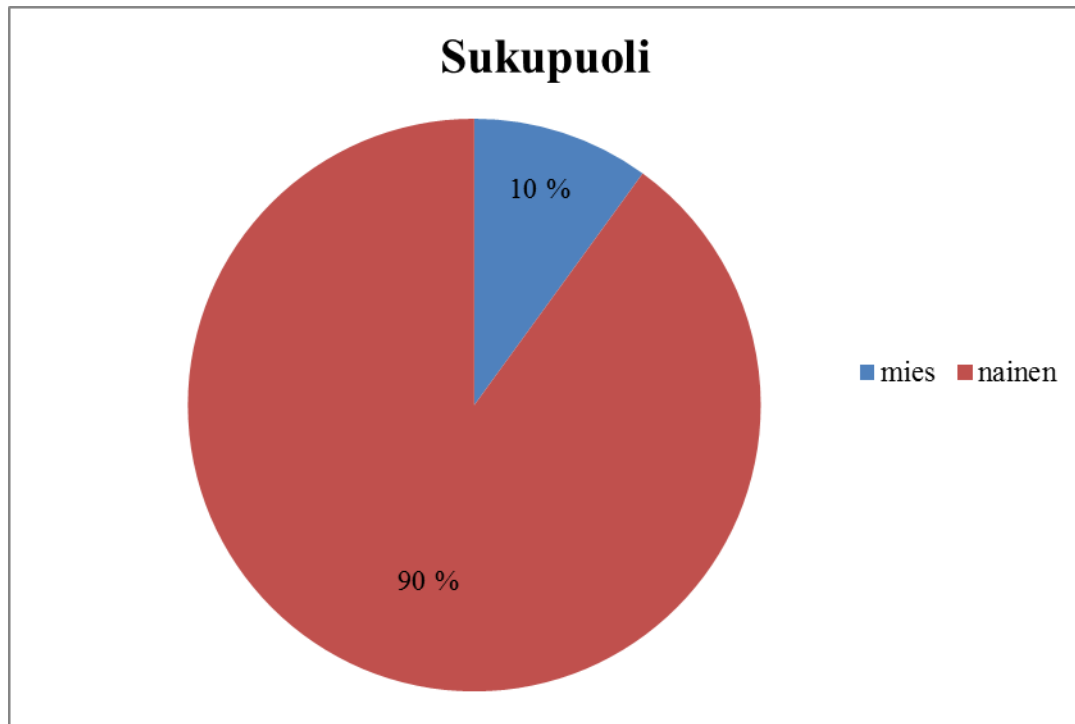


**Kuvio 1.** Ikäjakauma

Valtaosa eli 40 % vastaajista oli iältään 61-70-vuotiaita. Seuraavaksi eniten eli 20 % oli 51-60-vuotiaita sekä 81-90-vuotiaita. 10 % vastaajista oli 40-50-vuotiaita ja 71-80-vuotiaita. Alle 40- tai yli 90-vuotiaita ei ollut vastaajissa yhtään.

## 8.2 Sukupuoli

Kuviossa 2 selvitettiin asiakkaiden sukupuolijakaumaa.

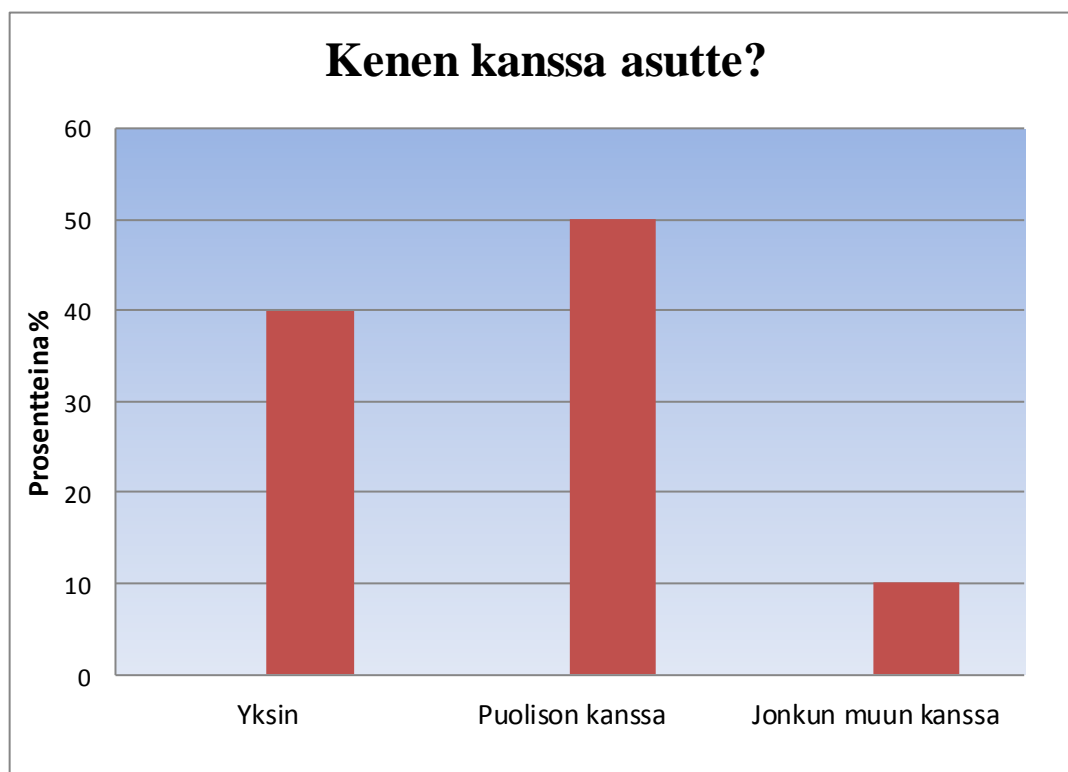


**Kuvio 2.** Sukupuolijakauma

Vastaajien sukupuolijakauma oli melko naisvoittoinen. 90 % vastanneista oli naisia ja 10 % miehiä.

### 8.3 Asuminen

Kuviossa 3 selvitettiin kenen kanssa vastaajat asuivat. Vaihtoehtoisiksi annettiin yksin, puolison kanssa tai jonkun muun kanssa.

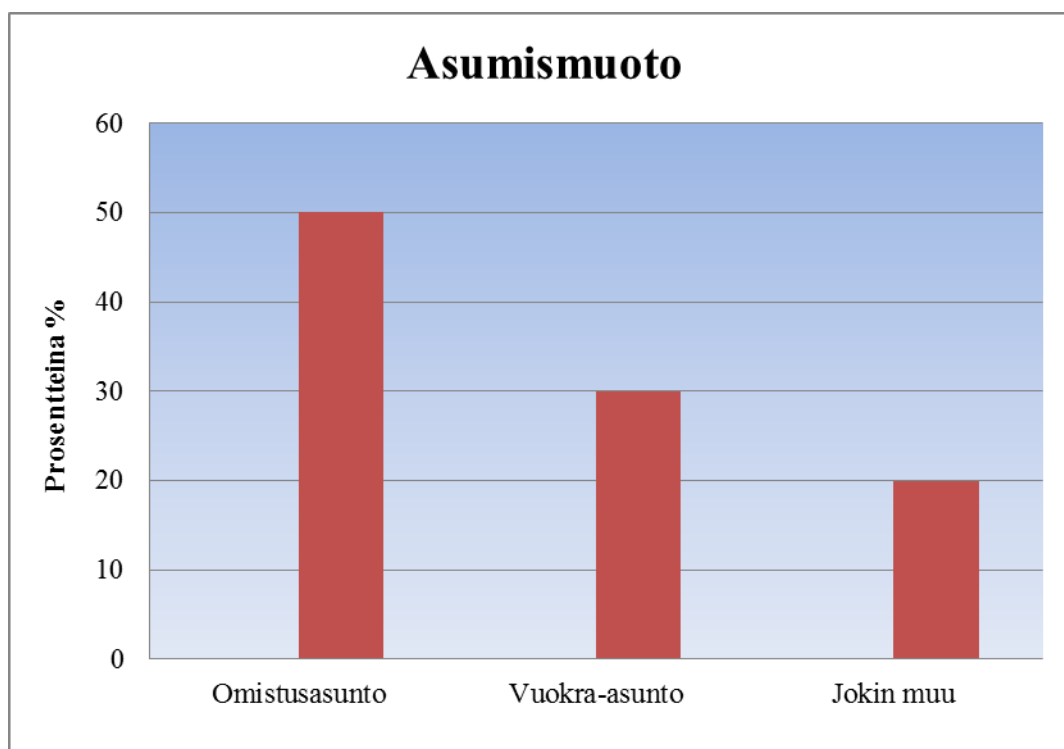


**Kuvio 3.** Kenen kanssa asutte?

Kyselyyn vastanneista puolet asui puolison kanssa. 40 % asui yksin ja 10 % asui jonkun muun kanssa. Kyselyn lisäkysymyksenä oli kenen kanssa asuu, jos vastasi asuvansa jonkun muun kanssa. 10 % vastaajista ilmoitti asuvansa vanhempiensa kanssa.

