

Toimituskunta:
Tuire Parviainen, toimialapäällikkö
Pertti Pohjolainen, vanhempi tutkija
Anneli Sarvimäki, tutkimusjohtaja
Ilkka Syrén, tutkimussihteeri

IKÄIHMISTEN PALVELUTORI

Neuvonta- ja verkkopalvelut kotona asumisen tueksi

Jere Rajaniemi ja Leif Sonkin

ISBN 978-952-5968-23-1 (PDF)

RAPORTTEJA 4/2003
RAPPORTER
REPORTS

TIIVISTELMÄ

IKÄIHMISTEN PALVELUTORI

Vanhustyötä ja ikääntyneille suunnattuja palveluja kehitettäessä on huomioitava mm. väestön ikääntyminen, palvelutarpeiden kasvu ja monipuolistuminen, ikääntyneiden kulutustottumuksissa ja ostovoimassa odotettavissa olevat muutokset, yksityisten palveluntuottajien (yritykset ja järjestöt) määrän kasvu sekä normaalipalvelujen ja elinympäristön merkityksen korostuminen ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa.

Näiden muutostekijöiden johdosta palvelujärjestelmä ja koko vanhustyön toimintaympäristö on tullut yhä monimuotoisemmaksi – ja hankalammin hahmotettavaksi. Tämän vuoksi palvelukokonaisuuden hallinta ja palveluvaihtoehtoista tiedottaminen ovat tulleet entistä keskeisemmiksi kehittämiskohteiksi. Tätä uutta kehittämistyötä ovat osaltaan vauhdittaneet myös tieto- ja kommunikatioteknologian tarjoamat uudet mahdollisuudet – mm. sähköiset informaatio- ja asiointipalvelut.

Ikäinstituutissa aloitettiin vuonna 2001 kolmivuotinen kehittämishanke *Ikäihmisten palvelutori*, jossa pyrittiin kehittämään uusia paikallisia malleja palveluneuvonnalle ja -ohjaukselle. Hankkeen keskeisenä tehtävänä oli kehittää sellainen neuvonta-, ohjaus- ja tietopalvelu, joka edesauttaa ikääntyviä ihmisiä asumaan turvallisesti omassa kodissaan haluamiensa palvelujen tuella. Käytännössä mallin kehittäminen toteutettiin kahdessa projektikunnassa: *Lohja* ja *Vantaa*. Projektissa toimi konsulttina *TP Group Finland Oy Keskustakehitys* ja sen rahoitti *Raha-automaattiyhdistys*.

Hankkeen konkreettisena tehtävänä oli kokeilla sellaista toimintamallia, jossa yhdistyy henkilökohtainen neuvonta palvelupisteessä/puhelimitse ja internet-palvelu. Koko palvelukonseptin perustaksi työstettiin palvelutietohakemisto, johon koottiin kotona asuville ikäihmisille hyödylliset paikalliset palvelut, ikääntyneille suunnatut tuet ja etuudet sekä tiedot palvelujen käyttöön ja tuotantoon liittyvistä periaatteista.

Kehiteltävän palvelun kohderyhmänä nähtiin nuorempien ja varttuneempien ikäihmisten lisäksi ikäihmisten omaiset ja omia asiakkaitaan palvelevat vanhustyöntekijät. Kohderyhmänä olivat myös sellaiset palveluntuottajat, jotka etsivät kumppaneita omiin verkostoihinsa ja tietoa omien palvelujensa kehittämiseksi. Koska uudella palvelulla nähtiin potentiaalisesti monenlaisia asiakkaita, pidettiin järkevänä, että palvelutietohakemistoon koottuja tietoja tarjotaan monikanavaisesti: henkilökohtainen neuvonta, puhelinpalvelu ja internet-palvelu.

Kehittämishanke toteutui lopulta siten, että Lohjalla olivat esillä kaikki palvelukonseptin keskeiset osatekijät: palvelutietohakemisto, henkilökohtainen neuvonta palvelupisteessä, neuvonta puhelimitse, asiakaspäätteet ja internet-palvelu (www.lohja.fi/palvelutori). Vantaalla taas jouduttiin kaupungin säästötoimenpiteiden vuoksi tinkimään sekä tavoitteiden että aikataulun suhteen.

Tässä raportissa esitetään suosituksia uudenlaisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun – *Ikäihmisten palvelutorin* – paikalliseksi rakentamiseksi hyödyntämällä niitä kokemuksia, joita hankkeen aikana saatiin Lohjan ja Vantaan kaupungeissa.

Avainsanat: vanhustyön kehittäminen, palveluhakemisto, palveluneuvonta, palveluohjaus, sähköiset informaatio- ja asiointipalvelut, sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologia.

SAMMANFATTNING

SERVICETORG FÖR ÄLDRE

När man utvecklar vård och service för äldre måste man beakta den åldrande befolkningen, ökade servicebehov, förväntade förändringar i seniorernas konsumtionsvanor och köpkraft, det ökade antalet privata serviceproducenter (företag och organisationer) samt den ökade betydelsen av basservicen och omgivningen när det gäller att stöda de äldres självständiga boende.

Till följd av dessa faktorer har servicesystemet och den breda uppsättningen av aktiviteter inom äldrevården blivit ytterst varierande och svåra att uppfatta. Kontrollen av servicens mångfald och informationen om servicealternativen har mer och mer kommit att bli centrala utvecklingsområden. Processen har påskyndats av informations- och kommunikationsteknologins nya möjligheter och av de nya elektroniska tjänster som dessa har utvecklat.

Ett treårigt projekt, *Servicetorg för äldre*, startade på Äldreinstitutet år 2001. Syftet var att utveckla nya lokala modeller för information och rådgivning. Huvuduppgiften var att utveckla en omfattande uppsättning av service bestående av rådgivning, information och handledning i syfte att hjälpa de äldre till ett självständigt boende med stöd av den service de behöver. Modellerna utvecklades i två kommuner, *Lojo* och *Vanda*. Projektet finansierades av Finlands Penningautomatförening. TP Group Finland Ab Keskustakehitys fungerade som konsult.

Projektet innefattade ett konkret experiment med en servicemodell med personlig rådgivning på en serviceenhet eller alternativt telefon- och internetservice. Till grund för konceptet utvecklades ett serviceindex, där man samlade nyttiga lokala tjänster för självständigt boende äldre, inklusive förmåner och information om serviceanvändning och -produktion.

Förutom de äldre själva bestod målgruppen av de äldres familjer och släktingar samt av personal inom äldreomsorgen. Projektet riktade sig också till serviceproducenter som sökte information för att förbättra sina tjänster och nya partners till sina nätverk. Man förutsåg att indexet kunde få många olika slags klienter, varför informationen spreds via många kanaler: personlig service, telefon och internet.

I Lojo kom projektet slutligen att omfatta servicekonceptets alla centrala faktorer: serviceindexet, personlig rådgivning på en serviceenhet, telefonrådgivning, klientdatorer och internetservice (www.lohja.fi/palvelutori). I Vanda måste målen och tidtabellerna skäras ned till följd av stadens ekonomiska sparprogram.

Denna rapport presenterar rekommendationer för att bygga upp ett nytt slags lokalt informations-, rådgivnings och servicesystem – *Servicetorg för äldre* – genom att utnyttja erfarenheterna från projekttiden i Lojo och Vanda.

Nyckelord: utvecklande av äldrevården, serviceindex, servicerådgivning, elektronisk informations-service, informationsteknologi i social- och hälsovården.

ABSTRACT

SERVICE MARKETPLACE FOR OLDER ADULTS

When developing elder care and senior services, one must consider the ageing of population, increase of service needs, expected changes in senior citizens' consumer habits and purchase power, increase in the number of private service providers (enterprises and organisations), and the growing importance of basic services and environment in supporting the independent living of older adults.

Due to these factors the service system and range of activities within elder care have become increasingly varied and difficult to perceive. The control of the multiplicity of services and information on the service alternatives have become more and more central objects of development. This process has been accelerated by the new possibilities of information and communication technologies and the new electronic services they have provided.

A three-year project, *Service Marketplace for Older Adults*, was started at the Age Institute in 2001. The idea was to develop new local models for information services and case management. The key task was to create a comprehensive set of services consisting of guidance, information and case management that would help the ageing individuals to live independently with the support of the services they wanted. The models were developed in two municipalities, *Lohja* and *Vantaa*. The project was financed by the Finnish Slot Machine Association. TP Group Finland Oy Keskustakehityks functioned as a consultant.

The project included a practical experiment with a service model combining personal guidance in a service unit or by telephone and an internet service. The basis of the service concept was founded on a service index in which useful local services for the elderly living independently were collected, including benefits and information concerning the use and production of services.

The target group of the services, besides older adults themselves, was seen to include the families and relatives of the elderly as well as professionals caring for their ageing clients. The project was also directed to service providers who were looking for information to improve their services and new partners for their networks. It was anticipated that the new service could have many kinds of clients so the information collected in the service index seemed best to be disseminated through various channels: as personal service, phone service and internet service.

Eventually, in Lohja, the project came to include all the central factors of the service concept: the service index, personal guidance in a service unit, phone guidance, client terminals, and internet service (www.lohja.fi/palvelutori). In Vantaa, the goals and schedules had to be scaled down due to the economic policies of the city.

This report presents the recommendations for constructing a new kind of local information, guidance and service system - *Service Marketplace for Older Adults* - by utilising the experiences received during the project in the cities of Lohja and Vantaa.

Keywords: development of elder care, service index, guidance, case management, electronic information services, information technology in social and health care.

ESIPUHE

Tähän raporttiin on koottu kokemukset Ikääntyvien palvelutori -projektista, joka on osa Ikäinstituutin tutkimus- ja kehittämisteemaa vanhustenhuollon palvelut ja laatu.

Hankkeen tavoitteena oli kehittää menetelmiä, joilla monimuotoinen palvelujärjestelmä ja muuttuva toimintaympäristö saadaan ikäihmisten ja kaikkien vanhustyössä toimivien kannalta helpommin hahmotettavaksi. Tarkoituksena oli siis helpottaa ikääntyneille suunnattujen palvelujen paikallista koordinointia ja palvelukokonaisuuden hallintaa. Tällaisessa kehittämistyössä keskeisenä tehtävänä on tukea yhä useamman ikääntyvän kotona asumista. Kuntien kaikki hallinnonalat sekä arki- ja ammattipalveluja tarjoavat yhteisöt ja yritykset tarvitaan jatkossa mukaan tähän tärkeään tehtävään.

Palvelutori-projekti toteutettiin vuosina 2001–2003 Lohjan ja Vantaan kaupungeissa. Kummassakin kaupungissa toimi työryhmä, joka yhdessä Ikäinstituutin edustajien kanssaideoi ja toteutti uudet ratkaisut. Lohjalla toimi hyvin laajapohjainen työryhmä. Ryhmässä oli edustettuna sosiaali- ja terveydenhuollon erilaiset vanhuksia auttavat tahot sekä kaupungin tietohallinto. Vantaalla toimi vastaava työryhmä.

Lohjan työryhmän vastuuhenkilöinä toimivat ikäihmisten palveluohjaaja Leena Nurmio ja päivätoiminnan johtava ohjaaja Pia Riihioja. He, kuten koko ryhmä, ansaitsevat erityiset kiitokset todella hienosta motivaatiosta ja työpanoksesta Lohjan Palvelutorin luomiseksi. Vantaalla Myyrmäen vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Airi Sohlman ja kodinhoitaja Marjatta Parviainen ansaitsevat kiitokset vaikeissa olosuhteissa tehdystä hyvästä työstä. Vantaan kaupungin kireä resurssitilanne vaikeutti työtä niin, että lopputulos hämmöittää vastaa vuoden 2004 puolella.

Hankkeen ohjausryhmän kokouksiin antoi tärkeän panoksensa palveluneuvoja Pirkko Excell Helsingin kaupungin Seniori-infosta. Esitämme kiitoksemme Lohjan ja Vantaan kaupungille osallistumisesta tähän kehittämistyöhön. Hanke toteutettiin Raha-automaattiyhdistyksen tuella.

Jere Rajaniemi on kirjoittanut tämän raportin kuultuaan eri osapuolia. Kiitämme lämpimästi häntä ja kaikkia hankkeeseen osallistuneita. Raportti on hahmotettavissa neljänä kokonaisuutena. Luvuissa 1, 2 ja 5 kuvataan kehittämisalueen toimintaympäristöä ja annetaan aiheeseen liittyvää yleistä taustatietoa. Luvut 3 ja 4 keskittyvät projektin taustojen ja tavoitteiden kuvaamiseen. Luvuissa 6 ja 7 kuvataan projektin toteutumista käytännössä (mm. kuntaesimerkit) ja annetaan samalla tietoa, miten kiinnostunut kunta voi toteuttaa oman vastaavan hankkeensa. Lopuksi on lukuihin 8 ja 9 koottu suosituksia ja ideoita palvelumallin paikalliseen toteutukseen tulevaisuutta silmällä pitäen. Raportin tiivistelmän on kääntänyt englanniksi Ilkka Syrén ja ruotsiksi Anneli Sarvimäki.

Marraskuussa 2003

Tuire Parviainen
Toimialapäällikkö
Ikäinstituutti

Leif Sonkin
Projektinjohtaja/konsultti
TP Group Finland Oy - Keskustakehitys

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ
SAMMANFATTNING
ABSTRACT
ESIPUHE

1	PALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN IKÄÄNTYVIEN PALVELUISSA	8
1.1	Toimintaympäristön muutostekijät	8
1.1.1	Ikääntyvien palveluodotukset	10
1.1.2	Kotona asumisen korostaminen	10
1.1.3	Kuntien voimavarat	11
1.2	Palvelujärjestelmän monipuolistaminen	11
1.2.1	Palveluvalikoiman laajentaminen	13
1.2.2	Yhteisöjen ja palveluyritysten tarjoamat palvelut	13
2	TIETOTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ	15
2.1	Tietoteknologian hyödyntämisen lähtökohdat	15
2.2	Tietoteknologian hyödyntämisen perustelut	16
2.3	Sähköiset informaatio- ja asiointipalvelut	16
2.4	Teknologiatuetut informaatio- ja asiointipalvelut vanhustyössä	18
2.5	Ikäihmisten huomioiminen tietoyhteiskunnan palveluja kehitettäessä	19
3	IKÄIHMISTEN PALVELUTORI -PROJEKTI – TAUSTAT JA TAVOITTEET	23
3.1	Kehittämishankkeen taustat	23
3.2	Palvelutori-idean syntyminen Mix-projektissa	24
3.3	Ikäihmisten palvelutorin päämäärä ja tavoitteet	26
4	KEHITELTÄVÄ PALVELUMALLI	28
4.1	Palvelumallin perusidea	28
4.2	Palvelumallin päälinjat	28
4.3	Palvelutietohakemisto	30
4.4	Verkkopalvelu (internet-sivut)	31
4.5	Henkilökohtainen palvelu	32

5	PALVELUTORIN KEHITTÄMISEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ – ALAN SÄÄDÖKSET, STRATEGIAOHJELMAT JA MUUT KEHITTÄMISHANKKEET	34
6	PALVELUTORI KÄYTÄNNÖSSÄ	43
	6.1 Palvelutorin toteuttamismalli - etenemisen vaiheet	43
	6.2 Ikäihmisten palvelutorin projektikonaisuuden toteutuminen	45
7	PROJEKTIKUNNAT JA KUNTIEN KOKEMUKSET KEHITTÄMISTYÖSTÄ	48
	7.1 Palvelutori Lohjalla	48
	7.1.1 Lohjan perustiedot	48
	7.1.2 Lohjan työryhmä	48
	7.1.3 Lohjan kokemukset palvelukokonaisuuden rakentamisesta	49
	7.1.4 Palvelutorin internet-sivut Lohjalla	53
	7.1.5 Palvelutorin neuvontapalvelut Lohjalla	56
	7.2 Palvelutori Vantaalla	59
	7.2.1 Vantaan perustiedot	59
	7.2.2 Vantaan työryhmä	59
	7.2.3 Vantaan kokemukset palvelukokonaisuuden rakentamisesta	60
	7.2.4 Palvelutorin internet-sivut Vantaalla	62
	7.2.5 Palvelutorin neuvontapalvelut Vantaalla	63
8	PALVELUTORIN TULOKSIEN HYÖDYNTÄMINEN – TOIMINTAMALLI PAIKALLI- SEEN PALVELUTIEDOTUKSEEN JA OHJAUKSEEN	67
	8.1 Suositeltava palvelukokonaisuus	67
	8.2 Suositeltava internet-palvelu	68
	8.2.1 Palvelujen luokittelu ja ryhmittely	69
	8.2.2 Palveluntuottajatiedot	71
	8.3 Palvelukonseptin suositeltava toteuttamismalli	72
	8.4 Toteutuksessa huomioitavat asiat ja ongelmien ennakointi	73
9	TULEVAISUUDEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET	77
	KIRJALLISUUS	79

1 PALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN IKÄÄNTYVIEN PALVELUISSA

1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Palvelujärjestelmä on tullut vanhustyössä yhä keskeisemmäksi kehittämiskohteeksi. Keskeinen syy palvelujärjestelmän ja palvelujen kehittämistarpeelle on väestön voimakas ikääntyminen lähivuosi-kymmenien aikana. Tilastokeskuksen väestöennusteesta ilmenee, että vuonna 2000 noin 15 % väestöstä oli 65 vuotta täyttäneitä (777 198 henkilöä), kun taas vuonna 2030 arviolta noin 26 % väestöstä on täyttänyt 65 vuotta (1 389 126 henkilöä). Tuolloin siis noin joka neljäs kansalainen on 65-vuotias tai sitä vanhempi. (Tilastokeskus 2001.)

Odotettavaa on, että väestön vanhetessa palvelutarpeet sekä kasvavat että erilaistuvat ja monipuolistuvat. Palvelutarpeisiin vastaaminen tulee siis jatkuvasti haastavammaksi. Erityisenä haasteena voidaan nähdä eläketurvan varmistaminen ikääntyneiden määrän kasvaessa. Samalla paineita uusiin haasteisiin vastaamiselle aiheuttavat työikäisen väestön määrän pieneneminen suhteessa vanhusväestöön, sosiaali- ja terveysalan henkilökunnan ikääntyminen ja kasvava kilpailu työntekijöistä eri yhteiskunnan sektoreilla.

Väestön ikääntymisen lisäksi vanhustyön toimintaympäristössä on muitakin tekijöitä, jotka ovat tehneet palvelujärjestelmän kehittämisen yhä ajankohtaisemmaksi. Erityisesti taloudellinen lama 1990-luvun alussa oli keskeinen muutospaineiden aiheuttaja. Tärkeä on ollut myös vuoden 1993 valtionosuusuudistus, jonka jälkeen kunnat ovat voineet vapaammin päättää, miten palvelut järjestetään: tuotetaanko ne itse vai ostetaanko ne yksityisiltä palveluntuottajilta. Lisäksi mahdollisuudet palvelutuotannon monipuolistamiseen ovat myös käytännössä parantuneet, sillä julkisen sektorin rinnalle on tullut 1990-luvulla jatkuvasti uusia palveluntarjoajia: yrityksiä, yhdistyksiä, järjestöjä, oma-apuryhmiä jne. Nykyisin yritykset ja järjestöt tuottavat viidesosan kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista (Kauppinen & Niskanen 2003). Samalla palveluntarjoajien yhteistyölle on kehittynyt uusia malleja ja toimintamuotoja mm. informaatioteknologian kehittymisen myötä.

Palvelujärjestelmän kehittämisen kannalta myös hallinnossa ja valtakunnallisessa kehittämiskulttuurissa tapahtuneet muutokset ovat keskeisiä. Tässä muutoksessa keskusjohtoinen, normiohjaukseen perustuva hallinto on korvautunut suosituksiin perustuvalla informaatio-ohjauksella ja paikallisista tarpeista lähtevällä kehittämisellä. Toisin sanoen ylhäältä alas suuntautuneen hallinnon tilalle on tullut alhaalta ylös suuntautuvaa kehittämistä, ja paikallisille innovaatioille on luotu tilaa ja mahdol-

lisuuksia. Toisaalta on huomattava, että informaatio-ohjauksenkin toimivuutta on nykyään ryhdytty epäilemään ja jämäkämpien ohjauskeinojen tarve on tuotu esille (ks. esim. Heikkilä ym. 2003).

Palveluvaihtoehtojen monipuolistaminen on yksi keskeisistä vanhustyön kehittämissuunnista. Paikallista palvelutarjontaa monipuolistettaessa tulisi kuitenkin muistaa huolehtia myös palvelukokonaisuuden ja palveluverkostojen hallinnasta, jotta palveluja tarvitsevat ikäihmiset saisivat täyden hyödyn kasvavasta tarjonnasta ja heille voitaisiin räätälöidä yksilöllisiä palvelukokonaisuuksia.

Erityisesti kehittyvä tietoteknologia tarjoaa jatkuvasti uusia mahdollisuuksia ja menetelmiä palveluverkostojen hallintaan. Varsinkin olemassa olevasta palvelutarjonnasta tiedottamisessa sekä tarkoituksenmukaisten ja saumattomien palveluketjujen rakentamisessa uudella tietoteknologialla on keskeinen rooli.

Seuraavaan listaan on koottu yhteenvedona niitä toimintaympäristön muutostekijöitä, jotka ovat osaltaan tuoneet vanhuspalvelujen kehittämistarpeen esille (ks. myös Rajaniemi & Sonkin 2002):

- ❑ 1990-luvun alun lama
- ❑ Väestön ikääntyminen
- ❑ Huoltosuhteen heikkeneminen
- ❑ Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan ikääntyminen
- ❑ Palvelutarpeiden kasvu ja monipuolistuminen
- ❑ Eläkemenojen kasvaminen
- ❑ Ikäihmisten kulutustottumuksissa ja ostovoimassa odotettavissa olevat muutokset
- ❑ Kuntien lisääntyneet mahdollisuudet palvelujensa kehittämiseen ja ostopalvelujen käyttöön (taustana vuoden 1993 valtionosuusuudistus ja informaatio-ohjaukseen siirtyminen)
- ❑ Yksityisten palveluntuottajien määrän kasvu
- ❑ Kansainvälistyminen ja globaalit markkinat
- ❑ Teknologian tarjoamat uudet mahdollisuudet palvelujen kehittämiseksi.

Tässä raportissa keskitytään tarkastelemaan erityisesti sitä, miten toimintaympäristön muutosten aiheuttamiin haasteisiin pystytään jatkossa vastaamaan vanhustyön neuvonta- ja ohjauspalveluilla ja miten näissä palveluissa voidaan hyödyntää uuden tietoteknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

1.1.1 Ikääntyvien palveluodotukset

Ikääntyvien määrän kasvaessa eriytyvät sekä palvelutarpeet että -odotukset ikäihmisten elämäntapojen eriytymisen myötä. Suomalaiset siirtyvät eläkkeelle keskimäärin vajaa 60-vuotiaina. Silloin on edessä noin 15–20 vuoden elämänvaihe, jolloin suurin osa ikääntyvistä elää ns. kolmatta elämänvaihetta eli seniori-ikää. Vasta sen jälkeen tulee varsinainen vanhuusikä.

Seniori-iässä palveluodotukset kohdistuvat edelleen hyvin paljon samoihin arki-, lähi- ja elämänlaatu- palveluihin, kuin mitä ihmiset käyttivät työikäisinä. Liikuntapalvelut, kulttuuripalvelut, kaupalliset palvelut, matkustaminen, kesämökkeily ja muut harrastukset ja palvelut kiinnostavat. Vähitellen kiinnostavat myös arkielämää helpottavat palvelut (siivous, asiointi, jne.). Seniori-ikäinen ja -kuntoinen ei yleensä saa näitä palveluja ostaa kunnalta, joka entistä enemmän joutuu keskittymään vanhuksiin, joilla on jo suuret palvelutarpeet. Seniori-ikäinen tarvitsee siksi tietoa siitä, mistä palveluja voi ostaa. (ks. Sonkin ym. 1999)

Siinä vaiheessa kun ikä alkaa karttua, kasvavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattipalvelujen tarpeet. Kaikki eivät kuitenkaan liian hyvän kunnon takia saa näitä palveluja ostaa tässäkään vaiheessa kunnalta. Tarvitaan neuvontaa ja tietoa myös yksityisistä ammattipalvelujen tuottajista ja yhteisöistä.

Kun sitten varsinainen vanhuusikä koittaa ja henkilö voi ostaa palveluja kunnalta, saattaa hyvin olla, että hän myös toivoo sellaisia palveluja, joita kunta ei tarjoa. Tällöin hän tarvitsee neuvontaa ja tietoa tällaisista täydentävistä palveluista. Omaiset saattavat myös kaivata tietoja, ja usein käy niin, ettei vanhus tai omainen oikein osaa tarkentaa, mitä palveluja tarvitaan. Tällöin neuvonta ja yksilöllinen palveluohjaus ovat tarpeen.

1.1.2 Kotona asumisen korostaminen

Kotona asuminen mahdollisimman pitkään on vallitseva päämäärä niin kuntien kuin valtionkin vanhustenhuollon strategioissa ja kehittämissuunnitelmissa. Jo kauan on puhuttu siitä, että vähintään 90 % 75 vuotta täyttäneistä tulisi voida asua omassa kodissaan. Lisäksi on selvitetty niitä konkreettisia toimenpiteitä, joilla voidaan edistää ikääntyvien kotona asumista (ks. Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003).

Kotona asuminen turvallisesti ja itsenäisesti edellyttää paitsi hyvin toimivia asuntoja myös arki- ja muita jokapäiväisiä palveluja. Valtaosalle ikääntyviä ja myös 75 vuotta täyttäneille arkipalvelujen ja muiden elämänlaatupalvelujen saatavuus on jopa tärkeämpää kuin sosiaali- ja terveystalouden palvelujen saatavuus. Kuntien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen ikäryhmäkohtaiset käyttötilastot osoittavat selvästi, miten ammattipalvelujen käyttö lisääntyy vasta 75–84 -vuotiailla ja kasvaa suureksi vasta 85 vuotta täyttäneiden keskuudessa. NCC Rakennus Oy on yhdessä TP Group Finland Oy Keskustakehityksen kanssa toteuttanut asumista ja palveluja koskevia kyselyjä noin 80 000 henkilölle ikäryhmässä 60–75 vuotta. Näistäkin tiedoista ilmenee, että kotona asuminen edellyttää ennen kaikkea arki-, lähi- ja elämänlaatupalvelujen saatavuutta.

1.1.3 Kuntien voimavarat

Kuntien voimavarat tulevat todennäköisesti heikkenemään lähivuosina. Useassa kunnassa on avoimesti todettu, että tulevat voimavarat eivät välttämättä riitä edes nykyisen palvelutason ylläpitämiseen.

Kuntien talous vaikeutuu, kun varsinaisten vanhusten määrä ja heidän palvelutarpeensa kasvavat. Tähän kunta voi vastata esimerkiksi kiristämällä palvelujensa myöntämiskriteerejä, niin kuin on jo tapahtunutkin ja kilpailuttamalla ostopalveluja. Toinen ongelma syntyy henkilökuntatilanteen takia. Noin vuodesta 2006 lähtien tulee sosiaali- ja terveysalalta siirtymään enemmän henkilöitä eläkkeelle, kuin mitä tulee uusia työntekijöitä työmarkkinoille.

