

5. Senioriasumisen liiketoiminta- ja palvelumallit

5.1 Kehämalli – asumisen palveluiden viitekehys

Kati Mikkola ja Markku Riihimäki

5.1.1 Johdanto

Tulevaisuuden senioriasumisen liiketoimintamallit -tutkimusprojektissa kehitettiin teoreettinen viitekehys, jonka avulla senioriasumisen ja vanhusten kotona asumista tukevia rakenteita voidaan jäsentää. Kehämallin tavoitteena on helpottaa eri alojen osaajien kommunikointia keskusteltaessa vanhusten asumisesta tai heidän tarvitsemistaan palveluista.

Kehämallin perusyksikkö on solu, joka muodostuu keskuksesta ja sitä ympäröivästä asutuksesta. Solun keskellä sijaitsee palveluja tarjoava ydin, jollaisena voidaan käsittää esimerkiksi kaupungin vanhusten palvelukeskus. Ytimenä voi toimia myös yksityisen tahon ylläpitämä vanhusten palvelukeskus tai joku kolmannen sektorin ylläpitämä paikka. Jopa ostoskeskus palveluineen (kaupat, pankit, lääkäri, harrastustilat) voisi toimia solun ytimenä. Osa ytimeistä käsin tarjottavista palveluista voi olla myös sellaisia, että ne eivät edellytä fyysistä kontaktia ytimeen.

Seuraavassa käydään läpi kehämalliajattelun kuvaus. Kehämalliajattelu on visio tulevaisuudesta, jota ei vielä ole. Nykyisinkin on olemassa ympäristöään palvelevia vanhusten palvelukeskuksia, joiden tarjonta keskittyy ennaltaehkäiseviin eli preventiivisiin ja ikäihmisen kotona asumista edistäviin palveluihin (Tampereen kaupunki 2005). Kehämalliajattelun tavoitteena on kytkeä asukkaat ja asunnot tiiviimmäksi osaksi järjestelmää.

Esimerkkejä palveluista

Fyysisesti ytimessä sijaitsevat palvelut

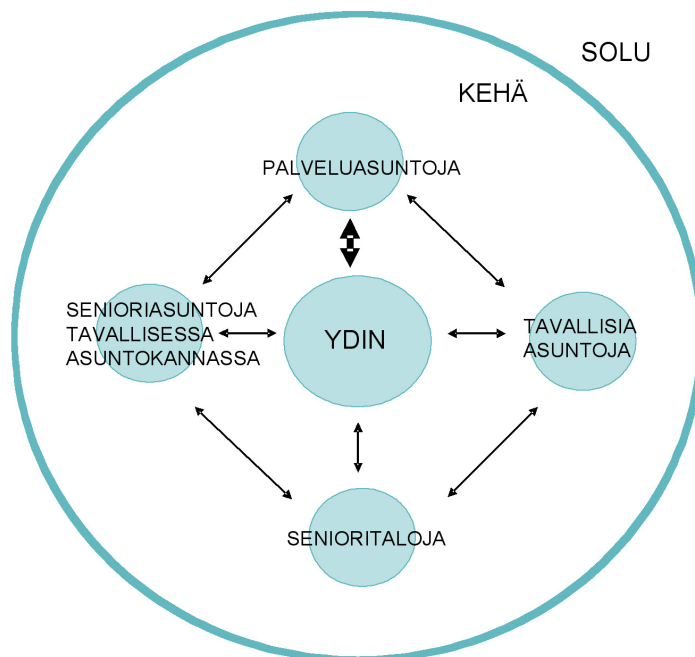
- harrastus
- ateria
- jumppa

Ytimeistä kotiin tuotavat palvelut

- kotihoito
- siivous- ja asiointiapu

Virtuaalipalvelut

- keskustelupalstat
- neuvontapalvelut



Kuva 1. Kehämallin rakenne.

Solun ydintä ympäröivillä kehillä sijaitsee toimintakyvyltään erilaisia ikäihmisiä, jotka ovat vuorovaikutuksessa sekä keskuksen että toistensa kanssa.

Kehämallin solun ydin sijaitsee keskellä asuttua rakennetta, joten solun maantieteellisellä alueella asuu myös muita kuin senioreja tai vanhuksia. Ytimen on sijaittava hyvien yhteyksien päässä ja sen saavutettavuuden on oltava hyvä.

5.1.2 Kehämallin kehät

Kehämallin teoreettiset (eivät maantieteellisiä) kehät kuvaavat toimintakyvyltään erilaisia senioreja.

