
AVUSTAJATOIMINTA OMAISEN SILMIN

Avustajatoimintaprojekti asiakkaan omaisen kokemana



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Sosionomi (AMK)

Lahdensivu, 8.11.2012

Sirkku Järvinen



LAHDENSIVU
Sosionomi (AMK)
Sosiaalityö

Tekijä	Sirkku Järvinen	Vuosi 2012
Työn nimi	Avustajatoiminta omaisen silmin	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö oli hankkeistettu ja työelämälähtöinen. Työn tavoitteena oli selvittää avustajatoiminnan asiakkaan omaisen kokemuksia Avustajatoiminta-hankkeesta. Tutkimuksessa selvitettiin omaisten ja projektihenkilöstön sekä avustajien yhteistyötä ja millaisena omaiset yhteistyön kokivat. Lisäksi selvitettiin, kokivatko omaiset avustajan käynneistä olevan hyötyä ja onko avustajatoiminnassa alueellisia eroja omaisten näkökulmasta katsottuna.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisin menetelmin. Tutkimusaineistoa kerättiin heinäkuussa 2012 omaisille lähetetyn postikyselytutkimuksen avulla. Tutkimukseen vastasi 71 Avustajatoiminnan asiakkaan omaista. Aineisto käsiteltiin SPSS 19.0 for Windows –ohjelman avulla.

Tutkimuksen mukaan avustajatoiminta oli asiakkaan omaisille kohtalaisen tuttu, mutta avustajatoiminnan yhteystietojen sekä palveluiden löytyminen tuotti jonkin verran vaikeuksia. Omaiset kokivat, että toiminta tuki heidän läheisensä kotona selviytymistä ja avustajan käyntien vuoksi omaiset pystyivät vähentämään omaa työpanostaan ja tuntemaan olonsa turvallisemmaksi läheisensä suhteen. Tutkimus osoitti, että omaisten ja projektihenkilöstön sekä avustajien yhteistyö oli hyvin vähäistä. Omaiset antoivat hyvin vähän palautetta projektihenkilöstölle tai avustajille. Alueellisia eroja oli havaittavissa vähän.

Avainsanat Avustajatoiminta, omainen, vanhus, sotiemme veteraani, avustaja

Sivut 43 s. + liitteet 3 s.

LAHDENSIVU

Degree program in social services
Social pedagogic social work

Author	Sirkku Järvinen	Year 2012
Subject of Bachelor's thesis	Family Members' Experiences of the Assistant Project	

ABSTRACT

The thesis was implemented as a research project in close connection with real-life working environment. The objective was to examine the family members' experiences of the Assistant Project. You could tell more about the assistant project, e.g. who it is aimed at. The research focused on the cooperation of the family members, the project personnel and the assistants and the family members' experiences of the actual co-operation. Additionally, it was examined if the supportive home visits were deemed beneficial from the family members' perspective and whether there are any regional differences to the overall functions of the Assistant project.

The research project was implemented by using quantitative methodology. The research data was gathered from the clients' family members by using a mail survey in July 2012, resulting in sample size of 71. The data was analyzed by SPSS 19.0 software.

According to the research, the family members were moderately familiar with the Assistance project, although finding the contact information and services were somewhat challenging to them. They felt the assistive functions supported the clients' everyday life at home and because of the home visits, they were able to decrease their own efforts and generally felt safer about their relative. The research also shows that there was very little co-operation between the family members, project personnel and the assistants and practically no feedback was provided by the family members. Regional differences were found to be insignificant.

Keywords Assistance project, assistants, family members, war veterans, older people

Pages 43 p. + appendices 3 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VANHUUS.....	2
2.1	Fyysinen toimintakyky.....	3
2.2	Psyykkinen toimintakyky.....	4
2.3	Sosiaalinen toimintakyky.....	4
2.4	Oman kodin merkitys.....	5
3	AVUSTAJATOIMINTAPROJEKTI.....	7
3.1	Avustajatoiminnan rahoitus.....	8
3.2	Toiminta.....	9
3.3	Asiakkaat.....	10
3.4	Avustajat.....	11
4	OMAISEN MUKANA OLO ASIAKKAAN ELÄMÄSSÄ.....	12
5	TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	13
6	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN.....	14
6.1	Tutkimuksen kulku.....	14
6.2	Tutkimusmenetelmät.....	15
6.3	Aineiston analysointi.....	17
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	17
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	19
7.1	Avustajatoiminnan tunnettavuus omaisten näkökulmasta.....	20
7.2	Omaisten kokema hyöty.....	21
7.3	Turvallisuus ja kotona selviytyminen.....	25
7.4	Yhteistyö projektihenkilöstön kanssa.....	27
7.5	Omaisten antama palaute.....	30
7.6	Alueelliset erot.....	32
8	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	35
	LÄHTEET.....	41
Liite 1	Saatekirje omaisille	
Liite 2	Kyselylomake omaisille	

1 JOHDANTO

”Sotaveteraanin leskenä Mäkinen saa sotaveteraaneille ja heidän puolisoilleen tarkoitettua kotiapua siivoamiseen ja kaupassakäyntiin. Myös Helsingissä asuva tytär käy vapaapäivinä. Muuta kotiapua Tyyne Mäkisellä ei tällä erää ole.” (Tanni, 2012, Hämeen Sanomat 24.9.2012. D1)

Vanhusten toimintakyvyn heiketessä kotona selviytyminen vaikeutuu. Kuntien kotihoito ei enää tänä päivänä vastaa niin sanotuista kotiapulaisen tehtävistä, vaan siivous, kaupassa käynti, ulkoiluapu ja muu vastaava ovat jääneet kolmannen sektorin tehtäväksi. Vanhuksen omaiset voivat asua kaukana tai heitä ei välttämättä ole ollenkaan, jolloin ikäihminen tarvitsee ulkopuolisen apua selviytyäkseen arkipäivän askareista.

Sotainvalidien Veljesliitto ry:n Avustajatoiminnan tavoitteena on pyrkiä tukemaan jäsentensä: sotainvalidien ja sotaveteraanien heidän puolisoitten ja leskien sekä soteleskien kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Avustajatoiminta on työvoimapolitiittinen hanke, jonka toisena tavoitteena on työllistää pitkäaikaistyöttömiä, jotka soveltuvat sotiemme veteraanien avuksi heidän koteihinsa. Avustajan työtehtäviin kuuluu esimerkiksi siivous, ulkoiluapu ja keskustelu asiakkaan kanssa.

Avustajatoiminnasta on aiemmin tehty ”Asiakaspalautte 2009” – kysely. Avustajista saadaan ajan tasaista tietoa niin kutsutun ”Survey Pal” – työkalun avulla. Avustajille tehdään kysely aina työsuhteen päätyttyä. Kyselyllä pyritään tilastoimaan avustajien mahdollisia opiskeluita tai työpaikan löytämistä. Avustajatoiminnan omaisten kokemuksia ei ole aikaisemmin tutkittu.

Työskentelin itse avustajatoiminnan hanketyöntekijänä Hämeen hankealueella lähes kolme vuotta. Kolmen vuoden aikana työskentelin sotiemme veteraanien, heidän omaistensa, avustajien sekä yhteistyötahojen kanssa. Otin vastaan palautetta niin asiakkailta kuin omaisilta, mutta silti tuntui, että todellinen palaute ei koskaan tavoittanut minua. Tästä sain ajatuksen tehdä tutkimuksen avustajatoiminnan omaisten näkökulmasta, jotta heidän palautteensa tulee kuulluksi anonymina vastattavan kyselyn kautta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia omaisten ja projektihenkilöstön sekä avustajien yhteistyötä. Tutkimuksessa selvitetään omaisten näkemystä siitä, onko avustajatoiminnalla ollut hyötyä heidän läheisilleen tai heille itselleen. Voidaanko omaisten mielestä toiminnalla tukea heidän läheistensä kotona selviytymistä? Lisäksi työssä pyritään selvittämään löytyykö omaisten palautteille alueellisia eroja. Tutkimus on kvantitatiivinen ja tutkimusaineisto on kerätty omaisilta kirjekyselyn avulla heinäkuussa 2012.

Kiitokset: Sotainvalidien Veljesliitto ry, Avustajatoiminnan tukihankkeen projektijohtaja Eija Kilgast, ohjaava opettaja Päivi Veikkola ja siskoni Merja Hannula.

2 VANHUUS

Suomen väestö ikääntyy. Ihmisten elinaikaodote pitenee, ja suuret sodan jälkeen syntyneet ikäpolvet ikääntyvät. Vuonna 2015 yli 65-vuotiaiden määrän odotetaan olevan 1,1 miljoonaa eli noin 20,5 % väestöstä. Vuonna 2025 yli 65-vuotiaiden määräksi ennustetaan yli 1,3 miljoonaa eli noin 24,5 % koko väestöstä. (Sarvimäki, Heimonen & Mäki-Petäjä-Leinonen 2010, 14–15.)

Sotiemme veteraanien keski-ikä on 89 vuotta, joista monet asuvat vielä omisssa kodeissaan (Sotiemme veteraanit 2012). Avustajatoimintaprojektissa se tarkoittaa sitä, että asiakkaiden avun tarve kasvaa määrällisesti ja toiminnallisesti. Tällä hetkellä avustajat tekevät raskaimpia töitä, joita asiakkaat eivät itse pysty enää tekemään, esimerkiksi siivous. Tulevaisuudessa asiakkaiden avuntarve tulee monipuolistumaan, koska ikäihmisten toimintakyky laskee.

Vanheneminen on elämänvaihe, jossa ihminen joutuu kokemaan ja hyväksymään muutoksia, jotka huonontavat hänen elämäntilannettaan. Jokainen vanhenee yksilöllisesti. Kaikilla ihmisillä vanheneminen kuitenkin tarkoittaa sitä, että ulkonäkö muuttuu, aistit ja fyysinen sekä psyykinen kunto rapistuvat. (Juhela 2006, 11–12.) Vanhetessa omat voimat heikentyvät, tasapaino ja ketteryys katoavat. Ikäihminen ei välttämättä enää selviä kaikista eteen tulevista tilanteista. Sairaudet lisääntyvät, eikä ikääntyvä voi luottaa enää omaan selviytymiseensä. Nykymaailma tuo mukanaan haasteita, jossa iäkkäät joutuvat kohtaamaan täysin erilaisen maailman kuin mitä oli heidän aikuisuudessaan. (Juhela, 2006, 47.)

Kun ikäihminen arvioi omaa terveydentilaansa, hän ei käytä siihen kriteerinä diagnosoituja sairauksiaan. Vanhus arvioi omaa terveydentilaansa sen mukaan, kuinka itsenäisesti hän pystyy toimimaan ja voiko hän elää omien toiveidensa mukaisesti. (Saarenheimo 2003, 21.) Kuitenkin monella ikääntyneellä on jokin pitkäaikaissairaus. 75-vuotiailla on keskimäärin kaksi pitkäaikaissairautta ja 75–84-vuotiaista vain 14 % ei ole yhtään kroonista sairautta. Vaikka ikäihminen arvioi omaa terveydentilaansa omien toimintojensa kautta, niin nämä pitkäaikaissairaudet vaikuttavat joka tapauksessa ikäihmisten arkeen ja toimintakykyyn (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 16.)

Kun vanhuksella on hyvät psyykkiset, fyysiset sekä sosiaaliset voimavarat, hän pystyy paremmin sietämään kriisejä sekä elämäntilanteen muutoksia. (Saarenheimo 2003, 39). Avustajatoiminta pyrkii tukemaan kaikkia näitä osia alueita. Avustajan kanssa voidaan ulkoilla, joka lisää fyysistä hyvinvointia. Avustajalla on aikaa seurustella asiakkaan kanssa, ja näin toteutuu myös asiakkaan psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen. Joillekin asiakkail-

le avustaja voi olla lähes ainoa kontakti koko viikon aikana; siksi avustajan käynti on yleensä hyvin odotettu tapahtuma.

Toimintakyky jaotellaan yleensä fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen toimintakykyyn. Käytän tätä jaottelua opinnäytetyössäni. Kuitenkaan näitä osa-alueita ei voi suoraan erottaa erillisiksi ja toisistaan riippumattomiksi alueiksi. Yhden toimintakykyalueen muutos vaikuttaa vääjäämättömästi myös muihin.

2.1 Fyysinen toimintakyky

Fyysinen toimintakyky tarkoittaa kykyä suoriutua arkipäivän askareista, harrastuksista sekä päivittäisistä toiminnoista. Ikäihmiselle tärkeitä fyysisiä ominaisuuksia ovat raajojen lihasvoima, tasapaino, kyky kävellä sekä tuolilta ylös nouseminen. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 22.)

Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen nopeutuu monilla ikäihmisillä 75 vuoden ja erityisesti 80 ikävuoden jälkeen, jolloin toimintaan kohdistuvat rajoitukset alkavat haitata totuttua selvemmin omaa elämänrytmiä (Helin 2000, 12). Toimintakyvyn heiketessä on tärkeää, että ikäihminen saa oikeanlaisia apuvälineitä sekä monipuolista apua. Vanhuksen pitäisi itse olla vaikuttamassa apunsa järjestämiseen, jolloin hänen tarpeellisuuden sekä oman elämän hallittavuudentunne korostuu. (Laitinen-Junkkari, Isola, Rissanen & Hirvonen 1999, 40–43.)

Ikäihmisillä yleensä vaikeutuvat ensin asioiden hoitamiseen liittyvät toiminnot, kuten kaupassakäynti, puhelimenkäyttö sekä liikkuminen kodin ulkopuolella. Vasta myöhemmin heikentyvät perustoiminnot, joita ovat muun muassa pukeutuminen, wc-toiminnot, ruokailu ja liikkuminen kodin sisällä. (Voutilainen & Vaarama 2005.) Usein Avustajatoiminnan tarve alkaa asiakkaalla siitä, ettei hän pysty itse imuroimaan. Avustaja imuroi asiakkaan luona ja asiakas itse puolestaan pesee lattiat. Pölyjä voidaan pyyhkiä yhdessä: avustaja ojentaa ylhäältä kirjahyllyn päältä esineitä asiakkaalle, joka pyyhkiä pölyt pois. Näin toteutuu yhdessä tekeminen, eikä asiakkaalle tehdä valmiiksi mitään, minkä hän pystyy itse vielä tekemään.

Liikunnalla on todettu olevan ikäihmisen hyvinvoinnille hyvin laajaa merkitystä. Tarpeeksi usein toistuvalla liikunnalla on koettu olevan merkitystä ihmisen elämän tyytyväisyyteen. Säännöllinen liikunta voi vähentää myös ikäihmisten kaatumisriskiä jopa 40 %. Liikuntakyvyn ylläpito onkin halpa ja tehokas kaatumisvammojen ehkäisy tapa. (Hirvensalo 2002.)

Liikuntaa voidaan harrastaa sisälläkin, mutta kaikkein parasta olisi, jos ikäihminen pystyisi liikkumaan ulkona. Avustajatoiminnassa avustajat lähtevät asiakkaan kanssa ulkoilemaan. Monet vanhukset pitävät ulkoilusta, mutta pelkäävät yksin ulkoilua ja siihen liittyviä riskejä. Esimerkiksi turvarannekkeella ei pysty hälyttämään apua talon pihalta, jos jotain sattuu. Vanhuksen pelko

kaatumisesta voi rajoittaa hänen fyysistä aktiivisuuttaan, joka puolestaan aiheuttaa toimintakyvyn laskua (Wiljhuizen, de Jong & Hopman-Rock 2007). Avustajan läsnäolo onkin merkittävä turva asiakkaalle ulkoilussa.

2.2 Psyykkinen toimintakyky

Kognitiiviset toiminnot, psyykkiset voimavarat, mieliala sekä persoonallisuus ovat psyykkisen toimintakyvyn osa-alueita. Kognitiiviset kyvyt, kuten oppiminen, muisti sekä havaitseminen, säilyvät yleensä pitkälle vanhuuteen. Kognitiivisia muutoksia tapahtuu ikääntyessä pääsääntöisesti vähän. Mieliala ja omien vahvuuksien sekä heikkouksien tiedostaminen ovat tärkeä osa psyykkisiä voimavaroja. Ikäihmisellä psyykkinen toimintakyky kuvaa sitä, kuinka hän pystyy hyödyntämään psyykkisiä voimavarojaan, jotta hän pystyy saavuttamaan tavoitteensa. Ikäihmisellä pitää olla psyykkisiä voimavaroja, jotta hän pystyy ratkaisemaan erilaisia vastaantulevia ongelmia sekä hän kykenee tekemään itsenäisiä päätöksiä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 23–24.) Jos ikäihmisen voimavarat ovat vähäiset, voivat pienetkin elämänmuutokset tai vastoinkäymiset aiheuttaa psyykkisiä ongelmia (Saarenheimo 2003, 39).

Vaikka muutokset ikäihmisen psyykkisessä toimintakyvyssä olisivat lieviä, niillä saattaa olla kuitenkin suuri merkitys hänen kokemuksiinsa ja sitä kautta myös sosiaaliin suhteisiinsa. Jos ikäihminen kokee, että on vaikeaa selvittää uusista tilanteista tai ongelman ratkaisuun tarvitaan paljon ponnistelua, voivat nämä seikat heikentää hänen itseluottamusta sekä itsetuntoa. Ikäihmisen on tärkeä kokea, että omat asiat ja niiden hoitaminen, ovat edes jossain määrin omassa hallinnassa. Liiallinen ikäihmisen auttaminen sekä riippuvuuden vahvistaminen ovat suuri uhka vanhuksen psyykkiselle hyvinvoinnille ja elämänhallinnan kokemiselle. (Saarenheimo 2003, 95–96.) Avustajatoiminnassa työt pyritään tekemään yhdessä avustajan kanssa, tietysti asiakkaan toimintakyky huomioiden. Jos asiakas itse haluaa keittää kahvit, niin hänen annetaan tehdä se eikä asiakasta auteta, ellei siihen ole tarvetta.

