

Sari Post & Tanja Tyvimaa

**Itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut
asumisratkaisut**

Eri mallien maksuperusteet ja ansaintamallit



Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennustekniikan laitos.
Rakennustuotanto ja -talous. Raportti 4
Tampere University of Technology. Department of Civil Engineering.
Construction Management and Economics. Report 4

Sari Post & Tanja Tyvimaa

Itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut asumisratkaisut Eri mallien maksuperusteet ja ansaintamallit

Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennustekniikan laitos
Tampere 2010

ISBN 978-952-15-2297-0 (printed)
ISBN 978-952-15-2298-7 (PDF)
ISSN 1797-8904

Tampereen teknillinen yliopisto PL 527, 33101 TAMPERE http://www.tut.fi		TIIVISTELMÄ	
Tiedekunta Rakennetun ympäristön tiedekunta		Laitos Rakennustekniikan laitos	
Tekijä(t) Sari Post, Tanja Tyvimaa			
Julkaisun nimi Itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut asumisratkaisut – Eri mallien maksuperusteet ja ansaintamallit			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Länsimaat ikääntyvät nopeasti ja ikääntymisen myötä tapahtuu myös merkittäviä muutoksia ikärakenteessa. Vaikka muutos aiheuttaa haasteita, tuo se mukanaan myös uusia mahdollisuuksia ja potentiaalista uutta liiketoimintaa. Tämän osatutkimuksen päätavoitteena oli selvittää erilaiset itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut asumisen ja palvelujen yhdistelmät. Keskeisellä sijalla myös selvittää eri malleissa käytössä olevat maksuperusteet ja ansaintamallit.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Raportissa selvitettiin ja luokiteltiin eri tahojen ikääntyneille tarjoamat asumisvaihtoehdot niiden luonteen ja ansaintamallin mukaan ottaen huomioon myös palvelutarjonnan laajuus. Luokittelun pohjalta valittiin kohteet, joihin tutustuttiin tarkemmin tuottajahaastattelujen kautta. Selvitystä varten haastateltiin valituista kohteista senioriasumisessa mukana olevia sijoittajia, rakennuttajia sekä palveluntarjoajia, kaikkiaan kymmentä eri yritystä tai yhdistystä. Kerättyä aineistoa on analysoitu vertaamalla eroja eri ratkaisujen välillä.</p> <p>Saadut tulokset osoittavat, että Suomessa on tarjolla hyvin erilaisia asumisvaihtoehtoja ikääntyneille. Koska ikääntyneet ovat heterogeeninen joukko, nämä erilaiset tavat soveltaa eri maksuperusteita ja ansaintamalleja tarjoavat mahdollisuuden jokaiselle ikääntyneelle löytää ratkaisu, joka palvelee parhaiten juuri häntä. Yhteenvetona voidaan todeta, että suurin ongelma senioriasumisessa on selkeän segmentoinnin puuttuminen ja ettei kohteita ole suunnattu tietyn tyyppisille ikääntyneille.</p> <p>Nykyiset asumismarkkinat antavat ristiriitaisia mielikuvia ikääntyneille suunnatuista asumiskohteista. Tämä johtaa helposti pettymyksiin asukkaat muutettua kohteeseen. Siksi on tärkeää, että edelleen jatketaan eri asumismuotojen kehittämistä. Erilaisten sovellutusten maksuperusteista ja ansaintalogiikoista tulee tulevaisuudessa perustua selkeämmin tarkkaan segmentointiin.</p> <p>Tämä raportti on osa Tulevaisuuden senioriasumisen liiketoimintamallit -tutkimusprojektia (SELMA). Tutkimuskokonaisuuden päätavoitteena on tuottaa uutta tietoa asiakaslähtöisen senioriasumisen mahdollisuuksista Suomessa.</p>			
Avainsanat - asiasanat (ja luokat) Ikääntynyt, senioriasuminen, maksuperuste, ansaintamalli, senioriasumisen konseptit, palvelut			
Julkaisupaikka Tampere	Kuukausi / Vuosi joulukuu 2010	Kieli Suomi	Sivumäärä 66
ISBN (painettu) 978-952-15-2297-0	ISBN (elektroninen) 978-952-15-2298-7	ISSN (painettu) 1797-8904	ISSN (elektroninen)
Sarjan nimi Rakennustuotanto- ja talous		Osan numero tai raporttikoodi Raportti 4	
Painetun julkaisun jakelu TTY Rakennustuotanto ja -talous, puh. 03-3115 11			
Julkaisun WWW-osoite www.asli.fi			

Tampere University of Technology PO Box 527, FI -33101 TAMPERE http://www.tut.fi		ABSTRACT	
Faculty Faculty of Built Environment		Department Department of Civil Engineering	
Author(s) Sari Post, Tanja Tyvimaa			
Title Housing Solutions for Independently Living Elderly– Alternative Pricing Arrangements			
Abstract <p>Western countries are ageing alarmingly fast. The change brings challenges, but it also creates new opportunities and new business potential. The main objective of this study was to clarify what sorts of housing alternatives are offered for independently living elderly in the current market. Different kinds of senior housing concepts were examined, including whether services are included. Also, alternative pricing arrangements behind these concepts were explored. The study was focused on senior housing in Finland.</p> <p>The approach of the study was qualitative research. First, senior housing concepts provided in Finland were explored. The information used to establish the classification of these concepts was obtained from literature, electronic sources and telephone interviews with some of the firms that are involved in senior housing. Ten different senior housing facilities for further study were selected. An interview study was conducted on these selected cases. The data was collected through interviews with investors, building developers and service providers. The findings were analyzed by comparing differences between of the classified housing solutions.</p> <p>The results indicate that in Finland a very wide range of housing alternatives for the elderly are offered. There is great heterogeneity in the elderly's needs, expectations and future plans, so different housing alternatives provide for an opportunity for everyone to find a retirement home that is appropriate for them. As a conclusion, the greatest weakness in the senior housing market in Finland is the lack of market segmentation. There is not enough knowledge about what kind of housing solutions should be offered to each group of seniors.</p> <p>The current market often provides inconsistent images and information of different senior housing concepts, which leads to disillusionment among the elderly. That is why it is important to continue the development and specification of senior housing concepts. At the future, different housing solutions should be more clearly based on accurate segmentation of seniors.</p> <p>This study is a part of Business Models for Future Senior Housing -project (SELMA). The main objective of the research project is to produce new information on customer-driven senior housing opportunities in Finland.</p>			
Keywords (and classification) Elderly, senior housing, pricing arrangement, retirement home, housing services			
Place Tampere	Month / Year December 2010	Language Finnish	Number of pages 66
ISBN (print) 978-952-15-2297-0	ISBN (electronic) 978-952-15-2298-7	ISSN (print) 1797-8904	ISSN (electronic)
Serial name Construction Management and Economics		Serial number or report code Report 4	
Distribution of the printed publication TTY Institute of Construction Management and Economics. Tel. +358 3 3115 11			
Internet access (URL) www.asli.fi			

ALKUSANAT

Tämä raportti on toteutettu osana Tulevaisuuden senioriasumisen liiketoimintamallit (SELMA) – tutkimushanketta. SELMA -hankkeen tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisen senioriasumisen mahdollisuuksista Suomessa. Tutkimuksessa tarkastellaan ikääntyvien ihmisten arvoja ja tarpeita sekä kokemuksia asumiseen liittyen sosiaalisen, fyysisen ja virtuaalisen tilan sekä palveluympäristön näkökulmasta.

SELMA -tutkimuksen tutkimusosapuolet ovat Tampereen teknillinen yliopisto, Teknillinen korkeakoulu ja Taideteollinen korkeakoulu. Tutkimuksen rahoittajia ovat Tekes, Teknillinen korkeakoulu, Vantaan kaupunki/Vivamus hyvinvointikeskus, VVO Oyj, Mediverkko Oy, Casatino Oy, Rakennustoimisto Pohjola Oy ja Henki-Tapiola Oy.

Tämän osatutkimuksen tavoitteena on selvittää erilaiset senioriasumisen ja palveluiden yhdistelmät, joita Suomessa on tällä hetkellä käytössä. Raportissa esitellään senioriasumisen kohteita Suomessa ja selvitetään niiden erilaiset ansaintamallit ja palveluverkostot.

Raportin aineiston on haastatteluin kerännyt tutkija Sari Post. Hän on myös analysoinut aineiston ja vastannut tämän osaraportin kirjoittamisesta tutkija Tanja Tyvimaan ohjauksessa. Haastatteluiden yhteydessä on kerätty aineistoa myös SELMA-hankkeen muiden tutkijoiden käyttöön.

Tampere 20.12.2010

Tanja Tyvimaa

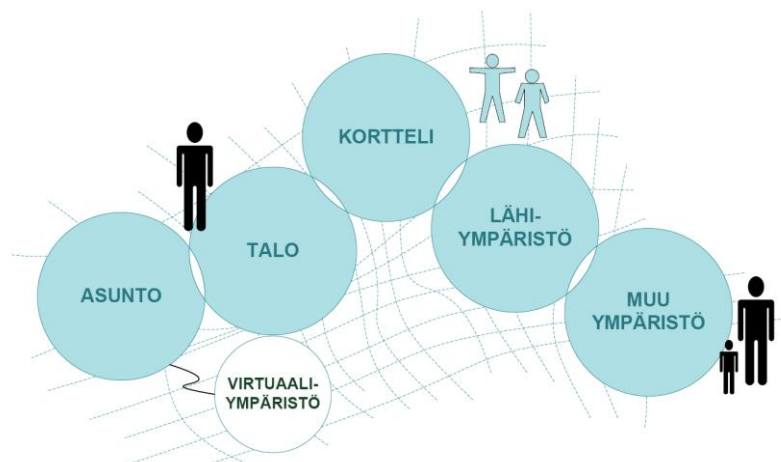
SISÄLLYS

1. Johdanto	11
1.1. Tutkimuksen tausta	11
1.2. Tutkimuksen tavoite	12
1.3. Tutkimuksen rajaukset.....	13
1.4. Tutkimusmenetelmät	13
2. Ikääntyneiden ostokäyttäytyminen	15
3. Ansaintamallien kehittäminen.....	21
4. Tutkimuksen toteutus	25
5. Tutkimuskohteet.....	27
5.1. Esperi Care Oy.....	27
5.2. Etera	28
5.3. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy.....	29
5.4. Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiö.....	30
5.5. Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiö.....	31
5.6. Kuntien eläkevakuutus	32
5.7. Mainio Vire Oy.....	33
5.8. Asumispalvelukeskus Wilhelmiina	34
5.9. Peurankallio	35
5.10. Ruissalo Säätiön Saga-Seniorikeskukset.....	36
6. Senioriasumisen ansaintamallit.....	38
6.1. Ikääntyneille suunnatut asumismarkkinat	38
6.2. Asumismuotojen jaottelu maksuperusteen mukaan.....	41
6.2.1. Palvelumaksu	41
6.2.2. Asumiskustannuksiin sisältyvät palvelut	44
6.2.3. Ei asumiskustannuksiin sisältyviä palveluja	45
6.2.4. Maksuperusteiden soveltaminen senioriasumisen malleihin	48
6.3. Asumismuotojen jaottelu ansaintamallien mukaan	49
6.3.1. Lupaukseen perustuva ansainta	49
6.3.2. Suora ansainta	51
6.3.3. Välillinen ansainta.....	52
6.3.4. Yhteisöllisyys osana ansaintamallia.....	53
6.3.5. Eri ansaintamallien asema.....	54
6.4. Kehitysnäkökulmia ansaintamalleihin	56
7. Johtopäätökset.....	59
Lähteet	61
Liitteet	

1. JOHDANTO

1.1. Tutkimuksen tausta

Ikääntyneiden osuus länsimaiden väestöstä tulee seuraavien vuosikymmenien aikana kasvamaan merkittävästi sekä määrällisesti että prosentuaalisesti. Jotta tulevaisuuden ikääntyneille pystytään turvaamaan hyvä vanhuus, on kehitettävä sekä heidän asuinympäristöään että sen tarjoamaa palveluympäristöä. Palveluympäristö tulee nähdä laajasti ihmisen eri elämänalueiden tarpeita ja hyvinvointia tukevana asuinympäristön eri tasoille jakautuvana palveluverkostona (kuva 1.1.). Naapuruston palveluilla on tärkeä rooli ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisessa ja on tärkeää ottaa huomioon, että ikääntyneet haluavat samoja asioita ja palveluja kuin muut väestöryhmät. Siksi kehitettäessä ratkaisuja tulevaisuuden ikääntyvien hyvinvoinnin tukemiseen, voidaan samalla tarkastella laajemminkin asumisen ja palvelujen yhdistämistä.



Kuva 1.1. Palvelu-käsite sisältää sekä tilan että tekijät ja palvelujen voidaan nähdä sijoittuvan verkostona asukkaan asuinympäristön eri tasoille.

Palvelujen yhdistäminen asumiseen on perinteisesti mielletty erityisryhmien asumiseen. Palveluasuminen käsitteenä yhdistetään vanhusten tai muiden erityisryhmien asumismuodoksi. Ikääntyville on palveluasumisen lisäksi tarjolla erilaisia senioriasumisen muotoja. Suomessa on omistusasuminen yleistä ja ihmisille on lähes kunnia-asia, että kaikki asumiseen liittyvät toimet tehdään itse.

Kansainvälisesti on olemassa konsepteja, joissa asumiseen yhdistetään kiinteästi palveluja riippumatta siitä kuka asunnossa asuu tai kuuluuko asukas mihinkään erityisryhmään. Esimerkiksi Etelä-Koreassa ja Yhdysvalloissa on hyvinkin tavallista, että kerrostalot ovat koko korttelin kokoisia ja asumiseen tarjotaan sekä tiloihin liittyviä palveluja että asumiseen liittyviä palveluja. Kortteleissa on usein 200–300 vuokra-asuntoa ja

asukkaiden käytössä on kuntosali, atk-tila sekä uima-allasalue grilleineen. Asumiseen tarjotaan jo vuokrausvaiheessa esimerkiksi siivouspalvelua. Mikäli vuokralaisella on lemmikki, voi siivouspalvelun ostaminen olla pakotettua.

Suomessa tällainen asumisen ja erilaisten palveluiden yhdistäminen ei ole vielä yleistynyt. Kotitalousvähennyksen myötä erilaisten palvelujen ostaminen kotiin on yleistynyt, mutta palveluja ei kuitenkaan kiinteästi liitetä asumiseen. Ikääntyville on viimeisen kymmenen vuoden aikana rakennettu ja markkinoitu erilaisia senioriasumisen konsepteja, joissa asumiseen on liitetty erilaisia palveluja kohteesta riippuen. Monet näistä kohteista voisivat toimia muutoinkin kuin erityisryhmän asumismuotona.

Sen sijaan, että senioriasumisen kehittämisessä keskityttäisiin ikääntyneen asunnon ja asuinrakennuksen palveluverkoston kehittämiseen, tulee ikääntyneen koko lähiympäristöä tarkastella kokonaisuutena. Tällä hetkellä ikääntyneiden itsenäisen elämisen tukemiseksi on tarvetta kehittää erityisesti heidän asuinympäristönsä palveluverkostoja. Kuitenkin suunnittelun pohjalla tulisi olla suunnitelmallinen asuinympäristön kehittäminen kaikkien alueen asukkaiden näkökulmasta. Vaikka ikääntyneitä varten kehitetyt asumis- ja palvelukokonaisuudet tarjoavat heille sosiaalisia aktiviteetteja ja yhteisöllisyyttä, ei ikääntyneitä tule eristää omaksi ryhmäkseen. Ikääntyneille tulee sen sijaan tarjota mahdollisuus olla osa normaalia yhteisöä. Ikääntyneiden asuminen tulee kehittää verkostomaisesti muun asutuksen joukkoon, jotta seniorikeskukset tulevat sidotuksi osaksi ympäröivää asuinympäristöä ja näin koko asuinympäristön suunnittelu tukee ikääntyneiden hyvää asumista (Välikangas, 2009).

Kehitettävät senioriasumiskohteet tuleekin tulevaisuudessa nähdä selkeämmin kaikille alueen asukkaille tarkoitettuna voimavarana ja palvelukeskittymänä. Palveluverkoston kehittämisessä huomio tulee olla asumisen ja hyvinvoinnin tuottamisessa, jolloin ikääntyneiden käyttämien hoivapalvelujen tarvelähtöisyys lisääntyy ja samalla niiden kokonaistarve vähenee. Viihdetarjonnalla voidaan ehkäistä hoivan tarvetta ja lisätä ikääntyneiden hyvinvointia (Välikangas, 2009).

Hyvän senioriasumisen keskeisinä piirteinä voidaan nähdä yhteisöllisyys, itsenäisyys, ennakoiva työote, kattavat palvelut sekä vapaus valita (Raappana & Tiitta, 2008). Ikääntyneille tulee pystyä tarjoamaan kattava palveluverkosto, joka tukee näitä tarpeita. Palvelujen kustannukset kuitenkin nousevat helposti liian korkeiksi suhteutettuna ikääntyneiden tuloihin. Asukkaiden on myös vaikea hahmottaa palvelujen todellisia kustannuksia, jolloin palveluista veloitetut maksut saattavat tuntua ikääntyneistä rahastukselta. Siksi on tärkeää löytää erilaisia ansaintalogiikoita, joiden avulla pystytään tarjoamaan sekä asiakkaan että tuottajan kannalta edullisesti kattava palveluverkosto.

1.2. Tutkimuksen tavoite

Tämän osatutkimuksen tavoitteena on selvittää erilaiset senioriasumisen ja palvelujen yhdistelmät, joita Suomessa tällä hetkellä on käytössä. Tutkimusosio etsii erilaiset ansaintamallit ja palveluverkostoihin perustuvat asumismuodot, joihin on jollain tavoin liitetty palveluja. Palvelu voi olla joko tila, jossa tarjotaan toimintaa, esimerkiksi kuntosali

asukkaiden käyttöön, tai asuntoon tuotava palvelu, esimerkiksi siivous. Tutkimuksessa tarkastellaan asumisen ja palvelujen yhdistelmiä siitä näkökulmasta, kuinka asukas maksaa palvelut ja asumisen. Nämä erilaiset maksuperusteet selvitetään ja tutkitaan, miten hyvin ne vastaavat asiakkaiden tarpeita. Tavoitteena on selvittää, miten asukkaat suhtautuvat erilaisiin ansaintamalleihin. Työtä ohjaavia kysymyksiä ovat:

1. Millaisia asumisen ja palvelujen yhdistelmiä on senioreille tarjolla?
2. Minkälaisiin maksuperusteisiin ja ansaintamalleihin eri asumisen ja palvelujen yhdistelmät perustuvat?
3. Miten ansaintamalleja voidaan kehittää paremmin seniorien palvelutarpeet huomioon ottaviksi?

Ikääntyneet ovat heterogeeninen joukko, joiden tarpeet ja toiveet poikkeavat huomattavasti toisistaan. On tärkeää kehittää erilaisia asumismuotoja, jotta paremmin pystytään vastaamaan eri asiakassegmenttien tarpeisiin.

1.3. Tutkimuksen rajaukset

Työn taustalla on ajatus senioriasumisen tarkastelusta osana ympäröivää lähialuetta. Työssä keskitytään tarkastelemaan senioriasumista, mutta samalla sen nähdään olevan kiinteässä yhteydessä elinkaariasumiseen sekä yleisesti asumisen ja palvelujen yhdistämiseen. Tällöin yhtenä luontevana suuntana tukea ikääntyneiden itsenäistä asumista on kehittää asuinalueita elinkaariasumisen suuntaan. Tässä tutkimusosiossa kuitenkin painopisteenä on senioriasumisen ansaintamallien kehittäminen ja näitä aiheeseen liittyviä teemoja tarkastellaan tätä tavoitetta tukevilla rajoilla.

Selvitys kohdistuu senioriasumismuotoihin, joissa asutaan itsenäisesti. Erilaiset palvelutalot ja laitoshoidot, jotka on suunnattu erityisryhmille, on rajattu pois. Asumisen palvelu ymmärretään tässä tutkimuksessa laajasti. Palveluksi luokitellaan asukkaalle tehty palvelu, kuten siivous, sekä erilaiset tilat, jotka nostavat asumisen tasoa. Tällaisia tiloja voivat olla esimerkiksi kuntosali, jonka käyttöoikeus sisältyy asunnon vuokraan. Selvitys rajautuu suomalaisiin ja Suomessa toteutettuihin asumisen ja palveluiden yhdistelmiin.

1.4. Tutkimusmenetelmät

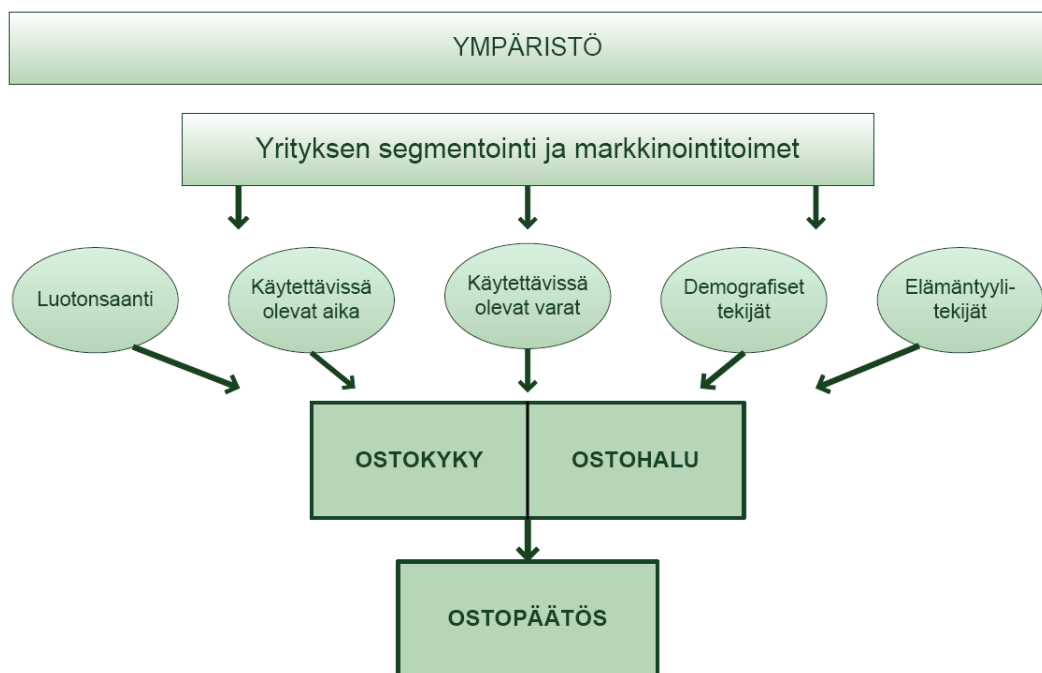
Tämän tutkimusosion teoreettinen tausta perustuu ansaintamalleihin liittyvään teoriaan ja tutkimukseen ikääntyneiden ostoskäyttäytymisestä. Osatutkimuksen perustana ovat erilaiset ikääntyville suunnatut asumisen ja palvelujen yhdistelmät selvitetään haastattelujen, kirjallisuuden ja Internetin avulla. Erilaisten yhdistelmien selvittämisen jälkeen tutkittiin minkälaisiin ansaintamalleihin ja maksuperusteisiin eri yhdistelmät perustuvat. Tämä selvitys toteutettiin haastattelemalla erilaisten yhdistelmien ja konseptien edustajia. Selvityksessä hyödynnettiin myös aikaisemmin tehtyjä selvityksiä asumisen ja palvelujen yhdistelmistä Suomessa.