- 1) Ulkokehällä olevat seniorit ovat omatoimisia, omassa kodissaan itsenäistä elämää viettäviä vanhuksia. He käyvät palvelukeskuksessa aterioimassa, harrastamassa ja tapaamassa ystäviä. Ideaalitapauksessa he ovat kiinnostuneita vapaaehtoistyöstä ja osallistuvat aktiivisesti yhdistys- ym. toimintaan, jossa autetaan vanhusten asumista erilaisten seurustelu- ja ulkoilutuspalvelujen avulla. Kaupunki muistaa toimintaan panostaneita yhdistyksiä avustuksilla ja heillä on kokoontumistilat ytimessä. Seniorit harrastavat ja opiskelevat. He eivät tarvitse apua kuin satunnaisesti esimerkiksi asuntojen pieniin korjauksiin tai tietokoneongelmiin. Verkosto auttaa pulmien ratkaisussa.
- 2) Solun välikehällä olevien ikäihmisten toimintakyky on jo hieman alentunut. He saattavat jo tarvita tukea asumiseensa ja käyvät palvelukeskuksessa aterioimassa, koska eivät jaksakaan laittaa ruokaa päivittäin. He voivat myös hyödyntää palvelukeskuksen muita palveluja. Osa tarvitsee kotiinsa siivouspalvelua joko yksityisen tai julkisen sektorin tarjoamana. Vapaaehtoistyöverkoston avulla he saavat apua asioidensa hoitamiseen ja käyvät palvelukeskuksessa jumpassa ja harrastamassa.
- 3) Solun ytimen tuntumassa olevat seniorit ovat jo riippuvaisia ytimen palveluista. He käyvät siellä aterioimassa tai ruoka tuodaan heille kotiin. Heillä on turvarannekkeet. Heidät kuljetetaan tai saatetaan palvelukeskukseen heille suunnattuun päivätoimintaan, joka keskittyy sekä henkisen että fyysisen vireystilan ylläpitoon. Kotisairaanhoidaja saattaa käydä kotona kotihoitajan ohella. Palvelukeskus ja kotipalvelut yhdessä mahdollistavat ikäihmisen kotona asumisen.

5.1.3 Kehien asunnot

Seniorien asunnot sijaitsevat pääosin tavanomaisessa asuntokannassa. Tavallisesta asunnosta seniorien asunnoiksi soveltuvat sellaiset asunnot, joiden tilat ovat riittävän väljät ja joihin on esteetön kulku. Erityisen tärkeätä ovat wc- ja peseytymistilat, joiden toimivuus on olennaista myös siinä vaiheessa, kun ikäihminen tarvitsee tilapäistä tai jatkuvaa apua peseytymisessään.

Tavanomaisessa asuntokannassa sijaitsee asuntoja, joihin on toteutettu ns. seniorikorjauksia. Näissä asunnoissa on toteutettu tarvittavia remonteja; kylpyammeet ja ylimääräiset kynnykset on poistettu ja tukikahvoja asennettu tarvittaviin kohtiin. Porraskäytävien alaovet ovat kevyesti aukeavia ja taloissa on hissit joko alkuperäisinä tai jäkiasennettuina. Talojen asunnoista esim. 1/3 voi olla remontoitu senioriasunnoiksi samalla kun loput asunnot ovat tavanomaisia nuoremman väestön käytössä olevia asuntoja.

Osa seniorien asunnoista sijaitsee ikääntyneille varta vasten rakennetuissa senioritaloissa, joiden suunnittelussa ja rakentamisessa on lähtökohtaisesti otettu ikääntyvien tarpeet huomioon. Senioritaloissa voi myös olla yhteistiloja asukkaiden käyttöön.

Selvästi huonokuntoisemmille vanhuksille on rakennettu palveluasuntoja, jossa heidän asumistaan tukemassa ja turvaamassa on myös omaa henkilökuntaa. Palveluasunnot sijaitsevat lähellä ydintä, ja asukkaat voivat tukeutua ytimen palveluihin. Hallinnollisesti palveluasuntojen ylläpito voi olla osa ydintä.