Kunta, joka tietää, mitä kunnassa olevia yritysten ja yhteisöjen palveluja on olemassa, pystyy kilpailuttamaan tarvittavia palveluja ja myös ohjaamaan itse maksavia ikäihmisiä käyttämään uusia palveluja. Tällä tavoin kunta saa samalla myös apua mahdolliseen henkilöstöpulaan. Kunnassa voidaan käyttää laajasti jo olemassa olevia palveluja ikääntyvien hyväksi.

1.2 Palvelujärjestelmän monipuolistaminen

Toimintaympäristön muutostekijöiden ennakoinnin ohella tulee vanhuspalveluja kehitettäessä huomioida myös nykyisen palvelujärjestelmän moni-ilmeisyys. Ikääntyneiden arjen kannalta keskeinen palvelujen ja avun tarjonta on paljon laajempi kokonaisuus kuin totuttu julkinen palvelujärjestelmä. Seuraavaan taulukkoon on koottu niitä palvelujärjestelmän tasoja ja vaihtoehtoja, joita tulee ottaa huomioon silloin, kun palvelujärjestelmää lähdetään kehittämään kokonaisuutena ottaen huomioon

toimintaympäristön muuttuvuus sekä tieto- ja viestintäteknologian tarjoamat uudet mahdollisuudet (Taulukko 1). Taulukossa eri vaihtoehdot on laitettu näkyville julkista palvelujärjestelmää laajemmin.

Taulukko 1. Vanhuspalvelujen monimuotoinen palvelujärjestelmä – Näkökulmia järjestelmän moniin tasoihin

ASIAKKAAT	PALVELU-MUODOT	PALVELU-TUOTANTO	MONITUOTTAJAMALLIT	PALVELUJEN RAHOITUS
<input type="checkbox"/> Eläkeikää lähestyvät <input type="checkbox"/> Seniorit <input type="checkbox"/> Vanhukset <input type="checkbox"/> Omaiset <input type="checkbox"/> Palvelutuotantoketjun asiakassuhteet (tilaajan ja tuottajan väliset sopimussuhteet)	<input type="checkbox"/> Normaalipalvelut vanhustyön tukena <input type="checkbox"/> Ennaltaehkäisy <input type="checkbox"/> Avo- ja välimuotoiset palvelut <input type="checkbox"/> Laitospalvelut	<input type="checkbox"/> Julkisen sektorin palveluntuottajat <input type="checkbox"/> Yksityisen sektorin palveluntuottajat <input type="checkbox"/> Kolmannen sektorin palveluntuottajat <input type="checkbox"/> Epävirallisen sektorin palveluntarjoajat	<input type="checkbox"/> Maksusitoumukset <input type="checkbox"/> Ostopalvelut <input type="checkbox"/> Palvelusetelit <input type="checkbox"/> Kilpailuttaminen <input type="checkbox"/> Tilaajatuottajamalli	<input type="checkbox"/> Kuntien verotulot <input type="checkbox"/> Valtionosuudet <input type="checkbox"/> Kansaneläkelaitoksen etuudet <input type="checkbox"/> Raha-automaattiyhdistyksen avustukset <input type="checkbox"/> Asiakasmaksut (osittain tai kokonaan itse maksettavat palvelut) <input type="checkbox"/> Kotitalousvähennys <input type="checkbox"/> Vapaaehtoiset vakuutukset

Edellä esitetty taulukko palvelukentän kokonaisuudesta tuo esille muutamia tärkeitä kysymyksiä, joihin uudessa kehittämisessä tulisi vastata:

- Ketkä ovat vanhustyön keskeiset asiakkaat? Tulisiko asiakaskunta ottaa jatkossa nykyistä laajemmin huomioon?
- Mitkä ovat ne palvelumuodot, joilla ikääntyneiden tarpeisiin vastataan? Tulisiko ennalta ehkäisevä työ ja kotona asumisen tukeminen ottaa jatkossa nykyistä paremmin huomioon?
- Ketkä vanhusten tarvitsemia palveluja tuottavat ja tarjoavat? Tulisiko julkista järjestelmää täydentää entistä enemmän yksityisellä ja epävirallisella palveluntarjonnalla?
- Millä tavoin eri palveluntuottajien välille muodostetaan verkostoja ja kumppanuutta (monituottajamallit)?
- Minkälaisista osista palvelujärjestelmän rahoitus koostuu? Minkälaisin keinoin voidaan tukea suoraan palvelujen käyttäjiä (Kelan tuet ja korvaukset, kotitalousvähennys, palvelusetelit jne.)? Mikä on jatkossa vapaaehtoisten hoitovakuutusten rooli? Onko rahoitusperustaa mahdollista uudistaa oikeudenmukaisella ja eri osapuolia tyydyttävällä tavalla?

- Miten monimuotoisen palvelujärjestelmän monet osat on koottavissa hallituksi kokonaisuudeksi? Millä tavoin tieto- ja viestintäteknologiaa voitaisiin hyödyntää tällaisen hallitun kokonaisuuden rakentamisessa?

Tässä raportissa keskitytään edellä esitetyistä kysymyksistä erityisesti viimeiseksi esitettyihin kohtiin – eli kokonaisuuden hallintaan ja uuden kommunikaatioteknologian hyödyntämiseen.

1.2.1 Palveluvalikoiman laajentaminen

Ikääntyvien palveluodotukset ja kuntien haasteet tyydyttää kaikkien palvelutarpeita tulevat lisäämään tarvittavien palvelujen valikoimaa. Suuri osa tarvittavista palveluista on sellaisia, että ihmiset maksavat ne itse. Erilaiset kunto-, kylpylä- ja yksityiset hyvinvointipalvelut kuuluvat tähän ryhmään. Samoin harrastuksiin ja henkilökohtaiseen elämäntyyliin liittyvät palvelut. Ikääntyvien eriytyvät elämäntyyli näkyvät vastaavasti palvelutarjonnan laajenuksena.

Ikääntyvät tulevat myös tarvitsemaan uusia apuvälineitä, turvalaitteita ja varta vasten heille suunniteltuja teknologisia ratkaisuja. Näistäkin osa on ihmisten itse kustantamia, vaikka osa tulee olemaan kunnan järjestämiä. Esimerkiksi turvateknologiaa tullaan lisäämään kunnan kustannuksella laitoksiin ja palveluasuntoihin, mutta monet haluavat lisätä omaa turvallisuuttaan hankkimalla tällaisia laitteita jo ennen kuin he saavat niitä kunnan kautta.

1.2.2 Yhteisöjen ja palveluyritysten tarjoamat palvelut

Kunnat ovat Suomessa vastuussa sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisestä, ja käytännössä ne myös tuottavat suurimman osan tarvittavista palveluista. Kuitenkin viime vuosikymmenen aikana myös järjestöjen ja yritysten tuottamien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen merkitys on korostunut. Esimerkiksi sosiaalipalvelujen yksityisten toimipaikkojen määrä on 1990-luvun aikana miltei nelinkertaistunut. Vuonna 2001 yksityisiä sosiaalipalvelujen toimipaikkoja oli yhteensä 2 885. (Kauppinen ja Niskanen 2003)

Kunta tulee Suomessa varmasti jatkossakin olemaan ikääntyvien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen pääasiallinen järjestäjä ja usein myös tuottaja. Tarpeiden eriytyessä, kuntien talouden ja henkilökuntatilanteen vaikeutuessa ja ikääntyvien kulutusvalmiuksien muuttuessa tulee Suomeen kuitenkin kehittymään laaja ja monipuolinen palvelutarjonta, jossa yhteisöjen ja palveluyritysten rooli on nykyistä

suurempi. Tämä johtuu osittain siitä, että sellaisilla palveluilla on kysyntää, joita kunta ei tarjoa ja siitä, että kunnat kilpailuttavat ja ostavat palveluja sen sijaan, että ne tuottaisivat kaikki palvelut itse.

Kehittyvien palvelumarkkinoiden kannalta on tärkeää, että asiakkaat, toisaalta palveluistaan itse maksavat henkilöt ja toisaalta kunnat, tietävät mitä kaikkea on tarjolla. Tällä hetkellä tässä on tiedonpuutteita. Tarvitaan siis uusia kanavia ja keinoja tiedon välittämiseen ja kokoamiseen niin, että palvelutarjonnasta kiinnostunut itse maksava henkilö tai kunta löytää helposti tarvittavat tiedot palveluista.

2 TIETOTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

2.1 Tietoteknologian hyödyntämisen lähtökohdat

Ikääntyvän yhteiskunnan haasteisiin vastaaminen on tuonut mukanaan tarpeen kartoittaa ja omaksua ennakkoluulottomasti uusia toimintamalleja vanhuspalvelujen järjestämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä on mm. ryhdytty hyödyntämään yhä enemmän tietoteknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

Keskeisen kimmokkeen teknologian hyödyntämiselle antoi sosiaali- ja terveysministeriössä valmistunut *Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia (1995)*. Strategian keskeiset linjaukset olivat seuraavat: i) kohti tietoyhteiskuntaa kaikille, ii) palvelun porrastuksesta saumattomiin palveluketjuihin, iii) sosiaali- ja terveyspalvelujen verkostoitumisen perusta on kunta, iv) verkostoitumisen edellytys on moniulotteiset tietoverkot, v) kansalaisen ja asiakkaan toimintamahdollisuuksien parantaminen, vi) tietosuojan ja tietoturvan kehittäminen, vii) tietojärjestelmien integraation ja yhteensopivuuden parantaminen, viii) osaava ja jaksava henkilöstö, ix) tiedon ja osaamisen monipuolinen hyödyntäminen, x) sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiatutkimuksen ja -osaamisen edistäminen ja xi) hyvinvointiklusterin vahvistaminen.

Uuden strategian mukaista kehittämistä ryhdyttiin toteuttamaan etenkin *Satakunnan Makropilotissa (1998–2001)*, joka asetti tavoitteekseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisen, varsinkin asiakaslähtöisten saumattomien palveluketjujen aikaansaamisen sekä tietotekniikan kehittämisen ja testaamisen. Ajatuksena oli luoda sellainen tietotekninen järjestelmä, jossa tieto liikkuu turvallisesti paikasta toiseen, potilas ei. Makropilotti ei pystynyt kaikilta osin vastaamaan sille asetettuihin kunnianhimoisiin tavoitteisiin, mutta toimi tietynlaisena alkusysäyksenä alan kehittämislle. (ks. Nissilä 2002)

Toinen merkittävä kehittämistoiminnan suuntaaja oli vuoden 2000 toukokuussa annettu *sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuspakettiohjelma*, jossa kohdennettiin vuosiksi 2000–2003 määrärahoja 60 miljoonaa markkaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämiseen tietoteknologian avulla. Ohjelmassa painotettiin seuraavia kehittämiskohteita: i) sosiaali- ja terveydenhuollon saumattomien palveluketjujen ja niitä tukevan tietoteknologian edelleen kehittäminen (sisältäen mm. Makropilotin toimintamallien ja teknisten ratkaisujen edelleen kehittämisen), ii) koko maan

kattavan ja tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntävän konsultaatiopalvelujärjestelmän luominen sosiaalihuollon tarpeisiin (Sosiaalihuollon eKonsultaatiopalvelut -hanke) ja iii) vanhusten ja vammaisten itsenäisen suoriutumisen edistäminen (ITSE hanke). (ks. Hänninen ym. 2001)

2.2 Tietoteknologian hyödyntämisen perustelut

Julkisia palveluja kehitettäessä tietoverkkojen ja -teknologian hyödyntämisen perusteluna on yleisesti nähty mm. hallinnon avoimuuden lisääntyminen, kansalaisten osallistumismahdollisuuksien paraneminen, ajasta ja paikasta riippumattomien palvelujen mahdollistuminen ja palvelujen saavutettavuuden paraneminen. (ks. Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa... 2001)

Sosiaali- ja terveysalalla tietoteknologia on nähty erityisesti mahdollisuutena parantaa palvelujen laatua, helpottaa palvelujen saatavuutta, hallita palvelukokonaisuutta entistä joustavammin ja kustannustehokkaammin sekä poistaa palveluprosesseista päällekkäiset työvaiheet. Etenkin asiakaslähtöisten, saumattomien palveluketjujen rakentamisessa tietoteknologialla on nähty olevan keskeinen rooli. Luonnollisesti myös palveluihin liittyvässä tiedotuksessa ja asioinnin helpottamisessa tieto- ja viestintäteknologia on nähty keskeisenä: sähköiset asiointi- ja informaatiopalvelut. (Hänninen ym. 2001) Toisin sanoen uusi tieto- ja viestintäteknologia on nähty nykyisessä kehittämistoiminnassa avaimena asiakaslähtöisen ja verkostopohjaisen palvelujärjestelmän hallittuun rakentamiseen. Ajatuksena on ollut mm. se, että uusi viestintäteknologia tukee osaltaan julkisten, yksityisten ja epävirallisten palveluntarjoajien välistä verkostoitumista ja kumppanuutta.

Vanhustyössä tietoteknologisten ratkaisujen on ajateltu tukevan ikääntyneiden itsenäistä kotona selviytymistä ja helpottavan integroitumista yhteiskunnalliseen elämään. Lisäksi teknologian on nähty osaltaan helpottavan vanhustyöntekijöiden hoitotyötä.

2.3 Sähköiset informaatio- ja asiointipalvelut

Yksi keskeinen tieto- ja viestintäteknologian soveltamisalue sosiaali- ja terveysalalla on tietoverkkoon sijoitettavat, kansalaisille ja/tai alan ammattilaisille suunnatut informaatio- ja asiointipalvelut. Tausta-ajatuksena on tällöin suunnata yhteiskunnan kehittymistä kohti sellaista tietoyhteiskuntaa, jossa julkisia ja muita palveluja jaetaan, tuotetaan ja kulutetaan myös tietoverkoissa (Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa... 2001).

Julkishallinnossa *verkkopalveluilla* tarkoitetaan digitaalisessa muodossa useimmiten internetin välityksellä kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille tarjottavia viranomaispalveluja ja muita palveluja. Verkkopalvelu voidaan nähdä omana kokonaisuutena tai osana muuta palvelua: esimerkiksi osana yhteispalvelua, jossa viranomais- ja muita palveluja tarjotaan keskitetysti samasta asiakaspalvelupisteestä. Verkkopalvelu voi olla samanaikaisesti esimerkiksi julkaisu, foorumi, tietopankki, viraston palvelutiski, verkkokauppa ja verkkoyhteisö. Verkkopalvelun tarkoitus ei ole korvata henkilökohtaista palvelua, vaan täydennetään palvelutarjontaa mahdollistamalla verkkopalvelut niitä haluaville. (Mt., 18–33)

Sosiaali- ja terveysalalla informaatiota välittävät verkkopalvelut on nähty yhtenä mahdollisuutena koota asiakaslähtöisesti yhteen nykyiset sirpaloituneet ja mahdollisesti eri organisaatioiden tarjoamat palvelut. Toisin sanoen saumattoman tiedonkulun mahdollistavat tietoverkot on nähty helpottavan saumattomien palveluketjujen rakentamista. (Ruotsalainen 2000) Esimerkiksi sähköisiä informaatio- ja asiointipalveluja suunniteltaessa tausta-ajatuksena on usein ollut se, että niissä mahdollistettaisiin mallipalveluketjujen kokoaminen asiakkaille (mm. Makropilotin Sosterva-infohanke).

Nykyisessä teknologiatuetussa kehittämistyössä *palveluketju* nähdään toimintamallina, jossa asiakkaan ongelmakokonaisuuden vaatimat toimet muodostavat ajasta, paikasta ja toteuttamisorganisaatiosta riippumattoman kokonaisuuden. Toisin sanoen palveluketju määritellään saman asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaksi ja organisaatorajat ylittäväksi, suunnitelmalliseksi ja yksilöllisesti toteutuvaksi palveluprosessien kokonaisuudeksi. (Ruotsalainen 2000) Tällaisten asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien palvelukokonaisuuksien luomisessa uusi tietoteknologia on luonnollisesti keskeinen apuväline.

Palveluketjujen rakentamisen lisäksi sähköiset informaatio- ja asiointipalvelut tukevat myös ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista niin avo- kuin laitoshoidossakin. Vuonna 2002 valmistuneessa *Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma* -oppaassa suositellaankin, että työntekijöillä ja kuntalaisilla olisi paikallisia palvelumahdollisuuksia kartoittaessaan käytössä sekä perinteinen että sähköinen palvelukatsaus, palveluopas tai vastaava. (Päivärinta ja Haverinen 2002, 26–27)

Jatkossa tieto- ja kommunikaatiopalvelut (sähköiset palvelutietopankit) tulevat olemaan yhä keskeisempiä erityisesti kotihoidon liikkuvassa asiakastyössä, jossa uudet palvelut voidaan saada joustavasti käyttöön esimerkiksi kämmenmikroilla tai matkapuhelimella. Koska uudet tieto- ja kommuni-

kaatiopalvelut mahdollistavat erilaisten sektori- ja organisaatorajojen ylittämisen, tulevat ne jatkossa helpottamaan myös palveluohjaajien ja moniammatillisten tiimien työtä.

Käytännössä hyvinvointialan sähköinen *informaatio- ja asiointipalvelu* on esimerkiksi tietoverkon palveluportaali/-sivusto, joka sisältää palveluntuottajatiedoston/palveluhakemiston, mallipalveluketjujen kokoamismahdollisuuden, ohjaus- ja neuvontatietoja, palvelukäytäntöihin ja -hintoihin liittyviä tietoja, hoito-ohjeita ja suosituksia, ajankohtaistietoja, keskustelupalstoja yms. Yleensä tällaisessa palvelussa pyritään välittämään julkisten palvelujen lisäksi tietoa myös yksityisen ja kolmannen sektorin palveluista. Lisäksi palvelu on suunnattu alan ammattilaisten ohella myös kansalaisille ja asiakkaille. Tällaista laajaa ja valtakunnallisesti yhtenäiselle palveluluokitukselle pohjautuvaa tieto- ja asiointipalvelua pyrittiin kehittämään mm. Satakunnan Makropilotissa: ParaNet-informaatiopalvelun suunnittelu ja testaus. (ks. Satakunnan Makropilotti – Sosterva-info... 2001, Hänninen ym. 2001)

Vuosituhanen vaihteen tienoilla tietoverkkoon (www) on tullut muutamia *hyvinvointialan informaatiopalveluja*, joihin on koottu alan palveluntarjontaa kattavuudeltaan ja rajauksiltaan vaihtelevasti. Tällaisia väyliä paikallisiin/alueellisiin/ylikunnallisiin sosiaali- ja terveystietopalveluihin ovat olleet mm. Pieksämäen seudun Apuluuri (www.apuluuri.net/palvelurekisteri), Tampereen Hervannan tietopalvelut (www.hoiva.net & www.herwaari.net), Stakesin TietoVEP (www.stakes.fi/tietovep), Teso ry:n koordinoima Hoiva-alan palveluverkko (www.hoivayrittajat.com), Laurea-ammattikorkeakoulun Hyve-verkkopalvelu (www.hyve.laurea.fi) ja Työtehoseuran Elias-palvelu (www.elias.tts.fi).

2.4 Teknologiatuetut informaatio- ja asiointipalvelut vanhustyössä

Ikäihmisille suunnattujen informaatio- ja asiointipalvelujen mahdollisina teknologiaratkaisuina on nähty paitsi erilaiset verkkopalvelut internetissä myös erilaiset teletekniset ratkaisut (*call center*-toiminta).

Suomen Kuntaliitto ja Teknillisen korkeakoulun Tietoliikennelaboratorion yhteistyönä kokeiltiin vanhusten avohuollon tueksi suunniteltua *puhelinpalvelua* vuonna 1996. Hankkeen lähtökohtana olivat vanhusten omatoimisuuden, omien valintojen ja päätäntäoikeuden kunnioittaminen sekä palvelujen hankintaan liittyvän viestintäketjun organisointi vanhukselle helpommaksi. Tarkoituksena oli tarjota vanhuksille mahdollisuus saada paikallisesti tietoa ja palveluvälitystä mahdollisimman

monista kunnan, yritysten ja yhteisöjen palveluista yhdellä puhelinsoitolla yhdestä puhelinnumerosta. Toimintamallin ideana oli, että puhelinpalvelupisteinä toteutettava palvelutori toimisi 24 tuntia vuorokaudessa, palvelisi sekä vakituisia että satunnaisia asiakkaita, informoisi vaihtoehtoista, kertoisi hinnoista, hoitaisi ajanvarauksen, järjestäisi kyydin, muistuttaisi tarvittaessa ajanvarauksesta ja ylläpitäisi turvapalveluja. Toimintamallin nähtiin helpottavan kunnissa erityisesti kotipalveluohjaajien työtä. (Aamuherätyksestä öiseen lääkärinkutsuun ... 1997)

Helsingin Vuosaaressa saatiin vuonna 1997 päätökseen EU:n rahoittama kokeilu (*Equality-projekti*), jossa palvelutietoja välitettiin sekä internetin kautta että call center -palveluna. Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli erityisesti ikääntyvien ja vammaisten henkilöiden kotipalvelujen paikallinen kehittäminen. (Rauhala-Hayes ym. 1998)

Teknologisiin ratkaisuihin keskittyvien neuvontapalvelujen rinnalla on myös kehitetty perinteisempää henkilökohtaista neuvontaa palvelupisteissä. Hyvä esimerkki tällaisesta palvelusta on vuonna 1999 toimintansa aloittanut *Helsingin kaupungin Seniori-info*.

Seniori-info on yli 65-vuotiaille helsinkiläisille tarkoitettu neuvontapiste, josta saa tietoa ikäihmisille suunnatuista palveluista joko paikan päällä palvelupisteessä tai puhelimitse. Seniori-infon kautta voi saada myös lakiasiain neuvontaa. Lisäksi Seniori-infon toimintaan on kytketty ennaltaehkäisyyn ja tiedon saannin edistämiseen liittyviä projekteja. Neuvontapisteessä on myös asiakaspäätteitä, joilla voi omatoimisesti etsiä tietoa internetistä. Seniori-infolla on omat kotisivut: www.hel.fi/seniorinfo.

Tällaista henkilökohtaisen neuvontapalvelun ideaa on Helsingin lisäksi toteutettu myös Tampereella, jossa toimii Tampereen Vanhuspalveluyhdistyksen *Neuvontapalvelu Santra*. Vuonna 2001 toimintansa aloittanut Santra tarjoaa mm. asiakaspalvelua palvelupisteessä, mahdollisuuden omatoimiseen tiedon etsimiseen internetistä sekä puhelinpalvelua. Vuoden 2003 kesällä Tampereelle avattiin myös toinen ikäihmisille suunnattu neuvontapiste, *Ikäpiste*. Tätä palvelua ylläpitää Tampereen kaupunki (hallinnollisesti neuvonta toimii kaupunginkanslian viestintäyksikössä).

2.5 Ikäihmisten huomioiminen tietoyhteiskunnan palveluja kehitettäessä

Tietoyhteiskuntaa kehitettäessä tulee ottaa huomioon ikääntyneen väestöryhmän erityistarpeet. Eri-tyisen tärkeää on, että tietoyhteiskunta rakennetaan tukemaan omalta osaltaan ikääntyneiden kansa-

laisten itsenäistä kotona selviytymistä ja yhteiskuntaan integroitumista. Uusien palvelujen on oltava sellaisia, että ne palvelevat kaikkia ikäryhmiä ja ovat helposti lähestyttäviä myös niille, joiden toimintakyky on syystä tai toisesta heikentynyt.

Ikääntyneiden itsenäisen selviytymisen tukeminen ja esteettömän elinympäristön luominen teknologiaa hyödyntämällä on nykyisin tuotu esille erityisesti *geronteknologia* käsitteen kautta.

Esteettömyyttä tukevan teknologian sekä erilaisten arkielämää helpottavien turva- ja apuvälineiden ohella geronteknologian yhteydessä on korostettu myös tietoverkkojen sähköisiä informaatio- ja asiointipalveluja.

Kun ikääntyneille on kehitetty tietoteknologiaa hyödyntäviä sosiaali- ja terveystalvveluja, on yleensä haluttu painottaa mm. seuraavia tekijöitä:

- ❑ Ikääntyneiden kotona selviytymisen tukeminen ja esteettömän ympäristön tarjoaminen
- ❑ Ikääntyneiden yhteiskunnallisen osallistumisen ja elinikäisen oppimisen takaaminen
- ❑ Tietoyhteiskunnan palvelujen tuominen tasapuolisesti kaikkien ulottuville
- ❑ Ikääntyneiden itsemääräämisoikeuden ja omien valintojen kunnioittaminen (ikäihmisten mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoon ja palveluun)
- ❑ Ikääntyneen asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastaaminen ja palvelujen laadun takaaminen (mm. asiakaslähtöiset palveluketjut)
- ❑ Monimuotoisen ja usein sekavan palvelujärjestelmän tekeminen ymmärrettävämmäksi ja helpommin lähestyttäväksi
- ❑ Palvelujen esteettömyydestä, saavutettavuudesta, käytettävyydestä yms. huolehtiminen (kai-kille sopiva suunnittelu)
- ❑ Ikääntyneiden käyttäjien ottaminen mukaan teknologian suunnitteluun
- ❑ Digitaalisen syrjäytymisen ja digitaalisen epätasa-arvon estäminen (ks. Mäensivu 2002)
- ❑ Vaihtoehtoisten toimintamallien säilyttäminen uusien, teknologiaa hyödyntävien palvelujen rinnalla (inhimilliseen vuorovaikutukseen perustuvan henkilökohtaisen palvelun takaaminen).

Esteettömän ympäristön takaaminen on ensisijaista silloin, kun puhutaan ikääntyneiden hyvästä arjesta ja heidän mahdollisuuksistaan osallistua ja elää normaalia elämää nykyisessä tietoyhteiskunnassa. Esteettömyyden idea on keskeinen myös nykyisten vanhuspoliittisten tavoitteiden – kuten kotona asumisen tukemisen ja ennaltaehkäisyn – kannalta.

Esteettömien palvelujen ja esteettömän ympäristön merkitystä tietoyhteiskunnassa on käsitelty laajasti mm. Sitran vuonna 1998 julkaistussa Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa -raportissa. Raportissa pidetään erityisen tärkeänä, että tietoyhteiskunnan palvelut tuodaan kaikkien ulottuville ja että tietoyhteiskunnan rakentamisessa noudatetaan ns. *design for all* -periaatetta eli kaikille sopivaa suunnittelua. (Rauhala-Hayes ym. 1998)

Tietoyhteiskunnan palvelujen soveltuminen kaikille käyttäjille ja eri väestöryhmien tarpeisiin on nähty tärkeänä tavoitteena varsinkin julkisia tietoyhteiskuntapalveluja kehitettäessä. Palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä on tällöin kiinnitetty huomiota mm. seuraaviin ominaisuuksiin: saatavuus, saavutettavuus, esteettömyys (fyysinen, kognitiivinen ja sosiaalinen esteettömyys), käytettävyys, kohtuuhintaisuus, soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen ja tietoisuus palvelun olemassaolosta. (Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa... 2001)

Edellä esitetyistä ominaisuuksista varsinkin saavutettavuus ja käytettävyys ovat olennaisia silloin, kun palveluja siirretään verkkoon julkisilla asiakaspäätteillä käytettäviksi. Saavutettavuuden ja käytettävyyden käsitteitä onkin pohdittu tarkemmin mm. Julkisen verkkoasioinnin kehittämishankkeen julkaisussa Asiakaspäätteillä julkisiin verkkopalveluihin (2002).

