



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka: kiinnostavuuden kartoitus

Ahtiainen, Anssi

Haapala, Olli

Mattila, Sampsa

2013 Otaniemi



Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka: kiinnostavuuden kartoitus

Ahtiainen Anssi
Haapala Olli
Mattila Sampsa
Hoitotyön koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2013

Ahtiainen Anssi, Haapala Olli & Mattila Sampsa

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka: kiinnostavuuden kartoitus

Vuosi	2013	Sivumäärä	40
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, onko ikäihmisille suunnatulle Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalle kiinnostusta ja millaisia palveluita yritykseltä odotetaan. Idea Vanhusten Täydenpalvelun Onnikasta syntyi Laurea-ammattikorkeakoulun yrittäjäkursilla syksyllä 2012. Ikäihmisille suunnatun palvelun ja yrityksen tutkiminen valikoitui sen takia, että Suomen väestön ikärakenteen vuoksi ikäihmisten palveluille on tulevaisuudessa suuri potentiaali. Työ on osa ForeMassi2025-hanketta.

Opinnäytetyön aineiston kerääminen on tehty teemahaastattelua käyttäen. Opinnäytetyöhön haastateltiin kuutta Helsingin seudulla asuvaa ikäihmistä. Haastateltavien ikäihmisten ikähaarukka oli 67 - 82 vuotta. Kaikki haastattelut toteutettiin vuoden 2013 kesän ja syksyn aikana. Jokainen haastattelu nauhoitettiin ja translitteroitiin. Teemahaastattelun analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi, ja lähestymistapa oli deduktiivinen, eli teorialähtöinen.

Tulokseksi saimme, että Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka kiinnostaa suuresti vanhuksia. Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan palveluilta haluttiin erilaisuutta muihin palvelutarjoajiin nähden, fyysisten ja henkisten tarpeiden tukemista arvostettiin. Lisäksi palveluiden matala kynnys sai arvostusta.

Jokainen haastateltu ikäihminen suhtautui Vanhusten Täydenpalvelun Onnikkaan positiivisesti. Haastateltavien ikäihmisten palaute yrityksen pidemmälle jalostamiseen oli rohkaisevaa. Palaute kertoi, että tämänkaltaisille ikäihmisille suunnatuille palveluyrityksille on kysyntää Suomessa. Positiivisten tulosten vastapainona tulee ottaa huomioon ja muistaa, että tutkimukseen saadut vastaukset ovat annettu kuvitteellisesta yrityksestä.

Asiasanat: ikäihminen, tarpeet, palvelut, hyvinvointiyritys

Ahtiainen Anssi, Haapala Olli & Mattila Sampsa

Full service bus for the elderly: an interest survey

Year	2013	Pages	40
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out if there is an interest for the Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka (full service bus for the elderly) and what kind of services are expected of the company. The idea for Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka originally arose, on an entrepreneurship course at Laurea University of Applied Sciences in the autumn of 2012. The thesis topic of a service and a company designed for elderly people was chosen due to the age structure in Finland, these kinds of services will have potential in Finland in the future. The thesis is a part of the ForeMassi2025 project.

The material for the thesis was gathered using thematic interviewing as a method. Six elderly residents of the Helsinki region were interviewed. The age range of the interviewees was from 67 to 82 years. All of the interviews were conducted during the summer and the autumn of 2013. Every interview was recorded and transcribed. The analysis method of the thematic interview was content analysis and the approach was deductive, i.e. theory-based.

Our findings show that Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka greatly interests elderly people. The services were expected to differ from the ones provided by other service providers, and support for both physical and mental needs was appreciated, as well as the low threshold of the services.

All of the interviewed elderly people responded positively to the idea of Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka. Their feedback regarding further development of the company was encouraging and a clear sign that there is a demand in Finland for these kinds of service companies. However, these positive findings should be viewed bearing in mind that the study was based on answers concerning a fictional company.

Keywords: elderly person, needs, services, well-being company

Sisällys	
1	Johdanto6
2	Ikäihminen7
3	Ikäihmisen inhimilliset tarpeet8
4	Palvelut9
5	Hyvinvointiyrittäjäys..... 10
6	Yritys kuvaus 11
7	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät 11
8	Tutkimusmenetelmät 12
8.1	Kvalitatiivinen tutkimus 12
8.2	Teemahaastattelu 13
8.2.1	Koehaastattelu 13
8.2.2	Aineistonhankinta 14
8.2.3	Haastattelupaikka 16
9	Aineiston analysointi..... 17
10	Tulokset 18
10.1	Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuus vanhusten keskuudessa 18
10.2	Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan palvelut..... 18
10.2.1	Erilaisuus 18
10.2.2	Fyysinen tukeminen 19
10.2.3	Henkinen tukeminen 20
10.2.4	Matala kynnyys 21
11	Pohdinta..... 22
12	Luotettavuus ja eettisyys 25
Lähteet 30	
Liitteet..... 33	

1 Johdanto

Idea Vanhusten Täydenpalvelun Onnikasta syntyi alun perin vuoden 2012 aikana koulun yrittäjäyryskurssilla, jossa tehtävänä oli miettiä hoitoalaan liittyvää liikeideaa. Kurssin aikana huomasimme, että luomamme idea on uusi ja innovatiivinen, sekä meidän mielestä mielenkiintoinen. Yrityksen tarkoituksena on tarjota ikääntyneille täysin uudenlainen vapaa-ajanviettomuoto, jossa ikääntyneet pääsevät vapaa-aikana kodin ulkopuolelle, hoitoalan ammattilaisten läsnä ollessa.

Kurssin jälkeen pohdimme työn jalostamista pidemmälle. Päätimme tehdä opinnäytetyön Vanhusten Täydenpalvelun Onnikasta. Halusimme tutkia liikeidean mahdollista kiinnostavuutta, sillä uskoimme, että tämänkaltaisessa innovatiivisessa liikeideassa voisi olla potentiaalia Suomen kaltaisessa maassa, jossa yli 65-vuotiaita on jo yli miljoona (Tilastokeskus 2011). Asian tutkimisen teki mielenkiintoiseksi myös se, että tiettävästi vastaavaa ei ole aiemmin tutkittu.

Moni vanhus kokee elämän tylsäksi ja yksinäiseksi. Helsinki-Mission vuonna 2011 teettämän tutkimuksen mukaan yksinäisyydestä kärsiviä yli 65-vuotiaita oli Suomessa yli 300 000 ja määrän ennakoitiin lisääntyvän. (Marjovuo 2011.) Opinnäytetyön tutkimisen kannalta oli tärkeätä keskittyä vanhuksiin ja heidän tarpeisiinsa. Yksi yrityksen lähtökohdista on tarjota yksinäisille vanhuksille mahdollisuus sellaiseen vapaa-ajan aktiviteettiin, jossa on mahdollisuus kohdata muita ihmisiä vaihtelevassa ympäristössä.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli selvittää, kannattaako edellä mainittua yritystä perustaa. Yritystä ei kannata perustaa jos sillä ei ole kysyntää. Pyrimme tuottamaan materiaalia opinnäytetyöllemme haastattelemalla ikääntyneitä, esimerkiksi kotihoidon piiristä ja vanhainkodin asukkaita. Yksi yleisimmistä palveluista on kaupunkien järjestämät päivätoiminnot, joista toivomme saavamme perspektiiviä tutkimukseemme. Näiden faktojen pohjalta selvitimme mitä ”vapaa-ajan palveluita” vanhuksille on jo tarjolla. Halusimme tutkia minkälainen kiinnostus yritystämme kohtaan on vanhuksien keskuudessa ja kuinka yritysideamme voisi haastaa valmiina olevia palveluita paremmin ja monipuolisemmin tuomalla markkinoille täysin uuden palveluidean.

Teoreettisessa osassa tarkastelimme neljää työn kannalta tärkeätä kokonaisuutta. Ensin käsittelemme ikäihmistä, joka on meidän potentiaalinen asiakkaamme. Ikäihmisen tarpeet ja palvelut tuli olla selvillä, jotta pystyimme tarkastelemaan tarpeisiin vastaamista, löytämään tarpeita joihin ei ole vastattu ja tiedämme mitä palveluita ikäihmisille on jo nyt. Näitä voimme verrata siihen, mitä me voisimme tarjota. Lopuksi vielä tuli selvittää hyvinvointiyrityksen teoreettinen tausta.

”Onko ilmiöitä ylipäättään aiheellista tutkia ja miten sitä voidaan tukia?” (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 40). Teollistunut yhteiskunta on muuttumassa palveluyhteiskunnaksi (Eloranta 2011). Voidaan olettaa, että meidän tarjoaman palvelun kaltaisella tuotteella kysyntä kasvaa väestön ikääntyessä (Tilastokeskus 2011).

2 Ikäihminen

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan palvelut ovat suunnattu ikäihmiselle, koska ikäihmiselle ei ole olemassa vastaavaa palvelua. Oletetaan, että tämänkaltaiselle palvelulle on kysyntää ikäihmisten keskuudessa.

Vuonna 2013 tilastollisesti Suomessa ikääntyneeksi määriteltiin kaikki 65 vuotta täyttäneet. Ikääntyneen ihmisen määritelmä oli asetettu tähän 65 vuoden ikään, sillä se on yleinen eläkeikä Suomessa. (Numminen & Vesala 2013.) 65 vuotta ikääntyneen määritelmänä saattaa olla murroksessa 2010 - luvulla, sillä suurten ikäluokkien eläköitymisen vuoksi Suomessa on kova paine korottaa yleistä eläkeikää muutamaa vuotta korkeammaksi (Tilastokeskus 2011; Eläketurvakeskus 2013).

Ikääntymistä ei voi määrittää pelkästään tilastollisesti, sillä ikääntyminen on käsitteenä hyvin monipuolinen. Toimintakykyyn perustuva määritelmä kuvaa vanhuuden alkavaksi vasta 75 - vuoden iässä, tosin suurin osa 70 - 74 - vuotiaista eivät pidä itseään vanhana. (Numminen & Vesala 2013.) Yleispätevin vanhenemisen mittapuu on kronologinen ikä, joka yksinkertaisesti kertoo minkä ikäinen ihminen on (Stuart-Hamilton 2003, 17). Ikää voidaan tarkastella myös biologisena, psykologisena, fysiologisena, sosiaalisena ja subjektiivisena määritelmänä. Biologinen sekä fysiologinen ikä kuvaavat ihmisen kuntoa: kuten hengitys- ja verenkiertoelimistön kuntoa tai tuki- ja liikuntaelimistön tilaa. Psykologisessa määritelmässä katsotaan miten yksilön henkiset voimavarat riittävät päivittäisen elämän asettamiin vaatimuksiin ja tehtäviin, eli tarkastellaan ihmisen henkistä ja älyllistä ponnistelua vaativaa suoriutumiskykyä. (Hervonen, Pohjolainen & Kuure 1998, 128.) Sen sijaan omat tuntemukset, sekä yhteisön odotukset määrittävät sekä subjektiivisen, että kulttuurisen iän (Numminen & Vesala 2013). Sosiaalisella iällä tarkoitetaan yhteiskunnan odotuksia siitä, kuinka ihmisten tulisi käyttäytyä tietyssä kronologisessa iässä. Länsimaisissa kulttuureissa, joihin Suomikin lukeutuu, odotetaan yli 60-vuotiaiden käyttäytyvän hillitysti. (Stuart-Hamilton 2003, 18).

Vanhenemistä itsessään voidaan pitää ihmisen kehityksen viimeisenä vaiheena, joka pitää nähdä osana jatkuvaa muutosprosessia. Se, että vanheneminen on osa jatkuvaa muutosprosessia, tekee todella vaikeaksi löytää tyydyttävää ja validia määritelmää ja termistöä sille kohdalle, jolloin keski-ikä päättyy ja vanhuus alkaa. Stuart-Hamiltonin mukaan

tämä on ollut tieteilijöille ongelmakohta jo pitkään. Hyvänä esimerkkinä hän antaa maallikkovertauksen tälle vanhuuden määritelmän dilemmalle, että värispektriä katsoessa siitä erottaa helposti punaisen ja oranssin värin sekoittuvan hiljalleen toisiinsa, mutta onkin jo paljon hankalampaa todeta milloin punainen väri todella lakkaa olemasta punainen. (Stuart-Hamilton 2003, 17).