2.3 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä toimia toisten ihmisten kanssa erilaisissa yhteisöissä ja tilanteissa. Hyvin toimiva sosiaalinen verkosto on ikäihmisen toimintakyvyn ja terveyden tärkeimpiä tukipilareita. Sosiaaliset suhteet voivat parantaa elämänlaatua. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 24–25.)

Yksinäisyyttä pidetään usein iäkkäiden ihmisten ongelmana. Usein toimintakyvyn heikkeneminen vähentää mahdollisuuksia sosiaaliseen elämään. Oman sukupolven edustajista voi moni olla jo kuollut. Yksinäisyydellä on kuitenkin monta puolta. Pitkäaikainen yksinäisyys voi tuottaa toisille paljon ahdistusta ja lisätä psyykkistä sekä fyysistä kärsimystä. Toiset puolestaan kaipaavat yksinäisyyttä ja kokevat yksinolon myönteisesti. On todettu, että yksinäisyyden tunne riippuu ihmissuhteiden laadusta eikä niinkään tavattujen ihmisten mää-

rästä. Ihminen voi kokea olonsa yksinäiseksi muitten seurassa. Toisaalta yksinkin hyvä ystävyysuhde voi riittää pelastamaan yksinäisyydeltä. (Saarenheimo 2003, 103–105.)

Ikärakenteen vanhenemisen vuoksi yksin asuvien määrä koko väestöstä kasvaa. Ikäihmisten yksinasuminen on varsin yleistä leskeytymisen tai puolison laitoshoidon vuoksi. (Heikkinen & Rantanen 2003, 30.) Jotkut yksinäiset ikäihmiset voivat jäädä paitsi tarvitsemistaan palveluista, koska heillä ei ole välttämättä edes omaisia, jotka voisivat auttaa palveluiden hankkimisessa. (Saarenheimo 2003, 106).

Avustajien käynneillä pyritään vähentämään asiakkaiden yksinäisyyttä. Monet heistä asuvat yksin omissa kodeissaan ja sosiaaliset suhteet saattavat olla toimintakyvyn vuoksi vähäisiä. Puolison kuollessa tai joutuessa laitokseen avustajan käynnit voivat olla todella tärkeitä asiakkaalle. Tekemisen lomassa asiakas voi muistella puolisoaan. Puolison menetys on usein jälkeen jäävälle muutakin kuin surua. Monissa vanhuspariskunnissa huomaa, että toisella on parempi fyysinen kunto ja toinen vastaavasti muistaa paremmin ja kognitiiviset toiminnot ovat paremmat. Onkin puhuttu, että pariskunnasta ”toinen on jalat ja toinen pää”. Myös tässä tilanteessa avustajakäynnit ovat tarpeellisia eli avustaja voi auttaa niissä toiminnoissa, joita edesmennyt puoliso edusti.

Avustajatoiminnan asiakaspalautetta kartoitettiin vuonna 2009. Kyselyyn osallistui yhteensä 1125 asiakasta kaikilta hankealueilta. Asiakkaista 546 (49 %) pitivät Avustajatoiminnan merkitystä sosiaalisen kanssakäymisen kannalta erittäin merkittävänä. 368 (33 %) kertoi pitävänsä kohtalaisen merkittävänä. Asiakkaista 200 (18 %) ilmoitti, ettei Avustajatoiminnalla ollut merkitystä sosiaalisen kanssakäymisen kannalta. Kuitenkin kyselyssä nousi esille asiakkaiden tarve keskusteluun avustajan kanssa, ja jopa vastanneista 902 (81 %) oli sitä mieltä, että avustajat kuuntelivat heitä hyvin ja keskustelivat heidän kanssaan. Asiakkaat kokivat tarpeelliseksi sen, että avustajilla on aikaa heille ja että sen ajan voi käyttää keskusteluun. (Nordström 2009)

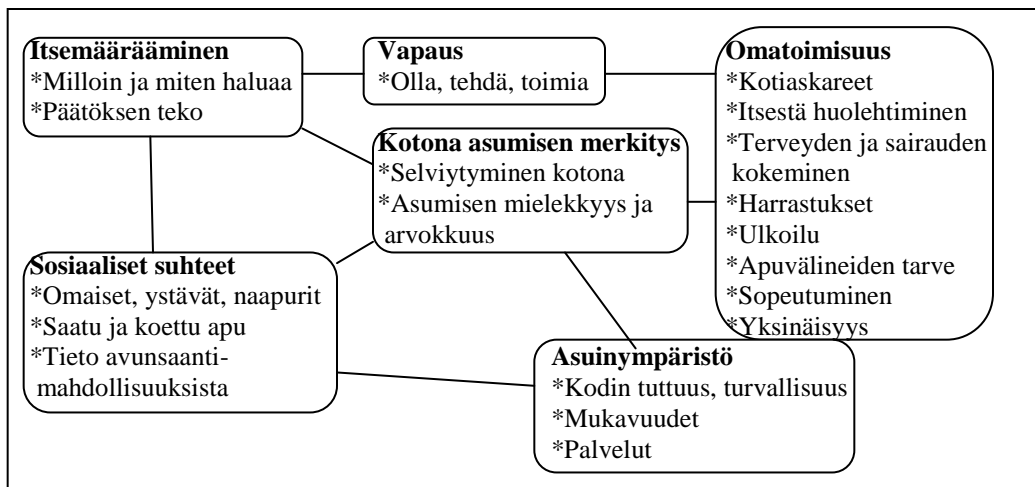
2.4 Oman kodin merkitys

Koti on enemmän kuin seinät ja katto. Omassa kodissa asuminen merkitsee vanhukselle monia asioita. Keskeisimpänä ikäihminen kokee itsemääräämisoikeuden sekä vapauden tunteen. Kotona asuminen edistää myös omatoimisuutta ja sosiaalisia suhteita. Kotona saa tehdä asioita omissa tahdissa ja rauhassa. (Laitinen-Junkkari, Isola, Rissanen & Hirvonen 1999, 37.) Kodin merkitys perustuu tuttuuteen. Muistin heikentyessä moni vanhus selviytyy kuitenkin päivittäisistä toiminnoistaan tutussa ympäristössä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 37.)

län karttuessa monet haluavat asua omien muistojensa keskellä mahdollisimman pitkään ja suoriutua päivittäisistä toiminnoistaan mahdollisimman itse-

näisesti. Oman kodin merkitys kasvaa kun ikää tulee lisää. (Avustajatoiminta-projektin esite n.d.)

Häkkinen ja Holman (2004, 86) mukaan ikäihmisen kotona selviytymistä tukevia asioita ovat muun muassa kunto ja terveys, positiivinen elämänsen, johon liittyy huumori sekä peräänantamattomuus. Omaisten ja ystävien tuki sekä apu auttavat kotona selviytymisessä. Kodin tulee olla esteetön ja ikäihmisen tulee kokea se turvalliseksi. Myös kohtuullinen taloudellinen tilanne auttaa kotona pärjäämisessä. Kotona selviytymisen uhkana Häkkinen & Holma (2004, 86) näkevät ikäihmisen muistihäiriöt, sairastumisen, leskeksi jäämisen sekä yksinäisyyden. Kotona selviytymistä vaikeuttaa myös, jos ikäihminen ei ota lääkkeitä tai ottaa niitä liikaa. Ravitsemusongelmat ovat myös yleisiä. Ruokahalua ei ole tai ruokaa ei osata laittaa esimerkiksi leskeksi jäämisen jälkeen. Ikäihmisen asunnon huonot olosuhteet voivat tehdä kotona asumisen vaikeaksi. Vanhoissa omakotitaloissa pesutilat voivat sijaita kellarissa, jonne vievät vaaralliset rappuset. Pesutilat asunnoissa voivat olla myös puutteelliset. Kerrostalossa ei välttämättä ole hissiä eikä ikäihmisellä ei aina ole apuna omaisia tai ystäviä, jolloin hän helposti eristäytyy.



Kuvio 1. Kotona asumisen merkityksen kokonaissisältö vanhukselle (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 45)

Vanhuksen vapaus ja itsemääräämisoikeus antavat ikäihmiselle mahdollisuuden ja oikeuden elää kotona itsenäistä elämää (Kuvio 1). Itsenäisen kotona asumisen mahdollistaa omatoimisuus ja sitä tukevat palvelujen läheisyys, asunnon mukavuudet ja apuvälineiden saanti tarvittaessa. Sosiaaliset suhteet ovat tärkeä elementti vanhuksen elämässä. Sosiaaliset suhteet antavat mahdollisuuden pyytää ja saada tarvittaessa apua. Avunsaannin mahdollisuus tuo lisää turvallisuutta ikäihmisen elämään. Jokainen osa-alue vaikuttaa toisiin, ja vajaus jollakin osa-alueella tarkoittaa toimintakyvyn lisäämistä toisella tai useammalla alueella. Jos toimintakykyä ei voida lisätä esimerkiksi vanhuksen

vähäisten voimavarojen vuoksi, joudutaan siinä tapauksessa miettimään vaihtoehtoisia asumismuotoja kotona asumisen tilalle. (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 45)

Avustajatoiminta tukee vanhuksen kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Avustajat tekevät sellaisia töitä, jotka tukevat ikäihmisen kotona pärjäämistä ja se kaikki tehdään asiakkaan toiveita kunnioittaen. Asiakaspalautte 2009 -raportin mukaan vastaajista 919 (82 %) piti Avustajatoiminnan merkitystä omassa kodissa selviytymisen kannalta erittäin merkittävänä. Vastaajista 190 (17 %) piti kohtalaisen merkittävänä. Ainoastaan 11 asiakasta (1 %) ilmoitti, ettei Avustajatoiminnalla ole merkitystä arjen askareista selviytymisen kannalta. (Nordström, 2009.)

3 AVUSTAJATOIMINTAPROJEKTI

Väestön ikääntyessä on selvää, että ihmiset tarvitsevat enemmän apua selvitäkseen arjestaan, vaikkakin väestön toimintakyky sekä terveys ovat vuosien mittaan parantuneet. Vanhusten hoidossa ja kotona selviytymisessä tarvitaan julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin yhteistyötä. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan vapaaehtoistyötä sekä kansalaisjärjestöjä, joihin myös avustajatoiminta kuuluu. (Sarvimäki ym. 2010, 16–17.) Avustajatoiminta täydentää ja tukee julkisia sekä kunnallisia palveluita mutta ei korvaa niitä. Tarvittaessa avustajat auttavat muiden palveluiden selvittämisessä (Avustajatoiminta n.d..)

Toiminta on järjestön vapaaehtoisesti tuottamaa palvelua, johon järjestöjen jäsenillä on oikeus. Asiakkaina voivat olla seuraavien järjestöjen jäsenet:

- Sotainvalidien Veljesliitto
- Suomen Sotaveteraaniliitto
- Rintamaveteraaniliitto
- Rintamanaisten Liitto
- Kaatuneitten Omaisten Liiton huoltoeläkettä saava soteleski

Lähtökohta on, että sotainvalidi- tai -veteraanipuoliso on tai oli sotainvalidiosaston tai veteraaniyhdistyksen jäsen. Selkeintä olisi, että myös puoliso tai leski liittyisi puolisojäseneksi, silloin kun se on mahdollista. (Kilgast, sähköpostiviesti 3.10.2012.)

Toiminnan tavoitteena on pyrkiä tukemaan sotainvalidien ja veteraanien sekä puolisoitten ja leskien sekä soteleskien kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Toisena tavoitteena avustajatoiminnalla on työvoimapolitiittisena hankkeena työllistää pitkäaikaistyöttömiä, jotka soveltuvat sotiemme veteraanien avuksi heidän koteihinsa (Avustajatoiminta n.d..)

3.1 Avustajatoiminnan rahoitus

Sotainvalidien Veljesliiton Avustajatoiminnan tukihanke koordinoi ja tukee 16 aluehanketta Helsingistä käsin. Tukihanke saa rahoituspäätöksensä työ- ja elinkeinoministeriöltä. Tukihankkeen tehtävänä on hankkeen valtakunnallinen koordinointi ja yhteisten työvälineiden kehittäminen sekä avustajien perus- ja jatkokurssien sekä projektipäälliköiden ja projektihenkilöstön neuvottelupäivien järjestäminen. (Avustajatoiminta n.d..)

Aluehankkeiden projektihenkilöstön palkkakustannuksista vastaa Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (jatkossa Ely-keskus). Lisäksi hankkeet saavat rahoitusta Ely-keskukselta toiminnan hallinnoinnin järjestämiseen sekä avustajien koulutuksiin. Ely-keskus määrittää aluehankkeille avustajien työllisyystavoitteet, jotka hankkeiden pitäisi pystyä saavuttamaan. (Avustajatoiminta n.d..)

Työ- ja elinkeinotoimisto (jatkossa Te-toimisto) myöntää palkkatukea avustajien palkkaamiseen. Palkkatuen määrä riippuu avustajan niin sanotusta työvoimapolitiittisesta statuksesta. Status riippuu siitä, onko avustaja pitkäaikais-työtön, vaikeasti työllistytvä tai vajaakuntoinen. (Avustajatoiminta n.d..)

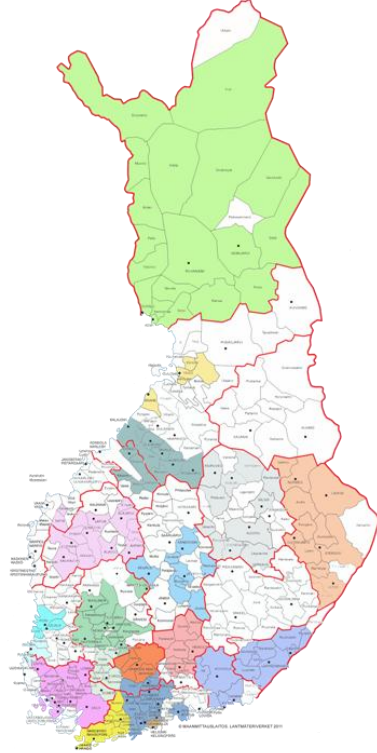
Sotainvalidien Veljesliitto tukee aluehankkeita toiminnan järjestämiseksi ja jäsentensä tukemiseksi vuosittain yli miljoonalla eurolla. Lisäksi Veljesliitto täydentää hankkeen rahoituksen omavastuuosuuksia (Avustajatoiminta n.d..).

Paikalliset osastot sekä veteraanijärjestöjen piirit tukevat Avustajatoimintaa oman varallisuutensa mukaan. Tällä tuella voidaan lähinnä laskea omien jäsenten asiakasmaksuja. Asiakasmaksuilla kerätään tulot, joita muu rahoitus ei korvaa. Asiakasmaksu pyritään pitämään niin alhaisena kuin mahdollista. Avustajatoiminnan periaate on, että se ei tuota voittoa eikä tappiota. (Avustajatoiminta n.d..)

Kunnat voivat tukea Avustajatoimintaa joko kuntatukena tai kuntalisänä. Nämä tuet menevät avustajan palkkaamiseen. (Avustajatoiminta n.d..)

3.2 Toiminta

Sotainvalidien Veljesliitto on järjestänyt Avustajatoimintaa jäsenilleen vuodesta 1998 lähtien. Vähitellen toiminta on laajentunut. Tällä hetkellä Avustajatoiminnan alueprojekteja on 16 ja toimipisteitä 21 (kuva 1). Avustajatoimintaprojekteja on ympäri Suomen; Helsingistä Lappiin. (Avustajatoiminta n.d..)



Kuva 1 Avustajatoiminnan laajuus vuonna 2011 (Kilgast, esitelmä 18.9.2012)

Vanhusten auttaminen koostuu pääsääntöisesti työtehtävistä, joissa pyritään löytämään tasapaino vanhuksen uudessa elämäntilanteessa. Vanhuksen kodin siistiminen hänen toivomallaan tavalla voi tuoda hänelle tunteen, että hän hallitsee omaa elämäänsä. (Saarenheimo 2003, 108.) Siistimisen lisäksi avustajan työtehtäviin kuuluu ruokahuoltoa, ulkoiluapua, pyykkihuoltoa, asiointi- ja saattoapua. Avustaja voi myös tehdä ulko- ja pihatöitä. Avustajan kiireettömyys aikaan saa sen, että asiakkaan kanssa ehditään keskustella ja seurustella. (Avustajatoiminta n.d..)

Avustajan työtehtävät suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja ne kirjataan palvelusopimukseen. Palvelusopimukseen kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja sovitaan pääsääntöisistä työtehtävistä sekä käyntien ajankohdista. Yleensä tukipalvelusuunnitelman tekee Avustajatoiminnan projektihenkilö tai avustaja yhdessä asiakkaan kanssa. Omainen tai julkisen puolen edustaja kuten kodinhoitaja voi olla sopimuksen teossa mukana. Palvelusuunnitelma

edistää konkreettisesti hyvän hoidon toteutumista, kun ikäihmisen sekä omaisten yksilölliset tarpeet ohjaavat palvelusuunnitelman laadintaa (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 24).

Kun vanhuksen toimintakyky heikkenee, hän tarvitsee monipuolista apua kotiin. Esiin tulee usein muun muassa ulkoiluavun riittämättömyys julkisen sektorin tuottamana (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 42.) Avustajatoiminnassa asiakkaan ulkoiluapuna olemista pidetään yhtenä tärkeimmistä avustajan perustehtävistä. Avustajatoiminnan vuonna 2009 tehdyn asiakaskyselyn mukaan asiakkaat näkivät, että tulevaisuudessa heidän avuntarpeensa monipuolistuu. Asiakkaat tarvitsevat nykyistä enemmän apua ruoka- ja vaatehuollossa, pihatoissa, ulkoilussa, asioinnissa ja lukemisessa. Tutkimuksen mukaan raskaiden ja kevyiden taloustöiden tarve nähtiin pysyvän ennallaan. (Nordström 2009.) Tämä on tietysti ymmärrettävää, koska suurin osa avustajan työtehtävistä on tänä päivänä siivoustyötä.

