

Briitta Koskiaho & Erja Saarinen (toim.)

IHAN PIHALLA?

Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen

TIIVISTELMÄ

Koko julkaisu verkossa www.soste.fi/ihan-pihalla

Briitta Koskiahho & Erja Saarinen (toim.)

IHAN PIHALLA?

Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen

TIIVISTELMÄ

Koko julkaisu verkossa www.soste.fi/ihan-pihalla

SOSTE

SOSTEn julkaisuja 2/2019

© SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2019

Piirroksel: Frida Kinnanen

Taitto: Vitale Ay/Taina Leino

ISSN 2489-3137 (verkkojulkaisu SOSTEn julkaisuja -sarja)

ISBN 978-952-6628-39-4 (painettu tiivistelmä)

ISBN 978-952-6628-40-0 (verkkojulkaisu tiivistelmä)

Paino: Punamusta Oy, Helsinki

Sisällys

Julkaisijan alkusanat	5
Aluksi	7
1 ASIOIDEN AJAMINEN: NEUVOISTA AVUSTAMISEEN	10
2 KANSALAISTUTKIMUS TUTKIMUSMENETELMÄNÄ: VANHAT IHMISET JA ASIAANTUNTIJAT KANSALAISTUTKIJAINA	15
3 KANSALAISTUTKIJOIDEN SANOMA	18
4 ESIMERKKEJÄ IKÄÄNTYNEIDEN NEUVONNAN, OPASTUKSEN JA ASIANAJON KEHITTÄMISESTÄ	24
4.1 Keskitettyä neuvontaa ja ohjausta	24
4.1.1 Henkilökohtainen budjetti avaimena kansalaisuuteen	24
4.1.2 Ikäneuvo on uudistanut neuvontaa ja asiakasohjausta Pirkanmaalla	25
4.1.3 Vanhusasiamies neuvojana ja ongelmien ratkaisijana	27
4.2 Asuminen perustana neuvonnalle ja asianajolle	28
4.2.1 Toiminnanohjaaja auttaa varttuneiden asumisoikeustaloissa	29
4.2.2 Neuvontaa ja yhteisöllistä asumista Settlementtitoiminnassa	31
4.2.3 Aunen ja Erkin Koti -säätiö on ottanut vanhat ihmiset mukaan kehittämistyöhön	32
5 KANSAINVÄLISIÄ KOKEMUKSIA – MITÄ MUUALTA VOIDAAN OPPIA?	35
5.1 Iso-Britannia, Saksa ja Hollanti	35
5.2 Yhteisöperusteista tukea Virossa	38
6 VANHAT IHMISET DIGIMAAILMAN MUUTOKSEN PYÖRTEISSÄ	40
7 LOPPUPÄÄTELMÄ: ASIOIDEN AJAMINEN, UUSI SOSIAALIPOLIITTINEN TEHTÄVÄ	44
Tutkijat ja asiantuntijat	48

Julkaisijan alkusanat

NOPEASSA DIGITAALISESSA MUUTOKSESSA mukana elävät työssäkäyvät ja aina uutta etsivät nuoret eivät välttämättä näe tai tule ajatelleiksi, millaiset asiat voivat olla vanhoille ihmisille vaikeita. On hankala astua toisen saappaisiin – siihen todellisuuteen, jossa netistä ei pysty tarkistamaan aukioloaikoja tai sitä, onko tilillä rahaa, uusimaan reseptiä, varaamaan lääkäriaikaa tai tekemään kotitalousvähennystä. Jossa taksin tilaaminen pelottaa, kun hintaa pitäisi verrata erilaisilla sovelluksilla ja jo puhelinnumerotkin näyttävät oudoilta, +-alkuisilta.

Samoja pulmia on myös osalla nuorista, maahanmuuttajista ja vammaisista ihmisistä. Puolella suomalaisista on esteitä käyttää sähköisiä palveluita.

Sosiaalipolitiikan professori emerita Briitta Koskiahon on ryhtynyt vapaaehtoistyönä laajaan ja arvokkaaseen hankkeeseen: kokoamaan yhdessä kansalaistutkijoiden kanssa tietoa siitä, miten vanhat ihmiset pysyvät mukana digitalisoituvassa maailmassa. Kansalaistutkijoina on 12 vanhaa ihmistä, jotka ovat analysoineet arkeaan.

Koskiahon ja kumppaneiden julkaisu ei jää ongelmien listaamiseksi. Se esittää ratkaisuja, jotta vanhat ihmiset ja muut tukea tarvitsevat kaikkialla Suomessa saisivat digi- ja muuta neuvontaa, ohjausta ja myös apua asioidensa hoitamiseen ja ajamiseen, kun eivät siihen enää yksin pysty. Nyt tilanne vaihtelee kunnittain ja jopa asuinalueittain. Vanhoille ihmisille on erityisen tärkeää, että apua saa läheltä, rollaattorimatkan päästä.

Professori Koskiahon korostaa, että tässä on kyse uudesta sosiaalipoliittisesta tehtävästä, joka on hoidettava, jotta suuri osa väestöstä ei joudu yhteiskunnan rakenteiden muuttumisen takia syrjään, toiseuteen. Vanha ihminen on osallinen yhteiskuntaansa mutta tarvitsee siihen apua. Kysymys on avusteisesta osallisuudesta.

→ *Digimaailman muutoksen pohdinta on syytä aloittaa ihmisten arjesta käytännön ongelmien esiin ottamisesta.*

Digimaailman muutoksen pohdinta on syytä aloittaa ihmisten arjesta käytännön ongelmien esiin ottamisesta. Sitä tämä tutkimus tekee, samoin kuin

muun muassa järjestöjen edustajista koostuva valtiovarainministeriön Digi arkeen -neuvottelukunta on ansiokkaasti tehnyt.

Keskeinen käytännön kysymys on digiohjauksen ja -tuen järjestäminen. Siinä voidaan erottaa toisistaan yleinen digivälineiden käytön opetus tai niiden käyttö asianomaisen puolesta sekä asianomaisen asioiden hoito joko tuetusti tai korvaavasti.

Kun Briitta Koskiaho tarjosi julkaisua SOSTEn julkaistavaksi, SOSTE päätti tarttua mahdollisuuteen: Kyseessä on keskeinen yhteiskunnallinen ongelma, joka koskee sosiaali- ja terveysjärjestöjen edustamia ihmisryhmiä. Tutkimus myös lähtee liikkeelle näiden ihmisryhmien arjesta heidän itsensä analysoimana. Tutkimus esittää ratkaisuehdotuksia ja niissä järjestöjen toimintamalleilla on suuri merkitys.

Julkaisu sijoittaa digitaalisen syrjäytymisen osaksi laajempaa yhteiskunnan, talouden ja vanhuspolitiikan muutosta. Markkinaliberalismin tehokkuus- ja kilpailuttamisoppien tuoma muutos julkiselle sektorille on monipuolistanut, mutta myös pirstaloinut palvelurakennetta. Tehokkuuden ja säästöjen tavoittelu on nostanut kotona mahdollisimman pitkään pärjäämisen ihanteeksi.

Laitos asumisessa muut huolehtivat velvollisuuksista eikä vanhan ihmisen tarvitse pysyä pakonomaisesti yhteiskunnan kehityksen mukana tai huolehtia digimaailman tahdissa toimimisesta. Sen sijaan vaatimus kotona pysymisestä ja pärjäämisestä sisältää vaatimuksen kehityksen seuraamisesta, itselleen sopivien palveluiden valinnasta ja asioiden hoitamisesta uusin välinein.

Myös ratkaisuja vanhojen ihmisten tarvitseman neuvonnan, ohjauksen ja asianajon hoitamiseksi haetaan julkaisussa laajalta: eri maista ja erilaisista neuvonnan ja asioiden ajamisen järjestämisen kokeiluista, kuten henkilökohtaisesta budjetista ja neuvonnasta ja tuesta osana asumista.

Laaja ja monipuolinen julkaisu antaa virikkeitä monien asioiden analysointiin ja kehittämiseen: siihen millaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutosta tarvitsemme, millaisia voisivat olla vanhojen ihmisten selviytymistä tukevat uudet asumisratkaisut, millaisia käyttäjälähtöisesti suunnitellut sähköiset palvelut ja ennen kaikkea miten turvaamme kaikkien ihmisten osallisuuden nopeasti muuttuvassa maailmassa – etteivät jotkut joutu toiseuteen, ihan pihalle nopeasti teknistyvän yhteiskunnan reunoille.

Julkaisemme kirjan kokonaisuena verkossa, www.soste.fi/ihan-pihalla ja sen tiivistelmän painettuna, jotta se olisi saatavilla myös niille ihmisille, jotka eivät digimaailmassa liiku.

Vertti Kiukas

SOSTEn pääsihteeri

Aluksi

KUN YHTEISKUNNAT MUUTTUVAT, totutut instituutiot, käyttäytymis- ja ajattelutavat sekä sosiaaliset suhteet muuttuvat. Taloudelliset ajattelutavat ja toimet saavat usein muutoksen käyntiin. Niin nytkin.

Maailma muuttui viime vuosituhaten lopussa entistä enemmän markkinaliberalistisen talousopin ohjaamaksi. Sen vaikutukset näkyivät nopeasti eri maiden instituutioiden, johtajien ajattelu- ja toimintatapojen sekä vähitellen koko poliittisen ajattelu- ja toimintatavan muutoksina, myös julkisten palveluiden tuottamisen muutoksina.

Samanaikaisesti pitkälle kehittyneiden maiden väestö vanhenee ilman että syntyvyys kompensoisi muutosta. Koskaan aiemmin eläköityneet ikäluokat eivät ole muodostaneet neljänestä ja jopa suurempaa osaa Euroopan maiden asukasmäärästä. Kun väestön rakenne muuttuu, sosiaali- ja terveyspolitiikan on muututtava, jotta se vastaa muuttuneisiin oloihin.

Tekninen kehitys on saanut aikaan digitalisaation, joka on nopeasti alkanut vaikuttaa kaikkeen elämään. Se tuo ikääntyvälle väestölle uusia ongelmia, joihin vanhat yhteiskuntapoliittiset keinot eivät pure.

Suuri osa iäkkäästä, jo jokunen vuosi sitten työelämästä eläkkeelle siirtyneestä väestöstä ei pysy mukana markkinaliberalistisen ajattelun tuomassa pirstaloituneessa ja äärimmäistä tehokkuutta hakevassa palvelujärjestelmässä, jota digitalisoidaan nopeasti. Näiden henkilöiden olisi otettava selkoa muutosten vaikutuksista asumiseensa, palveluihinsa, kuluttamiseensa ja yhteiskunnallisten velvollisuuksiensa täyttämiseen, kuten taisteluun veroviranomaisten, Kelan tai yksityisten vakuutuslaitosten kanssa. Heidän on oltava selvillä mahdollisen tulevan raihnaisuuden aikaisesta asumismuodostaan, kun entisenlaisia vanhainkotipaikkoja ei enää ole saatavilla ja tehostettuun palveluasumiseen on tungosta.

→ *Vanhat ikäluokat ovat kohdanneet rakenteellisen syrjäytymisen ongelman, tahattoman syrjäytymisen maailman menosta.*

Vanhalta ihmiseltä vaaditaan koko ajan ajankohtaista tietoa ja sen tulkintoja, tietoteknisiä taitoja kommunikointiin ja mahdollisuuksiin seurata oman

asiansa käsittelyä sekä kommunikatiivisia reagoitaitoja. Edes koulutetut ikäihmiset eivät enää välttämättä pysty hoitamaan normaaleja kansalaisen velvollisuuksia tai käyttämään oikeuksiaan. Vanhat ikäluokat ovat kohdanneet rakenteellisen syrjäytymisen ongelman, tahattoman syrjäytymisen maailman menosta.

Enää ei ole kysymys perinteisestä syrjäytymisestä, jonka tunnusmerkkejä oli alun perin köyhyys tai jokin sosiaalinen ongelma, esimerkiksi päihteiden käyttö. Nyt syrjäytyminen voi syntyä yhteiskunnan muutoksista ja niiden seurauksista, jos ei ole mukana muutosten keskiössä, esimerkiksi työelämässä.

Me tämän julkaisun alullepanijat ja tekijät – enimmäkseen vanhat ihmiset kansalaistutkijoina ja tutkijoina – kysymme, olemmeko me varsin hyvin koulutetut seniorikansalaiset tai vanhat ihan pihalla vai onko vielä toivoa saada säilyttää kansalaisen asema tai päästä aitoon kansalaisuuteen, jos siihen on jo tullut säröjä. Jos koulutetut vanhat ihmiset ovat jo pihalla, mitä voi päätellä koko vanhojen joukon tilanteesta? Olemmehan vankasti uskoneet koulutuksen voimaan.