Vanha ihminen, vanhus, varttunut, seniori, eläkeläinen, iäkäs ja ikäihminen - suomen kielestä löytyy monta eri nimitystä ja termiä, joita voidaan käyttää ihmisestä, jolla elettyjä vuosia on enemmän takana kuin edessään (Krons 2003, 13). Kuten todettua, suomenkielessä on monta hyvää termiä, joilla kutsua ikääntyneitä henkilöä ja kullakin termillä lienee omat juurensa, sekä sisällölliset painotuksensa (Kurki 2008, 18). Leena Kurki mainitsee kirjassaan *Innostava vanhuus* (2008, 17-18), että vanhus ja ikäihminen ovat hänen mielestään kaikki hyviä termejä, vaikka nykypäivänä osa ihmisistä yrittää välttää näitä termejä. Vanhus ja ikäihminen olivat hyviä ja selkeitä termejä kuvaamaan opinnäytetyön asiakasryhmää. Nämä termit ikäihminen ja vanhus ovat selkeämpiä ja objektiivisempia termejä keskivertoa vanhemmalle ihmiselle, kuin esimerkiksi seniori tai eläkeläinen, jotka viittaavat enemmänkin ihmiseen, joka on aktiivisen työelämän ulkopuolella.

3 Ikäihmisen inhimilliset tarpeet

Menestyvän yrityksen yhtenä tärkeänä tekijänä on vastata asiakkaiden tarpeisiin. Tämän takia opinnäytetyö selvittää, minkälaisia tarpeita ikääntyneillä ihmisillä on, ja kuinka Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka voisi näitä ikääntyneiden tarpeita täyttää palveluilla.

Ehkäpä tunnetuin ihmisten tarpeita tutkinut ihminen on Abraham Maslow, joka on luonut Maslow´n tarvehierarkian. Tässä hänen sukunimensä mukaan nimetyssä tarvehierarkiassa ihmisen tarpeet on jaettu viiteen eri ryhmään, ikään kuin portaittain pyramidin muotoon, jossa alimpana olevat tarpeet täytyy olla ensimmäiseksi täyttyneet, jonka jälkeen ihminen pyrkii toteuttamaan seuraavaa tarpeiden ryhmää. Maslow siis jakaa tarpeet tärkeysjärjestykseen: 1. Fysiologiset tarpeet, 2. Turvallisuuden tarve, 3. Liittymisen ja rakkauden tarve, 4. Arvostuksen tarve, sekä 5. Itsensä toteuttamisen tarve. (Dunderfelt, Laakso, Niemi, Peltola & Vidjeskog. 2001, 28-29)

Maslowin tarvehierarkiaan peilaten, Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka vastaisi ensimmäisessä, eli fysiologisten tarpeiden tasossa ainakin ikäihmisten elimistön nesteiden, mineraalien ja ravinnon saannin tarpeisiin. Toisessa tasossa, eli turvallisuuden tarpeissa ihminen haluaa saada suoja, elää ilman pelkoa ja saada järjestystä ympärilleen. Näihin tarpeisiin Onnikka vastaisi varmasti, sillä bussissa on töissä rautaisia hoitoalan ammattilaisia, joiden ammattitaitoon ja läsnäoloon ikäihmiset voivat turvautua. Kolmas ryhmä, eli

liittymisen ja rakkauden tarpeissa ihminen haluaa mm. jakaa iloa ja huolta ystäväyden ilmapiirissä ja kuulua yhteisöön. Tämänkin ryhmän tarpeisiin Onnikka tarjoaa tyydytystä, sillä henkilökunnalla on sairaanhoitajan koulutuksen tuomaa psykologista koulutusta, jonka puolesta henkilökunta osaa kuunnella asiakkaiden huolia ja antaa henkistä tukea. Asiakkaat myös muodostavat keskenään ja henkilökunnan kanssa jonkinasteisen yhteisön. Neljänteen tarveryhmään, eli arvostuksen tarpeisiin kuuluu mm. ihmisen vapauteen liittyviä tarpeita, joihin Onnikka vastaa sillä, että yhdessä asiakkaiden kanssa voidaan sopia mihin eri kohteisiin Onnikka ihmiset kulloinkin vie. Viides tarve, eli itsensä toteuttamisen tarve, toteutuu siten, että osa asiakkaista voi tyydyttää tätä tarvetta, käyttämällä Onnikan palveluita. (Dunderfelt ym. 2001, 29.)

Opinnäytetyön aiheesta ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia, koska opinnäytetyön pohjana on vasta luotu ainutkertainen yritys. Opinnäytetyön aihetta sivuava tutkimus on Virpi Niemisen opinnäytetyö (2009), ”Laitoksessa asuvien vanhusten sosiaaliset ja hengelliset tarpeet Porvoossa”. Tässä työssä tutkittiin vanhusten sosiaalisia ja hengellisiä tarpeita. Toinen aihetta sivuava tutkimus on Tuulikki Ylä-Outisen väitöskirja (2012) ”Ikäihmisten arki - Kotona asuvien ja palveluasumiseen muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä”. Tutkimuksessa pyrittiin kuvaamaan ikäihmisten elämää kotona ja palveluasumisessa.

4 Palvelut

Ikääntyneille järjestettävät palvelut jakautuvat kolmeen osaan, kuntien järjestämiin palveluihin, yksityisen sektorin ja yhdistysten sekä organisaatioiden järjestämiin palveluihin, eli niin sanotun kolmannen sektorin palveluihin. Ikääntynyt voi saada palveluita joko yhdeltä tai useammalta taholta. Palveluja voidaan tarjota iäkkään omaan kotiin, palvelutalossa tai muussa vastaavassa asumismuodossa asuvalle. (Suomi.fi 2013)

Kotona asuvalle iäkkäälle tarjottavat palvelut koostuvat kotihoidon palveluista. Tähän palvelu kokonaisuuteen lukeutuu kotipalvelut, kotisairaanhoito sekä tukipalvelut. Kotipalveluilla tarkoitetaan palveluita, jossa tarjotaan apua arkiaskareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa. Tällaisia on esimerkiksi vaatteiden vaihdossa auttaminen tai henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan kotona tapahtuvaa, lääkärin lähetteen vaativaa, sairaanhoitoa sekä kuntoutusta. Tähän sisältyy esimerkiksi laboratoriotutkimukset sekä lääkehoito. Monessa kunnassa kotipalvelu sekä kotisairaanhoito on yhdistetty yhdeksi kotihoidon yksiköksi. Tukipalvelut puolestaan muodostuvat useista eri pienpalveluista. Näitä ovat esimerkiksi siivous-, kauppa-, ateriat-, kuljetus- ja turvapalveluapu. Esimerkiksi turvapalvelun tarjoaman rannekkeen avulla iäkkään on helppo hätätilanteessa kutsua apua vuorokauden ajasta riippumatta. (Suomi.fi 2013)

Kotona asumisen sijaan iäkäs voi asua esimerkiksi tuki- ja palveluasunnossa. Näitä tarjoaa sekä kunta että toinen sektori. Palveluasumisen eri muotoja ovat ryhmä- ja palvelukoti tai palvelutalo. Myös näissä palvelumuodoissa on mahdollista saada eriasteisesti kotihoidon palveluita. (Suomi.fi 2013)

Kotona järjestettävien palveluiden lisäksi iäkkäille on tarjolla lukuisia eri palveluita kodin ulkopuolella. Esimerkiksi Espoon kaupungilla on erityisiä palvelukeskuksia, joissa on mahdollista mm. ruokailla, tavata muita iäkkäitä, osallistua erilaisiin kulttuuri-, virkistys, ja liikuntatoimintaan. (Espoon kaupunki 2013.)

Yli 65-vuotiailla on myös mahdollisuus saada erilaisia alennuksia monista eri julkisista ja yksityisistä palveluista. Näitä on esimerkiksi uimahalli, kuntosali, teatteri ja museo. Tällöin kysymykseksi muodostuu lähinnä kulkeminen eri paikkoihin. Kunnan kautta on mahdollista saada kuljetuspalveluita. Tämän palvelun tarpeen arvioi kuitenkin aina kotihoito. (Suomi.fi 2013)

5 Hyvinvointiyrittäjyys

Hyvinvointiyrittäjyyttä historiassa leimaa aikaisempi markkinoiden rajoittuneisuus julkiseen sektoriin, rahoitus oli verovarar ja tarkka lainsäädäntö alalla, joka on edelleen tiukkaa. Ala alkoi kasvaa nopeasti 1990- luvun lopulla. Tänä päivänä on muun muassa lisätty yrittäjyyskoulutusta ja kehitetty palvelusetelijärjestelmää. (Ahlman 2010, 3-6.)

Vuodesta 1995-2003 yritysten määrässä on tapahtunut nelinkertaistuminen, niiden yhteenlaskettu liikevaihto on kuusinkertaistunut ja niissä olevien työpaikkojen määrä on viisinkertaistunut. Suurin ostaja on kunta. Kotipalvelut, vanhusten asumispalvelut ja lasten päivähoido ovat nopeimmin kasvavia aloja. (Ahlman 2010, 8.)

Hyvinvoinnin järjestämisessä on monia haasteita, kuten yhteiskunnan arvomaailman muuttuminen, rahoitus, johtajuustaidot, palveluiden riittävyys, asiakkaiden ikääntyminen, henkilökunnan riittävyys ja teknologian kehittyminen. Toisaalta vahvuuksia ovat olleet kasvava kysyntä, palvelujen hyvä laatu, henkilökunnan sitoutuneisuus ja talousmarkkinoiden kiinnostus. (Kaarainen 2011, 3 & 12.)

Hyvinvointiyritysten määrän on ennakoitu vähenevän vuoteen 2020 mennessä. Ikääntyvien määrä kasvaa, julkinen rahoitus vähenee, hoitoon pääsyn kriteerit tiukkenevat ja vaikka on maksukykyisiä, niin ei ole riittävästi hoivayrityksiä. (Kaarainen 2011, 4.) Tällä yrityksellä on loistava paikka iskeä tähän aukko kohtaan, tarjoamalla täysin uusi innovatiivinen palvelu, muiden hoivayritysten hävitessä.

Tulevaisuudessa asiakkaat vaativat entistä enemmän palveluiltaan, tiedostamisen lisääntyessä (Kaarakainen 2011, 5). Yrityksen palvelut tulevat hioutumaan pitkälle vastaamaan todellisia tarpeita. Työ selvittää ikäihmisten todellisia tarpeita.

Terveydenhoitoalan yritysten selviytymisaste on ollut vuonna 2004 66,5 % (Kaarakainen 2011, 14). Selviytymisaste on ihan hyvä. Se kertoo siitä, että yrittäminen tällä alalla voi olla kannattavaa ja yrittäjyydelle on sijaa.

Yrityksen liikeidea sisältää kohderyhmän, tuotteen tai palvelun, brändin ja tavan toimia (Ahlman 2010, 8). Kohderyhmämme on ikäihmiset. Opinnäytetyö selvittää minkälaisia palveluita, kannattaa järjestää. Tämä ohjaa taas tapaa toimia. Brändinä tulee olemaan innovatiivisuus, ammattitaito ja laatu.

Aihetta sivuavana tutkimuksena on Päivi Heikkalan opinnäytetyö (2008) Missä kohti on puutteita, niin ei ku sinne vain yrittäjä. Yksityisen sektorin merkitys ja rooli vanhusten hyvinvointipalvelujen tuotannossa”. Se sivuaa kevyesti tämän työn aihetta, tutkimalla vanhusten hyvinvointipalveluja tuottavien yritysten merkitystä asiakkaille ja kunnalle.

Hyvinvointiyrittäjyys todennäköisesti hakee edelleen suuntaa muuttuvassa hyvinvointiyhteiskunnassa. Kasvavaan kysyntään on tulevaisuudessa vastattava entistä innovatiivisemmin keinoin. Tämä avaa oven myös Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kaltaiselle yritykselle. On tosin epävarmaa, onko lainsäädäntö ja muu byrokratia valmiita muuttumaan riittävän nopeasti kysynnän kanssa.