3.3 Asiakkaat

Suomen sotiin osallistui enimmillään jopa 600 000 sotilasta, lähes 15 % väestöstä. Noin 100 000 aseetonta naista palveli rintamalla ja 100 000 naista kotirintamalla puolustustehtävissä. Rintamalla sotivat vierekkäin niin torpan poika kuin vuorineuvoksenkin vesa. Sotilaitten säädyllyä, asemalla tai suvulla ei ollut merkitystä kun edessä oli yhteinen tehtävä. Yhteishenki loi turvallisuutta eikä ketään jätetty yksin. Sodassa kaatui 92 000 sotilasta ja saman verran haavoittui vaikeasti. Rintamalta palanneet olivat pääasiassa 20–30-vuotiaita. (Hägglund, Lagerbohm & Simula 2009, 13–14.)

Sotiemme veteraaneja on elossa noin 45 000, joista noin 7000 on sotainvalideja. Sotiemme veteraanien keski-ikä on tällä hetkellä 89 vuotta. Vielä jopa kahdeksan kymmenestä veteraanista asuu omissa kodeissaan ja selviytyy siellä erilaisten apujen turvin. (Sotiemme Veteraanit 2012.) Kun kaupungin kodinhoito ei nykypäivänä vastaa siivouksista tai ulkoiluista, voidaan vain ajatella, millainen tarve Avustajatoiminnan kaltaisella työllä on.

Sotainvalideilla, joilla on 20–100 % invaliditeetti, on oikeus kuntien järjestämiin ja valtion korvaamiin avohoidon sosiaali- ja terveyspalveluihin, kuten kodinhoitoon, ateriapalveluun ja kotisairaanhoidon. Sotilasvammalain mukaan 10–15 % työkyvyttömyysasteen veteraanit eivät saa näitä palveluita. Avustajatoiminta pyrkii paikkaamaan tätä lakia (Sotvl 2.6 §.)

Avustajatoiminta auttaa vuosittain yli 8000 asiakastaloutta ympäri Suomen. Sotainvalideja on noin 40 % ja sotaveteraaneja noin 60 % asiakkaista (Avustajatoiminta n.d.)

Avustajalla on kuuden tunnin työpäivä ja pääsääntöisesti päivän aikana kaksi asiakasta. Joten aikaa riittää yhdessä tekemiseen ja keskusteluun. Toiminta

lähtee aina asiakkaan tarpeista ja yhdessä tekemisestä; toki avustajan tehdessä raskaammat ja vaativammat työt. Käyntien määrä asiakkaiden luona vaihtelee. Joidenkin asiakkaiden luona käydään kerran kuussa, toisilla useita kertoja viikon aikana. Pääsääntöisesti käynnit ovat kahden viikon välein. (Avustajatoiminta n.d..)

3.4 Avustajat

Avustajatoiminnan tavoitteena on edistää ja tukea pitkäaikaistyöttömien sosiaalisia, koulutuksellisia, ammatillisia valmiuksia ja mahdollistaa heidän siirtymisensä avoimille työmarkkinoille. Tätä tehdään yhteistyössä työvoimahalinnon kanssa (Avustajatoiminta, n.d.).

Avustajiksi palkataan pääsääntöisesti yli 500 päivää työttömänä olleita, vajaakuntoisia tai henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta ennen työelämään siirtymistään. Avustajan palkkatukioikeudesta riippuen työsuhde kestää 6-24 kuukautta tai vajaakuntoisilla pidempään. Työsuhteen aikana avustaja pyritään jatkopoluttamaan joko opiskeluiden pariin tai avoimille työmarkkinoille. Avustajat voivat opiskella uuteen ammattiin tai suorittaa tutkinnon osia jo työsuhteensa aikana, työnantajan ajalla ja kustannuksella. Tällaisia ovat muun muassa kotityöpalvelujen ammattitutkinto, osia lähihoitajan tutkinnosta, hoiva-avustajan koulutus sekä laitoshuoltajan tutkinto. Näiden tutkintojen lisäksi avustaja saa tehdä arvostettua työtä jopa kahden vuoden verran ja saa tärkeää työkokemusta. (Avustajatoiminta n.d..)

Avustajilta ei vaadita aiempaa koulutusta taikka kokemusta, mutta sen sijaan avustajalla pitää olla soveltuvuutta asiakaspalveluun ja kiinnostusta sekä halua työskennellä ikäihmisten parissa. Vaikka avustaja saakin vahvaa tukea ja opastusta työtehtäviinsä, hänen tulee kuitenkin pystyä työskentelemään yksin. Avustajien ohjauksesta vastaavat projektipäälliköt; joissain hankkeissa myös projektisihteerit ja alueohjaajat. (Avustajatoiminta n.d..)

Vuonna 2011 päättyviä työsuhteita oli 226. Heistä 29 % työllistyivät työelämään ja 12 % aloitti opiskelun. Työllistymistiedot on kerätty kolme kuukautta työsuhteen päättymisen jälkeen. Avustajista alle 40-vuotiaita oli 22 % ja yli 40-vuotiaita oli 78 %. (Kilgast, esitelmä, 18.9.2012.)

Maaliskuussa 2012 avustajien määrä oli 361. Vuodessa avustajia kaikkiaan on noin 550. (Kilgast, sähköpostiviesti 3.9.2012.)

4 OMAISEN MUKANA OLO ASIAKKAAN ELÄMÄSSÄ

Omaisella on perinteisesti käsitetty vanhuksen kanssa sukulaisuussuhteessa olevia ihmisiä. Omaiskäsite on kuitenkin viime vuosina laajentunut. Omaisella voidaan tarkoittaa vanhuksen naapureita, ystäviä ja yleensä niitä, jotka ovat vanhuksen elämässä tärkeitä ihmisiä. (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 62.) Tässä opinnäytetyössä omaisella tarkoitetaan ihmistä, jonka vanhus on halunnut kirjattavan palvelusuunnitelmaan. Omaisen ei siis välttämättä ole sukulainen, vaikka pääsääntöisesti näin on.

Kotona asuva vanhus tarvitsee usein julkisia palveluita selviytyäkseen arkiaskareistaan. Omaiset ovat kuitenkin vanhuksen keskeisiä auttajia. Yhteydet lähiomaisiin ovat vanhuksille kaikkein tärkeimmät. Eniten apua ja tukea ikäihminen saa omilta lapsiltaan. Omaisten osallistumista vanhuksen hoitoon suositellaan. Usein mainitaan, että hyvään hoitoon päästään, jos omaiset osallistuvat hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Kun vanhus joutuu tekemään päätöksiä, omaiset toimivat vanhukselle yleensä henkisenä tukena. (Laitinen-Junkkari ym. 1999, 43, 61–67.) Tästä syystä opinnäytetyössä tutkittiin, missä määrin omaiset osallistuvat Avustajatoiminnan asiakkaan hoitoa koskeviin päätöksiin. Työssä lisäksi selvitettiin voidaanko löytää asioita, mitä projektihenkilöstön pitäisi huomioida esimerkiksi tehdessään tukipalvelusuunnitelman asiakkaan luona. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vuonna 2012 teettämän vanhusten palvelujen omaiskyselyn mukaan noin viidennes omaisista olisi halukas osallistumaan läheisensä hoitoa koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon, jos vain heidät huomioitaisiin ja otettaisiin mukaan päätöksiä tehtäessä (Soini, Varis, Juvonen, Kälkäinen, Salo & Muurinen 2012.)

Omaiset ovat vanhukselle läheisin sosiaalinen verkosto, jota ei voi muulla tavoin korvata. Monet omaiset pyrkivät hoitamaan ikäihmistä viimeiseen asti itse, vaikka uupuvat yrittäessään sovittaa oman elämänsä sekä ikäihmisen toiveet ja tarpeet. Usein hoitamiseen liittyy myös pelkoa tulevaisuudesta ehkä syyllisyyden tunnetta riittämättömyydestä sekä avuttomuutta. (Sarvimäki 2010, 115–116.)

Heikkisen (2002, 207–231) mukaan organisoitua läheisapua tärkeämmäksi onkin osoittautunut ikäihmiselle merkittävien ihmisten lähituki. Jottei omaisten taakka muodostuisi liian raskaaksi, on omaisia autettava vanhuksen arjessa selviytymisessä. Omaiset voivat itsekin jo olla iäkkäitä tai välimatka voi olla pitkä ikäihmisen luo. Tässä tutkimuksessa selvitettiin näitä kysymyksiä: Onko omaisen työtaakka pienentynyt avustajan käyntien vuoksi ja onko Avustajatoiminnasta ollut myös hyötyä omaiselle?

Kun sukupolvien kesken roolit vaihtuvat, se ei aina ole mutkaton asia. Vanhessaan ihminen tarvitsee jälleen toisten apua. Ikäihminen tarvitsee jonkun, joka on vahvempi ja pystyvämpi. Ikääntyvillä tämän turvan voivat yleensä antaa omat lapset, joille hän itse on aikaisemmin ollut turvanantaja. Vanhempien tarvitessa apua voivat lapset kokea itsensä avuttomiksi: Miten nyt toimitaan, mistä löydetään apua ja miten puututaan omien vanhempien elämään? Usein tarvitaan ulkopuolisen apua, jotta tilanne selkiytyisi. (Juhela 2006, 44–50.)

Rissasen mukaan (1999, 63–65) tulevaisuudessa voidaan nähdä omaishoittoon osallistumisen vähentyvän. Tähän vaikuttaa perhekoon pienentyminen ja välimatkojen pidentyminen omaisten ja vanhuksen välillä. Voidaan myös miettiä, ovatko nuoremmat sukupolvet halukkaita sitoutumaan ikääntyvien omaistensa hoitoon.

Avustajatoiminnan asiakaspalautekyselyn mukaan omaisten apu oli yleisin apumuoto ikäihmisen kotona. Asiakkaista 781 (69 %) kertoi saavansa eniten apua omaiseltaan. Ystävien ja naapureiden tuki oli myös ikäihmiselle tärkeä: 392 asiakasta (35 %) kertoi saavansa apua ystävältä tai naapurilta. Vastaajista 140 (12 %) ilmoitti, ettei saa apua keneltäkään muulta kuin Avustajatoiminnalta. (Nordström 2009.)

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia Avustajatoiminnan asiakkaan omaisella on Avustajatoimintahankkeesta.

Tutkimuksen avulla etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Ovatko omaiset olleet yhteydessä projektihenkilöstöön tai avustajaan?
2. Kuinka omaiset ovat kokeneet yhteistyön projektihenkilöstön tai avustajan kanssa?
3. Ovatko omaiset kokeneet avustajan käynneistä olevan hyötyä?
4. Onko Avustajatoiminnassa alueellisia eroja?

6 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Opinnäytetyön aihe löytyi helposti. Työskennellessäni Avustajatoiminnassa sain paljon palautetta omaisilta koskien avustajia. Aiheen syvällisempi tutkiminen kiinnosti minua, vaikka oma työsuhteeni Avustajatoiminnassa oli päätynyt. Hirsjärvi (2004, 68) toteaa, että kun tutkimuksen tekijällä on tarpeeksi ennakkotietoa alueelta, jota hän tutkii, niin hän todennäköisesti on myös selvillä lisätutkimuksen tarpeellisuudesta. Tutkittavan alueen tuttuus auttoi minua viemään tutkimusta eteenpäin ja toteamaan sen tarpeellisuuden. Toisaalta taas, kun en itse enää työskentele Avustajatoiminnassa, pystyn näkemään asioita myös objektiivisemmin. Mahdollisen negatiivisen palautteen saaminen omaisilta ei tunnu henkilökohtaiselta.

Tutkimuksen suorittamista helpotti myös tuttu projektihenkilöstö. Pystyin luottamaan siihen, että kyselyyn suhtaudutaan sen vaatimalla tavalla ja kyselyt suoritetaan sovitun aikataulun mukaisesti. Vaikka kyselyt suoritettiin heinäkuussa, parhaimpaan mahdolliseen loma-aikaan, niin projektihenkilöstö oli aktiivisesti sitoutunut asiaan tutkimuksen suorittamisen mahdollistamiseksi.

Kun kohdejoukko eli omaiset oli valittu, tuntui aiheen rajaaminen selvältä. Omaiset olivat minulle selvä valinta, koska avustajatoiminnan asiakas- sekä avustajanäkökulmaa on jo tutkittu jonkun verran. Omaisten antama palaute on tähän asti jäänyt lähinnä tiedoksi projektihenkilöstölle ja avustajille.

6.1 Tutkimuksen kulku

Tukihankkeen projektijohtaja Eija Kilgastin kanssa sovittiin yhdessä aiheesta, jossa tutkitaan omaisnäkökulmaa Avustajatoiminnassa. Opinnäytetyön tutkimuslupa ja -sopimus allekirjoitettiin Helsingissä 14.3.2012 projektihenkilöstön neuvottelupäivillä. Neuvottelupäivillä sovittiin alustavasti tutkimuksen toteutuksesta ja lähetettävien kyselyiden määrästä. Heinäkuussa lähetin lomakkeet ja saatekirjeet sähköpostitse projektipäälliköille, joiden yhteystiedot sain projektijohtajalta Eija Kilgastilta. Projektihenkilöstön tehtäväksi jäi merkitä hankealueen nimi lomakkeeseen ja tulostaa saatekirje (liite 1) sekä kyselylomake (liite 2) ja lähettää ne omaiselle. Projektipäälliköt laittoivat mukaan palautuskirjekuoren, jossa oli postimerkki ja palautusosoite. Näin omaisten oli mahdollisimman vaivatonta ja helppoa vastata kyselyyn. Kyselyn luottamuksellisuus vahvistui, kun omaiset näkivät, että kirje tulee suoraan tutkijalle, eikä lomake palaudu enää projektihenkilöstölle.

Kyselyt lähetettiin projektipäälliköille heinäkuussa, koska neuvottelupäivillä yhteisesti todettiin, että omaiset ovat todennäköisesti parhaiten tavoitettavissa asiakkaiden luota loma-aikana. Ajateltiin myös, että loma-aikana heillä voi olla myös paremmin aikaa vastata kyselyyn. Vastausaikaa oli muutama viikko ja palautus 31.7.2012 mennessä. Jokaisen aluehankkeen tuli lähettää kymmenen kyselyä. Kyselyn vastaajiksi valittiin aakkosjärjestyksessä kymmenen ensimmäisen asiakkaan omaiset. Jos omaiselle ei löytynyt yhteystietoja, ei tilalle

valittu uutta. Systemaattisella otannalla (Hirsjärvi ym. 2004, 169) pystyttiin varmistamaan, että otanta oli luotettava, eikä projektihenkilöstö voinut vaikuttaa siihen, kenelle omaiselle kysely lähetettiin. Tutkimuksen kyselylomakkeita lähti 14 eri aluehankkeeseen, yhteensä 138 kyselyä. Yksi omaisista ei halunnut vastata kyselyyn ja yhden omaisen tietoja ei löytynyt. Pirkka-Hämeen aluehanke ei pystynyt osallistumaan kyselyn suorittamiseen kesäloman vuoksi. Satakunnan sisällä on kaksi aluehanketta, joista Rauman Veteraanien Tuki-projekti (RaVeTu) suoritti kyselyn omaisille. Porin Veteraanien Tuki-projekti (PoVeTu) jäi pois kyselystä.

Projektihenkilöstö soitti omaiselle ja sopi tarkemmin omaisen kanssa kyselyn lähettamisestä ja toteuttamisesta. Ensimmäiset vastauskirjeet saapuivat kolmen päivän kuluttua projektipäälliköille lähetettyjen kyselyiden ja saatekirjeiden jälkeen. Vastauskirjeitä tuli elokuun ensimmäiselle viikolle saakka.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimus oli pääosin kvantitatiivinen survey -tyyppinen kartoittava tutkimus. Avustajatoiminnan asiakkaan omaisen kokemuksia selvitettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselytutkimuksen etuna on se, että niiden avulla pystytään keräämään laajasti tutkimusaineistoa ja siinä voidaan kysyä usealta henkilöltä monia eri asioita (Hirsjärvi ym. 2004, 125, 184). Koska Avustajatoiminnan aluehankkeet ovat ympäri Suomen, oli kyselytutkimus paras tapa selvittää omaisten näkökulmaa. Tutkimuksen tavoitteena oli saada aineistoa jokaisesta aluehankkeesta, jolloin näiden vertaileminen oli mahdollista. Näin suuren kyselyn toteuttaminen oli mahdollista ainoastaan postikyselyn avulla. Kymmenen kappaleen otanta hanketta kohden todettiin monella tavalla sopivaksi määräksi. Se ei työllistänyt projektihenkilöstöä liikaa, eivätkä kustannukset nousseet liian korkeiksi. Tällaisen aineiston käsitteleminen oli kohtuullista myös tutkijalle.

Kyselyt jaettiin projektipäälliköiden kautta, jolloin myös projektihenkilöstön salassapitovelvollisuus toteutui, eikä tutkija saanut omaisten tietoja. Voidaan myös olettaa, että omaisten antama palaute oli rehellistä, kun se voitiin antaa kasvottomana vieraille henkilölle. Kyselyn haittapuolina voidaan pitää sitä, että vastaaja ei löydä vastausvaihtoehdoista sopivaa vaihtoehtoa tai vastaaja ei välttämättä ole selvillä siitä alueesta, josta kysymyksiä esitetään (Hirsjärvi ym. 2004, 184). Sen vuoksi kyselyssä oli avointa tilaa, johon omaisen voi jättää kirjallista palautetta tarvittaessa ja niin halutessaan. Omaisilta saamaani kirjallista palautetta olen käyttänyt suorina lainauksina elävöittämään tutkimustuloksia ja tukemaan opinnäytetyötäni. Tältä osin tutkimus oli kvalitatiivinen. Tavoitteenani oli saada omaisilta avointa kirjallista palautetta, jota voitaisiin hyödyntää Avustajatoiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

Hirsjärven (2004, 185) mukaan postikyselyiden suurimpana ongelmana pidetään vastausprosenttia, joka parhaimmillaankin jää 30–40% lähetetyistä lomakkeista. Tässä tutkimuksessa vastausprosentti oli 51,5 %. Omaisiin otettiin yhteyttä ennen kirjeen lähettämistä, mikä teki heille tutkimuksesta tutun ja luotettavan. Kirjeen postittaminen oli vaivatonta valmiiksi kirjoitetun palautuskuoren vuoksi.

Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään selkeä ja helposti täytettävä. Monivalintakysymykset sekä Likertin asteikon vaihtoehdot rastitettiin, koska rengastaminen voi aiheuttaa enemmän sekaannuksia kuin vaihtoehdon rastittaminen. Kysymyksiä sekä väittämiä oli yhteensä 20. Mielestäni kysymysten määrä oli hyvin kohtuullinen ja sen pystyi täyttämään melko lyhyessä ajassa. Postikyselyn täyttämässä saisi kuluu aikaa enintään 15 minuuttia. (Hirsjärvi 2004, 188–192). Kyselylomakkeiden toimivuuden ja kysymysten ymmärrettävyyden testasin viidellä (5) henkilöllä, joista kaksi vastaajaa tunsi Avustajatoimintaprojektin joltain osin. Kolme testikyselyyn vastanneista ei tiennyt Avustajatoiminnasta mitään. Kyselylomakkeen testauksen jälkeen tein siihen muutamia muutoksia kuten lisäsin monivalintakysymykseen kohdan ”en osaa sanoa”, muutin kahta väittämää enemmän omaisen kuin asiakkaan näkökulmaa tutkivaksi ja lisäsin loppuun väittämän: ”Voin suositella Avustajatoiminnan palveluita muillekin”.

Kyselylomakkeessa oli avoin kysymys, monivalintakysymyksiä sekä 5 -portainen Likertin asteikko (Hirsjärvi ym. 2004, 186–189). Avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin, mistä omainen on saanut kuulla Avustajatoiminnasta. En halunnut antaa tälle kysymykselle vaihtoehtoja, koska vastausvaihtoehtoja olisi ollut liikaa. Luotin vastausten olevan sellaisia, että pystyn ne analysoimaan.

Monivalintakysymyksissä annoin omaiselle täsmällisiä vaihtoehtoja, jotka ovat keskenään vertailukelpoisia. Monivalintakysymysten ajatellaan olevan vastaajalle helppoja vastata sekä tutkijalle helppoja käsitellä ja analysoida. Yksi kysymyksistä oli strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuoto. (Hirsjärvi ym. 2004, 189–190). Kysymyksessä omaista pyydettiin luettelemaan työtehtäviä, joita avustaja asiakkaan luona suorittaa. Jätin kohdan osittain avoimeksi, koska eri aluehankkeissa avustajatyötehtävät voivat vaihdella ja ilman avointa kysymystä, jokin työtehtävistä olisi saattanut jäädä mainitsematta.

Likertin asteikossa esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee itselleen sopivimman. Yleensä asteikot ovat 5- tai 7 -portaisia. (Hirsjärvi ym. 2004, 189.) Omaiskysely saattoi lähteä myös sellaiselle omaiselle, joka ei tuntenut Avustajatoimintaa tai ei tiennyt avustajan käynneistä asiakkaan luona. Sen vuoksi valitsin kyselylomakkeeseen Likertin 5-portaisen asteikon, koska halusin ”en osaa sanoa”-vastausvaihtoehdon olevan käytettävissä. Tätä vaihtoehtoa omainen pystyi käyttämään myös, jos ei ole ollut yhteydessä projektihenkilöstön tai avustajan kanssa.

Jätin vastaajille mahdollisuuden avoimeen palautteeseen ja kerroin saatekirjeessä, että otan mielelläni vastaan myös kirjallista palautetta kyselyn ohessa. Muutamat omaiset olivat jättäneet palautetta Avustajatoiminnasta sekä monet toivottivat voimia opiskeluun.

Useissa lomakkeissa kysytään vastaajan taustatietoja, kuten sukupuoli, ikä sekä ammatti (Hirsjärvi ym. 2004, 186.) Kuitenkin tietoa pitäisi kerätä tutkimuskysymysten lähtökohdista, eikä ole tarpeen mitata sellaisia asioita, jolla ei ole merkitystä lopputuloksen kannalta (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 15.) Koska työni tutkimustehtävänä oli selvittää asiakkaan omaisen kokemuksia Avustajatoiminnasta, totesin, että omaisen ikä tai sukupuoli ei ole merkittäviä mittareita tutkimuksessani. Erätuulen ym. (1994, 15) mukaan sukupuolta ei pidä kysyä, ellei se liity jollain tavalla tutkimusongelmaan. Valitsin taustamuuttujiksi Avustajatoiminnan saamisen nopeuden, tukipalvelusuunnitelman tekovaiheen, asiakkuusajan, millaista palvelua asiakas saa ja millainen on hänen asumismuotonsa? Näitä taustatietoja vasten voidaan peilata omaisten kokemuksia Avustajatoiminnasta.

6.3 Aineiston analysointi

Tutkimusaineisto käsiteltiin kvantitatiivisesti SPSS 19.0 for Windows – ohjelman avulla. Tietojen tarkastus on ensimmäinen vaihe, kun tutkija saa kyselylomakkeet takaisin (Hirsjärvi, Remes, Liikanen & Sajavaara 1995, 53.) Kun kyselylomakkeet palautuivat, ne tarkastettiin ja todettiin kaikki käyttökelpoiseksi aineistoksi, vaikka muutama vastaus jostain lomakkeesta puuttui. Hirsjärven ym. (1995, 53–54) mukaan on tuhlausta hylätä sellainen lomake, joka muuten on täytetty huolellisesti, mutta jossa on jätetty vastaamatta yhteen kysymykseen. Aineisto järjestettiin hankekohtaisesti pieniin nippuihin ja jokaiselle vastauslomakkeelle annettiin oma juokseva numero. Jatkossa juoksevan numeron avulla pystyi löytämään kyseisen vastauslomakkeen helposti, jos esimerkiksi vastaus epäilytti tai tarvitsi lisätutkimusta.

Muuttujat oli muodostettu jo ennen vastauslomakkeiden lähettämistä. Muuttujan muodostaminen tarkoittaa sitä, että erilliselle tiedolle annetaan nimi. Muuttujaluokituksen mukaisesti aineisto koodataan eli jokaiselle tutkittavalle kohteelle annetaan arvo. (Hirsjärvi ym. 1995, 54). Aineisto syötettiin SPSS 19.0 for Windows -ohjelmaan muuttujien ja arvojen mukaisesti. Käytin tätä ohjelmaa, koska mielestäni se oli sopivin työkalu näin suuren aineiston käsittelyyn. Aineiston syöttämisen jälkeen pystyttiin tekemään aineistosta taulukointia ja muodostamaan niistä johtopäätöksiä. Johtopäätöksiä peilaan omaan kolmen vuoden työkokemukseeni Avustajatoimintaprojektista.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselylomakkeen ymmärrettävyys oli testattu viidellä ihmisellä. Heistä kaksi tunsi Avustajatoiminnan entuudestaan ja kolmelle vastaajista aihe oli täysin vieras. Testauksen jälkeen lisäsin monivalintakysymyksen kohdan ”en osaa

sanoa”, muutin kahta väittämää enemmän omaisen kuin asiakkaan näkökulmaa tutkivaksi ja lisäsin loppuun väittämän: ”Voin suositella Avustajatoiminnan palveluita muillekin”.

Tutkijan on päätettävä joudutaanko joku kyselylomakkeista hylkäämään. Jos lomakkeesta puuttuu paljon tietoa pitää tutkijan tehdä päätös ottaako huomioon osan vastauksista vai hylkääkö koko lomakkeen. (Hirsjärvi ym. 1995, 53–54.) Lähes jokainen omaiselta palautunut kyselylomake oli huolellisesti täytetty. Muutamista puuttui vastaus avoimeen kysymykseen: ”Mistä saitte kuul-la Avustajatoiminnasta?” Mutta koska niitä puuttui vain kuudesta lomakkeesta, voidaan kysymyksestä saatua tulosta pitää kattavana. Näiden vastaamatta jättäneiden läheiset olivat todennäköisesti itse hoitaneet yhteyden Avustajatoimintaan, eikä omainen osannut vastata kysymykseen vaan jätti kohdan täyttämättä Kyselylomakkeessa oli kaksi (2) sivua. Osa projektihenkilöstöstä oli kopioinut ne kaksi puoleisena ja osa kahdelle paperille. Kaksi puoleisessa kyselypaperissa on aina mahdollista, että toinen puoli jää täyttämättä. Onneksi kyselyyn osallistuneet omaiset olivat vastanneet koko kyselyyn sen kaksipuolisuudesta huolimatta. Vaihtoehdot oli rastitettu annettujen ohjeiden mukaan. Muutama sutattu rasti oli, mutta vastauksista näki selvästi, mitä omainen vastasi.

Tutkimuksissa pyritään pääsemään todelliseen lopputulokseen ja välttämään virheiden syntymistä. Kuitenkin tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat. (Hirsjärvi ym. 2004, 168–169.) Kyselyn otanta on pieni ajatellen Avustajatoiminnan asiakkaiden omaisten määrää, jota voidaan vain arvailla. Tuloksia pystyn vertailemaan omaan kokemukseeni omaisten antamasta palautteesta kolmen vuoden ajalta työskennellessäni Avustajatoiminnassa. Voin myös verrata kyselylomakkeissa olevaa kirjallista palautetta tutkimuksen tuloksiin.

Kyselylomakkeen laadinnassa pohdin väitteiden muotoa; positiivinen vai negatiivinen. Lopulta kaikki väitteet muokkautuivat positiiviseen muotoon, vaikka oletin omaisten palautteen olevan päinvastaista. Lomakkeessa pyrin käyttämään helposti ymmärrettäviä sanoja. Vaihtoehtokysymyksissä annoin valmiita vaihtoehtoja, mutta kuitenkin niin, että osassa oli ”en osaa sanoa” - vastausvaihtoehto. Mielestäni kysymykset olivat tarpeeksi kattavia kartoittamaan omaisten mielipiteitä Avustajatoiminnasta.

Eräs tutkimuksen laadun kriteereistä on se, että tutkimuksen toteutus on pystytty kuvaamaan niin tarkasti, että sillä perusteella tutkimuksen voisi suorittaa uudelleen. Kuvaus antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimuksen tulosten uskottavuutta ja asianmukaisuutta. (Heikkilä 2005, 28–29.) Olen kertonut kirjallisessa työssäni seikkaperäisesti tutkimuksen eteenpäin viemisestä ja selvittänyt, miten kyselyyn saatiin satunnaisotantaa, joka vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen. Mielestäni lukija pystyy suorittamaan tutkimuksen kyseistä selostusta seuraamalla (katso luku 6.1. tutkimuksen kulku).

Tutkimuksessa on käytetty lähteenä ensimmäisen käden kirjallisuutta. Yleensä pyritään siihen, että lähdekirjallisuus on mahdollisimman uutta (Hirsjärvi

ym. 2004, 102). Osa opinnäytetyössä käytetystä lähdekirjallisuudesta oli yli kymmenen vuotta vanhaa. Mielestäni näiden lähteiden iällä ei ole merkitystä tutkimuksen lopputuloksen kanssa vaan vastaava tieto olisi ollut tällaisenaan myös uudemmassa painoksessa. Kuitenkin suurin osa lähdeoteoksista on melko uusia ja alkuperäisiä.

Opinnäytetyössä on käytetty myös useita www-lähteitä. Tämä sen vuoksi, että tätä tietoa ei ole muualta saatavissa. Tutkimustyössä on erityisen tärkeä olla kriittinen www-lähteiden sekä niiden sisällön suhteen. Teknisten tunnusmerkien kautta voidaan kuitenkin arvioida sivujen luotettavuutta. Tällaisia tunnusmerkkejä ovat muun muassa kuka tiedon tuottaa, tiedon päiväys, mahdollisuus yhteydenottoon sekä selkeä teksti. (Hirsjärvi ym. 2004, 87.) Opinnäytetyössä olevissa www-lähteissä nämä kriteerit täyttyvät, ja lähdeaineisto voidaan todeta luotettavaksi.

Kun itse työskentelin Avustajatoimintaprojektissa, otin vastaan jonkin verran omaisilta tullutta palautetta. Palaute oli enemmän negatiivista kuin positiivista. Tämän huomion vuoksi oletin, että tutkimustulokset olisivat ristiriitaisempia ja useimmat taulukkojen muuttujat tasaisempia. Tutkijana minun piti luopua omista aikaisemmista oletuksistani ja avata silmäni todellisille tuloksille, jotka olivatkin positiivisemmat kuin oletin. Tulosten positiivisuuden valossa joudun muuttamaan omaa käsitystäni tutkijana, etten näe tuloksia niin negatiivisena.

Teoriaosuus (luku 2) valaisee opinnäytetyön lukijaa niihin lähtökohtiin, joita ikäihminen joutuu arjessaan kohtaamaan: omassa kodissa selviytymiseen ja niihin ongelmiin, joita vääjäämättä tulee vastaan. Avustajatoiminnan teoriaosuudessa (luku 3) selvitetään toiminnan peruselementtejä ja sitä, kuinka Avustajatoiminta pyrkii auttamaan ja tukemaan ikäihmisen kotona selviytymistä. Teoriaosan neljännessä luvussa käsitellään omaiskäsitetä, joka myös liittyy kiinteästi tutkimustehtävääni. Voidaankin todeta, että teoriaosuus tukee tutkimustuloksia eikä ole niistä irrallinen.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyitä lähetettiin 138 kappaletta, joista palautui 71. Vastausprosentti oli 51,5 %:a. Pirkka-Hämeen alueella ei tehty kyselyä omaisille kesäloman vuoksi. Yksi omaisista ilmoitti, ettei halua vastata kyselyyn.

Eri aluehankkeiden alueilta tuli keskimäärin 4-6 vastausta. Huomioitavaa oli, että Pohjois-Karjalasta tuli ainoastaan yksi vastaus. Puolestaan Pohjois-Savon vastausprosentti oli 100 %:a. Pohjois-Karjalan ainoastaan vastauksesta ei tullut ilmi mitään, joka olisi selittänyt muiden kyselylomakkeiden katoa. Pohjois-Savon vastaukset eivät poikenneet toisista vastauksista koetun hyödyn tai turvallisuuden näkökulmista. Poikkeavuutta muihin alueisiin nähden oli yhteydenpidossa projektihenkilöstön tai avustajan kanssa ja tukipalvelusuunnitelman teossa (katso luku 7.6. alueelliset erot).

7.1 Avustajatoiminnan tunnettavuus omaisten näkökulmasta

Avustajatoiminnan palveluiden löytyminen oli tuottanut vaikeuksia joillekin omaisista. Palvelut löysivät helposti vain seitsemän vastaajaa (10 %), melko helposti palvelut löysivät 23 (32 %) vastaajaa. Kysymykseen ei osannut vastata 21 vastaajaa (30 %). Vastaajista 13 (18 %) mielestä palveluita oli melko vaikea löytää ja seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että palveluita oli vaikea löytää (10 %). Tämä johtuu siitä, että useat Avustajatoiminnan asiakkaista olivat hoitaneet yhteydenoton itsenäisesti, eikä omaisen ole ollut välttämätöntä etsiä Avustajatoiminnan palveluita.

Äitini on itse hoitanut monet vuodet, minä vain maksan laskut. Nyt kun katsoin netistä, huomasin että tehdään paljon muutakin. Tiesin vain siivouksesta.

Omainen, Pohjois-Pohjanmaa

Isäni minulle kertoi toiminnasta, että hänen luonaan käy ihminen, joka auttaa siivoamisessa ja käy vaikkapa kaupassa kantamassa raskaat maitokassit.

Omainen, Kymi

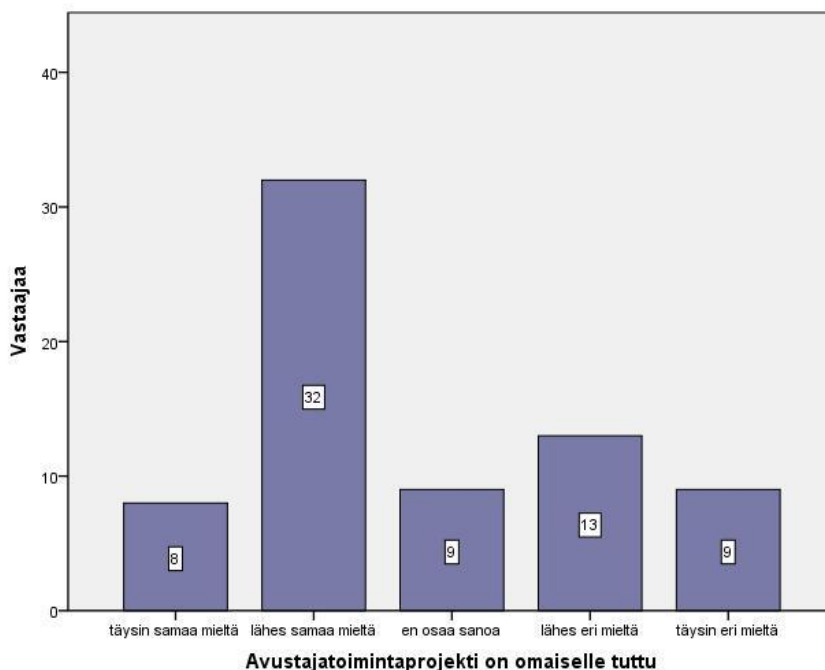
Avustajatoiminnan yhteystiedot löytyivät omaisten mielestä seuraavasti: yhteystiedot löytyivät helposti yhdeksän (13 %) vastaajan mielestä, melko helposti 22 vastaajan (31 %) mielestä. Kahdeksantoista (25 %) vastaajaa ei osannut sanoa yhteistietojen löytymisestä. 15 (21 %) vastaajan mielestä yhteystietojen löytymisessä oli vähän hankaluuksia ja seitsemän (10 %) vastaajaa oli sitä mieltä, että Avustajatoiminnan yhteystietoja oli vaikea löytää.