5.1.4 Solun ydin

Solun ydin toimii sosiaalisena keskuksena, jossa ihmiset kohtaavat spontaanisti ruokaillessaan ja osallistuessaan aktiviteetteihin. Se tarjoaa ateria- ja kahvilapalveluja, maksullisia hemmottelu- ja hyvinvointipalveluja sekä erilaisia harraste- ja kulttuuripalveluja kaikille asiakkaille. Lisäksi ydin toimii huonokuntoisempien vanhusten tarvitsemien palvelujen palvelupisteinä: Siellä voidaan esimerkiksi käyttää vanhuksia saunomassa ja kuntoutuksessa tai siellä voidaan järjestää dementoituneiden vanhusten muistinvirkistystapahtumia. Ytimessä on tiloja, jotka soveltuvat omaehtoisen kerho- ja harrastustoiminnan tarpeisiin.

Kehämällin toiminnot (palvelut)

Tuettu asuminen

- Kotipalvelut
- Ateriapalvelut
- Vaatehuolto
- Kylvytys- ja peseytymispalvelut
- Siivouspalvelut
- Kotisairaanhoido
- Tuki- ja turvapalvelut
- Virkistysmahdollisuuksia
- Sosiaalityön palvelut

Normaali asuminen

- Omaehtoisia palveluita
- Palveluiden satunnainen käyttö

- Kuljetus
- Saattaja
- Neuvonta
- Internet

Palvelukeskittymä

- Ruokailu
- Terveyspalvelut ja muu hoito
- Lääkehoito
- Omaishoitajan tuki
- Sosiaalityön palvelut
- Peseytyminen
- Pyykinhuolto
- Kuntoutus ja fysioterapia
- Virike- ja harrastustoiminta
- Kampaaja, hieroja ...
- Kirjasto, nettinurkka
- Kulttuuripalvelut
- Kioski, kahvila ...
- ...

Palveluasuminen

- Jatkuva avunsaantimahdollisuus
- Kevyt-keskiraskas-tehostettu

Kuva 2. Kehämalliin sisältyvät palvelut.

Ytimessä on toimintaa, jonka järjestämisestä voi vastata myös työväen- tai kansaopisto tai vastaavat toimijat. Ne ovat normaalia maksullista harrastustoimintaa. Ytimessä on päivisin henkilökuntaa, joka organisoii ja valvoo toimintaa. Tiloissa on murtohälytysjärjestelmät, ja niitä vartioi turvallisuuspalveluyritys. Tilat ovat päivisin kaikille avoinna, mutta iltaisin tiloissa liikkumista valvotaan kulkulupien avulla. Tilojen iltakäyttöön on rekisteröidyttävä. Rekisteröinnin yhteydessä on luovutettu sähköinen avainkortti, jolla pääsee liikkumaan tiloissa. Kortin lunastaneet maksavat panttimaksun sekä kuukausittaisen käyttömaksun. Esim. muistihäiriöisille ei kulkulupaa myönnetä.

5.1.5 Ydin tarjoaa myös kotipalveluja

Solun ytimestä käsin tarjotaan hoivaa ja huolenpitoa kaksisuuntaisesti, eli sen kautta on mahdollisuus saada palveluja myös koteihin. Ytimeen on rakennettu palveluntarjoajien rinki, jonka palveluita organisoii keskitetysti ns. call center. Call centerin kautta voidaan tilata siivous- ja kauppa-apua sekä erilaisia hoivapalveluja. Myös satunnaisia talonmiespalveluja (lampun vaihto ym.) voi tilata keskuksen kautta. Rinkiin kuuluvat palveluntuottajat ovat yksityisiä tai kolmannen sektorin edustajia. Heillä on kiinteät hinnat, jotka on neuvoteltu call centerin ylläpitäjän kanssa. He maksavat provisiota call centerille sen tilausten kautta saamansa liikevaihdon mukaisesti. Solun asukkaita yhdistää myös turvapuhelinpalvelu. Turvapuhelimen voi hankkia call centerin kautta.

5.1.6 Asukkaiden välillä myös virtuaalinen yhteys

Solun ydin tarjoaa myös ei-fyysisiä palveluja. Solun asukkaita yhdistää yhteinen www-sivusto, jonka kautta he voivat osallistua keskustelupalstoihin, järjestää tapahtumia ja lähettää toisilleen viestejä. Sivujen kautta asukkaita informoidaan ytimessä tapahtuvista tapahtumista ja sen tarjoamista harrastusmahdollisuuksista. Sivujen kautta seniorit voivat lähettää myös kysymyksiä ja sivuilla kerrotaan tarjolla olevista avustuksista ja muista eläkeläisiä koskevista ajankohtaisista asioista. Tietokoneyhteyksien avulla voidaan rakentaa myös turvaa ja hoivaa luovia järjestelmiä: tietokone voisi muistuttaa lääkkeiden ottamisesta, sosiaalityöntekijä voisi soittaa vanhukselle kamerayhteydellä jne.