Selvityksen perusteella löydetyt kohteet luokiteltiin osatutkimuksen kriteerien mukaan. Näitä ovat esimerkiksi käytetyt rahoitusmallit ja palvelutarjonnan laajuus. Luokittelemalla Suomessa tarjolla olevia asumisen ja palvelujen yhdistelmiä eri kriteerien perusteella pyrittiin löytämään uusia näkökulmia ikääntyneiden palveluverkostojen kehittämiseen. Tarkastelussa painotettiin palvelujen tuottamisen ja rahoitusmallien vastavuutta asukkaiden tarpeisiin sekä asiakastyytyvää eri rahoitusmallien yhteydessä.

Tutkimusosion tuloksena saatiin selvitys erilaisista Suomessa käytössä olevista asumisen ja palvelujen yhdistelmistä. Selvityksessä on listattu erilaiset vaihtoehdot sekä pohdittu eri vaihtoehtojen maksuperusteiden eroja ja kannattavuuden edellytyksiä. Raportissa on myös etsitty vastauksia siihen, millaiset yhdistelmät ovat kannattavimpia suomalaisessa asumiskulttuurissa.

2. IKÄÄNTYNEIDEN OSTOKÄYTTÄYTYMINEN

Kuluttajan ostokäyttäytymiseen vaikuttavat monet tekijät (kuva 2.1). Ostopäätöksen tekeminen muodostuu sekä kuluttajan ostokyvystä että -halusta, joihin molempiin vaikuttaa kuluttajalla käytävissä olevat varat. Kuluttajan ostokykyyn vaikuttaa myös luotonsaanti sekä se, miten hän haluaa kuluttaa käytävissä olevan aikansa. Kuluttajan ostohaluun puolestaan vaikuttavat useat demografiset tekijät, jotka eivät kuitenkaan selitä, miksi kuluttaja valitsee juuri tietyn tuotteen tai palvelun. Tämentylyisiin valintoihin vaikuttavat kuluttajan elämäntyyli-tekijät, jotka voidaan jakaa psykologisiin ja sosiaalisiin tekijöihin. Elämäntyyli-tekijöiden perusteella voidaan luokitella tekijöitä, joiden perusteella ostokäyttäytymistä selitetään. Luokittelun pyrkimyksenä on löytää ryhmiä, jotka suhtautuvat ostamiseen ja kuluttamiseen yhtenäisesti (Bergström & Leppänen, 1997).

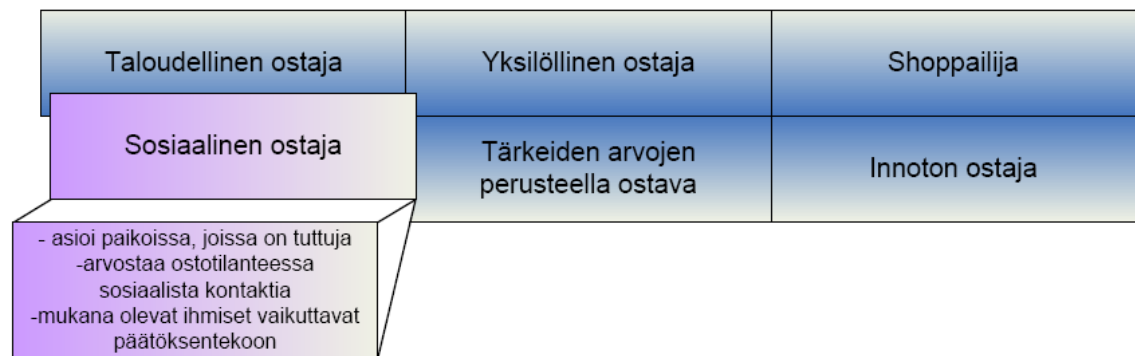


Kuva 2.1. Kuluttajan ostopäätöksen tekemiseen vaikuttavat tekijät (Bergström & Leppänen, 1997).

Ostokäyttäytymiseen vaikuttaa luonnollisesti myös ostotilanne. Yksittäisessä ostotilanteessa voidaan tarkastella ostajan aktiivisuutta, tuotteiden erilaisuutta ja ostajan sitoutuneisuutta. Päivittäistavaroita ja säännöllisiä palveluja ostetaan tavallisesti rutiininomaisesti. Sitoutuminen ostoon, merkkiuskollisuus ja ostajatyypit selittävät myös ostajien päätöksentekoprosessia (Bergström & Leppänen, 1997). Sitoutumisen aste riippuu pitkälti hankinnan hinnasta, siihen liittyvästä riskistä, hankinnan säännöllisyydestä sekä kuluttajan itseilmaisusta. Kuluttajien ostokäyttäytyminen eroaa suuresti riippuen siitä,

kuinka suuret erot valittavien tuotteiden välillä on sekä siitä, miten merkittävä hankinta on kuluttajalle (Kotler & Armstrong, 2004).

Kuluttajat voidaan jaotella erilaisiin ostajatyyppeihin, jotka kuvaavat ostajaan liittyviä ominaisuuksia (kuva 2.2.). Kuluttajille tyypilliset ostajatyypit pysyvät melko muuttumattomina, vaikka ostotilanteet muuttuvat. Ikääntyneet kuuluvat tyypillisesti sosiaalisiin ostajiin, jotka kaipaavat ja arvostavat sosiaalista kontaktia ostotilanteessa ja tapaavat mielellään tuttuja asioilla käydessään (Bergström & Leppänen, 1997). Riippumatta ikääntyneen käytettävissä olevista varoista, on hänellä yksinkertaisesti nuorempia kuluttajia vähemmän tarvetta hankkia tuotteita ja hänelle ostoksilla käyminen edustaa tärkeää tapaa tavata muita ihmisiä (Myers & Lumbers, 2008).



Kuva 2.2. Ostajatyypit kuvaavat kuluttajan suhtautumista ostosten tekemiseen. Ikääntyneet kuuluvat tyypillisesti sosiaalisiin ostajiin (soveltaen Bergström & Leppänen, 1997).

lääkkäät kuluttajat arvostavat erityisesti laadukasta palvelua ja kaipaavat paikkoja, joissa tavata ja vaihtaa kuulumisia mukavassa ympäristössä. Siinä missä ikääntyneet kokevat monesti ostoksilla käymisen mukavana ajanviettona, varsinaiset vapaa-ajanviettopaikat, kuten elokuvateatterit ja jäähallit, he kokevat suunnatuiksi nuoremmille eivätkä käytä näitä palveluja mielellään. Vaikka on tiettyjä ostokäyttäytymisen malleja, joita voidaan soveltaa kaikkiin ikääntyneisiin, esiintyy ikääntyneiden käyttäytymisessä myös huomattavia eroja. Haasteena on tarjota ikääntyneille palveluympäristö, joka stimuloi ostokäyttäytymiseltään erilaisia ikääntyneitä ja tällöin on tärkeää ymmärtää, kuinka tärkeä sosiaalinen lähestymistapa on tälle asiakasryhmälle (Myers & Lumbers, 2008).

Viidenkymmenen ikävuoden tienoilla ihmisen elämässä tapahtuu paljon merkittäviä tapahtumia, jotka vaikuttavat yksilön asenteisiin ja suhtautumiseen elämää kohtaan, käytökseen ja ostokäyttäytymiseen. Tällöin ihminen uudelleen arvioi toiveensa, tarpeensa, tähtäimensä ja roolinsa sekä yksilönä että kuluttajana (Silvers, 1997). Nuorten ihmisten kulutus on yleensä helposti ennakoitavissa elämänkaaren kehityksen myötä. 50-vuotiaiden ja vanhempien käyttäytymismallit ovat nuoriin verrattuna vähemmän selkeät ja heikommin ennakoitavissa (Szmigin & Carrigan, 2001). Ikääntyneille palvelujen markkinointi riippuu valitusta segmentistä ja markkinoitavasta tuotteesta tai palvelusta. Ikääntyneet eivät poikkea muista ihmisistä siinä, että erilaiset markkinointitavat vetoavat heihin riippuen yksilön tarpeista, kokemuksista, elämäntilanteesta ja muista tekijöistä (Moschis *et al.*, 1997).

Kronologinen ikä on perinteisesti ollut käytetyin segmentointiperuste ikääntyneille kuluttajille sen selkeyden ja helppouden vuoksi. Muita yleisesti käytettyjä segmentointiperusteita ovat kuluttajan käytössä olevat tulot välttämättömien menojen jälkeen, terveys, aktiivisuustaso, käytettävissä oleva vapaa-aika sekä herkkyys toisia kohtaan (Bone, 1991). Nämä muuttujat kuitenkin paljastavat pääasiassa demograafisia tunnusmerkkejä, jotka kertovat yksinään vain vähän ikääntyneiden ostokäyttäytymisestä (Ahmad, 2002).

Ikääntyneen ostokäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät ovat monimuotoisia ja demografisten tekijöiden lisäksi myös pehmeämmillä tekijöillä, kuten kotitalouden rakenteella ja asenteilla, on ostokäyttäytymiseen merkittävä vaikutus. Useissa tutkimuksissa on havaittu, että muut tekijät kuin kronologinen ikä ovat avaintekijöitä vaikutettaessa ikääntyneen ostokäyttäytymiseen. Ikääntyneet eivät usein tunne itsensä ikäisekseen ja ikä koetaan enemmän oman elämäntilanteen ja elämäntyylin kautta. Tämän vuoksi markkinoijien tulisi keskittyä ikääntyneiden itse kokemaan ikään, kognitiiviseen ikään kronologisen iän sijasta (Myers & Lumbers, 2008). Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että ikääntyneet tuntevat keskimäärin itsensä yli kymmenen vuotta kronologista ikäänsä nuoremiksi. He eivät halua tulla muistutetuksi siitä, että he ovat vanhoja. Ikääntymisen onkin todettu olevan pitkälti suhteessa omaan ikään suhtautumiseen (Alalääkkölä, 1994; Moschis *et al.*, 1997; Solomon *et al.*, 2006).

Kognitiivisen ja kronologisen iän välillä on kuitenkin havaittavissa hienoisia eroja eri maiden välillä (Sudbury & Simcock, 2009). Ikääntyneiden kognitiivisen iän kokemisesta ja vaikutuksista on tehty pääasiassa tutkimusta Yhdysvalloissa, joka monelta tapaa eroaa kulttuuriltaan ja perinteiltään Suomesta. Verrattaessa suomalaisia ikääntyneitä Yhdysvaltojen ikääntyneisiin on havaittavissa selvä ero siinä, miten ikääntyneet mieltävät ikänsä. Yhdysvalloissa, jossa kulttuuriin itseensä kuuluu nuoruuden ihannoiminen, ovat ikääntyneet kognitiiviselta iältään selkeästi nuorempia kuin Suomessa. Yhdysvalloissa ikääntyneet myös kokevat itselleen ihanteellisen iän alhaisemmaksi kuin Suomessa, jossa ihanteelliseksi mielletty ikä on huomattavasti lähempänä omaa kronologista ikää. Tämä viittaa siihen, että Suomessa ikääntyneet suhtautuvat positiivisemmin omaan ikäänsä. Tämän voidaan nähdä tukevan ajatusta, että suomalaiset yleisesti ottaen assosioivat myöhemmät vuotensa olevan sosiaalisesti ja taloudellisesti turvattuina, joka myös heijastuu heidän käsitykseensä omasta iästään (Uotinen, 1998).

Onnistuneen segmentoinnin perustana voidaan pitää ikääntyneen käytettävissä olevia tuloja ja aikaa, terveyttä, aktiivisuustasoa sekä suhtautumista muihin eli kaipaako ikääntynyt sosiaalisia kontakteja vai onko hän syrjäänvetäytyvä (Bone, 1991). Kognitiiviselta iältään nuori ikääntynyt on tyypillisesti aktiivisempi kuluttaja kuin kognitiiviselta iältään vanhempi. Tyypillisesti ikääntyneet kuluttajina on ajateltu verrattuna muuhun populaatioon kauppa- ja brändiuskollisemmiksi, jotka vähemmän todennäköisesti pettyvät hankintoihinsa (Dubois, 2000). Kuitenkin kognitiivisesti nuoreksi itsensä tuntevat kokeilevat mielellään uusia brändejä, etsivät tietoa ja ovat vähemmän varovaisia hankinnoissaan. He ovat luottavaisia omiin kykyihinsä järkevässä päätöksenteossa ja valmiita vaihtamaan merkkiä, jos kokevat tyytymättömyyttä (Szmigin & Carrigan, 2001).

On havaittu, että ikääntyneet haluavat tuntea olevansa osa niin kutsuttua kulutuksen valtavirtaa, eivätkä he halua tulla muistutetuiksi olevansa vanhoja (Szmigin & Carrigan, 2001). Seniorit vieroksuivat usein ikääntyneille suunnattuja tuotteita, koska he kokevat monesti olevansa liian nuoria ja hyväkuntoisia niitä käyttämään (Assael, 1992; Solomon *et al.*, 2006). Ikääntyneille suunnatun ja rakennetun palveluympäristön, johon on kerätty heidän kannaltaan relevantteja vähittäistavaran myyjiä ja palveluntuottajia yhteen, markkinointi pitää toteuttaa hienovaraisesti ja enemmin antaa tarjonnan puhua puolestaan kuin mainostaa sitä ”vanhoille ihmisille” tarkoitettuna palveluna (Myers & Lumbers, 2008).

Tulevaisuuden ja osaltaan jo tämän päivän ikääntyneet edustavat kasvavaa alakulttuurista eli uuden polven ikääntyneitä. Nämä ikääntyneet eroavat huomattavasti arvoiltaan perinteisistä ikääntyneistä ja heihin kohdistetuista stereotyypeistä. He tuntevat itsensä itsevarmemmiksi ja kokevat hallitsevansa omaa elämäänsä. He kokevat olevansa taloudellisesti paremmin toimeentulevia kuin ikääntyneet perinteisesti ovat ja samalla he vähemmän todennäköisesti yhdistävät varallisuuden ja onnellisuuden keskenään (Sherman *et al.*, 2001). Uuden polven ikääntyneet ottavat myös todennäköisemmin riskejä ja ovat halukkaampia hyväksymään muutoksen, mikä heijastuu heidän valmiuteenaan hyväksyä uusia tuotteita ja palveluja. He ovat osaavampia ja asioista perillä olevia kuluttajia ja yleisesti ottaen tyytyväisempiä elämäänsä. Nämä ja muut muutokset ikääntyneiden arvoissa ovat tärkeitä markkinoijille, jotka haluavat kohdistaa tarjontansa erityyppisille ikääntyneille (Schiffman & Sherman, 1991).

Tutkijat ovat havainneet, että markkinoitaessa ikääntyneille palveluja ja tuotteita onnistuneesti, on tärkeää ymmärtää ja arvostaa heidän tarpeitaan (Sherman *et al.*, 2001). Suurin osa markkinointitoimenpiteistä on tehokkaampia, jos kuluttajien arvot otetaan huomioon. Tarkoitukset ja motivaatiot kuluttajien tekemisten takana riippuvat arvoista. Eri arvojen merkitystä tarkastellaan kysymällä kuluttajilta, mikä esimerkiksi seuraavista arvoista ovat heille merkittävimpiä (Kahle & Kennedy, 1989):

1. tunne joukkoon kuulumisesta
2. innostus ja jännitys
3. lämpimät ihmissuhteet muiden kanssa
4. itsensä toteuttaminen
5. kunnioituksen saaminen
6. ilo ja nautinto elämässä
7. turvallisuus
8. itsekunnioitus
9. tunne saavutuksesta.

Ikääntyneiden arvoja suhteessa heidän kognitiiviseen ikäänsä verranneet ovat havainneet, että näillä tekijöillä on yhdistäviä tekijöitä. Tutkimusten mukaan kognitiiviselta iältään nuoret ikääntyneet arvostavat erityisesti iloa ja nauttimista elämässä. Puolestaan kognitiiviselta iältään vanhemmat ikätoverit arvostavat enemmän turvallisuutta. Arvoilla on havaittu myös olevan vaikutusta siihen, miten kuluttajat mieltävät tuotteet ja palvelut (Cleaver & Muller, 2002; Sudbury & Simcock, 2009).

Markkinoijat kuitenkin liian usein yhdistävät nämä kaksi erilaista segmenttiä keskenään. Esimerkiksi arvot kuten ”lämmiin ihmissuhde muiden kanssa ” ja ”ilo ja nautinto elämässä” ovat suhteellisen tärkeitä kognitiivisesti nuoremmilla ja suhteellisen vähämerkityksellisiä kognitiivisesti vanhemmilla. Käänteisesti ”turvallisuus” ja ”tunne saavutuksesta” ovat tärkeämpiä kognitiivisesti vanhemmilla. Näillä arvoilla on selkeä vaikutus ikääntyneiden kulutuskäyttäytymiseen. Kognitiivisesti nuori ja vanha eroavat todennäköisesti huomattavasti siinä, miten he arvioivat tuotteiden tai palvelujen eri ulottuvuuksia ja ominaisuuksia (Sudbury & Simcock, 2009).

Tärkeä näkökulma asiakashallinnan kannalta on pyrkiä ymmärtämään olemassa olevien asiakkaiden tarpeita ja täyttää nämä tarpeet sen sijaan, että niitä yritetään tiivistää jäykkien kriteerien ja spekuloida ikääntyneiden tarpeilla ja ostoskäyttäytymisellä. Ikääntyneet kuluttajat haluavat tietoa ja opetusta ja heillä on korkeat odotukset laadun ja arvon suhteen sekä tuotteita että palveluja ostettaessa (Ahmad, 2002). Kaikkia ikääntyneitä yhdistää tyypillisesti ostopäätöstä tehtäessä se, että heidän päätökseensä vaikuttaa erityisesti tuotteen tai palvelun hinta ja mukavuus. Ikääntyneet arvostavat tuotteissa ja palveluissa kestävyyttä, laatua ja turvallisuusominaisuuksia (Ong *et al.*, 2008).

Tutkimuksissa on havaittu, että toisten ihmisten aiheuttama sosiaalinen vaikutus on yksi merkittävimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilön kulutuskäyttämiseen. Sen vaikutus näkyy kuluttajan käytöksessä suoraan yksilön reagoidessa sosiaaliseen ympäristöön ja epäsuoraan kasvuvuosien aikana omaksuttujen sosiaalisten normien kautta. Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavatkin monet sosiaaliset tekijät aina kulttuureista, alakulttuureista ja ryhmäpaineesta enemmän yksilöllisiin ja henkilökohtaisiin sosiaalisiin normeihin (Alreck, 2000).

lääkkäät ihmiset haluavat monesti tuntea itsensä nuoriksi ja tekevät hankintoja omakuvansa valossa ennemmin kuin todellisen ikänsä mukaan (Moschis *et al.*, 1997). Monet tekijät viittaavat siihen, että iän vaikutus kulutuskäyttäytymiseen on vähentynyt viimeisten vuosikymmenien aikana (Alreck, 2000). On esitetty, että markkinoinnissa voitaisiin siirtyä kokonaan pois iän kautta kuluttajien rajaamisesta pelkästään elämäntyylin merkitystä korostavaan markkinointiin. On kuitenkin järkevää tehdä jonkinlainen karkea jako eri ikäryhmien välillä heidän kulutuskäyttäytymisensä pohjalta (Szmigin & Carrigan, 2001). Perimmäiset ikäroolien mukaiset käyttäytymisnormit on havaittu olevan edelleen vakaita ja toimivia samalla tavalla kuin ne olivat joitain vuosikymmeniä sitten (Alreck, 2000).

Vaikka iällä segmentoimisessa on omat rajoituksensa, on se karkeana mittarina varsin toimiva. Joidenkin palvelujen ja tuotteiden kysyntä riippuu kuluttajan terveyden tilasta ja fyysisestä kunnosta (Barak & Rahtz, 1989), jotka heikkenevät melko systemaattisesti iän karttuessa. Tällöin ihmisen kronologinen ikä antaa hyvän perustan segmentoinnille (Moschis *et al.*, 1997). Kuitenkin hyvin monille ikään liittyville tuotteille ja palveluille on paljon enemmän potentiaalisia ostajia kuin suppeasti iällä segmentoitaessa saadaan mielikuva (Moehrle, 1990).

Ikääntyneet tekevät ostospäätöksensä osittain henkilökohtaisten mieltymystensä pohjalta ja osittain sen perusteella, minkä he tuntevat olevan sopivaa heidän ikäiselleen. Heillä ei niinkään ole tarvetta hankkia juuri tietynlaista tuotetta tai tiettyä merkkiä (Tongren, 1988). Ikätoverien vastaanotto ja hyväksyntä sekä laajemmin sosiaalinen paine vaikuttavat suuresti siihen, mitä kuluttajien mielestä on sopivaa heidän iässään ostaa (Meredith & Schewe, 1994). Ikäroolin mukaiset käyttäytymisnormit ovat pohjimmiltaan tekijä, joka määrää, mitä kuluttajat näkevät sopivaksi tai epäsopivaksi ikäiselleen. Edellä on todettu, että ikääntyneet tyypillisesti tuntevat itsensä todellista ikäänsä nuoremmaksi. Tämä ei kuitenkaan poista ikäroolien mukaisten käyttäytymisnormien vaikutusta ikääntyneillä kuluttajilla, vaikka se antaa ymmärtää, että ikääntyneet samastuvat enemmän hieman kronologiseltaan iältään nuorempaan ryhmään (Alreck, 2000).

3. ANSAINTAMALLIEN KEHITTÄMINEN

Ansaintalogiikka (revenue generation model, revenue logic) tarkoittaa loogista mallia, jolla palvelusta tai tuotteesta on tarkoitus saada kannattava (Richer, 2007; Laamanen & Tinnilä, 2009). Toimintaympäristön muuttuessa yritysten tulee pohtia ansaintamalleja aiempaa laajemmin ja hinnan rinnalla tarkastella ansaintamallin muitakin osatekijöitä. Muiden muuttujien ja arvojen merkitys ansaintamallissa korostuu hinnan merkityksen vähentyessä kuluttajien ostopäätösprosessissa sekä hinnalla kilpailemisen vaikeutuessa (Salmenkivi & Nyman, 2007).

Ansaintalogiikka on osa liiketoimintamallia (Laamanen & Tinnilä, 2009). Kiteytetysti ansaintalogiikka tarkoittaa tapaa, jolla yritys kerää liikevoittoa tuotteestaan. Kustannus- säästöihin tähtäämisen ja tuottavuuden lisääntymisen lisäksi ansaintalogiikan kehittäminen voi liittyä uusien markkinoiden valtaamiseen, asiakkaiden sitouttamiseen tai puhtaasti myyntitulon saamiseen. Ansaintamalleja ja -logiikoita on tutkittu vähän ja tyyppillisesti tutkimus on toteutettu tapaustutkimuksena keskittyen Internetissä toimiviin yrityksiin (Rekola & Rekola, 2003). Perinteisillä teollisuusaloilla ansaintalogiikka ei ollut ongelma, koska valmistettiin tuotteita, joita asiakkaiden tiedettiin haluavan ja niitä myytiin kilpailun ja kysyntäjouston asettamissa rajoissa. Sen sijaan jo perinteisillä palvelu- aloilla tilanne muuttuu monimutkaisemmaksi. Ansaintamalleihin liittyviä teorioita voidaan kuitenkin soveltaa myös näihin perinteisempiin aloihin ja löytää teorian pohjalta uusia malleja, miten kehittää liiketoiminnasta kannattavampaa (Ahonen, 2002).