Saavutettavuudella tarkoitetaan raportin mukaan yleensä sitä, että laitteistojen ja ohjelmistojen toteutuksessa otetaan huomioon eri käyttäjäryhmien aisteihin, liikkumiskykyyn ja kognitiivisiin seikkoihin liittyvät rajoitteet. Usein saavutettavuus määritellään jonkin tietyn ryhmän (esim. iäkkäät) kykyinä voida käyttää palvelua ilman ylimääräistä apua. Saavutettavuus liittyy läheisesti esteettömyyden ideaan. *Käytettävyys* taas määritellään sen mukaan, kuinka tuotteita tai palveluita voidaan käyttää tiettyjen käyttäjien toimesta tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi tietyllä tehokkuudella, tuottavuudella ja tyytyväisyydellä tietyssä käyttöympäristössä. (Asiakaspäätteillä julkisiin verkkopalveluihin 2002)

Palvelukulttuurin digitalisoituminen – erityisesti sähköinen asiointi ja teknisten "käyttöliittymien" ilmaantuminen palveluihin – on saanut aikaan tarpeen tutkia *ikäntyvien viestintävalmiuksia* uudessa palvelukulttuurissa. Samalla on tullut tarve arvioida, onko ikääntyneillä vaara syrjäytyä uudesta viestintäympäristöstä ja sisältääkö uusi teknologiapainotteinen palvelukulttuuri digitaalisen epätasa-arvon tai digitaalisen kahtiajakautumisen vaaran. Näitä kysymyksiä on pohdittu mm. Kansaneläke-

laitoksen vuonna 2002 valmistuneessa *Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo* -tutkimuksessa. (Mäensivu 2002)

Tutkimuksen asiantuntijahaastatteluissa kävi ilmi, että osa digitaalisten palvelujen suunnittelun asiantuntijoista oli sitä mieltä, että seniorikansalaiset tulevat itse jatkossa käyttämään digitaalisia viestimiä ja osa asiantuntijoista taas painotti enemmän digitaaliteknologian välillistä osuutta vanhuspalveluissa. Jälkimmäisissä näkemyksissä ikäihmiset eivät niinkään itse käytä uusia palveluja, vaan heidän avustajansa, hoitohenkilökuntansa ja muut läheisensä käyttävät niitä heidän puolestaan. Jälkimmäistä näkemystä edustaa myös ajatus piilotetusta tietotekniikasta, jolloin sen käyttö ei vaadi ikäihmisten omaa aktiivista panosta. Lisäksi tutkimuksessa painotettiin, että jatkossa palvelujärjestelmään tulee jättää ja rakentaa vaihtoehtoisia järjestelmiä niitä varten, jotka eivät halua tai osaa asioida digitaalisesti. (Mäensivu 2002)

Idea vaihtoehtojen tarjoamisen tärkeydestä on ollut esillä myös muissa tietoteknologian roolia käsittelevissä selvityksissä. Sitran Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa -raportin mukaan tieto- ja viestintäteknologiaa hyödynnettäessä on muistettava, että tasa-arvon ja ihmisten erilaisten tarpeiden yhtäläinen huomioon ottaminen tarkoittaa myös sitä, että vaihtoehtoisia toimintamalleja säilytetään uusien palvelumuotojen rinnalla. Keskeiset palvelut tulee turvata myös niille, jotka eivät halua omaksua uusia tapoja tehdä jokapäiväisiä asioita. Joillekin ihmisille ainoa säännöllinen sosiaalinen kontakti saattaa olla jonkin palvelun tarjoaja, esim. kaupan kassa tai pankkivirkailija. (Rauhala-Hayes ym. 1998)

Myös sosiaali- ja terveystalouden ajankohtaisissa strategialinjauksissa vaihtoehtojen tarjoamiseen on kiinnitetty huomiota. *Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2010* -raportissa asia tuodaan esille seuraavasti: "Uuden teknologian – mm. sähköinen tiedonvälitys – avulla edistetään saumattomia palvelu- ja hoitoketjuja. On huolehdittava siitä, että myös muita kuin tietoteknologian hallintaa edellyttäviä asiointi- ja palveluvaihtoehtoja on saatavilla." (Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2010... 2001, 18)

3 IKÄIHMISTEN PALVELUTORI -PROJEKTI — TAUSTAT JA TAVOITTEET

3.1 Kehittämishankkeen taustat

Kuntokallio-Säätiön ylläpitämä *Ikäinstituutti* käynnisti vuoden 2001 alussa *Rahautomaattiyhdistyksen* rahoittaman projektin *Ikäihmisten palvelutori (2001–2003)*. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää toimintamalli, jolla paikallinen palvelukokonaisuus saadaan tukemaan ikään-tyneiden kuntalaisten kotona asumista ja itsenäistä elämää. Uuden tietoteknologian hyödyntämisellä oli mallissa keskeinen sija: palveluneuvontaa ja -ohjausta tukeva internet-palvelu.

Tärkeänä taustavaikuttimena Palvelutori-hankkeen käynnistämiseksi oli *Ikäinstituutin* aikaisempi kehittämishanke *Mix-projekti (1998–2001)*, jossa tuli näkyväksi, että kunnissa on kasvavaa tarvetta paikallisten palveluverkostojen kehittämiseen ja hallintaan. Samat kehittämistarpeet tulivat esille myös *Sitran Seniori 2000 -projektissa*, josta saatiin myös aineksia Palvelutori-hankkeen ideointiin.

Palvelutori-projektiin osallistuivat *Ikäinstituutista* projektisuunnittelija Jere Rajaniemi ja toimialapäällikkö Tuire Parviainen, joka valvoi projektikokonaisuuden toteutusta. Palvelutorin projektipäällikön työ ostettiin *TP Group Keskustakehityksen* konsultti Leif Sonkinilta. Projektin paikallinen kehittämistyö toteutettiin kahdessa kaupungissa – *Lohjalla* ja *Vantaalla*. Näissä kaupungeissa hankkeeseen osallistuivat erityisesti vanhustyön johto ja kotihoidon henkilökunta, joiden kautta kontakteja haettiin paikalliseen palvelutuotantoon mahdollisimman laajasti.

Projektin aikana pidettiin yhteyksiä myös muihin palveluneuvontaa ja -ohjausta kehittäviin verkko-palveluhankkeisiin. Palvelutorin projektipäällikkö Leif Sonkin ylläpiti hankkeen aikana kontakteja mm. *Sitran* ja *Diakonia-ammattikorkeakoulun ISO INKE* -hankkeeseen ja *Laurea-ammattikorkeakoulun HYVE*-projektiin. Myös *Satakunnan Makropilottiin* oltiin hankkeen alussa yhteyksissä sähköisten informaatio- ja asiointipalvelujen kehittämisteeman osalta. Näihin kokemusten vaihdon kumppaneihin oltiin hankkeessa yhteydessä erikseen sovittujen palaverien ja kokousten muodossa.

Hankkeelle perustettiin keväällä 2002 *ohjausryhmä*, joka muodostui lähinnä hankkeen projektikuntien välisen tiedonvaihdon kanavaksi. Ohjausryhmässä oli mukana edustajat *Ikäinstituutista*, *TP Group Keskustakehityksestä*, *Lohjan* ja *Vantaan* kaupungeista sekä *Helsingin Seniori-infosta* (ks. Liite 1). Käytännössä ohjausryhmän rooli jäi varsin vähäiseksi, sillä kokemusten vaihto ja koor-

dinointi toteutui pitkälti jo muissa hankkeen kokouksissa ja neuvotteluissa. Ohjausryhmän kautta saatiin kuitenkin mielekäs yhteys Helsingin Seniori-infoon, jonka palvelupisteessä projektikunnat kävivät tutustumiskäynnillä.

3.2 Palvelutori-idean syntyminen Mix-projektissa

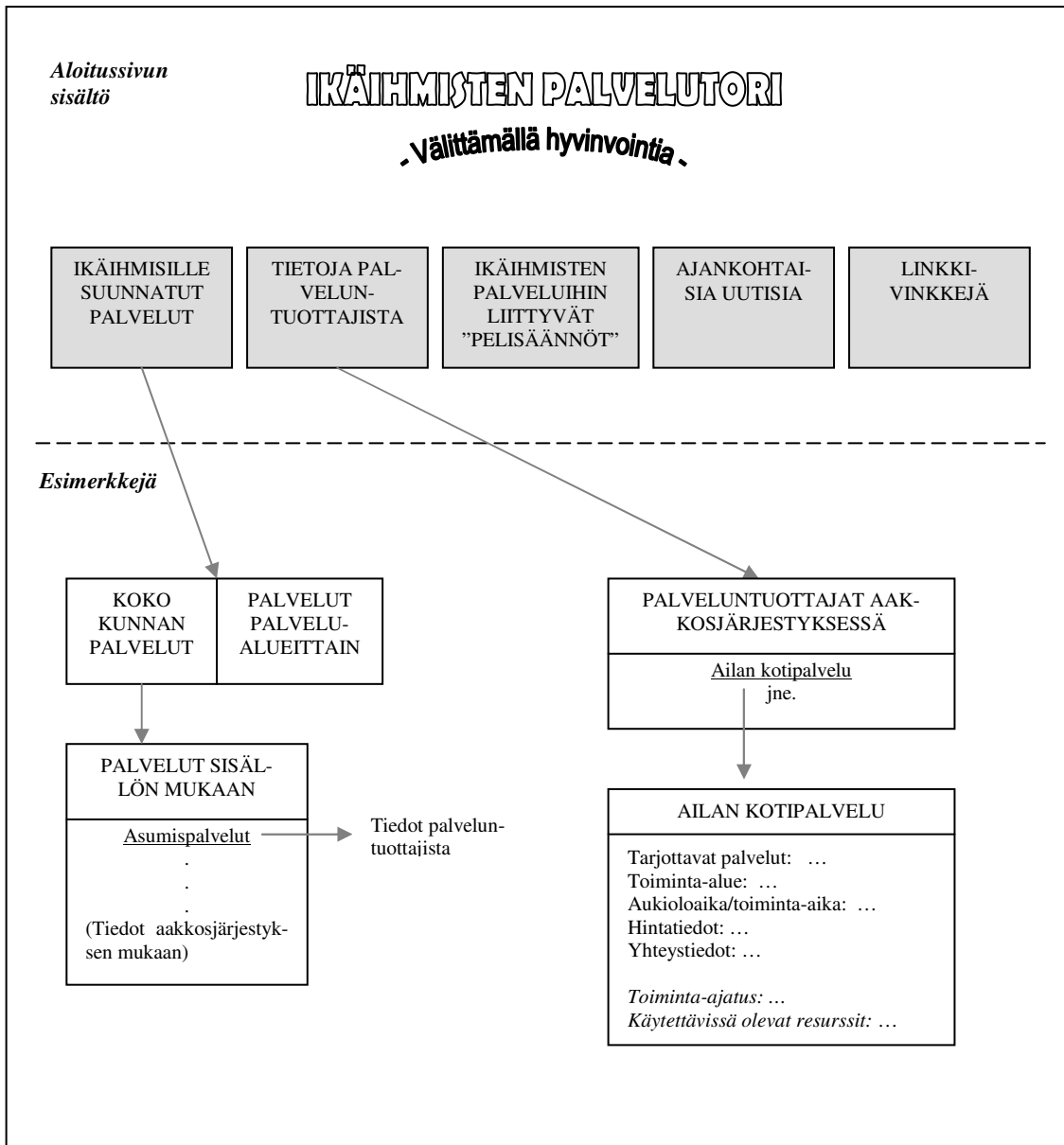
Palvelutori-projektissa kehiteltävän palveluohjaus- ja informaatiopalvelun tarve tuli esille *Ikäinstituutin* (silloisen Kuntokallion) toteuttamassa ja *Raha-automaattiyhdistyksen* rahoittamassa *Mix-projektissa* (1998–2001).

Mix-projektin tehtävänä oli edistää ikäihmisten omaehtoista elämää omassa kodissaan kehittämällä kotona asumista tukevia palveluja ja palvelumalleja yhdessä eri palveluntuottajien – kunnat, yritykset, yhdistykset ja järjestöt – kesken. Erilaisten kumppanuusverkostojen ja welfare mix -mallien kehittäminen oli keskeinen osa hanketta. Varsinaisten ammatillisten sosiaali- ja terveystalvelujen lisäksi hankkeessa oltiin kiinnostuneita erilaisista arki- ja lähipalveluista sekä liikunta-, virkistys-, yms. palveluista, jotka omalta osaltaan tukivat ikäihmisten arjen sujumista ja toimivat näin ennalta ehkäisevästi.

Käytännössä Mix-projekti toteutettiin neljässä projektikunnassa – Karkkila, Nurmes, Valtimo ja Vantaa – vuosina 1998–2001. Projektissa kartoitettiin mukana olleiden kuntien olemassa olevat palvelurakenteet, laadittiin näiden kartoitusten pohjalta suosituksia ikäihmisille suunnattujen palvelujen kehittämiseksi, koottiin työryhmiä ja kumppanuusverkostoja kehittämistyötä varten, käynnistettiin paikallisista tarpeista lähteviä kehittämishankkeita, tuettiin näiden hankkeiden etenemistä ja kerättiin valtakunnallista aineistoa projektikuntien hyödynnettäväksi.

Mix-projektissa havaittiin, että palvelujärjestelmän monien tasojen avaamisen ja laajojen verkostojen visioinnin ohella tarvitaan myös välineitä palvelukokonaisuuden hallinnalle. Moniulotteinen ja erilaisista verkostoista koostuva palvelujärjestelmä voi olla ikääntyneelle asiakkaalle ennemmin sekava ja turvattomuutta aiheuttava asia kuin omaehtoisten valintojen mahdollistaja silloin, jos asiakkaiden ohjaamiseen ja palvelujärjestelmän hallintaan ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Myös eri palveluntuottajille on tärkeää, että he ovat selvillä asemastaan ja roolistaan palvelujärjestelmässä. Näiden huomioiden kautta kehittyi tarve luoda malli paikallisesti toteutettavalle palveluohjaukselle ja -välitykselle.

Palveluohjauksen ja -välityksen idea kehittyi ja tarkentui Mix-hankkeessa etenkin Vantaan Hakunilan työryhmäpalavereissa. Oheisessa kuvassa on ensimmäisiä Mix-projektin aikana syntyneitä luonnoksia siitä, minkälainen voisi olla palveluohjauksen perustana toimiva ja internet-sivuille sijoitettava paikallinen palvelutietopankki (Kuva 1).



Kuva 1. Hahmotelma palveluvälityksen perustana toimivasta, internet-pohjaisesta palveluhakemistosta (Mix-projekti 8.8.2000).

3.3 Ikäihmisten palvelutorin päämäärä ja tavoitteet

Vuoden 2001 alussa alkaneelle Palvelutori-projektille asetettiin päätavoitteeksi *edesauttaa ikääntyviä ihmisiä asumaan turvallisesti omassa kodissaan haluamiensa palvelujen tuella*. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi hankkeessa lähdettiin kehittämään sellaista paikallisesti toteutettavaa toimintamallia/palvelukonseptia, jolla ikäihmisille tarjotaan tietoa erilaisista palveluvaihtoehdoista ja jolla tuetaan ikäihmisiä heidän palveluvalinnoissaan.

Edellä esitetyn yltävöitteen saavuttamiseksi projektille laadittiin useita yksityiskohtaisempia alatavoitteita sekä ryhdyttiin rajaamaan haluttua toimintamallia. Seuraavassa on tuotu tarkemmin esille hankkeen tavoitteita ja toimintamallin rajauksia:

- Ikäihmisten kannalta keskeisten palveluverkostojen systematisointi ja hallinta eri käyttäjien näkökulmasta
- Ensisijaisesti olemassa olevien arki- ja ammattipalvelujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun kehittäminen – toissijaisesti uusien palvelujen liittäminen mukaan konseptiin
- Tiedon tarjoaminen sekä hyödyllisistä palveluista että palvelujen tuotannon ja käytön pe-lisäännöistä – lisäksi tiedon tarjoaminen ikäihmisiä kiinnostavista ajankohtaisista tapahtu-mista ja uutisista
- Henkilökohtaisen palvelun sekä palveluhakemiston ja internet-palvelun yhdistäminen
- Asiakas- ja käyttäjäystävällisyyden korostaminen
- Käytännönläheisten ja toteutuskelpoisten ratkaisujen korostaminen
- Konseptin luominen sellaiseksi, että siihen on liitettävissä tarpeen mukaan uusia tehtäviä (mm. kuntien palveluseteli- tai muiden tukimuotojen koordinoitua ja erilaisia asiointipalve-luja)
- Omavaraiseen rahoitukseen tähtäävän, taloudellisesti terveen toimintamallin kehittäminen.

Palvelutori-hankkeessa tavoiteltava konkreettinen lopputulos voidaan tiivistää seuraavanlaiseksi: *Kahdessa kunnassa ikäihmisten testaamana kokeiluversiona toimiva ja kotona asuvia ikäihmisiä palveleva palvelutori, joka sisältää henkilökohtaisen palveluvälitys- ja ohjauspalvelun sekä interne-tissä toimivan palvelutietopankin.*

Kokeilukuntia päätettiin valita kaksi, jotta vertailu mahdollistuisi ja jotta palvelukonseptin varioin-timahdollisuudet erilaisissa paikallisissa olosuhteissa tulisivat esille. Kokeilukunniksi valittiin lo-

pulta Lohja ja Vantaa, siten että Lohjalla päätettiin lähteä heti liikkeelle ja Vantaalla tarkoituksena oli edetä hiukan hitaammin Lohjan mallia seuraten.

4 KEHITELTÄVÄ PALVELUMALLI

4.1 Palvelumallin perusidea

Ikäihmisten palvelutorissa päätavoitteena on *edesauttaa ikääntyviä ihmisiä asumaan turvallisesti omassa kodissaan haluamiensa palvelujen tuella*. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan kattavaa paikallista tietoa olemassa olevista palveluvaihtoehtoista ja tämän tiedon välittämistä palvelujen käyttäjille ja muille palveluvaihtoehtoista kiinnostuneille. Erilaisten vaihtoehtojen esittämisen lisäksi tarvitaan myös ikäihmisille suunnattua yksilöllistä tukea ja ohjausta valintojen tekemiseksi nykyisessä verkottuneessa ja monimuotoisessa palvelujärjestelmässä.

Kattavan tiedon tavoittelemisen tarkoittaa käytännössä mm. seuraavia asioita. *Ensinnäkin* varsinaisten sosiaali- ja terveystalvelujen lisäksi tulee tarjota tietoa myös muista ikäihmisten kotona asumista tukevista palveluista, kuten erilaisista arki- ja lähitalveluista sekä harrastus-, virkistys- ja liikuntatalveluista. Tieto muistakin kuin kunnan sosiaali- ja terveystalveluista on tärkeää, sillä noin 70 % kotonaan asuvista yli 75-vuotiaista ei käytä yhteiskunnan hoivatalveluja (Vaarama ym. 2002, 79). On siis erityisen tärkeää, että myös ns. normaalitalvelujen merkitys ikäihmisille tiedostetaan ja näitä talveluja osataan jatkossa kehittää ikäihmisten näkökulmasta. *Toiseksi* julkisen sektorin tarjoamien talvelujen lisäksi tulee tarjota tietoa myös paikallisten yritysten, yhteisöjen ja järjestöjen tarjoamista talveluista – mm. yksityiset sosiaali- ja terveystalvelut. Tilanteissa, joissa kunta joutuu kiristämään omien talvelujensa saamisen kriteerejä on erityisen tärkeää, että pystytään osoittamaan muiden talveluntuottajien tarjoamia vaihtoehtoja. *Kolmanneksi* talveluvaihtoehtojen esittämisen lisäksi tarvitaan tietoa talvelujen käyttöön ja tuotantoon liittyvistä "pelisäännöistä". Etenkin julkisten talvelujen saamiseen liittyvät ehdot ja kriteerit tulisi tuoda selkeällä tavalla esille. Myös ikään-tyneille suunnatuista tuista ja etuuksista tiedottaminen on tärkeää.

4.2 Palvelumallin päälinjat

Palvelutori-hankkeessa lähdettiin kehittämään edellä esitettyjä näkökulmia huomioivaa toimintamallia ikäihmisten tarvitsemien talvelujen paikalliseksi hallitsemiseksi ja koordinoimiseksi. Ajatuksena oli luoda talvelu, jota hyödyntäisivät sekä talvelujen tuottajat että niiden käyttäjät. Toisin sanoen talvelumallin tarkoituksena oli saada paikallinen kysyntä ja tarjonta kohtaamaan.

Projektissa ideoitu palveluohjauksen, -välityksen, -neuvonnan ja -tiedotuksen kokonaisuus – *Ikäihmisten palvelutori* – palvelee kahdella tavalla: **1) henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus palvelupisteessä ja/tai puhelimitse** sekä **2) internet-palvelu**. Henkilökohtaisen neuvonnan ja internet-palvelun perustana on sähköinen *palvelutietohakemisto*, johon on koottu tiedot paikallisesta palvelutarjonnasta kotona asuvan ikäihmisen näkökulmasta.

Palvelutorissa suunniteltu *monikanavainen palvelu* (palvelupiste, puhelinpalvelu, asiakaspäätteet ja internet-palvelu) on perusteltua, sillä palvelun potentiaalinen asiakaskunta on laaja. Koska suuri osa asiakkaista on ikääntyneitä, on myös henkilökohtainen palvelu verkkopalvelun rinnalla tärkeää. Sosiaali- ja terveystieteiden nykyisissä strategioissa ja linjauksissa painotetaan, että palveluja kehitettäessä tulee tarjota myös muita kuin tietoteknologian hallintaa edellyttäviä asiointi- ja palveluvaihtoehtoja (Sosiaali- ja terveystieteiden strategiat 2010... 2001, 18).

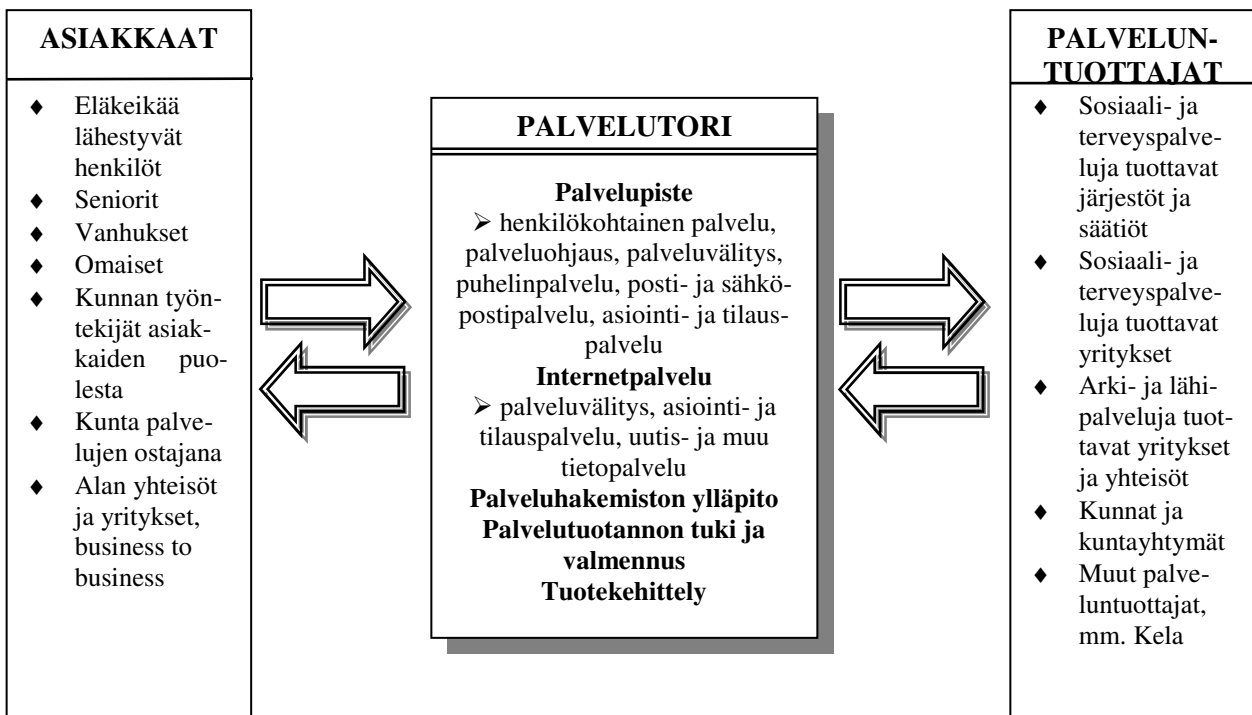
Palvelutorin suunnittelussa otettiin siis huomioon se, että tietoa ikäihmisille suunnatuista palveluista etsivät muutkin kuin ikäihmiset itse. Palvelutorin *asiakkaat ja hyödynsaajat* onkin nähtävissä hyvin laajasti. *Ensimmäkin* palvelutietoja etsivien ikääntyneiden joukko on itsessään laaja: siihen kuuluvat eläkeikää lähestyvät henkilöt, aktiivit seniorit ja varttuneemmat ikäihmiset. *Toiseksi* palvelutietoja etsivät myös ikäihmisten läheiset ja omaiset. *Kolmanneksi* tietoja etsivät kunnan työntekijät omien asiakkaidensa puolesta sekä palvelujen kehittäjät. *Neljänneksi* palvelutiedoista ovat kiinnostuneet myös ne paikalliset palveluntuottajat, jotka etsivät uusia markkinoita ja kumppaneita verkostoihinsa.

Huolellisesti toteutettuna ja järkevästi paikalliseen palvelukokonaisuuteen integroituna palvelutorista hyödytään monella tavalla. Palvelutoria suunniteltaessa lähtöajatuksena oli, että toimintamallilla mm.

- luo tiedonkulkuun uusia kanavia (sähköinen ja henkilökohtainen informaatiopalvelu)
- tekee palvelut ikäihmisille helpommin lähestyttäviksi (yksilökohtainen neuvonta ja ohjaus)
- toimii palveluohjauksesta vastaavan henkilön sekä muiden vanhustyöntekijöiden tehokkaana työvälineenä
- tukee ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista
- edesauttaa asiakaslähtöisten saumattomien palveluketjujen rakentamista
- tukee paikallisen vanhustenhuollon, erityisesti kotihoidon johtamis- ja koordinoituvuutta
- luo yhteyksiä ja verkostoja kunnan, yksityisen ja kolmannen sektorin välille

- antaa aineksia kokonaisvaltaisen palvelujärjestelmän hahmottamiselle vanhuspoliittisissa strategioissa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty *Ikäihmisten palvelutorin* kehittämisalueena nähty kokonaisuus. Kuvassa esitetyssä kokonaisuudessa on mukana kaikki ne elementit, jotka projektin mukaan olisi hyvä sisällyttää – paikalliset tarpeet ja mahdollisuudet huomioiden – osaksi palvelukonseptia. (Kuva 2.)



