

Sisältö

| | |
|--|---|
| 1. Satka-hanke | 1 |
| 1.1 Hankkeen pääsisältö | 1 |
| 1.2 Hankkeen organisointi | 2 |
| 1.3 Yhteistyöverkostot | 3 |
| 2. Asiakastilojen atk-laitteisto, verkkoyhteydet ja ylläpito | 3 |
| 2.1 Hankitut asiakastietokoneet ja kalusteet | 3 |
| 2.2 Verkkoyhteydet ja ylläpito | 4 |
| 2.3 Koulutus-, tutor ja vertaistukiohjelma | 4 |
| 2.4 Tutoreiden koulutus | 4 |
| 2.5 Suomenkielinen perusopastus | 5 |
| 2.6 Ruotsinkielinen atk-opastus | 5 |
| 2.7 Maahanmuuttajataustaisten atk-opastus | 5 |
| 2.8 Atk-opastusten määrä | 6 |
| 3. Muistisairaiden ja heidän omaistensa tukeminen tietotekniikan keinoin | 6 |
| 4. Pahvisten palvelukeskuskorttien korvaaminen | 6 |
| 5. Määrärahojen käyttö 2013 | 7 |
| 6. Johtopäätökset | 7 |

1. Satka-hanke

Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan – hanke toteutettiin vuosina 2008 – 2013 kaupungin innovaatorahaston myöntämällä varoilla.

Kaupunginhallituksen päätös 2.6.2008, 810 §: Eräiden hankkeiden rahoitus innovaatorahaston varoilla

1.1 Hankkeen pääsisältö

Sosiaalilautakunnan 27.3.2008 tekemän esityksen mukaisesti Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan - hankkeessa ajanmukaistettiin ja laajennettiin vanhusten palvelukeskusten, sosiaaliasemien ja asunnottomien palveluyksiköiden asiakastilojen atk-laitteisto ja verkkoyhteydet sekä ratkaistiin niiden ylläpitokysymys.

Hankkeessa toteutettiin ikäihmisten ja syrjäytymisvaarassa olevien atk-osaamisen lisäämiseksi laaja koulutus-, tutor- ja vertaistukiohjelma, jolla ehkäistään digitaalista syrjäytymistä.

Hankkeessa selvitettiin myös mahdollisuutta tukea dementoiviin sairauksiin sairastuneita ja heidän omaisiaan tietotekniikan keinoin.

Lisäksi etsittiin ratkaisu vanhusten palvelukeskusten pahvisten palvelukeskuskorttien korvaamiseksi sähköiseen tunnistamiseen perustuvalla järjestelmällä.

1.2 Hankkeen organisointi

Hanke aloitettiin vuonna 2008 ja sen toteutti sosiaaliviraston vanhusten palvelujen vastuualue. Vanhusten palveluista toimintayksikköinä olivat mukana 10 palvelu- ja virkistyskeskusta, omaishoidon toimintakeskukset, palvelutalot ja vapaaehtoistoiminnan keskuksat. Vuosina 2008–2009 mukana oli myös sosiaaliviraston aikuisten palvelujen vastuualue.

1.2.1 Hankkeen työntekijät

Vuosina 2008 – 2012 hankkeen vetovastuu oli oman toimen ohella sosiaaliviraston kehittämiskonsultti Outi Pauligilla.

Projektin varoin on palkattu määräaikaista kiertäviä atk-opastajia sekä tilanteen mukaan projektissa on toiminut palkkatukivaroin nuoria kiertävinä atk-opastajina.

Palkatut atk-opastajat 1.1.2010 – 31.12.2013

Anna-Maija Rastas 2010
Tommi Yli-Ollila 2011
Jouni Ahonen 2012-2013

Toukokuusta 2012 maahanmuuttajataustaisten opastukseen palkattiin projektivastaava Lutfor Rahman.

Helmikuusta 2013 projektipäälliköksi palkattiin Kirsi Mikkonen (60% työpanos).