ICT-alalla, mihin ansaintalogiikoiden tutkimus on keskittynyt, on yhtenä keskeisempänä ongelmana, miten saadaan asiakkaat maksamaan käyttämistään palveluista. Kuluttajat ovat tottuneet samaan Internetin palvelut käyttöönsä ilmaiseksi ja ovat haluttomia maksamaan niistä (Ahonen, 2002). Ikääntyneille markkinoiduissa palveluissa on kohdattu samankaltaisia haasteita. Ikääntyneet haluavat tehdä työnsä itse, jos ovat siihen kykeneviä ja toisaalta he ovat tottuneet käyttämään julkisen sektorin tarjoamia palveluja ilmaiseksi tai lähes ilmaiseksi (Elo 2006; Larjovuori & Ainasoja, 2007). Palveluista ei ole siksi totuttu tai olla valmiita maksamaan niiden kustannusten mukaista hintaa (Niilola & Valtakari 2006). Jotta palvelujen ostaminen yleistyisi, täytyy palvelun tuottaa arvoa, joka ylittää itse tekemisen merkitykset (Varjonen *et al.*, 2005). Uudenlaisten palvelukonseptien tavoitteeksi tuleekin ottaa pyrkimys tuottaa tätä arvoa ikääntyneille.

Jotta asiakas käyttäisi yrityksen palvelua, on sen tuotettava hänelle lisäarvoa. Palvelun ulosmitattavissa oleva arvo riippuu palvelun ansaintalogiikasta, joka toteutuu palvelun tuotantoprosessin avulla. Palvelukonseptissa tulee korostaa arvoa sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta, jotta palvelujen tarjoamisesta muodostuu kannattavaa. Asiakkaan on usein vaikea hahmottaa saamansa tai tavoittelemaansa arvoa, mikä korostuu erityisesti, jos palveluidea on kuvattu epätasällisesti. Paketoimalla palvelu-

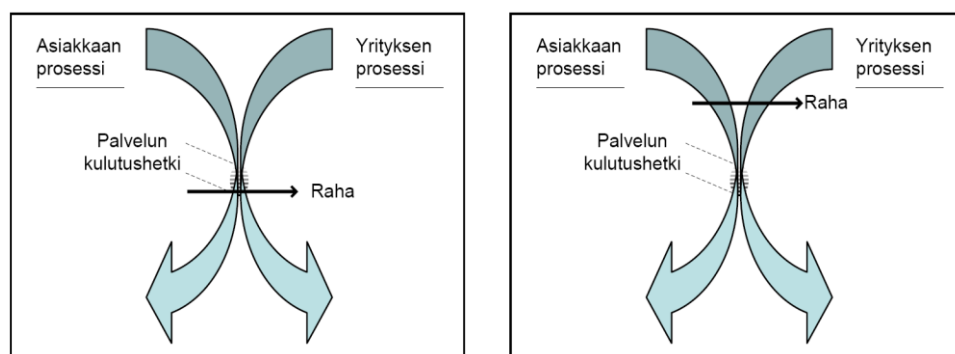
keskeisiä tuotteita suuremmiksi kokonaisuuksiksi voidaan kannattavuutta parantaa huomattavastikin (Rekola & Rekola, 2003).

Uuden palvelun lanseeraaminen on yritykselle paljolti markkinoiden kokeilua. Kuitenkin yhdistämällä tuotteeseen palvelukokonaisuuksia voi yritys pyrkiä tasaamaan liiketoiminnan suhdannevaihteluja ja toisaalta hakea uusia kasvumahdollisuuksia (Rekola & Rekola, 2003). Tämän päivän muuttuvassa liiketoiminnassa yhä useammin tuotteen tai palvelun hinta ei ole markkinoinnissa keskeinen asia. Liiketoimintaan vaikuttavat erityisesti hintojen läpinäkyvyys, hintamielikuvat ja muuttuneet kulutustottumukset. Yhä useammin yritykset turvautuvat epäsuoriin ansaintamalleihin, joissa tuotteen myynnistä saatavat tulot eivät ole pääasiallinen tai ainoa tulonlähde (Salmenkivi & Nyman, 2007).

Yritykset ovat kehittäneet useita erilaisia tapoja yhdistää palveluja päätuotteeseen. Ansaintalogiikka kuvaa yrityksen tapaa hinnoitella tuote tai palvelu sekä laskuttaa siitä asiakasta. Asiakasta voidaan laskuttaa suoraan tai epäsuoraan kolmannen osapuolen kautta. Tuotteen tai palvelun osat voidaan myös hinnoitella erikseen tai yhtenä pakettina. Maksu voi perustua kiinteään kuukausimaksuun tai se voidaan periä käytön mukaisesti (Hamel, 2001). Erityyppiset ansaintalogiikat voidaan jakaa erilaisiin ansaintamalleihin esimerkiksi sen mukaan, missä vaiheessa asiakas maksaa palvelusta ja milloin hän kokee siitä saamansa arvon.

Suora ansainta

Suorassa ansaintamallissa asiakas kuluttaa tarjottua palveluntuotantoprosessia ja maksaa tästä kulutuksensa mukaan (kuva 3.1.). Ansaintatapa on helppo mitata ja hinnoitella ja se on yleensä lähes riskitön toimittavalle yritykselle. Asiakas puolestaan joutuu maksamaan tuotteen ennen kuin pääsee arvioimaan saamaansa laatua. Kuitenkin selkeytensä takia suurin osa tuotetuista palveluista toimii tällä periaatteella (Rekola & Rekola, 2003).



Kuva 3.1. Suora ansaintamalli (vasemmalla) sekä lupaukseen perustuva ansaintamalli (oikealla) (Rekola & Rekola, 2003).

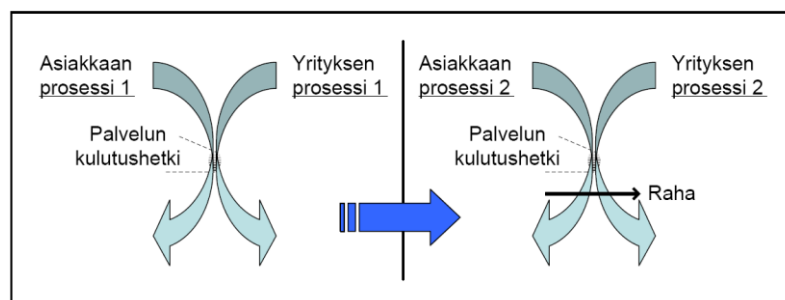
Lupaukseen perustuva ansainta

Mallissa asiakas maksaa mahdollisuudesta kuluttaa yrityksen palveluntuotantoprosessia ja maksaa tästä kulutuksensa mukaan. Asiakas ikään kuin ostaa option palveluprosessin kulutukseen. Mahdollisuudesta maksaminen ei kuitenkaan sulje pois vaihtoehtoa, ettei myös prosessin kuluttamisesta veloitettais. Tyypillisesti optio lunastetaan

kuukausimaksua maksamalla. Lupaukseen perustuvien ansaintamallien hinnoittelu on haastavaa ja riskit voivat helposti karata käsistä (kuva 3.1.) (Rekola & Rekola, 2003).

Välillinen ansainta

Asiakas kuluttaa palvelua tuottavan yrityksen palvelutuotantoprosessia, mutta ei maksa siitä tai maksaa vain osan sen todellisesta hinnasta. Yritys siirtää ansainnan palvelutuotantoprosessista johonkin toiseen toimintoprosessiinsa. Välilliseen ansaintaan perustuvat mallit ovat yleensä suhteellisen helppoja hinnoitella ja riskittömiä sekä asiakkaalle että toimittavalle yritykselle (kuva 3.2.). Malli on hyvin toimiva yrityksille, joissa toisen palvelun kustannusten kattaminen on vaikeaa ja toisen helppoa. Välillistä ansaintaa on vaikea saada toimimaan, jos korvaavia tuotteita on paljon tarjolla (Rekola & Rekola, 2003).



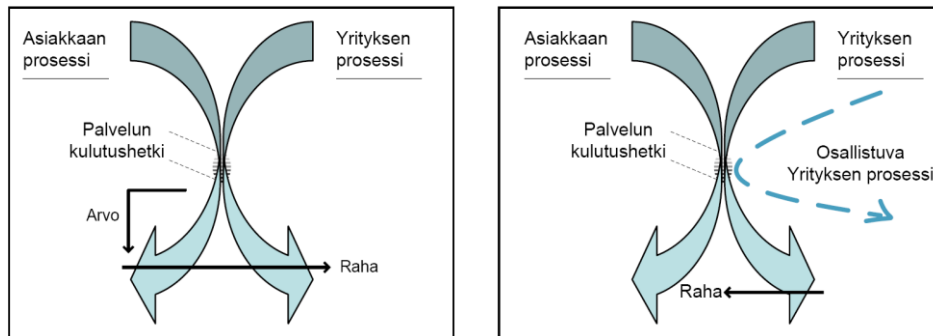
Kuva 3.2. Palvelun tuotannon ja kulutuksen prosessien kohtaaminen välillisessä ansaintamallissa (Rekola & Rekola, 2003).

Tuotokseen perustuva ansainta

Asiakas maksaa siitä tuotoksesta tai arvosta, jonka hän saa kuluttettuaan palvelua toimittavan yrityksen palvelutuotantoprosessia (kuva 3.3.). Ansaintahetki siirretään palvelun kuluttamishetkeä myöhäisemmäksi asiakkaan prosessissa. Tuotokseen perustuva ansainta voi verrata liikevoiton jakamiseen. Asiakas maksaa palvelun toimittajalle vasta saatuaan omasta arvonnisästään maksun omalta asiakkaaltaan. Esimerkiksi kiinteistönvälittäjä maksaa karttapalvelua välittäväälle yritykselle palkkion vasta, kun kiinteistönvälittäjän oma asiakas on käyttänyt karttapalvelua. Ansaintatapa sopii kaikkiin välittäjä- tai meklarityyppisiin palvelukeskeisiin tuotteisiin. Ansainta on tällöin suora prosenttiosuus asiakkaan saamasta arvosta (Rekola & Rekola, 2003).

Osallistuva ansainta

Asiakas ei maksa mitään tai maksaa vain osan kuluttamastaan toimittavan yrityksen palvelun palvelutuotantoprosessista (kuva 3.3.). Tuotteen tai palvelun toimitusvirrassa on kolmannelle osapuolelle jotain niin arvokasta, että se on valmis maksamaan tuotantokustannukset kokonaan tai osallistumaan niiden kattamiseen. Esimerkkinä tästä palveluansainnasta on etädiagnostiikkaan perustuvan laitteen kuntotarkkailu, jonka kustannusten kattamiseen varaosia toimittava alihankkija osallistuu. Kolmannen osapuolen tuominen asiakassuhteeseen on aina riskialtista, koska sillä on vaikutusta palvelusuhteen luottamukseen ja palvelusta saatavaan kokonaiskokemukseen (Rekola & Rekola, 2003).



Kuva 3.3. Tuotokseen perustuva ansaintamalli (vasemmalla) sekä osallistuva ansaintamalli (oikealla) (Rekola & Rekola, 2003).

Väestön vaurastumisella on ollut merkittävä vaikutus hinnan merkityksen vähenemiseen ihmisten ostoprosesseissa ja samalla myös iän, sukupuolen ja tulotason merkitys on vähentynyt markkinoinnissa. Kohderyhmien tavoittamista vaikeuttaa yleinen kulutustottumusten muutos, joka ei koske vain ikääntyneitä kuluttajia. Vahvasti on näkyvissä trendi tulotason ja kulutustottumusten eriytymisestä. Tällä vuosituhanella ihmisten kulutustottumukset ovat vähenevässä määrin seuranneet heidän tulotasoaan. Tuotteiden hinnan sijaan keskeisessä asemassa ovat mielikuva tuotteesta ja hinnasta. Markkinoinnissa voidaan ohjata ihmistä ajattelemaan tärkeämpiä tekijöitä kuin hinta, jolloin sen merkitys vähenee (Salmenkivi & Nyman, 2007). Ikääntyneille asumiseen yhdistetyt palvelut voidaan suunnitella tyydyttämään ikääntyneille tärkeitä tarpeita, joita ovat esimerkiksi mahdollisuus kanssakäymiseen ja kohtaamisiin, turvallisuuden tunne, palvelujen saatavuus sekä mahdollisuus vaikuttamiseen ja kuulluksi tulemiseen.

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä raportissa selvitetään Suomessa olevia itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnattua välimuotoisia asumismuotoja. Tutkimusosion lähestymistapa on kvalitatiivinen, koska laadullinen tutkimusote soveltuu hyvin tutkimukseen, jonka on tarkoitus kartoittaa ja kuvailla (Hirsjärvi *et.al.*, 2007). Tavoitteena oli löytää erilaiset tavat, joilla Suomessa on yhdistetty asumista ja palveluja itsenäisesti asuvien ikääntyneiden asumismuotoihin. Selvityksen pohjalta luokiteltiin eri tahojen ikääntyneille tarjoamat asumisvaihtoehdot niiden luonteen ja ansaintamallin mukaan huomioiden myös palvelutarjonnan laajuus.

Selvitys erilaisista ikääntyneille suunnatuista asumismuodoista pohjautuu senioritaloja tuottavien tahojen tiedotukseen ja omiin kotisivuihin. Lisämateriaalina on käytetty kohteiden esitteitä ja osin puhelintiedusteluina tehtyjä tarkennuksia kohteiden piirteistä ja mahdollisesta palvelutarjonnasta. Selvityksessä hyödynnettiin myös aikaisempia Tulevaisuuden senioriasumisen liiketoimintamallit -tutkimusprojektia (SELMA) varten tehtyjä haastatteluja senioriasumisen konsepteista Suomessa. Raportissa on rinnakkain tarkasteltu sekä yrityksille tai yhdistyksille tyypillisiä senioritalokohteita että yksittäisiä muista poikkeavia kohteita. Tutkimus on tapaustutkimus, eikä kaikkia markkinoilla olevia konseptimalleja ei ole esitetty tässä raportissa.

Erilaisten yhdistelmien ansaintamallien ryhmittelyn pohjalta valittiin kymmenen ikääntyville suunnattua asumisvaihtoehtoa, joita tutkittiin tarkemmin tuottajahaastattelujen kautta. Kohteiden valintakriteerinä oli niiden erilaisuus, koska tavoitteena oli kartoittaa erilaisiin asumismuotoihin sovellettujen ansaintamallien variaatit. Kohteiden valinnassa oli lähtökohtana aikaisemmin tehtyjen selvitysten hyödyntäminen. Selvityksessä pyrittiin painottamaan uusia ja vähemmän tutkittujen kohteita päätavoitteita tukevissa rajoissa.

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena pääosin elo-syyskuussa 2009 haastatellamalla valittujen kohteiden edustajia. Haastateltavat edustivat senioriasumisessa mukana olevia sijoittajia, rakennuttajia sekä palveluntarjoajia. Jokainen näistä tutkimuksen kohteena olleesta tahosta on esitelty tässä raportissa kontekstin selventämiseksi. Yleisesittelyn ohella paneuduttiin yrityksen tai yhdistyksen toiminnan liittymäkohtiin senioriasumiseen, sen piirteisiin ja tulevaisuuden tavoitteisiin.

Haastatteluissa selvitettiin eri asumismuotojen pääpiirteiden lisäksi minkälaisiin ansaintamalleihin ja maksuperusteisiin eri yhdistelmät perustuvat. Tässä osatutkimuksessa tärkeänä teemana oli tuottajien saama asiakaspalaute palveluja ja asumista yhdistävistä asumismuodoista. Haastattelumenetelminä käytettiin teemahaastattelua, jolloin kaikissa haastatteluissa käytiin samat teemat läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelivat haastattelusta toiseen (Eskola & Suoranta, 2005). Teemahaastattelu sovel-

tui hyvin käytettäväksi tässä osatutkimuksessa, koska haastattelut toteutettiin hyvin erityyppisissä yrityksissä ja yhdistyksissä, jolloin voitiin kussakin haastattelussa keskittyä juuri sen asumisvaihtoehdon keskeisiin piirteisiin.

SELMA -tutkimusprojektissa pyritään tuomaan esille asiakastarpeita ja kehittämään senioriasumista niiden pohjalta. Tässä tutkimusosiossa päädyttiin tarkastelemaan näitä tarpeita tuottajille välittyneen asiakaspalautteen kautta. Tutkimusmenetelmänä tuottaja-haastattelut mahdollistavat samanaikaisesti useaan kohteeseen tutustumisen ja toisaalta auttavat löytämään keinoja tasapainon syntymiseen ikääntyneiden toiveiden ja tarpeiden sekä palveluliiketoiminnan realiteettien välille.

5. TUTKIMUSKOHTEET

5.1. Esperi Care Oy

Esperi Care Oy on Suomen Punaisen Ristin perustama hoiva- ja terveystaluyritys (kuva 5.1.). Omistus pohja on sittemmin laajentunut niin, että SPR:n osuus on enää 10 prosenttia. Muut omistajat ovat yrityksen johto sekä suomalaisista yrityksistä ja yksityishenkilöistä koostuva sijoittajaryhmä. Esperin ydinliiketoiminta-alueita ovat ikääntyneiden ja erityisryhmien asumispalvelut, turvapuuhelinpalvelut, sairaankuljetus sekä kotihoitopalvelut. Toiminta on valtakunnallista keskittyen pääkaupunkiseudun lisäksi maakunnallisiin kasvukeskuksiin.



Kuva 5.1. Esperi Care Oy on hoiva- ja terveystaluyritys, joka tarjoaa hoivapalveluita ikääntyneille ja mielenterveyskuntoutujille sekä sairaankuljetusta (www.esperi.fi).

Esperillä on useita asumispalveluyksiköitä ympäri Suomea ja Esperin yhtenä tavoitteena on kehittää ikääntyneiden itsenäistä asumista tukevia palveluja. Esperissä nähdään, että hoivapalvelukeskus on parhaimmillaan alueensa palvelukeskus ikääntyneille. Hoivakodeista halutaan rakentaa avoin yksikkö, joka rikastuttaa myös asuinymppäristön palvelutarjontaa. Kotihoitoavun organisoinnissa on tällöin mahdollista saavuttaa logistisia synergiaetuja, jotka mahdollistavat myös edullisemmän asiakashinnon.

Palvelujen tuottaminen senioritaloihin on Esperissä vielä suhteellisen uusi palvelu, josta ei ole ehtinyt kertymään paljon kokemusta. Tällä hetkellä Esperillä on sopimus tuottaa palveluja kolmeen seniorikohteeseen, joista kaksi valmistui vuonna 2009. Jokaisessa kohteessa tarjotun palvelun sisältö on pääpiirteiltään ja laajuudeltaan sama, mutta maksuperuste on jokaisessa kohteessa erilainen. Kuitenkin niin, että sopimuksen mukaisten palvelujen kustannukset on sisällytetty kiinteästi asumiskustannuksiin. Sopimuksen mukaan Esperi tarjoaa viriketoimintaa senioritalojen omissa yhteisissä tiloissa muutaman tunnin ajan kerran viikossa. Viriketoiminta voi sisältää esimerkiksi jumppaa, terveysneuvontaa sekä keskustelupiirejä. Lähtökohtana on, että toiminta rakennetaan aina asukkaiden ehdoilla.

Hoivapalvelukeskuksesta tarjotaan lisäksi myös kotihoito- ja turvapuuhelinpalveluita senioritalojen asukkaille heidän tarpeidensa mukaan puitesopimuksessa sovituin hinnoin.

Asumiskustannuksiin sisältyvän palvelun kustannukset on haluttu pitää kohtuullisella tasolla, jotta ne eivät rasita liiaksi asukkaiden asumiskustannuksia. Tällä hetkellä kustannukset ovat kohteesta riippuen karkeasti alle viidestä eurosta runsaaseen 15 euroon.

5.2. Etera

Etera on keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö, joka vakuuttaa kaikkien toimialojen työntekijöitä ja yrittäjiä. Eteran perustehtäväksi on määritelty eläketurvasta huolehtiminen ja hyvinvoinnin turvaaminen. Yhtiön koko sijoitusomaisuudesta on asetettu tavoitteeksi 10–15 prosentin osuus kiinteistösjoiituksille. Kiinteistösjoiituksista pääosa sijoittuu pääkaupunkiseudulle ja pääpaino on ollut toimitilarakentamisessa. Viime vuosien aikana Etera on laajentanut sijoituskohteitaan muuallekin Suomeen.



Kuva 5.2. Kuninkaanlaakson palvelu- ja senioritalot on Eteran Turussa sijaitseva kohde (www.etera.fi).

Eteran sijoitustoiminnan tavoitteena on lain määräämä turvaavuus ja tuottavuus. Sijoituksille haetaan mahdollisimman hyvää tuottoa, jotta annetusta eläkelupauksesta voidaan pitää kiinni. Sijoitustoimintansa Etera on laajentanut senioriasuntokohteisiin, koska näille asunnoille on hyvä kysyntä ja vaihtuvuus on havaittu muita asuntokohteita huomattavasti vähäisemmäksi. Nämä tekijät ovat osaltaan tehneet senioriasunnoista kannattavia sijoituskohteita (kuva 5.2.).

Senioritaloja Eteralla on Suomessa viisi ja suunnitteilla on useita. Etera tarjoaa asiakkailleen vuokra-asuntoja ja esimerkiksi vuosina 2007 ja 2008 rakennetuissa Tornion ja Kemlin kohteissa on noin 30 asuntoa. Eteran senioriasuntokohteille on keskeistä hyvä sijainti palvelujen ja hyvien liikenneyhteyksien lähellä. Toimivaksi konseptiksi on havaittu sijoittaa ikääntyneille palvelutalo ja senioritalo lähekkäin, jolloin molempien toiminta hyödyttää toista palvelutarjonnan ja kysynnän monipuolistuessa. Senioritaloihin pyritään rakentamaan yhteisiä tiloja, mikäli se on kohteen kokoon nähden taloudellista. Tämän vuoksi kohteen yhteyteen saatetaan rakentaa rakennusliikkeen perustajaurakointina toteuttamia (eli gryndaamia) omistusasuntoja, jolloin kohteen mittakaava kasvaa ja mahdollisuudet investoida yhteisiin tiloihin paranevat.

Eteralla on kiinnostusta senioriasumiskohteiden kehittämiseen ja erityisesti yhteisöllisyyden ja turvan tuomiseen asukkaille. Eteran uusiin kohteisiin on kehitetty tällä hetkellä jumppavastikkeena markkinoitu kuukausittain maksettava neliöperusteinen summa, joka mahdollistaa viriketoiminnan tuottamisen ja henkilökunnan käymisen se-

nioritaloissa. Vastike on tarkoitus pitää pienenä (esimerkiksi Turun Kuninkaanlaakson senioritaloissa 0,15 €/m²/kk), jotta se ei kuormita asukkaiden asumiskustannuksia. Yhteisöllisyyden tuomisella senioritaloihin halutaan vähentää ikääntyneiden kokemaa yksinäisyyttä ja tuoda lisäarvoa senioritalon asukkaille.

5.3. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on Helsingin Diakonissalaitoksen omistama palveluyritys, jonka palvelutarjontaan kuuluu palveluja kodinhoidosta erikoissairaanhoidon (kuva 5.3.). Hoiva tarjoaa ikääntyville suunnattuja asumispalveluja omassa kodissa sekä hoivakodissa ja asiakkaina Hoivalla on sekä kuntia että yksityishenkilöitä. Helsingin Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö, jonka yhteydestä kaupallinen liiketoiminta eriytettiin yhtiöksi vuonna 2004. Hoiva haluaa kuitenkin edelleen toiminnassaan painottaa samoja arvoja kuin säätiöllä on.