## 8.4 Asumismuoto

Kuviossa 4 kysyttiin asumismuotoa. Vaihtoehtoiksi annettiin omistusasunto, vuokra-asunto tai jokin muu.

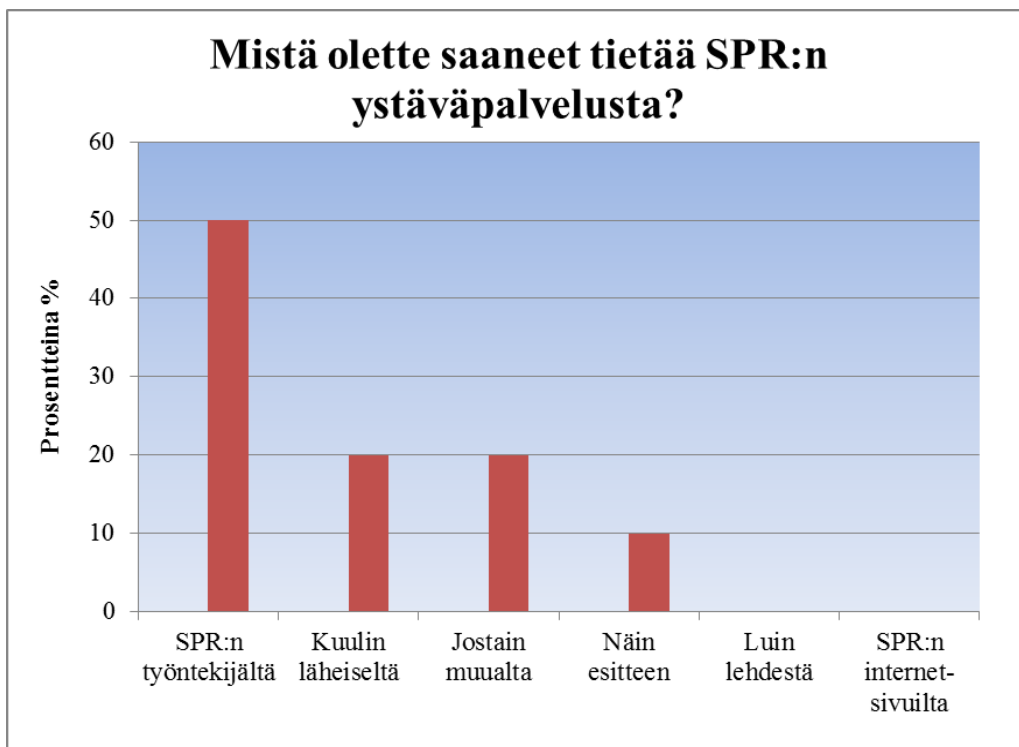


**Kuvio 4.** Asumismuoto

Kysyttäessä asumismuotoa 50 % ilmoitti asuvansa omistusasunnossa. 30 % asui vuokralla ja 20 % jossain muualla. Vastattaessa jossain muualla, oli lisäkysymyksenä missä vastaajat asuivat. Ne, jotka vastasivat asuvansa jossain muualla, ilmoittivat asumismuodokseen omakotitalon ja asumisoikeusasumisen.

## 8.5 Tiedon saanti

Kuviossa 5 kysyttiin mistä saitte tiedon SPR:n ystäväpalvelusta. Vaihtoehtoina oli SPR:n työntekijältä, läheiseltä, esitteestä, lehdestä, SPR:n internet-sivulta tai jostain muualta.



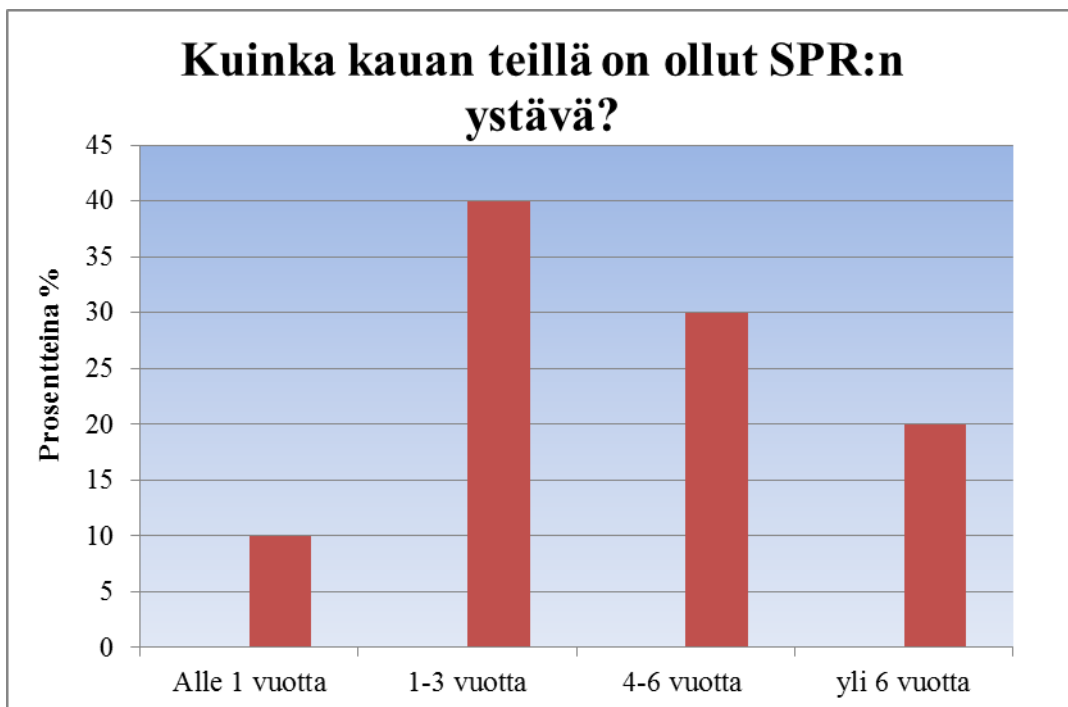
**Kuvio 5.** Mistä olette saaneet tietää SPR:n ystäväpalvelusta?

Puolet vastaajista eli 50 % oli saanut tietää ystävätoiminnasta SPR:n työntekijältä. 20 % oli kuullut asiasta joltain läheiseltä, 20 % jostain muualta ja 10 % oli nähnyt esitteen. Vaihtoehtoina olivat myös lehdestä lukeminen ja SPR:n internet-sivut. Näiden kautta ei ollut kukaan vastanneista saanut tietoa ystävätoiminnasta. 20 % vastanneista kertoi saaneensa tiedon jostain muualta, 10 % heistä oli saanut tiedon kuntoutusohjaajalta ja 10 % toimintaterapeutilta.

Kukaan vastaajista ei ollut saanut tietoa internetistä. Parhaiten tieto oli kulkeutunut tutkimuksen mukaan SPR:n omilta työntekijöiltä.

## 8.6 Ystävöitymisessä mukana

Kysymykseen, kuinka kauan teillä on ollut SPR:n ystävä, annettiin neljä vaihtoehtoa. Vaihtoehdot alkoivat alle vuodesta ja viimeisin vaihtoehto oli yli kuusi vuotta. (Kuvio 6.)