Työntekijöiden työsuhteet olivat määräaikaista ja päättyivät 31.12.2013.

1.2.2 Hankkeen ohjausryhmät

Ohjausryhmien tavoitteena oli yhdessä suunnitella ja kehittää atk-opastusta eri yksiköissä.

Palvelukeskusten ja omaishoidon toimintakeskusten Satka-yhteyshenkilöiden yhteisiä suunnittelukokouksia järjestettiin n. 3-5 kertaa vuodessa.

Maahanmuuttajataustaisten (Matka) atk-opastuksen yhteyshenkilöiden tapaamisia oli 2-4 kertaa vuodessa.

Satka på svenska ohjausryhmä kokoontui neljästi vuodessa.

1.3 Yhteistyöverkostot

Atk-opastusta on järjestetty palkattujen työntekijöiden toimesta sekä yhteistyössä palvelukeskusten ja Enter ry:n vapaaehtoisten kanssa.

Vapaaehtoisten atk-opastajien koulutuksia on järjestetty yhteistyössä Helsingin yliopiston kehittämis- ja koulutusyksikkö Palmenian ja Helsingin suomenkielisen työväenopiston kanssa.

Arbis, Arcada ja ruotsinkielinen Helsingfors sosial- och hälsavårdverket olivat mukana kehittämässä ruotsinkielistä atk-opastusta.

Valtakunnallinen SeniorSurf-päivä järjestettiin ensimmäistä kertaa vanhusten viikolla 8.10.2013. Vanhustyön keskusliitto, kaupunginkirjastot, kirjastot kautta maan, suomenkielinen työväenopisto, Arbis, palvelukeskukset ja –talot sekä tietotekniikkajärjestöt järjestivät omien resurssiensa mukaisesti ikäihmisille suunnattuja luentoja, koulutuksia, atk-opastuksia ja tuote-esittelyitä. Satka-projekti maksoi lehtimainoksen, joka kattoi Helsingin kaupungin eri yksiköiden tilaisuudet. Kaupungin yksiköiden tapahtumissa kävi n. 500 asiakasta päivän aikana.

2. Asiakastilojen atk-laitteisto, verkkoyhteydet ja ylläpito

2.1 Hankitut asiakastietokoneet ja kalusteet

Projektin ja sosiaaliviraston tietohallinnon rahoituksella hankittiin yhteensä 110 kpl asiakastietokoneita palvelukeskuksiin, omaishoidon toimintakeskuksiin, palvelutaloihin, sosiaalitoimistoihin, tukiasuntoihin ja maahanmuuttoyksikköön.

Ensimmäiset tietokoneet olivat hyvin pelkistettyjä ja niillä pääsi vain internettiin. Niiden tultua käyttöikänsä päähän, ne korvattiin koneilla, joihin asennettiin myös OpenOffice.

Useassa yksikössä ei ollut asianmukaista työtasoa tarjolla, joten projektin alussa hankittiin tietokonepöydät ja asialliset työtuolit suurimpaan osaan eri yksiköitä.

2.2 Verkkoysteydet ja ylläpito

Asiakastietokoneet käyttävät sosiaali- ja terveysviraston erillistä asiakasverkkoa lukuun ottamatta Itäkeskuksen ja Rudolfin palvelutaloja, jotka käyttävät ns. kirjastoverkkoa.

Kirjastoverkko mahdollistaa Skype-yhteyden käytön. Asiakasverkossa sen käyttö on estetty tietoturvasyistä.

Asiakastietokoneiden ylläpidosta vastaa kaupungin tietohallinto.

2.3 Koulutus-, tutor ja vertaistukiohjelma

Tutoreille järjestettiin koulutuksia, tutustumismatkoja ja tapaamisia. Henkilökohtaista atk-opastusta annettiin palvelukeskuksissa, omaishoidon toimintakeskuksissa ja palvelutaloissa suomen, ruotsin, venäjän ja englannin kielillä sekä projektin palkattujen työntekijöiden, palkkatukivaroin työllistettyjen että vapaaehtoisten tutoreiden voimin. Opastuksen määrä kasvoi 20 – 30 % vuosittain.