Kyselyssä tiedusteltiin, mistä omaiset olivat saaneet kuulla Avustajatoimintahankkeesta. Asiakkaista oli 16 (23 %) hoitanut itse yhteydenoton Avustajatoimintaan ja omainen oli kuullut ensimmäistä kertaa tästä toiminnasta asiakkaalta itseltään. Asiakkaista 14 (20 %) oli löytänyt Avustajatoiminnan tiedot eri Veteraaniosastojen paikalliskokouksista tai jäsenkirjeistä. Sairaskotien kautta oli asiasta kuullut ensimmäistä kertaa kahdeksan (11 %) omaisista. Muut omaisista olivat saaneet tietoa avustajatoimintahankkeesta sanomalehdestä, sairaalasta, terveyskeskuslääkäriltä, palvelutalon ilmoitustaululta tai kotihoidolta.

Veteraanijäsenkirjeestä isä löysi ilmoituksen näistä siivousasioista. Soitti itse toimistolle ja sopi käynnistä. Ei minua siihen ole tarvittu.

Omainen, Helsinki

Vaikka asiakkaat olivat pääsääntöisesti kertoneet omaisilleen Avustajatoiminnasta, pitivät omaiset kuitenkin palvelua melko tutuna. Vastaajista kahdeksan (11 %) oli sitä mieltä (kuvio 2), että Avustajatoiminta on hänelle tuttu. Lähes tuttua toimintaa piti 32 (45 %) vastaajaa. Ei osannut sanoa vastasi yhdeksän (13 %) vastaajaa. Avustajatoimintaa piti lähes tuntemattomana 13 vastaajaa (18 %) ja täysin tuntemattomana yhdeksän vastaajaa (13 %).



Kuvio 2. Avustajatoimintaprojekti on omaiselle tuttu

Voidaan siis sanoa, että monet asiakkaista hoitavat vielä itse asiansa sekä mahdolliset yhteydenotot Avustajatoimintaan. Siitä huolimatta Avustajatoiminta vaikutti olevan monelle omaiselle tuttu asia.

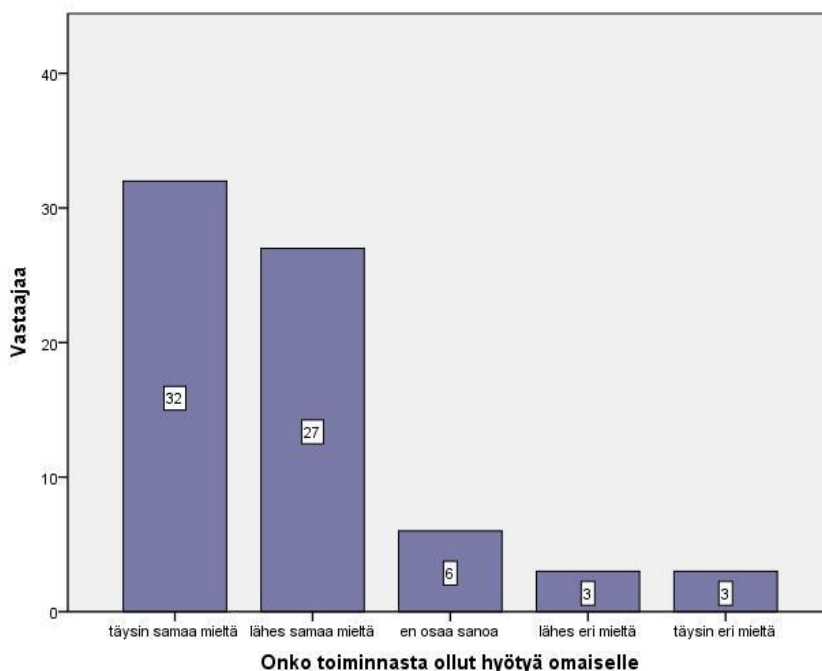
Äitini on hoitanut asian täysin itsenäisesti.

Omainen, Helsinki

7.2 Omaisten kokema hyöty

Avustajatoiminnan avustajan työtehtävät tukevat asiakkaan kotona pärjäämistä. Kodin siisteys, ruokailuapu, kauppa-asioiden hoito, ulkoilu ja seurustelu tukevat asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista pärjäämistä. Tässä on lähtökohtaisesti ajatus siitä, että omainen voi kokea Avustajatoiminnan palveluista olevan hyötyä myös itselleen asiakkaan pärjäämisen kautta.

Väitteenä kyselyssä oli, että Avustajatoiminnasta on hyötyä omaiselle. Vastaukset olivat hyvin myönteisiä (kuvio 3). Vastaajista 32 (45 %) mielestä toiminnasta oli paljon hyötyä. Melko paljon hyötyä vastasi puolestaan 27 vastaajaa (38 %). Vastaajista kuusi (8 %) ei osannut sanoa. Kolme vastaajista (4,5 %) ei kokenut saavansa paljota hyötyä Avustajatoiminnasta ja kolme vastaajista (4,5 %) oli sitä mieltä, ettei saanut mitään hyötyä toiminnasta. Omaiset kokivat, että Avustajatoiminnasta on hyötyä omaiselle.



Kuvio 3. Avustajatoiminnasta on hyötyä omaiselle

Mummolla on iso talo ja aina paljon tekemistä vaikka siellä kävisi kuka. Nyt siivooja tekee kuitenkin keittiön, makuuhuoneen ja vessat, niin ei tarvitse niitä aina olla pesemässä itse. Lakanat se siivooja voisi vielä vaihtaa.

Omainen, Keski-Suomi

Siivous on kiireistä ja jälki sen mukaista. Ei pitäisi aliarvioida vanhuksia ja tehdä siivous hutiloiden, siitähän kuitenkin maksetaan. Itse täytyy sitte vielä siivota

Omainen, Satakunta

Kun suurin osa omaisista näki selkeää hyötyä Avustajatoiminnasta, tutkittiin vaikuttaako asiakkaiden asumismuoto omaisen hyödyn kokemiseen? Kyselyyn vastanneiden omaisten mukaan asiakkaista asuu omakotitaloissa 21 (30 %) ja rivitaloissa kahdeksan (11 %). Lähes puolet asiakkaista eli 35 (49 %) asuu kerrostalossa. Palvelutaloissa asuu ainoastaan seitsemän asiakasta (10

%). Useat asiakkaista asuvat vielä omakotitalossa ja puolestaan rivitaloasujien määrä on yllättävän pieni. Monissa palvelutaloissa palveluita ostetaan talon sisältä eikä asukkailla ole tarvetta tai mahdollisuutta ostaa sitä ulkopuolelta. Joissain palvelutaloissa voidaan palveluita ostaa ulkopuolisilta. Tässä tutkimuksessa palvelutalossa käytiin siivoamassa ja oltiin ulkoiluapuna näille seitsemälle asiakkaalle.

Asiakkaan asumismuoto ei vaikuta omaisen näkemään hyötyyn (katso taulukko 1) Avustajatoiminnan avustajan käynneistä. Hyötyjakauma oli tasainen sekä omakotitalo- sekä kerrostaloasiakkaiden kohdalla. Sama oli havaittavissa myös rivitalo- sekä palvelutaloasiakkaissa.

Taulukko 1. Vaikuttaako asiakkaan asumismuoto omaisen kokemukseen Avustajatoiminnan hyödystä

	Onko toiminnasta ollut hyötyä omaiselle					Yhteensä
	täysin samaa mieltä	lähes samaa mieltä	en osaa sanoa	lähes eri mieltä	täysin eri mieltä	
Asiakkaan asumismuoto omakotitalo	10	9	0	0	2	21
rivitalo	3	3	2	0	0	8
kerrostalo	17	12	4	1	1	35
palvelutalo	2	3	0	2	0	7
Yhteensä	32	27	6	3	3	71

Ikäihmisten toimintakyvyn laskiessa he eivät pysty suorittamaan kodin raskaimpia töitä, joihin siivoaminen kuuluu. Erityisesti monet vanhukset sanovat, että imurointi on mahdotonta. Useimmiten Avustajatoiminnan asiakkuus alkaa siivoamisella ja siitä sitten vähitellen laajenee myös muihin työtehtäviin. Yksi syy tähän on se, että avustajia usein pidetään vain siivoajina. Työtehtävien monipuolisuus paljastuu asiakkaalle yleensä vasta myöhemmin. Toisaalta asiakas ei välttämättä aluksi tarvitse edes muuta apua, vaan haluaa ja pystyy tekemään kotiaskareita itse. Uskon, että avustajan tullessa tutummaksi on asiakkaan helpompi pyytää avustajaa tekemään toisenlaisia töitä.

Vanhempani ovat saaneet jonkun kuukauden siivousapua. Se on todella hyvä asia. Joskus varmaan esim. ruuanlaitto olisi tarpeen, mutta ”mummon keittiöön ei taida olla menemistä”.

Omainen, Kymi

Kyselyssä omaiset rastittivat työtehtäviä, joita avustaja asiakkaan luona tekee. Oletin, että siivous on kärkipäässä, mutta silti tulos yllätti: siivousta tehdään 66 asiakkaalla (93 %) eli kyselyyn osallistuvista ainoastaan viidellä (7 %) kuului työtehtäviin jotain muuta kuin siivousta. Muiden työtehtävien ja siivo-

uksen välillä oli suuri ero. Seurustelu ja keskustelu olivat seuraavana: 15 asiakkaalla (21 %). Toki niin, että jokaisen asiakkaan kanssa avustaja käy keskustelua, mutta tässä tarkoitettiin seuranpitämistä asiakkaalle. Ruokailuapua annettiin 12 asiakkaalle (17 %). Ruokailuapuun kuuluu aterian valmistaminen, lämmittäminen, esille laitto tai leipominen. Kaupassa käytiin yhdeksän asiakkaan kanssa (13 %) ja saattoapua sai kolme asiakasta (4 %). Ulkoilua harrastettiin 11 asiakkaan kanssa (16 %). Muita työtehtäviä oli pyykinpesu, halkojen kantaminen, pihatyöt, postin haku sekä tietokoneapu. Näitä tehtiin seitsemällä asiakkaalla (10 %).

Avustajatoiminnan avun sisältö on siis varsin monipuolinen. Avustajilla pitäisi olla myös aikaa, joten kysyin omaisilta, saako asiakas apua riittävästi. Tässä vastauksessa oli pientä hajontaa. Täysin riittäväksi avun saamisen koki 17 vastaajaa (24 %). Melko riittäväksi koki 29 vastaajaa (41 %). Viisi ei osannut sanoa (7 %) ja ei tarpeeksi riittäväksi vastasi 14 vastaajaa (20 %) ja täysin riittämättömäksi Avustajatoiminnan koki kuusi vastaajaa (8 %). Uskon tämän johtuvan siitä, että monilla paikkakunnilla on esimerkiksi ikkunoiden pesu avustajilta kielletty. Tämä sen vuoksi, koska Avustajatoiminnalla on edulliset hinnat ja toiminta on työvoimapolitiittinen hanke. Tällainen hanke ei saa heikentää vastaavanlaisten yksityisten yritysten toimintaa. Paikkakunnilla, joissa vastaavaa yritystoimintaa ei ole, ovat tällaiset työtehtävät sallittuja.

Resurssit riittänyt käsitykseni mukaan vain siivoukseen.

Omainen, Pohjois-Pohjanmaa

Jos mahdollista haluaisin omaiselleni ulkoilun lisäksi siivousapua esim. vaatteiden tuuletusta.

Omainen, Satakunta

Nyt on muuten hyvin, mutta äidin avustajalla on valtavan paljon avustettavia tällä suunnalla, joten lisäkäyntejä ei ole nyt mahdollista saada: Viikottaista käyntiä tuskin saa. Hän käy joka toinen viikko.

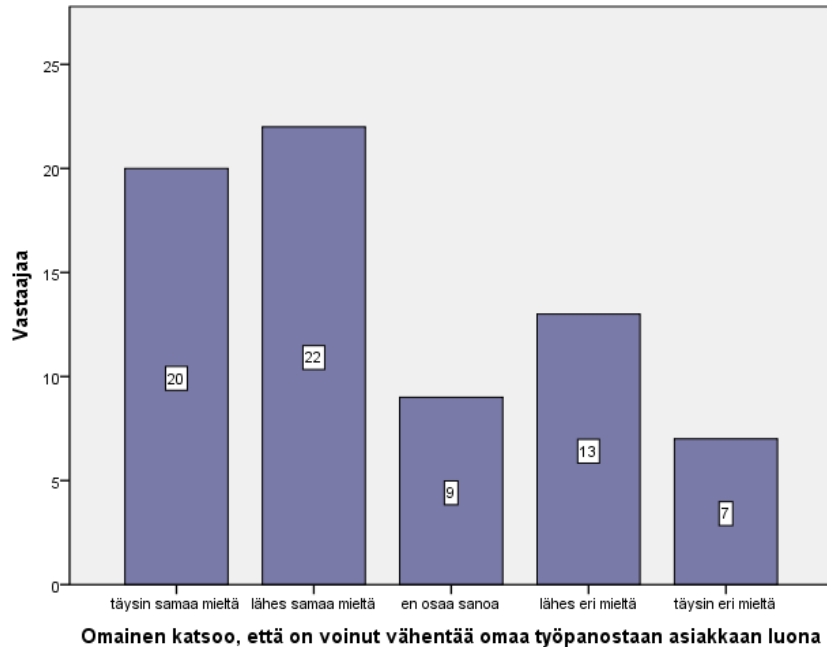
Omainen, Häme

Avustaja ehtii tekemään kaikenlaista omaiseni kanssa. Aina ei ole siivous tärkein asia vaan kyllä se ulkoilu on äidin odotetuin asia kun se avustaja tulee käymään. Yksin ei varmasti enää ulkoilemaan lähde.

Omainen, Keski-Pohjanmaa

Kuviosta neljä voidaan nähdä, että omainen oli voinut vähentää omaa työpanostaan asiakkaan luona. Vastaajista 20 (28 %) oli täysin samaa mieltä, että oli voinut vähentää työpanostaan. Lähes samaa mieltä oli 22 vastaajaa (31 %). Vastaajista yhdeksän (13 %) ei osannut sanoa. Työpanosta oli voinut vain vä-

hän vähentää 13 vastaajaa (18 %) ja seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, ettei ollut voinut vähentää työpanostaan yhtään (10 %). Omaisista yli puolet koki, että on voinut vähentää työpanostaan asiakkaan luona. Aikaisemmin siivoukseen käytetty aika voitiin nyt käyttää yhdessäoloon ja esimerkiksi yhteisiin kauppakäynteihin.



Kuvio 4. Omainen on voinut vähentää omaa työpanostaan asiakkaan luona

Siivousta ei ole minun tarvinnut enää hoitaa kun siivooja on alkanut käymään äidin luona.

Omainen, Helsinki

Nyt ehditään äidin kanssa käymään kaupalla, kun ei minun tarvitse aina siivota.

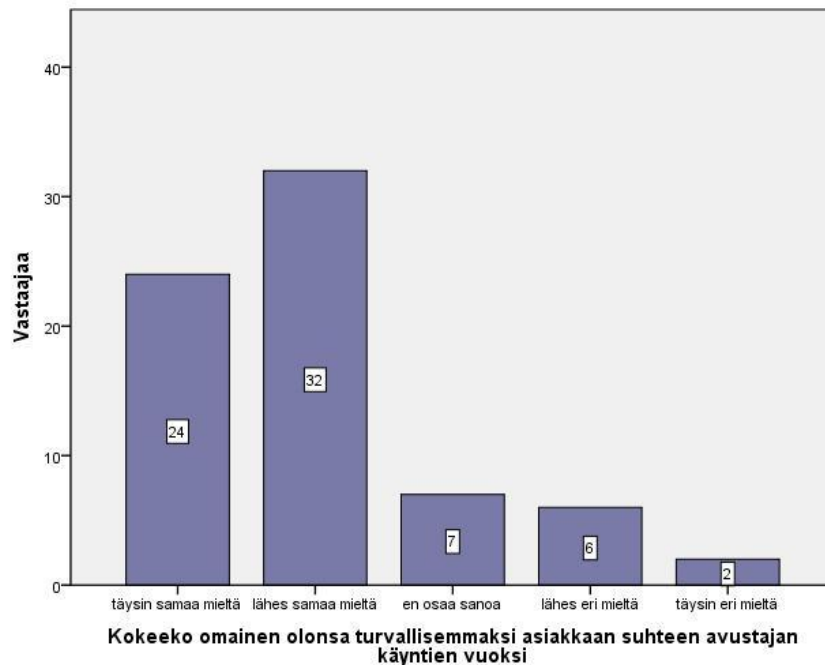
Omainen, Keski-Suomi

7.3 Turvallisuus ja kotona selviytyminen

Omaisilla voi olla pitkä matka sukulaistaan katsomaan. Aina ei pystytä olemaan toisen elämässä mukana, vaikka niin haluttaisiin. Ikäihmisen turvallisuus ja arjessa selviytyminen mietityttävät omaista. Kun avustaja käy asiakkaan luona säännöllisesti, tiedetään silloin, että ainakin joku käy vanhusta katsomassa. Tästä lähtökohdasta käsin esitin omaisille väitteen, että ”koen oloni turvallisemmaksi omaiseni suhteen avustajan käyntien vuoksi.”

Useat omaiset kommentoivat avustajien vaihtuvuuden tuovan turvattomuutta läheiselleen ja omaiselle itselleen. Asiakkaalla käy sama avustaja, mutta heidän työsuhteensa ovat pääsääntöisesti korkeintaan kahden vuoden mittaisia ja vaihtuvuutta avustajissa on jonkin verran. Työvoimapolitiittisen hankkeen tavoitteena on saada avustajat työllistettyä avoimille työmarkkinoille tai opiskelijujen pariin. Tämän vuoksi työsuhteen pituus on ennalta määrättyä, eikä siihen voida vaikuttaa.