5.1.7 Voisiko tämä toimia käytännössä?

Edellä kuvattu on visio järjestelmästä, jota ei konkreettisesti ole olemassa. Vastaavaan ajattelutapaan perustuviksi keskuksiksi voidaan jossakin määrin nähdä mm. Oulun Caritas-kylä, Tampereen Viola-koti, Finnish Well-Being Centerin palvelukonsepti ja tavallaan myös Ristijärvellä noussut seniorikylä. Myös kuntien ylläpitämät vanhusten palvelukeskukset toimivat nykyisinkin parhaimmillaan ympäröivän asutuksen sosiaalisina ja hoidollisina keskittyminä.

Erona on soluun kuuluvien asukkaiden yhdistäminen myös virtuaalisesti. Nykyisten vanhusten tietokoneen käyttötaidoilla ei virtuaalipalveluita voida vielä saada suosituiksi, mutta tulevaisuuden seniorien valmiudet tietotekniikan hyödyntämiseen ovat aivan eri luokkaa kuin nykyisin.

Kehämalliajatteluun sisältyvän kotien ja ytimen tiiviin kytkennän toteutumista voidaan edistää myös siten, että huonokuntoisimpien vanhusten hoitoon osallistuva henkilökunta työskentelee osan ajastaan vanhusten kotihoidossa ja osan palvelukeskuksessa.

Keskeisin kysymys on, miten toiminta rahoitetaan. Puhtaasti liiketaloudellisin perustein toimintaa ei välttämättä saataisi kannattavaksi, mutta yhteistyössä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa se voisi olla mahdollista. Tilat voi omistaa yksityinen tai julkinen taho, joka vuokraa tiloja pysyvän liiketoiminnan (ravintola, kampaamo) sekä satunnaisen toiminnan (jumppa, harrastukset) ja kuntien tarjoamien huonokuntoisten vanhusten palvelujen sekä ennaltaehkäisevien palvelujen käyttöön. Julkisella sektorilla olisi huonokuntoisten vanhusten palvelutarjonnassa keskeinen rooli päivätoiminnan järjestäjänä ja sen tarvitsemien tilojen rahoittajana.

Vision toteutumisen edellytyksenä on, että ydin houkuttelee vireystasoltaan erilaisia asiakkaita. Tämä mahdollistaa myös spontaanien avunantoverkostojen syntymistä. Susanne Jacobsonin tutkimuksen mukaan erilaiset kohtaamispaikat ovat merkityksellisiä ja niihin hakeudutaan ehkä jollakin tekosyyläkin, jotta tavattaisiin tuttuja. Saman tutkimuksen mukaan yhdessä oloon liittyvät sosiaaliset suhteet ja halu auttaa ja vaikuttaa. Auttaminen ja vaikuttaminen luovat yksilölle hyödyllisyyden ja tarpeellisuuden tunteen ja tuovat arvostusta. (Jacobson 2006)

Ytimen sijainti on kriittinen. Sen tulee sijaita keskeisellä paikalla peruspalvelujen lähetyvillä, hyvien liikenneyhteyksien päässä. Ytimen on oltava kooltaan kohtuullisen suuri, jotta sen toiminnassa voidaan saavuttaa kriittisiä mittakaavaetuja (esim. ruokalatoiminta).

Kehämallisissa kuvatussa järjestelmän toteuttaminen vaatii yhteistyötä ja innovatiivisuutta. Toimiessaan se loisi soluun kuuluville asukkailleen sosiaalista yhteenkuuluvuutta, turvallisuutta ja mahdollisuuden spontaaniin yhteisölliseen toimintaan. Parhaimmillaan järjestelmä voi luoda kannattavaa liiketoimintaa ja säästää julkisen sektorin kustannuksia toimivien prosessien ja vireiden vanhusten muodossa.

Lähteet:

Jacobson, Susanne. Elämäntapapohjaista senioriasumista. Tulevaisuuden senioriasuminen –projektin tutkimusraportti. 2006.

Vanhusten päivätoiminta arjen tukena. Päivätoiminta vuosina 2003–2004 ja kehittämisenäkökuja vuoteen 2012. Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi julkaisu 4/2005.

Lakka, Antti. Tulevaisuuden senioriasumisen malli. Esitysmateriaali Tulevaisuuden senioriasumisen liiketoiminnat-tutkimusprojektin työpajassa 15.3.2005.