Jokaisella tulee olla mahdollisuus elää normaalia elämää elämänvaiheensa mukaisesti. Nyt pitää varmistaa, että ikääntyneet saavat asiansa ajettua, huolehdittua kansalaisvelvollisuuksistaan ja käytettyä oikeuksiaan. Jokaisen kansalaisen tulee myös voida luottaa tulevaisuuteen ja olettaa, että ongelmat otetaan todesta ja niitä pyritään ratkaisemaan.

Kiitämme kansalaistutkijoita jokaisen vapaaehtoistyönä antamasta panoksesta yhteisen keon rakentamiseen, kuulluksi tulemiseen. Kansalaistutkijoita ovat seniorikansalaiset, jotka ovat raportoineet omista kokemuksistaan ja myös asiantuntijat, jotka ovat esitelleet ja analysoineet omia hankkeitaan. Kiitokset julkaisun kuvittajalle, 9-vuotiaalle Frida Kinnaselle, joka on seurannut koko ajan kiinnostuneena hanketta ja piirtänyt sen herättämiä ajatuksia kuviksi.

Kiitokset myös SOSTEn erityisasiantuntija Erja Saariselle, joka on toiminnut kaksoisroolissa: vanhan ihmisen omaisena kansalaistutkijana ja julkaisun toimittajana. Kiitos SOSTelle raportin julkaisemisesta.

Koko joukon puolesta

Briitta Koskiaho

”

*En tiedä etuuksista.
En ole hakenut
mitään tukia, mutta
haluaisin tietää
oikeuksistani.*



1 Asioiden ajaminen: neuvoista avustamiseen

Briitta Koskiahho

VANHUUS EI PYSY YHDELLÄ IHMISELLÄ SAMANLAISENA kovin pitkään, vaikka elämisen puitteet säilyisivät ennallaan. Jos ne muuttuvat ratkaisevasti toisenlaisiksi tai jos niissä on koko ajan muutosta, kuten nyt vaikkapa pankki- ja terveyspalveluissa, selviytyminen yhteiskunnassa vaatii jatkuvaa ponnistelua. Vanhat ihmiset kohtaavat paradoksin: Voimat hiipuvat, mutta vaatimukset selviytymisestä kasvavat.

Vanhoilla ihmisillä tulee yhä useammin asiaa terveydenhoitoon. Tarvitaan erilaisia tukipalveluja, kuten apuvälineitä tai siivousta. Omaiset havaitsevat vähitellen, ettei ihminen enää tulekaan yhtä itsenäisesti toimeen kuin aiemmin.

Vanha pariskunta kestää muutosta kauemmin kuin yksin elävä. Kuitenkin toisen puolison vakava sairastuminen ja erityisesti toisen joutuminen omaishoitajaksi, muuttaa tilannetta ratkaisevasti. Se voi olla hoitajalle pahempi kuin yksin asuminen konsanaan.

Yhteiskuntamme edellyttää, että kansalaiset ovat aktiivisia ja osallisia. Osallisuuteen kuuluu niin oikeuksia kuin velvollisuuksia. Sellaisten kansalaisten, joilla on fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai kulttuurisia esteitä täysipainoiseen osallistumiseen, tulisi saada tukea, neuvoa ja opastusta. Oikeuksiensa ajamiseen he tarvitsisivat myös asioidensa ajajia, jotta he pystyisivät edes avusteiseen osallisuuteen.

Asianajon prosessi alkaa informaation parantamisesta. Sitten tarvitaan neuvoja ja opastusta. Lopuksi voidaan tarvita asioiden ajamista, jossa joku tarttuu ongelmaan ja auttaa sen ratkaisemisessa, valvoo, että prosessi etenee ja tekee tarvittavia interventioita. Kun hoidettavien asioiden kirjo laajenee, voitaisiin puhua myös asioiden hoitajasta tai asiainhoitajasta, kuten diplomaatiassa.

Kun vanhan ihmisen kyvyt hoitaa arkipäivän asioitaan heikkenevät, omainen, tuttava tai naapuri havahtuu asioiden tilaan jo silloin, kun asianomainen ei vielä ole sosiaali- tai terveyspalvelujen prosessien kierteessä. Kun

asianomainen joutuu laitoshoittoon tai muuten jo varsin heikkoon terveydentilaan, hän joutuu edunvalvontajärjestelmän piiriin. Tähän voi kuitenkin kulua vuosia, joiden aikana kyvyt hoitaa esimerkiksi taloudellisia asioita heikkenevät asteittain.

Kun ihminen vammautuu, prosessi jää lyhyeksi. Esimerkiksi näön menetys voi olla yhtäkkinen ja avun tarve iskee heti. Nopeasti etenevä muistisairaus on toinen esimerkki.

Erilaisia asiakkaan ja asioiden ajajan rooleja

Asioiden hoitamisessa on erilaisia asiakkaan ja asioiden ajajan rooleja:

Hierarkkisessa ja byrokraattisessa mallissa asioiden hoito luovutetaan kokonaan asioiden hoitajalle. Valmentavassa mallissa asioiden hoitaja valmentaa asiakasta, jotta tämä oppii vähitellen itse hoitamaan asioitaan. Palvelevassa mallissa asioiden hoitaja hoitaa asioita, mutta asiakas on kuningas, joka määrää. Keppi- ja porkkana -mallissa asiakasta ujutetaan käyttäytymään tietyllä tavalla ja häntä myös palkitaan oppimisesta.

Ensimmäinen malli on totuttu byrokratian toimintamalli. Viimeisessä mallissa pyritään samoihin päämääriin kuin byrokraattisessa mallissa mutta taitavammin. Välissä oleva valmentava tai palveleva malli toimii enemmän tai vähemmän asiakkaan ehdoilla. Tähän vaikuttavat myös valmentajan tai palvelijan kyvyt ja vallanhimo.

Vanhusneuvojan intressissä on saada esimerkiksi palveluohjaajana palvelut toimimaan. Samalla toteutuvat organisaation omat tavoitteet. Onkin tärkeää ottaa huomioon asioiden ajajan tausta. Hän voi olla joko itsenäinen asiantuntija, omainen tai julkisen taikka yksityisen organisaation edustaja. Kaupalliset kotipalveluyritykset ovat myös heräämässä antamaan neuvontaja opastusapua asiakkailleen.

Palveluohjaus, asiakasohjaus, sosiaaliohjaus

Asioiden ajamisen kokonaisuus on pirstoutunut. Toiminnassa on mukana julkisia ja kaupallisia palveluita ja kolmannen sektorin vapaaehtoistoimintaa. Kokonaisuutta ei hallitse kukaan eikä asioiden ajamisen prosessia ja sen osa-alueita tarkastella kokonaisuutena.

→ *Asioiden ajamisen prosessia ja sen osa-alueita ei tarkastella eikä kehitetä kokonaisuutena.*

Kun vanhimpien ikäluokkien osuus kasvaa tasaiseen tahtiin, kokonaisvaltaisen näkemyksen puute on ongelmallinen. Erityisesti arjen asioista selviytyminen

koskee kaikkia varallisuudesta tai sosiaalisesta asemasta riippumatta. Palvelujen raskaan vaiheen alkamista voitaisiin pitkittää, jos sosiaalipolitiikkaan sisällytettäisiin uutena kokonaisuutena asioiden ajaminen.

Palvelujärjestelmää hajauttaneen markkina-ajattelun mukana myös suomalaisen julkiseen palvelujärjestelmään on tuotu brittiläinen palveluohjausidea. Se koskee lähinnä ohjaamista eri palvelujen käyttöön ja niiden käytössä, mutta ei sisällä kokonaisvaltaista ohjattavan asioiden hoitamista. Palveluohjaus sisältyy myös vanhuspalvelulakiin. Keväällä 2019 kaatuneen sote-uudistuksen valmistelussa rinnalle otettiin toinen käsite, asiakasohjaus.

Sosiaaliohjaaja-käsite on vanhempi ja tulee sosiaalihuollon lainsäädännöstä. Ohjaaja valjastetaan kunnan vammaisten tai ikääntyneiden neuvonantajaksi ja opastajaksi. Hän ei kuitenkaan ole velvoitettu seuraamaan ihmisen asioiden kulkua eikä toimimaan ongelmien ratkojana tai valvojana silloin, kun prosessi ei suju. Kunta saattaa myös ulkoistaa neuvonnan yksityiselle toimijalle, jolloin asioiden sujumisen kontrolli etäänny entisestään valvontamahdollisuuksista.

Kolmannen sektorin neuvonta ja opastus on laajaa. Järjestäjätahoja on paljon varsinkin suurissa kaupungeissa. Potilasjärjestöillä ja sosiaalisissa ongelmissa auttavilla järjestöillä on puhelin- ja nettipalveluja. Niillä on myös kokemusasiantuntijaverkostoja, joissa vapaaehtoiset tietyn sairauden tai ongelman itse kokeneet jakavat kokemustietoaan muille.

→ *Asioiden ajamisen prosessi näyttää Suomessa keskittyvän prosessin alkupäähän: neuvontaan ja opastukseen. Asian etenemiseen ja sen seurantaan ei ole juuri saanut tukea.*

Asioiden ajamisen prosessi näyttää Suomessa keskittyvän prosessin alkupäähän: neuvontaan ja opastukseen. Asian etenemiseen ja sen seurantaan ei ole juuri saanut tukea. Jatkoprosessille on oma paikkansa: ongelmien käsittely oikeusprosesseissa. Jos neuvonta kytketään sosiaali- tai terveystalouden sisään, jatkosta huolehtivat itse palveluntuottajat. Jos palveluiden saamisessa on vaikeuksia, ei käytettävissä yleensä ole ketään ulkopuolista asioiden ajajaa lähimaisia lukuun ottamatta.

Eri toimijat voivat panna pystyyn oman neuvontajärjestelmänsä ilman että mikään taho koordinoisi kokonaisuutta ja sen rahoitusta. Kukaan ei systemaattisesti pureudu aukkojen täyttämiseen eikä päällekkäisyyksiin.

Kenen velvollisuus on järjestää tätä tukea? Onko se vanhojen ihmisten omalla vastuulla, ehkä omaisten tukemana? Vai onko kyseessä yhteiskunnan virallisten organisaatioiden tehtävä, jossa kolmannen sektorin toimijat

ja yksityinen kaupallinen sektori avustavat? Pitäisikö erilaisia neuvonta-, opastus- ja asianajotarpeita pystyä digitalisaation avulla yhdistämään entistä tehokkaammin, mutta asiakaslähtöisesti ja lähellä tuen tarvitsijaa?

Hyvinvoinnin takaamiseen pitäisi sisällyttää asioiden ajaminen eli avustaminen oikeuksien käyttämisessä ja yhteiskunnallisten velvoitteiden täyttämässä. Sitä voitaisiin kutsua avusteiseksi osallisuudeksi. Auttamisella on tällöin valmentava tai palveleva rooli.

”

*Kysymys on
uuden tiedon
hankkimisesta
ja maailman
ymmärryksen
avartamisesta.*

2 Kansalaistutkimus tutkimusmenetelmänä: vanhat ihmiset ja asiantuntijat kansalaistutkijoina

Briitta Koskiaho

TÄMÄ RAPORTTI ON SYNTYNYT toimintatutkimuksena, jossa vanhat ihmiset ja myös nuorempi vammaisen ihminen ovat toimineet kansalais-tutkijoina. Vanha on raportissa yleisnimitys vanhuseläkkeelle jääneistä. Kansalaistutkimus on tutkimusta, jossa tieteellisen tutkimuksen tekijöiksi otetaan koulutettujen tutkijoiden rinnalle maallikoita.

Koska kansalaistutkijat ovat osallistuneet tutkimukseen syvällisesti, heidän määränsä ei ole suuri: heitä on ollut mukana kymmenen. Lisäksi kahta henkilöä on haastateltu. Osallistujat ovat kaikki koulutettuja henkilöitä, jotka olivat valmiita tekemään monipuolisia havaintoja ympäristöstään ja analysoimaan niitä.

Niin kansalais- kuin asiantuntijatutkijat ovat osallistuneet tähän tutkimus- ja kehittämisprosessiin vapaaehtoistoimintana. Usein kansalaistutkimukseen osallistumisen motivaationa on erityinen kiinnostus aiheeseen, halu muuttaa käytäntöjä ja idealismi. Tieto tutkimuksesta siirtyy myös tällä tavoin sujuvasti tutkimuspiirin ulkopuolelle.

→ *Usein kansalaistutkimukseen osallistumisen motivaationa on erityinen kiinnostus aiheeseen, halu muuttaa käytäntöjä ja idealismi.*

Kansalaistutkijoille on annettu aihe, jota he ovat analysoineet omien kokemustensa kautta. Kansalaistutkijat kertoivat kevään 2018 aikana kokemuksestaan ja tilanteista, joissa he ovat tarvinneet apua asioiden hoitamisessa tai olisivat sitä tarvinneet.