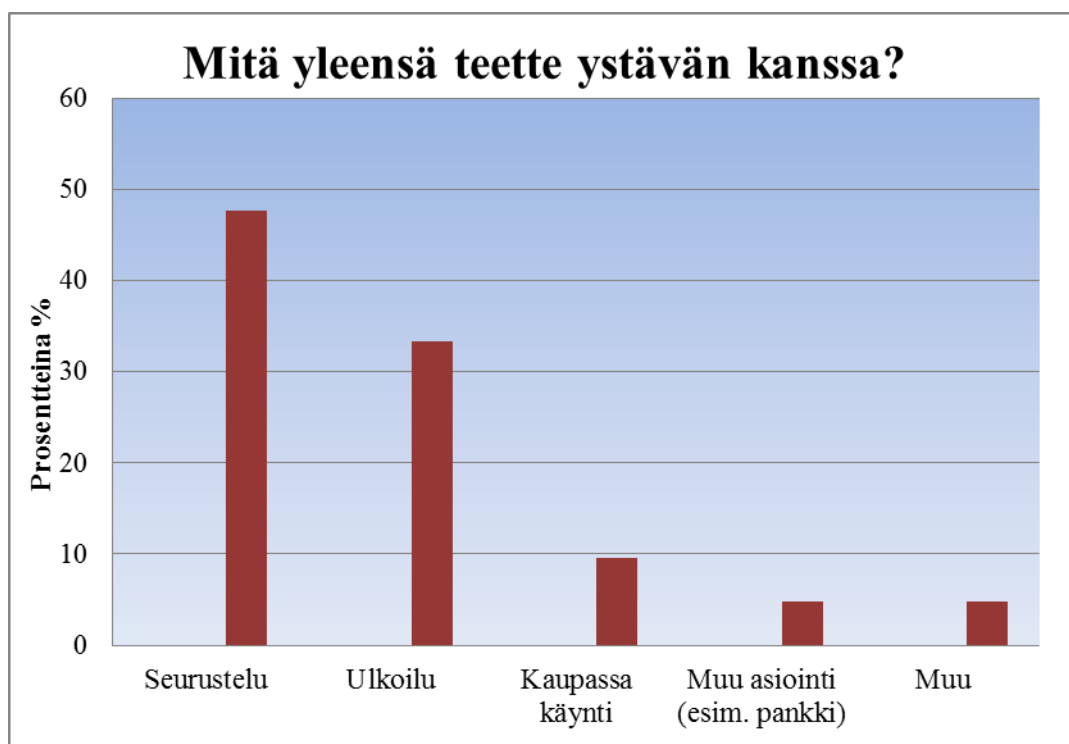
**Kuvio 6.** Kuinka kauan teillä on ollut SPR:n ystävä?

40 %:lla vastanneista oli ollut ystävä SPR:n kautta 1-3 vuotta, 30 %:lla 4-6 vuotta, 20 %:lla yli 6 vuotta ja alle 1 vuoden vain 10 %:lla.



## 8.7 Yhdessä tekeminen

Kysyttäessä mitä ystävän kanssa yleensä tehdään, annettiin viisi vaihtoehtoa, kaupassa käynti, muu asiointi (pankki), seurustelu, ulkoilu tai muu, mikä? Useimmat vastanneista vastasivat tekevänsä useampaa kuin yhtä asiaa ystävän kanssa. 30 % vastasi tekevänsä vain yhtä annetuista vaihtoehdoista. 10 % ilmoitti tekevänsä kaikkea näistä. (Kuvio 7.)



**Kuvio 7.** Mitä yleensä teette ystävän kanssa?

48 % vastauksista oli seurustelu, joka tässä tarkoittaa vapaamuotoista jutustelua. 33 % vastauksista oli ulkoilua ystävän kanssa ja 9,5 % ilmoitti käyvänsä kaupassa. 5 % ilmoitti muu asiointi esimerkiksi pankkiasiointi ja 5 % vastauksista tuli kohtaan jokin muu. Tämä 5 % jokin muu, oli kaikkea edellä mainittua ja kirkossa käyntiä. Yksi vastanneista ilmoitti tähän kohtaan olevansa vuodepotilas.

## 8.8 Toiminta virallisen toiminnan ulkopuolella

Kuviossa 8 selvitetään tapaamista virallisen ystävätoiminnan ulkopuolella. Kuinka moni vastaajista tapasi ystävää virallisen ystävätoiminnan ulkopuolella?

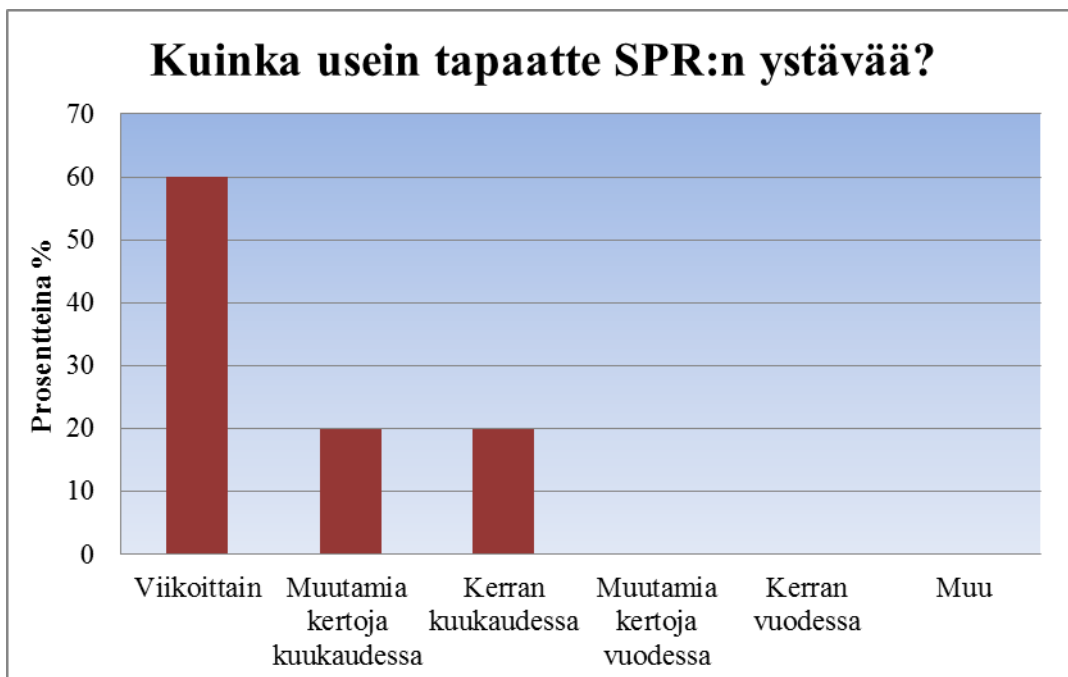


**Kuvio 8.** Tapaatteko virallisen ystävätoiminnan ulkopuolella?

30 % tapasi ystäväänsä virallisen toiminnan ulkopuolella ja 70 % vastanneista ei tavannut. Kyllä-vastauksen antaneista 33,3 % oli iältään 51-60-vuotiaita, 33,3 % 61-70-vuotiaita ja 33,3 % 71-80-vuotiaita. Niiden vastanneiden, jotka eivät tavanneet toiminnan ulkopuolella, ikähajonta oli suurempi kuin niiden, jotka tapasivat. Ei-vastauksen antaneista 14,3 % oli 40-50-vuotiaita, 14,3 % oli 51-60-vuotiaita, 42,9 % oli 61-70-vuotiaita ja 28,6 % vastanneista oli 81-90-vuotiaita.

## 8.9 Tapaaminen

Kysyttäessä ystävän tapaamistiheyttä annettiin vastaajille kuusi eri vaihtoehtoa. Vaihtoehdot vaihtelivat viikoittaisesta tapaamisesta tapaamiseen kerran vuodessa. Tämän lisäksi oli annettu vastausvaihtoehdoksi muu kuin kyselyssä mainittu ja mahdollisuus omin sanoin kertoa oma vaihtoehto. (Kuvio 9.)



**Kuvio 9.** Kuinka usein tapaatte SPR:n ystävää?

Viikoittain ystävää tapasi 60 %, muutamia kertoja kuukaudessa 20 %, kerran kuukaudessa 20 %. Muutamia kertoja vuodessa 0 % ja kerran vuodessa 0 %. Jokin muu 0 %.