Kuva 5.3. Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on palveluyritys, joka tuottaa palveluja muun toimintansa ohella yhteistyökumppaneidensa senioritaloihin. (www.hoiva.fi).

Hoivassa halutaan tarjota ikääntyneiden hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä palveluja. Vuodesta 2004 lähtien Hoiva on toiminut yhteistyössä asuntosijoitusyhtiö SATO Oyj:n kanssa ja tuottanut palveluja osaan SATO:n omistuksessa olevista senioritalokohteista pääkaupunkiseudulla. Jokaisessa näistä kohteissa Hoiva tarjoaa asukkaille viriketoimintaa, mutta kohteesta riippuen palvelutarjontaan voi kuulua myös terveydenhoitajan vastaanotto ja palveluohjausta. Jatkossa Hoivassa halutaan erityisesti keskittyä asiakkaiden palveluohjaukseen hyvän hoivan takaamiseksi ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseksi.

Viiteen SATO:n senioritalokohteeseen Hoiva tuo palveluja vähintään kerran kuukaudessa. Senioritalo Villa Sten on puolestaan esimerkki niistä muutamasta kohteesta, joissa on monipuolisemmin ja säännöllisemmin Hoivan tarjoamia palveluja. Villa Stenissä on esimerkiksi henkilökuntaa paikalla arkipäiväisin kello 8-16 ja viikoittain järjestettyä ohjelmaa. Tuottamalla erilaisia palvelutarjontamalleja on pyritty tarjoamaan vaihtoehtoja tarpeiltaan erilaisille ikääntyneille.

Hoivan tytäryhtiönä toimii Cecilia Hoiva Oy, joka ostettiin syksyllä 2007 Helsinki Missiolta. Hoivan ja Cecilia Hoivan organisaatio ja henkilöstö ovat pitkälti samat, mutta yhtiöt on haluttu pitää erillisinä. Cecilia Hoiva, Vakuutus- ja finanssitalo Tapiola ja vuokra-asuntoyhtiö VVO-yhtymä Oyj ovat yhdessä kehittäneet senioriasumiskonseptin, Mo-

saiikki-kodit, joka tarjoaa ikääntyneille hyvinvointiasuntoja uudenaikaisessa muodossa. Mosaiikki-kodit on suunniteltu pitkäjänteiseksi hankkeeksi, joka koostuu useista kohteista Suomen suurimmissa kaupungeissa. Mosaiikki-kodeissa asukkaiden käyttöön tarjotaan peruspalvelumaksua vastaan Hoivan tarjoamaa virkistystoimintaa sekä koti- ja terveydenhoitopalveluja. Laajuus riippuu asukkaasta omasta tarpeesta. Suuruusluokaltaan peruspalvelumaksuksi on kaavailtu 80–100 €/kk. Ensimmäinen Mosaiikki-koti rakennetaan pääkaupunkiseudulle, mutta yhtenä tavoitteena on viedä konseptia myös muihin Suomen kasvukeskuksiin. VVO:n kanssa syntyneen yhteistyön myötä on suunnitteilla tarjota Hoivan palveluja myös joihinkin muihin VVO:n senioriasuntokohteisiin. Pilottikohteena toimii Tikkurilan senioritalo.

Hoivassa on pitkä perinne uudistumiseen ja tätä vahvuutta aiotaan tulevaisuudessa kehittää. Hoiva tarjoaa hyvin monimuotoisesti erityyppisiä palveluratkaisuja itsenäisesti asuville ikääntyneille ja palvelutarpeen kasvaessa koko hoivapalvelujen toimintaketjun. Myös tulevaisuudessa Hoiva haluaa pitää palvelutarjontansa rikkaana ja tarjota asukkaille erilaisia vaihtoehtoisia asumiskustannuksiin sisältyviä palvelukokonaisuuksia. VVO:n kanssa syntyneen yhteistyön kautta Hoivassa on myös alettu kehittämään tapoja tuoda palveluja tukemaan asukkaiden omatoimista asukastoimintaa, jonka tukeminen on ollut pitkään VVO:lla toiminnan kulmakivenä.

5.4. Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiö

Vuonna 1979 perustettu Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiö kuuluu Hämeenlinnan kaupungin konserniin. Säätiön tarkoituksena on parantaa ensisijaisesti vähävaraisten vanhusten asuinoloja ja asunnonsaantimahdollisuuksia. Asuntosäätiöllä on yhteensä 16 kohdetta, jotka koostuvat ikääntyneille suunnatuista tavallisista asunnoista sekä palvelutaloista. Uusin kohde, 56 asunnon Keinutuoli, valmistui vuoden 2007 lopussa Hämeenlinnan Keinusaareen, ikääntyneille suunnattuun palvelukortteliin (kuva 5.4.). Korttelissa on Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön vuokra-asuntojen lisäksi palvelutalo ja vapaarahoitteisia omistusasuntoja, kaiken kaikkiaan lähes 200 ikääntyneille suunniteltua asuntoa.



Kuva 5.4. Keinusaaren ikääntyneille suunnattu kortteli ja Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön kohde Keinutuoli (www.hvas.fi).

Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön Keinutuolissa asuvien ikääntyvien asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja. Lisäarvoa asumiseen tuovat heidän käytössään olevat yhteiset tilat sekä saman korttelin palvelutalon, Keinukamarin, yhteydessä pidettävä

kaupungin järjestämä kaikille avoin ja ilmainen päivätoiminta. Keinutuolissa on haluttu tarjota ikääntyneiden tarpeita vastaavat esteettömät tilat, joihin on tuotu itsenäistä asumista tukevaa teknologiaa ja yhteisöllisyyteen rohkaisevia yhteisiä tiloja ja seurusteluun kutsuvia nurkkauksia. Asukkaiden toivomuksesta on Keinutuoliin saatu myös yksityisiä hyvinvointipalvelujen tuottajia.

Säätiö markkinoi itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnattuja asuntoja tavallisina asuntoina. Näin on tehty selkeä ero säätiön hallinnoimiin palvelutaloihin. Näitä säätiön tavallisiksi asunnoiksi kutsumia asuntoja löytyy Keinutuolin lisäksi kymmenestä muustakin kohteesta. Kohteissa on keskimäärin hieman yli 20 säätiön omistamaa asuntoa. Säätiön talojen kiinteistönhoito on pääsääntöisesti hoidettu omana palveluna ja talonmiehet asuvat perheineen kiinteistöissä. Talonmiesten työn tärkeä ulottuvuus on toimia niin kutsuttuina sosiaalitalkkareina ja heidän läsnäolonsa talossa on koettu erittäin positiiviseksi asuntosäätiökohteissa. Säätiön tavoitteena on rohkaista asukkaita yhteisöllisyyteen ja kaikkiin säätiön kohteisiin on haluttu yhteinen tila, jossa asukkaat voivat koontua ja viihtyä yhdessä. Asukkaiden iloksi pyritään myös järjestämään erilaisia tapahtumia ja pienimuotoisia retkiä. Yhteisöllisyys ja palvelujen tarjoaminen asukkaille ovatkin asioita, joita Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiö haluaa erityisesti kehittää tulevaisuudessa.

5.5. Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiö

Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiö on perustettu vuonna 1985. Säätiön tavoitteena on rakentaa kaarinalaisille vanhuksille palveluasuntoja ja palvelukeskuksia. Säätiöllä on neljässä eri toimipisteessä yhteensä 68 asuntoa ja kolme vilkkaasti toimivaa palvelukeskusta sekä vuonna 2008 valmistunut 30 asunnon senioritalo Onnikka. Kaikissa kohteissa painotetaan suunnittelussa esteettömyyttä ja turvallisuutta sekä erityisesti korostetaan yhteisöllisyyden ja yhdessäoloon innostamista.



Kuva 5.5. Kaarinan Vanhusten palvelukeskuksen säätiön senioritalo Onnikka sijaitsee Kaarinan keskustassa (www.vanhustenpalvelutalo.com).

Onnikka on Raha-automaattiyhdistyksen tuella Kaarinan keskustaan rakennettu vuokra-asuntokohde, joka tukee ikääntyneiden itsenäistä asumista (kuva 5.5.). Senioritalon asukkaita on alusta asti kannustettu yhteisöllisyyteen ja yhdessä toimimiseen. Onnikka tarjoaakin hyvät edellytykset asukkaiden välisiin kohtaamisiin tilasuunnittelulla, joka tarjoaa luontaisia paikkoja kohtaamisiin ja kuulumisten vaihtamiseen naapureiden kesken. Onnikan pohjakerroksessa on asukkaiden käytössä tilava yhteinen tila, asukkaiden olohuoneen jatke, jota säätiö hyödyntää myös omassa käytössään.

Onnikan aktiivisen asukastoiminnan tuloksena on syntynyt monenlaisia kerhoja ja säännöllisiä kokoontumisia asukkaiden kesken. Säätiön taholta asukkaita kannustetaan nimenomaan itse järjestämään heidän mielekkääkseen kokemaa toimintaa. Säätiö pyrkii tukemaan tätä toimintaa asukkaiden tarpeiden mukaan, esimerkiksi kopioimalla lauluvihkoja asukkaiden käyttöön. Asukkaat ovat myös hyödyntäneet omia suhteitaan kehittäessään Onnikkaa oman näköisekseen.

Onnikan arki pyörii asukkaiden toimesta, mutta säätiö pyrkii myös silloin tällöin järjestämään erilaisia tapahtumia senioritalon asukkaille. Asukkailla on aina työaikana puhelimen päässä käytössään Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiön työntekijä, joka toimii Onnikassa palveluohjaajana. Koska palveluohjaus on katsottu hyvin tarpeelliseksi, on päätetty, että palveluohjaaja on jatkossa Onnikassa tavattavissa muutaman tunnin ajan joka viikko. Palveluohjaajan roolina on auttaa asukkaita arkipäivän ongelmissa. Säätiö ei toimita asukkaille palveluita, mutta ottaa heidän puolestaan selville, mistä he saavat esimerkiksi kotipalveluja niitä tarvitessaan.

Samalla tontille Onnikan kanssa on suunnitteilla toinen senioritalo, Onnikka 2. Suunnitteluvaiheessa oleva kohde on tarkoitus toteuttaa muuten samankaltaisena kuin Onnikka, paitsi että uuden senioritalon yhteyteen rakennetaan päivätoimintapaikka Ka-seva ja kaksi ryhmäkotia.

5.6. Kuntien eläkevakuutus

Kuntien eläkevakuutus, Keva, huolehtii kunta-alan henkilöstön työeläketurvasta ja sen rahoituksesta. Kuntien eläkevakuutus on pitkän tähtäimen sijoittaja, joka varoja sijoittaessaan huolehtii lain määrittelemästä sijoitusten varmuudesta, tuotosta, rahaksi muutettavuudesta sekä hajauttamisesta. Kuntien eläkevakuutuksen eläkevastuurahaston sijoitusstrategian mukaiseksi kiinteistösijoitusten osuudeksi on määritetty 9 prosenttia. Ohjeellinen tavoiteallokaatio asuntokiinteistölle on 20 prosenttia kiinteistösijoituksista.



Kuva 5.6. Kuntien eläkevakuutuksen senioritalokohteet (www.keva.fi).

Kevan ensimmäinen senioritalo on rakennettu Turkuun vuonna 2001. Kaikkiaan Kevan omistuksessa on tällä hetkellä viisi senioritaloa (kuva 5.6.), jotka sijaitsevat ensimmäistä lukuun ottamatta pääkaupunkiseudulla. Suunnitteilla on kaksi uutta senioritaloa, joista toinen sijoittuu Tampereelle, toinen Helsinkiin. Yhtenä syynä Kevan kiinnostukseen senioriasuntoihin on, että kyselyjen mukaan senioriasunnoissa on asukastyytyväisyyden havaittu olevan selkeästi korkeampi kuin muissa Kevan kohteissa. Jokaisessa senioritalossa asukkaiden käytössä on laadukkaat yhteiset tilat, joita pyritään kehittämään asukkaiden toivomusten mukaan. Kevan senioritaloissa ei ole asumiskustannuksiin sisältyviä palveluja, koska on katsottu, ettei näille ole vielä

kysyntää. Asukkaita ei ole haluttu pakottaa ostamaan palveluja, joita he eivät tarvitse. Kaikki Kevan senioriasuntokohteet ovat vuokrakohteita, joissa on keskimäärin yli 50 asuntoa, suurimmassa kohteessa 95, pienimmässä 38.

Kevalla on kahdentyyppisiä senioritaloja. Osassa senioritaloista ei ole palveluja tarjolla itse asuinrakennuksessa vaan palveluympäristö perustuu asuinympäristön monipuolisiin lähipalveluihin. Toiset senioriasuntokohteet puolestaan sijaitsevat samassa rakennuksessa ympärivuorokauden palveluja tuottavan hoivakodin kanssa, jonka puolelta asukkaat voivat halutessaan ostaa palveluja. Palvelutalon operaattori kilpailutetaan aina kohdekohtaisesti. Erityisesti senioriasuntoihin, jotka sijaitsevat palvelutalon yhteydessä, on havaittu olevan suurta kiinnostusta ikääntyneiden keskuudessa. Kevalla on suunnitelmissa tulevaisuudessakin toteuttaa senioritaloja samalla konseptilla kuin tähän asti, koska molempien tyyppisille senioritaloille on havaittu olevan kysyntää.

5.7. Mainio Vire Oy

Mainio Vire, entinen Medivire Hoiva, on Suomen suurin hoivapalveluja tuottava yritys (kuva 5.7.). Yritys tarjoaa hoivapalveluja kunnille ja yksityisille asiakkaille ja työllistää noin tuhat hoiva-alan ammattilaista usealla paikkakunnalla ympäri Suomea. Mainio Vireen palvelut koostuvat asumispalveluista vanhuksille ja mielenterveyskuntoutujille, kotihoito-, turvapuhelin-, ateria- ja lasten päivähoidopalveluista.



Kuva 5.7. Entinen Medivire Hoiva uudisti nimensä ja imagoonsa vuoden 2009 alussa Mainio Vireeksi (www.mainiovire.fi).

Mainio Vire tarjoaa itsenäisesti asuville ikääntyneille vuokrattavaksi senioriasuntoja, jotka sijaitsevat Mainio Vireen hoivakotien yhteydessä. Näitä hoivakoteja kutsutaan Vire Kodeiksi ja ne tarjoavat ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa ikäihmisille. Vire Kodin yhteydessä toimivia senioritaloja on tällä hetkellä viisi. Mainio Vireellä on myös kiinnostusta rakentaa lisää senioritaloja samalla konseptilla, mikäli käytettävissä on taroitukseen soveltuvia tontteja. Tällä hetkellä senioritaloissa on asuntoja keskimäärin hieman yli 40.

Mainio Vireen senioritaloon muuttaville asukkaille tehdään palvelutarvekartoitus ja suunnitellaan palvelut asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Asukkaiden asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja ja asiakkaat maksavat erikseen kaikista käyttämistään palveluista. Kuitenkin päivittäisten toimintojen yhteydessä asukkaat tutustuvat luontevasti hoivakodin puolella toimivaan henkilökuntaan ja saavat heiltä tarvit-

semaansa palveluohjausta ilman erillistä veloitusta. Pientä korvausta vastaan asukkaille on tarjolla monipuolisesti erilaista viriketoimintaa ja osassa Mainio Vireen kohteissa on myös aktiivista asukkaiden itsensä järjestämää toimintaa. Jokaisessa senioritalossa on ikääntyneiden käytössä yhteiset tilat, joihin kuuluu aina keittiö ja kuntosali sekä mahdollisuus käyttää yhteisiä tiloja Vire Kodin puolella.

Mainio Vireellä on tavoitteena kehittää tulevaisuudessa osaan senioritaloista asumiskustannuksiin sisältyvä palvelupaketti. Tällä hetkellä yhdessä senioritaloista, Käpylässä, asukas sitoutuu ostamaan palveluja 200 eurolla kuukaudessa ja vastaavanlaisia ratkaisuja halutaan kehittää jatkossakin. Markkinat tällaisille malleille ovat kuitenkin suhteellisen pienet. Mainio Vireellä uskotaan, että tulevaisuudessa on enemmän kysyntää myös asumismuodoille, joissa asumiseen on kiinteästi sisällytetty palvelua.

5.8. Asumispalvelukeskus Wilhelmiina

Miinan Hoitolat Oy on vuonna 1979 perustettu Miina Sillanpään Säätiön omistama osakeyhtiö, johon kuuluvat Siuntion Hyvinvointikeskus ja MH-valmennus sekä Asumispalvelukeskus Wilhelmiina. Vuonna 1995 avattu Wilhelmiina on ikäihmisten asumis-, kuntoutus- ja hoitopalveluihin erikoistunut palvelukeskus, joka sijaitsee Helsingin Ruskeasuolla (kuva 5.8.). Alueen asuinympäristö soveltuu hyvin ikääntyneiden tarpeisiin keskeisen sijaintinsa ja monipuolisten lähipalvelujensa puolesta ja lähistöltä löytyykin useampia ikääntyneille tarkoitettuja hoivakoteja ja senioritaloja.



Kuva 5.8. Asumispalvelukeskus Wilhelmiina tarjoaa asukkailleen ja muille asuinympäristön ikääntyneille monipuolisesti hyvinvointia tukevia palveluja (www.miinasillanpaansaatio.fi).

Wilhelmiinan asumispalvelukeskuksessa on pyritty lämminhenkiseen ja kodikkaaseen ympäristöön ja erityisesti välttämään laitospäisyttä. Asumispalvelukeskuksen yhteydessä on myös itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnattuja vuokra-asuntoja. Näitä 37 asuntoa ei varsinaisesti kutsuta senioriasunnoiksi, mutta kohteeseen hakevat ja siellä asuvat ihmiset ovat yli 65-vuotiaita eläkeläisiä. Vuokralaisten asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja, mutta asukkaat voivat tarpeensa mukaan ostaa niitä Miinan Hoitolat Oy:stä. Vaikka Miinan Hoitoloiden henkilökunta ei millään lailla ota kantaa vuokralaisten elämään, ovat asukkaat käyneet yhteisen arjen myötä henkilökunnalle tutuksi ja asukkaiden kanssa pidetään säännöllisesti kokouksia.

Vuokra-asuntojen yhteydessä ei ole asukkaille tarkoitettuja yhteisiä tiloja, mutta osa heistä kokoontuu yhdessä Wilhelmiinan puolelle säännöllisesti kortin peluun ja erilais-

ten illallisten ja viininmaistiaisten merkeissä, joita he itse yhdessä järjestävät. Osa asukkaista ottaa osaa myös Wilhelmiinan puolella järjestettyihin ohjattuihin kerhoihin.

Wilhelmiinan läheisyyteen rakennettujen senioritalojen markkinoinnin yhteydessä on mainostettu myös mahdollisuutta hyödyntää asumispalvelukeskus Wilhelmiinan palveluja. Varsinaista puitesopimusta ei kuitenkaan asumispalvelukeskuksen ja senioritalojen asukkaiden välille ole solmittu. Senioritalojen asukkaat voivat muiden lähiympäristön ikääntyneiden tapaan hyödyntää Wilhelmiinassa tarjottuja palveluja tarpeidensa mukaan yksittäisinä maksavina asiakkaina. Miinan Hoitolat haluavat jatkuvasti kehittää erilaisia malleja, joilla voidaan vastata ikääntyvien muuttuviin tarpeisiin. Yhtenä keskeisenä tekijänä nähdään ikääntyneiden vapauden, itsenäisyyden ja omista asioista päättämisoikeuden korostaminen.

5.9. Peurankallio

Tampereen Amurissa sijaitseva Peurankallio tarjoaa ikääntyneille mahdollisuuden asua itsenäistä elämää turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä. Peurankallio on osa Tampereen Kaupunkilähetys ry:n toimintaa ja palveluja asukkaille tarjoaa Peurapalvelut. Peurankalliossa tavoitteena on huolehtia asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä sekä sosiaalisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta. Peurapalvelujen toiminta on voittoa tavoittelematonta kaupallista liiketoimintaa, jossa tärkeällä sijalla on taustalla olevan Tampereen Kaupunkilähetys ry:n arvot.

Peurankallio aloitti toimintansa vuonna 1995 ja kohdetta laajennettiin vuonna 2005, koska vanha yksikkö oli liian pieni palveluverkoston ylläpitoon. Nykyisin Peurankalliossa on 106 asuntoa ja kohde koetaan vieläkin pieneksi palvelujen ylläpidon näkökulmasta. Samalle tontille ei ole mahdollista laajentaa kohdetta, mutta Peurankalliossa kartoitetaan mahdollisuuksia saada läheisyydestä tonttimaata käyttöön tätä tarkoitusta varten.



Kuva 5.9. Peurankalliokeskuksessa käy päivittäin runsaasti ikääntyneitä sekä lähempää että kauempaa Tampereelta (www.peurankallio.com).

Peurankallio koostuu kahdesta asuintalosta sekä palvelukeskusosasta, Peurankalliokeskuksesta, jonka tarjoama päivittäinen toiminta ja ravintolapalvelut ovat avoimia kaikille ikääntyneille (kuva 5.9.). Vanha osa on nimeltään Kiinteistö Oy Peurankallion Palvelutalo, jossa on 38 huoneistoa sekä katutasossa sijaitseva Peurankalliokeskus. Uuden osan muodostaa puolestaan Asunto Oy Peuranhovi, jossa on 68 huoneistoa.

Peurankallion kiinteistön yhteydessä sijaitsee myös 12-paikkainen kehitysvammaisille tarkoitettu ryhmäkoti.

Tampereen Kaupunkilähetys omistaa kummastakin asuinrakennuksesta osan kerroksista, yhteensä 42 vuokrattavaa asuntoa. Loput asunnoista on omistusasuntoja. Kun Peurankalliosta tulee asuntoja myyntiin, harkitsee Kaupunkilähetys näiden ostamista tilanteesta riippuen. Omistus- ja vuokra-asunnot on haluttu sijoittaa niin, ettei selkeästi pystytä sanomaan kuka asuu vuokralla ja kuka omistusasunnossa. Näin on toimittu, jotta Peurankalliosta olisi yhtenäisempi kokonaisuus, jossa asukkaiden asunnon hallintomuodolla ei ole merkitystä heidän keskinäisissä suhteissa.

Sekä vuokra- että omistusasunnoissa asuvat maksavat muiden asumiskustannusten lisäksi palveluvalmiusvastiketta. Vastike on suuruusluokaltaan noin 100 €/kk ja sisältää yöpäivystyksen eli 24 tuntia vuorokaudessa paikalla olevan henkilökunnan, sairaanhoitajan vastaanoton, sosiaaliohjaajan palvelut, yhteisten tilojen käytön ja harrastustoiminnan palvelut. Asuntoihin on myös saatavissa turvapuhelin, joka sisältyy asumiskustannuksiin. Asukkaaksi muuttava voi ostaa tarvitsemansa palvelut talon omasta kotipalvelusta.

5.10. Ruissalo Säätiön Saga-Seniorikeskukset

Ruissalo Säätiö on vuonna 1993 perustettu, voittoa tavoittelematon yleishyödyllinen yhteisö, jonka tarkoituksena on seniori-ikäisten asumis- ja terveystalvaiden kehittäminen ja tuottaminen. Säätiö tarjoaa seniori-ikäisille ikääntyneille palveluasumista Saga-Seniorikeskuksissa. Seniorikeskuksia on tällä hetkellä yksi Helsingissä ja Raamalla, kaksi Turussa ja myös uusia kohteita on suunnitteilla, pääsääntöisesti pääkaupunkiseudulle. Saga-Seniorikeskusten asuntovuokrauksesta vastaa Ruissalo Säätiö ja palvelut tuottaa Saga Care Finland Oy.