Kuva 2. Ikäihmisten palvelutorin kehittämisalue

4.3 Palvelutietohakemisto

Palvelutorin palvelutietohakemisto haluttiin suunnitella toisaalta hyvin kohdennetuksi (kotonaan asuvien ikäihmisten palvelutarpeet) ja toisaalta mahdollisimman kattavaksi (sekä julkisen että yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut niin hoiva- kuin muidenkin ikäihmisiä hyödyntävien palvelujen osalta). Palveluhakemiston keskeiseksi painoalueeksi ei tarkoituksella valittu kunnan omia sosiaali- ja terveyspalveluja, koska niihin liittyvään tiedotukseen on yleensä jo olemassa omat vakiintuneet kanavansa. Sen sijaan mallissa haluttiin korostaa julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rinnalla erilaisia arki- ja lähipalveluja ja niiden merkitystä ikääntyvien hyvän arjen kannalta. Lisäksi sosiaali- ja terveystoimen tarjoamien palvelujen rinnalla haluttiin korostaa myös kunnan muiden hallin-

tokuntien tarjoamien palvelujen merkitystä ikäihmisille. Toisin sanoen palveluhakemiston kokoamisen lähtökohtana oli *koko kunta ikääntyvien asialla* -painotus.

Ikäihmisten palvelutorin *palveluhakemistoon* haluttiin ensisijaisesti koota seuraavat asiat:

- Tiedot kotona asuvia ikäihmisiä hyödyttävistä paikallisista palveluista
 - a) sekä ammatilliset hoivapalvelut että erilaiset arki-, lähi-, kulttuuri-, liikunta- ja virkistyspalvelut
 - b) sekä kunnan tarjoamat palvelut että yritysten, yhteisöjen ja järjestöjen palvelut
- Ikäihmisille suunnatut tuet ja etuudet
- Tiedot palvelujen tuotantoon ja käyttöön liittyvistä paikallisista ”pelisäännöistä”.

Pelisääntötietojen kokoamisessa ajatuksena oli, että hakemistosta löytyisi toisaalta yleisiä normeja ja suosituksia ja toisaalta paikallisia periaatteita (esimerkiksi mahdollinen vanhuspoliittinen strategia ja palvelujen laadun seurantaan liittyvät selvitykset). Ajatuksena oli lisäksi, että pelisääntötiedot liittyisivät sekä palvelujen tuotantoon ja järjestämiseen (mm. kilpailuttamisen ja ostopalvelujen periaatteet) että palvelujen käyttöön (mm. julkisten palvelujen saamisen kriteerit).

4.4 Verkkopalvelu (internet-sivut)

Palveluhakemisto päätettiin toteuttaa *verkkopalveluna*, joka olisi liitettävissä esim. kuntien omien kotisivujen yhteyteen. Kun palveluhakemisto toteutetaan internet-palveluna, voidaan siihen sisällyttää muitakin elementtejä kuin erilaisia palvelu- ja pelisääntötietoja. Tällaisilta palvelutorin omilta internet-sivuilta olisi suunnitellun mallin mukaan löydettävissä mm. ikäihmisiä kiinnostavia uutisia, erilaisia ajankohtaistietoja (ikäihmisiä kiinnostavat tapahtumat), linkkejä kiinnostaville www-sivuille sekä palaute- ja keskustelupalveluja.

Lisäksi internet-palvelun etuna olisi se, että palvelukonseptia voitaisiin haluttaessa kehittää sähköisen asiointipalvelun ja palveluvälityksen suuntaan. Ajan myötä myös palvelujen koordinoitua, kilpailuttamista, verkostoitumista, laadunhallintaa sekä ostopalvelujen ja palvelusetelien hallinnointia koskevia tehtäviä voitaisiin liittää osaksi internetin palvelukokonaisuutta.

4.5 Henkilökohtainen palvelu

Internet-palvelun lisäksi palveluhakemiston tietoja ja muuta projektin aikana kertyvää tietoaaineistoa välitetään myös henkilökohtaisena palveluna palvelupisteessä ja puhelimitse. Henkilökohtainen tuki ja neuvonta on erityisen tärkeää, sillä ikäihmiset eivät aina etsi vastauksia valmiisiin kysymyksiin, vaan pikemminkin he etsivät tietoa siitä, mitkä ovat oikeat kysymykset omassa elämäntilanteessa.

Henkilökohtaista palvelua varten *Ikäihmisten palvelutorille* tulee nimetä *palveluneuvoja* ja osittaa sopivat palvelutilat. Jos kunnassa on jo valmiiksi olemassa palveluneuvonnasta tai -ohjauksesta vastaavia työntekijöitä ja/tai toimintaan soveltuvia palvelutiloja (esim. yhteispalvelupiste), käytetään jo valmiina olevia resursseja.

Palvelutoria suunniteltaessa toimintamallin nähtiin soveltuvan erityisen hyvin ikäihmisille suunnatun palveluohjauksen työvälineeksi. Palveluohjauksesta ja palveluohjaajista puhutaan nykyään paljon, mutta käytännössä toiminta ei ole vielä kuntiin vakiintunut. Palveluohjausta on toistaiseksi toteutettu lähinnä paikallisina kokeiluina.

Stakesin Tietoteknologian osaamiskeskuksessa laaditun määritelmän mukaan *palveluohjaus* on toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea erityisen palvelun tarpeessa olevan asiakkaan selviytymistä, koota keskitetysti yhteen tiedot asiakkaalle kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja muusta sosiaaliturvasta sekä neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen käytössä. Palveluohjausta antavat kuntien palkkaamat palveluohjaajat yhdessä moniammatillisen yhteistyöryhmän kanssa. (Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot III, 2002).

Palveluohjaaja on palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö, joka toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen. Palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelun tarpeet ja kokoaa hänelle kuuluvia palveluja ja etuuksia koskevat tiedot yhteen ja helposti saataviksi. Hän laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen yhteistyöryhmän kanssa. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan palvelun tarvetta ja annettavien palvelujen riittävyttä ja tarvittaessa ehdottaa tai tekee muutoksia palvelukokonaisuuteen. Hän huolehtii myös tarpeen mukaan yhteyksistä asiakkaan ja viranomaisten välillä sekä viranomaisten kesken. Palveluohjaaja-nimike on käännösvastine englanninkielisille termeille *case manager* ja *care manager*. (Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot III, 2002).

Palvelutori-hankkeen näkökulmasta katsoen palveluohjauksessa tulisi ottaa huomioon kunnan omien palvelujen ja tukimuotojen ohella myös muu paikallinen avun ja tuen tarjonta. Tosin sanoen asiakaskohtaisiin palveluketjuihin/-kokonaisuuksiin tulisi voida mahdollisimman joustavasti sovittaa myös yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamia hoivapalveluja. Tämän lisäksi myös normaali-palvelujen ja elinympäristön toimivuus ikäihmisten näkökulmasta tulisi ottaa huomioon asiakas-kohtaisia palvelukokonaisuuksia räätälöitäessä. Ikäihmisten palvelutori olisi suunnitellun mallin mukaan juuri tällainen apuväline, jolla kunnan olemassa olevat voimavarat voitaisiin ottaa mahdollisimman kattavasti huomioon silloin, kun ikääntyneille kuntalaisille suunnitellaan kotona asumista edistäviä, yksilöllisiä ja kokonaisvaltaisia palveluja.

5 PALVELUTORIN KEHITTÄMISEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ — ALAN SÄÄDÖKSET, STRATEGIAOHJELMAT JA MUUT KEHITTÄMISHANKKEET

Palvelutori-hankkeen aikana seurattiin tietoteknologiaan ja tietoyhteiskuntaan liittyvää sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyötä sekä ylipäättänsä alan toimintaympäristön kehittymistä. Hankkeen aikana mm. seurattiin, minkälaisia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia alalle on syntynyt ja välitettiin tätä tietoa projektin kokeilukuntiin. Toimintaympäristöön liittyvää tietoa kerättiin verkosta (www) erityisesti kehittämishankkeen alussa vuonna 2001.

Seuraavassa on lyhyesti lueteltu niitä *uudistuksia, ohjeistuksia, strategioita ja suosituksia*, jotka on nähtävissä merkityksellisinä tietoteknologiaa hyödyntäviä ratkaisuja ja erityisesti palvelutori-tyyppistä palvelua kehitettäessä:

- Asetus julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnasta (854/1988)
 - Neuvottelukunta (JUHTA) toimii sisäasiainministeriön yhteydessä ja sen toimialana on valtion ja kuntien tietohallintoyhteistyön suunnittelu (mm. valtionhallinnon ja kunnallishallinnon tietotekniikan, tietohallinnon ja sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen yhteensovittaminen). Neuvottelukunnan toimintaan kuuluvat mm. tietohallinnon suositusten ja ohjeiden antaminen – JHS-suositukset.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia (1995)
- Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky. Tietoyhteiskunnan strategisen kehittämisen lähtökohdat ja päämäärät. Sitra 206. Helsinki 1998.
 - Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia, joka on jatkoa aiemmalle vuonna 1995 valmistuneelle strategialle.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tulevaisuuspakettiohjelma (26.5.2000).
 - Valtion omaisuuden myynnistä vuosina 2000–2003 saatavien tulojen käytöstä annettiin 26. toukokuuta 2000 valtioneuvoston periaatepäätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämiseen tietoteknologian avulla kohdennettiin määrärahoja 60 miljoonaa markkaa vuosiksi 2000–2003. Ohjelmassa painotettiin seuraavia kehittämiskohteita: i) sosiaali- ja terveydenhuollon saumattomien palveluketjujen ja niitä tukevan tietoteknologian edelleen kehittäminen (sisältäen

mm. Makropilotin toimintamallien ja teknisten ratkaisujen edelleen kehittämisen),
ii) koko maan kattavan ja tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntävän konsultaa-
tiopalvelujärjestelmän luominen sosiaalihuollon tarpeisiin (Sosiaalihuollon eKon-
sultaatiopalvelut -hanke) ja iii) vanhusten ja vammaisten itsenäisen suoriutumisen
edistäminen (ITSE hanke).

- Julkishallinnon www-sivuston suunnittelun ohjeet. JHS 129. Julkaistu 13.12.2000.
 - Suositus käsittelee viranomaisten www-sivuston rakentamista ja roolia tiedotus-
kanavana. Suositukseen on koottu yleisperiaatteita ja ohjeita siitä, miten julkishal-
linnon organisaation olisi hyvä toteuttaa omat www-sivunsa.

- Julkisten palvelujen kuluttajalähtöinen palveluhakemisto. JHS 145. Hyväksytty 30.5.2000.
 - Suosituksessa esitettyä julkisten palvelujen luokitusta sovelletaan mm. kuntien
verkkosivuilla palvelujen esittelyssä.

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokei-
lusta (811/2000)
 - Laki liittyy Satakunnan saumaton palveluketju -kokeilun mahdollistamiseen
(Makropilotti). Laki sisältää mm. seuraaviin aiheisiin liittyviä säädöksiä: sosiaali-
ja terveydenhuollon omaneuvoja, palveluketjusuunnitelma, sosiaaliturvakortti, so-
siaali- ja terveydenhuollon viitetietokanta.

- Kuntien www-viestinnän ohjeet, Suomen Kuntaliitto 2001.
 - Kuntien www-viestintäohjeet tukevat kuntien ja kuntayhtymien verkkoviestintää
ja sisällöntuotantoa tietoverkkoihin. Ohjeet on laadittu kuntien ja Suomen Kunta-
liiton yhteistyönä. (Kuntien www-viestinnän ohjeet 2001)

- Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhanalla. Julkisen hallinnon säh-
köisen asioinnin toimintaohjelma 2002–2003. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 2002.

- Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta (458/2002)

- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
 - Laki korvaa aiemman lain: Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (1318/1999)

Edellä esitettyjen säädösten, ohjeiden ja suositusten lisäksi on nykyään tuotettu runsaasti erilaisia verkkoviestintään liittyviä *selvityksiä ja oppaita*. Julkisiin verkkopalveluihin liittyviä selvityksiä ja oppaita on julkaistu mm. sisäministeriön JUNA-hankkeessa. Sähköiseen kaupankäyntiin (verkko-kauppaan) liittyviä oppaita on taas julkaissut mm. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.

Erialaisten selvitysten ja suositusten ohella tarvitaan myös kokeiluhankkeita, jotta uusi teknologia leviäisi ja juurtuisi osaksi sosiaali- ja terveysalan toimintakulttuuria. Seuraavaan listaan on koottu esimerkkejä niistä *valtakunnallisista hankkeista*, joilla teknologian soveltamista on sosiaali- ja terveysalalla viety eteenpäin:

□ Hyvinvointiklusteri

- Hyvinvointiklusteriin ja kehittämistoimenpiteiden koordinointiin osallistuvia valtakunnallisia tahoja ovat olleet KTM, STM, Stakes, Tekes ja Finpro (entinen Ulkomaan kauppaliitto). Yhteistyön tavoitteena on tietoyhteiskuntateknologioiden tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntäminen sekä sosiaali- ja terveyssektorilla että yrityssektorilla. Hyvinvointiklusterilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyssektorin ja yrityssektorin uudenlaista, verkostomaista yhteistyötappaa. Siihen kuuluu sosiaali- ja terveyssektorilla (ml. kotipalvelut ja kotiterveydenhoito, oma- ja itsehoito sekä itsenäinen suoriutuminen) käytettävien teknologia- ja palvelutuotteiden tutkimus, kehittäminen, tuotanto ja käyttö. Hyvinvointiklusteri verkottaa alan toimijoita ja luo uusia yhteyksiä ja synergiaa palvelutuottajien, yritysten ja tutkimuksen välille. Hyvinvointiklusterille on perustettu neuvottelukunta ja klusteristrategian koordinoitiryhmä.

□ Sosiaali- ja terveysalan Osaavien keskusten verkosto

- Osaavien keskusten verkosto on Sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin, Kansanterveyslaitoksen, Työterveyslaitoksen, VTT Tietotekniikan, Suomen Kuntaliiton ja Tekesin muodostama kansallisesti merkittävä moniammatillinen ja -toimijainen tietoteknologian osaamiskeskittymä. Verkoston toiminta liittyy kansalliseen hyvinvointiklusteritoiminnan kehittämiseen. Tavoitteena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän sekä ehkäisevän toiminnan ja itsenäisen suoriutumisen kehittämistä tietoteknologiaa ja telematiikkaa välineenä käyttäen. Verkos-

to on tukenut mm. STM:n sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategian toteutusta, kansallista hyvinvointiklusteritoimintaa ja Tekesin terveydenhuollon digitaalista media-ohjelmaa.

- Satakunnan Makropilotti. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishanke (1998–2001)
 - Makropilotin taustavoimina ovat olleet STM, KTM, Tekes, KELA, Stakes, KTL, TTL, Suomen Kuntaliitto, kunnat, kuntayhtymät, yksityiset palveluntuottajat ja yritykset. Hankkeen tavoitteeksi asetettiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittäminen, varsinkin asiakaslähtöisten saumattomien palveluketjujen aikaansaaminen sekä tietotekniikan kehittäminen ja testaaminen. Satakunnassa toteutetun, laaja-alaisen kehittämishankkeen osakokonaisuuksia ja kehittämiskohteita ovat olleet mm. aluetietojärjestelmä, tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen, sosiaaliturvakortti, alueelliset ohjausmallit, saumattomat hoito- ja palveluketjut sekä asiamiesmalli, itsenäisen suoriutumisen tuenta ja informaatio- ja asiointipalvelut. Kansalaisille ja ammattilaisille tarkoitettujen sähköisten informaatio- ja asiointipalvelujen sisältötuotannon ja teknologiaratkaisujen kehittäminen on ollut eräs Makropilotin osakokonaisuuksista: Sosterva-info/ParaNet (ks. Satakunnan Makropilotti 2001).

- Verkostoituvat erityispalvelut -hanke (I-vaihe 1998–1999, II-vaihe 2000–2001 ja III-vaihe 2002–2003)
 - Hankkeen toimijoina ovat mm. STM, OPM, Stakes, Suomen Kuntaliitto, lääninhallitukset, kunnat, järjestöt. Tavoitteena on sosiaalihuollon erityispalvelujen kuten lastensuojelun, päihdehuollon, vammaispalvelujen, erityispäivähoidon ja mielen-terveyspalvelujen turvaaminen kaikkialla maassa riippumatta kunnan koosta. Hankkeen alueellisten johtoryhmien tehtävät tulevat siirtymään perustettaville sosiaalialan osaamiskeskuksille. Hankkeessa ylläpidetään tietopankkia (TietoVEP) ylikunnallisista sosiaalihuollon erityispalvelujen tuottajista. Tietopankki löytyy osoitteesta <http://www.stakes.fi/tietovep/>.

- Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke (JUNA 1999–2002)
 - Sisäministeriön asettama JUNA-hanke on verkkoasioinnin kehittämisen koordinointi- ja tukihanke, joka vastaa osaltaan julkisen hallinnon siirtymisestä verk-

koasiointiin, verkkopalveluihin ja verkkokulttuuriin. Sen toimialana on koko julkinen hallinto – valtio, kunnat ja välillinen valtionhallinto.

- Hyvinvointi ja terveys – iWELL 2000–2003
 - Tekesin toteuttamassa Hyvinvointi ja terveys -teknologiaohjelmassa kehitetään yksittäisten ihmisten terveyden, hyvinvoinnin ja itsenäisen elämisen palveluja ja teknologiatuotteita, sekä integroidaan näitä kokonaisuuksiksi. Ohjelman tavoitteena on kehittää vientikykyisiä tuotteita ja hyödyntää Suomen teknologisia valmiuksia.

- Teknologiatuetut saumattomat palveluketjut – hyvinvointiteknologian juurrutushanke, Juuria (1.1.2001–31.12.2003)
 - Juuria-hanketta koordinoi Stakes. Hanke toteuttaa sosiaali- ja terveysministeriön tietoteknologian hyödyntämisstrategiaa ja tulevaisuuspakettia. Yhtenä palvelujen saumattomuutta tukevana innovaationa, jota juurruttamisprosessissa levitetään, on palveluntuottajista kootut alueelliset tietokannat ja niitä koskevat portaalit (sähköinen palveluinformaatio- ja asiointiportaali).

- Sosiaalihuollon eKonsultaatiohanke (2001–2004)
 - Hanke toteutetaan Stakesissa sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella. Keskeisinä kumppaneina ovat sosiaalihuollon osaamiskeskukset ja Verkostoituvat erityispalvelut -hanke. eKonsultaatiohanke on osa valtioneuvoston keväällä 2000 hyväksymää tulevaisuuspakettia. Hankkeessa rakennetaan sosiaalialan ammattilaisille verkkoportaali ja kehitetään sosiaalityöntekijöiden tarvitsemia konsultaatiopalveluja.

- Vanhusten ja vammaisten itsenäisen suoriutuminen ITSE -hanke (2001–2004)
 - ITSE-hanketta koordinoi Stakes. Hanke rahoitetaan valtioneuvoston ns. tulevaisuuspaketista ja sen tavoitteena on kehittää palveluja, joissa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa. Tarkoituksena on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön asiantuntemusta uuden teknologian hyödyntämisessä, luoda uusia palvelumalleja ja synnyttää asiantuntijaverkostoja.

- Sosiaalialan osaamiskeskukset (2002–)

- Sosiaalialan osaamiskeskusten toiminta vakinaistui vuoden 2002 alusta. Sosiaalialan osaamiskeskusten perustehtävänä on turvata sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittyminen ja välittyminen; erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittyminen ja välittyminen; sosiaalialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolinen yhteys sekä sosiaalialan tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan toteutuminen. Keskeisiä toimijoita hankkeessa ovat kunnat ja kuntayhtymät, yliopistot, ammattikorkeakoulut ja muut alan koulutus- ja tutkimuslaitokset, maakuntien liitot, lääninhallitukset ja alan järjestöt. Hankkeen taustalla on STM:n asettamien työryhmien valmistelut: Opetussosiaalikeskustyöryhmä (1999–2000) ja Sosiaalialan osaamiskeskustyöryhmä (2001).

Edellä esitettyjen laajojen, valtakunnallisten projektien lisäksi Palvelutori-hankkeessa seurattiin erityisesti niitä kokeiluhankkeita, jotka keskittyivät sähköisten informaatio- ja asiointipalveluiden kehittämiseen tai internetin hyödyntämiseen neuvontapalveluissa. Myös osassa jo mainituista hankkeista kehiteltiin tällaisia sähköisiä palvelutietopankkeja: mm. Makropilotin ParaNet, Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen TietoVEP (<http://www.stakes.fi/tietovep>) ja Sosiaalihuollon eKonsultaatiohankkeen verkkoportti (<http://www.sosiaaliportti.fi>).

Seuraavassa on esitetty verkkosivuilta ja esitteistä saadun tiedon pohjalta niitä *verkkopalveluja kehitettäviä hankkeita*, jotka ovat Satakunnan Makropilotin, Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen ja Sosiaalihuollon eKonsultaatiohankkeen lisäksi olleet kiinnostavia Ikäihmisen palvelutorin näkökulmasta:

- Teso ry:n Hoiva-alan Palveluverkko (1.3.2001–31.12.2003)
 - Hankkeen tavoitteena on tietoverkkojen monipuolinen hyödyntäminen hoiva-alan yrittäjien liiketoiminnassa. Hankkeessa pyritään parantamaan palvelujen saavuutta sekä yritysten että muiden toimijoiden yhteistyötä luomalla valtakunnallinen hoiva-alan porttipalvelu internetiin (<http://www.hoivayrittajat.com>). Yritysten liiketoimintaa vahvistetaan hankkeessa myös laatutyön käynnistämällä yrityksissä sekä IT-osaamisen käyttöönotolla. Hanke jakaantuu viiteen alueprojektiin: Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjois-Karjala, Pirkanmaa ja Lappi.

- Laurea-ammattikorkeakoulun HYVE-verkkopalvelu (Hyvinvointialan yritysten ja palvelutietojen tietokanta ja verkkopalvelu, Uusimaa)
 - Hanke toimii yhteistyössä Hoiva-alan Palveluverkko -projektin kanssa. Verkkopalvelun osoite on <http://www.hyve.laurea.fi>

- Sitran ja Diakonia-ammattikorkeakoulun Itä-Suomen sosiaalisten innovaatioiden keskus, ISO INKE (15.12.2000–30.6.2004)
 - Hankkeen tavoitteena on hyvinvointipalveluyritysten verkoston itsensä ylläpitämä palveluiden välityskeskus. Hankkeen tehtävänä on käynnistää rahoituksellisesti omavarainen sosiaali- ja terveystaloudellista tuottava välitysyrittäjä ensin Pieksämäen seudulla ja myöhemmin Etelä-Savossa. Myös yrityshautomotoiminta, koulutus ja erilaiset kehittämissuunnitelmat ovat osa konseptia. Ympäri vuorokautisesti toimiva yhteyskeskus sisältää palvelurekisterin (osaaja- ja tietopankki): <http://www.apuluuri.net/palvelurekisteri/>. Rekisteriin koottuja tietoja hyvinvointipalveluista välitetään myös puhelinpalveluna (Apuluuri).

- Helsingin Seniori-info (1999–)
 - Helsingin Seniori-info on ikäihmisille ja heidän läheisilleen tarkoitettu neuvontapiste, josta saa tietoa ikäihmisille suunnatuista palveluista joko paikan päällä palvelupisteessä tai puhelimitse. Neuvontapisteessä on lisäksi mahdollisuus omatoimiseen tiedonetsintään internetistä. Seniori-infolla on omat kotisivut: <http://www.hel.fi/seniorinfo>.

- Neuvontapalvelu Santra ikäihmisille (helmikuu 2001–2003)
 - Neuvontapalvelu Santra on suunnattu ikäihmisille ja heidän läheisilleen. Palvelun tarkoituksena on tarjota ohjausta ja neuvontaa palvelujen käytöstä ja saannista. Santra tarjoaa asiakaspalvelua palvelupisteessä, mahdollisuuden omatoimiseen tiedon etsimiseen internetistä sekä puhelinpalvelua. Neuvontapalvelu aloitettiin 1.10.2001. Palvelu toteutetaan Tampereen Hervannassa EU-ohjelmaan kuuluvan Herpertti-projektin osahankkeena. Kyseessä on Tampereen vanhuspalveluyhdistyksen kolmevuotinen projekti, jonka rahoittajana on Raha-automaattiyhdistys.

- Herwaari – hervantalaisen vaihtoehtoinen apu arkeen Internetistä

- Herwaari on palvelu, josta käyttäjä tavoittaa yhdestä verkko-osoitteesta yritysten ja järjestöjen erilaisia kotiin tarjoamia palveluita. Mukana on siivouspalveluita, kodinhoitoa, kuntoutusta, muuttopalveluita, remonttipalveluita, kuljetuspalveluita jne. Palvelu sisältää tämän lisäksi myös Tampereen kaupungin kotiin tuotavia palveluita. Herwaari on yksi Hervannassa toteutettavia Euroopan Unionin tavoite 2-hankkeita. Hankkeen keskeiset rahoittajat ovat Pirkanmaan liitto, Euroopan aluekehitysrahasto sekä Tampereen kaupunki. Hankkeen koordinoijana toimii digitaalista mediaa Pirkanmaalla kehittävä Oy Media Tampere Ltd. Palvelu löytyy osoitteesta <http://www.herwaari.net>.

- Hoiva.net – Vuorovaikutteinen verkkoasiointi Hervannassa 2001–2003
 - Hoiva.net on sivusto, joka kerää tiedon Hervannan alueen hoiva-alan toimijoista sekä yrittäjistä. Hankkeessa kehitetään uudenlaisia sähköisiä asiointimalleja ja vuorovaikutteista asiointia tietoverkkoja hyväksi käyttäen. Hanketta koordinoi Oy Media Tampere Ltd. Palvelu löytyy osoitteesta <http://www.hoiva.net/>.

- Lahden kaupunkiseudun palvelunvälityskokeilu (2001–)
 - Kokeilun tavoitteena on käynnistää Lahden kaupunkiseudun (Asikkala, Hollola, Lahti, Nastola, Orimattila) kuntien yhteinen palvelunvälityskeskus. Keskus välittää tietoja yritysten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien palveluista vanhuksille ja heidän omaisilleen. Toiminta-ajatuksena on antaa vanhuksille ja omaisille tietoa alueen palveluista samasta puhelinnumerosta. Palvelujen laadullinen kehittäminen ja mahdollisuus käyttää palveluselejä ovat osa kokonaisuutta. Projektin toteuttaa Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Rahoittajia ovat RAY, sisäministeriön aluekeskusohjelma ja Lahden kaupunkiseudun kunnat. Neuvontapalvelu löytyy osoitteesta <http://www.palvelusantra.info/>.

- Elias-projekti (2001–), Nettitori
 - Tarkoituksena on kehittää kotityöpalvelumallia. Kotityön nettivälitys on aloitettu marraskuussa 2002. Kotityön tarjoajien (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) lisäksi torilta saa tietoa kotitaloustyön verovähennysoikeudesta. Hankkeen toteuttaa Työtehoseura (ESR-rahoitus). Mukana kymmenen kuntaa. Palvelu löytyy osoitteesta <http://elias.tts.fi/>.

□ Seutuportaali-projekti (2002–2004)

- Seutuportaali on seudun sähköinen markkinapaikka, joka pitää sisällään tietoja yksityisten yritysten, julkisyhteisöjen sekä kolmannen sektorin tarjoamista palveluista. Tarkoituksena on parantaa seudun palvelujen ja tuotteiden tavoitettavuutta.

Hankkeen toteuttajia ovat mm. Suomen Kuntaliitto ja mukana olevat seudut.

