

Lauttasaareen seinätön



Lauttasaari-projektissa projektityöntekijä Hanna Torppa (oikealla) luotaa omaishoitoperheiden arkea. Tämän luotauksen perusteella pyritään luomaan omaishoitoperheille uusi palvelusuunnitelma ja palvelupaletti. Hanna Torppa vierailmassa omaishoitaja Sari Salmenhaaran ja hänen äitinsä Pirkko Salmenhaaran luona.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vanhuspalvelut vetää laajamittaista Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko-hanketta, jonka tavoitteena on luoda Lauttasaareen seinätön vanhusten palvelukeskus. Hankkeen keskeisiä osia ovat uudenmallinen palveluohjaus, henkilökohtainen budjetti sekä toimijaverkosto, jossa ovat mukana julkinen sektori, yrittäjät ja kolmas sektori. Hankkeen kohderyhmä ovat 65+omaishoitoperheet ja kotihoidon tukipalvelu- ja tilapäisasiakkaat.

– Lauttasaari kuuluu Helsingin kaupungin eteläiseen alueeseen, mutta saarella itsessään ei ole kaupungin ylläpitämää vanhusten palvelukeskusta tai vastaavaa. Saarella asuvat vanhukset voivat käyttää esimerkiksi Töölön tai Kampin vanhusten palvelu-

keskusten palveluja. Saarella on useita yksityisiä vanhuspalveluiden tuottajia sekä kolmannen sektorin toimijoita, projektipäällikkö **Susanna Hyvärinen** kuvailee.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vanhuspalvelut onkin aloittanut

kunnianhimoisen hankkeen, jonka tavoitteena on luoda Lauttasaareen seinätön vanhusten palvelukeskus. Hankkeessa on mukana Helsingin kaupungin useita hallintokuntia, yrittäjiä, kolmannen sektorin edustajia sekä lukuisia tutkimustahoja.

– Keskeiset asiat hankkeessa ovat uudenlaisen palveluohjauksen mallin luominen ja pilotointi, henkilökohtaisen budjetin malli sekä toimijaverkoston luominen. Hankkeen eri vaiheissa hyödynnetään palvelumuotoilua. Palvelumuotoilussa käyttäjälähtöisyys ja asiakas ovat keskiössä. Hanke on myös hyvin tut-

vanhusten palvelukeskus

kimuspainotteinen, sillä mukana on useita tutkimustahoja, Hyvärinen kertoo.

– Hankkeessa käydään asiakkaiden kanssa läpi heidän arkeaan, ja pyritään luomaan uusi palvelusuunnitelma ja palvelupaletti. Palveluohjaus on siinä mielessä uutta, että asiakkaita pyritään ohjaamaan ja neuvomaan julkisten sektorin palveluiden lisäksi myös kolmannen sektorin ja yritysten palveluiden piiriin.

Useista eri ohjaajista yhteen ohjaajaan

Hyvärinen muistuttaa, että tällä hetkellä kaupungilla on monenlaisia ohjaajia eri tarpeisiin: omaishoitoa varten on omaishoidon ohjaajat, kotihoitoa varten on kotihoidon ohjaajat, sosiaali- ja lähityössä on sosiaali-ohjaajat ja niin edelleen. Lauttasaari-hankkeessa kehitetään palveluohjauksen mallia, joka olisi paljon laajempi sisällöltään kuin nykyisin käytössä olevat mallit.

Suomessa ei ole epäselvyyttä palveluohjaus-käsitteen sisällöstä. Hyvärinen huomauttaa, että eri ammattiryhmillä/koulukunnilla on

vain eri käsityksiä siitä, mitä palveluohjauksella tarkoitetaan. Riippuu vähän kuka sen määrittelee. Puhutaan esimerkiksi Care managereista ja Service Managereista. Asiakkaan näkökulmasta työn sisältö voi olla samansuuntaista, vaikka puhuttaisiin palveluohjauksesta, asiakasohjauksesta tai palveluneuvonnasta.

– Lauttasaari-hankkeessa palveluohjauksella tarkoitetaan kokonaisvaltaista palveluohjausta. Katsomme kuinka omaishoitajan arki sujuu, ja pyrimme löytämään siihen mahdollisimman paljon sopivia palveluita niin julkiselta, yksityiseltä kuin kolmannen sektorin puolelta. Me puhumme hankkeessa Care manager-mallista. Asiakasta yritetään auttaa mahdollisimman paljon yhden ohjaajan kautta.

– Hankkeessa palveluohjaajana asiakkaan tukena toimii käytännössä projektityöntekijä **Hanna Torppa**.

Henkilökohtaisen budjetin malli

Palveluohjauksen mallin rinnalla ja ohessa hankkeessa kehitetään henkilökohtaisen budjetin mallia. Henkilökohtainen budjetti on Suomessa vielä jokseenkin tuntematon asia. Hyvärisen mukaan kokeiluun lähtevien omaishoitoperheiden käytössä oleva raha ei lisäännä, mutta nykyään käytettävissä olevia palveluita ja rahaa voidaan suunnata eri tavalla asiakkaiden toiveista ja tarpeista lähtien.