Ensimmäinen Saga-seniorikeskus on avattu vuonna 1995 Turussa ja viimeisin Helsingin kohteen laajennus valmistui 2009. Keskuksien koot vaihtelevat noin 100–200 vuokra-asunnon välillä. Saga-Seniorikeskukset tarjoavat asukkailleen hyvin monipuolisesti erilaisia palveluja kuten hoito- ja turvapalveluja, ravintolapalveluja, kylpyläosaston ulkoaltainen ja saunoineen sekä erilaisia vapaa-ajan viettomahdollisuuksia. Jokaisesta kohteesta löytyy esimerkiksi talvipuutarha, eri puolille sijoitettuja seurusteluun kutsuvia nurkkauksia ja kuntosali. Kaikissa Saga-Seniorikeskuksissa on yhtenäisellä peruspalvelumaksukäytännöllä eriytetty asukkaille annettavat hoito- ja muut palvelut kiinteistöjen asuntovuokraustoiminnasta sekä siihen liittyvistä kuluista. Käytännöllä on haluttu noudattaa valtion asuntorahaston esittämää suositusta riittävän selvästä vuokraus- ja palvelutuotannon eriyttämisestä yleishyödyllisten yhteisöjen toiminnassa.

Asumiskustannuksiin sisältyvät palvelut rakennetaan jokaisen asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Peruspalvelumaksu on jokaisella asukkaalla henkilökohtainen ja määräytyy hänen ostamiensa palvelujen mukaan. Mikäli asukas ei ostaa lisäpalveluja, määräytyy maksun suuruudeksi noin 100–150 €/kk hieman seniorikeskuksesta riippuen. Peruspalvelumaksuun sisältyvät aina yhteisten tilojen käyttö, turvapu-

helin, henkilökohtainen hoitosuunnitelma sekä sen ylläpito, vuorokauden ympäri päivystävä hoitohenkilökunta ja päivittäin tarjottava viriketoiminta. Asukkaille lisämaksusta tarjottavia palveluja ovat esimerkiksi hoivapalvelut, ateriapalvelut ja asiointipalvelut.



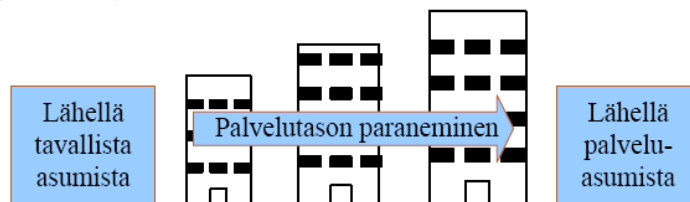
Kuva 5.10. Ruissalo säätiö on aloittanut toimintansa kylpylöiden parissa ja osa tätä henkeä on siirtynyt myös Saga-Seniorikeskusten puolelle allasosastojen muodossa (www.ruissalosaatio.fi).

Ruissalo Säätiön Saga-Seniorikeskusten konseptin koetaan hioutuneen vuosien varrella toimivaksi (kuva 5.10.). Kohteita halutaan kuitenkin ajan myötä kehittää ja uudistaa vastaamaan asukkaiden tarpeita ja muuttuvia rakentamismääräyksiä. Asumisessa halutaan ottaa huomioon myös lisääntyvän ja kehittyvän tekniikan tuomat mahdollisuudet.

6. SENIORIASUMISEN ANSAINTAMALLIT

6.1. Ikääntyneille suunnatut asumismarkkinat

Suomeen on erityisesti 2000-luvun aikana kehittynyt tavallisen asumisen ja palveluasumisen välimaastoon sijoittuva asumismuoto, senioritalo, joka pyrkii tarjoamaan ikääntyneille itsenäistä asumista tukevan asuinympäristön. Senioritaloja tuottavat useat tahot, mikä on johtanut yleisen vaatimustason puuttuessa laatutasoltaan hyvin vaihteleviin kohteisiin (kuva 6.1).



Kuva 6.1. Markkinoilla olevien senioritalojen palveluympäristöjen ääripäät (soveltaen Post & Tyvimaa, 2010).

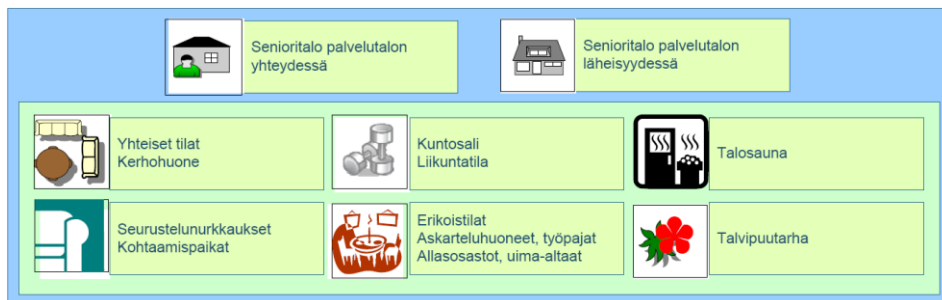
Suomessa ei erikseen tilastoida itsenäiseen senioriasumiseen tarkoitettuja senioriasuntoja, joten niiden tarkkaa määrää ei tiedetä. Suomesta rakennetut senioritalokonseptit ovat ajan myötä kehittyneet. Monien yritysten kohdalla on tästä syystä haasteellista yksiselitteisesti kuvata tyypillistä senioritaloa. Kohteet saattavat erota hyvinkin paljon toisistaan, jos tarkastellaan senioritaloja yrityksen tai yhdistyksen ensimmäisistä kohteista alkaen.

Eroista huolimatta on kaikista senioritaloista löydettävissä myös yhdistäviä tekijöitä. Päälepäin senioriasunnot näyttävät tyypillisesti aivan tavallisilta asunnoilta, mutta niissä on valmiudet lisätä asumista helpottavia järjestelmiä sen myötä, kun asukkaan kunto heikkenee. Asunnoissa on esimerkiksi kynnyksiä mahdollisimman vähän, seiiniin ja kylpyhuoneisiin voi tarvittaessa kiinnittää turvakaiteita ja eteisessä on lisätilaa rolaattoria varten. Tavallista korkeammalla olevat pistorasiat ja keittiön turvaliedet helpottavat huonosti liikkuvan ja muistavan asukkaan arkea (Autio & Kortelainen, 2003). Senioritalojen suunnittelussa korostetaan erityisesti turvallisuutta ja esteettömyyttä ja talot on varustettu erilaisin järjestelmin tukemaan näitä tavoitteita. Senioritalot sijoitetaan keskeisille paikoille, palvelujen lähelle, mitä pidetään monesti senioritalon tärkeimpänä ominaisuutena.

Suomessa on yksittäisten senioritalokohteiden lisäksi yhtenä senioriasumisen suuntana kehitetty aluerakentamista, jossa on keskitetysti eri elämäntilanteessa oleville ikääntyneille palveluja. Alueita, jossa aluerakentamista on toteutettu, ovat esimerkiksi Oulun Caritas-kylä, Ristijärven kunnan Senioripolis ja Hämeenlinnan Keinusaari. Kehitteillä olevia alueita ovat puolestaan Joensuussa suunnitteilla oleva Senioripuisto,

Forssan Finlaysonin alueen kehittäminen senioriasumiskeskittymäksi, Keravan Terveyspuiston senioritalot, Espoon Elä- ja asuseniorikeskukset sekä Helsingin Maunulan Suursuon elämänkaarikortteli.

Yleisenä trendinä on senioritalojen palveluverkoston osana hyödyntää palvelutalojen palvelutarjontaa. Senioritalot rakennetaan usein palvelutalon yhteyteen tai läheisyyteen. Yhteisöllisyyttä senioritaloihin on pyritty tuomaan rakentamalla senioritaloihin yhteisiä tiloja, joihin asukkaille voidaan tuoda myös palveluja. Lisäämällä näitä elementtejä senioritaloihin on asukkaille pyritty tuomaan lisäarvoa verrattuna tavalliseen asumiseen (kuva 6.2.).



Kuva 6.2. Senioritalon palveluverkoston rakentaminen hyödyntäen palvelutalon palveluja sekä senioritaloissa asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat.

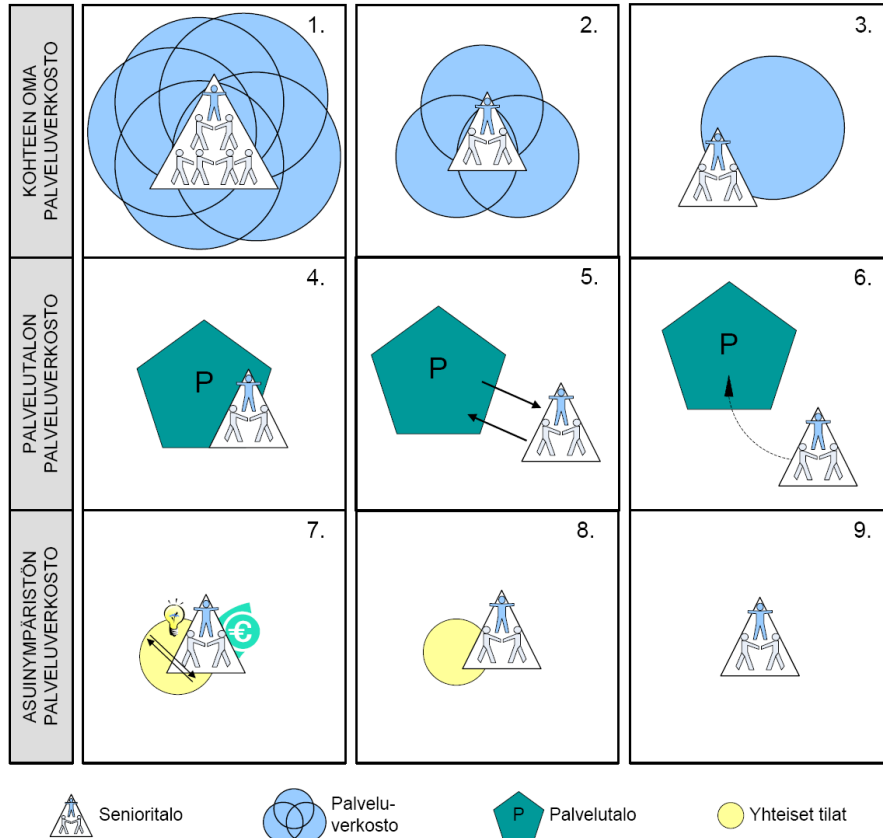
Senioritalojen palvelutarjonta on kehitetty ikääntyneiden tarpeiden pohjalta pyrkien ottamaan ne huomioon kokonaisvaltaisesti. Raporttia varten tehdyn selvityksen perusteella palvelutarjonta vaihtelee suuresti kohteittain. Tästä huolimatta voidaan tunnistaa tietyt palvelut, joiden ympärille palveluympäristö lähdetään rakentamaan (kuva 6.3.).



Kuva 6.3. Nykyisissä senioritaloissa tarjottavia palveluja.

Suomalaiset senioritalot voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen mukaan, minkälaiseen palveluympäristöön senioritalon palveluverkosto kuuluu (taulukko 6.1.). Perustuen näihin kolmeen ryhmään on kehitetty yhdeksän erilaista senioritalojen päätyyppiä.

Taulukko 6.1. Senioriasumisen mallit Suomessa



Kohteiden palveluverkosto muodostaa oman yksikön:

1. Suuri, esimerkiksi noin 200–300 asuntoa sisältävä kohde, jossa on hyvin monipuolinen ja päivittäin asukkaiden käytössä oleva palveluympäristö
2. Senioritalo, jossa on tarjolla esimerkiksi viikoittain palveluja ja mahdollisesti kohteesta löytyy myös yksityisten yrittäjien liikeyrityksiä
3. Senioritalo, johon tuodaan säännöllisesti palveluja, mutta rajallisemmin ja harvemmin kuin mallin 1. ja 2. mukaisiin kohteisiin

Kohteiden palveluverkosto perustuu palvelutalon palveluympäristön hyödyntämiseen:

4. Palvelutalo ja senioritalo samassa kiinteistössä
5. Palvelutalon ja lähellä sijaitsevan senioritalon välillä sopimus palvelujen tuomisesta senioritaloon
6. Senioritalo sijaitsee lähellä palvelutaloa ja mahdollinen on myös puitesopimus hinnoista, joilla seniorit voivat ostaa palveluja senioritalosta

Kohteiden palveluympäristö muodostuu lähiympäristön palvelujen varaan:

7. Senioritalo, jonka sosiaalinen ympäristö perustuu asukasaktiivisuuteen, jota tuetaan esimerkiksi rahallisesti
8. Senioritalo, jossa on asukkaiden käytössä yhteisiä tiloja mahdollistamassa yhteisöllisyyttä
9. Senioritalo, jossa on senioriasumista tarkastelu ainoastaan fyysisen tilan esteettömyyden ja turvallisen osalta.

Yksittäisessä kohteessa yhdistyy monesti piirteitä tämän yksinkertaisen jaottelun useammasta mallista. Senioritalot, joissa on monipuolisin ja vuorokauden ympäripäivystävä henkilökunta, muistuttavat pitkälti palveluasumista (taulukossa 6.1. numero 1). Palveluasumiselle ei ole virallista määritelmää ja käytännössä se voidaan ymmärtää monella tavalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon määritelmän mukaan palveluasuminen sisältää aina sekä asumisen ja siihen kiinteästi liittyvät palvelut. Ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelut -oppaan (2005) määritelmän mukaan tavallinen palveluasuminen voi esimerkiksi olla palvelutalo, jossa on henkilökunta paikalla vain päivällä.

Perustuen tutkimusosiossa tehtyyn selvitykseen voidaan sovelletun palvelujen maksuperusteen pohjalta senioritalot jakaa karkeasti kolmeen pääryhmään. Monipuolisin palvelutarjonta on tyypillisesti kohteissa, joissa asumiskustannuksiin yhtiövastikkeen tai vuokran lisäksi sisältyy palveluvastike tai -maksu. Osassa senioritaloista palvelut on puolestaan sisällytetty suoraan asumiskustannuksiin. Suomesta löytyy myös senioritaloja, joissa asumiskustannuksiin ei sisälly lainkaan palveluja. Monesti kuitenkin näissäkin kohteissa pyritään tarjoamaan asukkaille palvelujen helppo saataavuus esimerkiksi tekemällä yhteistyötä palvelua tuottavien tahojen kanssa.

6.2. Asumismuotojen jaottelu maksuperusteen mukaan

6.2.1. Palvelumaksu

Palvelumaksua käytetään tässä raportissa yleisnimityksenä erilaisille maksuille, jotka on vastikkeen omaisesti liitetty kiinteästi asumiskustannuksiin kattamaan palvelujen kustannuksia. Kohteissa, joissa on käytössä palvelumaksu, vaihtelee suuresti palveluverkoston laajuus. Asumiseen kiinteästi liitettyjen palvelujen lisäksi on jokaisesta kohteesta mahdollista ostaa lisämaksusta palveluja.

Huomion arvoista on rajan määrittely, mikä on itsenäistä asumista ja mikä palveluasumista. Ero ei ole aina selkeä kohteissa, joissa on monipuolinen palvelutarjonta. Tämän raportin tutkimuskohteisiin sisältyvä Ruissalo Säätiön Saga-seniorikeskukset täyttää palveluasumisen määritelmät ja kohteita markkinoidaan palvelutaloina. Kohteet eroavat kuitenkin tavanomaisesta palveluasumisesta johdonmukaisesti kehitetyn konseptin puolesta ja imagoiltaan, joka kylpyläosastoinen henkii vireää ja elinvoimaista elämäntyyliä.

Tutkimuskohteena ollut Peurankallio voisi myös palveluympäristönsä laajuuden puolesta olla palvelutalo, mutta asuinyhteisöstä haluttaisiin käyttää mieluummin määritelmää palveluiden talo. Palvelutalossa voidaan ihmisten elämään puuttua paljon pienemmällä kynnyksellä ja yksityisyys on pienempi kuin Peurankalliossa. Peurankalliossa ihmisten elämään voidaan puuttua vain hyvin hienotunteisesti henkilökunnan ammattietiikan puitteissa. Esimerkiksi palvelutalossa henkilökunta voi mennä viranomaisoikeuksien nojalla avaimilla asuntoon, mutta Peurankalliossa ei. Ero palvelutalo-käsitteeseen halutaan tehdä käytännössä esiintyneiden sekaannusten takia. Esimerkiksi sairaalahoidossa olleita Peurankallion asukkaita on kotiutettu liian aikaisin perustuen väärin olettamuksiin henkilökunnan mahdollisuuksista valvoa heidän tervehtymistään.

Peurankalliossa myös termi senioritalo nähdään vieraana, koska ikäihmisistä halutaan puhua ikäihmisinä, ei senioreina. Kohde eroaakin monesti senioritaloksi mielletystä kohteesta, johon muuttavat aktiiviset ja hyvin itsenäistä elämää elävät ikääntyneet, joilla ei ole akuutteja palvelutarpeita vielä pitkään aikaan.

Tässä raportissa tutkituista kohteista verrattuna Saga-seniorikeskuksiin ja Peurankalliokeskukseen selkeästi itseään senioriasuntoja tarjoavana tahona markkinoivat esimerkiksi VVO-yhtymä Oyj, Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy ja Tapiola, jotka ovat luoneet Mosaiikki-koti-konseptin. Tarkoituksena on kehittää monipuolisesti asukaalle eri elämän alueet huomioon ottava asumismuoto, jonka tarjoamien palveluiden maksuperusteena on palvelumaksu. Tavoitteena on toteuttaa isoja kohteita, joissa on päivittäin monipuolisesti palveluja asukkaiden käytössä. Koska vielä ei ole yhtään Mosaiikki-kotia valmistunut, ei konseptia ole vielä käytännössä päässyt hakemaan muotoon.

Myös Mainio Vireellä on Käpylän senioritalossa käytössä eräänlainen ansaintamalli, joka tietyin kriteerein voidaan rinnastaa kuulumaan samaan ryhmään kuin kohteet, joissa asumiseen sisältyy kiinteä palvelumaksu. Kaikki Mainio Vireen senioritalot on rakennettu palvelutalon yhteyteen, mutta poikkeavan Käpylästä tekee se, että Mainio Vireellä on siinä oma vuokravastuu ja asukkaat sitoutuvat ostamaan palveluja 200 eurolla kuukaudessa. Verrattuna Mainio Vireen muihin senioritaloihin kohteessa asuu huomattavasti huonokuntoisempia ja enemmän palvelutarpeessa olevia asukkaita. Käpylässä on senioritalossa pystytty hoitamaan asukkaita hyvin pitkään, joitakin ihan loppuun asti.

Peurankalliota, Saga-Seniorikeskusta ja Mainio Vireen Käpylän senioritaloa yhdistää monelta osin asukkaiden heikentynyt toimintakyky ja runsas palvelujen käyttö. Näiden kohteiden yhteiset piirteet verrattuna muihin tutkimuksen kohteena olleisiin kohteisiin tukevat monen palveluntuottajien kokemuksia siitä, millaisia ikääntyneitä runsaasti palvelua sisältävät kohteet houkuttavat. Toisin sanoen mitä enemmän palveluja liitetään kiinteästi asumiseen, sitä huonokuntoisemmat asukkaat ovat asumismuodosta kiinnostuneita.

Palveluasumista muistuttavan palveluverkoston ohella on haluttu kehittää kevyempiä malleja yhdistää palveluja asumiseen. Esimerkiksi Esperin Care Oy toimii yhteistyössä sekä YIT rakennus Oy:n että Eteran kanssa tuottaakseen palveluja senioritaloihin. Esperin tarjoaa näiden yhteistyökumppaneiden senioritaloihin muutaman kerran viikossa viriketoiminnan, jonka yhtenä keskeisenä tavoitteena on rikastuttaa senioritalojen sosiaalista ympäristöä ja luoda kohteisiin yhteisöllisyyttä. YIT:n kohteessa Esperin palvelujen kustannukset katetaan kiinteähintaisena eli joka taloudelta samansuuruisena perittävänä palvelumaksuna. Eteran kohteessa puolestaan palvelumaksu määräytyy neliöperusteisena.

Taulukko 6.2. Senioriasumismuotoja, joissa asumiseen on yhdistetty palvelumaksulla kiinteästi palveja.

KIINTEÄHINTAINEN PALVELUMAKSU				
Tuottajataho	Ansaintamalli	Sisältyviä palveluja	Palveluja lisämaksulla	Tilat
Ruissalosaatiön Saga-seniorikeskukset	Vuokran lisäksi peruspalvelumaksu noin 100-150 € hlö/kk			
Tampereen Kaupunkilähetys Ry:n Peurankallio	Asunnoista maksetaan yhtiövastiketta tai vuokraa sekä palveluvalmiusvastiketta 100€ hlö/kk, toiselta samassa taloudessa asuvalta 75€/kk.			
VVO yhtymä Oyj:n, Tapiolan ja Cecilia Hoiva Oy:n Mosaiikkikodit	Asunnoista maksetaan yhtiövastiketta tai vuokraa sekä palveluvastike, joka tulee olemaan noin 80 - 100 € hlö/kk			
YIT Rakennus Oy:n rakentama As Oy Espoon Kiulukka	Taloyhtiössä maksetaan peruspalveluvastiketta 16,50 €/kk, jolla rahoitetaan Espero Care Oy:n palvelusopimuksen palvelut.			
Mainio Vire Oy:n Käpylän senioritalo	Asukkaat ovat sitoutuneet ostamaan palveluja 200 € hlö/kk	Asukas itse pääosin määrittelee, mitä palveluja haluaa vastineeksi maksamastaan palvelumaksusta.		
NELIÖPERUSTEINEN PALVELUMAKSU				
Kohde	Ansaintamalli	Sisältyviä palveluja	Palveluja lisämaksulla	Tilat
Eteran senioritalo Kuninkaanlaakso	Jumppavastike 0,15€/m ² /kk eli noin 4-12 €/kk, jolla rahoitetaan Espero Care Oy:n palvelusopimuksen palvelut.			

Taulukoon 6.2 on havainnollistettu tässä raportissa tutkittujen kohteiden palveluverkoston piirteitä kokoamalla eri yritysten tarjoamat vaihtoehdot yhteen. Raportin liitteessä 1 on myös kattavampi taulukko kohteista, joissa asumiseen on liitetty palvelumaksulla palveluja. Kohteille on tyypillistä, että mitä monipuolisempi kohteen palvelutarjonta on, sitä säännöllisemmin myös palveluja on tarjolla. Esimerkiksi viriketoimintaa saattaa olla tarjolla päivittäin tai viikoittain. Selkeyden vuoksi tarkastelussa on kuitenkin keskitytty pääsääntöisesti palvelutarjonnan laajuuteen, ei sen tarjoamisen säännöllisyyteen. Taulukossa käytetyt symbolit on selitetty aikaisemmin senioritalossa tarjoavia palveluja kuvaavassa kuvassa (kuva 6.3.).