## 8.10 Tyytyväisyys ystävään

Kysymykseen, oletteko olleet tyytyväinen ystävääne, annettiin viisi eri vaihtoehtoa. Vaihtoehdot numeroitiin seuraavasti: Erittäin tyytymätön=1, tyytymätön=2, ei tyytymätön eikä tyytyväinen=3, tyytyväinen=4 ja erittäin tyytyväinen=5. (Kuvio 10.)



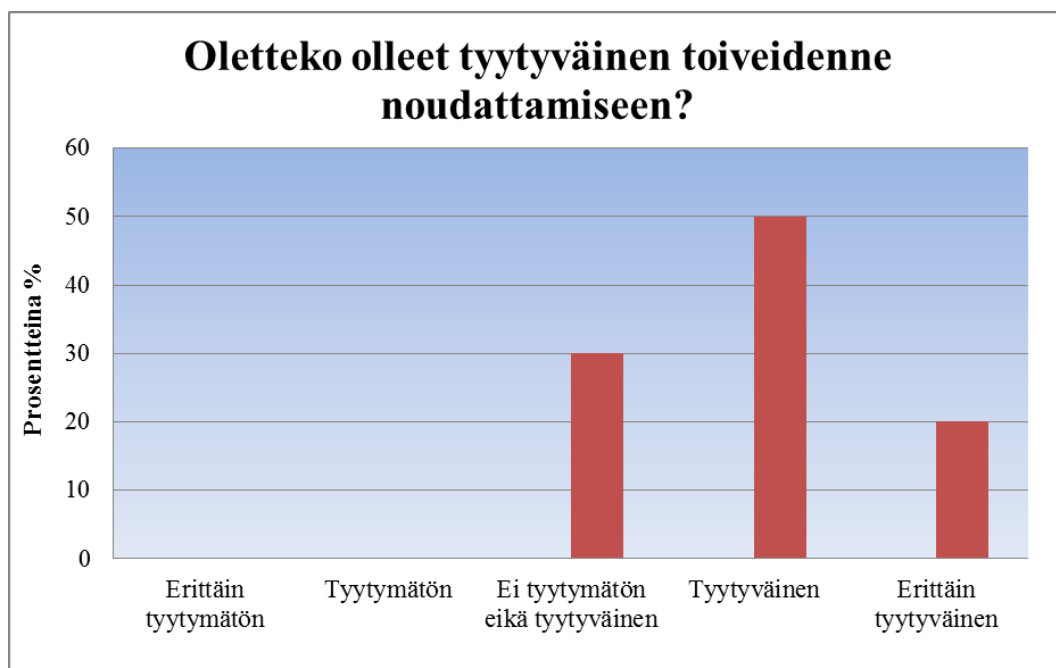
**Kuvio 10.** Oletteko olleet tyytyväinen ystävääne?

50 % vastanneista oli erittäin tyytyväisiä ystäväänsä, 40 % oli tyytyväisiä ja ei tyytymättömiä eikä tyytyväisiä oli 10 %. Kohtaan tyytymätön sekä erittäin tyytymätön vastauksia tuli 0 %.

Asiakastyytyväisyys oli yksi tutkimuksen pääkohdista. Vastaukset kysymykseen osoittivat asiakkaiden olevan tyytyväisiä. Ainoastaan 10 % vastauksista oli neutraaleja eli ei oltu tyytyväisiä eikä tyytymättömiä. Kukaan vastanneista ei ollut tyytymätön eikä erittäin tyytymätön ystäväänsä.

## 8.11 Toiveiden noudattaminen

Kysymykseen, oletteko olleet tyytyväinen toiveidenne noudattamiseen, annettiin viisi eri vaihtoehtoa. Vaihtoehdot numeroitiin seuraavasti: Erittäin tyytymätön=1, tyytymätön=2, ei tyytymätön eikä tyytyväinen=3, tyytyväinen=4 ja erittäin tyytyväinen=5. (Kuvio 11.)



**Kuvio 11.** Oletteko olleet tyytyväinen toiveidenne noudattamiseen?

Kysyttäessä tyytyväisyyttä toiveiden noudattamiseen, puolet eli 50 % oli tyytyväisiä, 30 % ei tyytymättömiä eikä tyytyväisiä ja 20 % erittäin tyytyväisiä. Tyytymättömiä ja erittäin tyytymättömiä oli 0 %.

Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä toiveiden noudattamiseen. Varsinaista tyytymättömyyttä ei ilmaissut kukaan.

## 8.12 SPR:n toiminta

Kysymykseen, oletteko olleet tyytyväinen SPR:n toimintaan, annettiin viisi eri vaihtoehtoa. Vaihtoehdot numeroitiin seuraavasti: Erittäin tyytymätön=1, tyytymätön=2, ei tyytymätön eikä tyytyväinen=3, tyytyväinen=4 ja erittäin tyytyväinen=5. (Kuvio 12.)



**Kuvio 12.** Oletteko olleet tyytyväinen SPR:n toimintaan?

Erittäin tyytyväisiä oli 50 %, tyytyväisiä 40 % ja ei tyytymättömiä eikä tyytyväisiä 10 %. Erittäin tyytymättömiä ja tyytymättömiä ei ollut yhtään vastaajista.

### 8.13 Ystävän luotettavuus

Kysymykseen, oletteko olleet tyytyväinen ystävän luotettavuuteen, annettiin viisi eri vaihtoehtoa. Vaihtoehdot numeroitiin seuraavasti: Erittäin tyytymätön=1, tyytymätön=2, ei tyytymätön eikä tyytyväinen=3, tyytyväinen=4 ja erittäin tyytyväinen=5. (Kuvio 13.)

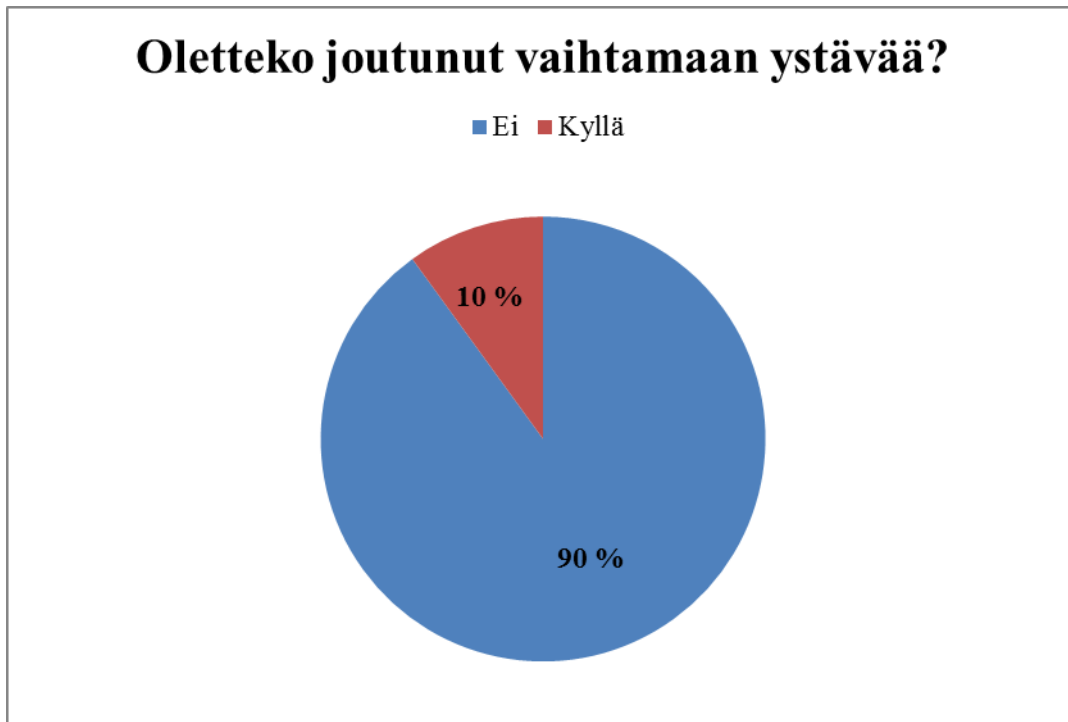


**Kuvio 13.** Oletteko olleet tyytyväinen ystävän luotettavuuteen?

Ystävän luotettavuuteen oli erittäin tyytyväisiä 60 % ja tyytyväisiä 40 % vastanesta. Yhtään vastausta ei tullut kohtaan erittäin tyytymätön, tyytymätön tai ei tyytymätön eikä tyytyväinen.