– Jokainen omaishoitoperhe käyttää tällä hetkellä tietyn verran sosiaaliviraston palveluja. Eri palveluiden hinnat tiedetään. Henkilökohtainen budjetti merkitsisi sitä, että asiakas voisi vaihtaa jonkin palvelun johonkin toiseen. Esimerkiksi lyhytaikaisen hoidon sijasta voisi ottaa vai-

jatkuu seuraavalla sivulla->

Lauttasaari-hanke pähkinänkuoressa

Lauttasaari on yksi Helsingin kaupunginosista. Asuinalueena Lauttasaari on hyvinkin arvostettu, ja lauttasaarelaiset asuvat yleensä hyvin pitkään saarella – jopa koko ikänsä. Lauttasaarissa on noin 20400 asukasta, joista peräti 42 % on syntyperäisiä helsinkiläisiä. Saaren asukkaista noin 39 %:lla on korkeakoulututkinto, kun koko Helsingin väestöstä vastaava luku on 24 %. Noin 3600 lauttasaarelaista on yli 65-vuotias ja noin 1700 on yli 75-vuotias.

Hankkeen toimijat

- Helsingin kaupunki (eri hallintokuntia)
 - Helsingin Yrittäjät ry: Palvelva Helsinki -hanke, Lauttasaaren Yrittäjät ry
 - Yksityisiä yrityksiä/yrittäjiä
 - Järjestöjä, säätiöitä, evankelisluterilainen seurakunta, vapaaehtoistyön yhteisöjä
 - Tutkimusyhteistyötahot (Aalto-yliopisto: TaiK, Sotera, HSE; Itä-Suomen yliopiston KWRC, THL)
 - Kansainväliset verkostot (mm. ENSA European Network of Social Authorities)
 - Tekes- teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus
 - Vertailukehittämistahot (mm. Kainuun AKI Aktiiviasiakas-hanke, Tampereen kaupunki)
 - Tukena palvelumuotoilussa mm. Aalto-yliopisto/Taideteollinen korkeakoulu
- Hankkeen kohdejoukko Lauttasaarissa: omaishoitoperheet ja kotihoidon tukipalvelu- ja tilapäisasiakkaat (noin 100 tahoa).



– Projektissa asiakas on keskiössä, projektipäällikkö Susanna Hyvärinen korostaa.

ka kylpyläviikonlopun. Pääpaino olisi siinä, että asiakkaan käytössä oleva julkinen raha saataisiin mahdollisimman vaikuttavasti asiakasta hyödyttävään käyttöön.

Lauttasaarelaisista toimijoista verkosto

Hankkeen yhtenä tavoitteena on myös luoda toimijaverkosto, jossa olisi mukana kaupungin eri hallintokunnat, lauttasaarelaiset yksityiset yritykset sekä kolmannen sektorin toimijat.

Susanna Hyvärinen arvioi, että Lauttasaareissa on jo nyt useita vanhusten palveluita tarjoavia yrittäjiä, yrityksiä ja kolmannen sektorin toimijoita. Ne tietävät jo nyt suht hyvin toisensa, mutta niiden pitäisi verkostoitua tiiviimmin. Verkostoitumisessa saavutetaan erilaisia yhteistoimintaetuja. Varsinkin yrittäjät ovat olleet kiinnostuneita Lauttasaari-hankkeesta.

– Monikaan asiakas ei nykyään tiedä esimerkiksi yritysten tai kolmannen sektorin palveluista. Pyrimme siihen, että palveluohjauksella kerrotaan mahdollisimman laajasti tarjolla olevista palveluista ja mitkä mahdollisesti asiakkaalle sopisivat. Palveluohjaus ei kuitenkaan määrää asiakasta valitsemaan jotkin tietyt palvelut, vaan asiakas aina itse valitsee, Hyvärinen korostaa.

– Esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoilla on suuri merkitys vanhusten palveluiden tarjona. Ne voivat tarjota vaikkapa ulkoilu- tai asiointi-



Havainnekuva Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hankkeesta.



Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hanke on osa World Design Capital Helsinki 2012-ohjelmaa.

seuraa. Mutta palveluohjauksessa kaikki palvelut ovat samalla viivalla.

Hyvärinen korostaa, että koko Lauttasaari-hankkeen tavoitteena on luoda seinätön verkostomaisesti toimiva vanhusten palvelukeskus. Uudenlainen palveluohjausmalli, henkilökohtainen budjetti ja toimi-

javerkosto ovat osa kokonaisuutta. Hankkeessa etsitään myös palvelusetelille uusia käyttömahdollisuuksia.

– Hankkeessa on myös paljon tutkimusta mukana. Hankkeessa tutkitaan muun muassa vaikuttavuutta eri näkökulmista, palveluohjausmallia, palvelumuotoilua sekä henkilökohtaista budjettia. Myös rakennetun ympäristön vaikutusta tutkitaan.

Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko -hanketta rahoittaa Tekesin Innovaatiot sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä -ohjelma. Hankkeen aikataulu on 1.10.2010 -31.3.2013.

Teksti ja kuvat:

Kari Uittomäki

Havainnekuva:

Susanna Hyvärinen

HUOLENPITOA JA TURVALLISTA PALVELUASUMISTA SEKÄ KOTIHOITOPALVELUJA JOENSUUSSA

Joensuun Hoiva- ja Palveluyhdistys ry

Ruoritie 1, 80160 Joensuu

Puh. (013) 264 120

Faksi (013) 264 1290

www.jhoiva.fi



Sertifiointi koskee vanhustenhuollon palveluja

VANHUSTEN KOTIAPUSÄÄTIÖ

HAVUKOSKEN PALVELUKESKUS

Eteläinen Rastitie 12, 01360 Vantaa,

puh. (09) 874 141, fax (09) 8741 4555

www.vanhustenkotiapu.fi

Vuokra- ja omistusasuntoja vanhuksille, kotihoitoa, siivous- ja ateriapalvelua, vanhainkoti, ryhmäkoti sekä mielenterveysyhteisöt Havurasti ja Myyrasti