6.2.2. Asumiskustannuksiin sisältyvät palvelut

Vuokraan sisällytetyt palvelut ovat yleensä hyvin rajallisia ja pääosan palveluista asukas ostaa lisämaksusta tarpeidensa mukaan. Tyypillisesti suoraan asumiskustannuksiin sisältyvissä malleissa palvelutarjonta on suppeampi kuin palvelumaksuun perustuvissa. Asumiskustannuksiin sisältyviä palveluja on vähemmän tai niitä tarjotaan epä-säännöllisemmin. Monesti myös kohteesta lisämaksusta saatavia palveluja on rajoitetummin. Eroa on havaittavissa erityisesti verrattaessa näiden kahden maksuperusteen palveluverkostoltaan monipuolisimpia kohteita keskenään.

Palveluoperaattori Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva tarjoaa yhteistyökumppaninsa SATO Oyj:n SenioriKoti -vuokraoteisiin asumiskustannuksiin sisältyviä palveluja. Erityisesti SATO SenioriKoti + SATO Hoivapalvelu -konseptin monipuolisimmissa kohteissa on sisällytetty huomattavan paljon palveluja suoraan asumiskustannuksiin verrattuna muihin tunnistettuihin kohteisiin.

Voittoa tavoittelemattomat yhdistykset ja säätiöt ovat monesti valinneet senioritaloihinsa maksuperusteeksi asumiskustannuksiin suoraan sisällytettävät palvelut. Työntekijät voivat työskennellä useassa toimipisteessä ja antavat osan ajastaan senioritalon asukkaille. Pääsääntöisesti senioriasumiskohteita, joissa on vuokraan sisällytetty suoraan palveluja, tarjoavat tahot, jotka itse tuottavat palvelut kohteisiin. Raporttia varten tehdyn selvityksen perusteella senioriasumismuodoista, joissa on suoraan asumiskustannuksiin sisällytetty palveluja, nousevat tyypillisesti keskeisinä palveluina viriketoiminta ja palveluohjaus. Palveluohjaus voi olla joko kiinteästi asumiseen lupauksen kautta sisältyvää tai luontaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa palvelua.

Kaarinan Vanhusten Palvelutalokeskuksen Säätiön toiminnasta tehty haastattelu tehtiin paikanpäällä Senioritalo Onnikassa ja haastatteluun muista tehdyistä haastatteluista poiketen osallistui myös yksi talon asukkaista. Kohteen toimintaympäristö oli tutkituista kohteista voimakkaimmin asukasaktiivisuuteen perustuva. Onnikan lähiympäristöstä on monipuolisesti palveluja tarjolla, eikä itse taloon ole haluttu tuoda yksityisten yrittäjien tarjoamia palveluja. Senioritalon asukas korosti kohteen kodinomaisuutta ja vierasti ajatusta isosta, hotellimaisesta asuinympäristöstä, jossa kaikki palvelut on tuotu kotiovelle asti. Hän näki, että erotuksena tavallisesta asuinrakennuksesta senioritalossa tärkeää oli palvelujen sijaan asukkaiden luoma hyvä henki ja yhteisöllisyys.

Samankaltaisia näkemyksiä ikääntyneille hyvästä asuinympäristöstä nousi myös Selma-tutkimusprojektin yhteydessä aikaisemmin tutkitusta VVO:n tavallisesta vuokra-kohteesta. Kohteeseen oli luontaisesti syntynyt asuinyhteisö, jossa yli 70 prosentissa asunnoista oli yli 50-vuotiaita asukkaita. Kohteen ikääntyneet asukkaat halusivat yksityisten yrittäjien tarjoamat palvelut lähelle, mutta ei omaan asuinrakennukseen. Kuitenkin asuinrakennukseen tuodut vain oman talon väelle suunnatut palvelut nähtiin tässä VVO:n kohteessa positiivisena ja kiinnostavana palveluna (Post & Tyvimaa, 2010).

Vaikka Kaarinan Vanhusten Palvelutalokeskuksen Säätiön senioritalo Onnikan toimintaympäristö rakentui asukkaiden aktiivisuuden varaan, oli säätiöllä merkittävä rooli toi-

mia taustalla tukemassa senioritalo Onnikan arkea. Asukkaiden oman toiminnan ohella kohteessa oli selkeästi tarve myös siellä säännöllisesti käyvälle palveluohjaajalle. Myös muissa vuokrattavissa senioriasumiskohteissa, joissa on aktiivista asukastoimintaa ja asukkaat kokoontuvat säännöllisesti yhteen, on havaittu, että asukkaat haluavat pitää yllä yhteyttä myös taustalla olevaan organisaatioon.

Edellisessä kappaleessa käytiin läpi palveluyritys Esperri Care Oy:n yhteistyö senioritaloja rakennuttavien tahojen kanssa. Näissä kohteissa Esperin senioritaloihin tarjoama viriketoiminta rahoitettiin asukkaiden asumiskustannuksiin sisältyvällä palvelumaksulla. Esperillä on tämän mallin lisäksi myös toinen malli, jossa palvelujen kustannukset on sisällytetty suoraan vuokraan. YIT Rakennus Oy ja Esperri ovat solmineet kaksivuotisen sopimuksen viriketoiminnan järjestämisestä Asunto Oy Seinäjoen Kymppipiha, Kymppipuiston ja Kymppihovin asukkaille. Viriketoiminnan kaksivuotisen sopimuksen kustannuksista vastaa YIT Rakennus Oy. Syyskuussa 2009 alkanut toiminta on Esperin mukaan saanut yllättävän hyvän vastaanoton. Esperri on tehnyt myös kaikille senioritalojen asukkaille palvelutarvekartoituksen, jonka pohjalta asukkailla ei juuri ilmennyt tarvetta lisäpalveluille.

Taulukko 6.3. Asumiseen kiinteästi sisältyviä palveluja

PALVELUJA VUOKRAAN SISÄLTYTTENÄ			
Tuottajataho	Sisältyvät palvelut	Palvelut lisämaksulla	Tilat
SATO SenioriKoti + SATO Hoiva-palvelu (esimerkiksi Villa Sten)			
Sato SenioriKoti (vähintään kuukausittain tarjottavat palvelut)			
Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätöön senioritalo Onnikka			
YIT Rakennus Oy:n Senioritalot Asunto Oy Seinäjoen Kymppipiha, Kymppipuisto ja Kymppihovi			

Taulukossa 6.3. on esitetty yhteenveto raportissa tutkittujen kohteiden palveluympäristöstä kohteissa, joissa palveluja on sisällytetty asumiskustannuksiin ilman erillistä palvelumaksua. Lisäksi tunnistettiin muitakin kohteita, jotka on esitelty liitteessä 2.

6.2.3. Ei asumiskustannuksiin sisältyviä palveluja

Monet senioritaloja markkinoivat tahot mieltävät senioritalot ikääntyneille suunnattuina kohteina, joissa ei ole tarjolla palveluja. Palvelutarjontaa selvittäessä saattaa törmätä näkemykseen, että kyseessä on senioritalo, ei palvelutalo, jolloin kohteeseen ei kuulu sisältyä mitään palveluja. Senioritalojen, joiden asumiskustannuksiin ei ole sisällytetty palveluja, palveluympäristö rakentuu tyypillisesti lähiympäristön palvelujen lisäksi pitkälti läheisten palvelutalojen palvelutarjonnan varaan.

Raporttia varten tehdyn selvityksen perusteella tavallisin tapa tuottaa senioritaloja on olla sisällyttämättä asumiskustannuksiin palveluja. Näin toteutetut kohteet ovat tuottajan kannalta monesti helpoimpia ja riskittömämpiä toteuttaa. Tuottajat kokevat, että senioritalojen asukkaat toivovat monipuolista palvelutarjontaa, mutta kun näille toivomuksille määritellään hinta, karsiutuvat palvelujen ostohalut. Asukkailla ei useimmiten vielä ole tarvetta ostaa palveluja ja senioritaloihin muuttavat haluavatkin pääsääntöisesti palvelut lähelle tulevaisuuden tarpeiden varalta. Näissä kohteissa on erityisesti haasteena tuottaa ikääntyneille senioritalo-nimikkeen herättämien odotusten mukaista lisäarvoa verrattuna tavalliseen uudiskohteeseen.

Monissa senioritaloissa on otettu huomioon ikääntyneen asukkaan tarpeet vain esteettömyyden ja turvallisuuden korostamisella. Näistä senioritaloista eroaa merkittävästi kohteet, joissa on tämän lisäksi pyritty ottamaan huomioon ikääntyneiden sosiaaliset tarpeet pyrkimällä tuomaan kohteisiin myös yhteisöllisyyttä. Jotta eri tahojen tuottamien kohteiden erot nousisivat esiin, on tässä raportissa tarkasteltu palveluja laajana käsitteenä. Senioritaloon nähdään tuovan lisäarvoa esimerkiksi asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat, normaalin kanssakäymisen yhteydessä tapahtuvat kohtaamiset palvelutalon henkilökunnan kanssa sekä omatoimiseen asukasaktiivisuuteen rohkaiseminen ja sen tukeminen. Senioritaloista, joiden asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja, löytyy kuitenkin usein joitain näistä elementeistä. Esimerkiksi Kuntien eläkevaikutuksen kohteissa on otettu tavallisia vuokrakohteita enemmän huomioon senioritalojen asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat. Eteran kohteissa puolestaan halutaan kehittää yhteistyötä palvelutuottajien kanssa, jotta senioritaloihin pystytään rakentamaan yhteisöllisyyttä.

Keinoina yhteisöllisyyden lisäämiseksi voivat olla esimerkiksi asukkaille säännöllisesti vaikkakin harvakseltaan järjestettävät tapahtumat. Esimerkiksi Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön kohteissa pyritään asukkaille järjestämään säännöllisesti erilaisia tapahtumia ja pienimuotoisia retkiä. Eräänlaisena asukkaille tarjottavana palveluna voidaan pitää myös kohteissa toimivaa sosiaalitalkkaria, joka tuo säätiön kohteisiin helposti tavoitettavan ja lähestyttävän henkilökunnan jäsenen. Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön uudiskohteessa, Keinutuolissa, on yhdeksi haasteeksi muodostunut vuokratason pitäminen sopivalla tasolla asukkaiden tuloihin nähden. Kohteen sijainti kaupungin keskustassa, uudenaikaisen tekniikan hyväksikäyttö sekä monipuoliset yhteiset tilat nostavat kaikki asumisen kustannuksia. Säätiö yrittää jatkuvasti kartoittaa erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisia yhteistyökumppaneita, joiden kautta asukkaille itsenäisestä asumista tukeva asuinympäristö edullisesti.

Esimerkkinä palvelutalon yhteydessä toimivista kohteista ovat Mainio Vireen senioritalot sekä asumispalvelukeskus Wilhelmiinan yhteydessä itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut vuokra-asunnot. Kohteissa ei ole itsenäisesti asuvien asukkaiden asumiskustannuksiin suoraan sisällytetty palveluja, mutta he voivat tarpeidensa mukaan ostaa palvelutalon puolelta palveluja. Vaikka kummassakaan yrityksessä ei ole itsenäisesti asuvien ikääntyneiden ja palvelutalon toimintaa mitenkään sidottu toisiinsa, on henkilökunnan ja asukkaiden välille syntynyt luontainen vuorovaikutus, joka osal-

taan tuo turvaa ja kontakteja itsenäisesti asuvien arkeen. Sekä Mainio Vireen senioriasuntoihin että asumispalvelukeskus Wilhelmiinan vuokra-asuntoihin muuttaville samassa yhteydessä oleva palvelutalo on merkittävä vetovoimatekijä. Suomalaisia senioriasumismuotoja kartoitettaessa monesti yhdistävä tekijä kohteille, joiden vapautuviin asuntoihin oli muodostunut jonoa, oli palvelutalon yhteydessä sijaitseminen. Palvelutalo tuoma lisäarvo asuin ympäristön houkuttelevuuteen on selkeästi havaittu ja senioritalojen taustalla olevat tahot pyrkivätkin niitä mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään.

Asumispalvelukeskus Wilhelmiina haluttiin ottaa yhdeksi tutkittavaksi kohteeksi edustamaan palvelutaloa, jonka palveluympäristöä lähistöllä itsenäisesti asuvien ikääntyneiden on mahdollista hyödyntää. Wilhelmiinan lähistöllä on senioritaloja, mutta ainakin vielä toistaiseksi senioritalon asukkaista vain muutamat hyödyntävät säännöllisesti palvelukeskuksen palveluja. Senioritaloihin muuttavien hyväkuntoisten ikääntyneiden palvelutarpeet ovat vähäisiä, mikä tekee ongelmalliseksi puitesopimusten tekemisen. Sopimus edellyttäisi resurssien hankkimista, joille ei välttämättä löydy käyttöä.

Wilhelmiinan yhteydessä sijaitsevia pääsääntöisesti ikääntyneille suunnattuja asuntoja kutsutaan huolenpitoasunnoiksi. Nimitys tulee asukkaiden käytössä olevasta turvahuelinjärjestelmästä, joka mahdollistaa avunsaannin ympäri vuorokauden kytkentämaksua vastaan. Asuntoja halutaan korostaa selkeästi itsenäisen asumisen vuokra-asuntoina, jotka on tarkoitettu omatoimisille ikäihmisille. Asuntojen hyvin johdonmukainen erottaminen palveluasumisesta on osaltaan auttanut asettamaan asukkaiden odotukset asunnoista realistiselle tasolla suhteessa todellisuuteen. Imagoaltaan aktiivisille ja itsenäisille tarkoitetut asunnot ja keskeinen sijainti lähellä palveluja ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että Miinan Hoitolojen huolenpitoasunnoille on jatkuva kysyntä.

Taulukko 6.4. Senioriasumismuotoja, joissa asumiskustannuksiin ei ole liitetty palvelua.

Tuottajataho	Palveluympäristö	Palvelutalosta saatavat palvelut	Tilat senioritalossa
Mainio Vire Oy:n senioritalot			
Miinan Hoitolat Oy:n huolenpitoasunnot			Mahdollisuus kokoontua asumispalvelu-keskuksen puolella
Kuntien eläkevakuutuksen senioritalot	Osa senioritaloista sijaitsee palvelutalon yhteydessä	Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan	
Eteran senioritalot	Tavoitteena luoda uusiin kohteisiin yhteisöllisyyttä tekemällä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ja hyödyntämällä palvelutalojen palveluverkostoja.	Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan.	
Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön kohde Keinuoli			

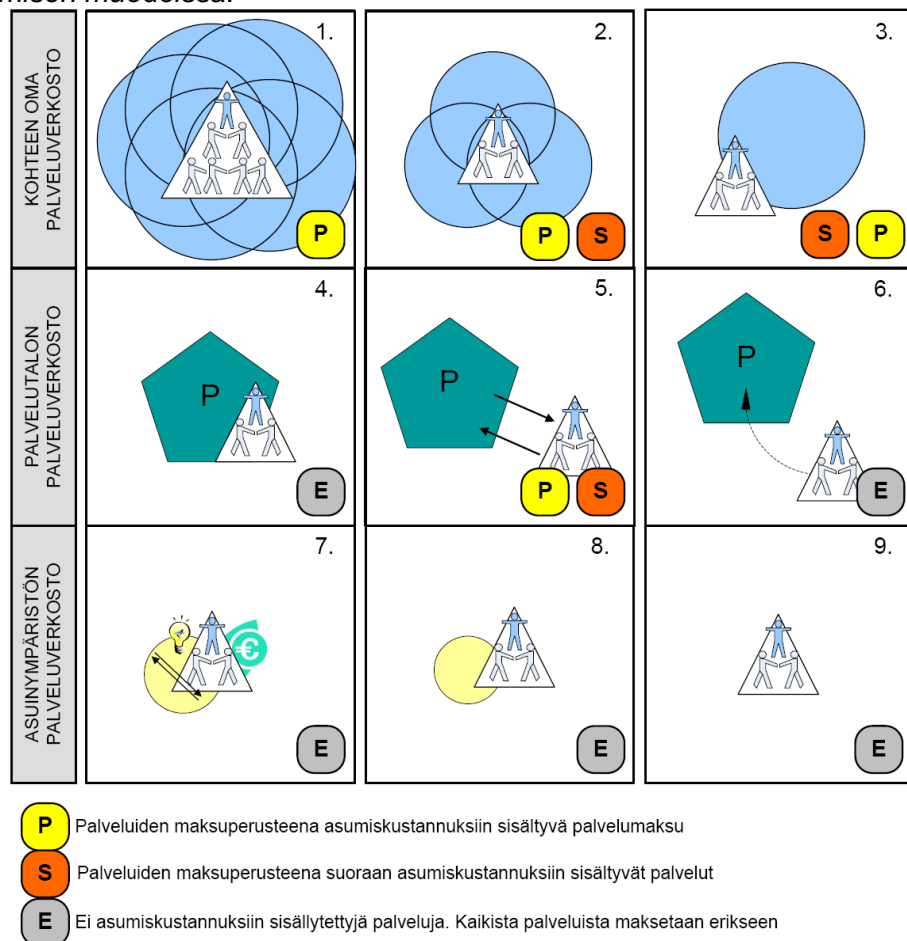
Taulukossa 6.4. on havainnollistettu tässä raportissa tutkittujen kohteiden palveluympäristön piirteitä kokoamalla eri yritysten tarjoamat vaihtoehdot yhteen. Senioriasunto,

jonka asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja, ei tarkoita, ettei kohde poikkeaisi tavallisesta asumisesta. Jokaisessa tutkitussa kohteessa on selkeästi tahdottu pitkäjänteisesti kehittää senioriasumista. Kohteisiin on johdonmukaisesti tuotu asumiseen elementtejä, joiden uskotaan nostavan asumisen tasoa. Liitteessä 3 on taulukko, jossa on tarkasteltu laajemmin erilaisia senioriasumismuotoja, joissa asumisen kustannuksiin ei ole liitetty palveluja.

6.2.4. Maksuperusteiden soveltaminen senioriasumisen malleihin

Senioriasumisessa käytettävissä oleviin malleihin on tyypillisesti yhdistettävissä tietyt maksuperusteet. Suomessa on ainakin toistaiseksi eniten asumismuotoja, joissa senioriasumiseen ei ole yhdistetty asumiskustannuksiin palveluja. Kuitenkin tuottajatahot tekevät jatkuvasti työtä kehittääkseen lisäarvoa ikääntyvien asumiseen ja sitä kautta on myös muiden maksuperusteiden soveltaminen yleistynyt. Taulukossa 6.5. on esitelty, miten erilaisiin senioriasumismuotoihin on Suomessa tällä hetkellä sovellettu eri maksuperusteita.

Taulukko 6.5. Tyypilliset tavat hyödyntää erilaisia maksuperusteita erilaisissa senioriasumisen muodoissa.



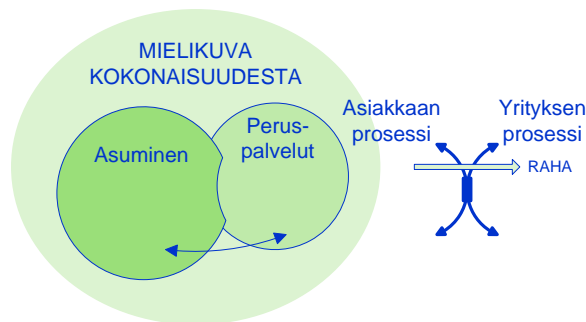
Eri malleissa käytössä olevien maksuperusteiden taustalla on yrityksen ansaintalogiikka. Ansaintalogiikan tarkoituksena on tehdä senioriasumisesta liiketoimintana kannattavaa.

6.3. Asumismuotojen jaottelu ansaintamallien mukaan

6.3.1. Lupaukseen perustuva ansainta

Asumismuoto, jossa senioritalojen asukkaiden asumiskustannuksiin sisältyy kiinteästi palveluja, perustuu asiakkaan mahdollisuuteen kuluttaa yrityksen kohteeseen tarjoamia palveluja. Lupaukseen perustuva ansainta voidaan jakaa palvelumaksulla asumiseen sisällytettyjen sekä suoraan asumiskustannuksiin sisältyvien palvelujen tarjontaan.

Kohteissa, joissa on palvelumaksu, asukkaat lunastavat option palveluprosessin kuluksi kuukausimaksua maksamalla. Mallissa palvelut on nostettu hyvin keskeiselle sijalle asumisen rinnalle ja nämä palikat yhdessä muodostavat kokonaisuuden, jonka perusteella asukas muodostaa mielikuvan kohteesta (kuva 6.4.). Rekolan & Rekolan malli lupaukseen perustuva ansainnasta kuvaa hyvin, miten asukkaat mallissa maksavat palveluista ennen niiden varsinaista kulutusta. Tämän kaltaisten lupaukseen perustuvien ansaintamallien on usealla taholla todettu olevan senioriasumisessa sekä tuottajan että asukkaan kannalta selkein tapa yhdistää asumiseen palveluja.



Kuva 6.4. Lupaukseen perustuva ansaintamalli, jossa palvelumaksulla on yhdistetty palveluja kiinteästi osaksi asumista.

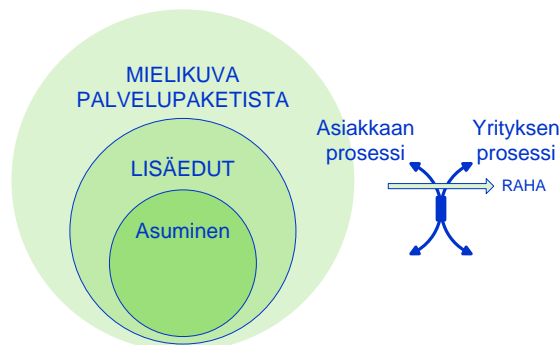
Palvelumaksussa on kyse pohjimmiltaan kapasiteettipohjaisesta veloituksesta, jossa asukas maksaa perusmaksun resurssien ylläpidosta senioritalossa. Palvelumaksujen kehittäminen ja ylläpito ovat vaikeita ja pitkäjänteisyyttä vaativia prosesseja ja palvelumaksut on todettu helposti kritiikkiä herättäväksi. Palvelumaksua arvostelevat asukkaat, jotka eivät koe käyttävänsä asumiskustannuksiin sisällytettyjä palveluja tai kyse voi olla myös jostain yksittäisestä palvelusta. Tämän vuoksi perusmaksuun on mahdollista sisällyttää palveluja vain perusteellisesti harkiten. Pääosa palveluista kohteista veloitetaan erikseen ostojen määrään perustuvan tai aikaperusteisen hinnoittelumallin mukaan.

Kuten aikaisemmissakin tutkimuksissa on havaittu, pidetään kaikilta asutokunnilta perittävää palvelumaksua helposti liian suurena suhteessa käytettyihin ja tarjolla oleviin palveluihin. Asukkaat eivät tyypillisesti täysin hahmota, mitä palveluja palvelumaksuun sisältyy. Asiakastyytyväisyyden kannalta on asukkaan muuttohetki kriittinen vaihe, jolloin kaivataan henkilökohtaista tiedotusta palvelutarjonnasta. Sama tiedotustarve kuitenkin säilyy ja hintojen korotuspainetta joudutaan perusteellisesti selventämään asukkailla. Joissain kohteissa on luovuttu palvelumaksusta, koska asukkaat ovat pitäneet

sillä rahoitettavia palveluja tarpeettomina maksettaviin kustannuksiin nähden. Tämän kaltaiseen tilanteeseen on ajautettu erityisesti vapaarahoitteisissa kohteissa. Kuitenkin yleensä suurin osa asukkaista suhtautuu realistisesti palvelumaksuun. He tiedostavat, ettei ilmaisia palveluja ole olemassa. Yleensä kritiikkiä antavat asukkaat ovat myös koväänisempiä kuin muut riippumatta siitä kuinka paljon heitä on.