6 Yritys kuvaus

Kyseessä on Laurea-ammattikorkeakoulun yrittäjyyskurssilla syksyllä 2012 luotu uusi yritysidea: Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka. Yritysideana on erityisesti ikäihmisiä varten suunniteltu linja-auto, joka kerää vanhuksia kotoa ja hoitokodeista. Linja-auto voi suunnata erilaisiin ikäihmistä kiinnostaviin kohteisiin, kuten torille, tuomiokirkolle tai Stockmann-tavarataloon. Ajatuksena on, että linja-autossa sairaanhoidon ammattilaiset huolehtivat asiakkaiden terveydestä ja hyvinvoinnista. Yhtä aikaa ikäihmiset saavat virikkeellistä päivätoimintaa ja pääsevät muodostamaan sosiaalisia verkostoja. Yrityksestä on tehty mainos esite jaettavaksi haastateltavalle (Liite 1).

7 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuutta vanhusten keskuudessa. Lisäksi työ selvittää, millaisille Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka palveluille olisi kysyntää. Opinnäytetyö tuottaa tietoa kannattaako edellä mainittua yritystä perustaa.

Tutkimustehtäviä ovat

1. Onko Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalla kiinnostavuutta vanhusten keskuudessa?
2. Minkälaisille Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan palveluille on kysyntää?

8 Tutkimusmenetelmät

Metodologian valinnassa tulee olla varovainen, ettei tule valittua metodologiaa oman kiinnostuksen mukaan, vaan niin että se palvelee itse tutkimusta (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 14).

Oleellista on valita tutkimusmenetelmä, joka palvelee itse tutkimusta, eikä mieltä mikä on helppo tai vaikea menetelmä (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 41). On mielenkiintoista selvittää, minkälainen kiinnostus yritystä kohtaan on. Kvantitatiivinen tutkimus keskittyy muuttujien laskemiseen, tilastojen käyttöön ja muuttujien välisten yhteyksien löytymiseen (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 41), kvalitatiivinen tutkimus palvelee tätä työtä, koska se vastaa kysymykseen millainen.

8.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on useita erilaisia lähestymistapoja, osa niistä päällekkäisiä. Kvalitatiivinen tutkimus tutkii asioita, jotka liittyvät uskomuksiin, asenteisiin ja käyttäytymisen muutoksiin. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 49.) Kiinnostavaa olivat nimenomaan ihmisten asenteet yritystä kohtaan. Tämä auttoi selvittämään kiinnostusta Vanhusten Täydenpalvelun Onnikkaa kohtaan. Uskomukset ovat yksi osa ihmisten muodostamaa mielikuvaa, siinä missä ajatukset asenteet ja havainnot (Manninen, J. 2007). Kvalitatiivinen tutkimus siis auttaa saamaan kuvaa tutkittavien uskomuksista yritystä kohtaan.

Kvalitatiivinen tutkimus on vahvimmillaan tutkimuskohteissa, joista ei aikaisemmin juuri tiedetä mitään (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 50). Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka on syksyllä 2012 kehitetty yritysidea. Täysin samanlaisia tai lähes samanlaisia yrityksiä ei ole tiedossa missään päin maailmaa. Näin ollen ikäihmisten kiinnostavuudesta yritystä kohtaan ei ollut saatavilla tutkittua tietoa, vaan kaikki perustui ennako-olettamuksiin.

8.2 Teemahaastattelu

Puolistrukturoidussa haastattelussa esitetään kaikille samat kysymykset ja haastateltava vastaa omin sanoin. Puolestaan teemahaastattelussa ei esitetä tarkkoja kysymyksiä, vaan haastattelussa käydään läpi aiemmin päätetyt teema-alueet eli aihepiirit. Näiden kaikkien läpikäymisen varmistaminen jää haastattelijan vastuulle. Kuten puolistrukturoidussa haastattelussa, teemahaastattelussa haastateltava vastaa omin sanoin. (Eskola & Vastamäki, 2010, 28.) Hirsjärvi & Hurme (2011, 47) puolestaan käsittävät teemahaastattelun yhtenä puolistrukturoituna haastattelumenetelmänä.

Hirsjärvi ja Hurme mainitsevat kolme merkittävää teemahaastattelu-nimen tuomaa etua. Tätä nimeä käytettäessä haastattelun voi toteuttaa niin kvalitatiivisena kuin kvantitatiivisenakin, se ei myöskään määritä haastattelukertojen lukumäärää eikä sitä, että miten tarkkaan aihetta haastattelussa käsitellään. Nimensä mukaisesti haastattelun tarkoituksena onkin edetä eri teemojen mukaan. Tämä edesauttaa sitä, että haastattelussa nousee haastateltavan ääni paremmin esiin sen sijaan, että haastattelu etenisi tutkijan näkemyksen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 48.)

Teemahaastattelu oli tarkoitukseen sopivin tutkimusmuoto. Siinä pystyi paremmin elämään haastattelutilanteen mukaan esittäessään kysymyksiä. Täytyi vain pitää huolta siitä, että kaikki suunnitellut teemat tulee käytyä läpi. Paras puoli teemahaastattelun tuomasta edusta oli kuitenkin se, että haastateltava sai vastata vapaasti. Ikääntyneiden ihmisten kanssa tämä oli varmasti helpompi tapa tutkia asioita verrattuna esimerkiksi lomakkeeseen.

8.2.1 Koehaastattelu

Koehaastattelussa saadaan kuva siitä, mitkä ovat haastateltavien kokemukset ja sanamuodot. Siinä saadaan selville miten haastattelurunko toimii, ovatko kysymykset hyviä, ovatko ne oikeassa järjestyksessä ja myös, onko haastattelun pituus sopiva. Koehaastattelussa haastatellaan otokseen kuulumattomia henkilöitä. Siinä opitaan haastattelemaan ja näin oikeassa haastattelussa ei tule niin paljon virheitä. Jokaisen haastattelijan olisi hyvä koehaastatella kahta tai kolmea henkilöä. Teemahaastattelussa koehaastattelut ovat pakollinen ja tärkeä osa. Koehaastatteluita olisi hyvä olla mieluummin liikaa kuin liian vähän, todennäköisesti kukaan tutkija ei osaa kysyä suoraan ”oikeita” kysymyksiä ilman harjoittelua. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 72-73.) Haastattelut esitettiin koehaastattelemalla kolmea ikääntynyttä, osa haastateltavista oli haastatteliijoille ennestään tuttuja. Haastattelut tehtiin niin, että jokainen haastattelijä pääsi haastattelemaan, koska yhdelläkään haastatteliijoista ei ollut kokemusta tutkimushaastattelun tekemisestä. Pyysimme palautetta ja kehitysehdotuksia

koehaastatteluista haastateltavilta. Haastattelutekniikka ja haastattelurunko kehittyivät koehaastattelujen ansiosta.

8.2.2 Aineistonhankinta

Hirsijärvi ja Hurme (2011, 58) mainitsevat kirjassaan, että tavallinen aloittelevan tutkijan tai haastattelijan kysymys on, kuinka monta henkilöä pitää haastatella? Jos haastateltavien määrä on liian pieni, ei aineistosta voi tehdä päteviä tilastollisia yleistyksiä. Liian suuresta haastateltavien määrästä taas koituu ongelmaksi, että aineistosta ei voi tehdä syvällisiä tulkintoja. He myös toteavat, että nykyisin kvalitatiivisissa tutkimuksissa haastateltavien määrä näyttää olevan 15. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 58.) Tähän työhön valikoitui lopulta kuusi haastateltavaa, sillä suuri yli kymmenen haastateltavan ihmisen joukko olisi aiheuttanut ajankäytöllisiä ongelmia.

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan oletettu asiakaskunta tulee olemaan paljon vapaa-aikaa omaavat ja virikkeellisen tekemisen tarpeessa olevat ikäihmiset. Tämän vuoksi pyrittiin hankkimaan suurin osa haastateltavista palvelutaloista ja vanhainkodeista, sillä näistä paikoista löytyy yritykselle suuri ja helposti tavoitettava asiakaskunta. Opinnäytetyössä on haastateltu viittä yksityisessä asunnossa asuvaa ikäihmistä, sekä yhtä senioritalossa asunutta ikäihmistä.

Itse haastattelutilanteet toteutettiin niin, että yksi haastatteliijoista keskittyi itse suulliseen haastatteluun ja haastateltavaan, yksi teki muistiinpanoja ja huolehti haastattelun teknisistä apuvälineistä ja kolmas haastattelija oli kokonaan poissa haastattelutilanteesta. Haastattelut toteutettiin sellaisella kierrolla, että jokainen haastattelija oli vuorotellen eri roolissa eri haastattelussa.

Aineiston hankintaan on monia keinoja tehtäessä tutkimushaastattelua. Käytännössä eri tutkimushaastattelumuodot voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan sen mukaan, miten strukturoituja ne ovat. Tällä siis tarkoitetaan sitä, että miten tarkkaan kysymykset asetellaan ja esitetään tutkimusta tehtäessä. Näitä pääluokkia ovat strukturoitu, puolistrukturoitu sekä strukturoimaton haastattelu. (Hirsijärvi & Hurme, 2011, 43-44.) Tämä opinnäytetyö keskittyy puolistrukturoituun haastattelumuotoon ja tarkemmin sanoen teemahaastatteluun.

Vanhempia ihmisiä haastatellessa ensimmäisenä huomionarvoisena seikkana on tiedostaa ja ottaa huomioon heidän mahdolliset fyysiset ja kognitiiviset rajoitteensa. Huonontunut kuulo tai muisti vaikeuttaa haastattelun suorittamista. Tavallista haasteellisemmista haastateltavistakin selviää, kun suunnittelee haastattelut huolellisesti. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 127 - 128.)

Haastattelu aloitetaan haastattelusta sopimisella. Kun haastattelu on sovittu, on hyvä lähettää haastateltavalle kirjallinen tiedote, josta ilmenee haastattelun ajankohta, haastattelijoiden yhteystiedot, sekä lyhyt seloste haastattelun tarkoituksesta. Tällainen paperi helpottaa haastateltavaa muistamaan haastattelun, sekä sen avulla välittyy tieto haastattelusta mahdollisille vanhan ihmisen läheisille. Tämänkaltaisen tiedotteen tärkeys korostuu etenkin vanhempien ja sairaiden ihmisten kohdalla. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 128.)

Vanhojen ihmisten löytäminen haastateltaviksi on yleensä suhteellisen helppoa, sillä heillä on usein enemmän vapaa-aikaa verrattuna työikäisiin ihmisiin. Vanhat ihmiset kokevat usein arvokkaaksi päästessään haastateltaviksi, ja ovat kiitollisia siitä että saavat äänensä kuuluviin erilaisten tutkimusten kautta. Yksinäiselle vanhukselle haastattelutilanne saattaa monesti olla jopa päivän odotettu kohokohta, ja haastattelija saattaa vanhuksen mielestä olla enemmänkin vieras, kuin haastatteluntekijä. Useilla vanhemmilla ihmisillä sosiaaliseen kanssakäymiseen kuuluu tärkeänä osana myös pullakahvit, joihin kannattaa varautua jo pelkästään ajankäytönkin suhteen. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 128 - 129.)

Erilaiset tekniset välineet kuten nauhuri, saattavat olla vieras ajatus haastateltavalle vanhalle ihmiselle. Tämän takia nauhurin käyttö tulee osata perustella haastateltavalle. Hyvä peruste nauhurin käytölle on myös haastattelijan rajallinen muisti, ja näin ollen haastateltavan sanomiset tallentuvat nauhurille juuri sellaisenaan kuin hän ne sanoo. Eli haastattelun nauhoitus toimii jopa haastateltavan ”oikeusturvana”. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 129.)
Haastatteluissa käytettiin apuvälineenä nauhuria.

Kaikki kolme haastattelijaa olivat selvästi nuorempia kuin haastateltavat. Vanhat ihmiset ja vanhuuden kokemus olivat haastattelijoille vielä suhteellisen tuntematonta aluetta, jonka vuoksi jokaisen haastateltavan oli syytä tiedostaa mahdollisia ikäeroon liittyviä ongelmia, kuten ikääntyneiden mahdollisesti heikommat aistit. Kirsi Lumme-Sandt mainitseekin kirjassa Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, että iäkkäälle ihmiselle pitää puhua normaalilla äänellä ja selkeästi. Ei kuitenkaan niin, että haastateltava loukkaantuu ja tuntee itsensä vajavaiseksi, sillä iäkäs haastateltava kyllä useimmiten itse huomauttaa siitä, jos ei kuule kysymystä. (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 133 - 134.)