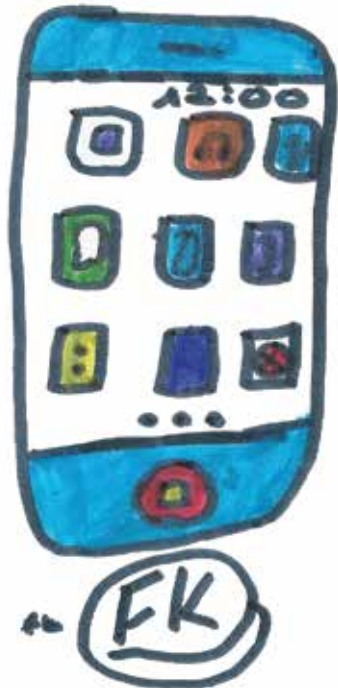
Ammattitutkija on analysoinut kansalaistutkijoiden tekstit, tehnyt niistä yhteenvedot ja palauttanut tulokset kirjoittajille uudelleen kommentoitaviksi. Kansalaistutkijat ovat osallistuneet myös kehittämisosioon, jossa on ideoitu asioiden ajamiselle uusia kehyksiä ja tehty suosituksia, miten sitä voitaisiin parantaa.

Mukana on ollut myös erilaisissa kehittämishankkeissa työskenteleviä asiantuntijoita toisenlaisina kansalaistutkijoina. He ovat analysoineet omaa hankettaan tai toimintaansa tutustuttuaan ensin kansalaistutkijoiden näkemyksiin. He ovat voineet kommentoida kansalaistutkijoiden esille ottamia ongelmia ja niiden vaikutuksia. Asiantuntijat olivat myös mukana, kun kansalaiset esittivät näkemyksiään neuvonnan ja asianajon uusista oivalluksista. Näitä hankkeisiin liittyviä asiantuntijoita on kahdeksan. Yhteensä asiantuntijakansalaistutkijoita, tutkimuksen johtaja mukaan lukien, on 14 kahden toimiessa kaksoisroolissa, varsinaisena kansalaistutkijana ja asiantuntijana.

Tässä hankkeessa kansalaistiedettä ja -tutkimusta on käsitelty samasta peruslähtökohdasta kuin tieteellisen tiedon hankkimista yleensä. Kysymys on uuden tiedon hankkimisesta ja maailman ymmärryksen avartamisesta. Tällöin toivotaan, että tämä tieto välittyy muille toimijoille, auttaa ymmärtämään maailmaa uudesta näkökulmasta ja muuttaa sitä.

”

*Meille ei kerrottu
mitään eikä meiltä
kysytty mitään.
Yht’äkkiä vaan
muuttui.*



3 Kansalaistutkijoiden sanoma

Briitta Koskiaho ja kansalaistutkijat

KANSALAISTUTKIJAT OVAT erilaisissa elämäntilanteissa, mutta kaikista kertomuksista välittyy huoli siitä, miten selviää kompleksisessa maailmassa, välttämättömyksien hoitamisessa ja tarpeellisen avun saamisessa. On aistittavissa pelkoa siitä, ettei avun hakijaa kuunnella tai ymmärretä. Tämä kaikki siitä huolimatta, että tämän tutkimuksen kansalaistutkijat ovat korkeasti koulutettuja ihmisiä.

Avun lähteet, kuten omat lapset tai ystävät, voivat olla riittämättömiä tai he eivät kykene hoitamaan esiin tulleita ongelmia. Tässä aineistossa kaikilla oli ongelmia selviytyä asioiden hoitamisesta.

Toiset yrittävät pinnistellä itse. Yksin elämisessä ja asumisessa tarvitaan itseluottamusta ja ajankohtaisia tietoja ja taitoja, jotta pystyy hoitamaan omia asioitaan ja kommunikoidaan eri organisaatioiden kanssa huonossakin kunnossa.

Lapsettomat yksinäiset vanhat ovat ihan hukassa ilman nuorempaa henkilökohtaista ohjaajaa. Eihän kaikilla ole esimerkiksi sukulaisapua käytettävissä. Monen ikäihmisen tilanne on vaikea.

Omaishoitaja- kansalaistutkija toteaa: Nyt olemme oppineet, että kaikki elämämme loppurempat ja sairaudet on itse hoidettava.

Yhä monimutkaisemmassa yhteiskunnassa selviäminen huolettaa ja pelottaa

Kansalaistutkijoiden esiin nostamat ongelmat kiteytyvät seuraaviin kokonaisuuksiin:

1. Palveluiden moninaisuus ja palvelujen tuottajien hajonta yksityisiin, kolmannen sektorin ja julkisiin palveluihin tuottaa perushankaluuksia. Näitä ovat palvelujen kilpailuttaminen ja jo tiedon saaminen eri vaihtoehtoista. Jokainen toimija tuottaa erikseen informaatiota, neuvoja ja opastusta omalla erikoisalallaan.

2. Eri palveluiden tietojen vertaaminen ei ole mahdollista, kun niistä ei ole käytettävissä yksiä ja samoja vertailukriteereitä. Erityisesti piilotellaan hintoja, mutta laadustakaan ei saa vertailukelpoista tietoa. Tämä koskee sekä yksityisten ja julkisten palvelujen sisäistä että niiden keskinäistä vertailua.

Moni horjuu yksityisen ja julkisen järjestelmän välillä – ei tiedä, mistä vastaisuudessa saa parhaiten apua ja mihin hintaan. Vanhan ihmisen on seurattava tarkasti palvelumarkkinoita.

Esimerkiksi mainitaan, että yksityinen kotipalvelu maksaa kotitalousvähennyskelpoiset 39 euroa tunnilta ja julkinen 79 euroa eikä siitä voi tehdä kotitalousvähennystä. Laitospaikkojen selvittäminen on erityisen ahdistavaa. Siinä tarvittaisiin ohjeita ja tukea, selkeää asiakaslähtöistä viestintää palveluista ja hinnan laskentaperusteista.

3. Julkinen organisaatio on niin monimutkainen, etteivät sen osat kommunikoi keskenään. Palveluissa esimerkiksi laskutus ja varsinainen palvelu, vaikkapa kotihoito, hoidetaan eri paikoissa ja nämä kommunikoiivat huonosti keskenään. Julkisen sektorin laskutus ei ole läpinäkyvää eikä sitä pysty seuraamaan. Kärsijänä on maksaja, jonka on toisinaan mahdotonta saada ääntään kuuluviin, kun hän pyrkii oikaisemaan havaitsemiaan virheitä. Laskut tulevat huomautuksella: ulosottokelpoinen. Raha-asioiden tarkka seuraaminen ja esimerkiksi sairastumisen aiheuttamiin kuluihin varautuminen ovat vanhoille ihmisille äärimmäisen tärkeitä asioita.

4. Yksityinen palvelujen tarjoaja näyttää vanhasta ihmisestä vain metsästävän voittoja. Vanha ihminen kokee, että hän on pankkilaitokselle ja muillekin palveluntarjoajille vain rahastuksen kohde. Esimerkiksi pankkipalveluissa ei oteta huomioon asiakaskunnan rakennetta ja asiakkaitten suuria eroja ottaa vastaan nopeita ja huomattavia muutoksia.

Pankkipalveluiden lisäksi taksipalveluiden muutos ja hinnoittelun vapauttaminen on esimerkki uudistamisesta, jossa osa vanhoista ihmisistä ei ole pysynyt mukana: taksin tilaaminen on käynyt vaikeaksi, kun pitäisi osata vertailla hintoja ja käyttää apuna älypuhelinsovelluksia.

Liiketaloustieteessä ei opeteta eikä juuri tutkita, mitä tarkoittaa kanssikäyminen vanhojen ihmisten kanssa, mitä eettisiä erityisvaatimuksia tämä asiakaskunta edellyttää palveluntarjoajalta tai muulta toimijalta. Esimerkiksi digivälineiden ostotapahtumassa tämä puute tulee selvästi esille.

5. Digimaailmasta on tullut varsinainen ”riesa”, vaikka sen pitäisi auttaa, palvella ja helpottaa kansalaisten elämää. Ongelmat näytettyvät moninaisina. Välineillä on erilaisia ominaisuuksia, joista perille pääseminen vaatii perusosaamista ja -ajattelutaitoa.

Tekniikan takana oleva ajattelutapa ja siitä juontuvat käytännöt ovat muuttuneet ja muuttuvat nopeasti. Uusia välineitä tulee markkinoille jatkuvasti. Palvelujen tuottajat eivät asennoidu muutoksiin ja uutuuksiin niiden mukaan, jotka ovat käyttäjistä surkeimpia, vaan niiden, jotka ovat kehityksen kärjessä.

6. Valvonta puuttuu. Sosiaalipolitiikan pyrkimys kohtuullisen hyvinvoinnin takaamiseen kaikille riittänee myös vanhoille ihmisille. Kansalaistutkijoiden esiin tuomat ongelmat ovat punnittavissa sen suhteen, mikä on niiden suhde kohtuulliseen elämään: onko jo vajottu minimitasolle tai jopa sen alapuolelle?

Sellaisen valvonnan järjestäminen, jossa arvioidaan, toteutuuko vanhan ihmisen kohtuullinen hyvinvointi, on kuvatuissa oloissa monimutkainen tehtävä. Kokonaisuuteen sisältyy myös se, miten hänen asioidensa ajaminen sujuu arkielämässä. Jos ei saa hoidetuksi asioitaan, elämä kaventuu tai elämäntilanne heikkenee.

7. Useimmat esille nostetut ongelmat liittyvät **yhteiskunnan ja sen organisaatioiden jatkuvaan kompleksisoitumiseen**. Mitä monimutkaisempi yhteiskunta on, sitä vaikeampaa on tehdä uudistuksia ja korjata epäkohtia ylätasolla. Katseet on käännettävä ruohonjuuritasolle, sinne missä ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Yksilöä tai perhettä auttavat järjestelyt löytyvät mahdollisimman alhaalta horisontaaleista vuorovaikutussuhteista.

Arkielämän pulmat näkyvät sosiaaliohjaajan neuvontatyössä

Vanhoiden ihmisten kokemista ongelmista on tutkimusta varten haastateltu myös suuressa kaupungissa toimivaa sosiaaliohjaajaa ja sosiaali- ja terveystieteen asiantuntijaa. Sosiaaliohjaaja toimii keskuksessa, jonka ympärillä on vanhusten vuokra-asuntoja. Hän antaa neuvoja ja opastusta laajalta alueelta, mutta pitemmälle vietyyn asioiden ajamiseen ei ole mahdollisuutta.

Neuvot ja opastukset koskevat arkielämän sujumista, kuten kännykän käyttöä, Kelan tai veroviranomaisten kanssa toimimista – vähennysten tekemistä, sairauskulujen perimistä, eri tukien hakemista – pankin tiliotteiden hakemista koneelta, kun asiakkaalla ei ole tietokonetta ja oman sairauden potilasyhdistyksen tietojen ja vertaistuen tietojen hakemista.

Sosiaaliohjaajan työssä näkyvät

- erilaisten palveluiden vertailun vaikeus, esimerkkeinä kuljetukset, joita ovat sosiaali- ja terveydenhuollon matkat, Kelan korvaamat terveydenhuollon matkat ja vammaispalvelukuljetukset.

- vaikeus hahmottaa sosiaali- ja terveydenhuollon eri maksukattojärjestelmiä
- taloudelliset vaikeudet: palvelut tulevat kalleimmiksi keskituloisille asiakkaille, koska ne on maksettava itse.
- ongelmia ehkäisevän toiminnan löytäminen: esimerkiksi tuettuja lomiam ei osata hakea.

Käsittelyt asiat painottuvat palveluiden solmukohtiin ja tiedonpuutteeseen. Haastateltava ei koe, että asiakkailta olisi vaikeuksia tulla kysymään neuvoa. Sen sijaan käy selväksi, että vain osa potentiaalisesta asiakaskunnasta on tietoinen neuvontapalvelusta.

→ *Vain osa potentiaalisesta asiakaskunnasta on tietoinen neuvontapalvelusta.*

Toisessa haastattelussa käy ilmi, että monet vanhat ihmiset aristavat vieraita, eivät esimerkiksi uskalla kutsua kotiinsa siivoojaa, vaikka sitä tarvitsisivatkin. He pelkäävät vierasta, joka voisi ottaa jotain mukaansa. Kaikki eivät uskalla vastata ovipuhelimeen, koska oven aukaisulla voi vahingossa päästää jonkun tuntemattoman ja vaarallisen henkilön sisään. Monet yksinäiset eristäytyvät asuntoonsa ja vain joku tuttu voi vetää heidät sieltä ”ihmisten ilmoille”.

Haastateltavasta olisi parasta, jos tällaisilla kerrostalovaltaisilla alueilla olisi korttelikeskuksia, joissa asukkaat voisivat tavata toisiaan ja tutustua. He voisivat antaa naapuriapua ja kortteleihin voitaisiin organisoida myös kotipalvelupiste sekä järjestää neuvontaa ja muuta asioiden ajamista.