Tulevaisuudessa, jolloin ikääntyvien kulutus- ja ostokäyttäytymisen odotetaan muuttuvan, uskotaan palvelumaksuun perustuvalla ansaintamallilla olevan paremmat edellytykset. Etenkin palveluntuottajan näkökulmasta nähdään asumiskustannuksiin sisältyvä palvelumaksu potentiaalisena ja houkuttelevana maksuperustevaihtoehtona tuottaa palveluja, mikäli asukkaiden palvelujen ostohalukkuus lisääntyy.

Lupaukseen perustuvana ansaintamallina nähtiin myös malli, jossa asumiskustannuksiin on sisällytetty suoraan palveluja, vaikka se ei sitä olekaan yhtä selkeästi kuin kuukausimaksupohjaisessa käytännössä. Mallissa senioriasunto on selkeästi päätuote ja siihen liitettyjen palvelujen on tarkoitus tuoda lisäarvoa asukkaille (kuva 6.5.). Tätä tapaa yhdistää asumiseen palveluja voidaan lähestyä tuotepaketin ja siihen liittyvän nippuhinnoittelun näkökulmasta. Muuttaessaan senioritaloon asukas saa tuotepaketin, johon sisältyy asumisen lisäksi tietyt peruspalvelut. Mallissa ansainta toimii tuottajan näkökulmasta samankaltaisesti kuin palvelumaksu ja malliin voidaan soveltaa Rekolan & Rekolan mallia lupaukseen perustuvasta ansainnasta.



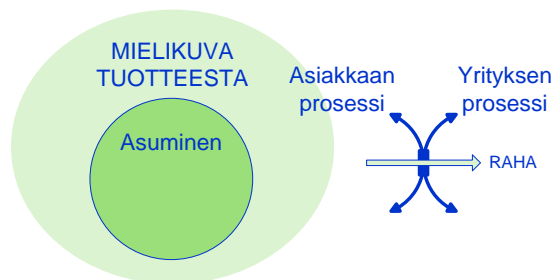
Kuva 6.5. Lupaukseen perustuva ansaintamalli, jossa asumiskustannuksiin on yhdistetty palveluja kiinteäksi osaksi asumista.

Palvelujen myyminen pakettina on yleisesti ottaen havaittu takaavan palvelujen eri osille tasaisen kysynnän ja vakioivan tarjontaa (Anttila & Fogelholm, 1999). Nippuhinnoittelun kautta senioritalon asukas ostaa niputetun palvelun, vaikka nippu sisältäisikin sellaista, mitä ikäännytynyt ei välttämättä ostaisi erikseen hinnoiteltuna. Nippuhinnoittelu on mahdollistanut palvelumaksun lailla palvelujen ylläpidon senioritalossa, kun sitä varten on kohdistettu tietty kiinteä summa kuukausittain. Kohteissa, joissa ei ole asumiskustannuksiin sisällytettyjä palveluja ja kaikista palveluista maksetaan erikseen, puolestaan tarvitaan samaan yhteyteen palvelutalo, jotta palvelujen ylläpito olisi mahdollista. Muutoin on havaittu, ettei yksittäisten senioritalojen asukkaiden palvelujen osto- ja käyttöhalukkuus vielä riitä palveluverkoston ylläpitoon.

Nippuhinnoittelua tutkineet ovat havainneet, että kuluttajat olettavat yleisesti, että niputettuihin tuotteisiin liittyy alennus (Heeler *et al.*, 2007). Asukkaille syntyvä mielikuva ”kaupan päälle” tulevista palveluista saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, miksi osa senioritalojen tuottajista pitää palvelujen sisällyttämistä suoraan asumiskustannuksiin toimivampana vaihtoehtona kuin erillistä palvelumaksukäytäntöä. Samankaltaiset palvelut myydään asukkaille kummassakin mallissa, mutta vain hieman erilaisena pakettina. Mallissa, jossa asumiskustannuksiin sisältyy palveluja, on haasteellista pitää asumiskustannukset kohtuullisella tasolla. Asukkaiden tuloihin ja varallisuuteen nähden asumiskustannukset voivat nousta liian korkeiksi.

6.3.2. Suora ansainta

Suora ansainta on yleisin ansaintalogiikka senioritalojen tuottamisen takana. Mallissa asiakas kuluttaa tarjottua palveluntuotantoprosessia ja maksaa tästä kulutuksensa mukaan. Rakennusliikkeiden perustajaurakointina toteuttamat (eli gryndaamat) senioritalot ovat tyypillisesti edustaneet suoraa ansaintaa puhtaimmillaan. Tuotteena on senioritalo ja asumiskustannuksiin ei ole sisällytetty palveluja (kuva 6.6.). Rekolan & Rekolan suoran ansainnan mallin mukaisesti asiakas maksaa tuotteista kulutushetkellä kulutuksensa mukaan. Perusteluna valitulle ansaintamallille on usein senioritalon asukkaiden maksuhaluttomuus tarjotuista palveluista, jolloin oma konsepti nähdään toimivampana ilman palveluja. Tämän ansaintalogiikan ovat tyypillisesti valinneet sijoittajat, gryndaajat ja erilaiset tahot, joilla ei ole itsellä resursseja tuottaa palveluja senioritaloihin, eikä palveluntuottaminen sovi heidän ydinliiketoimintaansa. Senioritalot eivät tällöin rakennuttajan näkökulmasta poikkea merkittävästi muusta uudisasuntotuotannosta, jota säätelevät nykyään tiukat esteettömyysvaatimukset.



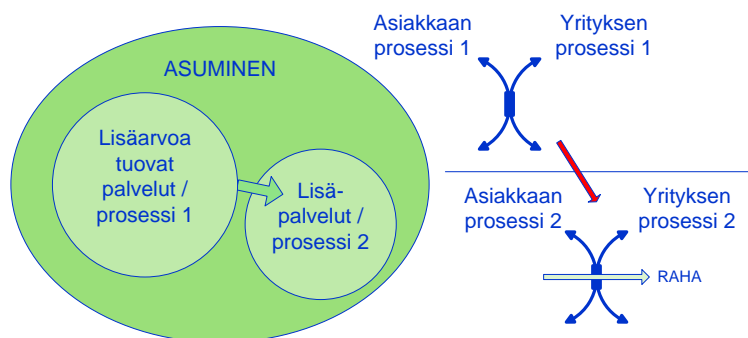
Kuva 6.6. Suorassa ansaintamallissa senioriasunto on selkeästi päätuote ja mahdolliset palvelut on liitetty tuotteeseen erikseen tuomaan lisäarvoa.

Tavallista asumista muistuttavien senioritalojen tuottajat ovat halunneet kuitenkin kehittää malleja, joissa asukkaille tuotetaan entistä enemmän lisäarvoa. Näin on pyritty myös vastaamaan kritiikkiin, joka pitää senioritaloja rahastuksena. Lisäarvoa kohteisiin pyritään tuomaan solmimalla puitesopimuksia palveluntarjoajien kanssa ja tällöin päätuotteen eli senioriasunnon ohelle myytävät palvelut veloitetaan ostojen määrään perustuvan tai aikaperusteisen hinnoittelumallin mukaan. Uusia senioritaloja rakennettaessa trendinä on myös, että rakennuttajat investoivat isoihin kohteisiin, joihin on mahdollista rakentaa yhteisiä tiloja kohtuullisin kustannuksin.

6.3.3. Välillinen ansainta

Yleisesti palvelusuhteen aloittamisen ensisijainen ongelma on hinnan ohella luottamuksen puute palveluntuottajaan (Varjonen *et al.*, 2007). Luottamuksen merkitys korostuu erityisesti ikääntyvän kuluttajan päätöksenteossa (Larjovuori & Ainasoja, 2007). Ansaintamalli, jossa asukkaille tarjotaan osa palveluista joko pientä kertamaksua tai nimellistä asumiskustannuksiin sisällytettyä kuukausimaksua vastaan, mahdollistaa asukkaiden tutustua palveluja tuottavaan yritykseen ja rakentaa luottamusta ennen lisämaksusta ostattavien kotitalous- tai hoivapalvelujen hankkimista.

Senioriasumisen muodossa, jossa hyödynnetään välillistä ansaintaa, yritys kattaa muiden palvelujen katteilla ”sisäänheitto” palvelujen kustannukset tai tuottovaatimukset (kuva 6.7.). Välillisen ansainnan sovelluksissa on käytetty näiden lisäarvoa tuovien peruspalvelujen (eli palveluprosessi 1) hinnoittelussa monenlaisia malleja. Senioriasumisessa käytetty välillinen ansainta vastaa hyvin Rekolan & Rekolan mallia tuottajan näkökulmasta, jossa varsinaiset toiminnan katteet tulevat lisämaksusta tarjottavista palveluista eli palveluprosessista 2.



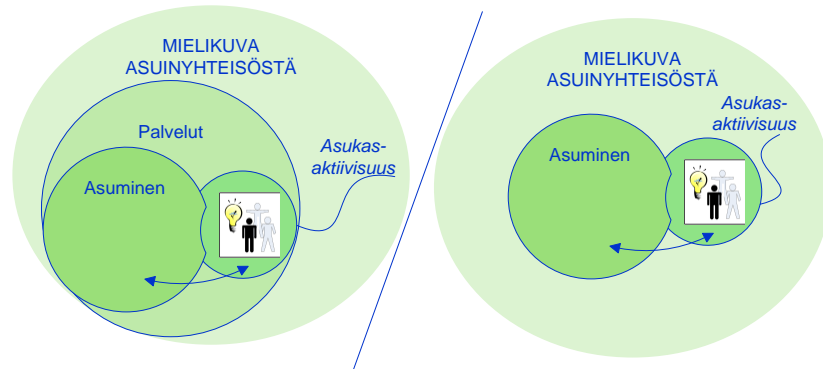
Kuva 6.7. Välillinen ansainta, jossa kaksipuolisesti tarjotaan asukkaille asumiseen lisäarvoa tuovia palveluita.

Viriketoiminta ja palveluohjaus ovat keskeisiä palveluja, joita asukkaat tyypillisesti kaipaavat senioritaloihin. Niiden aiheuttamien kustannusten kattaminen on kuitenkin haasteellista. Tämän vuoksi ne soveltuvat hyvin palveluprosessin 1 palveluiksi. Näitä palveluja saatetaan tarjota asukkaille ilmaiseksi tai hinnoilla, jotka kattavat ainoastaan joko välittömät palkkakustannukset tai kokonaiskustannukset.

Kotitalouksien maksama osuus kunnallisen kotipalvelun kustannuksista on vain 14,7 % (Sosiaalihuolto Suomessa, 2006), mikä on hämärtänyt käsitystä palveluiden todellisista kustannuksista. Välillisen ansainnan mukaisen ansaintalogiikan suurimpana riskinä ovatkin julkisen sektorin tarjoamat kotiin tuotettavat palvelut, joiden hintatason kanssa yksityisen sektorin on mahdotonta kilpailla. Julkiseen sektoriin nähden yksityiset senioritaloissa operoivat yritykset voivat kuitenkin kilpailla laadulla, saatavuudella ja tuetuilla työntekijöillä. Välillinen ansaintamalli on havaittu hyväksi tavaksi rakentaa asiakassuhde ikääntyneisiin asiakkaisiin, mutta mallin yleisestä kannattavuudesta ei ole kiistatonta näyttöä. Välillisen ansainnan hyödyntäminen senioriasumisessa on ennemminkin muovautunut käytäntö kuin systemaattisesti kehitetty ansaintamalli.

6.3.4. Yhteisöllisyys osana ansaintamallia

Senioritalojen asukkaat kaipaavat asuinympäristöönsä helppoutta, turvallisuutta ja välitöntä ilmapiiriä. Teknisillä seikoilla ja suunnittelulla voidaan vaikuttaa kahden ensimmäisen syntyyn sekä asukkaiden monen muun toivomuksen toteuttamiseen. Ilmapiirin luominen on kuitenkin pääosin asukkaista itsestä kiinni. Ihmiset ovat hyvin erilaisia ja toiset ovat luonnostaan aktiivisempia kuin toiset. Tyypillisesti minkälainen yhteisö senioritalon väestä muodostuu, on siitä kiinni sattuuko kohteeseen muuttamaan aktiivista väkeä vai ei.



Kuva 6.8. Ansaintamuodot, jossa senioriasumiseen lisäarvon tuotossa on nostettu asukkaiden oma aktiivisuus keskeiselle sijalle sekä mahdolliset henkilökunnan järjestämät palvelut.

Yleisesti ajatellaan, että omatoimisen asukastoiminnan syntyminen kohteeseen on pitkälti kiinni sattumasta. Kuitenkin tahot, joiden konseptissa asukasaktiivisuus on merkittävässä roolissa, näkevät, että sen syntymiseen pystytään vaikuttamaan. Keskeistä on tällöin asukastoiminnan tukeminen ja asukkaiden rohkaiseminen (kuva 6.8.). Tärkeää on myös rakennuksen suunnittelussa tehdä ratkaisuja, jotka tukevat näitä tavoitteita (kuva 6.9.).



Kuva 6.9. Rakennusarkkitehti Hannu S. Kuusela on senioritalon suunnittelussa edesauttanut yhteisöllisyyden syntymistä sijoittamalla senioritaloon luontaisia kohtaamispaikkoja keskeisille kulkuväylille (www.vanhustenpalvelutalo.com).

Tarkastellessa ikääntyneiden kykyä tai halukkuutta järjestää itse toimintaa on aina otettava huomioon, että on merkittävä ero käsitelläkö asiaa vireiden vai huonokuntoisten ikääntyneiden näkökulmasta. Asukasaktiivisuuteen perustuvan toiminnan syntymiseen vaikuttaa suuresti sekä asukkaiden ikä että kunto. Ryhmässä toimiminen on vierasta osalle iäkkäimmistä asukkaista ja he ovat monesti huonoja osallistumaan toimintaan. Heille tulisi tarjota senioritalossa luontaisia kohtaamispaikkoja, joissa he voivat tavata ihmisiä yksittäin. Tätä kautta voidaan tuoda ihmiskontakteja myös näiden, yleensä eniten yksinäisyydestä kärsivien ihmisten elämään.

Syrjäytyminen on hyvin paljon ihmisen luonteesta riippuva asia ja syrjäytymiseen taipuvia ihmisiä löytyy yhtäläillä myös nuorempien ikääntyneiden joukosta. Kuitenkin nuoremman sukupolven ikääntyneet ovat yleensä ihmisinä tottuneempia isoihin joukkoihin ja heiltä luonnistaa paremmin ryhmässä toimiminen ja oman toiminnan kehittäminen. He ovat energisiä toimijoita ja heiltä löytyy paljon suhteita, joita he voivat hyödyntää oman asuinyhteisön toiminnan kehittämisessä. Asukkaiden kaipaaman toiminnan ei tarvitse olla mitään erikoista vaan mukavaa yhdessä oloa, joka on aitoa ja asukkaiden omista kiinnostuksen kohteista kumpuavaa. Virkeiltä ikääntyneiltä löytyy siis hyvin resursseja itsenäiseen toiminnan järjestämiseen ja joissakin senioriasumisen muodoissa on haluttu vahvasti hyödyntää ikääntyneiden omaa kapasiteettia.

Suurena kysymysmerkkinä kuitenkin on, miten käy asukastoiminnan aktiivisten osallistujien kunnon heikentyessä ja tarvitaanko tuolloin omatoimisen toiminnan ohella ohjattua toimintaa. Huonokuntoisilla asukkailla ei ole yleensä voimia toiminnan järjestämiseen ja he tukeutuvat voimakkaasti ohjattuun toimintaan. Yhtenä ratkaisuna on nähty omatoimisen toiminnan ohella tuoda kohteisiin jossain määrin henkilökuntaa tarjoamaan palvelua asukkaille. Muistin huonontuessa ja voimien vähetessä kaipaavat ikääntyneet motivointia osallistuakseen asuinyhteisön toimiin. Tällöin kaivataan joko asukkaiden keskinäistä kannustamista osallistumiseen tai henkilökunnan panosta ehkäistä osan yhteisöstä syrjäytymistä ja yksinäisyyttä. Hyväksi keinoksi muistuttaa asukkaita tapahtumista on pidetty erilaisia informaatioväyliä, kuten asukas tv:tä.

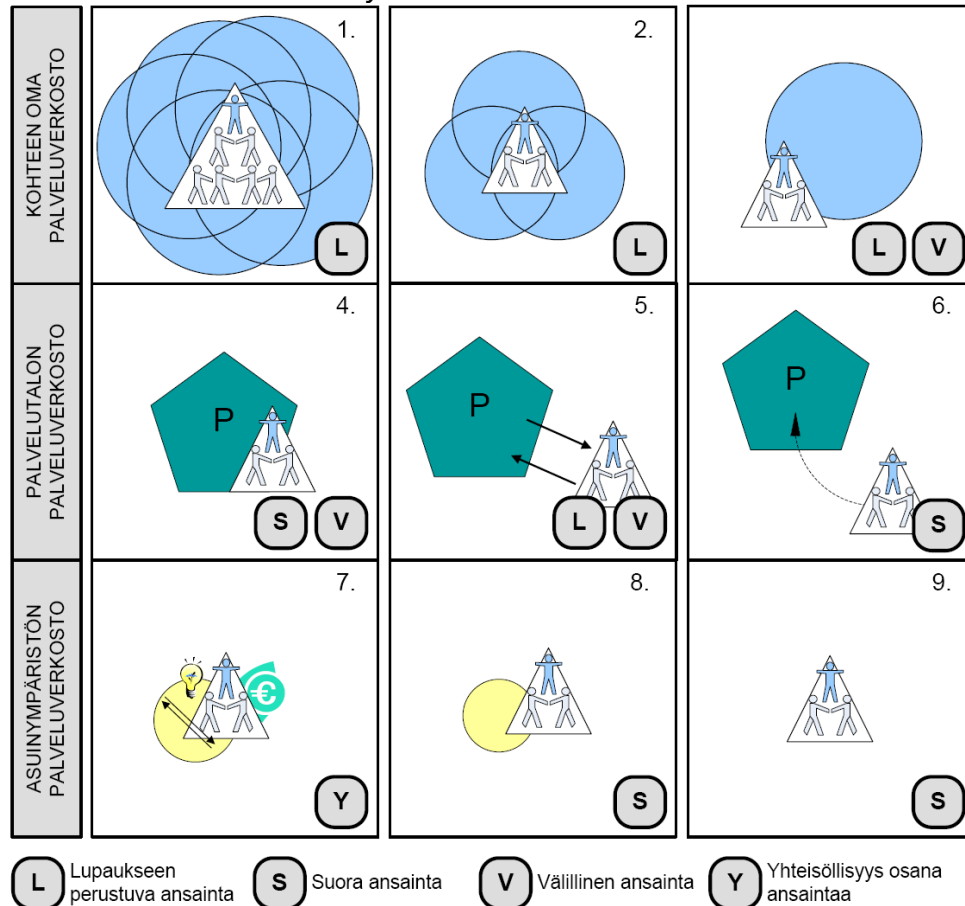
6.3.5. Eri ansaintamallien asema

Jokaiselle eri ansaintamallille on paikkansa Suomen senioriasumismarkkinoilla. Tulevaisuuden ikääntyneistä puhuttaessa yleensä korostetaan, että he ovat heterogeeninen joukko, joka edustaa hyvin erilaisia tarpeita ja toiveita asumisen suhteen. Yksiselitteisesti ei siis voida todeta, mikä ansaintamalli on tuottajan kannalta kannattavin tai asiakkaan näkökulmasta mieluisin, koska senioriasumismarkkinat kaipaavat nimenomaan erilaisia ratkaisuja erilaisille ikääntyneille.

Erilaisiin senioriasumisen muotoihin on tyyppillisesti sovellettu tiettyjä ansaintamalleja (taulukko 6.6.). Suora ansainta ja lupaukseen perustuva ansainta ovat helposti tunnistettavia senioriasumisessa käytettäviä ansaintamalleja, mutta myös välillisellä ansainnalla ja yhteisöllisyyden korostamisella osana ansaintaa on nykyisessä senioriasumisessa paikkansa. Välillinen ansainta on yhdistettävissä helposti varsin monenlaisiin senioriasumisen malleihin ja toiset yritykset hyödyntävät sitä tietoisemmin kuin toiset.

Yhteisöllisyys on puolestaan selkeästi piirre, jota useimmat senioritaloja tuottavat haluavat tuoda omiin kohteisiinsa. Joissain malleissa se on vain nostettu muita keskeisempään asemaan. Tällöin siitä on tehty keino, jolla keskitytään asukkaiden sosiaalisiin tarpeisiin ja sitä kautta tehdään asumismuodosta kiinnostavampi asukkaiden silmissä. Asukkaiden sitouttaminen on tämän ansaintamallin yksi keskeisiä vahvuuksia.

Taulukko 6.6. Eri ansaintamallien yhdistäminen erilaisiin senioriasumisen muotoihin.



Paras ansaintamalli sekä maksuperuste palveluille ovat riippuvaisia kontekstista ja siitä, miten palvelujen järjestäminen kohteessa on organisoitu. Toiminnan käynnistämisen kannalta ja toisaalta sen pitkäjänteisen kehittämisen näkökulmasta on eri malleilla omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Sijoittajan ja rakennuttajan kannalta malli, jossa asumiseen on sisällytetty palvelua vain vähäisessä määrin tai ei ole ollenkaan, on riskittämpi kuin malli, jossa on monipuolisesti erilaisia asumiseen kiinteästi liitetyjä palveluja. Palveluntuottajan näkökulmasta puolestaan tilanne on päinvastainen. Esimerkiksi palvelumaksujen kautta saatavat tasaiset tulovirrat luovat vakaan pohjan toiminnan kehittämiseksi.

Palveluntuottajat toteavat, ettei kukaan voi toimia palvelualalla katteiden takia. Kuvaa-vaan on, että monen palveluoperaattorin on aikanaan perustanut yleishyödyllinen yhteisö. Vaikka palveluoperaattorin toiminta nykyisin on yhtiötetty erilleen yhteisön toiminnasta, halutaan toiminnassa edelleen korostaa samoja arvoja kuin yleishyödyllinen yhteisö. Toisaalta senioriasumisen kiinteistöliiketoiminnan pääasiallisena tarkoituksena

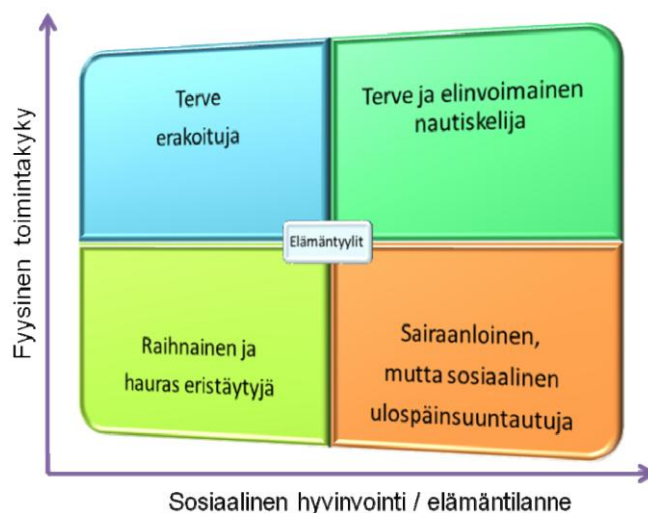
on tuloksen tuottaminen. Esimerkiksi eläkevakuutusyhtiöiden tulee lain mukaan taata sijoituksilleen tuottavuus ja pörssiyhtiön yksiselitteinen tavoite on voiton tuottaminen omistajille. Palvelujen liittäminen senioriasumiseen vaatii monesti yhteistyötä näiden hyvin erityyppisissä liiketoimintaympäristöissä toimivien tahojen kanssa, jolloin eri ansaintamallien tulee vastata kummankin osapuolen intressejä.