Osaan näistä verkkopalvelua kehittävästä hankkeista luotiin Palvelutori-projektissa myös käytännön yhteyksiä kokemusten vaihtamiseksi. Tällaisia hankkeita olivat mm. Stakesin *Juuria*-hanke, Sitran ja Diakonia-ammattikorkeakoulun *ISO INKE*, Teso ry:n *Hoiva-alan Palveluverkko*, Laurea-ammattikorkeakoulun *Hyve*-projekti ja Helsingin kaupungin *Seniори-info*.

6 PALVELUTORI KÄYTÄNNÖSSÄ

6.1 Palvelutorin toteuttamismalli – etenemisen vaiheet

Ikäihmisten palvelutori -projektia lähdettiin toteuttamaan Lohjan ja Vantaan kaupungeissa. Hankkeessa kehiteltiin uutta konseptia palvelutiedotukselle, -neuvonnalle ja -ohjaukselle. Hankkeessa saatiin myös kokemuksia siitä, miten tällaisen palvelukokonaisuuden *suunnittelu ja käyttöönotto* käytännössä etenee.

Kehittämisen alussa, kun ideaa tuodaan kuntaan, korostuvat etenkin seuraavat vaiheet:

- ❑ Palvelumallin tarpeen/hyödyn arviointi sekä paikallisen sovelluksen yleisistä raameista sopiminen kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja vanhustyön edustajien kanssa
- ❑ Palvelutorin teknisistä toteuttamismahdollisuuksista neuvottelu kaupungin tiedotuksen tai tietohallinnon "verkkopalveluvastaavien" kanssa
- ❑ Eri osapuolten sitouttaminen kehittämissuunnitelmaan.

Tämän jälkeen voidaan aloittaa kehittämistyössä tarvittavien resurssien kokoaminen ja uuden palvelun rakentaminen. Erityisen keskeistä on olemassa olevien palvelujen kokoaminen palveluhakemistoksi ja tämän hakemiston muokkaaminen internet-palveluksi. Käytännössä kehittämissuunnitelma sisältää tällöin mm. seuraavat työvaiheet:

- ❑ Paikallisen työryhmän kokoaminen esim. kaupungin kotihoidon henkilökunnasta. (Kotihoidolla on usein parhaiten tiedossa kotona asuvien ikääntyneiden tarpeet sekä kotona asumista tukevat paikalliset palvelut. Lisäksi palvelutori soveltuu erityisen hyvin juuri kotihoidon työvälineeksi palveluvaihtoehtojen etsinnässä ja palvelutarpeiden kartoittamisessa.)
- ❑ Palveluneuvojan nimeäminen ja palvelupisteestä päättäminen
- ❑ Vanhustyöntekijöillä jo valmiiksi tiedossa olevien palvelutietojen kokoaminen yhteen ("pöytälaatikkotiedot", muistiinpanovihkojen tiedot, esitteet, palveluoppaat yms.)
- ❑ Palveluhakemiston rungosta ja palveluluokituksesta sopiminen. (Esim. Lohjan Palvelutorissa tietoa kerättiin seuraavien otsikoiden alle: Palveluneuvonnan periaatteet, Terveystietäminen, Liikenne ja liikkuminen, Sosiaalinen tuki ja toimeentulo, Asuminen ja ympäristö, Arjen avuksi, Vireyttä vuosiin, Ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto, Veteraani- ja sotainvalidipalvelut sekä Seurakunnat ja järjestöt.)

- ❑ Olemassa olevan tiedon ja yhdessä mietityn palvelurungon vertaaminen keskenään. Mitä tietoa on jo ja mitä puuttuu?
- ❑ Puuttuvien tietojen kerääminen ja kysely palveluntuottajille (kiinnostuksen varmistaminen)
- ❑ Palveluhakemiston työstäminen internet-palveluksi ja osaksi henkilökohtaista palvelua palvelupisteessä (ja/tai puhelimitse)
- ❑ Palvelutorin tietojen päivittämisestä sopiminen.

Kun palvelumallin keskeiset osat (henkilökohtainen neuvontapalvelu ja internet-palvelu) ovat käyttövalmiit, aloitetaan palvelun testaaminen, uudesta palvelusta tiedottaminen ja uuden toimintatavan juurruttaminen. Erityisesti seuraavat työvaiheet ovat tällöin keskeisiä:

- ❑ Palveluhakemiston ja internet-palvelun testaaminen ikäihmisten ja henkilökunnan ryhmissä
- ❑ Palvelutorin markkinointi ja tiedotus: sekä sisäinen tiedotus (kunnan eri hallintokunnat) että ulkoinen tiedotus (kunnan ikäihmiset ja heidän omaisensa sekä paikalliset yritykset ja järjestöt)
- ❑ Palvelutorin julkistaminen (esim. laajan informointitilaisuuden järjestäminen)
- ❑ Palvelutorin vakiinnuttaminen vanhustyön yhdeksi työvälineeksi.

Palvelutori-projektin toteuttaminen edellä esitetyn mallin mukaisesti aloitettiin Lohjalla ja Vantaalla vuoden 2001 keväällä. Käytännössä etenemismallin eri vaiheet etenivät kolmivuotisen projektin aikana osin rinnakkain ja osin toisiinsa limittyen. Etenemismalli toteutui Lohjan osalta pitkälti suunnitelman mukaan. Sen sijaan Vantaa joutui säästösyistä karsimaan toteutettavaa mallia: hankkeeseen nimetyn palveluneuvojan tehtävät lopetettiin kesällä 2002, projektissa pidettiin taukoa vuoden 2002 syksyllä ja projektin toteuttamista jatkettiin vuoden 2003 alusta lähtien vain internet-palvelun osalta.

Paikalliset olosuhteet vaikuttavat käytännössä siihen, miten ja missä laajuudessa palvelutoriprosessi etenee. Hankkeen etenemiseen vaikuttavat esimerkiksi kunnan koko, käytettävissä olevat resurssit, muiden kehittämishankkeiden määrä, työntekijöiden mahdollisuus suoriin kontakteihin eri tahojen kanssa, julkisen sekä yksityisen ja kolmannen sektorin väliset kontaktit yms.

6.2 Ikäihmisten palvelutorin projektikonaisuuden toteutuminen

Palvelutori-projekti aloitettiin vuoden 2001 alussa tarkentamalla projektin toteuttamismalli ja tavoiteltava palvelumalli. Samalla päätettiin valita projektikunniksi kaksi eri kokoista kaupunkia Uudeltamaalta: *Vantaa* (noin 179 900 asukasta) ja *Lohja* (noin 35 500 asukasta). Lisäksi yhteyksien luominen kokeilukuntien sosiaali- ja terveystoimeen – erityisesti vanhustyön johtoon – aloitettiin.

Vuoden alussa tutustuttiin lisäksi aiheeseen liittyvään kehittämistyöhön (tietoteknologian hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa) ja olemassa oleviin sosiaali- ja terveystoimen verkkopalveluhankkeisiin. Mielenkiintoisiin kehittämishankkeisiin otettiin yhteyttä ja mietittiin yhteistyön ja kokemusten vaihdon mahdollisuuksia.

Palvelutorin näkökulmasta kiinnostavia kehittämishankkeita ovat olleet mm. Laurea-ammattikorkeakoulun HYVE-hanke, Teso ry:n Hope-hanke, Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Sitran ISO INKE sekä osin Makropilottiin liittyvä Stakesin Juuria-hanke, jotka käynnistyivät suunnitteleen samoihin aikoihin kuin Palvelutorikin. Palvelutorin projektinjohtaja Leif Sonkin on ollut näistä hankkeista toistuvasti yhteydessä etenkin HYVE- ja ISO INKE -hankkeisiin. Eri hankkeiden tavoitteet, painotukset, rajaukset ja/tai toiminta-alueet erosivat kuitenkin sen verran toisistaan, että yhteydenpito oli enemmän tiedon ja kokemusten vaihtoa kuin konkreettista yhdessä tekemistä.

Edellä esitettyjen kehittämishankkeiden lisäksi Palvelutorin projektinjohtaja Leif Sonkin tapasi tai oli yhteyksissä alkuvuonna 2001 useisiin sellaisiin tahoihin, joilla on Palvelutori-projektia kiinnostavia suunnitelmia tai valmiuksia: mm. Uudenmaan liitto, Culminatum Oy, Tehonet Group Oyj, Sonera Plaza Oy ja Sonera Living Oy.

Alkavien kehittämishankkeiden lisäksi Palvelutori-projektissa oltiin kiinnostuneita myös jo vakiintuneesta toiminnasta. Erityisesti vuonna 1999 toimintansa aloittaneen Helsingin Seniori-infon kokemukset olivat kiinnostavia ja antoivat virikkeitä palvelutorin toimintakonseptin muotoilulle. Palvelutorin kokeilukuntien edustajat kävivätkin tutustumassa paikan päällä Seniori-infon toimintaan. Lisäksi Palvelutori-projektin ohjausryhmässä oli edustaja Helsingin Seniori-infosta.

Työskentely kunnissa aloitettiin keväällä 2001 neuvottelemalla vanhustyön johdon kanssa tavoiteltavasta palvelukonseptista. Samalla Ikäihmisten palvelutori -projektille koottiin kokeilukunnissa *projektityöryhmät* kotihoidon henkilökunnasta (noin kymmenen hengen ryhmät). Näistä projekti-

työryhmästä ("laaja työryhmä") irrotettiin hankkeen aikana tarpeen mukaan *pienempiä työryhmiä* (2–4 henkilöä) käytännön töiden hoitamiseen.

Laajan työryhmän kokouksissa keskityttiin kokoamaan yhteen tehtyä työtä, pohtimaan toteutuksen rajauskysymyksiä ja sopimaan etenemisestä. Projektioorganisaatio valmisteli laajemman työryhmän kokoukset: kokouksiin tuotiin tietoa tavoiteltavasta palvelumallista, kokemuksia muista kehittämiss-hankkeista ja toisesta projektikunnasta sekä ehdotuksia siitä, miten jatkossa edetään. Kokousten pöytäkirjoihin kirjattiin ylös sekä jo tehdyt että tehtävänä olevat työt. Palvelutorin toteutuksen koordinointi hoidettiin käytännössä siis projektityöryhmien kautta.

Aluksi työryhmissä keskityttiin lähinnä paikallisen *palveluhakemiston* rakentamiseen ja palvelutorin internet-sivujen toteutukseen. Työryhmissä mm. kerättiin tietoja paikallisesta palvelutarjonnasta, sovittiin palveluhakemistoon liitettävien palvelujen luokitteluista ja päätettiin palvelutorin internet-sivujen teknisestä toteutuksesta.

Kummassakin projektikunnassa päätettiin sijoittaa *internet-palvelu* osaksi kaupungin omia kotisivuja. Verkkopalvelun työstämisessä hyödynnettiin paikallisten oppilaitosten opiskelijaharjoittelijoita. Internet-sivuilla esitettävien palveluluokitusten rajauksista keskusteltaessa tutustuttiin muiden verkkopalveluhankkeiden esimerkkeihin ja olemassa oleviin suosituksiin. Mitään valmiita luokituksia ei kuitenkaan sellaisenaan käytetty, vaan palvelut ryhmiteltiin paikalliset olosuhteet ja tarpeet huomioiden.

Internet-sivuston ja palveluhakemiston laatimisen lisäksi paikallisissa työryhmissä mietittiin, miten *henkilökohtainen palvelu* palvelupisteessä toteutetaan ja millä tavoin internet-palvelu kytkeytyy henkilökohtaiseen neuvontaan. Henkilökohtaista neuvontaa varten nimettiin kummassakin projektikunnassa palveluneuvoja.

Henkilökohtaisen palvelun osalta Lohjan ja Vantaan ratkaisut olivat erilaiset. Lohjalla päätettiin keskittää palveluihin liittyvä neuvonta jo olemassa olevaan Kaupungintalon neuvontapisteeseen. Mallin ideana oli, että neuvontapisteestä ohjataan ammatillisempaa apua tarvitsevat ikäihmiset palveluohjaajalle, joka päivystää työpisteessään tiettyinä puhelinaikoina. Vantaalla taas nimettiin vuoden 2002 alussa puolipäiväinen palveluneuvoja ja palvelupisteelle rakennettiin omat tilat. Toiminta ei kuitenkaan päässyt käynnistymään, koska Vantaalla jouduttiin säästösyistä luopumaan henkilökohtaisen palveluneuvonnasta vuoden 2002 kesällä.

Henkilökohtaisen ja internet-palvelun toteutuksen lisäksi kuntien projektiryhmissä luotiin kontakteja paikallisiin yrityksiin ja järjestöihin. Lohjalla tämä toteutettiin vuoden 2003 alussa *palvelutuottajakyselyllä*. Myös Vantaalla toteutettiin kysely palvelutuottajille vuoden 2003 aikana.

Palvelukonseptin *testaus* ja *markkinointi* suunniteltiin paikallisissa työryhmissä. Lohjalla palvelun testaajat haettiin vanhusneuvoston ja ikäihmisten yliopiston kautta. Myös henkilökunta testasi internet-sivuja.

Projektin aikana (2001–2003) palvelutori-ideasta *tiedotettiin* myös projektikuntia laajemmin. Palvelukonseptia esiteltiin mm. Terve-SOS-messuilla 28.5.–30.5.2001 ja 21.–23.5.2002. Lisäksi Palvelutori-hanke vietiin elokuussa 2001 Sitran Kärkiverkoston www-sivujen projektirekisteriin (<http://karkiverkosto.sitra.fi>). Palvelutorista ja verkostoitumisen malleista kirjoitettiin myös artikkeli "Palveluverkoista tukea ikääntyneille" Vanhustyö-lehteen (Rajaniemi 2002). Tiedottamista varten Ikäihmisten palvelutori -hankkeesta työstettiin projektiesite sekä kalvosarja (Liite 2). Näiden toimien lisäksi Palvelutorista tiedotettiin myös paikallisesti: esim. Lohjalla tiedotustilaisuus sekä haastattelut paikallisradiossa ja -televisiossa.

Kun Palvelutori-hankkeessa kehitelty malli konkretisoitui, tiedotettiin mallista myös muihin kuntiin. Esimerkiksi Jyväskylässä syntyi innostusta palveluneuvonnan kehittämiseen palvelutorimallia hyödyntämällä. Jyväskylän palveluhakemiston hahmotteluversio on lisätty liitteisiin (Liite 3).

7 PROJEKTIKUNNAT JA KUNTIEN KOKEMUKSET KEHITTÄMISTYÖSTÄ

7.1 Palvelutori Lohjalla

7.1.1 Lohjan perustiedot

Lohja sijaitsee Etelä-Suomen läänissä Uudenmaan maakunnassa. Tilastokeskuksen (2002) tietojen mukaan Lohjalla oli vuonna 2001 yhteensä 35 527 asukasta. Heistä n. 13 % (4 496) oli täyttänyt 65 vuotta.

Ikääntyneiden osuus väestöstä on Lohjalla tällä hetkellä hieman valtakunnallista keskiarvoa pienempi, mutta väestö ikääntyy voimakkaasti lähivuosisikymmenien aikana. Väestön ikääntyminen Lohjalla seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana on esitetty ohessa.

Lohjan väestökehitys 2000–2030 (Tilastokeskus 2001)

	2000	2010	2020	2030
65 vuotta täyttäneet	4 390	6 015	8 709	10 294
Väestö yhteensä	35 243	37 331	39 104	40 222

Lohjalla muuttoliike on kohdistunut viime vuosina erityisesti uusille pientaloalueille ja muuttajat ovat olleet lähes yksinomaan nuoria perheitä. Lohjan ydinkeskustan alueelle eli palvelujen lähelle on sen sijaan muuttanut eläkeläisiä. Ydinkeskustan väestöstä jo yli 27 % on yli 65-vuotiaita.

Vuoden 1999 lopulla Lohjan yli 75-vuotiaista 90,8 % asui kotona, palvelutaloissa asui 3,4 % ja laitoksissa oli 5,8 %. (Lohjan kaupungin ikääntyvien hoito ja palvelustrategia... 2002)

7.1.2 Lohjan työryhmä

Lohjalla palvelutoria suunniteltiin parantamaan vanhustenhuollon asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa sekä tukemaan palveluohjaaja Leena Nurmion toimintaa. Tarkoituksena oli, että palvelutorin ja sen internet-sivujen avulla kaupungin palveluohjaajan käyttöön saadaan tietoa eri palveluvaihtoehdoista ja palvelutoiminnan periaatteista.

Projektin yhteyshenkilöt

- vanhustyön johtaja Heli Virtanen (elokuuhun 2002 asti)
- ikäihmisten palveluohjaaja Leena Nurmio
- päivätoiminnan johtava ohjaaja Pia Riihioja (vanhainkoti-palvelukeskuksen tietotupa)

Projektin suunnitteluun ja toteutukseen osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö

- sosiaalityöntekijä Pirjo Dufva
- palvelualuepäällikkö Elina Helin
- palvelualuepäällikkö Marja Karjalainen
- dementiakotien esimies Marja-Leena Niinimäki
- sairaanhoitaja Hilikka Pietilä-Wright
- palvelualuepäällikkö Liisa Ripatti
- palvelualuepäällikkö Mervi Ripatti
- osastonhoitaja Pirjo Silvennoinen (vuosi 2001)
- sairaanhoitaja Tuula Tuimala
- palvelualuepäällikkö Liisa Vihersaari

Internet-sivujen tekninen suunnittelu

- sovellusneuvoja Saara Karjalainen, Lohjan kaupungin tietohallinto (elokuusta 2002 lähtien)
- toimistos sihteeri Raija Tuomainen (vuosi 2001)

Hankkeen suunnittelussa oltiin lisäksi yhteyksissä Lohjan kaupungin elinkeinotoimeen, tietohallintoon ja tiedotukseen sekä erityisesti kaupungintalon neuvontapisteen edustajiin. Myös Laurea-ammattikorkeakouluun pidettiin yhteyttä. Internet-sivujen visuaalinen ilme ja graafinen toteutus tilattiin OpenSpace Oy:ltä.

7.1.3 Lohjan kokemukset palvelukokonaisuuden rakentamisesta

Projekti aloitettiin keväällä 2001 ottamalla yhteyttä Lohjan kaupungin vanhustyön johtoon ja varmistamalla Lohjan osallistuminen ja sitoutuminen hankkeeseen. Samalla ryhdyttiin tarkentamaan Palvelutorin projektisuunnitelmaa. Lohjaa varten työstettiin myös erillinen priorisointisuunnitelma, joka myöhemmin lisättiin projektisuunnitelman liitteeksi. Priorisointisuunnitelmassa katsottiin tar-

kemmin sitä, mitkä osat palvelukonseptista olivat Lohjan kannalta keskeisimmät, eli mitkä osiot olivat tärkeitä jo kokeiluvaiheessa ja mitkä voitiin jättää myöhemmin toteutettaviksi.

Vanhustyön johdon lisäksi projektin alussa otettiin yhteyttä myös kaupungin tietohallintoon ja varmistettiin, että kaupunki osallistuu palvelutorin internet-sivujen tekniseen toteutukseen ja että sivut voidaan liittää kaupungin omien kotisivujen yhteyteen.

Palvelutorin paikallista toteuttamista varten Lohjalle koottiin keväällä 2001 projektityöryhmä kaupungin vanhustenhuollon esimiehistä. Samalla sovittiin projektin paikalliset yhdyshenkilöt ja nimettiin palvelutorin palveluohjaaja. Työn käynnistämiseksi laadittiin ensimmäinen työohjelma, johon koottiin tiedot keskeisistä työtehtävistä sekä näiden tehtävien valmistelijat ja toteuttajat.

Palvelutorin palveluohjaaja ja palveluohjaajan työnkuva oli Lohjalla jo projektin alussa selvillä, joten työ keskittyi projektin ensimmäisen vuoden aikana lähinnä palveluhakemiston ja internet-sivujen suunnitteluun. Alkusyksyllä 2001 luonnosteltiin ensimmäisiä ideoita internet-sivuista: sivut päätettiin toteuttaa "ikäihmisten palvelukukka" -idean ympärille. (Koska Lohja on "omenakaupunki" päätettiin internet-sivujen otsikot visualisoida omenan kukaksi.)

Syksyllä 2001 ryhdyttiin rakentamaan palveluhakemistoa (eli internet-sivujen sisältörunkoa) tarkastelemalla, miten esiteltävät palvelut on syytä luokitella, miten hoivapalveluja on erilaisilla verkkosivuilla yleensä luokiteltu ja minkälaisia ohjeistuksia luokittelulle on olemassa. Samalla luotiin ensimmäiset hahmotelmat palveluhakemistosta siten, että mallia luonnosteltiin "vuoropuheluna" projektin johdon ja paikallisen työryhmän kesken.

Internet-sivujen hahmottelun rinnalla mietittiin myös henkilökohtaisen neuvonnan toteutusta. Vuosien 2001 ja 2002 vaihteessa päätettiin, että henkilökohtainen neuvonta toteutetaan Lohjalla kaksijakoisesti. Suunnitelman mukaan internet-sivuihin pohjautuvat tiedot ikäihmisille hyödyllisistä arki- ja lähipalveluista sekä tuki internet-sivujen käyttöön annetaan pääsääntöisesti kaupungintalon neuvontapisteessä. Ne ikäänntyneet asiakkaat, jotka tarvitsevat ammatillisempaa ja yksilöllisempää apua ohjataan neuvontapisteestä palveluohjaajalle, joka päivystää puhelimitse kaksi kertaa viikossa ja henkilökohtaisesti ajanvarauksella. Jotta suunniteltu malli toteutuisi saumattomasti, kaupungintalon neuvontapisteen henkilökuntaa informoitiin palvelumallista ja heidän kanssaan neuvoteltiin yksityiskohdista. Lisäksi palveluohjaajan toimenkuvaa suunniteltiin keväällä 2002 hiukan tarkemmin:

palveluohjaajalle työstettiin ehdotuksia työn kehittämiseksi ja asiakaskontaktien seurannan systematisoimiseksi.

Vuoden 2002 aikana palveluhakemiston sisältökokonaisuus hahmottui varsin pitkälle. Kesällä 2002 palveluhakemistoon ryhdyttiin työstämään palveluntuottajatietojen lisäksi materiaalia myös palvelujen saamisen ja käytön periaatteista (mm. Näin Lohjalla palvellaan -osio). Elokuussa 2002 sisältöä oli sen verran valmiina, että sitä ryhdyttiin työstämään suoraan verkkoon internet-sivujen ensimmäiseksi versioksi.

Internet-sivujen sisältöä työstettiin projektiryhmän lisäksi myös pienemmissä työryhmissä: projektiryhmästä muodostettiin osaryhmiä siten, että jokainen vanhustyöntekijä sai työstettäväkseen omaan osaamisalueeseensa liittyvät sisältökokonaisuudet. (Käytännössä projektiryhmän jäsenet työstivät osuutensa ensin yhteiseen word-muistioon, josta tietohallinnon yhdyshenkilö syötti tiedot kaupungin intranetissä olevaan verkkoversioon.)

Loppusyksyllä 2002 ryhdyttiin Lohjalla suunnittelemaan palveluntuottajakyselyä puuttuvien sisältötietojen hankkimiseksi. Puuttuvien tietojen "metsästäminen" lisäksi palveluntuottajakyselyn tehtävänä oli varmistaa, että palveluntuottajat haluavat olla mukana palvelutorin internet-sivuilla ja muussa tiedotuksessa. Palveluntuottajille suunnatun kyselyn lomakepohja on esitetty tämän raportin liitteenä (Liite 4).

Kysely 115 palveluntuottajille lähetettiin tammikuussa 2003. Kaikkiaan 69 palveluntuottajaa vastasi kyselyyn. Kyselyn vastaukset käytiin lävitse ja saatuja tietoja hyödynnettiin internet-sivuilla ja palveluohjaajan työssä. Vastausten analysoinnissa oli apuna harjoittelija paikallisesta oppilaitoksesta.

Niille palveluntuottajille, jotka eivät vastanneet kyselyyn, soitettiin jälkikäteen ja varmistettiin kiinnostus olla mukana Ikäihmisten palvelutorilla. Myös tässä työssä hyödynnettiin opiskelijaharjoittelijoita. Lopulta vain seitsemää palveluntuottajaa ei tavoitettu. Tavoitetuista palveluntuottajista vain kolme ilmoitti, etteivät he halua tietojaan liitettävän palvelutorin internet-sivuille. Kyseessä oli lähinnä sellaiset pienet palveluyritykset, joilla ei ollut enää resursseja ottaa uusia asiakkaita.

Vuoden 2003 alussa internet-sivut olivat lähes valmiit. Palvelutorin internet-sivut pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertaisiksi, ymmärrettäviksi ja helppokäyttöisiksi: tärkeintä oli monipuolinen sisältö, ei teknisen toteutuksen hienoudet.

Sivujen soveltuvuutta iäkkäille tiedonhakijoille testattiin tammikuussa 2003 muutamilla testihenkilöllä, jotka saatiin ikäihmisten yliopiston ja vanhusneuvoston kautta. Sivujen testaamista varten laadittiin lyhyt kysymyslomake. Yllättävän harva ikäihminen lopulta uskaltautui testaamaan sivuja (vain muutama saapui paikalle). Kuitenkin testaamiseen oli saatu myös kaupungin vanhustyöntekijöitä, ja lisäksi eläkeläisjärjestöjen edustajat lupasivat viedä tietoa sivuista kentälle ja kerätä tätä kautta kommentteja ja mielipiteitä palvelutorista.

Vuosien 2002 ja 2003 vaihteessa laadittiin palvelutorin markkinointia varten markkinointisuunnitelma. Markkinointisuunnitelma sisälsi sekä ulkoisen markkinoinnin ikääntyneille lohjalaisille ja paikallisille palveluntarjoajille että sisäisen markkinoinnin kaupungin eri hallintokuntien työntekijöille. Kaupungin sisäinen tiedotustilaisuus pidettiin 14.3.2003 kaupungintalon valtuustosalissa.

Virallisesti palvelutorin internet-sivut avattiin 17.3.2003, jolloin samalla tiedotettiin laajemminkin Lohjan Palvelutorista (lehdistötiedote ja tiedotustilaisuus). Kaupungintalolla pidetyssä tiedotustilaisuudessa esiteltiin koko palvelutorin palveluidea sekä uudet internet-sivut (<http://www.lohja.fi/palvelutori>). Kaupunginjohtaja Elina Lehto osallistui tilaisuuteen.

Lohjan Palvelutorista ilmestyi lopulta kaksi kirjoitusta paikallisissa lehdissä (Ykkös-Lohja 12.3.2003 ja Länsi-Uusimaa 18.3.2003). Lisäksi paikallistelevisio ja paikallisradio tekivät jutun palvelutorin palvelukokonaisuudesta. Paikallistelevision kokoamaa materiaalia esitettiin huhtikuun lopussa myös Ylen TV 2:ssa (alueuutiset). Palvelutorin lehdistötiedote on esitetty tämän raportin liitteenä (Liite 5).

Vuoden 2003 loppupuolella Lohjalla keskityttiin juurruttamaan uutta neuvontamallia ja vakiinnuttamaan yhteyksiä yhteistyökumppaneihin, erityisesti kaupungintalon neuvontapisteeseen. Palvelumallista tiedottamista jatkettiin, ja lokakuussa ikäihmisille järjestettiin oma infotilaisuus. Tilaisuudesta kirjoitettiin Länsi-Uusimaa-lehdessä 8.10.2003. Vuoden 2003 syksyllä ryhdyttiin lisäksi suunnittelemaan vanhainkoti-palvelukeskuksen aulaan pienimuotoista tiedotuspistettä, jossa olisi käytettävissä yksi asiakaspääte.