Muut säätelevät elämää

Monesti vanhan ihmisen arkielämää säädelään täysin ulkoapäin, muun muassa sen mukaan, milloin kotihoitoa on mahdollista saada. Asiakkaalla ei ole asioihinsa sanomista ilman henkilökohtaista ”advokaattia”, joka osaa ja jaksaa pitää hänen puoliaan.

Esimerkiksi sairaalassa potilas on sairaalalaitoksen ”armoilla”. Jos laitos ei erityisesti huomioi potilastaan, hän voi syrjäytyä. Sairaalassa syntyy tilanteita, joissa potilas voi tuntea olevansa avuton. Häneltä ei esimerkiksi kysytä, haluaako hän huoneeseen, jossa on myös toista sukupuolta olevia potilaita.

Kun vanhan ihmisen terveys heikkenee, hän ei asiakkaana tai potilaana enää jaksaa ottaa kantaa siihen, miten häntä hoidetaan, mitä palveluja hän saa tai minkä palvelujen puutteessa hän on. Näennäistyytyväisyys tai pikemminkin välinpitämättömyys johtuu jaksamattomuudesta ja pelosta menettää sekin huolenpito, jota saa. Vanha ihminen ei jaksaa valittaa organisaatiossa ylöspäin ja muualla asuvat omaiset eivät tunne ongelmatilanteita yksityiskohtaisesti.

Kolmannelta sektorilta eniten apua

Kansalaistutkijoiden kertomukset antavat viitteitä siitä, että kolmas sektori voisi olla väylä ihmisten huolien ja asioiden aktiiviseen kuulemiseen, tukeen ja asioiden ajamiseen. Vammais- ja potilasjärjestöt ovat suosittuja informaation lähteinä ja avun saamisen paikkoina.

→ *Vammais- ja potilasjärjestöt ovat suosittuja informaation lähteinä ja avun saamisen paikkoina.*

Aistivammaisten kansalaistutkijoiden lisäksi kukaan muu kansalaistutkija ei sano saaneensa apua tai edes hakeneensa sitä erilaisista ulkopuolisista neuvontaorganisaatioista.

Pikkukaupungissa asuvat aistivammaiset ruotsinkieliset kansalaistutkijat kertovat saaneensa apua ”omilta” potilasjärjestöiltään. Apua saa henkilökohtaisen tuntemisen ja sitä kautta syntyneiden suhteiden kautta. Saman asian kokeneilla on syntynyt luottamus ja yhteenkuuluvuuden tunne. Silloin osaa ja uskaltaa pyytää apua. Sen sijaan kommunikaatio vaikeutuu oman asuinyhteisön ulkopuolella esimerkiksi jouduttaessa suuren sairaalan hoidettavaksi.

Siiloutuminen esimerkiksi vamman tai sairauden mukaan vaivaa myös erilaisten potilasjärjestöjen työtä. Avun antaminen ei ole asiakaslähtöistä siinä mielessä, että yhden ihmisen elämän koko kirjo olisi tuen ja avun lähtökohtana. Neuvonta ja opastus keskittyvät yleensä yhteen ongelmakokonaisuuteen, välineeseen, sairauteen tai vammaan. Lisäksi ongelman eteenpäin vievää käsittelyä ei usein saa pelkkien neuvojen avulla vaan tarvittaisiin neuvoja tehokkaampaa asioiden ajamista.

Mahdollisuus olla edelleen täysiä kansalaisia

Kaikkein eniten vanhat ihmiset pelkäävät, että heidät leimataan palvelutalanteissa toisen luokan kansalaisiksi, joita ei enää kohdella normaalin eli täyden ja aidon kansalaisen kategoriaan kuuluvina vaan ”toisina”. He menettävät entisen identiteettinsä eivätkä sopeudu uuteen, vaikka heidän edellytetään hoitavan itse asiansa tavallisen kansalaisen tapaan. Toiseuteen on kuitenkin pakko alistua, jos on täysin riippuvainen muiden avusta.

Nykyiset neuvonta- ja opastusjärjestelyt eivät täytä vanhojen ihmisten asioiden ajamisen aukkoa. Ihmiset haluavat määrätä itse asioistaan niin pitkään kuin mahdollista. Sen vuoksi heitä olisi tässä tuettava, jotta he säilyisivät kansalaisina eivätkä suistuisi täyden ja aidon kansalaisuuden ulkopuolelle.

”

Olen omaishoitaja. Toivoisin yhdyshenkilön, jolta saisin apua etuisuuksien ja netin kanssa.

Minulla ei ole nettiä ja lomakkeiden täyttö on vaikeaa.



4 Esimerkkejä ikääntyneiden neuvonnan, opastuksen ja asianajon kehittämisestä

4.1 Keskitettyä neuvontaa ja ohjausta

Maaliskuussa 2019 pääministeri Sipilän hallituksen valmisteleva sote-uudistus kaatui eduskunnan käsittelyssä. Maakunta- ja sote-uudistuksella haluttiin tuottaa ”yhdenvertaisempia palveluja, vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitä kustannusten kasvua. Peruspalveluja vahvistetaan ja digitaalisia palveluja hyödynnetään paremmin.”

Tässä julkaisussa esitellyistä hankkeista henkilökohtaisen budjetin kehittäminen ja pirkanmaalainen Ikäneuvo-hanke olivat suunnitellun sote-uudistuksen kokeilu- tai ennakoitiprojekteja. Sen sijaan vanhusasiamiehen ja sosiaaliohjaajan toiminta on Tampereella vakinaista, samoin ikääntyneiden neuvontaa osana asumista kehittävät toiminnot. Tässä esitetään tiivistelmät hankkeiden edustajien kirjoittamista artikkeleista.

4.1.1 Henkilökohtainen budjetti avaimena kansalaisuuteen

Katja Ihamäki

Avain kansalaisuuteen – henkilökohtainen budjetointi hankkeessa 2016–19 tarkastellaan henkilökohtaisen budjetin vaikutuksia niin asiakkaiden, työntekijöiden ja organisaation kuin palvelujärjestelmän näkökulmista. Hanke tuo esiin henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuuksia ennaltaehkäisevässä työssä: se voisi vähentää ongelmien kasautumista ja monimutkaistumista ja lisätä ihmisten pärjäämistä, kun he saisivat tukea jo ennen kuin tilanne vaikeutuu.

Henkilökohtaista budjettia on kokeiltu kuudessa kunnassa tai kuntayhtymässä. Valittavat palvelut ja muu apu perustuvat asiakkaan harkintaan.

Palvelujärjestelmä ei rajoita niitä omalla tarjonnallaan tai palveluseleillään. Budjetin käyttäjälle tarjotaan tietoa ja tukea valintojen tekemiseen.

Henkilökohtaista budjettia ovat kokeilleet muun muassa omaishoitajat ja vammaiset ihmiset. Muun muassa omaishoitajat ovat usein väliinputoaja-asiakkaita, jotka eivät saa tarvitsemiaan palveluita. He eivät useinkaan kykene käyttämään vapaitaan, kun sopivaa hoitoa ei ole läheiselle saatavilla.

Henkilökohtaisen budjetin käyttäjillä on voimauttavia kokemuksia: heidän näkökulmiaan on kuultu, huomioitu ja arvostettu. He ovat saaneet tilanteeseensa sopivia ja olosuhteitaan kohentavia palveluja, myös muita kuin sosiaali- ja terveyspalveluita. Omaishoitaja on esimerkiksi tehnyt lomamatkan omaishoidon vapaiden suomalla taloudellisella etuudella. Budjetin käyttäjien itsenäisyys ja itseluottamus ovat lisääntyneet.

→ *Tärkeää on jalkautua ihmisten arkeen.*

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada tukea tarpeidensa ja toiveidensa kartoittamiseen ja toteutukseen. Tukihenkilö, joka voi olla viranomainen tai myös joku muu, raportoi päättäjille henkilöiden ja ryhmien tilanteista ja vaikuttaa näin laajemmin palveluiden käyttäjien oikeuksien toteutumiseen.

Hankkeen kokemusten perusteella sensitiivinen ja kokonaisvaltainen työote sekä yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen lisäävät palvelujen käyttäjän hyvinvointia ja luottamusta järjestelmään. Tärkeää on jalkautua ihmisten arkeen.

4.1.2 Ikäneuvo on uudistanut neuvontaa ja asiakasohjausta Pirkanmaalla

Essi Mäki-Hallila

Ikäneuvo-hankkeessa on rakennettu Pirkanmaalle maakunnallinen ikäihmisten neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli. Sen lähtökohchia ovat asiakaskeskeisyys ja yhden luukun periaate. Toimivalla neuvonnalla ja asiakasohjauksella toteutuu eheä asiakaspolku. Mallin avulla tietoa ja tukea on maakunnan kunnissa saatavilla keskitetysti niin digitaalisesti kuin yhdestä puhelinnumerosta sekä kasvotusten paikallisesti.

Ikäihmisten neuvonta ja asiakasohjaus on prosessi, jossa selvitetään avun- tarvitsijan yksilölliset palvelutarpeet ja etsitään niihin parhaiten sopivat palvelut. Se on apua tarvitsevan iäkkään henkilön ja omaishoitajien neuvontaa, palvelujen järjestämistä ja koordinoimista ja asiakkaan palvelupolun seuraamista. Keskitetty, alueellinen asiakas-/ja palveluohjausmalli, KAAPPO on keskeinen osa maakunnan/itsehallintoalueen ikääntyneiden palvelujärjestelmää.

Iäkkäiden palvelutarpeet käsitellään KAAPON kautta: vaikka palvelutarve olisi syntynyt muualla, esimerkiksi sairaalassa.

Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet ovat seuraavat:

- matala kynnyks – yksi kontakti käynnistää prosessin
- asioinnin helppous: yhteydenotto puhelimitse, sähköpostitse, käynnillä
- laaja tuen ja palvelujen tuottajaverkosto, josta tieto sähköisesti kaikkien saatavilla
- sähköisen asioinnin mahdollisuus
- palvelut tuotetaan pääosin lähellä asiakasta

Ikäneuvo-mallissa on käytetty hyödyksi ja jatkokehitetty Tampereella kymmenisen vuotta käytössä ollutta ikäihmisten asiakasohjauksen toimintamallia sekä Kotitori-mallia ja Lähitori-toimintatapoja. Ikäneuvoon osallistui 2016–18 kahdeksantoista Pirkanmaan kuntaa. Kaikkiin on perustettu Lähitorit ja puhelinneuvonta on otettu käyttöön.

Kotitori on iäkkäiden ihmisten ja heidän omaistensa ohjaus- ja neuvontapalvelu, joka auttaa löytämään ratkaisuja itsenäiseen ja mielekkääseen elämään. Kotitorilla autetaan vaikkapa uuden harrastuksen etsinnässä tai siivouspalvelun hankinnassa, tehdään hinta- ja laatuvertailuja. Asiakkaan kanssa selvitetään hänelle kuuluvat etuudet ja autetaan niiden hakemisessa.

Kotitori yhdistää palvelut, tekijät ja asiakkaat ja toimii kanavana kaikkiin palveluihin, jotka auttavat kotona asuvaa ikääntyvää ihmistä. Asiakas saa tuen yhdestä paikasta.

Lähitorit taas ovat alueen asukkaiden matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja, jonne kuka vain voi tulla. Keskeistä on monipuolinen hyvinvointia edistävä toiminta. Lähitorilla on esimerkiksi ammatillista palveluneuvontaa ja -ohjausta, ryhmätoimintaa, yhteistiloja asukkaiden kohtaamisiin ja harrastuksiin.

Lähitorilla asiakas saa ratkottua suuren joukon tarpeitaan yhdessä paikassa ja yhdellä käynnillä. Tästä yksi esimerkki on muutamien Lähitorien yhteistyö Kelan kanssa. Palveluohjaaja voi avata etäyhteyden Kelan työntekijälle ja asia saadaan hoidettua yhdellä käynnillä.

Lähitorin palvelut kattavat sekä kunnan järjestämät että yksityisten yritysten, yhdistysten, järjestöjen ja vapaaehtoisten tarjoamat mahdollisuudet. Toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä alueen asukkaiden ja muun muassa järjestöjen kanssa. Keskeistä on asiakkaiden osallisuuden tukeminen ja sosiaalisten verkostojen vahvistaminen. Lähitori voidaan toteuttaa myös etänä ja liikkuvasti, mikä on tärkeää haja-asutusalueilla.

Ikäneuvo-hankeessa mukana olleet kokevat, että uusi asiakasohjausmalli on parantanut asiakkaan palvelun laatua, kun on yksi ihminen, joka on

perillä asiakkaan tilanteesta ja palveluista. Asiakkaiden tilanne kartoitetaan entistä tarkemmin.

Hankkeessa toteutettiin erilaisia kokeiluja, kuten etätuen antaminen omaishoitajille. Sitä annettiin tablettitietokoneilla videovälitteisesti etävalmennuksena, etäryhmätoimintana sekä etäneuvontana ja ohjauksena. Omaishoitajat tunsivat hyötynsä siitä.