Haastatteluissa puhuttiin vanhojen ihmisten kanssa myös joistain vaikeista ja aroista aiheista, kuten yksinäisyydestä tai terveydentilan heikkenemisestä. Haastattelijoiden ja haastateltavien välinen ikäero aiheutti myös haasteen siinä, että välillä saattoi olla vaikeata hahmottaa, mitkä aiheet ovat vaikeita ja arkoja vanhoille ihmisille. Lumme-Sandt kertoo kirjassaan, että näitä negatiivisia aiheita ei pidä jättää haastattelun viimeisiksi teemoiksi,

jotta ikävät asiat eivät jää pyörimään haastateltavan mieleen haastattelun jälkeen. Hän myös kertoo kirjassa, että vaikeista asioista puhuminen saattaa jopa ahdistaa haastattelijaa enemmän, kuin itse haastateltavaa, sillä vanhat ihmiset ovat usein ehtineet käsitellä runsaasti näitä vaikeita kokemuksia, ja ne on jo työstetty osaksi elämän kokonaisuutta. (Ruusuvuori & Tiitula 2005, 139 - 140 ja 142.)

8.2.3 Haastattelupaikka

Haastattelupaikka oli onnistuneen haastattelun tärkeä tekijä. Haastattelun voi käytännössä toteuttaa lähes missä vain, mutta se tulisi toteuttaa sellaisessa paikassa, että haastattelu ei häiriinny muista ihmisistä tai virikkeistä. Haastattelu kannattaa tehdä sellaisessa paikassa, joka on tuttu haastateltavalle. Tällöin haastateltava on itsevarmempi tuntiessaan olonsa turvalliseksi ja miellyttäväksi. Paras todennäköisyys onnistuneelle haastattelulle onkin haastateltavien kotikentällä, esimerkiksi haastateltavien kotona. Tällöin haastattelija joutuu pois omalta reviiriltään ja joutuu tekemään myönnytyksiä haastattelujärjestelyjen suhteen, mutta mikä tärkeintä haastateltava on avoimempi vastatessaan kysymyksiin. Täytyy muistaa myös se, että kun haastateltava suostuu haastatteluun kotonaan, osoittaa se hänen osaltaan sitoutumista tutkimukseen. (Eskola & Vastamäki, 2010, 29-30.) Puolet haastatteluista suoritettiin haastateltavien omissa kodeissaan. Kahta päivätoiminnan asiakasta haastateltiin päivätoiminnan erillisessä huoneessa ja yhtä haastateltavaa ystävänsä luona.

Myös erilaiset häiriötekijät täytyy ottaa huomioon. Haastattelijan on mahdotonta kontrolloida haastattelua haastateltavan kotona yhtä tehokkaasti kuin esimerkiksi haastattelijan työhuoneessa. Haastattelijan onkin syytä ottaa huomioon, että taloudessa saattaa asua muitakin. Tehtäessä haastattelua kotona saattaa haastateltava tai joku toinen kuunnella radiota tai katsoa televisiota. Haastattelija voi toki kertoa oman näkemyksensä asioista, mutta kannattaa kuitenkin tarkkaan miettiä mitä sanoo. (Eskola & Vastamäki, 2010, 29-30.) Haastattelut tehtiin aina erillisessä tilassa, ulkoisia häiriötekijöitä oli vain vähän. Haastatteluissa oli aina paikalla vain haastattelija, haastateltava ja havainnoija.

Valittiinpa haastattelutilaksi sitten mikä tahansa paikka, niin jo kalusteiden sijoittelulla voi vaikuttaa haastattelun tunnelmaan. Jos mietitään esimerkiksi perinteistä työhuonetta, niin siellä on yleensä työpöytä jakamassa tilaa haastattelijan ja haastateltavan välillä. Näin ollen haastatteluun syntyy selkeä valta-aseman tunnelma ja haastateltava voi tuntea olonsa epävarmaksi. Hyvä keino tämän välttämiseksi on sijoittaa kalusteet esimerkiksi vierekkäin. Tällöin haastattelutilanteesta muodostuu huomattavasti rennompi. (Eskola & Vastamäki, 2010, 31.) Istumajärjestykseen kiinnitettiin suurta huomiota.

9 Aineiston analysointi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota on mahdollista hyödyntää kaikissa laadullisissa tutkimusmuodoissa. Sisällönanalyysi on periaatteessa perusta lähes kaikille erilaisille laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmille. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 91.)

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida dokumentti niin systemaattisesti kuin objektiivisestikin. Tässä vaiheessa täytyy ymmärtää, että dokumentti voi olla mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali eli käsite on hyvinkin laaja. Analyysimalli sopii hyvin myös strukturoimattoman aineiston analyysiin. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 103.) Toisin sanoen sisällönanalyysi oli sopiva analyysimalli tälle opinnäytetyölle, sillä haastattelu on mahdollista tuottaa kirjalliseen muotoon.

Sisällönanalyysi jakautuu kahteen osaan, jotka ovat deduktiivinen (teorialähtöinen) sekä induktiivinen (aineistolähtöinen). Näistä ensimmäiseksi mainittu jakautuu kolmeen osaan, jotka ovat aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Suomalaisittain sanottuna näillä tarkoitetaan pelkistämistä, ryhmittelyä ja teoreettisten käsitteiden luomista. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 108, 113.)

Redusoinnissa eli pelkistämisessä aineistosta, tässä tapauksessa haastatteluaineisto, jätetään kaikki epäolennainen tieto pois. Tällä tarkoitetaan tiedon osiin pilkkomista tai informaation tiivistämistä. Tätä prosessia ohjaa tutkimustehtävä, jonka avulla pyritään löytämään tutkimustehtävälle olennaiset alkuperäisilmaukset litteroimalla ja koodaamalla tutkimusaineisto. Ennen analyysin aloittamista täytyy muistaa määrittää analyysiyksikkö. Tämä voi olla yksittäinen sana, lause tai sen osa sekä ajatuskokonaisuus. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 109-110.) Tässä tutkimuksessa yksikkönä toimi lause.

Klusteroinnissa, toisin sanoen ryhmittelyssä, aineistosta esiin nostetut ilmaisut käydään tarkasti läpi ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jonka jälkeen ne yhdistetään omaksi luokaksi. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 110). Tutkimuksessa pelkistetyt ilmaukset on ryhmitelty alaluokiksi, alaluokat yläluokiksi, yläluokat pääluokiksi ja pääluokista on muodostettu yhdistävä tekijä.

Abstrahoinnilla, toisin sanoen käsitteellistämällä, tarkoitetaan sitä, kun aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän tiedon avulla muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Klusterointi mielletään yhdeksi abstrahoinnin osaksi. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 111.)

10 Tulokset

Tulokset (Liite 5) on esitetty siten, että työn kaksi tutkimuskysymystä ovat pääotsikoina. **Lihavalla fontilla** kirjoitetut ilmaisevat yläluokkaa ja *kursivoidulla* tekstillä alaluokkaa. Haastatteluista on otettu haastateltavien suoria lainauksia lainausmerkein tekstin elävöittämiseksi.

10.1 Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuus vanhusten keskuudessa

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostus vanhusten keskuudessa oli haastattelujen perusteella suurta. Ideasta oltiin kiinnostuneita. Haastateltavat kiittelivät ideaa. Haastateltavilta tuli myös runsaasti kehitysideoita yritykselle.

”...minusta tämä on hirveen hyvä, hieno idea...”

”No ihan kiva, kiinnostava tämä on kyllä...”

”Mä olin ihan otettu ku kuulin, ajattelin että tää ois hieno juttu jos se vaan menee läpi.”

”Toivottavasti te saatte tämän onnistumaan...”

10.2 Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan palvelut

10.2.1 Erilaisuus

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan vahvuutena nähtiin **erilaisuus**. *Kohteen kiinnostavuudessa* retkien pituudesta saatiin monenlaista mielipidettä. Puhetta oli niin pidemmistä retkistä kuin päiväretkistäkin. Osa haastateltavista ehdotteli itsellensä mieleisiä kohteita, mutta ehkä tärkeimpänä esiin nousi virkistäytymään pääsy. Haastateltavat arvostivat myös *monipuolisuuden* tuomaa mahdollisuutta. ”No sehän oiski hienoo semmonen niin, että ei tarvitsis pyöriä yhdessä ja samassa paikassa ja samoja paikkoja kulkee.” Haastateltavien mielestä yrityksen palvelu toisi myös tervetullutta *vaihtelevuutta* arkeen katkaisemalla päivärytmin. ” ”Kaikki mikä katkasee tän normaalirytmän, ni on hyvä...”

Ajankohdan merkitys	<ul style="list-style-type: none"> • "...kesähän on aina oiva tilaisuus tämmösiin, useimmiten moni lähtee varmaan kesällä..." • "Kaikki on niin kesään laitettu. Voishan sitä olla talvellakin retki."
Kohteen kiinnostavuus	<ul style="list-style-type: none"> • "Mielelläni ainaki minä lähtisin semmoselle vähän pidemmälle." • "Se on ilman muuta selvä, Kauppatorikin on ihan mielenkiintoinen, kaikki nämä pienet päiväretketkin on ihan."
Monipuolisuus	<ul style="list-style-type: none"> • "Kaikki mitä nyt vaan on jotakin erikoista. Mitä nyt vaan tiedätte, kuulette uutta." • "No sehän oiski hienoo semmonen niin että ei tarvitsis pyöriä yhdessä ja samassa paikassa ja samoja paikkoja kulkee."
Vaihtelevuus	<ul style="list-style-type: none"> • "...voi olla et se tois jotain vaihteluu, ku ne on aika samanlaisia nää päivät." • "Kaikki mikä katkasee tän normaalirytmän, ni on hyvä..."

10.2.2 Fyysinen tukeminen

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalta haluttiin **fyysisyyden tukemista**. Fyysisessä tukemisessa arvostettiin mm. *liikkumaan* pääsyä. Se yhdistettiin mielipaikkoihin pääsemiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Eräs haastateltava totesi, että "...tärkeätä on päästä ihmisten ilmoille...". Ylipäätänsä liikkuminen koettiin tärkeäksi ja ehkä eniten esiin nousseet asiat koskivat *liikuntarajoitteisten tukemista* sekä *liikkumisen yksinkertaisuutta*. Toivottiin, että erilaisten apuvälineiden käyttö ei ole este vaan palvelu rakennetaan siten, että myös apuvälineitä käyttävien on helppo tulla mukaan. Nykyisellään liikuntarajoitteisuuden koettiin hankaloittavan liikaa osallistumista. Yksi haastateltava sanoi, että "...yleisiin kulkuneuvoihin ei taho päästä...". Haastateltavat nostivatkin esille mm. sen, että jo palvelun suunnittelussa huomioidaan mahdolliset liikuntarajoitteiset. Lähtöpaikan läheisyys koettiin myös tärkeäksi.

Osallistuttaminen nousi esille useaan kertaan. Haastateltavat mainitsivat, että joillakin iäkkäillä on tapana ajatella, että ei nyt viitsi lähteä ja tarvitsisi näin ollen enemmän kannustamista ja motivointia. Yksi haastateltava totesi, että "...teidän pitäis aika paljon aktivoida silläin ja saada ne ihmiset liikkeelle.". Ennakkoon aktivoimisella ja useampaan kertaan mainostamisella koettiin olevan merkitystä. Ihmisten ja itsensä aktivoiminen nousi esille, sillä liikkuminen ylipäätänsä koettiin hyvin tärkeäksi, kuten myös vanhuksiin liittyvä toiminta.

Liikkuminen	<ul style="list-style-type: none"> • "...tärkeätä on päästä ihmisten ilmoille..." • "Mielipaikkoihin jos pääsis..."
Liikkumisen yksinkertaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • "Pääsee lähelle kotia, niinku nää bussiretketkin, jos se kiertää määrätyn reitin kautta kenen koti on lähellä sillai niin, se on niin ku mukavampi."
Liikuntarajoitteisen tukeminen	<ul style="list-style-type: none"> • "...yleisiin kulkuneuvoihin ei taho päästä..." • "Jotka on sauvojen kanssa tai rullaattorin kanssa tai ennen kaikkea nämä ihmiset pääsis retkille mukaan..."
Osallistuttaminen	<ul style="list-style-type: none"> • "...teidän pitäis aika paljon aktivoida sillain ja saada ne ihmiset liikkeelle." • "Ei ne lähe, jos yhen kerran ilmoittaa."