## 8.14 Ystävän vaihtuminen

Kuviossa 14 selvitettiin olivatko vastaajat joutuneet vaihtamaan ystävää.



**Kuvio 14.** Oletteko joutunut vaihtamaan ystävää?

Kuten kuviosta näkyy, suurin osa eli 90 % vastanneista ei ollut joutunut vaihtamaan ystävää. 10 % oli vaihtanut ystävää. Jatkokysymyksenä ystävää vaihtamaan joutuneille oli, miksi he olivat vaihtaneet ystävää. Syynä oli ystävän menehtyminen.



## 8.15 Elämänlaadun parantuminen

Kuviossa 15 selvitettiin kokivatko vastaajat elämänlaadun parantuneen.

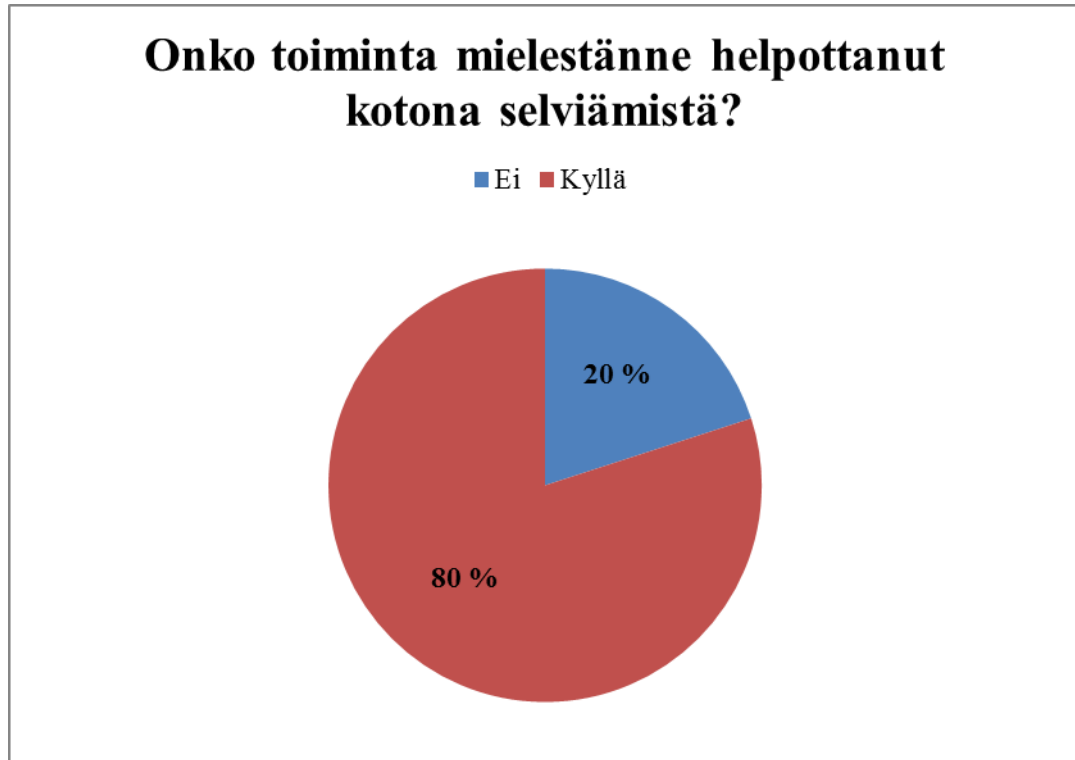


**Kuvio 15.** Koetteko elämänlaatunne parantuneen ystävän avulla?

90 % vastanneista oli sitä mieltä, että heidän elämänlaatunsa oli parantunut ystävän avulla. Vain 10 % vastasi, ettei ystävä ollut auttanut elämänlaadun paranemiseen.

## 8.16 Kotona selviämisen helpottuminen

Kuviossa 16 selvitettiin oliko toimita helpottanut kotona selviämistä.

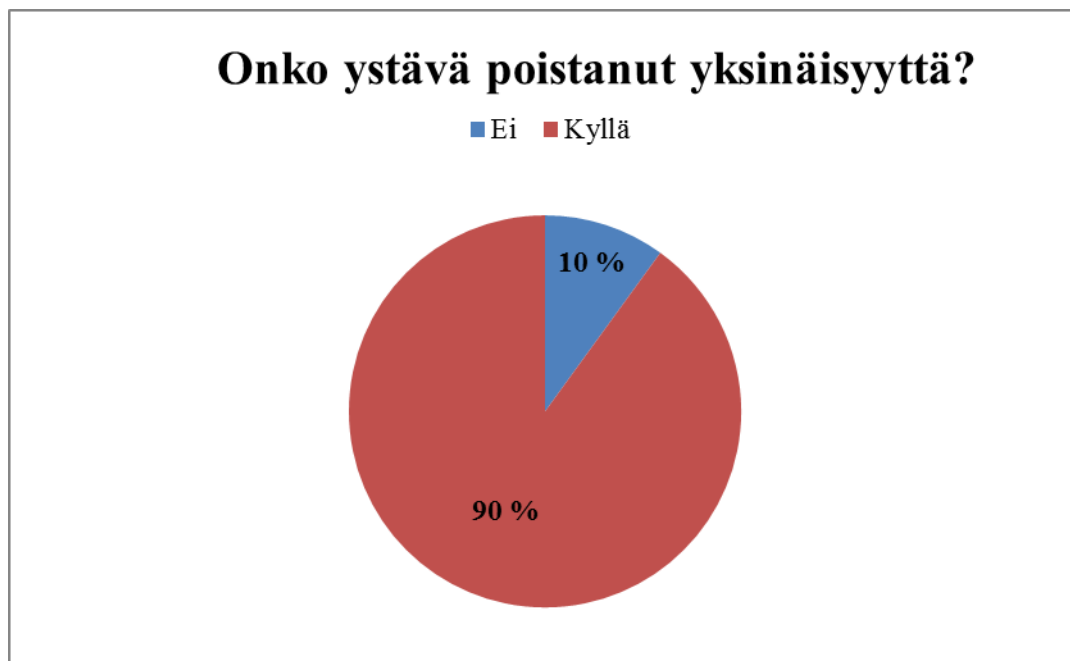


**Kuvio 16.** Onko toiminta mielestänne helpottanut kotona selviämistä?

Suurin osa vastaajista, 80 % oli sitä mieltä, että ystävä on helpottanut kotona selviämistä. 20 % vastanneista oli sitä mieltä, että ystävä ei ollut tuonut helpotusta kotona selviytymiseen.

## 8.17 Yksinäisyyden poistaminen

Kuviossa 17 selvitettiin oliko ystävä poistanut yksinäisyyttä.