Omaisista koki olonsa turvallisemmaksi läheisensä suhteen (katso kuvio 5) 24 vastaajaa (34 %). Jonkin verran turvallisemmaksi kokivat olonsa 32 vastaajaa (45 %). Seitsemän ei osannut sanoa väitteeseen mitään (10 %). Kuusi vastaajaa (8 %) ei kokenut oloaan kovin turvallisiksi ja kaksi vastaajaa (3 %) ilmoitti, ettei avustajankäynnit tuo sen enempää turvallisuuden tunnetta. Suurin osa vastanneista (56 vastaajaa, 79 %) koki olonsa turvallisemmaksi, kun tiesi, että avustaja käy sukulaisen luona.



Kuvio 5. Omainen kokee olonsa turvallisemmaksi asiakkaan suhteen avustajan käyntien vuoksi

Olen todella kiitollinen että tällaista hyvää palvelua on saatavilla. Uskallan ainakin kerran viikossa hengittää 2,5 tuntia kun avustaja on isäni luona.

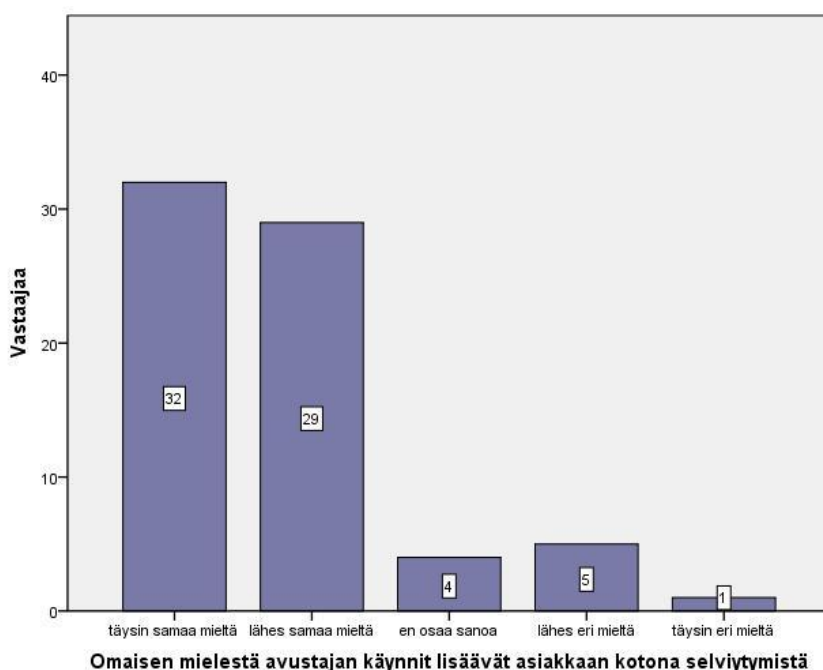
Omainen, Satakunta

Olisi paljon turvallisempaa meistä molemmista kun siivoaja olisi tuttu ihminen, eikä minunkaan tarvitsisi miettiä millainen siivoaja sinne nyt menee.

Omainen, Keski-Pohjanmaa

Häkkinen ja Holman (2004, 86) mukaan ikäihmisen kotona selviytymistä tukevia asioita ovat muun muassa kunto ja terveys, positiivinen elämänsenke, johon liittyy huumori sekä peräänantamattomuus. Omaisten ja ystävien tuki sekä apu auttavat kotona pärjäämisessä.

Kuinka sitten omaiset kokevat Avustajatoiminnan auttavan asiakkaan kotona pärjäämistä (kuvio 6). Vastaajista 32 (45 %) oli täysin samaa mieltä, että avustajakäynnit lisäävät kotona selviytymistä. 29 (40,5 %) vastaajaa oli lähes samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajista neljä (6 %) ei osannut sanoa. viiden vastaajan mielestä avustajan käynnit eivät juuri vaikuttaneet asiakkaan kotona pärjäämiseen (7 %) ja ainoastaan yksi vastaaja (1,5 %) oli sitä mieltä, ettei käynti vaikuta hänen läheisen pärjäämiseen ollenkaan. Suurin osa omaisista oli sitä mieltä, että avustajan käynnit tukevat asiakkaan kotona selviytymistä.



Kuvio 6. Omaisen mielestä avustajan käynnit lisäävät asiakkaan kotona selviytymistä

7.4 Yhteistyö projektihenkilöstön kanssa

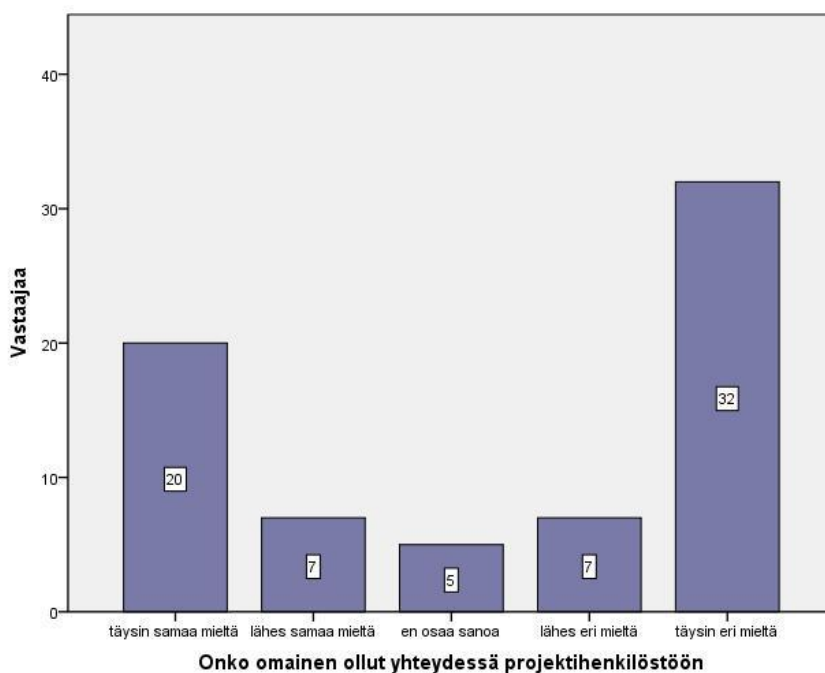
Asiakkuus oli kestänyt (kuvio 7) yli neljä vuotta 31 vastaajaa (43,7 %). Yli vuoden Avustajatoiminnan piirissä oli ollut asiakkaana 23 vastaajaa (32,4 %). Alle vuoden kuusi asiakasta (8,5 %) ja alle kuusi kuukautta kuusi asiakasta (8,5 %). Lähes puolella oli Avustajatoiminnan asiakkuus kestänyt jo yli neljä vuotta.

Kuinka kauan asiakkuus on kestänyt

	Vastaajaa	Prosenttia
alle 6 kuukautta	6	8,5
yli 6 kuukautta	6	8,5
yli 1 vuosi	23	32,4
yli 4 vuotta	31	43,7
En osaa sanoa	5	7,0
Yhteensä	71	100,0

Kuvio 7. Kuinka kauan asiakkuus on kestänyt

Vastaajista 20 (28 %) ilmoitti, että on ollut useasti yhteydessä projektihenkilöstöön (kuvio 8). Seitsemän vastaajaa (10 %) ovat olleet joskus yhteydessä projektihenkilöstöön. Viisi ei osannut sanoa (7 %). Seitsemän vastaajista oli ollut yhteydessä projektihenkilöstöön hyvin harvoin (10 %). Vastaajaa 32 (45 %) ei ollut koskaan ollut yhteydessä projektihenkilöstöön.



Kuvio 8. Omainen on ollut yhteydessä projektihenkilöstöön

Pari puhelua vuosien aikana, kun on pitänyt peruuttaa käyntejä
 Omainen, Pohjois-Pohjanmaa

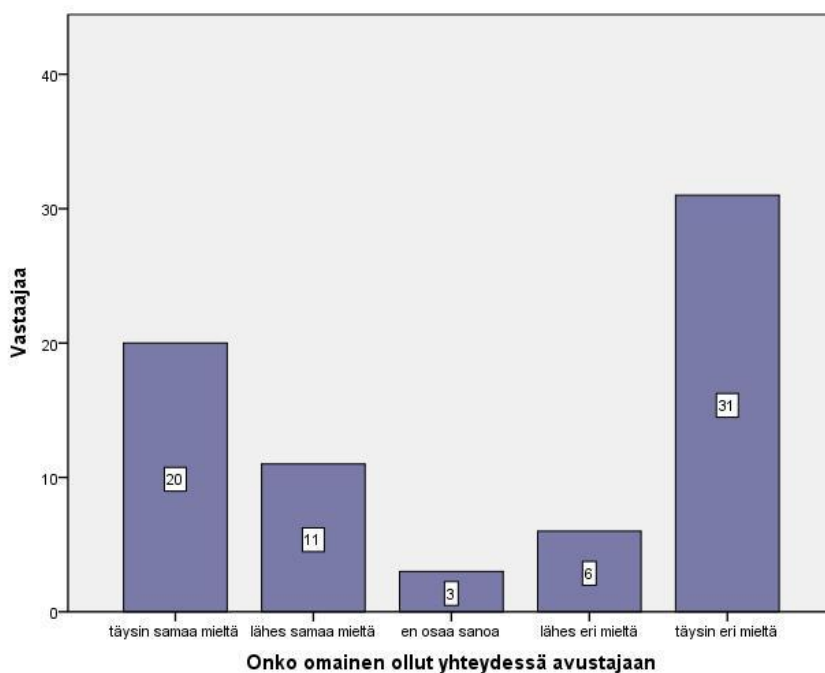
Olen muutaman kerran, mutta jäi semmoinen olo, että voi sitten
 jatkossakin soittaa jos jotain tulee
 Omainen, Keski-Suomi

Mielestäni olisi hyvä jos hänen luonaan silloin tällöin – ehkä 1 kerta/vuosi- piipahtaisi avustajatoiminnan edustaja, sopisi tapaamisajan hoitavan omaisen eli allekirjoittaneen kanssa. Näin menetellen asiat tulisi kerralla oikein ymmärretyiksi. Nykyään käy niin, että minun on soitettava käynnin jälkeen edustajallenne kysellen mitähän te oikeastaan olette sopineet. Äitini kun ei aina ymmärrä avustajanne kertomaa – ainakaan oikein.

Omainen, Kymi

Omaisilta kysyttiin, ovatko he olleet yhteydessä asiakkaan luona käyvään avustajaan, ja sain lähes samat vastausprosentit kuin kysyttäessä, ovatko omaiset olleet yhteydessä projektihenkilöstöön (vertaa kuvio 8 ja kuvio 9).

Omaisista 20 (28 %) ilmoitti olleensa yhteydessä avustajaan usein (kuvio 9). Vastaajista 11 (16 %) kertoi, että on joskus ollut yhteydessä tai joskus tavannut avustajan. Kolme ei osannut sanoa (4 %). Vastaajista kuusi (8 %) ilmoitti, että oli ollut hyvin harvoin yhteydessä avustajaan ja 31 vastaajaa (44 %) kertoi, ettei koskaan ole ollut yhteydessä avustajaan.



Kuvio 9. Omainen on ollut yhteydessä avustajaan

Olen kerran tavannut avustajan.

Omainen, Kymi

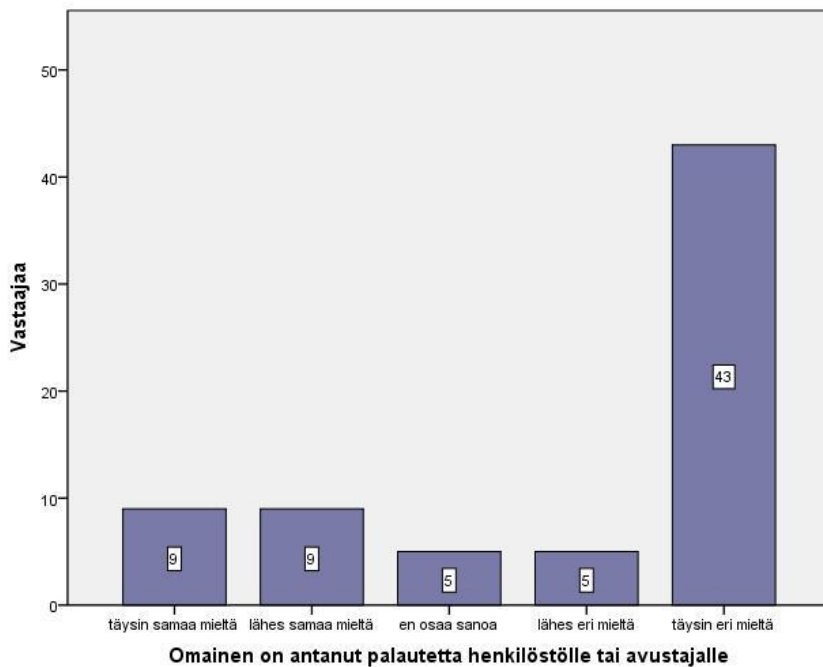
En ole tavannut, koska äiti hoitanut avustajakäyntien järjestämisen itse

Omainen, Helsinki

7.5 Omaisten antama palaute

Tukipalvelusuunnitelma tehdään yleensä asiakkaan ja projektihenkilöstön kanssa. Joillain paikkakunnilla avustaja voi tehdä tukipalvelusuunnitelman. On hyvä, jos omainen pystyy olemaan suunnitelman teossa mukana koska näin pystytään huomioimaan hänen toiveensa toiminnan suhteen. Jos esimerkiksi omainen on käynyt vierailulla aina perjantaisin, ei avustajan käyntiä oteta samalle päivälle. Kyselyssä ilmeni, että ainoastaan 16 vastaajaa (22,5 %) oli osallistunut tukipalvelusuunnitelman tekoon ja 55 vastaajaa (77,5 %) ei ollut paikalla sitä tehtäessä. Voidaan tietysti miettiä, oliko läsnä joku muu omaisista?

Omaisista hyvin harva oli antanut palautetta projektihenkilöstölle tai avustajalle (kuvio 10). Vastaajista 9 (13 %) kertoi antaneensa paljon palautetta. Jonkin verran palautetta oli antanut 9 vastaajaa (13 %). Viisi ei osannut sanoa (7 %). Viisi vastaajaa (7 %) oli antanut joskus palautetta. Vastaajista peräti 43 (60 %) ei ollut koskaan antanut minkäänlaista palautetta projektihenkilöstölle tai avustajalle.



Kuvio 10. Omainen on antanut palautetta projektihenkilöstölle tai avustajalle

Apu sotaveteraaneille on teoriassa erittäin hyvä, käytännössä ei toimi. Esim. Henkilöiden vaihtuminen tuo turvattomuutta. Emme ole enää toiminnan piirissä mukana

Omainen, Helsinki

Eipä ole tullut annettua palautetta vaikka tarvetta olisi ollut

Omainen, Pohjois-Pohjanmaa

Tutkimuksessa kysyttiin, kuinka heidän palautteensa otettiin vastaan. Omaista seitsemän (10 %) totesi, että palaute otettiin hyvin vastaan. Vastaajista 10 (14 %) ilmoitti, että palaute oli otettu melko hyvin vastaan. 37 vastaajaa (52 %) ei ollut antanut palautetta tai ei osannut sanoa, miten siihen suhtauduttiin. Yhden (1,5 %) palaute oli otettu vastaan melko huonosti. 16 vastaajan (22,5 %) mielestä palaute oli otettu erittäin huonosti vastaan. Joten näiden taulukoiden perusteella voidaan sanoa, että joittenkin omaisten antama palaute on otettu huonosti vastaan tai se ei ole tuottanut toivottua muutosta omaisen mielestä.

Vaikka yhteistyötä projektihenkilöstön tai avustajien kanssa oli melko vähän eikä palautetta otettu vastaan omaisten mielestä hyvin, niin silti monet omaiset kokivat, että Avustajatoiminta huomioi omaisten toiveet hyvin (kuvio 11). Ilmeisesti palautetta annettiin asioista, jotka nähtiin epäkohtina omaisten mielestä ja niihin piti puuttua. Tällaista palautetta oli projektihenkilöstön sekä avustajien ollut vaikea ottaa vastaan tai palautteeseen ei oltu vastattu omaisen haluamalla tavalla. Toiveet nähtiin eritavalla. Omaisen toi Avustajatoiminnalle toiveita läheisensä suhteen, näihin toiveisiin ei liittynyt mitään kritiikkiä. Tällaisen palautteeseen Avustajatoiminta vastasi omaisten mielestä hyvin.

Vastaajista 22 (31 %) oli sitä mieltä, että hänen toive otetaan Avustajatoiminnassa hyvin huomioon. Lähes puolet, 35 vastaajan (49,3 %) mielestä omaisten toiveet huomioidaan melko hyvin. Kahdeksan ei osannut sanoa (11,3 %). Lähes eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Kuuden (8,5 %) vastaajan mielestä Avustajatoiminta ei ota huomioon ollenkaan omaisen toiveita.