10.2.3 Henkinen tukeminen

Yrityksen tuoma **henkinen tuki** nousi esiin monesta eri näkökulmasta. Yritys nähtiin elämänmyönteisenä ja *positiivisena* ideana. Osa koki, että tällainen yritys voisi olla hyvinkin paljon elämälle antava yritys ja yksi haastateltava suorastaan liikuttui kyyneliin. Yksi haastateltava kommentoi, että "Minulle tois tota iloa...". Yritysmalli koettiin kiinnostavana ja sen toivottiin menestyvän.

Motivointi liikkeelle lähtemiseksi nähtiin tärkeänä. Erityisesti toisten kannustaminen nousi esiin. Huomioitavaa oli se, että ihmisiä tulisi kannustaa usein. Haastateltavat kokivat, että iäkkäät tarvitsevat motivointia, jotta innostuvat lähtemään liikkeelle omasta kunnosta huolimatta. Eräs haastateltava totesi seuraavasti: "Ja hyvin äkkiä sitä jää kotiin, jos ei oo mitään virikkeitä, eikä oo ketään hakemassa, että nyt lähtekää...".

Myös *socialisointi* nousi haastatteluissa keskeiseksi alakäsitteeksi. Koettiin tärkeänä saada eritoten yksin eläjät pois kotoa muiden ihmisten kanssa vuorovaikutukseen. Eräs haastateltava totesikin, että "Sitä on kuiteski nykyään aika paljon itekseen kotona.". Ylipäätänsä yksinäisten ihmisten tukeminen ja kaikkien ihmisten huomioiminen ja jutustelu heidän kanssaan nousi keskeiseksi puheenaiheeksi.

Yksilön huomioiminen koettiin tärkeäksi. Esille nousi mm. asiakkaan oma halu sekä ihmisten ehdoilla meneminen. "Kyllähän se pitää olla sitten sellanen että mitä minä haluan, nimenomaan sitä mitä minä haluan." Ihmisen kohtaaminen erityisesti terveydenhoitoalalla koettiin erittäin haastavaksi. Työntekijöiltä odotetaan mm. ihmisen lukemisen taitoja.

Motivointi	<ul style="list-style-type: none"> • ”Minä oon ehdottoman kiinnostunut, jos vaan kannatte sinne.” • ”...se on hirveen kynnys lähtee jos on sairauksia, että pitäis saada useamman kerran sanoa, että lähe nyt sitten...”
Positiivisuus	<ul style="list-style-type: none"> • ”...minusta tämä on hirveen hyvä, hieno idea...” • ”Toivottavasti te saatte tämän onnistumaan...”
Sosialisoiminen	<ul style="list-style-type: none"> • ”...kyllä se hirveen kiva että minua haetaan ja tuetaan ja ettei tarvii olla ihan yksi tossa kiikkutuolissa” • ”...ihmiset saa sitä piristystä ennen kaikkea yksineläjät pääsevät täältä mökistä huoneesta irti...”
Toivo	<ul style="list-style-type: none"> • ”Toivottavasti te saatte tämän onnistumaan...”
Yksilön huomioiminen	<ul style="list-style-type: none"> • ”Kyllähän se pitää olla sitten sellanen että mitä minä haluan, nimenomaan sitä mitä minä haluan.” • ”...juttelis siellä vaikka nyt ei henkilökohtaisesti kenenkään mut yleisesti ja siellä kiertäis sen porukan mukana.”

10.2.4 Matala kynnys

Neljäntenä alaluokkana esiin nousi **matala kynnys**. *Lähdön helpous*, *luotettava työntekijä* sekä *turvallisuus* olivat eniten puhetta herättäneitä asioita. Useampi haastateltava nosti esille niin sanotun hakupalvelun. Kotiovelta kyytiin pääseminen ja kyydin tuoma helpous miellytti. ”Tommone kyyti jos ois ni se ois paljon helpompi lähtee.” Myös valmiiksi suunnitellun ohjelman koettiin helpottavan osallistumista. Useilta haastateltavilta nousi esiin se, että henkilökunnalta toivottiin mahdollisimman pientä vaihtuvuutta. Henkilökunnan tulisi olla mahdollisimman tuttua. ”Mahollisimman paljon se ihminen joka minua tulee auttamaan, niin se on se sama ihminen, mielummin sama ihminen.” Haastatteluissa myös arvostettiin sitä, että henkilökunta olisi asiantuntija-ammattilaisia.

Turvallisuus koettiin haastatteluissa yleisesti tärkeäksi. Avun läheisyyden koettiin lisäävän turvallisuutta. ”No sen tietää sitten, että on tämmösessä bussissa, täydellisen Onnikan bussissa, silloin tietää sen, että siellä on apu lähellä.” Lisäksi pimeyden luoma pelko ja liikkumisen haastavuus koettiin haasteina. ”Niin vanhuksilla on ja yleensä pimeellä liikkuminen on hankalampi.”

Hinnoittelu sekä hoitotyö nousivat muutamia kertoja esille. Haastateltavat olivat ihmeissään kuinka tämä toiminta rahoitetaan ja kuinka paljon se voisi maksaakaan. Koettiin, ettei varallisuus välttämättä riitä kaikkeen. Toisaalta oltiin valmiita panostamaan tämänkaltaiseen toimintaan ja tarvittaessa säästämään jostain muusta. ”No mulle ei se ei ole este, jos mä pääsen siis, jos ei rahatilanne ainakaan tästä huonone ni sitte tota säästetään ja sitten

jätetään vähän jemmaan.” *Hoitotyön* saralta esiin nousi lähinnä säännöllisen lääkityksen huomiointi, sekä tarpeen vaatiessa sairaanhoidollinen apu.

Hinnoittelu	<ul style="list-style-type: none"> •”Kaikilla ei oo niin isot eläkkeet, meiän ajan ihmisillä...” •”No mulle ei se ei ole este, jos mä pääsen siis, jos ei rahatilanne ainakaan tästä huonone ni sitte tota säästetään ja sitten jätetään vähän jemmaan.”
Hoitotyö	<ul style="list-style-type: none"> •”...jos on tarvetta ni kyllä sairaanhoitoapu on aina ihan tervetullutta.” •”Jos tulee jotakin tämmöstä, kellä on tota lääkinnällisesti jotain.”
Luotettava työntekijä	<ul style="list-style-type: none"> •”...sekin minust on jota mä oon monta kertaa miettiny kun tässä vanhaksi tulee, että niitä oven avaajia ei olis kovin paljon.” •”Et siellä yhtiössä ois sellanen joka ois niinku asiantuntija ni olishan se paljon parempi semmonen.”
Lähdön helppous	<ul style="list-style-type: none"> •”Tommone kyyti jos ois ni se ois paljon helpompi lähtee.” •”...sehän ois hirveen hienoo palvelua että joku hakee minut ja vie sitten minut tämmöseen...”
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> •”No sen tietää sitten, että on tämmösessä bussissa, täydellisen Onnikan bussissa, silloin tietää sen, että siellä on apu lähellä.” •”Niin vanhuksilla on ja yleensä pimeellä liikkuminen on hankalampi.”

11 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää onko, Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalla kiinnostusta vanhusten keskuudessa ja millaisia palveluita Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalta halutaan. Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka on työn tekijöiden luoma uudentyylinen ja ainutlaatuinen yritys, sillä vastaavia yrityksiä, eikä tutkimuksia löydy mistään. Täten tuloksia ei voi suoraan verrata mihinkään aikaisempaan tutkimukseen. Tuloksia voi pohtia itsenäisinä vastauksina tai verrata työn tekijöiden aikaisempiin hypoteeseihin.

Ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli selvittää onko Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalla kiinnostusta vanhusten keskuudessa. Kiinnostuksessa on kaksi vaihtoehtoa, joko kiinnostusta on tai sitä ei ole. Kiinnostus oli selvää kaikissa haastatteluissa.

Kiinnostus oli todennäköisesti suurta, yrityksen erilaisuuden ja ainutlaatuisuuden takia. Yritys on ainoa laatuaan, joten se herättää väistämättä voimakkaita ajatuksia. Teoriaosuudessa nousut palveluiden riittävyyden haaste kertoo, että palvelut eivät ole itsestäänselvyys. Ihmiset kokivat, että yritys tulisi ratkaisemaan monia heidän arkisia ongelmia kerralla, joten he saivat yritykseltä paljon. Voidaankin ajatella, että yritys pystyisi hyvin vastaamaan Maslow´n tarvehierarkian viidennen kohtaan, itsensä toteuttamisen tarpeeseen. Toivon ja

ilon tunteiden herääminen haastateltavissa oli merkillepantavaa haastatteluissa. Työn tekijöille oli haastavaa tiedostaa, ettei mahdollinen tuleva yritys välttämättä ole valmis vastaamaan asiakkaiden tarpeita vielä pitkään aikaan.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, että millaisia palveluita Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalta halutaan. Ensimmäisenä yläluokkana esiin nousi erilaisuus. Haastateltaville uudenlaisten palveluiden ja mahdollisuuksien ideoiminen taisi olla vierasta, sillä haastateltavia piti hivenen jopa rohkaista, ennen kuin toiveita mahdollisista palveluista rupesi syntymään. Hienoltahan haastateltavista varmasti tuntui saada itse kertoa toiveistaan. Työn tekijöitä mietitytti oliko haastateltavien toiveet varmasti täysin vapaita, vai oliko haastateltavilla raja-aitoja ja kaikkea ei ehkä ilmaistu täysin vapautuneesti.

Toisena yläluokkana oli fyysisyyden tukeminen. Fyysisyyden tukeminen oli tärkeää kaikille haastateltaville. Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan perusajatuksena on liikuttaa ihmisiä ja näin vastata Maslow'n ensimmäiseen tarpeeseen. Oli ilo nähdä kuinka vanhukset innostuivat haaveilemaan kohteista mihin he haluaisivat vielä matkustaa. Useammilla tämä kohde oli vanha kotipaikka, jossain vähän kauempana. Oli myös kohteita, jotka tulivat yllätyksenä, kuten pääseminen veneretkelle Helsingin edustalle, vaeltaminen tuntureilla tai lähi-Alkossa käyminen.

Useammassa haastattelussa toivottiin, että liikuntarajoitteiset otettaisiin huomioon. Tätä toivottiin, vaikka itsellä ei ollut liikuntarajoitetta. Mahdollisesti liikuntarajoitteisuus, rollaattoreineen ja pyörätuoleineen on niin näkyvää vanhuutta, että siihen on helppo tarttua. Vanhuksilla oli myös paljon ideoita kehittää ympäristöä esteettömäksi.

Osa haastateltavista oli innoissaan miettimässä tapoja, kuinka saada yritykseen mahdollisimman hyvä osallistuvuus vanhusten keskuudessa. Tähän saattoi vaikuttaa joidenkin huoli siitä, että tämä yritys varmasti lähtee hyvin toimimaan ja osallistujia saadaan kattavasti. Osalla ikäihmisistä taisi olla myös kokemusta yrityksistä hankkia kaveria, esimerkiksi kävelyille, laihoiin tuloksin. Monet yksinäisyydestä kärsivät ikäihmiset passivoituvat helposti ja täten jäävät herkästi kotiin sen sijaan, että yrittäisivät löytää uutta tekemistä ja laajentamaan sosiaalisia kontakteja.

Kolmantena yläluokkana nousi esiin henkinen tukeminen. Jopa pelkästään idea tästä yrityksestä liikutti osaa haastateltavista. Osa haastateltavista saattoi olla otettuja, että pääsi mukaan haastatteluun. Vanhukset haluavat miellyttää ja auttaa, enemmän kuin edesauttaa tutkimusta (Ruusuvoori & Tiitula 2005, 130). Miellyttäminen näkyi haastatteluiden yhteydessä kiistattomasti, parhaimmillaan pullakahvien ja haastattelun odottamisena päivän

kohokohtana. Kaikesta huolimatta työn tekijät uskovat, että haastateltavat olivat aidosti innostuneita ideasta ja kokivat sen antavan henkistä tukea.