Hankkeessa on tehty myös toimijoita varten Pirkanmaan yhteinen palveluvalikko, johon on koottu sekä julkiset, yksityiset että kolmannen sektorin kotona asumista tukevat palvelut. Aiemmin ne olivat hajallaan kuntien nettisivuilla ja rekistereissä.

→ *Ikäihmiset eivät olisi tarvinneet vain maakunnan sosiaali- ja terveyspalveluja vaan suurimmaksi osaksi paljon kaikkea muuta.*

Hankkeessa nähtiin eheän asiakaspolun haasteena kunnan ja maakunnan välisten tehtävien jakaminen. Ikäihmiset eivät olisi tarvinneet vain maakunnan sosiaali- ja terveyspalveluja vaan suurimmaksi osaksi paljon kaikkea muuta. Lähitorin toiminnasta noin 20 prosenttia on sosiaali- ja terveyspalvelua ja 80 prosenttia hyvinvointia ja terveyttä tukevaa ja ennaltaehkäisevää toimintaa, kuten kulttuuria ja liikuntaa. Jos sosiaali- ja terveyspalvelut järjestää vastaisuudessa kuntaa laajempi järjestäjätaho, yksi ratkaisu neuvonnan järjestämiseen on kuntiin jäävät Lähitorit ja niille jalkautuvat sosiaali- ja terveyspalvelut järjestävän tahon työntekijät. Lähitori olisi jatkumo kunnan ja laajemman alueen palveluiden välillä.

4.1.3 Vanhusasiamies neuvojana ja ongelmien ratkaisijana

Riikka Piironen

Tampereen kaupungilla on kaksi vanhusasiamiestä. He käsittelevät kuntalaisten palautteita, ohjaavat ja neuvovat ikäihmisiä ja järjestävät palautteiden pohjalta yhteistyöneuvotteluita asiakkaiden, omaisten ja palveluntuottajien kanssa. Vanhusasiamies voi ottaa selvitettyäkseen esimerkiksi virheellistä laskutusta tai Kelan päätöksiä koskevia asioita. Hän ei anna oikeudellisia neuvoja, vaan ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan.

Vanhusasiamiehet osallistuvat palvelujen valvontaan yhdessä valvontakoordinaattorin kanssa. He edistävät ikäihmisten oikeuksia yhteistyössä vanhusneuvoston kanssa.

Suurin osa kuntalaisten yhteydenotoista koskee sosiaali- ja terveyspalveluja – tyytymättömyyttä niihin – mutta yhteydenottoja tulee monenlaisista

asioista. Usein yhteydenottaja kokee, ettei häntä ole kuunneltu ja otettu vakavasti tai hänelle on vastattu tylästi ja epäasiallisesti.

→ *Yhteydenotoissa korostuu ikäihmisten ja heidän omaistensa kokema turvattomuus, huoli tulevaisuudesta ja tuen tarve.*

Yhteydenotoissa korostuu ikäihmisten ja heidän omaistensa kokema turvattomuus, huoli tulevaisuudesta ja tuen tarve. Huolta herättää erityisesti julkinen keskustelu vanhusten kotona asumisesta ja resurssien riittämisestä kaikkien laadukkaaseen kotihoitoon.

Yhteydenottoja tulee usein asioista, joihin kunnan vanhusasiamiehellä on vähän mahdollisuuksia vaikuttaa. Tällaisia asioita ovat muun muassa palveluiden siirtyminen sähköisiksi ja tiedon saannin ongelmat. Ihan perusasiat, kuten lääkäriajan tilaaminen tai laskujen maksaminen, ovat monelle ylivoimaisia.

Haasteena on tavoittaa niitä kuntalaisia, jotka voisivat eniten hyötyä vanhusasiamiehen palveluista. Jos ei ole läheisiä hoitamassa asioita ja tiedonhakuun ei ole voimia tai osaamista, ei välttämättä löydä itselleen sopivia palveluita eikä myöskään vanhusasiamiestä. Tämän vuoksi asiamies on jalkautunut Lähitoreille, palvelukeskuksiin ja erilaisiin tapahtumiin.

4.2 Asuminen perustana neuvonnalle ja asianajolle

Briitta Koskiahho

Asumisyhteisöä voidaan käyttää eri tavoin asioiden ajamisen ”pohjana”. Kiinteässä yhteisössä, jossa toimitaan muutenkin toisten asukkaitten kanssa, asioiden ajaminen voi yhdistyä normaalilla tavalla elämiseen. Yhteisön jäsenet tuovat oman osaamisensa yhteiseen käyttöön.

Toisessa päässä voisi olla ratkaisu, jossa yhteisöllisyys syntyy oman korttelin tai korttelien yhteisön yhteisistä palvelupisteistä. Niissä voisi olla erilaisia avunantamisen muotoja ja yhteisöllisiä tiloja asukkaille. Apu on keskitettyä ja se on saatavilla läheltä. Palvelupisteestä ohjattaisiin eteenpäin, jos tarvitaan erityispalvelua. Tällainen löyhä yhteisö voi olla myös sukupolvien kortteli, jossa asuu eri ikäisiä ihmisiä.

Maaseudulla oman ongelmansa muodostaa fyysinen etäisyys. Palvelut voivat olla kaukana, julkinen liikenne heikkoa ja naapuritkin kaukana. Digiyhteudet eivät välttämättä toimi yhtä hyvin kuin taajamissa eikä opastusta eri välineiden käyttöön ole saatavilla.

Urbaania yhteisöasumista, kuten sukupolvikortteleita, kehitetään Suomessa, esimerkiksi Helsingin Jätkäsaarella ja Tampereen Tesomassa. Sukupolvi-

kortteleissa asukkaat ovat palveluja tarvitsevia vanhoja ihmisiä ja vuokra-asuntoihin tulevia muita, julkisen tuen tulorajat alittavia, asukkaita. Yhteisöllinen asuminen on perinteisesti ollut joko suhteellisen vähävaraisten tai jonkin ideologisen syyn vuoksi yhteisöllisyydestä kiinnostuneiden asumista.

Viime vuosina sukupolviyhteisöjä tai -kortteleita ja ikääntyneiden asumisyhteisöjä on alettu suunnitella myös pienille paikkakunnille. Pienissä kaupungeissa tai yhdyskunnissa seniorit haluaisivat asua kerrostaloissa, joissa olisi yhteisöllisiä toimintamuotoja, mutta ei sitovaa yhteistoimintaa. He arvostavat mahdollisuutta yhteiseen vapaa-ajan viettoon ja naapuriavun antamiseen ja saamiseen. Tärkeää on torjua yksinäisyyttä ja turvattomuutta.

→ *Asumisyhteisöä voidaan käyttää eri tavoin asioiden ajamisen ”pohjana”.*

Ruotsissa tulevaisuuden senioriasumista on jaettu terveysasumiseen, ystäväasumiseen ja sukupolviasumiseen.

Terveysasumisessa paino on terveydessä. Idea näyttää samankaltaiselta kuin palveluasumisessa, jossa on tarjolla esimerkiksi uima-allas, kuntosali ja ravintolapalvelut.

Ystäväasumisessa seniorit asuvat kaltaistensa kanssa. Asumisyhteisössä on paljon toimintaa asukkaitten oman aloitteellisuuden mukaan. Ystäväasuminen katkaisee eristyneisyyden ja syrjäytyneisyyden.

Sukupolviasumisessa eri sukupolvet asuvat osuustoiminnallisissa vuokra-asunnoissa. Osa asunnoista on suunniteltu esteettömiksi ja muutenkin senioreille soveltuviksi. He voivat asua lähellä lapsiaan ja lastenlapsiaan, mutta sukulaisuus on korvattavissa muilla nuoremmilla perheillä, jotka voivat auttaa heitä. Turvallisuus ja yhteisyys kehittyvät luonnollisella tavalla.

Yhteisöllisen senioriasumisen vahvuuksia ovat:

- elämän merkityksellisyyden kokemus osana yhteisöä
- asumisen turvallisuus
- ei tarvitse olla yksin eikä kärsiä eristyneisyydestä.

4.2.1 Toiminnanohjaaja auttaa varttuneiden asumisoikeustaloissa

Sakari Möttönen

Varttuneiden asumisoikeustaloja rakentava yhdistys Jaso perustettiin Jyväskylään 2012. Toimeen tarttuivat paikallisten eläkeläisyhdistysten aktiivit ja

muut kiinnostuneet. Jaso on esimerkki siitä, miten vanhenevat ihmiset itse lähtevät kehittämään ikääntyville sopivaa asumisen tapaa.

Yhdistys edistää 55 vuotta täyttäneiden Jyväskylän seudun asukkaiden edellytyksiä monipuoliseen ja virikkeelliseen elämään ja sosiaaliseen kanssakäymiseen tukemalla heidän mahdollisuuttaan asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tämän toteuttamiseksi yhdistys on rakennuttanut yli 55-vuotiaiden asumisoikeustaloja, Ilona-taloja.

Ilona-taloissa on käytössä yhdistyksessä kehitetty yhteisöllisen asumisen Jaso-malli. Siinä olennaista on, että talossa on toiminnanohjaaja, joka auttaa asukkaita, pitää yllä yhteistä toimintaa ja järjestää asukkaiden toivomusten mukaan aktiviteetteja, esimerkiksi matkoja ja yhteisiä tilaisuuksia.

Talo ei tuota palveluja, mutta toiminnanohjaaja opastaa ja auttaa asukkaita julkisten ja yksityisten palvelujen hankinnassa. Hän auttaa konkreettisisa asioissa, kuten matkalippujen hankinnassa tai television säätämässä. Usein hän myös edustaa asukkaita.

→ *Toiminnanohjaajan henkilökohtaisia palveluita pidetään tärkeimpinä.*

Toiminnanohjaajan henkilökohtaisia palveluita pidetään tärkeimpinä. Hän on avustanut muun muassa tiedon hankkimisessa Kelan anomuksiin ja auttanut sähköisten lomakkeiden täyttämässä. Vanhemmat ihmiset jäävät usein pulaan tai jopa ilman etuisuuksia, jos he eivät saa apua sähköiseen asiointiin.

Asukkaat arvostavat myös mahdollisuutta keskustella toiminnanohjaajan kanssa henkilökohtaisista asioista. He voivat jakaa huoliaan ja saada tukea. Tieto siitä, mistä apua saa, lisää turvallisuuden tunnetta. Ohjaaja on erityisen tärkeä niille asukkaille, joilla ei ole apunaan läheisiä tai tuttavien asioiden ajajina ja etujen valvojina.

Naapuriapu pitää Ilona-taloissa yllä sekä auttajien että autettavien sosiaalista toimintakykyä. Asukkaista muodostuu yksinäisyyttä poistavia ystäväpiirejä. Mallissa tähdenetään kuitenkin asukkaiden itsemääräämisoikeutta: ketään ei velvoiteta yhteiseen toimintaan, kukin saa elää tyylillään.

Kun jo rakennettujen talojen lisäksi meneillään olevat rakennushankkeet valmistuvat, Ilona-taloissa on noin 400 asuntoa ja lähes 600 asukasta. Talot rakennetaan sellaisiin paikkoihin, joissa välttämättömät palvelut, kuten kauppa, apteekki ja parturi, ovat ns. rollaattorimatkan päässä. Talot sijaitsevat virikkeellisessä ja viihtyisässä kaupunkiympäristössä, jotta asukkaiden elämänpääpiiri ei rajoittuisi talon sisätiloihin.

4.2.2 Neuvontaa ja yhteisöllistä asumista Setlementtitoiminnassa

Mervi Janhunen-Ruusuvuori

Setlementtityössä kehitetty neuvontapiste Ne-Rå on avuksi myös ikäihmisille. Helsingin Kalliolan Setlementin Ne-Rå-neuvontapiste on toiminut vuodesta 2005. Siihen voi ottaa kuka tahansa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse tai tulla asioimaan ilman ajanvarausta. Ne-Rån työntekijät, opiskelijat ja vapaaehtoiset antavat sosiaalipalveluita, etuuksia ja asumista koskevaa neuvontaa. Saatavilla on myös asiointiapua ja keskustelutukea. Myös Setlementti Tampere suunnittelee Kansalaisneuvonnan aloittamista.

Ne-Rå-neuvontapisteen kokemuksen mukaan neuvonnan rajaaminen on hyvä miettiä alusta alkaen. Annetaanko sitä sosiaali- ja terveystaloukselta, täytetäänkö Kela-hakemuksia, opastetaanko älypuhelimien tai tietokoneiden käytössä jne. Setlementti Tampereen alustava ajatus on, että katsotaan, mitä kansalaiset tarvitsevat ja millaisissa pulmatilanteissa he setlementtitaloon tulevat. Tärkeintä on toimia ihmisten kesellä, ihmisten kesken.