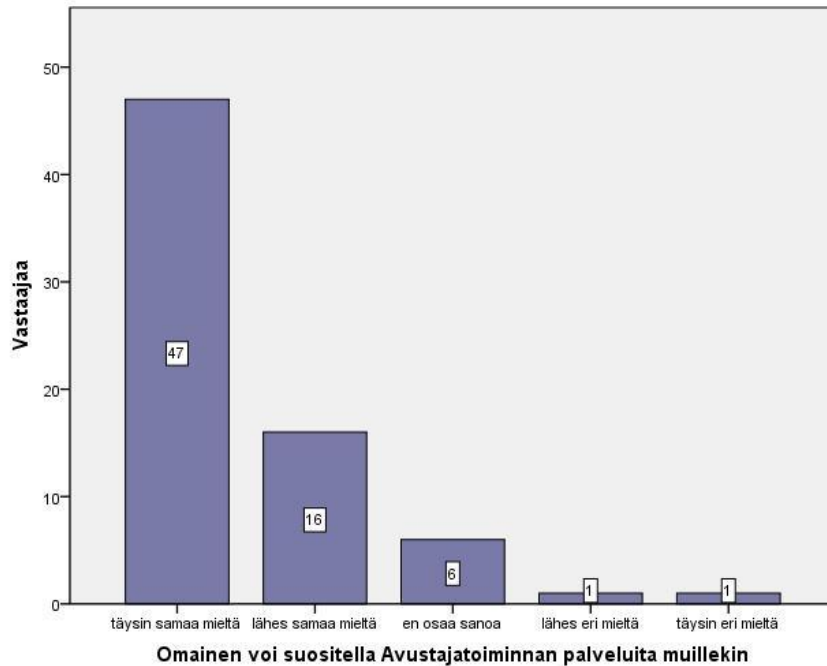
Avustajatoiminta huomioi omaisen toiveet

	Vastaajaa	Prosenttia
täysin samaa mieltä	22	31,0
lähes samaa mieltä	35	49,3
en osaa sanoa	8	11,3
täysin eri mieltä	6	8,5
Yhteensä	71	100,0

Kuvio 11. Omaisen toiveet otetaan huomioon Avustajatoiminnassa

Suurin osa omaisista haluaa suositella Avustajatoimintaa muillekin (kuvio 12). Vastaajista jopa 47 (66 %) on sitä mieltä, että voi suositella toimintaa muillekin. Vastaajista 16 (23 %) on lähes samaa mieltä. Kuusi (6) vastaajaa (8 %) ei osaa sanoa voisiko suositella toimintaa. Yksi vastaaja (1,5 %) ei juuri voisi suositella ja yksi vastaaja (1,5 %) ei voisi suositella palvelua kenellekään. Lähes eri mieltä ja täysin eri mieltä vastauksia katsoessani tarkemmin, voin todeta, että asiakkuussuhde oli kuitenkin kestänyt toisessa yli vuoden ja toisessa yli 4 vuotta. Kumpikin paikoista oli siivousasiakkaita, mutta molemmat vastaajista olivat todenneet, etteivät Avustajatoiminnan

palvelut ole riittäviä. Voidaan tietysti miettiä, onko näissä tapauksissa asiakas tyytyväinen palveluun ja omainen näkee siinä epäkohtia, jos kuitenkin asiakkuudet ovat yli vuoden mittaisia. Vai onko mahdollista, ettei muita palveluita ole saatavilla tällä seudulla.



Kuvio 12. Omainen voi suositella Avustajatoiminnan palveluita muillekin

Lämpimästi voin suositella, niille jotka tätä palvelua voivat saada. Huono asia se, ettei tämä ole tarkoitettu kaikille vanhoille ihmisille.

Omainen, Helsinki

7.6 Alueelliset erot

Avustajatoiminnan sisällä on jo paljon alueellisia eroja. Tietyillä hankealueilla, joissa yksityisiä siivousyrityksiä ei ole, on mahdollista, että avustajat esimerkiksi pesevät ikkunoita. Muilla alueilla asiakkaat ovat kokeneet tämän epäkohdan, kun joutuvat tilaamaan yksityiseltä siivousyritykseltä ikkunanpesua. Suhteessa myös avustajien määrä vaihtelee: Pohjois-Pohjanmaalla avustajia on seitsemän ja Pohjois-Savossa puolestaan 52 (Kilgast, esitelmä 18.9.2012). Ja vastaavasti sitten vaihtelevat myös asiakkaiden sekä projektihenkilöstön määrä. Myös lähtökohtaisesti alueiden vertaaminen on hankalaa. Suuri hajonta vastausten palautumisessa hankaloitti vieläkin enemmän alueiden keskinäistä vertaamista. Kuitenkin halusin tutkia, löytyykö omaisten nä-

kemyksissä alueellisia eroja, mistä voisi olla hyötyä Avustajatoimintaprojektissa ja sen kehittämisessä.

Tukipalvelusuunnitelman teossa oli mukana ainoastaan 16 vastaajaa (22,5 %). Tukipalvelusuunnitelman teossa mukana olevien omaisten määrä hajoaa alueittain (taulukko 2). Pohjois-Savo herättää huomiota, koska kaikki kyselylomakkeet palautettiin, mutta silti kukaan vastanneista ole ollut mukana tukipalvelusuunnitelman laadinnassa. Keski-Pohjanmaalla on myös ollut hyvä vastausprosentti, mutta silti nämä omaiset eivät ole olleet tukipalvelusuunnitelman teossa mukana. Keski-Suomessa oli neljä omaista ollut mukana, mutta samalla alueella oli myös kaksi omaista jotka eivät olleet teossa mukana.

Taulukko 2. Erot alueittain, onko omainen ollut tukipalvelusuunnitelman teossa mukana

		Oliko omainen mukana tukipalvelusuunnitelman teossa		Yhteensä
		oli mukana	ei ollut mukana	
Aluehanke	Etelä-Pohjanmaa	2	3	5
	Helsinki	2	4	6
	Häme	0	4	4
	Keski-Pohjanmaa	1	6	7
	Keski-Suomi	4	2	6
	Kymi	0	4	4
	Lappi	0	2	2
	Lohjan seutu	2	3	5
	Pohjois-Karjala	0	1	1
	Pohjois-Pohjanmaa	0	4	4
	Pohjois-Savo	0	10	10
	Satakunta	2	5	7
	Uusimaa	2	3	5
	Varsinais-Suomi	1	4	5
	Yhteensä:	16	55	71

Tutkin ristiintaulukoinnin avulla alueellisia eroja siitä, onko omainen ollut yhteydessä avustajaan (taulukko 3). Etelä-Pohjanmaalla on neljä omaista ollut yhteydessä avustajaan. Pohjois-Savo nousee tästäkin taulukosta, kuusi omaista ei ole ollut yhteydessä avustajaan ja ainoastaan yksi omaisista on ollut.

Taulukko 3. Erot alueittain, onko omainen ollut yhteydessä avustajaan

		Onko omainen ollut yhteydessä avustajaan					Yhteensä
		täysin samaa mieltä	lähes samaa mieltä	en osaa sanoa	lähes eri mieltä	täysin eri mieltä	
Aluehanke	Etelä-Pohjanmaa	4	0	0	0	1	5
	Helsinki	2	1	0	0	3	6
	Häme	1	0	1	0	2	4
	Keski-Pohjanmaa	3	1	0	1	2	7
	Keski-Suomi	2	3	0	0	1	6
	Kymi	0	2	0	0	2	4
	Lappi	0	0	1	0	1	2
	Lohjan seutu	2	1	0	0	2	5
	Pohjois-Karjala	0	1	0	0	0	1
	Pohjois-Pohjanmaa	0	0	1	0	3	4
	Pohjois-Savo	1	0	0	3	6	10
	Satakunta	3	1	0	1	2	7
	Uusimaa	2	0	0	0	3	5
	Varsinais-Suomi	0	1	0	1	3	5
	Yhteensä	20	11	3	6	31	71

Vastaavassa taulukossa (taulukko 4) kysytään, onko omainen ollut yhteydessä projektihenkilöstöön. Etelä-Pohjanmaalla on kaikki viisi vastannutta omaista ollut yhteydessä. Myös Keski-Suomen kaikki kuusi omaista ovat olleet yhteydessä projektihenkilöstöön. Pohjois-Savossa seitsemän omaista ilmoittaa, ettei ole ollut yhteydessä henkilöstöön.

Taulukko 4. Erot alueittain, onko omainen ollut yhteydessä projektihenkilöstöön

		Onko omainen ollut yhteydessä projektihenkilöstöön					Yhteensä
		täysin samaa mieltä	lähes samaa mieltä	en osaa sanoa	lähes eri mieltä	täysin eri mieltä	
Aluehanke	Etelä-Pohjanmaa	5	0	0	0	0	5
	Helsinki	1	1	0	1	3	6
	Häme	0	1	1	0	2	4
	Keski-Pohjanmaa	3	1	0	1	2	7
	Keski-Suomi	6	0	0	0	0	6
	Kymi	0	0	1	1	2	4
	Lappi	0	0	1	0	1	2
	Lohjan seutu	1	1	1	1	1	5
	Pohjois-Karjala	0	0	0	0	1	1
	Pohjois-Pohjanmaa	0	0	1	1	2	4
	Pohjois-Savo	0	2	0	1	7	10
	Satakunta	1	1	0	1	4	7
	Uusimaa	1	0	0	0	4	5
	Varsinais-Suomi	2	0	0	0	3	5
	Yhteensä	20	7	5	7	32	71

Näitä kahta taulukkoa verrattaessa (taulukko 3 ja taulukko 4) voidaan todeta, että hajonta yhteydenotoissa on suurta, mutta silti voidaan nähdä, että esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla ovat omaiset olleet paljon yhteydessä sekä projekti-

henkilöstöön sekä avustajiin. Vastaava nähdään myös Keski-Suomen kohdalla. Puolestaan Pohjois-Savon alueella ei ole yhteydenottoja juurikaan ollut omaisten mielestä.

Taulukossa viisi (5) verrataan alueittain lisäävätkö avustajan käynnit asiakkaan kotona selviytymistä omaisen mielestä. Hyvin suuri osa omaisista on sitä mieltä, että avustajan käynneistä on apua asiakkaan selviytymiselle kotona. Vastaukset ovat jälleen hajanaisesti. Uudellamaalla on muutama omainen, jotka ovat lähes tai täysin eri mieltä, mutta vastaavasti sieltä löytyy myös omaiset, jotka ovat täysin samaa tai lähes samaa mieltä.

Taulukko 5. Erot alueittain, lisäävätkö avustajan käynnit asiakkaan kotona selviytymistä omaisen mielestä

		Omaisen mielestä avustajan käynnit lisäävät asiakkaan kotona selviytymistä					Yhteensä
		täysin samaa mieltä	lähes samaa mieltä	en osaa sanoa	lähes eri mieltä	täysin eri mieltä	
Aluehanke	Etelä-Pohjanmaa	4	1	0	0	0	5
	Helsinki	2	2	1	1	0	6
	Häme	1	2	1	0	0	4
	Keski-Pohjanmaa	4	2	0	1	0	7
	Keski-Suomi	6	0	0	0	0	6
	Kymi	0	4	0	0	0	4
	Lappi	0	2	0	0	0	2
	Lohjan seutu	3	1	0	1	0	5
	Pohjois-Karjala	0	0	0	1	0	1
	Pohjois-Pohjanmaa	3	1	0	0	0	4
	Pohjois-Savo	2	7	1	0	0	10
	Satakunta	3	4	0	0	0	7
	Uusimaa	1	2	0	1	1	5
	Varsinais-Suomi	3	1	1	0	0	5
Yhteensä		32	29	4	5	1	71

Jos alueilta olisi tullut omaisilta sama määrä vastauksia, olisi näitten yhteenvedo ollut selvempää. Alueellisia eroja löytyi lähinnä siitä, onko ollut yhteydessä projektihenkilöstöön tai avustajaan.

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Avustajatoiminnan asiakkaiden omaisten kokemuksia Avustajatoimintaprojektista. Tutkimuksen teoriaosuudessa koottiin tietoa vanhusten fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä ikäihmisen kotona selviytymisestä. Teoriaosuudessa esiteltiin Avustajatoimintaprojekti sekä omaisen rooliin liittyviä asioita asiakkaan elämässä.

Tulokset Avustajatoimintaprojektista olivat melko positiivisia kyselyn vastausten perusteella. Omaisten mielestä Avustajatoiminnalla on selkeä paikka asiakkaan kotona selviytymisessä ja tukemisessa, vaikka parannettavaa toiminnasta löytyi.

Avustajatoiminta oli melko tunnettua omaisten keskuudessa, mutta palveluiden tai yhteistietojen löytyminen näytti tuottavan osalle omaisista vaikeuksia. Pääsääntöisesti omaiset tunsivat ja tiesivät palvelun, mutta asiakkaat itse hoitivat vielä yhteydenpidon Avustajatoiminnan projektihenkilöstöön sekä avustajaan, eikä omaisten yhteistyötä henkilöstön kanssa toisaalta vielä tarvittu. Mielestäni huomion arvoista on Avustajatoiminnan hyvien, selkeiden ja ajantasaisten kotisivujen löytymättömyys. Ne eivät tulleet toteutetussa kyselyssä esiin yhtä omaista lukuun ottamatta, joka oli kommentoinut ”...nyt kun katsoin, löysin..”. Oletin, että omaiset etenkin lapset ja lapsenlapset olisivat selkeästä sukupolvea, jotka käyttäisivät tietokonetta kotisivujen etsimiseen. Vastaava ongelma oli ilmennyt jo vuonna 2009 tehdyssä Avustajatoiminnan asiakaspalautekyselyssä, jossa asiakkaista vain puolet koki saaneensa tietoa toiminnasta. Tällöin todettiin, että verkkosivuja oli uudistettu, mutta muita keinoja asiakkaiden tavoittamiseksi pitää löytää, koska vain harva käyttää tietoverkkoja. (Nordström 2009.)

Hyvin moni asiakas oli kuullut Avustajatoiminnan palveluista veteraanien jäsenkirjeestä tai -kokouksessa. Nyt tiedetään, että sitä kautta tiedon levittäminen jäsenille ei ole ollut turhaa vaan erityisen tarpeellista. Tutkimuksen vastauksista ilmeni, että kukaan omaisista ei ollut kuullut Avustajatoiminnasta soitainvalidien ja veteraanien palveluneuvojilta tai kuntien palveluohjaajilta, vaikka varmasti edellä mainituilla tahoilla on tietoa näistä jäsenpalveluista. Avustajatoimintaa pitää vielä enemmän viedä kuntien ja kaupunkien eri palveluntuottajien tietoisuuteen. Vai onko kyse siitä, etteivät kunnat ja kaupungit halua mainostaa kolmannen sektorin tarjoamia palveluita?

Avustajatoiminnan tuttuus ja toisaalta vieraus näkyivät selvästi kun työskentelein itse Avustajatoiminnassa. Monet asiakkaat ja sitä kautta myös omaiset puhuivat edelleenkin siivoajista, vaikka pyrimme sitä käsitystä jatkuvasti muuttamaan. ”Pelkkä siivoaja” titteli avustajalla aikaan sai sen, etteivät omaiset tieneet, mitä kaikkia työtehtäviä avustaja voi tehdä. Omainen soitti minulle ja kysyi, voiko saada läheiselleen siivouksen lisäksi myös ulkoiluapua. Kerroin, että tämä hänen isällään käyvä avustaja voi auttaa ulkoilussa. Omainen kummasteli, että tämä siivoajako? Kun omaiset ja projektihenkilöstö keskenään olisivat, asiakkaan luvalla, enemmän yhteistyössä keskenään, tulisi omaiselle selvyys esimerkiksi siitä keneltä voi pyytää apua ja minkälaista.

Omaiset totesivat, että Avustajatoiminnasta on hyötyä heille itselleen. He kokivat voineensa vähentää omaa työpanostaan läheisen luona, koska avustaja kävi siellä. Omaisella vierailtaessa jäi aikaa enemmän muuhun toimintaan kuin siivoamiseen, koska avustaja hoiti sen. Vaikka omaisten antama palaute osin oli negatiivista, koettiin kuitenkin Avustajatoiminnasta olevan hyötyä omaiselle. Olisi voinut olettaa, että omakotitalossa asuvat asiakkaiden omaiset olisivat kokeneet saaneensa enemmän hyötyä kuin kerrostalossa asuvan läheiset. Toisaalta omakotitalokin voi olla pieni ja puolestaan kerrostaloasunto suuri, joten asumismuodolla ei tässä ollut suoranaista merkitystä. Lisäksi imurointi sekä imurin siirtely on vanhukselle raskasta toimintaa; asuttiin sitten rivitai palvelutalossa.

Vuoden 2009 ”asiakaspalaute” -kyselyssä jopa 919 asiakasta (82 %) ilmoitti, että avustajatoiminnalla on merkitystä asiakkaan kotona selviytymisen kannalta. Kyselyssä 1000 asiakasta (90 %) uskoi avun tarpeen kasvavan lähivuosina ja Avustajatoiminnan palveluiden olevan yksi vastaus avun tarpeeseen (Nordström 2009.) Vuoden 2009 tehdyn tutkimuksen tulokset vahvistavat omia tutkimustuloksiani. Sekä asiakkaat että omaiset kokevat Avustajatoiminnan tukevan asiakkaan kotona selviytymistä.

Omaiset kokivat olonsa turvallisemmaksi asiakkaan suhteen avustajan käyntien vuoksi. Vain muutama omainen oli tästä erimieltä. Omaiset kokivat, että avustajan käynnit lisäävät asiakkaan kotona selviytymistä. Pohdin muutaman omaisen ilmaisemaa, muista näkemyksistä täysin eriävää mielipidettä. Kommentissa todettiin, että jatkuva avustajien vaihtuminen tuo turvattomuutta sekä asiakkaalle että omaiselle itselleen. Vuoden 2009 Asiakaspalautekyselyssä oli jopa 863 (77 %) vastaajaa maininnut, että sillä on suuri merkitys, että tulee sama avustaja. (Nordström 2009). Sama kokemus on myös itselläni. Jouduin välillä työssäni soittamaan asiakkaalle ja ilmoittamaan, että hänellä käyvä avustaja on sairas. Kerroin hänelle, että minulla on toinen avustaja joka voi tulla käymään. Lähes jokainen asiakas kysyi poikkeuksetta: ”Onko hän käynyt täällä minun luonani aikaisemmin?”

Omaisten näkemysten mukaan Avustajatoimintahankkeesta on paljon hyötyä heille itselleen sekä asiakkaille. Tästä huolimatta projektihenkilöstö sekä avustajat olivat jääneet omaisille vieraiksi, vaikka asiakkuussuhteet olivat monet yli vuoden pituisia ja jopa 43 % asiakkuussuhteista oli yli neljän vuoden pituisia. Oli myös mielenkiintoista huomata, että monet omaiset, jotka olivat olleet yhteydessä projektihenkilöstöön, olivat olleet yhteydessä myös avustajaan.