Haastattelevat vaikuttivat olevan aidosti innostuneita pääsemään sosiaalisiin kontakteihin muiden ikäihmisten kanssa. Se oli tärkeä teema, joka nousi esiin kaikissa haastatteluissa. Yksinäisyys välittyi lähes kaikista haastatteluista. Tämä oli työn tekijöiden tiedossa jo ennen työn tekoa, mutta sen saaminen varsinaiseksi tulokseksi järkytti tekijöitä. Yksinäisyys oli konkreettista, yksin kotona oloa, joka koettiin tuskalliseksi, mutta tähän tämä yritys nähtiin toivoa antavana. Yrityksen kautta olisi mahdollista päästä irti ”arkirutiinien kierteestä”. Haastatteluissa esiin noussut halu poispääsystä kotoa, sosiaalisiin kontakteihin, vastaa hyvin Maslow’n kolmanteen tarpeeseen.

Haastatteluissa osalla oli voimakkaita tarpeita saada juuri tietyn tyyppistä palvelua, kun taas toisille ei ollut niin väliä minne ”Onnikka vie”, kuhan vie jonnekin. Teoriaosuudessa käsitelty asiakkaiden vaativuuden kasvu näkyi näin työssä. Osa haastateltavista halusi saada kovinkin yksilöllistä palvelua, jossa kaikki vanhuksat huomioidaan tarpeeksi. Tähän saattoi olla syynä, että oli saatu mahdollisesti huonoa palvelua aiemmin. Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalta toivottiin yksilöllistä huomioimista, jonka voidaan ajatella tulevan Maslow’n neljännestä tarpeesta.

Neljäntenä yläluokkana oli yrityksen toimintaan osallistumisen matala kynnys. Usein Onnikan toivottiin hakevan kotiovelta. Tämä oli monelle luontainen toive, koska liikkuminen ei ollut useammallekaan helppoa. Monella haastateltavalla oli selkeä toive työntekijöistä, että he olisivat ammattilaisia ja vaihtuvuutta olisi mahdollisimman vähän. Henkilökunnan vaihtuvuus mm. kotihoidossa on merkittävää ja tästä useilla oli joko omia kokemuksia tai kuulotietoa. Eli vaihtuvuuden minimoimisesta oli selkeä toive. Henkilökunnan sitoutuneisuus on teoriaosuudessa noussut vahvuus hyvinvointiyrityksissä, joka nähtiin turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Haastatteluissa haluttiin, että apu on heti Onnikassa lähellä, mikä viittaa suoraan Maslow’n toiseen tarpeeseen turvallisuuden tarpeen tyydyttämiseen.

Hinnoittelu oli vaikeahko teema osalle haastateltavista. Osa saattoi olla unohtanut rahan arvon. Myös palvelulle, jota ei ole olemassa oli vaikeahko antaa arvoa. Hoitoa, jota Onnikassa voitaisiin antaa, oli vaikea määritellä haastateltavien mielestä.

Työn tekijät lähtivät rakentamaan haastattelurunkoa, siten, että aluksi on kartoitettu millaisia palveluita ikäihmisellä on. On tärkeää tietää onko ikäihminen päivätoiminnassa, asuuko palvelutalossa tai käykö kotihoito. Lisäksi on tärkeää tietää, minkälaista palvelua tarvitsee, esimerkiksi kotihoidolta, onko se päivittäinen lääkehoito vai ateriapu useamman

kerran päivässä. Myös jo käytössä olevien palveluiden puutteet on hyvä olla selvillä, jotta haastattelu selvittäisi miten vastata niihin.

Jatkotutkimushankkeena voisi olla Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuuden kartoitus muissa maissa. Priorisoiden Suomen kanssa samankaltaisia maita, joissa on korkea elintaso, ikääntyvä väestö ja samankaltainen kulttuuri. Näitä maita olisivat ainakin Ruotsi, Norja, Iso-Britannia ja Irlanti.

Jatkotutkimushankkeena olisi myös mielenkiintoista kartoittaa Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan taloudellisia edellytyksiä toimia. Oleellista olisi luoda yritykselle liiketoimintasuunnitelma ja markkinointistrategia. Tämänkaltaista tutkimusta voisi suorittaa selvästi isommalla otannalla, sillä sen voisi suorittaa kyselytutkimuksella. Kyselytutkimuksen voisi suunnata ikäihmisille, sekä ikäihmisten omaishoitajille.

Yhteistyö muiden yritysten kanssa, sekä rahoituksen hankinta olisi tärkeä selvittää. Hyvä ja mielenkiintoinen jatkotutkimushanke olisi tutkia Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan ja muiden yritysten yhteistyön edellytyksiä. Varteenotettavia yhteistyöyrityksiä voisivat olla kunnat ja yksityiset terveydenhoitoyritykset, jotka voisivat mahdollisesti ostaa palvelun kokonaisuudessaan. Rahoituksen hankkimisen tutkimisessa voisi kartoittaa erilaisten yritysten ja instituutioiden halukkuutta tukea, tai sponsoroida Vanhusten Täydenpalvelun Onnikkaa.

12 Luotettavuus ja eettisyys

Vaikka tutkimus pyritään tekemään mahdollisimman hyvin, tästä huolimatta syntyy virheitä, jotka vaikuttavat luotettavuuteen ja pätevyYTEEN. Mittaustulosten toistettavuus on reliaabelius, jota voi mitata monin eri tavoin. Jos kaksi tutkijaa saa saman tuloksen, on tulos reliaabeli. Myös jos samaa ihmistä eri aikoina tutkittaessa saadaan sama tulos, on tulos reliaabeli. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2007, 226.) Jos kaksi samalla tavalla mittaavaa tutkimusta, antaa saman tuloksen, on tutkimus reliaabeli. Toisaalta ihminen antaa luonnostaan tutkittaessa eri tuloksia eri aikoina. Eri tutkijat saavat eri tuloksen samasta ihmisestä, koska täyteen objektiivisuuteen ei koskaan voida päästä. Myös muuttuneet olosuhteet vaikuttavat samanlaisen tutkimuksen antamiin erilaisiin tuloksiin. Siksi reliaabeliuteen tulisi suhtautua vähintään tietyin varauksin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186.)

Voidaan myös arvioida tutkimuksen validiutta eli pätevyyttä. Aina menetelmät ja mittarit eivät vastaa siihen mitä tutkija aikoo tutkia. Tutkija voi kuvitella, että hän selvittää yhtä asiaa kysymyksillään. Tutkittava taas luulee, että kysymys tarkoittaa toista asiaa. Tutkija taas tulkitsee vastaukset hänen alkuperäisen oletettaman mukaan. Tällöin tutkimusta ei voi pitää validina. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-227.) On hyvä tiedostaa, että tutkija voi olla harhaluulossa

kvalitatiivisen tutkimuksen tulosten johtopäätöksistä ja tutkimuksen edetessä harhaluulo voi vain vahvistua (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 51). Rakennevalidiutta on hyvä pohtia. Tutkiiko tutkimus sitä mitä sen pitäisi tutkia? Eli saadaanko tutkimuksen kysymyksillä esiin asioita tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 187.)

Kaikkien tutkimusten pätevyyttä ja luotettavuutta tulisi arvioida. Tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta parantaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Kaikki vaiheet on kuvattava tarkasti. Haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa tulee selvittää minkälaisissa olosuhteissa ja paikoissa aineisto kerättiin. Haastatteluiden pituus, virhetulkinnat, häiriötekijät ja haastattelijan itsearviointi pitää olla tutkimuksessa kuvattuna. Luokittelu nousee tärkeäksi laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuksessa on kuvattava luokittelun perusta ja perusteet. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.) Kaikki haastattelut olivat alle 30 minuuttia pitkiä. Haastatteluissa ei ollut juuri häiriötekijöitä.

Luotettavuuteen vaikutti tutkittavan joukon osittainen tuttuus. Kuuden haastateltavan joukosta yksi oli kaikille haastatteliijoille täysin tuntematon. Kaksi oli nimeltä tuttuja yhdelle haastattelijalle, kaksi oli ollut hoitosuhteessa yhteen haastattelijaan ja yksi oli sukua haastattelijalle. Haastattelut pystyttiin kumminkin suorittamaan, kolmella haastattelijalla, niin että haastatteliija ei ollut koskaan tavannut haastateltavaa. Eli haastatteliija ja haastateltava olivat täysin tuntemattomia toisilleen. Taustahavainnoija saattoi tuntea haastateltavan. Aiemmat tiedot haastateltavista eivät ohjanneet haastattelua haastattelijoiden kokemana.

Haastateltavat olivat kotoisin Helsingin seudulta, haastateltavat olivat iältään 67 - 82-vuotiaita. Haastateltavien joukossa oli yksi mies. Kaksi haastateltavista oli päivätoiminnassa mukana, heillä myös kävi säännöllisesti kotihoito. Kaikki haastateltavat asuivat omissa kodeissaan yksin, paitsi yksi asui puolisonsa kanssa. Yhdellä haastateltavista oli vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelun matkakortti.

Tulosten tulkinnessa on tutkijan arvioita vastauksia, myös teoreettisesti. Tulkinnat on perusteltava, tulosten tulkintaan voi liittää haastatteluotteita. (Hirsjärvi ym. 2007, 228.) Autenttiset suorat lainaukset haastatteluista lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Tosin murreilmaukset voidaan muuttaa yleiskielelle, ettei haastateltavista tule tunnistettavia. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 161.)

Tutkimuksen on tuotava esiin tutkittavien ajatuksia ja heidän maailmaansa mahdollisimman hyvin. Tutkijan on tiedostettava oma subjektiivisuutensa ja katselukulmansa käsitteistöstään. Luokittelun perustelu on kuvattava mahdollisimman hyvin. Reliaabeliudessa tärkeää on tutkia tutkijan omaa toimintaa, kuinka hyvin tutkija on analysoinut materiaalin, onko kaikki tiedot

otettu huomioon ja kuinka hyvin on litterointi tehty. Aineiston on kerrottava tutkittavien maailmasta. Täytyy muistaa, että haastattelu on haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnan tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 189)

Luotettavuuden kriteereitä ovat muun muassa uskottavuus ja siirrettävyys. Tutkimuksen uskottavuuden muodostaa, riittävän selkeästi esitetyt tulokset, että tiedetään miten tutkimus on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet. Tutkimuksen analyysi on oltava riittävän tarkasti kuvattuna. Siirrettävyyden ideana on mahdollisuus toistaa tutkimus uudestaan. Siirrettävyyden kannalta tulee olla huolellisesti kuvattuna tutkimuskonteksti, osallistujien valinta, aineiston keruun ja analyysi. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 160.)

Tutkimusta voidaan arvioida, kuvauksen elävyyden, metodologisen sopivuuden ja analyttisen täsmällisyyden kautta. Kuvauksen elävyydessä tärkeää on, että todellisuus on mahdollisimman tarkkaan kuvattua, taustatietoja ja tapahtumapaikkaa myöten. Kuvauksen elävyydessä tulee materiaalin olla tarpeeksi laajaa, havainnoimisen objektiivista ja kuvauksen tarpeeksi syvällistä. Metodologinen sopivuus varmistetaan sillä, että on valittu oikea metodologia juuri tähän tutkimuskohteeseen ja metodologiaan on perehdytty tarpeeksi hyvin. Analyttisessä täsmällisyydessä pitää luokittelut ja kategoriat olla tarpeeksi selkeästi kuvattu, jotta tutkimuksesta tulee ilmi, miten tuloksiin päästiin. Tässäkin materiaalin pitää olla tarpeeksi laajaa. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 163.)

Tutkijoiden omien ennako-olettamuksien tunnistaminen ja avoin kuvaaminen lisää tutkimuksen luotettavuutta (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 166). Tutkimusta tehdessä haastatteliijoilla oli yhteinen odotus siitä, minkälainen vastaus tulee tulokseksi ensimmäiseen tutkimustehtävään. Se oli, että tutkimustehtävään: ”Onko Vanhusten Täydenpalvelun Onnikalle kiinnostavuutta?”, vastaus olisi kyllä. ”Minkälaisia palveluita yritykseltämme taas toivottaisiin?” kysymykseen ei ollut kuin arvailuja.