→ *Tärkeintä on toimia ihmisten kesellä, ihmisten kesken.*

Setlementti Tampere on myös hakenut rahoitusta TUAS 60+ -hankkeelle, jossa on tarkoitus pilotoida yli 60-vuotiaille suunnattu palvelu tueksi arjen sujumiseen. TUAS-palvelussa sosiaaliohjaaja auttaisi ja tukisi yli 60-vuotiaita kotona asuvia henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea ja neuvontaa arkisten asioiden hoitamisessa. Tuen tarve voi alkaa esimerkiksi kriisitilanteessa, kun läheinen sairastuu, puoliso kuolee tai aikuiset lapset muuttavat eri paikkakunnalle.

Setlementtiasunnot Oy:n vuokra- ja asumisoikeusasuntojen palvelukonseptiin kuuluu taloyhtiökohtaisen yhteisökoordinaattorin työ. Hän tukee asukkaita, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen. Yhteisökoordinaattori on ennen kaikkea yhteistyön kehittäjä, mahdollistaja ja ihmisiä osallistamiseen ja osallisuuteen kannustava mobilisoija.

Tämän tekstin kirjoittamisen jälkeen 2019 ilmeni, että Ne-Rå-toiminta loppuu. Se on ollut uraauurtavaa Suomessa. Myös asumisyhteisökehittämisessä tapahtuu muutoksia: yhteisökoordinaattori korvataan asumiskoordinaattorin tehtävillä. Asumiskoordinaattori on yhteistyön kehittäjä, mahdollistaja ja ihmisiä osallistamiseen ja osallisuuteen kannustava mobilisoija.

4.2.3 Aunen ja Erkin Koti -säätiö on ottanut vanhat ihmiset mukaan kehittämistyöhön

Tiina Kuisma

Aunen ja Erkin Koti -säätiö on kehittänyt vanhuspalveluita Oriveden Aurum-projektissa. Siinä on selvitetty, kuinka vanhusten asemaa ja heidän palvelujaan voidaan kehittää sektorirajat ylittäen kuuntelemalla ikääntyvien omia tarpeita, toiveita ja ideoita – ottamalla heidät mukaan kehittämistyöhön.

Ikääntyviä haastateltiin heidän elämänlaadustaan ja heidät otettiin mukaan yhteiskehittämisen työpajoihin yhdessä julkisen sektorin ja järjestötoimijoiden kanssa.

→ *Digi-syrjäytyminen, tiedonsaannin vaikeus ja palveluihin ulottuminen aiheuttavat ongelmia ja epätietoisuutta.*

Haastatteluissa nousivat esiin muun muassa sosiaalisen kanssakäymisen puute, alakulo ja turvattomuuden tunne. Digi-syrjäytyminen, tiedonsaannin vaikeus ja palveluihin ulottuminen aiheuttavat ongelmia ja epätietoisuutta. Kulkemisen hankaluus johtuu paitsi fyysisen ympäristön esteistä myös julkisen liikenteen toimimattomuudesta.

Tiedottaminen terveyskeskuspalveluista asukkaille kaupungin taholta on heikkoa. Tulisi olla palveluopas, joka jaetaan talouksiin. Kaikille ei tule Oriveden Sanomia eikä ole nettiä.

Olen omaishoitaja. Toivoisin yhdyshenkilön, jolta saisin apua etuisuuksien ja netin kanssa. Minulla ei ole nettiä ja lomakkeiden täyttö on vaikeaa.

En tiedä mistä hakea apua. Terveyskeskuksesta saa vain lääkkeitä, mutta ei mitään muuta tukea.

Kehittämistyön rinnalle on syntynyt omaehtoisia toimintaryhmiä, kuten Elämänkaariakatemia. Viestinnän ja tiedonsaannin ongelmia on ryhdytty ratkomaan laatimalla paikkakunnalle ikääntyvien viestintästrategia- ja suunnitelma.

Elämänkaariakatemia on kokemustiedon ja tutkimuksen foorumi, jossa kehitetään arjen yhteisöllisyyden keinoja. Kokemusasiantuntijuutta, elämänkokemusta, elämäntaitoja ja ikääntyvien osaamista tuodaan esille. Akatemian tuotosten perusteella kehitetään yhteisöllisiä palvelumuotoja, kuten yhteisöllistä senioriasumista sekä hoiva- ja naapuruuspiirejä.

Hoivapiiri on ikääntyvien työnantajarinki, jossa he itse toimivat työnantajaroolissa. Työnantajarinki palkkaa työntekijän. Resurssi jaetaan ja kustannukset jyvitetään osallistujien kesken kunkin tarvitseman avun mukaan. Asukkaat voivat työnantajina määritellä työn sisällön.

Orivedellä on alkamassa yhteisöllisen senioritalon rakennushanke ja yhteisömuodostus. Yhteisöllisessä senioriasumisessa asukkaiden elämäkokeemus ja eri osaamiset ovat yhteisön käytettävissä, yksilöt kokevat itsensä tärkeiksi ja arvokkaiksi yhteisön jäseniksi. Ihmisillä on vaikutusmahdollisuudet omaan elämäänsä, he voivat tehdä omia valintojaan ja toimia elämänsä mukaisesti, koska erilaisuus huomioidaan ja sitä arvostetaan.

Yhteisöllinen perhehoitokoti on suunniteltu eniten hoivaa tarvitseville asukkaille senioritalon yhteyteen. Perhehoidolla tarkoitetaan henkilön ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä kodissa, jossa myös perhehoitaja asuu. Perhehoitokodissa asukas voi jatkaa elämistään tutussa yhteisössä, vaikka avuntarve lisääntyy.

”

Ajatuksena on, että ihmisen elämä vanhanakin on oma kokonaisuutensa ja näin ollen on vastattava yhtä aikaa erilaisiin tarpeisiin ja haasteisiin, niin myös informaation tarpeeseen ja asioiden ajamiseen.

5 Kansainvälisiä kokemuksia – mitä muualta voidaan oppia?

5.1 Iso-Britannia, Saksa ja Hollanti

Briitta Koskiaho

Iso-Britannian broker-järjestelmä ja henkilökohtainen budjetti

Julkinen hallinto markkinoistettiin Britanniassa jo ennen 2000-luvun vaihdetta. Asiakaslähtöisyyden korostaminen merkitsi sitä, että ihmisten tulee ”kuluttajina” saada valita palvelunsa. Tähän he tarvitsevat apua monimutkaisessa palvelujärjestelmässä.

Ns. broker-järjestelmä syntyi julkisen hallinnon sisään, kun pankkien sijoitusneuvonnan ajattelutavasta muokattiin palvelujen neuvontaa, palveluohjausta. Järjestelmä on kotoisin USA:sta, jossa toiminta on liiketaloudellista. Broker voi esimerkiksi auttaa kansalaisia ja työnantajia terveysvakuutusten valinnassa.

Britanniassa ikääntyneistä osan palvelut maksetaan yleisistä budjetti-varoista ja osa maksaa ne itse säästöillään tai vakuutuksillaan. Julkinen sektori vastaa myös itse maksavien neuvonnasta ja auttaa heitä palveluiden valinnassa. Heillä on käytännössä enemmän mahdollisuuksia tehdä valintoja.

Broker on oma ammattinsa: asioiden ajaja, neuvoja ja opastaja sekä asian etenemisen seuraaja. Siinä vaaditaan hyvää koulutusta ja kokemusta sosiaali- tai terveyspalveluista.

Brokereiden oli alun perin tarkoitus olla kokonaisvaltaisia henkilökohtaisia avustajia, jotka auttavat paitsi sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnassa myös arjen sujumisessa, esimerkiksi digiosaamisen puutteissa. Käytännössä julkisen sektorin broker-toiminta keskittyy kuitenkin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Järjestöt neuvovat ja ajavat asioita laajemmin tai hoitavat erityiskysymyksissä tarvittavan neuvonnan ja asianajon.

Sosiaalipalveluissa julkisen sektorin hyväksymä broker voi olla yksityinen tai julkinen toimija. Kun julkinen talous on kiristynyt, julkinen sektori on ottanut hoidettavakseen niiden henkilöiden broker-toiminnan, joiden palvelut se maksaa, eli köyhempien kansalaisten.

Terveyspalveluissa on kehitetty myös luotsitoimintaa. Siinä broker auttaa omaishoitajaa luovimaan monimutkaisessa terveydenhuoltojärjestelmässä ja helpottaa asiakkaansa stressiä ja raskautta.

Broker-toiminta liittyy henkilökohtaiseen budjettiin. Broker auttaa asiakasta valitsemaan palveluita henkilökohtaisella budjetillaan. Tätä nykyä henkilökohtaisen budjetin rajat ovat kuitenkin niin tiukkoja, että saaja käytännössä ”valitsee” palvelunsa julkisen sektorin brokerin ”suosittelemasta” kohteesta. Valinnanvapaudesta on tullut näennäistä, samoin asioiden ajamisjärjestelmästä. Julkisiin sosiaalipalveluihin oikeutetuilla ei enää puhuta brokerista vaan henkilökohtaistetusta hoivasta. Asiakas on keskustelemassa ja myötävaikuttamassa sosiaalityöntekijän tekemissä valinnoissa.

Brokerin ollessa Britanniassa julkisen tai yksityisen palveluntuottajan edustaja, *palvelubroker*, on vaarana, että asiakkaan edut otetaan huomioon vain rajoitetusti. Palveluntuottajan taloudellinen etu painottuu enemmän. Tämän vuoksi vanhus- ja vammaisjärjestöt ovat kehittäneet erillistä broker-järjestelmää palvelemaan vammais- ja vanhusasiakkaita.

FirstStop – neuvontaa ja ohjausta vanhoille ihmisille

Britanniassa kolmas sektori kehittää neuvontaa ja opastusta, joilla ehkäistään sairauksia ja selviytymisen ongelmia. FirstStop-ideassa neuvotaan, opastetaan ja ohjataan vanhoja ihmisiä, jotta heistä ei tulisi pitkäaikaissairaita. Toiminta keskittyy sosiaali- ja asumispalveluihin sekä näiden asiakasmaksuihin. Järjestelmä on kolmannen sektorin ylläpitämä.

FirstStopin ensimmäisellä tasolla tuetaan ihmisiä, joilla on matala riski sairastua pitkäaikaissairauteen ja vielä melko hyvät henkilökohtaiset ja sosiaaliset resurssit. Heillä riittävät puhelinpalvelulinjat, paikalliset informaatiopisteet, nettisivut ja nettineuvonta.

Seuraavalla tasolla olevilla resurssit vähenevät ja riskit kasvavat: tarvitaan yksilöllisesti räätälöityä opastusta ja tietoa, puhelinpäivystystä ja paikallista neuvontaa.

Kolmannella tasolla riskit ovat kaikkein suurimmat ja omat voimat uupuvat. Opastus ja asioiden ajaminen on henkilökohtaista. Apua saa läheltä kotia.

Saksan Ratgeber – koottua tietoa kansalaisille

Saksassa kolmannen sektorin toimijat järjestävät laajasti erilaista neuvontaa ja opastusta. Yhdessä kuntien kanssa järjestöt tekevät oppaita, Ratgeber, vanhan ihmisen elämään kuuluvista aihepiireistä sosiaali- ja terveystalvveluista matkailuun. Esimerkiksi neuvontaa vanhojen ihmisten lapsille saa monella tavoin: opaskirjojen ohella henkilökohtaisesti, netistä ja tilaisuuksista.

Kaikki toimijat, lähinnä julkiset ja kolmannen sektorin toimijat, ovat kump-paneita, jotka muodostavat omassa osavaltiossaan raadin, joka koordinoi osavaltion neuvonta- ja opastustoimintaa. Vastaava malli toimii myös suurissa kaupungeissa.

Opastuksen ja neuvonnan takana on ministeriö, joka hoitaa muun muassa perhe- ja vanhuuskysymyksiä, *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*. Sen sivuilla opastetaan kaikkia kansalaisia yhdessä ja eri ryhmiä erikseen löytämään tiedon lähteitä sekä julkiselta että kolmannelta sektorilta. Sivuilla on opaskirjasia muun muassa internetin käyttöön ja tiedot koko maan digiohjauspalveluista.

Ministeriöllä on eri asioihin keskittyneitä sivustoja. Digital-Kompass-sivustolla voi esimerkiksi käydä WhatsApp-viestintää digiongelmista tai osallistua kantapöytävideokeskusteluihin. Myös oman kantapöydän voi perustaa omalle alueelleen.

Koska ministeriö vastaa tiedottamisesta kansalaisille, ohjeet ja neuvot on koottu yhteen paikkaan koko laajasta valtakunnasta. Ministeriö teettää kolmannen sektorin toimijoilla oppaita ja muuta aineistoa.

Hollannin Buurtzorg – laajennetun kotipalvelun kehittäjä asiakkaiden kanssa

Hollannissa siirryttiin muutama vuosi sitten valtion sosiaalivakuutuksen rahoituksella toimineista suurista vanhainkodeista enemmän kuntien budjettirahoitteisiin sosiaalipalveluihin. Kunnat yrittävät nyt vähentää kustannuksiaan ja tehostaa kansalaisten omaehtoista selviytymistä. Yksi uudistus on opiskelijoiden asuttaminen vanhojen ihmisten asuintaloihin auttamaan ja tukemaan naapureitaan.