7.1.4 Palvelutorin internet-sivut Lohjalla

Ikäihmisten palvelutorin internet-sivut sijoitettiin Lohjalla kaupungin omien kotisivujen yhteyteen (<http://www.lohja.fi/palvelutori>). Sivuja päätettiin päivittää kerran kuukaudessa.

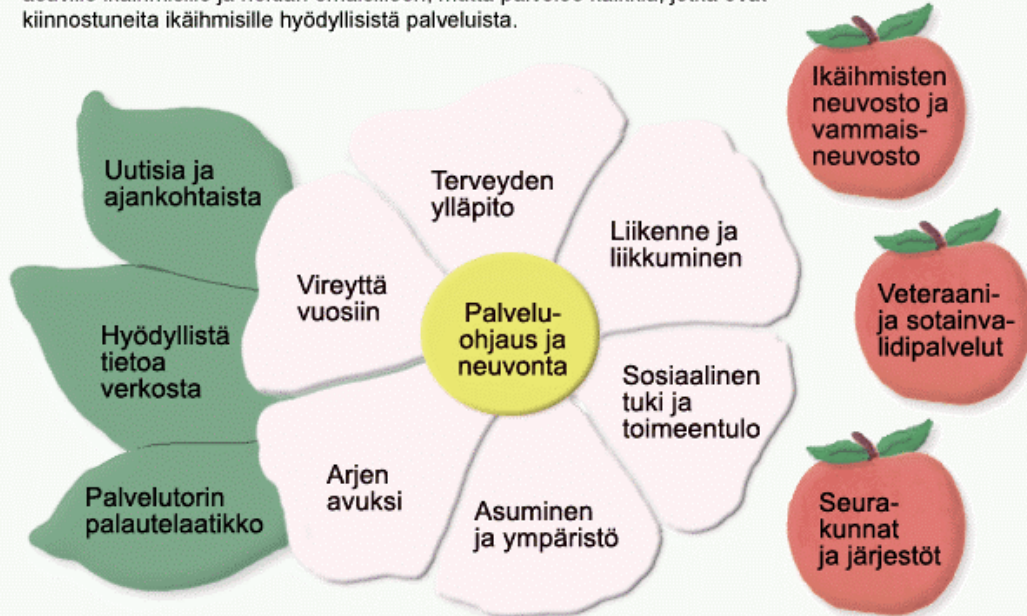
Palvelutorin internet-sivut ovat lohjalaisten käytössä mm. kaupungin omien asiakaspäätteiden kautta. Kaikkiin keskeisiin asiakaspäätteisiin vietiin tiedote uudesta verkkopalvelusta. Palvelutorin kanalta keskeisin asiakaspääte on kaupungintalon neuvontapisteessä, jossa on mahdollista saada tukea ja ohjausta palvelutorin internet-sivujen käyttöön. Suunnitelmissa on myös sijoittaa yksi asiakaspääte vanhainkoti-palvelukeskuksen aulaan. Lisäksi palvelutorin internet-sivut ovat käytössä vanhainkoti-palvelukeskuksen tietotuvassa, jossa järjestetään senioreille suunnattuja atk-kursseja.

Seuraavassa kuvassa on esitetty palvelutorin internet-sivuston aloitussivu Lohjalla (Kuva 3). Aloitussivusta saa hyvän yleiskuvan internet-sivujen sisällöstä ja siitä, miten palvelut lopulta luokiteltiin ja ryhmiteltiin. Kuvasta on mm. nähtävissä, ettei palvelutietoja ole palvelutorilla ryhmitelty hallinnollisin perustein sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta, vaan ennemmin kotona asuvan ikäihmisen näkökulmasta paikalliset olosuhteet huomioiden.

Ikäihmisten Palvelutori

Miten käytän palvelutoria?
Napsauta hiiren vas. korvalla otsikkoa.

Ikäihmisten palvelutori tarjoaa palveluohjausta ja neuvontaa, sekä tietoa ikäihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua edistävästä paikallisista palveluista. Palvelutori on suunnattu erityisesti kotonaan asuville ikäihmisille ja heidän omaisilleen, mutta palvelee kaikkia, jotka ovat kiinnostuneita ikäihmisille hyödyllisistä palveluista.



Kuva 3. Lohjan ikäihmisten palvelukukka (<http://www.lohja.fi/palvelutori>)

Jotta Ikäihmisten palvelutorin sisältökokonaisuus tulisi paremmin esille, on seuraavassa taulukossa avattu kukasta ja omenoista löytyvät otsikot ja katsottu miten palvelutiedot on ryhmitelty kunkin pääotsikon alla (2. tason ryhmittelyt). Ohessa esitetyt alaotsikot sisältävät verkkosivuilla yleensä lyhyen kuvauksen palvelusta sekä palveluntuottajalistat/yhteystietoja; jotkut alaotsikoista ovat linkkejä muille verkkosivuille. Joidenkin otsikoiden alla on lisäksi tarkentavia 3. tason alaotsikoita, joita tässä ei ole laitettu esille. (ks. Taulukko 2)

Taulukko 2. Palvelutorin internet-sivujen otsikoita Lohjalla (julkistamisversio 17.3.2003)

<p><u>Palveluohjaus ja neuvonta</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Monkolan asiakaspalvelupiste (eli kaupungintalon neuvontapiste)- Matkailupalvelukeskus- Ikäihmisten palveluohjaaja- Muut hyödylliset neuvontapalvelut- Asiakaspäätteiden sijaintipisteet- Näin Lohjalla palveluaan <p><u>Tervevden ylläpito</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Fysikaaliset hoitolaitokset- Fysioterapian apuvälineet- Hierojat- Luontaishoitoja- Jalkahoito- Ruokavaliot- Apteekit- Silmäsairaudet- Yksityiset terveystalvelut- Terveyskeskus- Lohjan sairaala- Lääkemyrkytykset <p><u>Liikenne ja liikkuminen</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Matkahuolto- Palveluliikenne- Taksipalvelut- Kuljetuspalvelut- Saattaja- ja ulkoilutusapu- Esteetön liikkuminen Lohjalla <p><u>Sosiaalinen tuki ja toimeentulo</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Kelan etuudet- Toimeentulotuki- Kotitalousvähennys <p><u>Asuminen ja ympäristö</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Pihatyöt ja pienet kodin korjaustyöt- Asunnon muutos- ja korjausavustukset- Asukasyhdistykset- Asumismuodot- Muuttopalvelut- Asumistuki	<p><u>Arjen avuksi</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Eläkeläisille suunnattuja ruokailupaikkoja- Pankkipalvelut- Kauppalpalvelut / Ruokakassien kotiinkuljetus- Saattaja- ja ulkoilutusapu- Kampaaja- Jalkahoito- Siivousapu- Pihatyöt- Noutopesulat- Apua näkövammaisille Lohjalla- Kuulonhuolto- Yksityiset turvapalvelut Uudellamaalla- Apua omaishoitajille- Päivätoiminta- Kotihoito- Lemmikkieläinten hoitolat- Oikeuspalvelut <p><u>Vireyttä vuosiin</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Ohjattua liikuntaa ikäihmisille- Palvelukeskusten virkistystoiminta- Hiiden opisto- Kulttuuripalvelut- Kirjastot- Kylpyläpalvelut Länsi-Uudellamaalla- Hierojat <p><u>Ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Lohjan ikäihmisten neuvosto- Lohjan vammaisneuvosto <p><u>Veteraani- ja sotainvalidipalvelut</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Kuntoutus ja veteraaniasiat- Sotainvalidiasiat- Hammashoito- Apuomena, vammais- ja veteraanipalvelu- Pysäköintitunnukset- Apteekit <p><u>Seurakunnat ja järjestöt</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Lohjan seurakunnat- Erityisjärjestöt- Järjestöt ja yhdistykset- Vapaaehtoistoiminta ja lähimmäispalvelu <p><u>Uutisia ja ajankohtaista</u> <u>Hyödyllistä tietoa verkosta</u> <u>Palvelutorin palautelaatikko</u></p>
---	---

7.1.5 Palvelutorin neuvontapalvelut Lohjalla

Samoihin aikoihin kuin Lohjan Palvelutori-hanke käynnistettiin keväällä 2001 perustettiin Lohjan vanhainkoti-palvelukeskukseen ikäihmisten palveluohjaajan toimi. Palveluohjaajan tehtäväksi asetettiin kotona asuvien ja lyhyillä hoitajaksoilla olevien asiakkaiden ja heidän omaistensa tukeminen ja informointi, jotta ennenaikaisia laitossijoituksia voidaan ehkäistä. Tarvittaessa palveluohjaaja tekee myös kotikäyntejä, joissa selvitetään ikääntyneen ihmisen mahdollisuudet pärjätä kotona ja arvioidaan kotona asumista tukevien palvelujen tarve. Ikäihmisten ja omaisten ohella palveluohjaaja neuvoo myös vanhustyön henkilöstöä (laitokset, kotihoito). Toimenkuvaan kuuluu myös muiden hallintokuntien ohjaus-, neuvonta- ja konsultointitehtävät ikäihmisten palvelua koskevissa asioissa. (ks. Lohjan kaupungin ikääntyvien hoito- ja palvelustrategia 2001, 13)

Kun *Ikäihmisten palvelutoria* ryhdyttiin Lohjalla toteuttamaan, todettiin sen soveltuvan erityisen hyvin uuden palveluohjaajan työvälineeksi. Samalla todettiin, että palveluohjaajan toimintaa on jatkossa mielekästä kehittää yhteistyössä kaupungin tiedotus- ja neuvontatoiminnan ja Palvelutori-projektin kanssa. Tämä vuoksi ikäihmisten palveluohjaaja valittiin Palvelutori-hankkeen paikalliseksi yhdyshenkilöksi ja palvelutorin palveluneuvojaksi.

Palvelutorin kautta palveluohjaaja saa tietoa erityisesti muista kuin kaupungin omista palveluista: eli yritysten ja järjestöjen tarjoamista hoivapalveluista sekä kotona asumista tukevista arkipalveluista. Palvelutorin palveluntuottajakyselyssä kerättiin internet-sivuille tulevan tiedon lisäksi myös sellaista tietomateriaalia, joka hyödyttää palveluohjaajan neuvontatyötä. Kerätty materiaali koottiin kansioksi palveluohjaajan ja muiden vanhustyöntekijöiden käyttöön.

Palveluneuvonnan asiakkaiden näkökulmasta katsoen palvelutori mahdollistaa pääsyn palvelutietoihin useammalla tavalla. Palveluneuvonnan kokonaisuus sisältää ainakin seuraavat elementit: i) palvelutorin internet-sivut (verkkopalvelu), josta on löydettävissä perustiedot paikallisesta palveluntarjonnasta, ii) kaupungintalon neuvontapiste, josta voi saada henkilökohtaisesti tietoa ikäihmisille hyödyllisistä palveluista ja iii) ikäihmisten palveluohjaaja, joka tarjoaa ammatillisempaa palveluneuvontaa ja -ohjausta (joko puhelimitse tai ajanvarauksella).

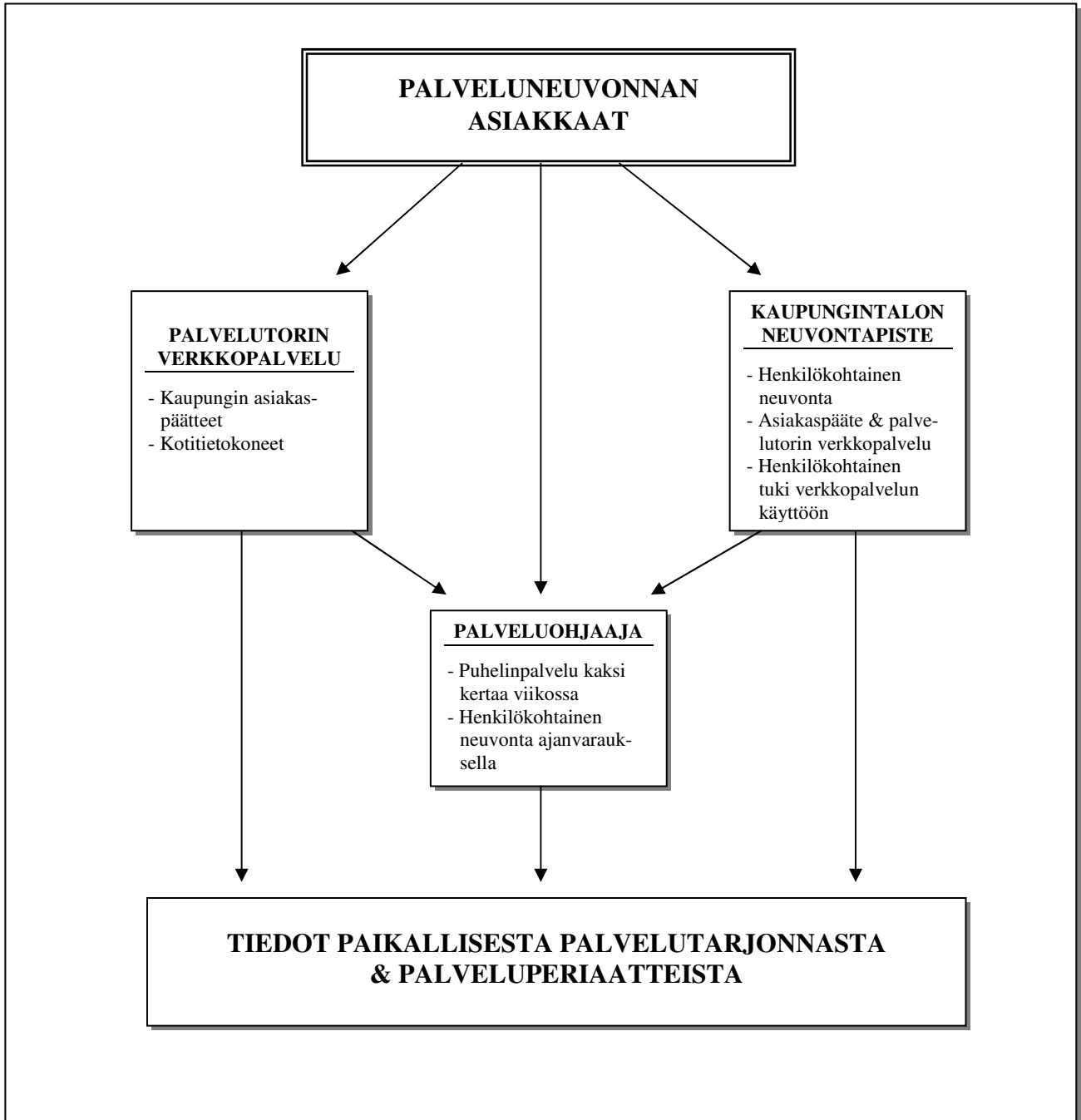
Kaupungintalon neuvontapisteen keskeiseksi tehtäväksi määriteltiin tarjota mahdollisuus palvelutorin internet-sivujen omatoimiseen katselemiseen (asiakaspääte), antaa internet-sivujen käyttöön liittyvää tukea/ohjausta ja tiedottaa niistä paikallisista arki-, lähi-, kulttuuri- ja virkistyspalveluista,

jotka ovat hyödyllisiä kotonaan asuville ikäihmisille. Lisäksi kaupungintalon neuvontapisteen henkilökunnan tehtävänä on ohjata palveluohjaajalle ne iäkkäät asiakkaat, jotka tuntuvat tarvitsevan kokonaisvaltaisempaa ja ammatillisempaa tukea.

Palveluohjaajan tehtävänä on taas tarjota palveluneuvonnan ohella myös ammatillisempaa, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisemmin huomioivaa ohjausta ja tukea. Palvelutorin palveluohjaajan puhelinaika on kaksi kertaa viikossa ja ajan voi varata myös asiakastapaamiselle. Palveluohjaajan yhteystiedot ja puhelinajat on ilmoitettu palvelutorin internet-sivuilla.

Palveluohjaajan tarjoama tuki on tärkeä osa palvelutorin kokonaisuutta, sillä kaikilla vanhusasiakkailla ei ole valmiita kysymyksiä, joihin he haluavat vastauksen, vaan pikemminkin he tarvitsevat tietoa siitä, mitkä ovat oikeita kysymyksiä omassa elämäntilanteessa. Siksi ikäihmisille suunnattu tietopalvelu tulee aina nähdä pelkkää internet-palvelua laajempaan neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuutena.

Lohjalla toteutettu palveluneuvonnan ja -ohjauksen kokonaisuus on tiivistetty oheiseen kuvaan (Kuva 4).



Kuva 4. Palvelutorin neuvontapalvelut Lohjalla – keskeiset väylät palvelutietoihin

7.2 Palvelutori Vantaalla

7.2.1 Vantaan perustiedot

Vantaa sijaitsee Etelä-Suomen läänissä Uudenmaan maakunnassa ja se on Suomen neljänneksi suurin kaupunki. Tilastokeskuksen (2002) tietojen mukaan Vantaalla oli vuonna 2001 yhteensä 179 856 asukasta. Heistä noin 9 % (15 293) oli 65 vuotta täyttäneitä. Ikääntyneiden osuus on tällä hetkellä valtakunnallista tasoa pienempi, sillä koko Suomen väestöstä noin 15 % on täyttänyt 65 vuotta.

Väestö tulee ikääntymään Vantaalla rajusti seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan vuonna 2030 Vantaalla on 65 vuotta täyttäneitä yhteensä 43 712 eli noin 20 % kyseisen ajankohdan väkiluvusta.

Vantaan väestökehitys 2000–2030 (Tilastokeskus 2001)

	2000	2010	2020	2030
65 vuotta täyttäneet	14 669	23 929	36 115	43 712
Väestö yhteensä	178 471	196 630	209 818	216 849

Vantaan kaupungilla on henkilöstöä yhteensä noin 11 000. Henkilökunnasta noin 5 260 työskentelee sosiaali- ja terveystoimessa. Vantaan kaupunki on jaettu viiteen palvelualueeseen: Myyrmäki (34 477 asukasta 1.1.2001), Martinlaakso (25 795), Tikkurila (42 244), Korso-Koivukylä (43 951) ja Hakunila (29 064). Näistä alueista 65 vuotta täyttäneiden osuus on suurin Myyrmäessä (10 %) ja seuraavaksi suurin Martinlaaksossa (9 %). (Vantaan kaupungin tilastollinen vuosikirja 2001.) Vantaalla juuri Myyrmäki ja Martinlaakso valittiin Palvelutori-hankkeen kokeilualueiksi.

7.2.2 Vantaan työryhmä

Vantaalla palvelutori suunniteltiin palvelemaan aluksi lähinnä Myyrmäen ja Martinlaakson alueita. Vantaalla palvelutoria varten nimettiin puolipäiväinen palveluneuvoja. Palveluneuvojan toimi kuitenkin lakkautettiin kesken hankkeen kesällä 2002. Samalla laajempi työryhmä purkautui ja työtä jatkettiin pienemmin henkilöstöresurssein.

Projektin yhteyshenkilöt

- Myyrmäen vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Airi Sohlman
- kodinhoitaja Marjatta Parviainen
- Martinlaakson vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Raimo Aarniola

Projektin suunnitteluun ja toteutukseen osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö

- toiminnanohjaaja Leea Halmén
- kotihoidon esimies Heidi Holopainen
- toiminnanohjaaja Lea Lindqvist
- sosiaalityöntekijä Marie-Louise Lönnberg
- kotihoidon esimies Inkeri Pulkkinen
- sosiaalityöntekijä Päivi Tiitta

Internet-sivujen tekninen suunnittelu

- verkkopäätöimittäjä Eevali Kontio, Vantaan kaupungin viestintä

Hankkeen suunnittelussa on lisäksi oltu yhteyksissä Vantaan sosiaalihuollon johtajaan Maritta Pesoseen sekä Laurea-ammattikorkeakoulun edustajiin. Lisäksi internet-sivujen teknisessä suunnittelussa oli mukana opiskelijaharjoittelija Espoon-Vantaan teknillisestä ammattikorkeakoulusta.

7.2.3 Vantaan kokemukset palvelukokonaisuuden rakentamisesta

Työskentely Vantaalla aloitettiin keväällä 2001 ottamalla yhteyttä sosiaalihuollon ja vanhustyön johtoon ja varmistamalla näin hankkeen toteutumisedellytykset. Vantaalla päätettiin edetä hankkeessa hiukan Lohjaa hitaammin hyödyntäen samalla Lohjalla saatavia kokemuksia. Lisäksi projekti päätettiin rajata vain kahteen palvelualueeseen Vantaan viidestä palvelualueesta – eli Myyrmäkeen ja Martinlaaksoon.

Vantaan projektityöryhmää ryhdyttiin kasaamaan alkusyksyllä 2001 vanhustyön ja kotihoidon henkilökunnasta. Samalla ryhdyttiin rajaamaan toteutettavaa palvelukonseptia ja miettimään työnjakoa Lohjan kokemuksia hyödyntäen. Vantaan Palvelutori-projektin keskeisin yhdyshenkilö eli palveluneuvoja valittiin loppusyksyllä 2001 ja hän aloitti toimintansa puolipäiväisenä palveluneuvojana vuoden 2002 alussa.

Vuoden 2002 alussa valmistui ensimmäinen hahmotelma palvelurungon (tulevien internet-sivujen) tietosisällön jaottelusta. Tämän jaottelun mukaan Vantaalla ryhdyttiin keräämään tietoja palvelutorin internet-sivuille. Aluksi koottiin yhteen kotihoidon henkilöstöllä olemassa olevat "pöytälaatikko- ja muistivihkotiedot" paikallisesta palvelutarjonnasta. Näiden tietojen ohella Vantaalla hyödynnettiin myös niitä tietoja hoivapalvelujen yksityisistä tuottajista, joita oli kerätty vuosina 1998–2001 toteutetun Mix-projektin yhteydessä. Lisäksi Vantaalla luotiin yhteys Laurea-ammattikorkeakoulussa aloitettuun tietokanta- ja verkkopalveluhankkeeseen, jossa myös kerättiin tietoja paikallisista sosiaali- ja terveystietopalveluista.

Internet-sivujen palvelutietohakemiston lisäksi Vantaalla mietittiin myös henkilökohtaisen neuvonnan toteutusta. Aluksi Vantaan Palvelutorin palvelupisteeksi suunniteltiin kirjaston yhteydessä toimivaa yhteispalvelupistettä. Lopulta palvelupistettä ryhdyttiin kuitenkin rakentamaan Myyrmäen vanhuspalvelujen uusiin toimitiloihin Myyrmännin kauppakeskukseen. Palvelupisteelle suunnitellut tilat valmistuivat toukokuussa 2002 palveluneuvojan työpisteen yhteyteen.

Alkukesällä 2002 Vantaan Palvelutori-hanke joutui kuitenkin vaikeuksiin, kun kaupungissa tehtiin kehittämistoimintaan kohdistuvia säästöpäätöksiä. Palvelutorin osalta säästötoimenpiteet johtivat siihen, että palveluneuvojan tehtävät lakkautettiin ja projektin keskeinen resurssi näin menetettiin. Samalla myös palvelupisteelle suunnitellut tilat otettiin muuhun käyttöön.

Vantaalla kuitenkin haluttiin jatkaa projektia etenkin internet-sivujen osalta. Käytännössä säästöpäätökset johtivat kuitenkin siihen, että projektissa jouduttiin pitämään taukoa syksyllä 2002. Lisäksi taukoon vaikutti se, että kaupungin kotisivuja, joiden yhteyteen palvelutorin internet-sivut oli suunniteltu, oltiin uusimassa ja uusien kotisivujen oli määrä valmistua vuoden 2003 puolella.

Syksyllä 2002 Ikäinstituutissa koottiin kuitenkin yhteen Vantaan työryhmässä keväällä tehty työ eli palvelurunko palvelujaotteluineen ja siihen mennessä kerätyt sisältötiedot. Lisäksi syksyllä luotiin yhteys kaupungin internet-sivuista vastaaviin tahoihin ja sovittiin työn jatkamisesta siten, että aikataulu oli yhteneväinen kaupungin kotisivujen uudistamisen kanssa. Samalla varmistettiin kaupungilta saatava tuki internet-sivujen tekniseen toteutukseen. Koska projektin toteuttamiseen suunnitellut resurssit olivat kaventuneet (säännöllisesti kokoontuva laaja työryhmä ei ollut enää käytössä), päätettiin, että hankkeessa hyödynnetään jatkossa myös paikallisten oppilaitosten opiskelijaharjoittelijoita.

Vuoden 2003 alusta lähtien projektissa jatkoi yhdyshenkilönä entinen palveluneuvoja, ja internet-sivujen tekniseen toteutukseen saatiin avuksi opiskelijaharjoittelija paikallisesta oppilaitoksesta (Evtek). Ensimmäinen luonnos internet-sivuista valmistui maaliskuussa 2003.

Vuoden 2003 alussa käytössä olevat resurssit sivujen työstämiseen todettiin kuitenkin riittämättömiksi: laajaa sisältöasiantuntemusta omaava paikallinen työryhmä osoittautui välttämättömäksi edellytykseksi tavoitteen mukaiselle sisällölle. Siksi aikaisemmin kokoontuneen laajan työryhmän jäseniä pyydettiin vielä loppukevällä 2003 työstämään sivuille omaa työtään ja asiantuntemustaan lähinnä olevaa sisältökokonaisuutta.

Myös Vantaalla internet-sivuille kerättiin tietoja palveluntuottajakyselyllä. Kysely noin 70 palveluntuottajalle lähetettiin kesällä 2003 käyttäen samaa lomakepohjaa kuin Lohjalla. Kyselyyn vastasi lopulta noin 30 palveluntuottajaa. Koska ikäihmisille virkistystoimintaa tarjoavat yhdistykset eivät vastanneet tähän kyselyyn, yhdistyksille lähetettiin vielä loppukesällä oma, uudelleen muotoiltu kyselylomake. Tällä lomakkeella saatiin lopulta kerättyä tiedot noin 10 yhdistykseltä.

Syksyn 2003 tehtävänä oli koota kerätty tietomateriaali internet-sivuille ja päivittää palvelutorin sivusto lopulliseen asuun. Vantaalla ei kuitenkaan päästy odotettuihin tavoitteisiin projektissa suunnitellun aikataulun mukaisesti, vaan verkkopalvelun käyttöönotto ja kokemusten kerääminen jäi toteutettavaksi projektin jälkeen.

Keskeinen syy sille, että tavoitteet eivät toteutuneet suunnitellussa aikataulussa olivat Vantaan kaupungin vanhustyöhön kohdistuneet säästövaateet, joiden johdosta projektin keskeiset resurssit – palveluneuvoja ja säännöllisesti kokoontuva projektityöryhmä – menetettiin. Projektia kuitenkin jatkettiin keskeisten yhdyshenkilöiden ja opiskelijaharjoittelijoiden voimin. Koska myös keskeiset yhdyshenkilöt vaihtuivat projektin loppupuolella, oli selvää, että tavoitteita ei saavuteta suunnitellussa aikataulussa. Palvelutorin palveluidea nähtiin Vantaalla kuitenkin niin tärkeänä, että kehittämistyötä päätettiin jatkaa projektin päättymisen jälkeen. Internet-sivujen toteuttamista varten nimettiin uusi vastuhenkilö ja tavoitteeksi asetettiin, että sivut valmistuisivat keväällä 2004.