Vanhukset mieltävät tutkimushaastattelun helposti jutustelutuokioksi nuorempien henkilöiden kanssa. He eivät välttämättä miellä, että he ovat osa oikeata tutkimusta. He haluavat miellyttää ja auttaa, enemmän kuin edesauttaa tutkimusta. Tämä korostuu tuttujen vanhusten kanssa. (Ruusuvuori & Tiitula 2005, 130.) Oletimme etukäteen, että tutkimustulosta tulee vääristämään vanhusten halu miellyttää meitä, miesopiskelijoita. Etukäteen oletimme myös, että tulemme saamaan meitä miellyttävämmän tuloksen, kuin mitä tutkittavat todella ajattelevat.

Aineiston laatua on tarkkailtava. Hyvä haastattelurunko parantaa laadukkuutta. Teemojen syventäminen lisäkysymyksin parantaa laatua. Haastattelukoulutuksella voidaan parantaa

laatua ja tehdä eri haastattelijoiden tekemät haastattelut samanarvoisiksi. On hyvä myös tarkkailla kuinka haastattelut muuttuvat tutkimuksen kuluessa. Teknistenlaitteiden toimivuutta on hyvä seurata ajoittain. Haastateltavista ja ympäristöstä on hyvä tehdä muistiinpanoja. Litterointi on hyvä tehdä heti haastattelujen jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184-185.) Haastattelujen litterointi suoritettiin pian haastattelujen jälkeen. Haastatteluja on kuunneltu ristiin haastattelijoiden välillä, sekä litterointeja on luettu läpi ristiin tekijöiden osalta.

Esitestaaminen on tärkeä osa tutkimuksen luotettavuutta (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 166). Työn luotettavuuteen vaikutti olennaisesti kolmen eri henkilön tekemät haastattelut. Haastattelukoulutuksen yhtenä tavoitteena on samankaltaistaa eri haastattelijoiden haastattelutyylä, joka johtaa samankaltaisiin tuloksiin eri haastattelijoilla (Hirsjärvi & Hurme 2011, 69). Haastattelijat kouluttivat itsensä perehtymällä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tekemällä koehaastatteluita. Näin haastattelutekniikka samankaltaistui, mutta pysyi edelleen varsin erilaisena.

Luotettavuutta heikentää, jos nauhojen kuuluvuus on heikkoa, litterointityyli vaihtelee tai luokittelua tehdään eri tavoilla (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185). Nauhat olivat hyvälaatuisia, osa nauhoituksista tehtiin ammattinauhurilla. Litterointityyli oli hyvin yhden mukaista, se toteutettiin yhdessä sovittujen pelisääntöjen mukaan.

Helsingin Julistus toteaa, että tutkittavan hyvinvointi menee tieteen ja yhteiskunnan edun edelle. Erityistä suojaa tarvitsevat tietyt haavoittuvat ryhmät, esimerkiksi henkilöt, jotka eivät kykene itse päättämään suostumuksestaan ja voivat suostua painostuksessa tutkimukseen. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 173-174.) Ennen tutkimusta haastatteluja suunniteltaessa tuli kiinnittää erityistä huomiota, ettei ketään tule painostetuksi osallistumaan tutkimukseen. Isoa huomiota tuli kiinnittää muistisairaahan ihmisen valitsemisessa tutkittavaksi. Muistisairaahan sairauden tuli olla varhaisessa tai lievässä vaiheessa ja henkilön tuli kyetä päättämään suostumuksestaan.

Samassa julistuksessa ohjeistetaan suojaamaan tutkittavan yksityisyyttä. Siinä myös ohjeistetaan aina ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa kertomaan tutkittavalle tutkimuksen tavoite, menetelmät, mahdolliset eturistiriidat, rahoitus, tutkijoiden yhteydet laitoksiin, tutkimuksen aiheuttamat riskit, rasitukset ja mahdolliset hyödyt. Tutkimuksesta kieltäytyminen ja vapaa lopettaminen milloin vain on ilmoitettava osallistujalle. Tutkittavalta on varmistettava, että hän on ymmärtänyt tiedot. Tutkittavalta olisi hyvä saada kirjallinen suostumus. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 174-175.) Tutkittavien on saatava myös esittää kysymyksiä. Osallistuminen on oltava vapaaehtoista, osallistumisesta ei saa palkita, eikä osallistumisesta kieltäytymisestä saa rangaista. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009,

177.) Näistä on tarkempi kuvaus tiedotteessa haastateltavalle ja suostumuksessa opinnäytetyötutkimukseen (Liite 2 & Liite 3). Jokaiselle haastateltavalle annettiin tiedote haastattelusta ja se käytiin yhdessä läpi. Lisäksi jokainen haastateltava allekirjoitti vapaaehtoisen suostumuksen haastatteluun.

Tutkijan on syytä pohtia, mikä on tutkimuksen hyöty yhteiskunnallisesti ja miten tämä tutkimus hyödyttää tutkittavaa. Hyöty tosin voi olla vasta tulevaisuudessa. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 176-177.) Tämän yrityksen kiinnostavuuden tutkiminen voi avata pienen ikkunan siihen, mitä palveluita vanhuksat todella tarvitsevat. Tutkimus voi jatkossa auttaa laajaa määrää ikäihmisiä. Tämä on tuotu esiin haastateltavalle liitteessä 2.

Tutkijan on yritettävä minimoida aiheuttamia epämuokavuuksia ja haittoja. Hoitotieteen tutkimukset usein käsittelevät herkkiä aiheita, jotka voivat aiheuttaa voimakkaita tunnereaktioita. Mahdollisia tutkittavalle aiheutuvia haittoja on kuvattava tutkimussuunnitelmassa. Voidaan myös miettiä, miten voimakas tunnereaktio saadaan tasapainotettua. Kannattaa miettiä onko tarpeellista kysyä henkilökohtaisimpia, herkkiä tietoja. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 177.) Haastattelun kysymykset kohdistuivat yritysideaan ja siltä toivottuihin palveluihin. Näiden palvelujen kartoituksessa haastatteluissa tiedusteltiin muun muassa harrastuksia ja jo käytössä olevia palveluita.

Tutkimukseen otettavat on valittava oikeudenmukaisesti. Tiettyjä ei-miellyttäviä henkilöitä ei saa jättää pois. Tutkimustietoja ei saa luovuttaa kenellekään ulkopuoliselle taholle. Aineistoa pitää säilyttää salasanan tai lukon takana. Välttämättä organisaatiota tai osastoakaan ei ole syytä paljastaa tutkimuksen yhteydessä. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 179-180.) Haastattelu nauhat on pidetty vain haastattelijoiden hallussa. Nauhoissa ja litteroinneissa ei ole tunnistetietoja, kuten tarkkaa ikää tai nimeä. Nauhat ja kaikki muu haastatteluaineisto hävitettiin tulosten julkaisun jälkeen.

Lähteet

Ahlman, S. 2010. Hyvinvointiyrittäjyyden erityispiirteet Viitattu 3.4.2013

http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/Hyvinvointiyritt%C3%A4jyyden_erityispiirteita_Satu_Ahlman.pdf

Dunderfelt T., Laakso J., Niemi P., Peltola R. & Vidjeskog J., 2001. Yksilöllinen ihminen. Psykologia 5. Porvoo: WSOY

Eloranta, E. 2011. Teollisuusyhteiskunnasta palveluyhteiskuntaan. Miten käy

hyvinvointivaltion? Viitattu 3.2.2013. [http://eeva-](http://eeva-johanna.net/2011/03/12/teollisuusyhteiskunnasta-palveluyhteiskuntaan-miten-kay-hyvinvointivaltion/)

[johanna.net/2011/03/12/teollisuusyhteiskunnasta-palveluyhteiskuntaan-miten-kay-hyvinvointivaltion/](http://eeva-johanna.net/2011/03/12/teollisuusyhteiskunnasta-palveluyhteiskuntaan-miten-kay-hyvinvointivaltion/)

Eläketurvakeskus 2013. Työurien pidentäminen esillä hallitusohjelmassa. Viitattu 18.10.2013.

http://www.etk.fi/fi/service/el%C3%A4kej%C3%A4rjestelm%C3%A4_muutoksessa/299/el%C3%A4kej%C3%A4rjestelm%C3%A4_muutoksessa

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus, 26-44.

Espoon kaupunki. 2013. Viitattu 6.5.2013

http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Senioripalvelut

Heikkala, P. 2008. ”Missä kohti on puutteita, niin ei ku sinne vain yrittäjä.” Yksityisen sektorin merkitys ja rooli vanhusten hyvinvointipalvelujen tuotannossa. Viitattu 5.5.2013.

<https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CD8QFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.lieksa.fi%2Fdman%2Fdocument.phx%3FdocumentId%3Drk31908125443612%26cmd%3Ddownload&ei=xrcsUciQGYfi4QSm4YDwDw&usg=AFQjCNHV3ZELjWVGJt8C5ijLE2wph8pmRQ>

Hervonen A., Pohjolainen P. & Kuure, K.A. 1998. Vanhene viisaasti. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

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

Kaarakainen, M. 2011. Tulevaisuus ja hyvinvointiyrittäjyys. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 26.2.2013 <http://www.kotu oulu.fi/wellbe5/kaarakainen.pdf>

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1. painos. Porvoo: WSOYpro.

Krons, M. 2003. Seniorin opas vinkkejä/palveluja/terveyttä. Helsinki: Tammi.

Kurki, L., 2008. Innostava vanhuus. 2.painos. Helsinki: Finn lectura.

Manninen, J. 2007. Mielelläänkö opiskelija osallistuu Viitattu 10.2.2013 <http://web.abo.fi/fc//opu/avoin/material/Turkumieli.pdf>

Marjovuori, A. 2011. Vanhusten yksinäisyyden taustaa. Viitattu 3.4.2013 <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=368&tid=670>

Nieminen, V. 2009. Laitoksessa asuvien vanhusten sosiaaliset ja hengelliset tarpeet Porvoossa. Järvenpää. Diakonia-ammattikorkeakoulu. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5555/Nieminen_Virpi.pdf?sequence=1

Numminen, H. & Vesala H. 2013. Ikääntymisen määrittely. Viitattu 19.10.2013 <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/ikaantyminen/muutokset/maarittely.html>

Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvoori J & Tiitula L. (toim.) Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus, 125-144.

Stuart-Hamilton, I. 2003. Vanhenemisen psykologia. Suomentaja Toppi, A. 2. Painos. UNIPress Ab 2003

Suomi.fi. 2013. Viitattu 6.5.2013 <http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/ikaantymiselle/index.html>

Tilastokeskus. 2011. Väestön ikärakenne. Viitattu 3.2.2013. http://stat.fi/tup/vl2010/vaelak_findi_vaik.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Ylä-Outinen, T. 2012. Ikäihmisten arki - Kotona asuvien ja palveluasumiseen muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0974-9/urn_isbn_978-952-61-0974-9.pdf

Liitteet

Liite 1 Vanhusten Täydenpalvelu Onnikka - esite

Liite 2 Tiedote haastateltavalle

Liite 3 Suostumus opinnäytetyöhaastatteluun

Liite 4 Haastattelurunko

Liite 5 Analysointi

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka



Tervetuloa Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka-bussin kyytiin! Onnikalla sinä voit suunnata erilaisiin sinua kiinnostaviin kohteisiin, kuten torille, tuomiokirkolle tai Stockmannin tavarataloon - tai ihan mihin neljä pyörää sinut voikaan kuljettaa. Onnikassa sinun terveydestä ja hyvinvoinnistasi huolehtii aina luotettavat sairaanhoidon ammattilaiset. Onnikka-bussi on hyvinvointipalvelu, jossa sinä saat virikkeellisempää päivätoimintaa, sekä pääset muodostamaan muiden ihmisten kanssa sosiaalisia verkostoja.

Tiedote haastateltavalle

Haastattelu - Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuuden kartoitus

Perehtykää tähän haastattelutiedotteeseen, josta saatte tietoa haastattelusta. Teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja pääsette antamaan suostumuksen osallistumisesta.

Haastattelu tarkoitus

Teemme opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa luomamme yrityksen *Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan* kiinnostavuutta. Lisäksi haluamme tutkia millaisille Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka palveluille olisi kysyntää. Opinnäytetyö tulee tuottamaan tietoa kannattaako edellä mainittua yritystä perustaa.

Haastattelun kulku

Kyseessä on suullinen haastattelu, joka nauhoitetaan. Tutkimukseen osallistuminen on ilmaista, eikä siitä makseta palkkiota.