Ikäihmisten ja varsinkin maahanmuuttajataustaisten atk-opastus on ollut iso haaste. Asiakkaiden kokemukset tietotekniikasta ovat useimmilla olleet vähäiset ja yleensä opastus onkin aloitettu aivan alkeista. Maahanmuuttajataustaisten opastuksessa puutteellinen kieli-, luku- ja kirjoitustaito on tuonut omia haasteitaan.

Kantaväestöön kuuluvilla henkilökohtainen opastus havaittiin parhaimmaksi tavaksi opastaa ikäihmisiä tietotekniikan pariin. Maahanmuuttajataustaisille sopi parhaiten kahden-kolmen henkilön ryhmät. He kokevat saavansa tukea toisistaan.

2.4 Tutoreiden koulutus

Vertaisohjaajille järjestettiin räätälöityä koulutusta yhdessä Helsingin yliopiston kouluttamis- ja kehittämissyksikkö Palmenia kanssa 2008-2009 ja suomenkielisen Työväenopiston kanssa 2012.

2011 tehtiin tutustumismatka Jyväskylään ja 2012 Tampereelle. Molemmissa kohteissa päästiin tutustumaan ao. kaupungin ja tietotekniikkajärjestöjen järjestämään ikäihmisten atk-koulutukseen.

2013 järjestettiin yhteistyössä Microsoftin kanssa Windows8-koulutus.

Yhteisiä tapaamisia vertaisohjaajien kanssa järjestettiin 3-5 kertaa vuosittain.

2.5 Suomenkielinen perusopastus

2.5.1 Kiertävät atk-opastajat

Hankkeessa toimi vuosina 2009 - 2013 1-2 projektin varoin palkattua määräaikaista atk-opastajaa. Tilanteen mukaan projektissa toimi myös palkkatukivaroin työllistettyjä nuoria.

Atk-opastajat antoivat ikäihmisille henkilökohtaista atk-opastusta palvelukeskuksissa, omaishoidon toimintakeskuksissa ja palvelutaloissa.

Kiertävät atk-opastajat toimivat joka päivä eri yksikössä.

2.5.2 Vapaaehtoiset vertaisohjaajat

Heti projektin alusta lähtien viritettiin yhteistyötä palvelukeskusten omien potentiaalisten vertaisohjaajien kanssa sekä myös ikäihmisille atk-opastusta tarjoavien järjestöjen kanssa.

Yhteistyötä syvennettiin mm. Enter ry:n ja HelsinkiMission kanssa.

Pelkästään vapaaehtoisvoimin toimiva opastuspiste oli Malmin virkistyskeskus, myöhemmin Syystien palvelukeskus. Muissa yksiköissä vapaaehtoiset toivat tarpeellista lisävoimaa opastuksiin.

2.6 Ruotsinkielinen atk-opastus

Ruotsinkielisen opastuksen aloitus suunniteltiin yhteistyöverkostossa, johon kuuluivat Arbis, Arcada, Svenska Pensionsförbundet ja sosiaaliviraston ruotsinkieliset sosiaalipalvelut.

Ruotsinkielinen opastusta annettiin Töölön palvelukeskuksessa, jossa opastajana toimi Arbiksen it-opettaja. Munkkiniemen palvelukeskuksessa atk-opastus toimi vapaaehtoisten tutorien voimin.

2.7 Maahanmuuttajataustaisten atk-opastus

Maahanmuuttajataustaisten opastuksen projektivastaava aloitti työnsä toukokuussa 2012. Opastus alkoi kesällä neljässä palvelukeskuksessa (Kamppi, Kinapori, Kontula ja Syystie). Maahanmuuttajatyön tueksi koottiin oma ohjausryhmä, jossa oli myös yhteistyökumppanien edustajia (Matka-ryhmä= maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten atk-opastuksen ohjausryhmä).