7.2.4 Palvelutorin internet-sivut Vantaalla

Vantaan internet-sivuja lähdettiin rakentamaan taulukossa 3 esitetyn palvelujaottelun pohjalta. Jaottelun mallina käytettiin Lohjan internet-sivujen palvelurunkoa.

Sivuilla tarvittavaa tietoa kerättiin ensisijaisesti palveluntuottajakyselyllä. Lisäksi projektin työryhmä sekä projektin keskeiset yhdyshenkilöt työstivät sivujen sisältöä. Lopulta kaikki keskeinen sisällysmateriaali saatiin koottua, mutta sivujen lopullinen viimeistely ja käyttöönotto jäi kuitenkin projektin jälkeiseksi tehtäväksi.

Taulukossa 3 esitetty internet-sivujen palvelujaottelu muuttui jonkin verran vuoden 2003 aikana. Osa muutoksista oli säästöihin liittyvää otsikoiden karsimista (mm. palvelutorin palveluneuvojan poistaminen palvelujaottelusta); osa muutoksista taas oli palvelujaottelun laajentamista uusilla sisällytökokonaisuuksilla (mm. maksukatto-järjestelmän periaatteet).

Taulukko 3. Palvelutorin internet-sivujen palvelujaottelu Vantaalla (1. versio / maaliskuu 2003)

<p><u>Liikenne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - YTV:n aikataulut ja linjakartat - Eläkeläisalennusliput - Palvelulinja eli ♥-bussi (aikataulu, reittikartta) - Inva-taksit - Kuljetuspalvelut <p><u>Seurakunta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vantaan seurakunnat (mm. eläkeläistoiminnan yhteystiedot) - Hautaus <p><u>Vapaaehtoistoiminta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vapaaehtoistoiminnan tukiyksikkö - Vapaaehtoisvälitykset - Kohtaamispaikat - 4H-kerhojen apu - Järjestöt, yhdistykset - Omaishoitajat ja läheiset <p><u>Osallistuminen ja järjestötoiminta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vanhusneuvosto - Vammaisneuvosto - Järjestöt, yhdistykset <p><u>Asuminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vanhusten vuokra-asunnot / Senioritalot - Muuttopalvelut - Pihatyöt ja pienet kodin korjaustyöt - Asunnon muutostyöt - Jos asuminen kotona ei onnistu (yhteystiedot Vantaan kaupungin Vanhusten erityis- palvelut -yksiköstä, jonka kautta asumispalveluihin Vantaalla hakeudutaan) <ul style="list-style-type: none"> - Palvelutalot - Vanhainkodit - Yksityiset asumispalvelut <p><u>Liikunta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vantaan kaupungin liikuntapalvelut - Uimahallit - Liikuntapaikat - Senioritanssiliitto <p><u>Terveystieteiden ja sairaanhoito</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Terveysasemat - Mielenterveyspalvelut - Apteekit - Päihdehuolto - Kunnallinen kotihoito - Fysikaalinen hoito - Hieroja - Hammashoito - Apuvälineet - Potilasasiamies 	<p><u>Sosiaalinen tuki ja toimeentulo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelan etuudet - Kotitalousvähennys - Oikeusaputoimisto - Omaishoidontuki - Sosiaalityöntekijät - Toimeentulotuki - Tuetut lommat - Sosiaaliasiamies <p><u>Virkistyspalvelut</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kirjasto - Kulttuuri - Opiskelu <ul style="list-style-type: none"> - Ikäihmisten Yliopisto - Martat - Seniori akatemia - Päiväkeskustoiminta, palvelupäivät - Päivätanssit <p><u>Arkkipalvelut</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotitalousvähennys - Siivouspalvelut - Yksityinen kotipalvelu - Pihatyöt - Remonttiapu - Ompelupalvelu - Kauppapalvelut - Pesulat - Hieroja - Jalkahoito - Kampaaja - Lemmikien hoito - Apua omaishoitajille - Apteekit - Kunnallinen kotihoito <p><u>Neuvontapalvelut</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Näin palveillaan Vantaalla (palveluperiaatteet) - Palvelutorin palveluneuvoja - Dementiayhdistyksen dementia-neuvoja - Lainopillinen neuvonta - Hautausneuvonta - Auttavat puhelimet <ul style="list-style-type: none"> - Medineuvo - Aamu korva - Sotainvalidien neuvontapalvelu - AA-auttava puhelin - Kriisipuhelin <p><u>Palautelaatikko</u></p> <p><u>Ajankohtaista</u></p>
---	--

7.2.5 Palvelutorin neuvontapalvelut Vantaalla

Vantaalla palvelutorin toiminta päätettiin aloittaa kokeiluluonteisesti ensin Myyrmäen ja Martinlaakson palvelualueilla. Kokeilun aikana haluttiin luoda sellainen palvelukonsepti, joka olisi myöhemmin kopioitavissa myös muille palvelualueille. Palvelutorin neuvontapalvelun tehtäväksi asetettiin informoida etenkin niistä paikallisista palveluista, jotka eivät ole varsinaisia vanhuspalveluja mutta jotka osaltaan tukevat vanhustyön tavoitteita – kuten ennaltaehkäisyä ja ikäihmisten mahdollisuuksia asua omassa kodissaan. Neuvonnan keskeisinä elementteinä nähtiin projektin tavoitteiden mukaisesti palveluhakemisto, internet-palvelu ja henkilökohtainen neuvonta palvelupisteessä.

Vantaalla palvelutoriin liittyvää henkilökohtaista neuvontaa suunniteltiin aluksi Myyrmäen yhteis- palvelupisteen yhteyteen. Lopulta päädyttiin kuitenkin nimeämään vanhustyön omasta organisaatiosta puolipäiväinen palveluneuvoja, joka ryhtyi Palvelutori-projektin yhdyshenkilöksi ja paikallisen toteutuksen koordinoijaksi. Lisäksi Vantaalla ryhdyttiin myös rakentamaan palveluneuvonnalle omaa työpistettä Myyrmäen vanhus- ja vammaispalvelujen uusiin toimitiloihin, jotka valmistuivat Myyrmännin kauppakeskukseen loppukevällä 2002.

Hyvästä alusta huolimatta henkilökohtaista neuvontaa ei Vantaalla pystytty toteuttamaan tavoitteiden mukaisesti. Syynä olivat kaupungin sosiaali- ja terveystoimeen kohdistuneet säästövaateet, joiden johdosta projektiin nimetystä palveluneuvojasta jouduttiin luopumaan kesällä 2002 ja palvelutorin henkilökohtaiseen neuvontaan suunnitellut toimitilat otettiin muuhun käyttöön. Koska henkilökohtaista neuvontaa ei ollut mahdollista toteuttaa suunnitellulla tavalla, keskityttiin Vantaalla vuonna 2003 palveluhakemiston kokoamiseen ja internet-sivujen toteuttamiseen. Myös tähän työkokonaisuuteen oli säästöjen myötä entistä vähemmän resursseja käytettävissä.

Internet-sivuja varten päätettiin kerätä sellaista tietomateriaalia, että siitä olisi hyötyä myös kaupungin vanhustyöntekijöiden yleisessä neuvontatyössä. Toisin sanoen palvelutorin verkkopalvelun tarkoituksena on tarjota ikäihmisten ja omaisten lisäksi myös vanhustyöntekijöille tietoa kaupungin omia palveluja täydentävistä hoivapalveluista sekä ikäihmisille hyödyllisistä lähi- ja arkipalveluista. Koska Vantaalle ei nimetty erikseen palveluneuvojaa, tavoitteeksi asetettiin, että palvelutoria hyödyntävää palveluneuvontaa antavat kaikki vanhusten kanssa työtätekevät oman työnsä ohessa kotikäynneillä, puhelimitse ja toimistossaan. Palvelutori-hankkeen aikana kerätyn tiedon tarkoituksena on siis auttaa vanhustyöntekijöitä kertomaan palveluvaihtoehdoista silloin, kun kaupunki ei itse pysty apua tarjoamaan.

Koska tavoitteiden mukaiset resurssit palvelutorin rakentamiseksi jäivät Vantaalla saavuttamatta, ei suunniteltuja palveluja saatu myöskään verkkopalvelun osalta täysin valmiiksi projektin loppuun mennessä. Kerätyn aineiston ja suunniteltujen toimintamallien täysipainoinen hyödyntäminen Myyrmäen ja Martinlaakson vanhustyössä jäi siis osin projektin loppumisen jälkeiseksi kehittämissaasteeksi.

8 PALVELUTORIN TULOKSIEN HYÖDYNTÄMINEN — TOIMINTAMALLI PAIKALLISEEN PALVELUTIEDOTUKSEEN JA OHJAUKSEEN

8.1 Suositeltava palvelukokonaisuus

Ikäihmisten kotona selviytymisen edistämiseksi tarvitaan kokonaisnäkemystä siitä, minkälaista ikääntyville suunnattua apua, tukea ja palvelua kunnassa on tarjolla. Toisin sanoen tarvitaan tietoa niistä paikallisista toimijoista, jotka omalta osaltaan voivat tukea ikääntyvien mahdollisuuksia pärjätä omassa kodissaan. Tärkeää on myös löytää kanava/areena, jossa eri toimijat voivat verkostoitua keskenään ja muodostaa ikääntyvien kuntalaisten näkökulmasta mielekkään palvelukokonaisuuden.

Sekä ikäihmisille että heidän omaisilleen on tärkeää, että paikallisesta palvelutarjonnasta saadaan tietoa kattavasti, eri sektorirajat ylittäen. Toisin sanoen julkisen sektorin tarjoamien palvelujen lisäksi tietoa tarvitaan myös paikallisten yritysten, yhteisöjen ja järjestöjen tarjoamista palveluista. Lisäksi varsinaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen ohella tietoa tarvitaan ikääntyneille merkityksellisistä lähi-, arki-, kulttuuri- ja virkistyspalveluista.

Ikäihmisten palvelutorin on tarkoitus olla sellainen palvelukokonaisuus, jonka avulla sekä nuoremmat että varttuneemmat ikäihmiset, heidän omaisensa ja asiakkaitaan palvelevat kunnan työntekijät saavat tietoa ikääntyneille tärkeistä paikallisista palveluista sekä palveluihin liittyvistä "pelisäännöistä". Koska palvelutorilta tieto on saatavissa keskitetysti, ihmisten ei tarvitse käyttää aikaa tiedonpalasten keräämiseen useista eri tietolähteistä.

Käytännössä palvelutori on *palvelutiedotuksen, -neuvonnan ja -ohjauksen kokonaisuus*, jossa yhdistyy *internet-palvelu* (palveluhakemisto paikallisesta tarjonnasta) sekä *henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus*. Lisäksi tarkoituksena on, että palvelutori on toteutukseltaan niin joustava, että siihen voidaan paikallisten tarpeiden mukaan liittää uusia tehtäviä (esim. sähköistä palveluvälitystä tai palvelusetelien ja ostopalvelujen hallintaa/koordinointia). Tavoitteena on myös se, että palvelutori vakiintuisi kanavaksi tai alustaksi eri toimijoiden tiedonvaihdolle ja verkostoitumiselle sekä tulevien vanhustyön kehittämishankkeiden innovoimiselle ja toteuttamiselle.

Suosittelavan palvelumallin keskeiset osat on tiivistetty seuraavaan tietoruutuun:

IKÄIHMISTEN PALVELUTORI

PALVELUN TARKOITUS

- ◆ Paikallisesti rakennettavan ohjaus-, välitys-, neuvonta- ja tietopalvelun tarkoituksena on edesauttaa ikääntyviä ihmisiä asumaan turvallisesti omassa kodissaan haluamiensa palvelujen tuella.

TOIMINTAMALLI

- ◆ Ikäihmisten palvelutori sisältää sekä henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen palvelupisteessä/puhelimitse että internet-palvelun. Henkilökohtaisen neuvonnan ja internet-palvelun perustana on palvelutietohakemisto, johon on koottu tiedot paikallisesta palvelutarjonnasta kotona asuvan ikäihmisen näkökulmasta.

IKÄIHMISTEN PALVELUTORIN PALVELUHAKEMISTO

- ◆ Tiedot kotona asuvia ikäihmisiä hyödyttävistä paikallisista palveluista:
 - a) sekä ammatilliset hoivapalvelut että erilaiset arki-, lähi-, kulttuuri-, liikunta- ja virkistyspalvelut
 - b) sekä kunnan tarjoamat palvelut että yritysten, yhteisöjen ja järjestöjen palvelut
- ◆ Ikäihmisille suunnatut tuet ja etuudet
- ◆ Tiedot palvelujen tuotantoon ja käyttöön liittyvistä ”pelisäännöistä”.

PALVELUTORIN ASIAKKAAT JA HYÖDYNSAAJAT

- ◆ Ikäihmiset ja heidän omaisensa
- ◆ Kunnan työntekijät, jotka etsivät palveluja asiakkailleen
- ◆ Palveluntuottajat, jotka etsivät kumppaneita verkostoihinsa.

PALVELUMALLIN LISÄELEMENTIT

(sisällytettävissä paikallisten tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan)

- ◆ Sähköinen palveluvälitys- ja asiointipalvelu
- ◆ Palveluketjujen hallinta
- ◆ Laadunhallinta
- ◆ Palvelusetelien, ostopalvelujen, kilpailuttamisen koordinointi
- ◆ Palveluntuottajien tukeminen: koulutus, laadunkehittämisen tuki, tuotekehittely- ja markkinointiapu

8.2 Suositeltava internet-palvelu

Internet-palvelun perustana on *palveluhakemisto*, johon tiedot palveluntuottajista (palveluntuottajalistat) on jäsennelty palvelutyypeittäin. Sisällöllisen palvelutyypijaottelun rinnalla palvelut voidaan tarvittaessa jaotella myös alueittain, eli palvelun sijainnin tai palveluntuottajan toiminta-alueen mukaan. Tällaisten luokitusten ja jaottelujen lisäksi palveluhakemisto sisältää eri palvelujen/palvelutyypien lyhyet kuvaukset sekä tietoja paikallisista palveluperiaatteista ja ikääntyneille suunnatuista tuista ja etuuksista.

Erilaisten palvelutietojen (palvelutietohakemiston) ohella *internet-sivuille* voidaan liittää muitakin tietopalveluja paikallisten tarpeiden mukaan: ajankohtaispalsta (paikalliset ja valtakunnalliset uutiset/tapahtumat), ikääntyneitä kiinnostava ajanvietetieto, keskustelupalsta, palautepalvelu, hakupalvelu, linkkiliistat (esimerkkejä ikääntyneille hyödyllisistä www-sivuista) yms. Lisäksi sivuille voidaan ajan myötä ja paikallisten valmiuksien mukaan lisätä erilaisia muita sähköisiä palveluja: palveluketjujen hallinta, sähköiset asiointipalvelut, verkkolomakkeet, palveluvaraukset, verkkopalvelujen profilointi ja personointi jne.

Internet-sivut tulisi toteuttaa niin, että kokonaisuus olisi rakenteeltaan yksinkertainen ja helposti hahmotettava (design for all -periaate). Lisäksi on tärkeää, että sivujen käyttäjä olisi koko ajan tietoinen siitä, milloin hän on palvelutorin omilla www-sivuilla ja milloin hän on valinnut linkin, joka vie ulos palvelutorin sivuilta muille www-sivuille. Rakenteen hahmottamista voi helpottaa mm. kehikkojen käyttö, jolloin keskeisimmät otsikot voidaan pitää koko ajan näkyvissä ja käytettävissä.

Internet-palvelun toteuttaminen pienin askelin on usein mielekästä (tiedottavasta verkkopalvelusta kohti vuorovaikutteisuutta). Tällöin ensin julkistetaan sivut, jossa keskeisellä sijalla on sisällöltään laaja ja helposti hahmotettava palveluhakemisto. Tämän jälkeen sivustoon lisätään uusia, vuorovaikutteisempia palveluja sitä mukaan kun asiakkaat löytävät uuden tietopalvelun ja tarpeet kasvavat. Käytettävissä olevat voimavarat ja tietoteknologinen osaaminen vaikuttavat siihen, miten sivut toteutetaan ja minkälaisia teknisiä ratkaisuja toteutuksessa käytetään. Tavoitteena voidaan pitää laaja-alaista palveluportaalia, vaikka verkkopalvelu ensin toteutettaisiinkin tavanomaisina www-sivuina.

Internet-sivujen ensimmäisessä versiossa tulee siis keskittyä laajaan tietosisältöön, joka on esitetty helposti ymmärrettävällä ja helposti lähestyttävällä tavalla. Teknisesti hieno ja ajanmukainen verkkopalvelu, jossa sisältö jää köyhäksi ei ole järkevä tapa lähteä liikkeelle ikääntyneille suunnatussa tietopalvelussa. Tosin sanoen asiakkaille hyödyllisen tietosisällön tulee olla ensisijaista ja teknisen toteutuksen on palveltava tätä tavoitetta, ei päinvastoin.

8.2.1 Palvelujen luokittelu ja ryhmittely

Internet-sivuilla esitettävät tiedot palveluista tulee ryhmitellä ja jäsentää selkeästi. Lähtökohtana tulee olla sellainen jäsenitys, että se on ymmärrettävä myös ikääntyneille tiedonhakijoille ja palvellee ikäihmisten tiedontarpeita. Palveluja ei siis tule jaotella julkisen palvelujärjestelmän näkökulmasta hallinnollisiin perusteisiin, vaan palveluhakemiston jaottelun on oltava asiakaslähtöinen. Lisäksi

Palvelutorin palveluluokituksen ei tarvitse noudattaa kunnan kotisivuilla käytettyä palveluluokitusta, koska palvelutorin palveluhakemiston keskeistä sisältöä ovat myös muut kuin kunnan julkiset palvelut. Palvelutorin internet-sivuilla ei siis ole järkevää toistaa samoja asioita, jotka löytyvät jo kunnan omiltakin kotisivuilta.

Helpoin tapa lähteä liikkeelle palvelujaottelua mietittäessä on kuitenkin katsoa, minkälaisia suosituksia palvelujen luokituksille on julkisten palvelujen osalta olemassa. Yksi malli palvelujaottelulle löytyy julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan antamasta suosituksesta *Julkisten palvelujen kuluttajalähtöinen hakemisto* (JHS 145). Myös Tilastokeskuksen *toimialaluokitukseen* kannattaa tutustua (Toimialaluokitus TOL 2002).

Näitä malleja kannatta katsoa, sillä niissä heijastuu yleisesti vakiintunut tapaa jaotella hyvinvointipalveluja. Samalla on kuitenkin pidettävä mielessä edellä esitetyt palvelutorikonseptin omat painotukset – mallia ei tule ottaa liian suoraviivaisesti. Varsinkin termejä on syytä muuttaa sellaiseksi, että ne vastaavat enemmän asiakkaiden omaa kieltä.

Palvelutorin palveluhakemistossa tulisi painottaa erityisesti kotonaan asuville aktiivisille senioreille hyödyllisiä ja ennaltaehkäisyn kannalta mielekkäitä palveluja. Tämän lisäksi hakemistosta tulisi löytyä tietoa erilaisista sosiaali- ja terveyspalveluista ja erityisesti ikääntyneille suunnatuista hoivapalveluista. Koska kunnan tarjoamat julkiset hoivapalvelut ovat yleensä varsin hyvin ja kattavasti esitetty kuntien omilla www-sivuilla, tulisi palvelutorin www-sivuilla keskittyä muiden kuin julkisten palvelujen esittelyyn: järjestöjen ja yritysten tarjoamat hoivapalvelut sekä muu tarjottava apu.

Internet-sivuilla esitettävässä palveluhakemistossa tulisi pyrkiä siihen, että eri palvelutyyppeiden alta löytyisi pääsääntöisesti listoja paikallisista palveluntuottajista yhteystietoineen. Vain joidenkin palveluiden kohdalla voidaan tyytyä yleisempään kuvaukseen ja linkitykseen muille www-sivuille. Palvelutorin internet-sivujen keskeisin tarkoitus on siis toimia palvelutietohakemistona palvelukuvauksineen ja palveluntuottajalistoineen. Tarkoituksena ei ole luoda www-sivuja, joilla pelkästään esitellään linkitysten avulla verkosta löytyvää tietoa.

Palveluhakemistosta tulisi löytyä jollain tavalla otsikoituna mm. seuraavat palvelut: neuvontapalvelut, virkistyspalvelut ja harrastustoiminta, ikääntyneille suunnatut liikuntapalvelut, liikenteeseen ja liikkumiseen liittyvät palvelut (mm. esteettömän ympäristön tarjoaminen), kotona asumista tukevat arki- ja lähipalvelut (kauppa-, apteekki-, pesula-, siivous-, kampaaja-, hieroja- ja muut vastaavat

palvelut), terveystoimet, sosiaalipalvelut sekä ikääntyneiden hoidossa keskeiset avo- ja asumis- palvelut. Lisäksi paikallisten seurakuntien ja järjestöjen/yhteisöjen tarjoama apu voidaan nostaa sivustossa omia kokonaisuuksinaan esille. Mallina voi käyttää esimerkiksi Lohjan Palvelutorin sivuilla käytettyä jaottelua ja otsikointia (ks. Taulukko 2 kohdassa 7.1).

Kuntasektorin tarjoamia palveluja esiteltäessä tulee muistaa, että muutkin hallintokunnat kuin sosiaali- ja terveystoimi ovat merkittävässä roolissa silloin, kun tuetaan ikääntyneiden kuntalaisten mahdollisuuksia asua omassa kodissaan. Tällaisia hallintokuntia ovat mm. kulttuuritoimi, liikunta- toimi, asumistoimi, kaavoitus, yhdyskuntasuunnittelu ja liikennesuunnittelu.

8.2.2 Palveluntuottajatiedot

Keskeinen osa palveluhakemistoa on *palveluntuottajalistat*, joihin on koottu palveluntuottajien yhteystiedot sekä paikallisen harkinnan mukaan myös muita tietoja. Tällaisia muita tietoja ovat esimerkiksi lyhyt kuvaus palveluorganisaatiosta ja tarjottavista palveluista sekä jonkinlainen kuvaus hinnoista.

Tarkkojen hintojen ilmoittaminen on usein hankalaa ja se vaatii valmiutta jatkuvaan tietojen päivittämiseen. Lisäksi kaikki palveluntuottajat eivät välttämättä halua ilmoittaa palvelutorin internet-sivuilla hintojaan. Siksi onkin tarkkaan harkittava, miten hinnat ilmoitetaan. Yksi mahdollisuus on, että hintoja ei ilmoiteta palveluntuottajakohtaisesti, vaan eri palvelutyyppeiden kuvausten yhteydessä tuodaan esille keskeisten palvelujen "hintahaarukat".

Seuraavaan listaan on esimerkkinä koottu niitä asioita, joita *palveluntuottajatieidoissa* voidaan tuoda esille:

- Alue / kunta, jossa palveluntuottaja toimii
- Palvelutyypit/toimiala
- Tarjottavat palvelut eriteltyinä
- Asiakasryhmät
- Yhteystiedot
 - Käynti-/postiosoite
 - Puhelin (ja puhelinaika)
 - Faksi
 - Sähköposti

- WWW-sivut
- Yhteyshenkilö (yhteyshenkilön toimenkuva ja henkilökohtaiset yhteystiedot)
- Eri toimipisteiden yhteystiedot
- Hinta (harkinnan mukaan)
- Palvelujen saatavuus / toiminta-aika (esim. 24 h/vrk)
- Miten otetaan yhteyttä / tehdään tilaukset / varataan aika / hakeudutaan hoitoon
- Organisaation tai yrityksen toiminnan yleiskuvaus / toiminta-ajatus
- Liike- ja ammatinharjoittamisen muoto (tai yleisempi luonnehdinta, esim. voittoa tavoitteleva / voittoa tavoittelematon)
- Henkilökunta (määrä, koko-/osa-aikaiset, koulutus, osaaminen tms.) ja muut voimavarat
- Palvelukieli
- Sertifikaatit / kelpoisuuden osoittaminen (tiedot rekisteröitymisistä, toimiluvista, vaadittavien ilmoitusten tekemisestä yms.)
- Tietojen päivitysajankohta.

Ohessa esitetty lista on suhteellisen laaja, joten kaikkien listan tietojen esittäminen tekee tarjotun informaation hahmottamisen hankalaksi. Siksi paikallisesti tulisikin sopia tarkemmin se, mitkä tiedoista ovat välttämättömiä ja palvelevat suunniteltua palveluneuvonnan kokonaisuutta.

8.3 Palvelukonseptin suositeltava toteuttamismalli

Luontevin tapa saada käsitys paikallisesta palvelukokonaisuudesta ja ikäihmisille suunnatusta avusta/tuesta on lähestyä kenttää kunnan vanhustenhuollon ja erityisesti kotihoidon kautta. Kuntasektori on tärkeä hankkeen liikkeelle lähdössä, koska kunnilla on vanhuspalvelujen paikallinen järjestämis-, valvonta- ja kehittämisvastuu, ja kuntaan on yleensä jo valmiiksi koottu tietoja paikallisista palveluntuottajista. Lisäksi kunnan kotihoito on keskeinen paikallinen asiantuntija, kun puhutaan kotona asuvien ikäihmisten tarpeista ja kotona asumista tukevista palveluista.

Vaikka kunnan rooli on tärkeä, palvelutorin rakentamisessa tulee muistaa, että palvelukonseptissa pyritään julkisen sektorin palveluja laajempaan kuvaan paikallisesta palvelutarjonnasta. Toisin sanoen tärkeää on huomioida erityisesti yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamat arki-, liikunta-, kulttuuri- ja virkistyspalvelut. Tämä on keskeistä, koska palvelutorin pääasiallisena asiakasryhmänä ovat ne kotonaan asuvat virkeät seniorit, jotka eivät vielä välttämättä tarvitse kunnan tarjoamia vanhuspalveluja – vaan lähinnä ennalta ehkäisevää apua ja tukea. Palvelutori-hankkeen yhtenä tehtä-

vänä on siis auttaa eri sektoreja huomaamaan toistensa merkitys hyvän vanhenemisen paikallisessa turvaamisessa ja edesauttaa näin keskinäisen yhteistyön ja verkottumisen syntymistä.

Seuraavassa on esitetty vaiheittain ehdotuksia ja näkemyksiä siitä, miten *palvelutorin palvelukonseptin paikallinen rakentaminen ja juurruttaminen* vanhustyön arkeen voidaan toteuttaa.