Viime vuosien tärkeä innovaatio on ollut yksityisten ihmisten aloitteesta perustettu hoivapalveluja tuottava säätiö Buurtzorg. Sen kotipalvelutiimit toimivat varsin itsenäisesti ja kehittävät palveluaan yhdessä asiakkaidensa kanssa.

Työntekijät pystyvät auttamaan asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti, muun muassa koordinoimaan vanhojen ihmisten tarvitsemia tukitoimia ja palveluja. Ihmisen elämä on vanhanakin kokonaisuus ja siksi on vastattava yhtä aikaa erilaisiin tarpeisiin ja haasteisiin, myös tiedon tarpeisiin ja asioiden ajamiseen. Vanhat ihmiset ovat olleet palveluun tyytyväisiä ja Buurtzorg on

levinnyt koko maahan ja myös ulkomaille. Myös julkista kotipalvelua on siirretty sen alle.

5.2 Yhteisöperusteista tukea Virossa

Taimi Tulva

Virossa yksin asuvat 65 vuotta täyttäneet ovat haavoittuneimpia ja köyhimpiä väestöryhmiä. Tallinnan yliopisto on selvittänyt heidän selviytymistään kotona yhteisöllisten toimintamallien tuella. Taustalla oli ajatus välttää laitoshoitoon turvautumista. Viime vuosien sosiaaliturvauudistukset ovat Virossa kasvattaneet paikallisyhteisöjen merkitystä ihmisten tukemisessa.

Harrastukset ja kulttuuritapahtumat pitävät vanhoja ihmisiä aktiivisina. On myös tärkeää saada vanhoja ihmisiä mukaan kehittämään yhteisötoimintoja, muun muassa järjestämään tilaisuuksia.

Keskeistä on ns. perusavustaminen, kuten vanhan ihmisen vieminen apteekkiin, lääkäriin tai kauppaan. Ongelmia ehkäisevää apua ovat esimerkiksi ensiaputaitojen ja turvarannekkeen käytön opettelu sekä terveysongelmien ja onnettomuuksien ehkäisy.

Selviytymiselle olennaisia ovat kunnan palvelut: päiväkeskukset, sosiaalityöntekijän kotikäynnit, kotipalvelu, kirjastopalvelut, kuten kirjojen tuominen kotiin ja informaation jakaminen. Näissä on tärkeää yhdistää kunnan ja paikallisyhteisön voimia.

Asuinyhteisöissä on tärkeää organisoida vapaaehtoiset auttamaan vanhoja ihmisiä ja aktivoita myös vanhoja ihmisiä toimimaan vapaaehtoisina. Myös naapuriapua tulee kehittää. Tärkeitä ovat myös kohtaauspaikat, kuten *chat-chairs*-tapaamispenkit vanhoille naisille puistoissa tai talonvierillä. Etelä-Virossa on yhteisiä olohuoneita yksin asuville vanhoille ihmisille.

Virossa koetaan, että johtajuudella on suuri merkitys yhteisötoiminnassa. Jos johtajaa ei ole tai hänen roolinsa kapenee, mikään ei toimi. Johtajat innostavat muita ja jakavat tietoa. Heidän aktiivisuutensa, positiivinen asenteensa ja elämänilonsa ovat tärkeitä.

→ *Jotta yksin eläviä voidaan tukea, heidät on ensin havaittava ja sitten saatava mukaan eri toimintoihin.*

Jotta yksin eläviä voidaan tukea, heidät on ensin havaittava ja sitten saatava mukaan eri toimintoihin. Yhteisöpohjaiset toiminnot lisäävät jo aktiivisten vanhojen motivaatiota mutta yksinäiset ihmiset ja ihmiset, joilla on erityistarpeita, jäävät helposti syrjään.

”

*Me ei tiedetä,
mitä täällä tapahtuu.*



6 Vanhat ihmiset digimaailman muutoksen pyörteissä

Briitta Koskiaho

T IETOTEKNIIKAN ENTISTÄ LAAJEMPI SOVELTAMINEN yhteiskunnan toimintoihin on osa vanhojen ihmisten elämismaailman yleistä muutosta, johon heidän tulee olla luontevassa suhteessa, näin oletetaan. Kuitenkin eläköityneistä huomattavalla osalla on varsin etäinen suhde digimaailmaan.

Valtiovarainministeriön Auta-hankkeessa on arvioitu, että 75 vuotta täytäneistä 300 000 on ilman tietokonetta ja 65 vuotta täytäneistä 500 000 ilman älypuhelinta. Tästä ikäryhmästä 242 000 ei ole koskaan käynyt netissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Suomalaisten hyvinvointi 2018 -tutkimuksen mukaan puolella suomalaisista on esteitä sähköisten palveluiden käytössä.

→ *Keskeiseksi käytännön kysymykseksi vanhojen ihmisten asioiden ajamisessa näyttää muodostuneen digiohjaus ja -tuki.*

Keskeiseksi käytännön kysymykseksi vanhojen ihmisten asioiden ajamisessa näyttää muodostuneen digiohjaus ja -tuki. Siinä voidaan erottaa toisistaan yleinen digivälineiden käytön opetus tai niiden käyttö asianomaisen puolesta sekä asianomaisen asioiden hoito joko tuetusti tai korvaavasti.

Yksi kirjoittajista, Olli Hämäläinen toimii vapaaehtoisena yhdistyksen digiohjaajana. Hänen havaintojensa mukaan (ks. tarkemmin tutkimusprojektin koko raportin nettiversio www.soste.fi/ihan-pihalla) tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien käyttöön kaupunginkirjastossa opastusta hakevissa on naisia ja miehiä yhtä paljon. Laitteiden hallinnanopastus on suurin avun antamisen muoto (40 %), sitä seuraavat siirtyminen tietokoneelta tabletteihin ja älypuhelimien hallinta (30 %), palvelut ja niiden saatavuus (20%) ja laitteiden hankinta (10 %).

→ *Vain aktiivisimmat hakevat apua.*

Kun työelämän vaatimat tietotekniset taidot ovat jo osin vanhentuneet tai niitä ei ole ollutkaan, on vaarana syrjäytyminen toisen luokan kansalaiseksi. Monelle tulee halu pysytellä kaukana digikehityksestä. Vain aktiivisimmat hakevat apua. Näillekin tietotekniikan termistö, vieraskieliset ohjeet ja jo nettiyhteyksien luominen saattavat tuottaa tuskaa. Moni ei osaa hyödyntää taloyhtiönsä nettiyhteyksiä tai mobiiliverkkoa. Hämäläisen havaintojen mukaan laitteet ja ohjelmistot eivät vielääkään ole riittävän helppokäyttöisiä.

Digimaailma tuottaa dilemman: Toisaalta pitäisi opetella nyt käytössä olevaa tekniikkaa ja sen nojalla toimivia palveluita. Toisaalta pitäisi taas varautua tulevaisuuteen, jossa monen mutkan kautta päädytään vihdoin helppokäyttöisiin uusiin ratkaisuihin, kuten digilaitteiden puheohjauksen lisääntymiseen ja robottien auttamisen avulla tapahtuvaan palvelujen käytön helpottumiseen.

Kumpaan pitäisi keskittyä: nykytodellisuuden mahdollisesti jo nopeastikin muuttuvien digilaitteiden käyttöön vai tulevaisuuteen suuntautumiseen, kun kysymys on vanhoista ihmisistä? Monet näistäkin tulevat olemaan myös tekoälyaikakauden digikäyttäjiä.

Valtiovallan digipolitiikka ei tuo tähän kysymykseen vanhojen ihmisten osalta juuri ratkaisua. Heilutaan näiden kahden maailman eli nykyisen ja tulevan välissä. Työ- ja elinkeinoministeriön digipolitiikka tähtää tulevaisuuteen makrotasolla, valtiovarainministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön hankkeet ovat siinä välissä. Toisaalta näissä painotetaan digiauttamista tässä ja nyt mutta toisaalta pitäisi orientoitua tulevaisuuteen.

→ *Heilutaan näiden kahden maailman eli nykyisen ja tulevan välissä.*

Jotta kokonaisuus saataisiin haltuun, tarvittaisiin Suomeenkin ehdottomasti digipolitiikkaministeriä ainakin väliaikaisesti koordinoimaan eri ministeriöiden toimintaa. Samalla otettaisiin eri organisaatioiden ja kansalaisryhmien asema digipolitiikassa entistä paremmin huomioon.

Esimerkkinä valtion hankkeista mainittakoon valtiovarainministeriön Auta-hanke 2016–2017. Siinä suunniteltiin myös ikääntyvien digiavun muotoja. Suunnittelu tähtäsi digituen valtakunnallisen, maakunnallisen ja kunnallisen järjestelmän luomiseen sekä ennen kaikkea julkisten palvelujen parantamiseen. Maahan katsottiin tarvittavan valtiovarainministeriön ohjauksessa oleva valtakunnallinen elin, jonka alaisuudessa maakunnat olisivat toimineet. Ne olisivat järjestäneet alueensa julkisten palveluiden digiohjausta.

Kokonaisuuteen liittyi sote-uudistuksessa mukana olevien sosiaali- ja terveyspalveluiden uusi palveluohjausmalli maakunnissa.

Julkisia digipalveluja oli tarkoitus antaa yhteispalvelupisteissä, kirjastoissa ja sähköisessä kansalaisneuvonnassa, suomi.fi:ssä. Suunniteltiin myös henkilökohtaista kotiin tuotavaa digiasiointiauttamista, jota järjestäisivät kansalaisjärjestöt, tai se voisi olla julkista kotipalvelutyypistä, mutta maksutonta auttamista.

Myös 2019 toimintansa päättäneen maan hallituksen sosiaali- ja hyvinvointikärkihankkeiden koonnoksessa päädyttiin suositteluun kuntiin julkisen hallinnon palveluiden yhteispalvelun kehittämistä myös niin, että yksityinen sektori voisi tulla mukaan. Mallia ei kuitenkaan vielä voitu kehittää eteenpäin.

Yhteispalvelulla nähdään edistettävän digiosaamisen leviämistä palvelujen käyttäjien piiriin, koska julkisten palvelujen tulisi olla pääsääntöisesti digipalveluja jo lähitulevaisuudessa. Yhteispalvelu tähtää digipalveluosaamisen juurruttamiseen kansan keskuuteen. Valtion hankkeissa kuitenkin aina todetaan yleisesti, ettei kokonaan voida unohtaa kasvokkain tapahtuvaa tai puhelinpalvelua.

→ *Hyvä digipolitiikka vaatisi kansalaislähtöistä avausta ja tarkastelua. Kansalaiset kun ovat niin erilaisissa lähtöasemissa keskenään.*

Hyvä digipolitiikka vaatisi kansalaislähtöistä avausta ja tarkastelua. Kansalaiset kun ovat niin erilaisissa lähtöasemissa keskenään.

”

*En tiedä, mistä hakea apua.
Terveyskeskuksesta
saa vain lääkkeitä, mutta ei
mitään muuta tukea.*



7 Loppupäätelmiä: Asioiden ajaminen, uusi sosiaalipoliittinen tehtävä

Asioiden ajamisen ongelmat tiivistyvät vanhojen ihmisten kohdalla

1. kamppailuun julkisen sektorin kanssa oikeuksista ja velvollisuuksista, kun ihminen on itse tai hänen läheisensä on palvelujen ja avun tarpeessa,
2. järjestelmien monimutkaisuuteen, johon eksyy sekä kansalainen että virkamies, ja
3. digitalisaatioon, digitaalisen tietotekniikan yleistymiseen arkielämän toiminnoissa, niin yksityisissä kuin julkisissa palveluissa, ilman että eri käyttäjärühmien tarpeita otetaan huomioon.

Näistä syistä vanhat ihmiset, myös korkeakoulutetut, muuttuvat uusavuttomiksi yhteiskunnan muutoksissa. Rakenteellisesti aiheutetusta uusavuttomuudesta seuraa uusi sosiaalipoliittinen tehtävä: kansalaisten neuvonnan ja asioiden ajamisen organisointi kansalaislähtöisesti. Tällä hetkellä on runsaasti eri asioiden neuvontapisteitä ilman niiden keskinäistä koordinointia, ilman ”asianajajien” koulutusta ja sertifiointia ja ilman rahoituksen keskittämistä ja jatkuvuutta.