Yhteistyöverkostojen ansiosta saatiin myös venäjänkielinen atk-opastus käynnistettyä. Sitä antoi Kampin palvelukeskuksessa venäjää äidinkielenään puhuva työväenopiston it-opettaja. Opastukselle oli paljon tarvetta ja tarvitsijoita tavoitettiin.

Liitteessä 1 MATKA-projektista.

2.8 Atk-opastusten määrä

Hankkeessa tuli esiin, että ikäihmisten atk-opastuksen tarve on suuri ja kasvaa edelleen.

Palvelukeskukset ovat tilastoineet atk-opastusten määriä vuodesta 2010 (asiakastietokoneiden omatoimista käyttöä ei tilastoida):

| | | |
|------|---------------------|-----|
| 2010 | 2.192 opastuskertaa | |
| 2011 | 2.538 | -"- |
| 2012 | 3.342 | -"- |
| 2013 | 4.062 | -"- |

Vuonna 2011/2012 opastusten määrä kasvoi 32 %.

3. Muistisairaiden ja heidän omaistensa tukeminen tietotekniikan keinoin

Rudolfin ja Itäkeskuksen palvelutaloihin hankittiin yhteistyössä kirjaston kanssa asiakastietokoneet ja verkkoratkaisu, joilla on mahdollista ottaa Skype-yhteys asukkaan ja omaisten välillä. Hoitohenkilökunta avustaa asukasta yhteyden ottamisessa.

2013 loppuvuodesta käynnistettiin tabletti-pilotti. Projektin varoilla hankittiin tabletti-tietokoneita, joiden käyttöä palvelutalon ja ryhmäkotien asukkaiden sekä erikoisryhmien virkistystoiminnassa kokeiltiin. Laitteilla on mahdollista jakaa valokuvia asukkaan ja omaisten kesken, ottaa omaisiin Skype-yhteys, harjoitella piirtämistä/kuvien väritystä, lukea kirjoja ja pelata mm. muistipelejä.

4. Pahvisten palvelukeskuskorttien korvaaminen

Satka-hankkeen yhtenä tavoitteen oli etsiä ratkaisu vanhusten palvelukeskusten pahvisten palvelukeskus-korttien korvaamiseksi sähköiseen tunnistamiseen perustuvalla järjestelmällä.

Palmu – palvelukeskusten asiakkuus- ja tilahallintajärjestelmä toteutettiin omana projektinaan vuosina 2010 – 2011. Järjestelmän kautta asiakkaat kirjautuvat palvelukeskustoimintaan ja saavat asiakaskortin. Palvelukeskuksen tilastoinnin asiakassuoritteet siirtyvät Palmusta sähköisesti virallisiin tilastoihin. Yksiköiden tilavaraukset suoritetaan järjestelmän kautta.

Järjestelmä on nyt tuotantokäytössä kaikissa kaupungin palvelukeskuksissa.

5. Määrärahojen käyttö 2013

Satka-hankkeelle myönnettiin €95.000 vuodelle 2013 ja siirrettiin vuodelta 2012 jääneet €40.000 eli käytettävissä oli yhteensä €135.000.

| SENIORIT JA SYRJÄYTYNEET ATK-AIKAAN –HANKKEEN TALOUSSEURANTA 2013 | | |
|--|-----------------------|---------------------|
| MENOT | Toteuma 31.12.2013 | Arvio 31.12.2013 |
| Henkilöstömenot sivukuluineen (sis. HSL-liput) | 98 572,11 | 108 000 |
| Asiantuntijapalvelut | 900 | 900 |
| Asiakastietokoneet, uudet ja uusittavat | 22 417,04 | 20 000 |
| Ilmoitukset ja painatukset (sis.suunnittelu ja käännökset) | - 579,39 | 2 500 |
| Vapaaehtoisten tukeminen ja loppuseminaari | 1 106,11 | 1 500 |
| Muut menot | 0,15 | 2 100 |
| Yhteensä | 122 416,03 | 135 000 |
| Käytettävissä 2013 | | 135 000 |
| Käyttämättä jäi | 12 583,97 | |

Liitteessä 2 yksityiskohtaiset tiedot.