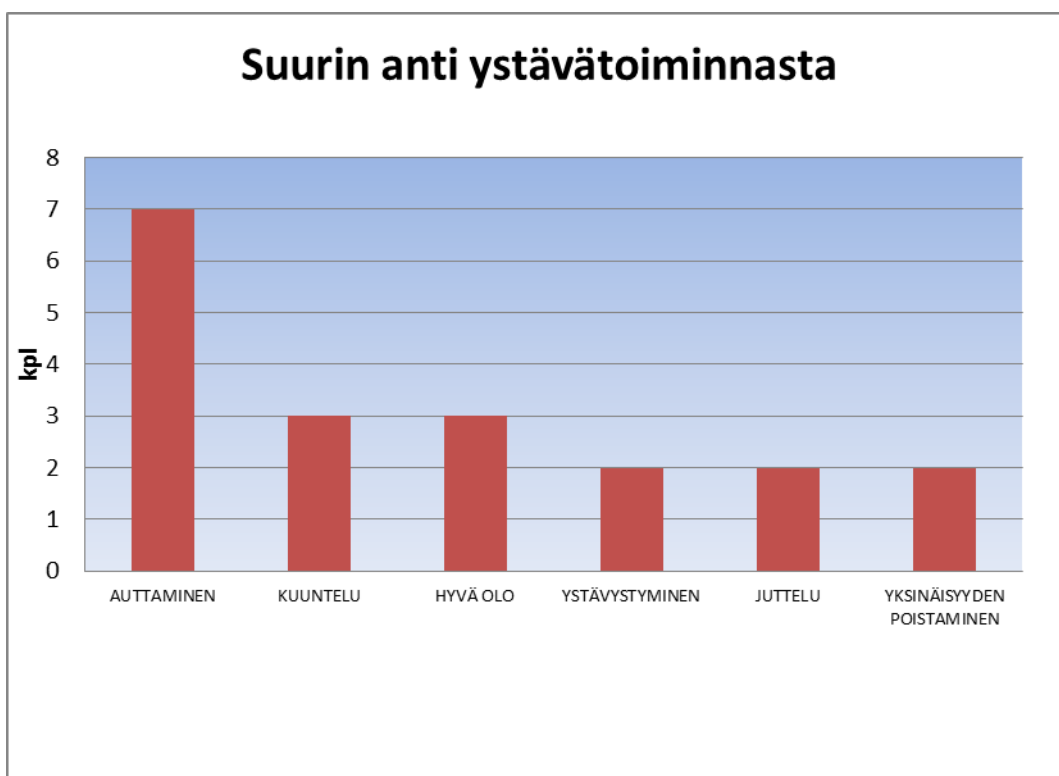


**Kuvio 17.** Onko ystävä poistanut yksinäisyyttä?

Kuten kaavioista on helppo havaita, 90 % oli sitä mieltä, että ystävä oli poistanut yksinäisyyttä. Vain 10 % vastanneista oli sitä mieltä, että ystävä ei ollut poistanut yksinäisyyttä.

## 8.18 Mikä on suurin asia/anti/teko jonka koette saavanne ystävätoiminnasta?

Tämä kysymys oli kyselomakkeen ainoa avoin kysymys. Kysymyksen purkamiseen on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tästä kysymyksestä saatiin 19 ilmaisua. Vastaukset jaettiin kuuteen eri teemaan, joita ovat auttaminen, hyvä olo, ystäväystyminen, juttelu, kuuntelu sekä yksinäisyyden poistaminen. (Kuvio 18.)



**Kuvio 18.** Teemat ystävätoiminnan annista.

Tähän kysymykseen vastasi 70 % koko kyselyyn vastanneista. Useat vastaukset olivat laajoja ja niissä esitettiin useita näkökulmia siitä, mitä ystävätoiminta merkitsee. 7 kpl vastauksista liittyi auttamiseen, 3 kpl kuunteluun, 3 kpl hyvään oloon, 2 kpl ystäväystymiseen, 2 kpl jutteluun ja 2 kpl ystäväyyden poistamiseen.

**Taulukko 2.** Ystävöiminnan anti teemoittain.

<b>TEEMAT</b>	<b>ILMAISUJA (kpl)</b>
<b>AUTTAMINEN</b>	<b>7</b>
kaupassa käynti	2
apu sairaalle	1
auttaminen	1
pankkiasiointi	1
liikkuminen	1
ulkoilu	1
<b>KUUNTELU</b>	<b>3</b>
kuuntelu	2
toisen huomioiminen	1
<b>HYVÄ OLO</b>	<b>3</b>
piristää päivää	1
hyvä olo	1
laulutuokiot	1
<b>YSTÄVYSTYMINEN</b>	<b>2</b>
luotettava ystävä	1
läheinen ystävä	1
<b>JUTTELU</b>	<b>2</b>
keskustelu	2
<b>YKSINÄISYYDEN POISTAMINEN</b>	<b>2</b>
yksinäisyyden poistaminen	1
seura	1

Auttamisesta esille nousi kaupassa käynti, apu sairaalle, auttaminen, pankkiasiointi, liikkuminen ja ulkoilu.

Kuuntelussa oli ilmaisuina kuuntelu yleensä ja toisen huomioon ottaminen. ”Ottan huomioon toisen ihmisen, mitä se haluaa tehdä.”

Hyvässä olossa esille tuli päivän piristäminen, hyvä olo ja laulutuokiot. ”Hyvä olo käynnistä”, ”Muistuu mieleen kaikki laulut kouluajoista lähtien”.

Ystävystymisessä esille tuli ystävän luotettavuus ja läheisyys. ”Ystävistä on tullut todella läheinen ystävä”.

Juttelusta esille tuli keskustelu. ”Juttua riittänyt”, ”Keskustelee, mutta ei juorua”.

Yksinäisyyden poistamisessa esiin tuli seura ja yksinäisyyden poistaminen.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Vaasan SPR:n ystävöiminnan asiakastyytyväisyyttä. Tavoitteena oli selvittää myös asiakkaiden kokema suurin hyöty ja apu sekä näkyykö tämä heidän arkipäivässään ja jos näkyy niin miten? Yksinäisyyden poistamista haluttiin myös selvittää ja asiakkaiden aktivointia ystävöiminnan tuella. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka koostui strukturoiduista ja avoimesta kysymyksestä. Toteutukseen valittiin kyselylomake, jossa vielä huomioitiin asiakasryhmän iäkkyyks. Kyselylomake tehtiin isolla tekstikoolla ja väljästi, jotta siihen olisi mahdollisimman helppoa vastata.

Vaasan SPR:n on tärkeää tietää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet ja mitkä asiat vaikuttavat tyytyväisyyteen. Tämä tieto palvelee organisaatiota kehittämään palveluitaan yhä laadukkaammiksi. Jos asiakastyytyväisyyskysely toteutettaisiin vuosittain, olisi siitä helppo seurata mihin suuntaan ollaan menossa.

Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella suurin osa, 90 %, oli naisia. Iältään vastaajat olivat 40-90-vuotiaita, 40 % oli 61-70-vuotiaita ja muuten hajonta oli aika tasaista. Kysyttäessä asumisesta yllättävää oli, että 50 % asui puolisonsa kanssa. Vastauksista ilmeni, että suurimmalla osalla, 90 % oli ollut SPR:n ystävä yli vuoden. Osalla, 20 % oli ollut ystävä jo yli 6 vuotta. Vastanneilla on siis kokemusta SPR:n ystävöiminnasta jo pitkältä ajalta. Eniten toiminta ystävän kanssa oli seurustelua tai ulkoilua ja 60 % asiakkaista tapasi ystäväänsä viikoittain. Tällöin ystävällä on jo suuri vaikutus vastaystävän arkipäivään ja elämäntapaan. 30 % vastanneista tapasi ystäväänsä jopa virallisen ystävöiminnan ulkopuolella, joka tietenkin tekee ystävän vaikutuksen elämään vielä suuremmaksi.

Puolet vastanneista oli erittäin tyytyväisiä ystäväänsä, 40 % oli tyytyväisiä ja vain 10 % vastauksista tuli kohtaan ei tyytymätön eikä tyytyväinen. Selkeästi siis tuli ilmi, että ystäviin ollaan pääsääntöisesti hyvinkin tyytyväisiä, kukaan vastanneista ei ollut tyytymätön ystäväänsä. 70 % vastanneista oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä siihen, että ystävä noudatti heidän toiveitaan. Tämä tietenkin osaltaan vaikuttaa tyytyväisyyteen ystävään yleensä. Myös ystävän luotettavuus on erittäin

tärkeää ja tässä kaikki olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä ystävänsä luotettavuuteen. Ainoastaan 10 % vastanneista oli vaihtanut ystävää, ja tässäkin syynä oli ystävän menehtyminen.

SPR:n toimintaan oltiin pelkästään tyytyväisiä, kukaan ei vastannut olevansa tyytymätön. Elämänlaadun parantuminen ystävän avulla oli huomattavaa, ainoastaan 10 % oli sitä mieltä, että elämänlaadussa ei ollut tapahtunut parantumista. Suurin osa, 80 % koki kotona selviämisen helpottuneen ystävän avulla. 90 %:n mielestä ystävä oli poistanut yksinäisyyttä.