- ▶ *Ikäihmistien palvelutorin* rakentaminen ja pilotointi voidaan toteuttaa esimerkiksi määräaikaaisena projektina osana kunnan vanhustyötä. Hanke voidaan toteuttaa myös usean toimijan yhteisprojektina. Jos hanke toteutetaan osana kunnan vanhustyötä, on muistettava, että projektin tarkoituksena on luoda kattavasti yhteyksiä paikallisiin toimijoihin yli sektorirajojen. Kehittämisa-alue on siis kunnan omaa julkista palvelujärjestelmää laajempi.
- ▶ Projektia suunniteltaessa tulee kartoittaa palvelun tarve ja eri osapuolten kiinnostuneisuus hanketta kohtaan. Lisäksi tulee määritellä tavoitteet ja linjata ne yhteen mahdollisen vanhuspoliittisen strategian kanssa sekä sopia tavoitteiden toteutumisen seurannasta ja arvioinnista. Resursseista, työnjaosta ja aikataulusta tulee tehdä kirjalliset sopimukset.
- ▶ Erityisesti internet-sivujen toteutukseen käytössä olevat resurssit ja tekninen osaaminen on selvitettävä tarkkaan. Myös palvelun rakentamisen jälkeisestä tietojen päivittämisestä tulee sopia. Tiivis yhteistyö kaupungin tietohallinnon (verkkopalveluvastaavat) ja tiedotuksen kanssa on suositeltavaa. (Lohjan ratkaisu rakentaa palvelutorin internet-sivut kaupungin kotisivujen yhteyteen, mutta erilliseksi kokonaisuudeksi, oli onnistunut. Yhteistyö kaupungin tietohallinnon kanssa sujui joustavasti ja tietohallinnolta saatu tekninen tuki oli ensiarvoisen tärkeää.)
- ▶ Palveluhakemiston suunnittelua ja palvelukonseptin toteuttamista varten tarvitaan laaja, sektorirajat ylittävä työryhmä sekä mahdollisesti ulkopuolista konsulttiapua. Työryhmässä tulee olla edustus kaikilta niiltä perusturvan ja vanhustyön osa-alueilta, jotka ovat merkityksellisiä kotona asuvien ikäihmistien kannalta. Tarvittaessa työryhmään voidaan ottaa edustajia myös muista hallintokunnista: liikuntatoimi, asumistoimi, yhdyskuntasuunnittelu, liikennesuunnittelu jne. Lisäksi eri työvaiheissa toteutukseen tulee ottaa mukaan myös kuntasektorin ulkopuolisia toimijoita (mm. palvelun testausvaiheessa kontaktin luominen eläkeläisjärjestöihin on mielekästä).
- ▶ Palvelutorin käytännön työtä varten tulee varata tilat palvelupisteelle ja nimetä palveluneuvoja, jolle annetaan riittävästi aikaa ja resursseja työn toteuttamiseen. Palveluneuvoja tulee mieltää omana erillisenä toimenkuvana ja tehtäväkenttänä, jota ei suoriteta oman työn ohessa. Palvelutorin pilotointivaiheessa palveluneuvoja toimii kehittämishankkeen keskeisenä yhdyshenkilönä, koordinaattorina ja paikallisen työryhmän vetäjänä.
- ▶ Laajan työryhmän lisäksi projektityötä on hyvä tehdä myös pienemmissä työryhmissä: kuitenkin siten, että eri työryhmien työt saatetaan yhteen ja koordinoidaan laajemmassa työryhmässä. Luonteva vaihe työn osaamisperustaiselle osittamiselle on sähköisen palveluhakemiston rakentamisvaihe, jossa tietoa lähdetään keräämään ja työstämään yhdessä sovittuihin sisältöalueisiin. (Tällöin osa työryhmästä tuottaa sisällön asumispalveluista, osa avopalveluista, osa sosiaalityön palveluista, osa arki- ja lähipalveluista jne.)

- ▶ Kun tietoa kerätään palveluhakemistoon ja internet-sivuille, kannattaa ensin koota se tieto, joka on jo valmiiksi olemassa: mm. kodinhoitajien ja muiden vanhustyöntekijöiden "muistivihkotiedot" ja erilaiset paperiset palveluoppaat ja esitteet. Kun olemassa oleva tieto on koottu yhteen, saadaan kuva puuttuvista tiedoista ja loput tarvittavat tiedot voidaan kerätä esim. palveluntuottajille lähetettävällä kyselyllä. Samalla varmistetaan palveluntuottajien halukkuus olla mukana palvelutorin tiedotuksessa. Kyselyn jälkeen on hyvä vielä soittaa puhelimitse niille palveluntuottajille, jotka eivät vastanneet kyselyyn ja varmistaa näin heidänkin kiinnostuksensa olla mukana toiminnassa. Tiedonkeruussa voidaan hyödyntää mm. paikallisten sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitosten opiskelijaharjoittelijoita.
- ▶ Kun palveluhakemiston rakenne on valmis ja tietoa palveluntuottajista ja palveluperiaatteista on kerätty suunnitellun palvelujaottelun mukaisesti, muokataan kerätty tieto internet-sivustoksi. Kun ensimmäiset luonnokset internet-sivuista ovat valmiit, tulee niitä testata vanhustyön henkilöstöllä ja ikäihmisillä. Testaukseen osallistuvat ikäihmiset voidaan hankkia esimerkiksi paikallisen vanhusneuvoston, ikäihmisten yliopiston tai mahdollisen seniorien atk-kurssin kautta. Internet-sivuja testatessa on tärkeintä varmistaa visuaalisen yleisilmeen selkeys, palvelusivuston rakenteen ja käytettyjen termien ymmärrettävyys sekä se, että ikääntyneet kokevat esitetyn tietosisällön itselleen mielekkääksi.
- ▶ Palvelutori tulee nähdä palvelukonseptina, joka sitoo yhteen seuraavat osakokonaisuudet: esitetieto paikallisista palveluista, systemaattisesti koottu palveluhakemisto, internet-palvelu ja asiakaspääteet sekä palvelupiste ja palveluneuvoja(t). Palvelutorin osa-alueet voidaan toteuttaa ja sitoa yhteen monella tavoin, ja toteutus onkin järkevintä tehdä paikallisten voimavarojen ja tarpeiden mukaan. Tärkeää kuitenkin on, että palvelukonseptin eri osa-alueista muodostuu saumaton kokonaisuus, jossa informaatio kulkee joustavasti, oikea-aikaisesti ja katkoksitta. Ihanteellinen malli on sellainen, jossa palvelupiste on kaiken solmukohtana ja palveluneuvoja koordinoi kokonaisuutta. Toisin sanoen palvelupiste toimii tällöin palveluneuvojien työtilana ja sinne on sijoitettu riittävä määrä asiakaspääteitä sekä tarvittavaa esitemateriaalia.
- ▶ Kun palveluneuvonnan kokonaisuus ja internet-sivut ovat valmiit – eli eri otsikoiden alta löytyy aidosti sisältöä – tulee palvelua markkinoida niin sisäisesti (kunnan eri hallintokunnat) kuin ulkoisestikin (ikäntyneet kuntalaiset, heidän omaisensa ja paikalliset palveluntarjoajat). Myös laajempi tiedotustilaisuus, jonne on kutsuttu paikalliset tiedotusvälineet (paikallisradio, -televisio ja -lehti) sekä mahdollisesti "valtakunnan media", kannattaa toteuttaa. Markkinointia varten on syytä laatia erillinen markkinointisuunnitelma, jossa tiedotuksen kohderyhmät, toteutuksen vastuutahot, työnjako ja aikataulut on esitetty.
- ▶ Kun palvelutorin internet-sivut ovat valmiit, ne voidaan ottaa harjoitteluvälineenä käyttöön vanhustyön henkilökunnan atk-koulutuksessa sekä ikääntyneille suunnatuilla internet-/tietokonekursseilla. Lisäksi valmiit internet-sivut soveltuvat hyvin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Uuden työvälineen koulutukseen ja käytön arkipäiväistämiseen tulee siis panostaa. Myös henkilökohtaisen neuvonnan vakiinnuttaminen ja edelleen kehittäminen on tarpeellista. Erityisesti asiakaskontaktien jatkuva ja systemaattinen seuranta on tärkeää, jotta kertyneitä kokemuksia osattaisiin hyödyntää palvelun edelleen kehittämisessä.
- ▶ Kun palvelutorin kokonaisuus palvelukanavana vakiintuu, voidaan miettiä, voisiko palvelukokonaisuuden ylläpitäjä olla kunnan sijasta jokin muu paikallinen tahon (yritys, järjestö, oppilaitos tai eri toimijat yhdessä). Tällaista toteuttamismuotoa harkittaessa *Ikäihmisten palvelutorin* tulee

olla kehittynyt sellaiseksi palvelunvälitystoiminnaksi, jolla on laaja käyttäjäkunta, jonka palveluista ollaan valmiita maksamaan ja jonka toiminnasta myös mainostajat ja sponsorit ovat kiinnostuneita.

8.4 Toteutuksessa huomioitavat asiat ja ongelmien ennakointi

Seuraavassa on esitetty niitä palvelutorin toteuttamisessa esille tulevia tekijöitä, jotka on hyvä tiedostaa ja ennakoita jo palvelua suunniteltaessa. Palvelukonseptin rakentamisen ja toteutuksen kannalta kriittiset tai muuten merkitykselliset vaiheet tulee miettiä tarkkaan. Hanketta ideoitaessa kannattaa suunnitelmaan kirjata odotettavissa olevat *kriittiset vaiheet* sekä varasuunnitelmat ja vaihtoehtoiset toteuttamismallit siltä varalta, että hankkeessa ei pystytäkään etenemään toivotulla tavalla.

Muun muassa seuraavia asioita on hyvä huomioida palvelutoria suunniteltaessa ja toteutettaessa:

- ▶ Palvelutoria rakennettaessa tulee varmistaa käyttäjäkunnan eli asiakaspohjan laajuus. Myös paikallisen palvelutarjonnan tulee olla monipuolista ja palveluntarjoajien on koettava palvelutori omakseen.
- ▶ Palvelutorin suunnittelu ja pilotointi voidaan toteuttaa kunnassa esimerkiksi kehittämisprojektina, jossa hyödynnetään ulkoista konsulttiapua. Tällöin on kuitenkin muistettava, että paikallisten vanhustyöntekijöiden sitoutuminen kehittämistyöhön on ensisijaisen tärkeää, sillä toimintamalli pohjautuu pitkälti sellaiseen paikalliseen tietoon, jota ei voida kokonaan tuoda ja hallinnoida kunnan ulkopuolisten toimesta. Vaikka palvelumalli toteutettaisiin määräaikaisena projektina, on tarkoitus, että se jää kunnan työvälineeksi ja toimii pohjana tulevalle kehittämistoiminnalle myös projektin jälkeen. Siksi paikalliset resurssit (työaika-/työvoima) on syytä nähdä keskeisenä osana hankkeen toteutusta jo aivan alusta lähtien.
- ▶ Palveluneuvojan työ vaatii kokemusta vanhustyön koordinoinnin tehtävistä, paikallisen palvelurakenteen tuntemusta sekä asennoitumista vanhustyön kehittäjäksi. Koordinointi ja verkostojen rakentaminen, ikäihmisten yksilölliseen tilanteeseen paneutuva asiakastyö, toiminnan kehittämisen jatkuva arviointi ja tutkiva työote vaativat sellaista panostusta, ettei työ onnistu oman työn ohessa, vaan tehtävään tarvitaan koko- tai puolipäiväinen työntekijä, jonka toimenkuva on tarkkaan määritelty. Näin tulee toimia, varsinkin jos aikomuksena on edetä neuvonnasta palveluohjauksen suuntaan.
- ▶ Koska ikääntyville tärkeää tietoa välitetään hankkeessa verkkopalveluna, saattaa se aiheuttaa kunnassa pelkoa siitä, että teknologiavälitteiset palvelut ja itsepalvelu tulevat jatkossa korvaamaan henkilökohtaisen avun ja tuen. Tämän vuoksi Ikäihmisten palvelutori -hankkeessa on koko ajan muistettava korostaa tiedonsaannin monikanavaisuutta ja henkilökohtaisen neuvonnan keskeistä merkitystä uudessa palvelukokonaisuudessa. Tarkoituksena ei siis ole korvata entisiä asiointikanavia uusilla, vaan pikemminkin tuoda uusia vaihtoehtoja entisten rinnalle. Samalla myös palvelutorin toteutuksessa on muistettava, ettei hankkeessa keskitytä liiaksi www-palvelun kehittelyyn, vaikka se onkin konkreettinen ja helposti hahmotettava kehittämiskoko-

naisuus, vaan että henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja eri neuvontakanavien "yhteispelin" kehittämiselle varataan riittävästi aikaa ja kehittämisresursseja.

- ▶ Uusia, tietoteknologiaa hyödyntäviä palveluja kehitettäessä tulee asiakaslähtöisyys varmistaa siten, että palvelujen käyttäjät otetaan mahdollisimman paljon mukaan itse suunnitteluprosessiin ja kehiteltävien palvelujen testaukseen. Ikääntyneille suunnattavissa verkkopalveluissa tämä voi olla haaste, sillä tietokoneet ja tietoverkot ovat vielä monille ikäihmisille vieraita ja hämmennystä aiheuttavia. Siksi palvelutoria kehitettäessä tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten ja missä vaiheessa verkkopalvelua testataan ikäihmisten testiryhmissä. Testaustilanteet on suunniteltava huolella, mutta toteutuksen tulisi tapahtua rennossa ilmapiirissä. Näin on toimittava erityisesti silloin, jos testaukseen halutaan tietokoneisiin tottuneiden ikäihmisten lisäksi myös niitä ikääntyneitä, joille tietokoneet ja tietoverkot ovat vieraampia.
- ▶ Palvelutorin tiedotuksessa tulee noudattaa avoimuuden periaatetta. Palvelutori julkistetaan, kun tiedossa olevien ja rajaukseen sopivien palveluntuottajien tiedot on tarkistettu (esim. palveluntuottajakyselyllä). Julkistamisen ja tiedottamisen yhteydessä on hyvä ilmoittaa, että ne palvelutorin tavoitteiden kannalta tärkeät palveluntuottajat, jotka eivät ole ensimmäisessä versiossa mukana, voivat ottaa yhteyttä palvelutoriin ja päästä näin mukaan uuteen tiedotuskanavaan. Tätä varten palvelutoriin on luotava selkeät yhteydenotto- ja palautekanavat. Palvelutori on siis jatkuvasti laajentuva ja kehittyvä palvelu, jonka tietoja korjataan ja päivitetään sitä mukaan kun ympäristö muuttuu. Jotta toiminta käynnistyisi joustavasti, tulee etukäteen selvittää tarkkaan palvelutorin rajauksen kriteerit ja laadun varmistamisen periaatteet. Lisäksi jos palvelutorin verkkopalvelu sijoitetaan kunnan kotisivuille, tulee kunnassa noudatettavat (sähköisen) tiedotuksen periaatteet selvittää.
- ▶ Ikäihmisten palvelutorista tulee rakentaa työväline, jonka sekä vanhustyöntekijät että ikäihmiset kokevat omakseen ja joka elää ja kehittyy vielä kehittämisprojektin jälkeenkin. Ikäihmisten palvelutori olisikin hyvä nähdä resurssina, joka otetaan aina käyttöön vanhustyötä ja palvelujärjestelmää kehitettäessä ja uusista asioista informoitaessa. Parhaimmillaan palvelutorista tulee kanava/foorumi paikalliselle vanhustyön verkostoitumiselle ja uusien palvelujen innovoimiselle, kehittämiselle ja käyttöönotolle.
- ▶ Jos palvelu aiotaan toteuttaa maksullisena ja toiminta halutaan nähdä omarahoitteisena, tulee potentiaalisten maksajien määrä, maksuhalu ja -kyky selvittää tarkkaan. Keskeistä on tällöin se, onko alueella aidosti monipuolista tarjontaa ja ovatko alueen ikäihmiset (ja muut palvelunkäyttäjät) myös käytännössä valmiita maksamaan palveluneuvonnasta ja -välityksestä. Myös muut mahdolliset rahoituskanavat on kartoitettava tarkkaan – mm. mainos-/sponsorirahoitus. Lisäksi on mietittävä se, mikä olisi luonteva taho/organisaatio tällaisen maksullisen tietopalvelun toteuttamiselle.

9 TULEVAISUUDEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET

Vanhustyön palvelujärjestelmä muotoutuu jatkuvasti yhä monimuotoisemmaksi ja useammista osista koostuvaksi. Palvelutuotantoon tulee uusia toimijoita ja toimintatapoja. Keskustelua käydään yhä enemmän mm. asiakkuuden merkityksestä, uusien palveluntuottajien roolista, palvelujen järjestämisen ja tuottamisen selkeämmästä erottelusta (tilaaja-tuottajamalli), kilpailuttamisen säännöistä ja toimintaperiaatteista sekä uusista rahoitusmalleista (palvelusetelit, hoitovakuutukset jne.).

Koska palvelujärjestelmä koostuu useista erilaisista osista (eri toimijat ja toimintatavat), on tärkeää, että eri osat saadaan kommunikoidaan keskenään ja muodostumaan hallituksi kokonaisuudeksi. Palvelutuotannon järjestelmä tulisikin rakentaa sellaiseksi, ettei se tarpeettomasti sisältäisi päällekkäin tekemistä eikä "aukkopaikkoja" (kokonaan hoitamatta jääneitä tehtäväalueita).

Tähän kokonaisuuden hallintaan ja eri osapuolten väliseen kommunikaatioon uusi tieto- ja viestintäteknologia tarjoaa jatkuvasti uusia mahdollisuuksia, joita kannatta ryhtyä ajoissa hyödyntämään. Kun vanhustyön toimijat ovat tässä uudessa kehittämistyössä ajoissa ja aktiivisesti mukana, pystytään varmistamaan, että teknologian hyödyntäminen ikääntyneiden palveluissa toteutuu vanhustyön omista kysymystenasetteluista ja ikäihmisten tarpeista lähtien eikä esimerkiksi pelkästään teknologiavetoisesti.

Erityisesti on muistettava, että pelkkä teknisen toimintaympäristön ja teknisten apuvälineiden kehittäminen ei riitä, vaan myös toimintakulttuuria, -tapoja ja -malleja on kehitettävä ja uudistettava. Tämä on otettava huomioon etenkin vanhustyöntekijöiden täydennyskoulutusta suunniteltaessa. Terveystieteiden teknologiaa kehitettäessä onkin nykyisin korostettu, että uutta teknologiaa käyttöön otettaessa, tarvitaan muutoksia myös työn organisoinnissa ja työprosesseissa. Samalla tarvitaan tiivistä yhteistyötä teknologina kehittäjien ja käyttäjien välille. (Miettinen ym. 2003)

Jatkossa ikääntyneiden tarpeet tulevat entistä enemmän yksilöitymään ja erilaistumaan. Samalla palveluvaihtoehdot tulevat runsastumaan ja odotettavasti ikäihmiset tulevat entistä aktiivisemmin hyödyntämään erilaisia vaihtoehtoja. Siksi on tärkeää, että eri palveluvaihtoehdoista myös tiedotetaan aktiivisesti ja erilaisia kanavia hyödyntäen.

Myös vanhustyön kannalta on tärkeää, että kaikki sellainen paikallinen palveluntarjonta ja apu, joka helpottaa ikäihmisten arkea ja toimii vanhustyön näkökulmasta ennaltaehkäisevästi, on kaikkien

tiedossa. Siksi erilaiset palvelutietopankit ja neuvontapalvelut tulevat olemaan tulevaisuudessa yhä keskeisemmässä roolissa. Todennäköisesti nämä palvelut ovat jatkossa yhä enemmän sähköisessä muodossa ja niiden käyttöön on tarjolla monia erilaisia välineitä ja käyttöliittymiä (mobiilipalvelut, internetpalvelut jne.). Lisäksi palvelut tulevat muuttumaan pelkästä tietopalvelusta vuorovaikutteisempaan suuntaan, jolloin palvelut sisältävät myös sähköistä kaupankäyntiä ja palveluvälitystä. Samalla tieto- ja asiointipalvelut tulevat toimimaan rahoituksellisesti yhä omavaraisemmin ja niiden ylläpitäjinä saattavat olla julkisen sektorin ohella myös yritykset ja järjestöt (tai monen toimijan yhteenliittymät).

Uudet palvelutietopankit ovat ikääntyneiden ja heidän omaistensa lisäksi hyödyksi myös vanhustyöntekijöille ja vanhustyölle. Uudet tieto- ja kommunikaatiopalvelut ja joustavat tavat käyttää uusia palveluja eri välineillä (kämmentikrit, matkapuhelimet) tulevat olemaan keskeisiä etenkin kotihoitoon liikkuvassa asiakastyössä. Myös palveluohjaajat ja moniammatilliset tiimit tulevat hyötymään uudesta tieto- ja viestintäteknologiasta.

Vanhustyön näkökulmasta katsoen uusia, teknologiaa hyödyntäviä palveluratkaisuja tulee kehittää tulevaisuudessa siten, että niissä huomioidaan entistä enemmän myös ikääntyneet käyttäjät (palvelujen esteettömyys, saavutettavuus ja helppokäyttöisyys). Toisin sanoen tulevaisuuden tietoyhteiskuntaa tulee rakentaa *design for all* -periaatteen mukaisesti huomioimalla myös toimintakyvyltään rajoittuneet palveluntarvitsijat.

Jatkossa on tärkeää, että tietopalvelujen uusi monikanavaisuus tarkoittaa myös sitä, että teknologisten ratkaisujen rinnalla henkilökohtaiselle neuvonnalle jätetään tilaa ja sen toimintamalleja kehitetään. Teknologiaa hyödyntävää palveluyhteiskuntaa ei siis tule kehittää pelkäksi itsepalveluyhteiskunnaksi, vaan myös henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja kasvotusten tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitystä on syytä korostaa. Tämä on tärkeää erityisesti ikääntyneille suunnatuissa palveluissa.

KIRJALLISUUS

Aamuherätyksestä öiseen lääkärikutsuun. Puhelinpalvelut vanhusten avohuollon apuna. Suomen Kuntaliitto, Helsinki 1997.

Asetus julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnasta (854/1988).

Asiakaspäätteillä julkisiin verkkopalveluihin. Asiakaspäätteet ja kansalaisten verkkoasiointi -hankkeen loppuraportti. Julkisen verkkoasiointin kehittämishanke (JUNA), JUNA-Julkaisuja 6/2001, Helsinki 2002.

<http://194.89.205.3/suom/juna/julkaisut/asiakaspaaate.pdf> (luettu 21.5.2003)

Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky. Tietoyhteiskunnan strategisen kehittämisen lähtökohdat ja päämäärät. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra, Sitra 206, Helsinki 1998.

Heikkilä M, Kaakinen J, Korpelainen N: Kansallinen sosiaalialan kehittämishanke. Selvityshenkilöiden loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2003:11, Helsinki 2003.

<http://www.stm.fi/suomi/pao/kehittamisprojekti/sosprojekti.pdf> (luettu 26.9.2003)

Hänninen E, Koivunen M, Paaso, P: Hyvinvointia tietoteknologiahankkeilla. Hyviksi arvioitujen toimintamallien ja teknisten ratkaisujen käyttöönotto ja juurrutus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Julkaisuja 2001:11, Helsinki 2001.

Julkishallinnon www-sivuston suunnittelun ohjeet. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, JHS 129, julkaistu 13.12.2000.

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/JHS-Suosituksset> (luettu 19.6.2003)

Julkisten palvelujen kuluttajalähtöinen palveluhakemisto. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, JHS 145, hyväksytty 30.5.2000.

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/JHS-Suosituksset> (luettu 19.6.2003)

Kauppinen S, Niskanen T: Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes, Raportteja 274, Saarijärvi 2003.

Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituohannella. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002–2003. Hallinnon sähköisen asioinnin jaosto, Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 31.12.2001.

<http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf> (luettu 19.6.2003)

Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa. Ohjeita ja neuvoja verkkopalvelujen kehittäjille. Sisäasiainministeriö, Julkisen verkkoasiointin kehittämishanke (JUNA), Helsinki 2001.

Kuntien www- viestinnän ohjeet. Käsitelty Suomen Kuntaliiton johtoryhmässä 13.8.2001. Suomen Kuntaliitto 2001.

http://www.kuntaliitto.fi/viestinta/kuntien_www_viestintaohje_130801.pdf (luettu 10.2.2003)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta (811/2000).

Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (1318/1999).

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003).

Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta (458/2002).

Lohjan kaupungin ikääntyvien hoito- ja palvelustrategia. Osat 1 ja 2. Käsitelty perusturvalautakunnassa, kaupunginhallituksessa ja kaupunginvaltuustossa, toukokuu 2002.

Miettinen R, Hyysalo S, Lehenkari J, ym.: Tuotteesta työvälineeksi? Uudet teknologiat terveydenhuollossa. Stakes, Saarijärvi 2003.

Mäensivu V: Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Kansaneläkelaitos, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 71, Helsinki 2002.

Nissilä L, toim.: Makropilotti – sosiaali- ja terveydenhuolto 2000-luvulle. Sosiaali- ja terveysministeriö, Julkaisuja 2002:22, Helsinki 2002.

Olsbo-Rusanen L, Väänänen-Sainio R: Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Ympäristöministeriö, Suomen ympäristö 646, Helsinki 2003.

<http://www.ymparisto.fi/palvelut/julkaisu/elektro/asuminen/sy646.pdf> (luettu 30.9.2003)

Päivärinta E, Haverinen R: Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Stakes, Helsinki 2002.

Rajaniemi J: Palveluverkoista tukea ikääntyneille. Vanhustyö 4: 22–24, 2002.

Rajaniemi J, Sonkin L: Palveluverkostot ikääntyvien tukena. Mix-projekti 1998–2001. Kuntokallio, Raportteja 1/2002, Helsinki 2002.

Rauhala-Hayes M, Topo P, Salminen A-L: Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra, Sitra 172, Helsinki 1998.

Ruotsalainen P: Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa: Hyvinvointivaltion palveluketjut, s. 7–31. Toim. Nouko-Juvonen S, Ruotsalainen P, Kiikkala I. Hygieia. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Tampere 2000.

Satakunnan Makropilotti. Pr 502. Sosterva-info. Loppuraportti 30.6.2001. Versio 1.0. http://www.makropilotti.fi/loppuraportit/mp_sostervainfo.pdf (luettu 31.5.2002)

Sonkin L, Petäkoski-Hult T, Rönkä K, ym.: Seniori 2000. Ikääntyvä Suomi uudelle vuositukselle. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra, Sitra 233, Helsinki 1999.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot III. Palveluketjusanasto. Sanasto asiakkaan asiamieheen, itsenäiseen suoriutumiseen ja alueellisuuteen liittyvistä käsitteistä. (Sirpa Kuusisto-Niemi) Stakes, Ohjeita ja luokituksia 2002:3.

<http://www.stakes.fi/oske/terminologia/sanastot/pketju.htm> (luettu 3.6.2003)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. Sosiaali- ja terveysministeriö, Työryhmämuistioita 1995:27.

Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2010 – kohti sosiaalisesti kestäväää ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. Sosiaali- ja terveysministeriö, Julkaisuja 2001:3, Helsinki 2001.

Toimialaluokitus TOL 2002. Tilastokeskus. (Otettu käyttöön 1.1.2003 lähtien.)
http://www.tilastokeskus.fi/tk/tt/luokitukset/index_talous_keh.html (luettu 2.5.2003)

Vaarama M, Voutilainen P, Kauppinen S: Ikääntyneiden palvelut. Teoksessa: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2002, s. 76–105. Toim. Heikkilä M, Parpo A. Stakes, Raportteja 268, Saarijärvi 2002.

Vantaan kaupungin tilastollinen vuosikirja 2001. Keskushallinto, taloussuunnittelu. Tilasto ja tutkimus B5:2002.

Tilastokeskus 2001. Väestöennuste ikäryhmittäin vuoteen 2030.
<http://statfin.stat.fi/StatWeb/start.asp?LA=fi&lp=home> (StatFin-tilastopalvelu 27.5.2003)

Tilastokeskus 2002. Väestö iän ja sukupuolen mukaan alueittain 31.12.2001.
<http://statfin.stat.fi/StatWeb/start.asp?LA=fi&lp=home> (StatFin-tilastopalvelu 14.11.2002)