→ *Rakenteellisesti aiheutetusta uusavuttomuudesta seuraa uusi sosiaalipoliittinen tehtävä: kansalaisten neuvonnan ja asioiden ajamisen organisointi kansalaislähtöisesti.*

Joitain ikäihmisiä joissain tilanteissa auttaa kaukana asuinpaikasta sijaitseva palvelupiste tai puhelinneuvonta. Monet tarvitsevat ja monissa tilanteissa tarvitaan kuitenkin vierellä istumista, henkilökohtaista apua asioiden hoitamiseksi. Tällaisia henkilökohtaisia neuvoja ei yleensä ole. On vain maistraatin

nimittämiä edunvalvojia ja vanhan ihmisen itsensä houkuttelemia edunvalvontavaltuutettuja, yleensä sukulaisia, jotka hoitavat sellaisen henkilön asioita, joka jo muutenkin on jatkuvan avun tarpeessa – suurin osa vanhoista ihmisistä ei sitä kuitenkaan ole.

Yhdistettyjä neuvontapisteitä ja henkilökohtaista opastusta

Britanniassa asiakas- ja palveluohjausta antavat brokerit ovat toimineet jo parikymmentä vuotta. Broker-toimijaa voidaan kutsua luotsiksi. Luotsi on enemmän kuin neuvoja ja opastaja. Luotsi seuraa luotsattavaansa niin, että tämä pääsee selville vesille kuin laiva karikoista. Hän on myös asioiden ajaja, joka ottaa vastuuta siitä, että asiat etenevät.

Broker-järjestelmän sekä matalan että korkean kynnyksen palvelujen, niin myös neuvontapalvelujen

- pitää lähteä ihmisistä käsin liikkeelle ja ongelmien alkuvaiheessa,
- tulee olla yhdistettyjä, ei erillisiä ja toisistaan riippumattomia,
- pitää olla henkilökohtaisia, netti- tai puhelinpalvelu riittää vain yleisissä ongelmissa ja
- ihminen pitää kytkeä taustaansa ja yhteisöönsä. Asioiden hoidon tulee pyrkiä parantamaan hänen monipuolista kykyään elää täysipainoista elämää.

Yksilöllistä apua läheltä

Vanhojen ihmisten taustojen erilaisuuden vuoksi myös avun tulee olla yksilöllistä. Neuvonnan ja asianajon organisointi tulee viedä lähelle arkielämää ja lähelle vanhojen ihmisten asumista myös silloin, kun he asuvat vielä omisssa kodeissaan. Tämä on tärkeää erityisesti silloin, kun henkilön kapasiteetti on vanhuuden tai vammaisuuden vuoksi heikentynyt ja hänellä on vaikeuksia käyttää yleisiä avunlähteitä.

Tavallisia kerros- ja rivitaloalueita tai kortteleita tulee ryhtyä jäsentämään uudelleen, silloin kun havaitaan, että niillä asuu vanhenevaa väestöä. On hyvä rakentaa ennakoivasti muun muassa yhteisiä tiloja, joissa asukkaiden yleinen neuvontapiste voisi toimia. Nyt uudennaisia ratkaisuja rakennetaan vain uusille asuinalueille. Suurin osa ikääntyvistä asuu kuitenkin muualla.

Digitalisaatio etenee nopeasti ja se voi tuoda paitsi ongelmia myös uusia keinoja vanhojen ihmisten asioiden ajamiseen. Se, kumpaan suuntaan mennään, riippuu siitä, miten sovellusten suunnittelussa huomioidaan eri käyttäjäryhmien tarpeet.

Todennäköisesti puheohjauksen ja robottien yleistyminen ja eri tehtävien hoitaminen roboteilla helpottavat myös vanhenevien ihmisten mahdollisuuksia elää täysivaltaisina kansalaisina mahdollisimman pitkään. Digitalisaatiossa

tarvitaan vain sitä, ettei mennä eteenpäin pelkkä tekniikka edellä vaan mietitään etukäteen ratkaisuja erilaisten käyttäjäryhmien kannalta.

→ *Digitalisaatiossa tarvitaan vain sitä, ettei mennä eteenpäin pelkkä tekniikka edellä vaan mietitään etukäteen ratkaisuja erilaisten käyttäjäryhmien kannalta.*

On kuitenkin epäilyksiä, että digitalisaatio etenee myös Suomessa enimmäkseen markkinaliberalistisin ehdoin. Tämä tarkoittaa, että kansalaiset, olivat he sitten nuoria tai vanhoja, opetetaan ajattelemaan itseohjautuvuuden näkökulmasta, pitämään itse huolta omista asioistaan viimeiseen asti ja olemaan myös koekäyttäjinä uuden kehittäelyssä. Tämä sopii huonosti perinteiseen apua tarvitsevan kansanosan auttamiseen.

Jotta digipolitiikka onnistuisi, tarvittaisiin ainakin kehittämisvaiheen ajaksi valtionhallintoon erityinen alan ministeri, jonka alaiseksi yhdistyisivät eri hallinnonalojen omat digipolitiikan toimijat. Nyt jokaisella hallinnonalalla toimitaan ja kehitetään asioita varsin itsenäisesti. Vanhojen ihmisten asioiden ajamisen kannalta digipolitiikkaan tarvittaisiin kuitenkin yhtenäiset pelisäännöt.

Tarvittaisiin siis

Uusi ammatti: Asioiden ajaja, senioriluotsi

Tarvitsemme erityisiä sähköiseen asiointiin perehtyneitä asioiden ajajia, joilla olisi yhteiskuntatieteellinen peruskoulutus. Heillä olisi ymmärrystä ja tietoa vanhuudesta, vammaisuudesta ja toiseudesta, mutta myös tietämystä julkisista ja kaupallisista palveluista sekä tämän kokonaisuuden oikeudellisista säädöksistä. Tämän lisäksi he hallitsisivat digimailman kehityksen niin, että pystyisivät opettamaan toisia, tukemaan näitä oppimisessaan sekä tarvittaessa hoitamaan asiakkansa asioita silloin, kun tämä ei siihen itse pysty.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten koulutuksen ja tehtävien laajentamista

Senioriluotsien kouluttamisen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tietämystä ja taitoja pitäisi laventaa perinteisestä roolista: esimerkiksi kotihoidon ammattilaisten tulisi pystyä neuvomaan ikääntynyttä käyttämään tietotekniikkaa ja hakemaan sen avulla etuuksiaan. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön koulutusta tulisi laajentaa.

Sairaalaan joutuneilla tai kotona apua tarvitsevilla, etenkin yksin asuvilla on aika usein tarvetta laajempaan asiointien hoitamiseen. Sairaanhoidon vuoksi läsnä oleva henkilö on se, johon olisi helppo turvautua myös asioiden ajamisen kysymyksissä. Esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen jälkeen auttaisi, jos

kotiin auttamaan tuleva henkilö olisi koulutettu ohjaamaan ainakin ensiavun luonteisesti myös muissa arkielämän hoitamisen asioissa kuin sairaanhoidossa. – Sehän oli alun perin kiertävien terveystöiden tehtävä.

Puheohjaus ja robotisaatio todennäköisesti helpottaisivat näiden henkilöiden työtä, koska lisätiedon hankkiminen olisi helppoa ja sitä voisi suoraan tarjota potilaalle ja asiakkaalle.

Keskitettyjä luotsi- eli digiauttamiskeskuksia ja lähineuvontaa asuinalueilla

Paikallisella tasolla julkisen hallinnon pitäisi ottaa vastuu kaikille avoimista paikallisista avun antamisen keskuksista. Niissä työskentelisivät koulutetut senioriluotsit. Digiauttamiskeskuksiin kunnan tai kaupungin keskelle koottaisiin yhteen nykyiset neuvonta- ja opastuspisteet, palveluohjaus ja digineuvonta sekä asioiden ajamisessa auttaminen. Pisteet eivät olisi vain vanhoille ihmisille vaan kaikille. Niistä saisi apua muissakin asioissa kuin vain sosiaali- ja terveyspalveluita koskevissa kysymyksissä.

Vapaaehtoisorganisaatiot ja julkinen sektori voisivat tehdä digiauttamiskeskuksissa yhteistyötä. Tällöin päästäisiin eri organisaatioiden koordinoimattomasta ja osin päällekkäisestä toiminnasta, jota varsinkin vanhojen ihmisten on vaikea hahmottaa. Tamperelainen Kotitori-idea on alku tällaiselle kehitykselle.

Lähempänä ihmisiä, asuinalueilla ja kortteleissa senioriluotsikoulutuksen saaneet koordinoisivat asuinyhteisöjen erilaisten palvelujen yhteistä lähipalvelua. Lähipalvelupisteiden ei tarvitse palvella vain vanhoja ihmisiä, mutta toimijoiden tulisi olla niin koulutettuja, että he tunnistavat avuttomuuden ja sen ulottuvuudet sekä osaavat toimia. Kotitori-ideaan liittyvä Lähitori on puolestaan alku tälle kehitykselle. Koti- ja Lähitoreja ei kuitenkaan pidä kilpailuttaa vaan vastuun tulee olla julkisella sektorilla yhteistoiminnassa kolmannen sektorin kanssa.

Maaseudulla lähikauppoja on ideoitu moniapupisteiksi. Sitä työtä pitäisi jatkaa ja pohtia samalla, miten tähän yhdistettäisiin kylästä kylään kiertävät digiauttamisbussit, jotka toimisivat julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyöllä. Yksi esimerkki on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö, Eksote, jossa on kehitetty hyvin tuloksin muun muassa palvelubussitoimintaa. Bussi vie palveluja haja-asutusalueiden asukkaille. Palvelujen alaa vain voitaisiin laajentaa.

Uudenmaan sote-suunnittelussa on painotettu kumppanuuden periaatteita eri organisaatioiden kesken ja kansalaisten osalta asukasosallistumista suunniteltaessa eri käytäntöjä. Tästä ideasta voitaisiin ottaa oppia paikallisiin uudistuksiin, jotka tähtäävät vanhojen ihmisten osallisuuden ja täysvaltaisen kansalaisuuden säilyttämiseen iän karttuessakin. Asioiden ajamisen uudistusten tulee tukea tätä pyrkimystä.

Tutkijat ja asiantuntijat

Christel Eriksson, sairaanhoidon lehtori, eläkkeellä
Maarit Halonen, sosiaaliohjaaja, Tampereen kaupunki
Olli Hämäläinen, neuvotteleva virkamies, eläkkeellä, vapaaehtoinen tietotekniikan vertaisohjaaja, ATK Seniorit Mukanetti ry
Katja Ihamäki, lehtori, Metropolia-ammattikorkeakoulu
Mervi Janhunen-Ruusuvuori, toiminnanjohtaja, Setlementti Tampere ry
Piippa Jumppanen, ylihoitaja, eläkkeellä
Briitta Koskiahho, sosiaalipolitiikan professori emerita, Tampereen yliopisto
Tiina Kuisma, projektijohtaja, Aunen ja Erkin Koti -säätiö
Essi Mäki-Halila, projektipäällikkö, Tampereen kaupunki
Sakari Möttönen, dosentti, sosiaalineuvos, Vanhusten asumisoikeusyhdistys Jaso ry
Riikka Piironen, vanhusasiamies, Tampereen kaupunki
Maija-Liisa Pättiniemi, vanhustutkija
Erja Saarinen, erityisasiantuntija, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
Taimi Tulva, sosiaalityön professori emerita, Tallinnan yliopisto

14 asiantuntijaa, joista 7 vanhuuseläkkeellä ja kaksi toimii kaksoisroolissa: asiantuntijoina ja varsinaisina kansalaistutkijoina
Varsinaiset kansalaistutkijat: 12, joista 10 vanhuuseläkkeellä
Uusimaa 7, Pirkanmaa 4, Pohjois-Pohjanmaa 1

Tutkimuksen varsinainen raportti kirjallisuusluettelointeen verkossa www.soste.fi/ihan-pihalla

IHAN PIHALLA?

Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen

Vanhoja ihmisiä on yhä enemmän. Heitä ei voi niputtaa yhteen iän perusteella, mutta yhä useammalla on vaikeuksia pysyä mukana digitalisoituvassa maailmassa.

Tämä tutkimus perustuu vanhojen ihmisten kokemuksiin erilaisista palveluista. Vaikka kansalaistutkijoina toimivat ihmiset ovat korkeasti koulutettuja, heille on haastavaa asioida pankin, Kelan ja sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa. Heidän on hankala saada tietoa, jos he eivät käytä nettiä. Ja vielä pahempaa, heidän on vaikea ajaa asioitaan, hoitaa velvollisuuksiaan ja käyttää oikeuksiaan.

Julkaisu päätyy siihen, että neuvonnan, opastuksen ja avustetun asioiden ajamisen järjestäminen toimivasti kaikkialla maassa on uusi sosiaalipoliittinen tehtävä. Jopa miljoona suomalaista katsoo digiloikkaa sivusta. Se on valtava syrjäytyvä ryhmä, jos heitä ei tueta pysymään mukana.



ISSN 2489-3137 (verkkojulkaisu SOSTEn julkaisuja -sarja)

ISBN 978-952-6628-39-4 (painettu tiivistelmä)

ISBN 978-952-6628-40-0 (verkkojulkaisu tiivistelmä)