Avoimena kysymyksenä kysyttiin, mikä on suurin asia/anti/teko, jonka koette saavanne ystävätoiminnasta. Erilaisia ilmaisuja saatiin 19 kpl, jotka jaettiin kuuden eri teeman alle. Eniten ilmaisuja tuli auttamisen alle, yhteensä 7 kpl. Auttaminen oli selkeästi tärkein anti, jonka vastaajat kokivat ystävätoiminnasta saavansa. Yllättävää oli, että yksinäisyyden poistaminen oli isoin anti vain kahdessa ilmaisussa.

Todettiin, että SPR:n ystävä poisti selkeästi yksinäisyyttä, kuitenkin kysyttäessä suurinta antia, eniten vastauksia tuli konkreettisista asioista, kuten kaupassa käynti, pankkiasiointi, liikkuminen ja ulkoilu. Näin ollen ystävä helpotti arkipäivää ja myös aktivoi asiakasta, esim. kaupassa käynti onnistui ystävän tuella. Elämänlaatu oli parantunut huomattavasti ystävän avulla, joten ystävällä on suuri vaikutus vastanneiden jokapäiväiseen elämään. Vaikka puolet vastanneista ilmoitti asuvansa puolisonsa kanssa, kokivat he kuitenkin pääsääntöisesti ystävän poistavan yksinäisyyttä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 25, mutta siitä huolimatta vastausten yhdenmukaisuus antaa luotettavan kuvan siitä, miten asiakkaat kokevat ystävätoiminnan ja sen tuomat hyödyt. Kokonaisuudessaan kaikki vastaukset olivat myönteisiä.



## 10 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut välillä todella haastavaa. Eniten haasteita työn tekeminen kahdelta paikkakunnalta käsin ja yhteisen ajan löytäminen. Ai-neistoon perehtyminen vei paljon aikaa, mutta työtä oli kuitenkin mielenkiintoista tehdä. Alun perin suunnittelimme tutkivamme ystävätoimintaa ystävien kautta, vapaaehtoisen ystävän jaksamista ja motivaatiota. Tapaamisessa Vaasan SPR:n henkilökunnan kanssa aiheeksi valikoitui kuitenkin ystävätoiminnan asiakkaiden tyytyväisyys. Tämä aiheen vaihtuminen oli kenties hyväkin asia, koska aikaisempaa tutkimusta asiakastyytyväisyydestä Vaasan SPR:n ystävätoiminnasta emme löytäneet.

Teimme tarkoituksella kyselylomakkeen yksinkertaiseksi ja näin jälkikäteen voi sanoa sen olleen hyvä idea. Saamamme vastaukset olivat selkeitä ja helposti purettavissa. Vastauksia palautettiin vain 25 %. Hävikkiä saattoivat lisätä useat välikädet ennen varsinaista kohderyhmää. Kyselyt vastauskuorineen toimitettiin Vaasan SPR:ään ja he lähettivät ne ystäville, jotka sitten toimittivat ne vastaystäville vastattaviksi.

Tutkimuksen eettisyyttä tukee se, että kyselyyn vastattiin anonyymisti. Näin vastaajien henkilöllisyyttä ei pystytä selvittämään. Meille oli selvää, että vastaajista suurin osa olisi naisia, mutta yllättyneitä olimme siitä, että puolet vastaajista asui puolisonsa kanssa. Myös he kokivat ystävän tarpeelliseksi. Tämäntyyppiselle, vapaaehtoistoiminnalle on selkeästi olemassa suuri tilaus ja se tukee ihmisten kotona selviämistä. Varmasti tulevaisuudessa, kun suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle, yhä enemmän joudutaan tukeutumaan kolmannen sektorin palveluihin.

SPR on onnistunut yhdistämään oikeantyyppiset ihmiset keskenään, tämä tuli vastauksista selvästi esille kun tarvetta ystävän vaihtamiseen ei ole ollut. SPR on siis onnistunut yhdistämään oikeantyyppiset ihmiset keskenään. Vastauksista voi päätellä ystävän vaikuttaneen asiakkaiden elämään myönteisellä tavalla. Elämänlaatu käsitteenä on vaikeasti mitattava, objektiivista mittaria ei ole. Jokainen käsittää sen omista lähtökohdistaan käsin. Tärkeintä tässä on henkilöiden oma tunne. Sosi-

aaliset suhteet voimaannuttavat ikääntyviä ihmisiä. Lisääntyneet sosiaaliset kontaktit poistavat ja ennaltaehkäisevät koettua yksinäisyyttä. Oletettavasti tämä myös parantaa elämänlaatua. Nämä kaikki ovat niitä asioita, joita SPR:n kautta saatu ystävä pystyy tarjoamaan.

Jatkotutkimussuunnitelmana voisi selvittää, miten usein ilmenee tarvetta ystävälle? Mikä olisi se hyötynäkökulma, jos ystävä kävisi nykyistä useammin? Tätä kysymystä emme kysyneet lomakkeessamme. Asiakastyytyväisyyskysely olisi hyvä suorittaa tasaisin aikavälein, jolloin siitä saisi pidempiaikaista ja helposti seurattavaa informaatiota siitä, mihin suuntaan ollaan menossa. Näin olisi vielä helpompi puuttua mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin.

## LÄHTEET

Aejmelaeus, R., Kan, S., Katajisto, K., Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön. Osaamista hyvään arkeen. 1.painos.Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Auttamisen iloa. Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas 2008. Eläkeliitto ry.

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus, 58-80. Toim. Nylund, M. & Yeung, A. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Harju, A. 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Harjula, L. 2006. Jyväskylän Yliopisto. Väitös: Joka kolmas vanhus kokee itsensä yksinäiseksi. Tiikkainen, P. Viitattu 26.4.2012.

<https://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2006/05/tiedote-2009-10-01-20-14-54-599223>

Hartikainen, A. 2005. "Löytää se jokin, mikä koskettaa". Kohtaamisia vanhusten pitkäaikaishoidossa. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus, 143-166. Toim. Nylund, M. & Yeung, A. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud. painos. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Uudistettu painos. Helsinki. Tammi.

Hytönen, Y. 2002. Ihminen ihmiselle. Suomen Punainen Risti 1877 – 2002. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy.

ICRC 2012. Who we are. Viitattu 26.4.2012. <http://www.icrc.org/eng/who-we-are/index.jsp>

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet-aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä, 195-217. Toim. Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kankaansivu, K. 2007. Punainen Risti. Taskutieto. Oy UNIPress Ab. Painettu EU:ssa.

Kotiranta, T. & Virkki, T. 2011. Toimijuus ja toiminnan teoria. Teoksessa Sosiaalisen toiminnan perusta, 113-132. Toim. Kotiranta, T., Niemi, P. & Haaki, R. Gaudeamus Helsinki University Press. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

L 17.9.1982/710 Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 5.9.2012.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?searcho\[type\]=pika&search\[pi pi\]=sosiaalihuoltolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?searcho[type]=pika&search[pi pi]=sosiaalihuoltolaki)

Mielenterveyden keskusliitto 2012. Viitattu 24.4.2012

[http://www.mtkl.fi/tietopankki/arjessa\\_selviytyminen/yksinaisyys/](http://www.mtkl.fi/tietopankki/arjessa_selviytyminen/yksinaisyys/)

Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus, 13-38. Toim. Nylund, M. & Yeung, A. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatu-polkuja. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 61. Sastamala. Pole-Kuntatieto Oy.

Punainen Risti 2012a. Tutustu Punaiseen Ristiin. Viitattu 7.9.2012.

<http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/kotimaan-apu>

Punainen Risti 2012b. Tutustu Punaiseen Ristiin. Viitattu 7.9.2012.

<http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Punainen Risti 2012c. Aktiivit. Viitattu 7.9.2012.

[http://old.redcross.fi/aktiivit/osastot/lansi-suomi/vaasa/toiminnan\\_esittely/fi\\_FI/tietoa\\_osastosta/](http://old.redcross.fi/aktiivit/osastot/lansi-suomi/vaasa/toiminnan_esittely/fi_FI/tietoa_osastosta/)

Punainen Risti 2012d. Tule mukaan ystäväksi. Viitattu 7.9.2012.