6. Johtopäätökset

Ikäihmiset ovat suuressa vaarassa syrjäytyä nyky-yhteiskunnasta, jos he eivät hallitse atk-taitoja. Yhteiskunta ja yritykset tarjoavat yhä enenevässä määrin palveluitaan ja tietoa verkon välityksellä. Internet tarjoaa mahdollisuuden sosiaalisiin kontakteihin ja tukee täten hyvinvointia. Taidon hallitseminen myös lisää vaikuttamismahdollisuuksia.

Matalan kynnyksen palvelukeskuksiin tulisi palkata atk-opastajia, joista osa olisi useammassa yksikössä kiertäviä opastajia ja ainakin yksi keskittyisi maahanmuuttajataustaisten opastukseen. Vapaaehtoiset opastajat ovat hyvä lisä, mutta yksistään heidän varaansa opastusta ei voi jättää. Päivässä yhdellä palkatulla opastajalla voi käydä 5-7 asiakasta.

Ikäihmisillä on usein pelkoja tietotekniikkaa kohtaan. He pelkäävät hajottavansa laitteen ja verkkopankissa he pelkäävät hukkaavansa rahansa.

Oppimisen tahti on senioriopiskelijalla verkkaisempi kuin nuoremmilla – tämän vuoksi yleisille kursseille esim. työväenopistoon meneminen saattaa hirvittää ikääntynyttä opiskelijaa. Senioreille olisi hyvä olla omia ryhmiä, joissa opettaja ottaa huomioon ikäihmisten vaatimukset opetukselle ja joissa edetään heille sopivaa vauhtia. Vertaisryhmän tuki auttaa opiskelussa eteenpäin ja näin myös formaalin koulutuksen ulkopuolella olevalle oppijalle tarjoutuu mahdollisuus yhteistoiminnallisuuteen ja vuorovaikutukseen muiden kanssa. (IPOP 2000 – seminaariesitelmä, Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Maria Jokiniemi Seija Laasonen)

Parhaimman oppimisympäristön ikäihmisille antaa rauhallinen tila, verkkaisesti etenevä opastus ja asioiden kertaus moneen kertaan.

Asiakasverkko pitäisi siirtää ns. kirjastoverkkoon tai muokata nykyinen samankaltaiseksi kuin kirjaston asiakaskoneiden verkko. Tällä mahdollistettaisiin asiakastietokoneiden monipuolisempi käyttö mm. Skype, joka on yhteydenpidon helpottajana tärkeä ikäihmisille, erityisesti maahanmuuttajataustaisille. Kirjastoverkossa tietokoneisiin kirjaudutaan omalla kirjastokortilla ja tämä mahdollistaa yksilöidyn tunnistamisen sekä antaa mahdollisuuden valita tietokoneen käyttöjärjestelmän kielen.

Asiakastietokoneiden käyttöjärjestelmää tulee päivittää säännöllisesti, jotta se vastaa sitä mitä asiakkaat käyttävät muuallakin. Ikäihminen ei välttämättä pysty soveltamaan XP-tietokoneella oppimiansa asioita Windows8 ympäristössä. Koneet tulee myös uusia, kun ne tulevat käyttöikänsä päähän.

Helsingissä 24.1.2014

Kirsi Mikkonen
projektipäällikkö
kirsi.mikkonen@hel.fi
09-310 44255

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
Satka-hanke
PL 7723
00099 Helsingin kaupunki