Projektihenkilöstön ja avustajien vieraus oli varmasti yksi syy siihen, miksi omaiset antavat palautetta niin vähän. Omaiset kirjoittivat kyselyyn jonkin verran palautetta, joten sen vähäisyys ei ole kiinni siitä, etteikö omaisilla olisi palautetta annettavanaan. Monet asiakkaat henkilökohtaisesti antavat enemmänkin palautetta henkilöstölle tai suoraan avustajalle, mutta tarpeellista on myös palaute omaisilta. He ovat tärkeitä henkilöitä asiakkaan elämässä. Asiakkaan toimintakyvyn heiketessä omaiset ottavat enemmän vastuuta läheisensä asioista ja näin myös Avustajatoiminnan yhteistyöstä.

Mielestäni projektihenkilöstön tulee jatkossa miettiä omaisten mukaan ottamista tukipalvelusuunnitelmaan tekoon entistä enemmän. Työskennellessäni Avustajatoiminnassa huomasin, että omaisen tiedot kysyttiin vasta kun tukipalvelusuunnitelmaa tehtiin. Jos omainen soitti ja kertoi läheisen tarpeesta saada Avustajatoiminnan palveluita, silloin toki pyydettiin omainen mukaan päätöksentekoon. Tärkeää on, että omaiselle tarjotaan mahdollisuutta olla mukana tukemassa asiakasta, jos asiakas niin itse myös haluaa. Näin todettiin myös tänä vuonna tehdyssä Helsingin kaupungin teettämässä omaiskyselyssä, jonka mukaan useampi omainen olisi halukas osallistumaan päätöksentekoon,

jos heidät vaan huomioitaisiin ja otettaisiin mukaan päätösten tekemiseen (Soini ym. 2012.)

Oletin, että asiakkaan luona käyvä avustaja olisi omaiselle tutumpi kuin projektihenkilöstö. Tulosten mukaan sekä avustaja että projektihenkilöstö olivat lähes yhtä tuttuja tai tuntemattomia omaiselle. Ilmeisesti omaiset käyvät läheisensä luona pääsääntöisesti iltaisin ja viikonloppuisin, eivätkä tapaa asiakkaan luona käyvää avustajaa. Jos omainen tutustuu asiakkaan luona käyvään avustajaan ja projektihenkilöstöön jo tukipalvelusuunnitelman tekovaiheessa, voi todeta palautteen antamisen kynnyksen madaltuvan. Varsinkin kun omaisille kerrotaan palautteen antamisen tärkeys ja merkitys yhteistyössä.

Voidaan pohtia sitä, uskalletaanko palautetta antaa. Omaiset voivat tuntea pelkoa siitä, että apu viedään, jos heittäytyy hankalaksi. Mielestäni asiakkaita ja omaisia tulee rohkaista palautteen antamiseen. Hanketyöntekijänä kiittelin saamastani palautteesta, yleensä kriittistä. Omaiset ihmettelivät antamiani kiitoksia. Totesin heille, ettei Avustajatoiminta voi kehittyä ellei toiminnalle anneta palautetta ja korjausehdotuksia. Asiakkaat tai omaiset antoivat palautetta usein silloin, kun avustaja vaihtui tai hänen luonaan oli poikkeuksellisesti käynyt toinen avustaja.

Tutkimukseni perusteella suosittelen, että eri hankealueiden kannattaa miettiä uuden asiakaspalautekyselyn toteuttamista omalla alueellaan. Kyselyssä kannattaa selvittää esimerkiksi, toimiiko ja löytyykö palautekanava asiakkaiden, omaisten, projektihenkilöstön sekä avustajan välillä. Resurssikysymyksiin törmätään kyselyn toteuttamisessa helposti, koska projektihenkilöstön aika on rajallista. Kannattaa kuitenkin pohtia tutkimuksen hyötyä ja tavoitteita työn kannalta. Voihan kyselyn tekemistä tarjota paikalliselle ammattikoululle opinnäytetyön aiheeksi.

Tutkimuksessa havaittiin, että palautteen antaminen oli vähäistä omaisten puolelta. Tutkimusta tehdessäni muistin asiakassuhteet, jotka päättyivät jostain syystä. Tiedustellaanko tällaisessa tilanteessa järjestelmällisesti esimerkiksi syitä asiakkuuden päättymiselle ja kootaanko tietoa siitä, mitä toiminnassa tulee parantaa. Työskennellessäni Avustajatoiminnassa tietoa ei kerätty, mutta toisaalta kysyttiin aina syytä asiakkuuden päättymiseen. Tätä asiaa kannattaa tutkia laajemmin. Mielestäni tässä on aihe seuraavalle tutkimukselle, joka syventyy pääasiallisesti asiakkuussuhteiden päättymisen syihin ja saadun aineiston pohjalta voidaan pohtia, mitä Avustajatoiminnassa voisi kehittää ja tarvittaessa muuttaa.

Sotiemme veteraaneista suurin osa asuu vielä kotona. Tarve peruskotiavulle nähdään monella taholla. Omaiset eivät välttämättä ehdi tai eivät ole lähettyvillä, kun läheinen tarvitsee kaupassakäyntiä. Julkisella puolella kuntien kotihoidon tehtävien supistuessa edelleen, tarvitaan kaupassakäyntiin, siivoukseen ja seurapitoon kolmatta sektoria, joka omalta osaltaan tukee vanhuksen kotona selviytymistä. Tulevaisuudessa Avustajatoiminnan asiakkaiden määrä luontaisesti vähenee, mutta jäljellä olevien asiakkaiden avuntarve kasvaa ja

työtehtävät monipuolistuvat. Jokaisella sektorilla on oma vastuunsa, mutta niiden pitää toimia yhteistyössä. On siis tärkeää, että Avustajatoiminta aloittaa yhteistyön omaisten kanssa. Tarvittaessa, asiakkaan antaessa luvan, Avustajatoiminnan projektihenkilö voi ottaa yhteyttä myös muihin asiakasta hoitaviin tahoihin.

Omassa tutkimustyössäni huomasin joitakin asioita, jotka nyt tekisin toisin. Alueellisen toiminnan vertaileminen tuntui vaikealta, koska alueet sinällään jo eroavat toisistaan. En ajatellut etukäteen, että omaisilta tulevien vastausten määrässä voi olla noin suurta poikkeavuutta. Tässä tutkimuksen vaiheessa voin todeta, että tietysti näin voi olla. Mietin, olisinko suuremmalla kyselylomakemäärällä saanut esimerkiksi Pohjois-Karjalasta enemmän vastauksia. Toisaalta, jos olisin lähettänyt enemmän kyselyitä, olisi vastausten määrä todennäköisesti noussut muillakin tutkimuksen hankealueilla. Opinnäytetyöhön nähden olisi analysoitavia vastauksia ollut liikaa. Joitakin alueellisia eroja löytyi, vaikka otosmääräni ei ollut tässä tutkimuksessa ilmoitettua suurempi.

Kun luin ”asiakaspalaute 2009” -tutkimusta, tuli mieleen, että omaisille olisi kannattanut laittaa avoin kysymys koskien toivomuksia tulevaisuuden Avustajatoiminnalle. Olisi ollut mielenkiintoista tehdä vertailua tämän ja vuonna 2009 toteutetun tutkimuksen vastausten välillä. Lisäksi pohdin, olisivatko useammat omaiset jättäneet palautetta, jos sitä olisi tutkimuksessa suoraan pyydetty eikä toteutettu avoimena tilana, johon sai halutessaan kirjata kommentteja ja palautetta. Kyselyyn olisin vielä lisännyt kysymyksen omaisen välimatkan pituudesta läheisen luo. Se olisi lisännyt ymmärrettävyyttä esimerkiksi ”palautteen antamisen tai omaisen työpanoksen” -vastausten suhteen. Jos omainen asuu kaukana, hän ei todennäköisesti pysty vierailemaan usein läheisensä luona, eikä siis Avustajatoiminta toisaalta vähennä tai lisää hänen työpanostaan.

Huomasin myös omaisten antamia vastauksia käsitellessäni, että kaikki omaiset eivät välttämättä tienneet, mikä on tukipalvelusuunnitelma. Se ei muuta tutkimustulosta, koska oletettavasti omaiset eivät ole olleet tekemässä tukipalvelusuunnitelmaa, jos eivät tiedä, mistä puhutaan. Tutkimuksessani olisi ollut hyvä olla omaisten luettavissa tukipalvelusuunnitelman määritelmä.

Tutkimuksen tekeminen sinällään antoi minulle paljon tutkijana. Lisäksi tutkimus antoi minulle itselleni miettimisen aihetta omassa ammatillisessa kasvussani. Työskennellessäni hanketyöntekijänä toimimiseni omaisten kanssa oli melko vähäistä, mutta nyt tutkimuksen tekemisen jälkeen näen sen arvokkuuden ja merkityksen. Yhteistyötä olisi vielä enemmän pitänyt nostaa esiin ja toimia itse sen eteenpäin viejänä. Miksen itse ottanut yhteyttä – asiakkaan luvalla -omaisiin, vaan omaiset joutuivat ottamaan yhteyttä minuun? Jos olisin ollut hanketyöntekijänä aktiivisempi omaisten suuntaan, olisin avannut yhteyden projektihenkilöstöön ja omaisten yhteydenottokynnys olisi madaltunut. Uskon, että tulevaisuudessa sosionomin ammatissani näen omaiset mahdollisuutena ja voimavarana, kun kyse on asiakkaan parhaasta mahdollisesta tukemisesta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että omaiset ovat olleet melko tyytyväisiä Avustajatoimintaan. Tähän kyselyyn osallistuneiden omaisten läheisistä lähes puolet oli ollut asiakkaina Avustajatoiminnassa yli neljä vuotta. Uskon pitkäkestoisen asiakkuuden kertovan Avustajatoiminnasta rehellisimmän mielipiteen.

LÄHTEET

- Avustajatoimintaprojektin esite. n.d. Sotainvalidien Veljesliitto ry.
- Avustajatoiminta, n.d., Sotainvalidien Veljesliitto ry. Viitattu 9.6.2012.
<http://www.avustajatoiminta.fi/avustajatoiminta/>
- Avustajatoiminta. n.d. Sotainvalidien Veljesliitto ry. [intranet] Viitattu 12.6.2012.
<http://www.avustajatoiminta.fi/intranet/tiedotusasiat/aineistopankki>
- Erätuuli, M., Leino, J. & Yli-Luoma, P. 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5-6 uud. p. Helsinki: Edita Prima.
- Heikkinen, E. & Rantanen, T. 2003. Gerontologia. Tampere: Tammerpaino.
- Heikkinen, R-L. 2002. Mielen voimavarat vanhetessa. Kirjassa Heikkinen E. & Marin M. Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Tammi.
- Helin, S. 2000. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn heikkeneminen ja sen kompensatioprosessi. Jyväskylän yliopisto. Liikunta- ja terveystieteen tiedekunta. Väitöskirja. Pdf-tiedosto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/27201>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Liikanen P. & Sajavaara P. 1995. Tutkimus ja sen raportointi. 4-6 uud. p. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uud. p. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hirvensalo, M. 2002. Liikuntaharrastus iäkkäänä. Yhteys kuolleisuuteen ja avuntarpeeseen sekä terveydenhuolto liikunnan edistäjänä. Liikunta- ja terveystieteen tiedekunta. Liikuntapedagogiikka. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Hägglund, G., Lagerbohm, J. & Simula, M. 2009. Me olimme nuoria sotilaita: Tunteettomat sotakuvat kertovat. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.
- Häkkinen, H. & Holma, T. 2004. Ehkäisevä kotikäynti – tuki vanhuksen kotona selviytymiselle. Valtakunnallisen kehittämishankkeen tulokset ja tutkimukset. Hakapaino Oy: Helsinki
- Juhela, P. 2006. Missä on isäsi, kuinka voi äitisi? Sukupolvet ikääntymisen muutoksissa, Karisto Oy: Hämeenlinna

Kilgast, E. 3.9.2012. Avustajatoiminnan lukuja. Vastaanottaja Järvinen Sirkku. Sähköpostiviesti. Viitattu 4.9.2012.

Kilgast, E. 3.10.2012. Tässä matskua tutkimukseen. Vastaanottaja Järvinen Sirkku. Sähköpostiviesti. Viitattu 4.10.2012

Kilgast, E. 2012. Avustajatoiminta valtakunnallisesta näkökulmasta. Helsingin aluetilaisuus. Helsinki. 18.9.2012. Sotainvalidien Veljesliitto ry. Power-Point -esitys.

Laitinen-Junkkari, P., Isola, A., Rissanen, S. & Hirvonen, R. 1999. Moninainen vanhustenhoitotyö. Helsinki: WSOY.

Lähdesmäki, L. & Vornanen, L.2009. Vanhuksen parhaaksi: Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita Prima.

Nordström, S. 2009. Sotainvalidien Avustajatoiminta –Avustajatoiminnasta ammattiin. Asiakaspalaute 2009 -raportti. Helsinki.

Rissanen, S. 1999. Omaishoito ja hoivayritykset vanhusten huolenpidon ratkaisuna? Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Saarenheimo, M. 2003. Vanhuus ja mielenterveys. Arkielämän näkökulma. Helsinki: WSOY.

Sarvimäki, A., Heimonen S. & Mäki-Petäjä-Leinonen A., 2011. Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita Prima.

Soini S., Varis, M., Juvonen A-K., Kälkäinen S., Salo M. & Muurinen S. 2012. Vanhusten palvelujen omaiskysely. Tutkimuksia 2012:2. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.

Sotiemme veteraanit. 2012. Viitattu 10.7.2012. www.sotiemmeveteraanit.fi

Sotilasvammalaki 2 luku 6 §.

Tanni, M. 2012. Hoitajan kotikäynnit vaihtuivat taksireissuksi. Hämeen sanomat. 24.9.2012, D1

Voutilainen P. & Vaarama M. 2005. Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneillä palvelutarpeen arvioinnissa. Stakes-raportteja 7/2005. Helsinki: Stakesin monistamo.

Wijlhuizen, G. J., de Jong, R., & Hopman-Rock, M. 2007. Older persons afraid of falling reduce physical activity to prevent outdoor falls. *Preventive Medicine: An International Journal Devoted to Practice and Theory*, TNO Quality of Life, Leiden, Netherlands

HYVÄ AVUSTAJATOIMINTAPROJEKTIN OMAINEN!

Olen Sirkku Järvinen ja opiskelen sosionomiksi (AMK). Valmistun keväällä 2013. Työskentelin Kanta-Hämeen avustajatoimintaprojektissa lähes kolme vuotta, joten projekti on minulle entuudestaan tuttu. Tällä hetkellä teen opinnäytetyötä, jossa pyrin selvittämään avustajatoimintaprojektin asiakkaiden omaisten kokemuksia projektista. Kysely suoritetaan valtakunnallisesti kaikilla eri hankealueilla. Sotainvalidien Veljesliitto on myöntänyt tutkimukselle luvan ja opinnäytetyö toimitetaan liitolle sen valmistuttua.

Kyselyn ensimmäisellä sivulla on kysymyksiä, joista saan vastauksia asiakkaan perustiedoista. Toisella sivulla on väittämiä, jotka koskevat avustajatoiminnan toimivuutta. Valitkaa ”täysin samaa mieltä – lähes samaa mieltä – en osaa sanoa - lähes eri mieltä - täysin eri mieltä” – vaihtoehtojen väliltä, mikä mielestänne on lähimpänä oikeaa. Jos haluatte mainita kysymysten lisäksi vielä jotain, voitte jättää viestinne tämän paperin loppuun.

Palauttakaa kyselylomake täytettynä oheisessa kirjekuoressa, jossa on postimaksu maksettu. Postittakaa lomake VIIMEISTÄÄN TIISTAINA 31.7.2012.

Tämä kysely on ehdottoman luottamuksellinen. Palautetut lomakkeet käsitellään tilastollisin menetelmin, eikä yksittäisiä henkilötietoja voida jäljittää. Lomakkeet tulevat vain tutkijan käyttöön.

Kiitos etukäteen ja mukavaa kesänjatkoa!

Tutkimuksen tekijä,

Sirkku Järvinen

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



ALUE: _____

RASTITA VAIHTOEHTO:

Mistä saitte kuulla avustajatoiminnasta? _____

Kuinka nopeasti omaisenne sai apua yhteydenoton jälkeen?

alle 1 viikko 1-3 viikkoa yli kuukausi en osaa sanoa

Olitteko mukana avustajatoiminnan ensimmäisellä kotikäynnillä, jossa tehtiin tukipalvelusuunnitelma?

olin mukana en ollut mukana

Kuinka kauan omaisenne on ollut avustajatoiminnan asiakkaana?

alle 6 kk yli 6 kk yli 1 vuosi yli 4 vuotta en osaa sanoa

Millaista apua omaisenne saa avustajatoiminnalta? (voitte rastittaa useamman vaihtoehdon)

kauppa seurustelu ulkoilu siivous ruoka
 saattopalvelu muu, mikä? _____

Omaisenne asumismuoto:

omakotitalo rivitalo kerrostalo palvelutalo

VÄITE (Rastita vaihtoehto)	Täysin sama mieltä	Lähes sama mieltä	En osaa sanoa	Lähes eri mieltä	Täysin eri mieltä
Avustajatoimintaprojekti on minulle tuttu					
Avustajatoiminnan palveluista löytyi helposti tietoa					
Avustajatoiminnan yhteystiedot löytyivät helposti					
Olen ollut yhteydessä projektihenkilöstön (projektipäällikkö, -sihteerit tai alueohjaaja) kanssa					
Olen ollut yhteydessä omaisellani käyvän avustajan kanssa					
Omaiseni saa avustajatoiminnan palvelua riittävästi					
Näen, että avustajatoiminnasta on ollut hyötyä myös minulle					
Koen oloni turvallisemmaksi omaiseni suhteen avustajan käyntien vuoksi					
Olen voinut vähentää omaa työpanostani omaiseni luona avustajan käyntien ansiosta					
Koen avustajan käyntien lisäävän omaiseni kotona selviytymistä					
Mielestäni avustajatoiminta on huomioinut omaisen toiveet esim. käyntipäivien suhteen					
Olen antanut palautetta projektihenkilöstölle tai avustajalle					
Koin, että palautteeni on otettu hyvin vastaan					
Voin suositella avustajatoiminnan palveluita muillekin					