<http://www.punainenristi.fi/node/887>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.10.2012 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saari, J. 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki. WSOYpro Oy.

Sorri, H. 2005. Elämän käänneet. Arvojen ja identiteetin muutokset. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus, 126-140. Toim. Nylund, M. & Yeung, A. Tampere. Osuuskunta Vastapaino.

Utterbäck, A. 2010. Psykologiguiden. Ensamhet. Viitattu 20.10.2012.

<http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?ID=278&Ensamhet>

Vaarama, M., Luoma, M. & Ylönen, L. 2007. Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja koettu elämänlaatu. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi, 104-136. Toim. Kautto, M. Vaajakoski. Stakes.

Voutilainen, E. 2007. ”Ihmisen ikävä toisen luo”. Teoksessa Kansalaistoimintaan kätkeyty aarre, 166-183. Toim. Harju, A. Espoo. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Yeung, A. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki. Sosiaali ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys YTY ry.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas?. Keuruu. KY-Palvelu Oy.



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
 VASA YRKESHÖGSKOLA  
 UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

### TUTKIMUSLUPA-ANOMUS OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

OPISKELIJAN TIEDOT:		
Opinnäytetyön tekijä(t):	Opiskelijanumero:	Koulutusohjelma:
Tiina Keskikuru	e0900462	Sosionomi
Rose Lasikari	e0900452	Sosionomi
Osoite:	Puhelinnumero:	Sähköposti:
Satulatie 3, 65230 Vaasa	050-583 2215	<a href="mailto:e0900462@edu.vamk.fi">e0900462@edu.vamk.fi</a>
Varistontie 14 B, 01660 Vantaa	040-737 2396	<a href="mailto:e0900452@edu.vamk.fi">e0900452@edu.vamk.fi</a>
TUTKIMUKSEN KOHDEORGANISAATION TIEDOT:		
Organisaation nimi ja tulosityksikkö:		
SPR, Vaasan suomalainen osasto		
Yhteyshenkilön nimi, sähköposti, puhelin:		
Maarit Mustikka, <a href="mailto:maarit.mustikka@punainenristi.fi">maarit.mustikka@punainenristi.fi</a> , 044-3281 829		
Mahdollisen työelämäohjaajan nimi, sähköposti, puhelin:		
OPINNÄYTETYÖN TIEDOT:		
Opinnäytetyön nimi:		
Asiakastytyväisyyskysely SPR:n ystävöiminnasta		
Opinnäytetyötutkimuksen tarkoitus:		
Tavoitteena selvittää asiakkaan hyötynäkökulmia SPR:n ystävöiminnassa		
Opinnäytetyön ohjaajan nimi, sähköposti, puhelin:		
Ann-Sophie Blomqvist, <a href="mailto:ann-sophie.blomqvist@puv.fi">ann-sophie.blomqvist@puv.fi</a> , +358400 113 949		

#### OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

##### Opinnäytetyön ohjaus ja vastuut

Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Vaasan ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön ohjaukseen. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta sopimuksen mukaan. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana käyttöön saamansa luottamuksellisen aineiston opinnäytetyön valmistuttua tai kun osapuolet yhdessä sopien toteavat, ettei yhteistyöedellytyksiä työn loppuunsaattamiseksi ole.

#### VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA  
 Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002  
[info@puv.fi](mailto:info@puv.fi), [www.puv.fi](http://www.puv.fi)  
 Y-tunnus 2267669-3



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

#### Oikeudet tuloksiin

Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin ja muuhun aineistoon kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.

#### Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettävää tietoa, on opinnäytetyön raportti laadittava siten, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Opinnäytetyön kirjallinen osa voidaan julkaista myös Theseus -tietokannassa Internetissä.

Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja, ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.

#### Opinnäytetyön kustannukset

Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä keskenään. Pääsääntöisesti Vaasan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.

Päiväys: 23.5.12 Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus:

*Rose Lasikari*  
ROSE LASIKARI

*Tiina Keskinen*  
TIINA KESKINEN

Liitteet: Tutkimussuunnitelma liitteineen

#### Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten

- Myönnetty anomuksen mukaan  
 Hylätty  
 Myönnetään seuraavin korjauksin

- Kohdeorganisaation nimi SAA esiintyä opinnäytetyössä  
 Kohdeorganisaation nimi EI SAA esiintyä opinnäytetyössä

Päiväys

25.5.2012

Allekirjoitus

*Maarit Mustikka*

Nimen selvennys

MAARIT MUSTIKKA



#### VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA  
Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002  
info@puv.fi, www.puv.fi  
Y-tunnus 2267669-3

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SPR:N YSTÄVÄTOIMINNAN ASIAKKAILLE

Hei, olemme kaksi sosionomi opiskelijaa Vaasan ammattikorkeakoulusta. Tämä asiakastyytyväisyyskysely tehdään osana opinnäytetyötämme ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kyselyn avulla pystymme kartoittamaan asiakkaiden tämänhetkistä tyytyväisyyttä SPR:n ystävätoimintaan. Toivoisimme vastaustanne mahdollisimman pian. Vastauksenne voitte lähettää oheisessa vastauskuoressa.

**KIITOS OSALLISTUMISESTANNE KYSELYYN!**

Ystävällisin terveisin

Tiina Kesikuru ja Rose Lasikari



## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

**1. Ikäanne:** 1. Alle 40

2. 40-50

3. 51-60

4. 61-70

5. 71-80

6. 81-90

7. yli 90

**2. Sukupuolenne:** 1. Nainen

2. Mies

**3. Asutteko:** 1. Yksin

2. Puolison kanssa

3. Jonkun muun kanssa.

Kenen? \_\_\_\_\_

**4. Asumismuoto:** 1. Omistusasunto

2. Vuokra-asunto

3. Jokin muu?

Mikä? \_\_\_\_\_

**5. Mistä olette saaneet tietää SPR: ystäväpalvelusta?** (Ympyröi yksi tai useampi vaihtoehto)

1. Luin lehdestä
2. Kuulin läheiseltä
3. Näin esitteen
4. SPR:n työntekijöiltä
5. SPR:n Internet- sivuilta
6. Jostain muualta.

Mistä? \_\_\_\_\_

**6. Kuinka kauan teillä on ollut SPR:n ystävä?**

1. Alle 1 vuotta
2. 1-3 vuotta
3. 4-6 vuotta
4. yli 6 vuotta

**7. Mitä yleensä teette ystävän kanssa?**

1. Kaupassa käynti
2. Muu asiointi (esim. pankki)
3. Seurustelu
4. Ulkoilu
5. Muu. Mikä? \_\_\_\_\_

**8. Tapaatteko virallisen ystävätoiminnan ulkopuolella?**

1. Kyllä      2. Ei

**9. Kuinka usein tapaatte SPR:n ystävää?**

1. Viikoittain  
 2. Muutamia kertoja kuukaudessa  
 3. Kerran kuukaudessa  
 4. Muutamia kertoja vuodessa  
 5. Kerran vuodessa  
 6. Muu. Mikä? \_\_\_\_\_

**10. Oletteko olleet tyytyväinen...**

	erittäin tyytymätön.....erittäin tyytyväinen				
... ystäväanne	1	2	3	4	5
...toiveidenne	1	2	3	4	5
<b>noudattamiseen</b>					
...SPR:n	1	2	3	4	5
<b>toimintaan</b>					
...ystävän	1	2	3	4	5
<b>luotettavuuteen</b>					

(erittäin tyytymätön = 1, tyytymätön =2, ei tyytymätön eikä tyytyväinen =3, tyytyväinen =4, erittäin tyytyväinen =5)

**11. Oletteko joutunut vaihtamaan ystävää?**

1. Kyllä      2. Ei

Kyllä, Miksi? \_\_\_\_\_

**12. Koetteko elämänlaatunne parantuneen ystävän avulla?**

1. Kyllä      2. Ei

**13. Onko toiminta mielestänne helpottanut kotona selviämistä?**

1. Kyllä      2. Ei

**14. Onko ystävä poistanut yksinäisyyttä?**

1. Kyllä      2. Ei

**15. Mikä on suurin asia/ anti/ teko jonka koette saavanne ystävätoiminnasta?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**