Haastatteluun liittyvät hyödyt ja riskit

Haastatteluun osallistumisesta ei ole mitään suoraa hyötyä välttämättä juuri teille, mutta tutkimuksemme tulee tuottamaan tärkeää tietoa tulevaisuuden hyvinvointiyrittäjille vanhuksien kaipaamista palveluista.

Luottamuksellisuus tietojen käsitteleminen ja säilyttäminen

Teiltä kerättyä haastattelutietoa käsitellään luottamuksella. Tietoja ei anneta ulkopuolisille henkilöille. Yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa muiden joukosta. Lopulliset tulokset raportoidaan tulosryhmässä, jolloin yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa. Ääninauhat tuhoetaan tulosten analysoinnin ja esittämisen jälkeen. Tässä haastattelussa kerättäviä tietoa ei käytetä missään muussa tarkoituksessa, kuin tässä opinnäytetyö tarkoituksessa. Tutkimuksella ei ole rahoittajatahoa.

Vapaaehtoisuus

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte missä vain vaiheessa haastattelua, syytä ilmoittamatta, keskeyttää haastattelun ja pyytää hävittämään haastattelua varten kerätyt tiedot ja ääninauhat.

Lisätiedot

Ahtiainen Anssi
0400448224

Haapala Olli
0407160155

Mattila Sampsa
0505435929

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHAASTATELUUN

Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuuden kartoitus

Olen saanut ja ymmärtänyt tästä haastattelusta kertovan tiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän kattavan selvityksen haastattelusta (*Vanhusten Täydenpalvelun Onnikan kiinnostavuuden kartoitus*) ja siinä suoritettavasta tietojen keräämisestä ja käsittelystä. Tiedotteen sisältö on selitetty minulle myös suullisesti ja olen saanut riittävät vastaukset kaikkiin haastattelusta liittyviin kysymyksiini. Minulla on ollut tarpeeksi aikaa harkita osallistumistani haastatteluun.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän haastatteluun ja suostun vapaaehtoisesti haastateltavaksi.

Allekirjoitus

Päiväys

Nimen selvennys

Syntymäaika

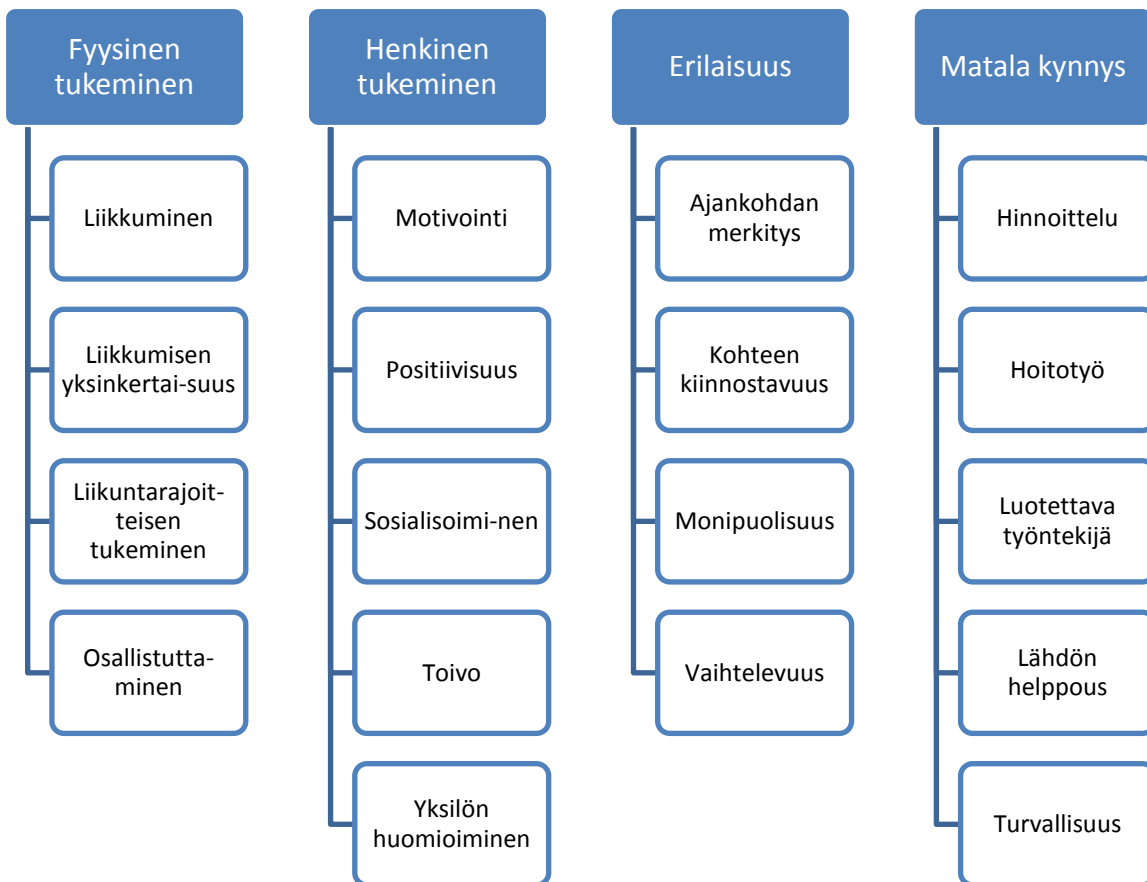
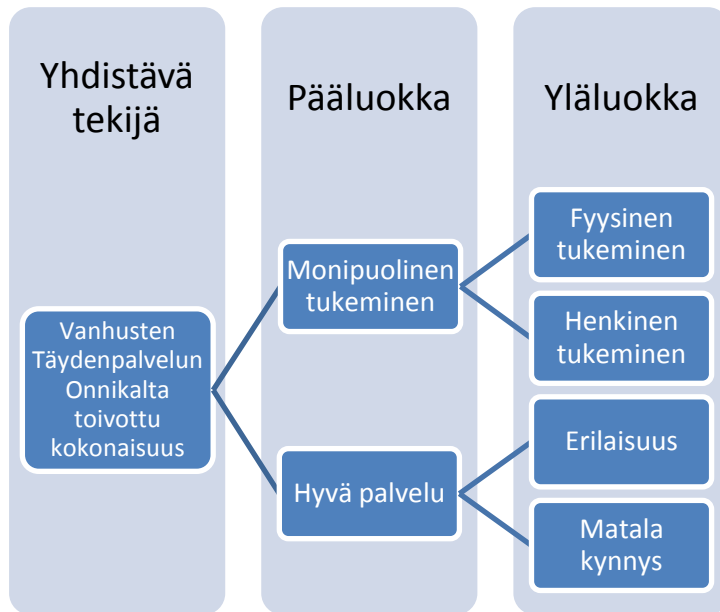
Haastattelurunko

Onnikka- toimintamuodon kiinnostus

Mitä ajattelet Vanhusten Täydenpalvelun Onnikasta?
Kiinnostaako teitä tällainen Vanhusten Täydenpalvelun Onnikka?
Käyttäisikö tämmöistä yritystä? Miksi?
Kokisitko hyötyväsi tällaisesta toimintamuodosta?
Koetko että Onnikka voisi tuoda lisäarvoa elämääsi?

Onnikalta haluttu palvelu?

Käytätkö tällä hetkellä jotakin/joitakin ikääntyneille suunnattuja palveluita?
Minkälaisia palveluita toivoisit lisää?
Minkälaisia palveluita toivoisit Onnikalta?
Mihin haluaisit että Onnikka sinut kyydittäisi?
Minkälaisia terveydellisiä ja hoidollisia palveluita toivoisit?
Minkä pituisia retkiä toivoisit Onnikan tekevän?
Kuinka usein voisit kuvitella käyttäväsi tätä yritystä?
Olisitko valmis maksamaan näistä palveluista?
Minkälainen olisi sopiva hinta näistä palveluista?
Ketä toivoisit mukaan kyytiin?
Minkälaisia valmiuksia odotat henkilökunnalta?
Minkälaista lisäarvoa palvelut toisivat sinun elämäsi?
Miten yrityksemme voisi kehittää omanarvontunnettasi?



Fyysinen tukeminen

Liikkuminen

- "...tärkeätä on päästä ihmisten ilmoille..."
- "Mielipaikkoihin jos pääsis..."

Liikkumisen yksinkertaisuus

- "Pääsee lähelle kotia, niinku nää bussiretketkin, jos se kiertää määrätyn reitin kautta kenen koti on lähellä sillai niin, se on niin ku mukavampi."

Liikuntarajoitteisen tukeminen

- "...yleisiin kulkuneuvoihin ei taho päästä..."
- "Jotka on sauvojen kanssa tai rullaattorin kanssa tai ennen kaikkea nämä ihmiset pääsis retkille mukaan..."

Osallistuttaminen

- "...teidän pitäis aika paljon aktivoida silläin ja saada ne ihmiset liikkeelle."
- "Ei ne lähe, jos yhen kerran ilmoittaa."

Henkinen tukeminen

Motivointi

- "Minä oon ehdottoman kiinnostunut, jos vaan kannatte sinne."
- "...se on hirveen kynnys lähtee jos on sairauksia, että pitäis saada useamman kerran sanoa, että lähe nyt sitten..."

Positiivisuus

- "...minusta tämä on hirveen hyvä, hieno idea..."
- "Toivottavasti te saatte tämän onnistumaan..."

Sosialisoiminen

- "...kyllä se hirveen kiva että minua haetaan ja tuetaan ja ettei tarvii olla ihan yksi tossa kiikkutuolissa"
- "...ihmiset saa sitä piristystä ennen kaikkea yksineläjät pääsevät täältä mökistä huoneesta irti..."

Toivo

- "Toivottavasti te saatte tämän onnistumaan..."

Yksilön huomioiminen

- "Kyllähän se pitää olla sitten sellanen että mitä minä haluan, nimenomaan sitä mitä minä haluan."
- "...juttelis siellä vaikka nyt ei henkilökohtasesti kenenkään mut yleisesti ja siellä kiertäis sen porukan mukana."

Erilaisuus

Ajankohdan merkitys

- "...kesähän on aina oiva tilaisuus tällöksiin, useimmiten moni lähtee varmaan kesällä..."
- "Kaikki on niin kesään laitettu. Voishan sitä olla talvellakin retki."

Kohteen kiinnostavuus

- "Mielelläni ainaki minä lähtisin semmoselle vähän pidemmälle."
- "Se on ilman muuta selvä, Kauppatorikin on ihan mielenkiintoinen, kaikki nämä pienet päiväretketkin on ihan."

Monipuolisuus

- "Kaikki mitä nyt vaan on jotakin erikoista. Mitä nyt vaan tiedätte, kuulette uutta."
- "No sehän oiski hienoo semmonen niin että ei tarvitsis pyöriä yhdessä ja samassa paikassa ja samoja paikkoja kulkee."

Vaihtelevuus

- "...voi olla et se tois jotain vaihtelua, ku ne on aika samanlaisia näitä päivät."
- "Kaikki mikä katkasee tän normaalirytmän, ni on hyvä..."

Matala kynnyks

Hinnoittelu

- "Kaikilla ei oo niin isot eläkkeet, meidän ajan ihmisillä..."
- "No mulle ei se ei ole este, jos mä pääsen siis, jos ei rahatilanne ainakaan tästä huonone ni sitte tota säästetään ja sitten jätetään vähän jemmaan."

Hoitotyö

- "...jos on tarvetta ni kyllä sairaanhoitoapu on aina ihan tervetullutta."
- "Jos tulee jotakin tällöistä, kellä on tota lääkinnällisesti jotain."

Luotettava työntekijä

- "...sekin minust on jota mä oon monta kertaa miettiny kun tässä vanhaksi tulee, että niitä oven avajia ei olis kovin paljon."
- "Et siellä yhtiössä ois sellanen joka ois niinku asiantuntija ni olishan se paljon parempi semmonen."

Lähdön helppous

- "Tommone kyyti jos ois ni se ois paljon helpompi lähtee."
- "...sehän ois hirveen hienoo palvelua että joku hakee minut ja vie sitten minut tällöiseen..."

Turvallisuus

- "No sen tietää sitten, että on tällöisessä bussissa, täydellisen Onnikan bussissa, silloin tietää sen, että siellä on apu lähellä."
- "Niin vanhuksilla on ja yleensä pimeellä liikkuminen on hankalampi."