6.4. Kehitysnäkökulmia ansaintamalleihin

Asukkaat suhteuttavat asumisesta aiheutuvat kokonaiskustannukset kokemaansa asumisen arvoon riippumatta siitä sisältyykö asumiseen palveluja vai ei. Tämä koettu arvo on ratkaisevassa asemassa asukastyytyväisyyden kannalta ansaintamallin valinnan sijaan. Senioriasumisen ongelmat eivät ole nykyisissä ansaintamalleissa vaan ennemminkin toimintaympäristössä, joissa ansaintamalleja sovelletaan. Nykyistä tarkemmassa segmentoinnin kautta on mahdollisuus kasvattaa asiakastyytyväisyyttä soveltamalla samoja ansaintamalleja kuin nykyiseltään on käytössä. Ikääntyneille konsepteja kehitettäessä pitäisi enemmän ottaa huomioon heille tyypillinen kulutus- ja ostokäyttäytyminen.

Kulutus- ja ostokäyttäytymisen ohella kehitystyön pohjaksi voidaan ottaa ikääntyneille tärkeät arvot. Miten kognitiivisesti nuoret ikääntyneet haluavat iloa ja lämpimiä ihmissuhteita elämäänsä ja kognitiivisesti vanhemmat puolestaan arvostavat turvallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä sitä, että he saavat kokea olevansa tarpeellisia. Nykyisiä malleja tulisi kehittää selkeämmin näistä näkökulmista. Nykyisin käytössä olevan segmentointiperusteen voi tiivistää siihen, että kohderyhmänä on laajasti yli 55-vuotiaat, joka kattaa hyvin kirjavan joukon ikääntyneitä. Tämä voi osaltaan selittää, miksi ikääntyneet eivät monesti tiedä, mitä saavat muuttaessaan senioritaloon.

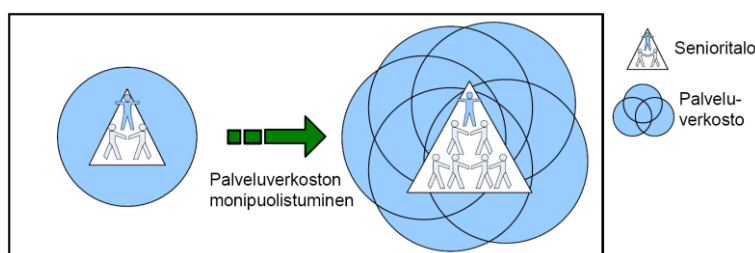
Ansaintamallin kehittämisen lähtökohtana on määritellä kenelle ja minkä tyyppisille ikääntyneille kohteet on suunnattu. Yhtenä alan keskeisenä kysymyksenä on, pitäisikö hyvin monipuolisen ja laajan palvelutarjonnan kohteet suunnata selkeästi palveluita arkipäiväisen elämisen tueksi tarvitseville ikääntyneille. Koska senioriasumiselle on kysyntää myös aktiivisille ja vireille ikääntyneille, tulee heitä varten puolestaan kehittää kevyempiä versioita kohteeseen tuotavasta palveluympäristöstä. Erilaisten mallien kehittämisen taustalla voidaan hyödyntää esimerkiksi jakoa kognitiivisesti nuoriin ja vanhoihin ikääntyneisiin tai vaihtoehtoisesti Moschis'n elämätyyliin ja -tilanteen eroihin perustuvaan segmentointiin (kuva 6.10.).



Kuva 6.10. Moschis'n jaottelun mukaiset ikääntyneiden neljä segmenttiä sekä niiden ryhmittely toimintakyvyn perusteella (soveltaen Moschis, 1994.).

Pyrkimys tuottaa tavallisesta asumisesta eroavaa lisäarvoa senioriasumiseen on johtanut suurempien kohteiden rakentamiseen, jotta palvelujen liittäminen asumiseen olisi kannattavampaa. Senioriasumisessa suuntauksena on ollut pyrkiä suurentamaan kohteiden kokoa esimerkiksi noin 30–40 asunnon kohteista lähemmäs 100 asunnon kokonaisuuksiin. Monipuolisen ja päivittäin tarjolla olevien palveluympäristöjen nähdään puolestaan vaativan noin 100–300 asuntoa ennen kuin voidaan puhua toimivasta yksiköstä.

Sekä suuressa että pienessä kohteessa on omat etunsa. Yhteisöllisyyden muodostamisen kannalta on nähty parhaiksi kohteet, joissa ihmiset oppivat tuntemaan toisensa. Tämä onnistuu parhaiten noin 30–40 asunnon senioritaloissa. Toisaalta isommissa kohteissa löytyy helpommin kaikille samanhenkistä seuraa, jolloin kerhojen perustaminen on monesti helpompaa. Senioriasumisen monimuotoisuuden säilyttämiseksi suurien kohteiden rinnalla on tarvetta kehittää myös pienempiä ja vähemmän palveluja sisältäviä kohteita vastaamaan erilaisten ikääntyneiden tarpeita (kuva 6.11.).



Kuva 6.11. Erilaiset ikääntyneet kaipaavat erilaisia asuinympäristöjä senioriasumiseen.

Senioritaloon ei välttämättä kaivata lainkaan palveluja, jos aluesuunnittelu mahdollistaa sosiaalisten kontaktien löytymisen muualta lähiympäristöstä. Senioriasumisen tapa koota kaikki ikääntyneet yhteen on herättänyt kritiikkiä, koska tällöin elämän monimuotoisuus kärsii. Ratkaisuksi on esitetty aluerakentamista, jossa ikääntyneet eriyttämisen sijaan otetaan vahvasti osaksi muuta asuinympäristöä. Tällöin alue tehdään

houkuttelevaksi myös esimerkiksi lapsiperheille, jotka ovat palvelutarpeiltaan samankaltaisia kuin ikääntyneet. Senioriasumisen integroiminen osaksi muuta asumista on tärkeä senioriasumisen kehittämisen lähtökohta. Tämä pätee sekä pienimmissä senioritaloissa, joihin ei ole tuotu palveluja että suuremmissa kohteissa, joissa on monipuolisesti palveluja tarjolla.

Yhtenä keinona kehittää ansaintamalleja on ottaa monipuolisemmin erilaisia hinnoittelumalleja käyttöön. Esimerkiksi pisteperusteisessa mallissa, mitä enemmän tai monipuolisemmin asukas käyttää palvelua, sitä edullisemman hintatason asiakas saavuttaa. Soveltamalla eri palvelualojen hinnoittelumalleja senioriasumiseen voidaan löytää uusia innovatiivisia tapoja korostaa asiakkaan saamaa arvoa suhteessa tämän maksamiin kustannuksiin. Palvelualalla nähtäisiin tarpeelliseksi, että osan töistä voisi tehdä ilman terveydenhuollon koulutusta, jolloin asiantuntijataso huomioon ottavalla hinnoittelulla voitaisiin tuottaa asiakkaan kannalta edullisemmin useat palvelut.

Nykyiset senioritalot, joihin on tuotu säännöllisesti palveluja nojautuvat monesti vahvasti vapaaehtoistyöntekijöihin. Mikäli palvelutarjontaa halutaan tulevaisuudessa lisätä senioritaloissa, oletetaan vapaaehtoistyöntekijöiden merkityksen entisestään kasvavan. Kyseenalaista on kuitenkin vapaaehtoistyöntekijöiden riittävyys tulevaisuudessa. Monet tämän päivän ikääntyneistä ovat näitä vapaaehtoisia ja nuorempien joukosta ei välttämättä löydy yhtä paljon halukkaita vapaaehtoistyöhön. Vaihtoehtoisena lähestymistapana voidaan nähdä keinojen kehittäminen, miten motivoida senioritalojen asukkaita itseään aktivoitumaan toiminnan järjestämiseksi.

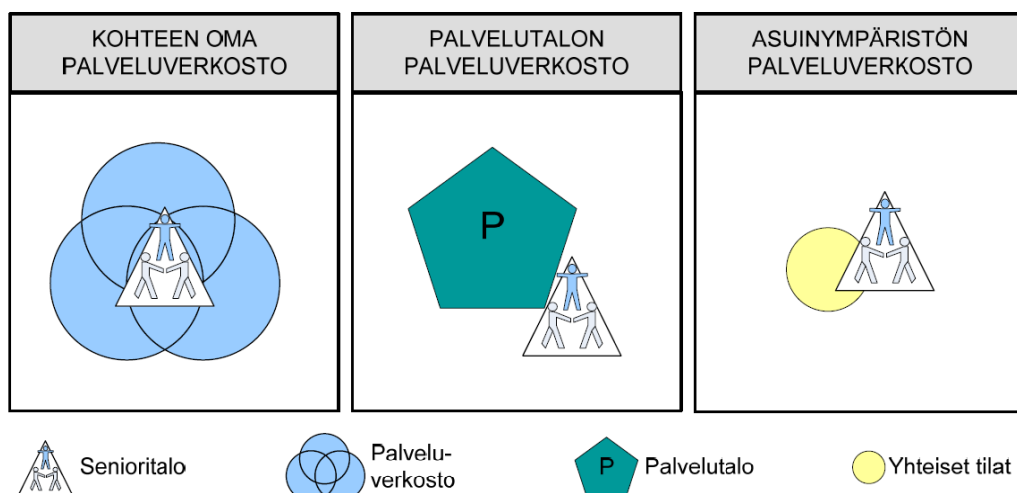
Yhteisöllisyyden kehittäminen osaksi ansaintamallia on yksi erityisesti vireille ikääntyneille suunnattu tulevaisuuden senioriasumisen kehitysnäkymä, jolla on mahdollisuudet kehittää sekä asukkaiden että tuottajatahojen intressejä myös taloudellisesta näkökulmasta. Hyvänä esimerkkinä senioritalosta, jossa tätä mallia on sovellettu käytännössä, on Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiön senioritalo Onnikka. Vaikka päävastuu viihtyisän asuinympäristön luomisessa on asukkailla, heitä tuetaan ja rohkaistaan siinä ja tarpeen vaatiessa heillä on myös taho johon tukeutua.

Palvelutalojen palveluympäristöjen hyödyntäminen on looginen tapa etsiä synergiaetuja luotaessa palveluverkostoja itsenäisesti asuville ikääntyneille. Palveluntuottajilla on kuitenkin hyvin erilaisia näkemyksiä, miten palvelutalolla on resursseja ja mahdollisuuksia ottaa huomioon myös senioritalojen asukkaiden tarpeet ja tuottaa heille palveluja kuten viriketoimintaa ja palveluohjausta. Julkisen sektorin tulisi voimakkaammin tukea palvelutalojen mahdollisuuksia tuottaa itsenäisesti asuville ikääntyneille palveluja, jotta tätä kautta ikääntyneet voisivat asua pitempään omissa kodeissaan. Muihin vaihtoehtoihin verrattuna tämä yhteiskunnan kannalta edullinen vaihtoehto on myös ikääntyneiden omien toivomusten mukainen.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän osatutkimuksen päätavoitteena oli selvittää erilaiset itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut asumisen ja palvelujen yhdistelmät, joita Suomessa on käytössä sekä näihin liittyvät maksuperusteet ja ansaintamallit. Tutkimuksessa tunnistettiin kolme pääryhmää, minkä pohjalta senioritaloissa asuville ikääntyneille on lähdetty rakentamaan palveluympäristöä (taulukko 7.1.). Yhtenä suuntauksena on luoda senioritaloon oma palveluverkosto, toisena rakentaa senioritalon palveluverkosto palvelutalon palveluympäristön varaan ja kolmantena muodostaa palveluverkosto puhtaasti asuin- ympäristön lähipalvelujen varaan. Senioriasumisen alalla on runsaasti toimijoita ja näistä kolmesta pääryhmästä ovat eri toimijat kehittäneet oman näköisensä mallit sovellettavaksi käyttöön.

Taulukko 7.1. Kolme pääryhmää, joiden ympärille on eri itsenäisesti asuville ikääntyneille suunnatut kohteet rakennettu.



Käytössä olevat maksuperusteet voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tapaan liittää palveluja senioriasumiseen. Palvelujen kustannukset voivat olla joko suoraan asumiskustannuksiin sisällytettynä tai eroteltuna kiinteistöpuolen kustannuksista erillisenä kaikille suunnattuna palvelumaksuna. Näiden maksuperusteiden ohella on malleja, joissa ei ole palvelujen kustannuksia sisällytetty suoraan asumiseen vaan asukkaat maksavat erikseen kaikista käyttämistään palveluista.

Senioriasumiseen liittyvät ansaintamallit soveltavat pääsääntöisesti suoraa tai lupaukseen perustuvaa ansaintaa, joihin sovelletaan eri maksuperusteita. Koska palvelujen tuottamisesta on vaikeaa saada kannattavaa, on näiden ansaintamallien lisäksi tai pikemminkin rinnalla sovellettu myös välillistä ansaintaa sekä liitetty yhteisöllisyyttä

osaksi ansaintamallia. Näiden hyödyntäminen ei useinkaan ole yhtä suunnitelmallista kuin suoran tai lupaukseen perustuvan ansaintamallin hyödyntäminen.

Tutkimuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena oli myös selvittää, miten tuottajan näkökulmasta kehitetyt ansaintamallit ottaisivat paremmin senioreiden palvelutarpeet huomioon. Nykyiset senioriasumisen mallit monimuotoisuudessaan tarjoavat erilaisille ikääntyneille vaihtoehtoja, mutta jatkossa tulee eri mallien kehittämisessä kiinnittää erityisesti huomiota segmentointiin. Nykyiset mallit viestittävät osin ristiriitaisesti, mitä ikääntynyt saa muuttaessaan kohteeseen, jolloin asukkaat tekevät päätöksiään perustuen väärin mielikuviin.

Tässä raportissa on kattavasti esitelty erilaisia senioriasumisen muotoja sekä eri maksuperusteiden ja ansaintamallien soveltamisessa koettuja positiivisia puolia ja ilmeisiä haasteita. Selvityksen tarkoituksena oli auttaa eri tahoja hahmottamaan Suomessa nykyään käytössä olevia ansaintamalleja ja tätä kautta myös löytää uusia näkökulmia senioriasumisen mallien jatkuvaan kehittämiseen. Tässä tutkimusosiossa on kuitenkin tarkasteltu varsin laajaa kokonaisuutta ja tästä syystä eri kohteita on tarkasteltu vain yleiskuvan antavalla tarkkuudella perehtymättä syvällisesti eri mallien yksityiskohtiin. Tutkimuksen tuloksia sovellettaessa käytännön konseptien kehitystyöhön on muistettava nämä rajoitukset.

Suomessa on vielä pitkä matka siihen, että väestön ikääntymisen mukana tuomat ongelmat on ratkaistu. Pelkästään senioriasumisessa riittää runsaasti haasteita, jotta asumismuodot vastaavat ikääntyneiden tarpeita ja ennemmin mahdollistavat itsenäisyyden kuin rajoittavat sitä. Tämän raportin pohjalta nousevat jatkotutkimushaasteet kohdistuvat tarpeeseen ikääntyneiden elämätyyleihin perustuvan segmentoinnin kehittämiseksi osaksi eri senioriasumisen malleja.

LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet:

Ahmad R. 2002. The older or ageing consumers in the UK: are they really that different? *International Journal of Market Research* 44, 3, pp. 337-360.

Ahonen Ari. 2002. Ansaintalogiikan ongelma Internet-liiketoiminnan käynnistymisen esteenä: Aihepiirin ja tutkimusagendan hahmottelua. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Sarja keskustelu ja raportteja 1:2002. Turku, Grafia Oy, 51 s.

Alalääkkölä L. 1994. Seniorikansalaiset kuluttajina - Ikääntyminen kulutusta selittävä tekijänä. In: Kovalainen A, Ikonen J. Tieteen boheemi - boheemi tiede. Turku. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja, Sarja Keskusteluja ja raportteja 6. s.17–30.

Alreck P.L. 2000. Consumer Age Role Norms, Then and Now. *Psychology & Marketing* 17, 10 pp. 891–909.

Anttila, M. & Fogelholm, J. 1999. Hinta kilpailuetuna teollisuusyrityksissä, WSOY, Helsinki, 193 s.

Assael H. 1992. *Consumer Behavior & Marketing Action*, 4th edition. United States of America. PWS-KENT Publishing Company. 748 p.

Barak, B. & Rahtz, D.R. 1989. Cognitive age and youthfulness: demographic and psychographic dimensions. In: Kriner, R.E., Baker, G.T. III, *Advances in Health Care Research*, American Association for Advances in Health Care Research, Silver Springs, MD, pp.47-51

Bergström S. & Leppänen A. 1997. Yrityksen asiakasmarkkinointi 1.-3. painos. Helsinki. Oy Edita Ab. 344 s.

Bone P. F. 1991. Identifying Mature Segments *The Journal of Services Marketing*; 5, 1, pp. 47-60.

Cleaver, M. & Muller, T. 2002. I want to pretend I'm eleven years younger: Subjective age and senior's motives for vacation travel. *Social Indicators Research* 60, pp. 227–241.

Dubois B. 2000. *Understanding the consumer*. Harlow. Prentice Hall. 323 p.

Elo S. 2006. Teoria pohjoissuomalaisten kotona asuvien ikääntyneiden hyvinvointia tukevasta ympäristöstä. Väitöskirja. Oulun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta, Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. 188 s.

Hamel G. 2001. Vallankumouksen kärjessä. Toinen pianos. WS Bookwell Oy Porvoo, 328 s.

Heeler, R.M., Nguyen, A. & Buff, C. 2007. Bundles = discount? Revisiting complex theories of bundle effects. *Journal of Product & Brand Management* 16, 7, pp. 492-500.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P., 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy. 448 s.

Kahle L. & R., Kennedy P. 1989. Using The List Of Values (LOV) To Understand Consumers. *The Journal of Consumer Marketing* 6, 3; ABI/INFORM Global pp. 5-12

Kotler P. & Armstrong G. 2004. Principles of Marketing. Tenth Edition. United States of America. Pearson Prentice Hall. 661 p.

Laamanen K. & Tinnilä M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet – Terms and Concepts in Business Process. 4. uudistettu painos. Teknologia teollisuus oy. redefine Oy espoo 156 s.

Larjovuori R.L. & Ainasoja M. 2007. Kodin palvelut apuna arjessa – Palvelun seudun väestön palvelun käyttö ja tarpeet. Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu, Tutkimus- ja koulutuskeskus synergos. 33014 Tampereen Yliopisto. 78 s. [viitattu 28.9.2009] Saatavissa: <http://www.uta.fi/synergos>

Meredith, G. & Schewe, C. 1994. The power of cohorts. *American Demographics*, 16, 12, pp. 22–31.

Moehrle, T. 1990. Expenditure patterns of the elderly: workers and nonworkers. *Monthly Labor Review*, 113, pp. 34–41.

Moschis G.P. 1994. Marketing Strategies for the Mature Market. Quorum Books. Westport, CT. 216 p.

Moschis G.P., Lee E. & Mathur A. 1997. Targeting the mature market: opportunities and challenges. *Journal of Consumer Marketing* 14, 4, pp. 282-293.

Myers H. & Lumbers M. 2008. Understanding older shoppers: a phenomenological investigation. *Journal of Consumer Marketing* 25, 5, pp. 294–301.

Niilola K. & Valtakari M. 2006. Kotitalousvähennys – Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä. Työpoliittinen tutkimus 310. Helsinki. Hakapaino Oy. 122 s.

Ong F. S., Kitchen J. P. & Jama A. T. 2008. Consumption patterns and silver marketing: an analysis of older consumers in Malaysia. *Marketing Intelligence & Planning* 26, 7, pp. 682-698

Post S. & Tyvimaa T. 2010. Senioriasumisen palveluympäristöjen kehittäminen asiakasnäkökulmasta - Kysely- ja haastattelututkimus Tampereella ja Lahdessa. Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Rakennustuotanto ja -talous. Raportti 3. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy. 56 s.

Raappana A. & Tiitta R. 2008. Selvitys senioriasumisen trendeistä ja innovaatioista. STOK – Sähköisen talotekniikan osaamis- ja kehittämiskeskus. STOKin julkaisusarja. STOK Raportti 4 / 2008. Porvoo. Kirjapaino Markprint Oy. 42 s.

Rekola K. & Rekola H. 2003. Palvelukeskeisten tuotteiden kehittäminen teollisuusyrityksessä. Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 8/2003. Yleisjäljennös Oy, Helsinki. 120 s.

Richer J.R. 2007. A Framework for Sustainable Recreation Funding. In: Kruger L.E., Mazza R. & Lawrence K. Proceedings: National Workshop on Recreation Research and Management, 2007. General Technical Report PNW-GTR-698. Portland, Oregon. Pacific Northwest Research Station. pp. 141-148

Schiffman, L. G. & Sherman, E. 1991. Value orientations of new-age elderly: The coming of an ageless market. *Journal of Business Research* 22, 1 2, pp. 187-194

Sherman E., Schiffman L.G. & Mathur A. 2001. The Influence of Gender on the New-Age Elderly's Consumption Orientation. *Psychology & Marketing* 18,10 pp. 1073–1089

Salmenkivi S. & Nyman N. 2007. Yhteisöllinen media ja muuttuva markkinointi. Talentum Helsinki. 312 s.

Silvers C. 1997. Smashing old stereotypes of 50-plus America. *Journal of Consumer Marketing* 14, 4, pp. 303-309.

Solomon M., Bamossy G., Askegaard S. & Hogg M.K. 2006. *Consumer Behavior – A European Perspective*. 3rd edition. Harlow England . Perntice Hall Europe. 701 p.

Sosiaalihuolto Suomessa. 2006. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön esitteitä 2006:11. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki. Yliopistopaino. 28 s.

Sudbury L. & Simcock P. 2009. Understanding Older Consumers through Cognitive Age and the List of Values: A U.K.-Based Perspective. *Psychology & Marketing*, 26,1, pp. 22–38

Szmigin I. & Carrigan M. 2001. Learning to love the older consumer. *Journal of Consumer Behavior* 1, 1, pp. 22-34.

Tongren, H. 1988. Determinant behavior characteristics of older consumers. *The Journal of Consumer Affairs*, 22, 1, pp. 136–157

Uotinen V. 1998. Age Identification: A Comparison between Finnish and North-American Cultures. *Aging and Human Development*, 46, 2, pp. 109-124.

Varjonen J., Aalto K. & Leskinen J. 2005. Kotityön markkinat. *Sitran tutkimuksia* 45. Helsinki. Edita Prima Oy. 115 s.

Varjonen J., Aalto K. & Leskinen J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista, edullista – kuluttajapalautetta kotipalvelumarkkinoille. Kuluttajatutkimuskeskus. *Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja* 2/2007. Helsinki. Edita Prima Oy. 83 s.

Välikangas K. 2009. Yhteisöllisyyttä, laatua ja vaihtoehtoja – Ikääntyneiden välimuotoisen asumisen ratkaisuja Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Hollannissa. Suomen Ympäristöministeriö raportti 13/2009. Rakennetun ympäristön osasto. Helsinki Edita Prima Oy, 90 s.

Internet lähteet:

Esperi Care Oy:n kotisivut [viitattu 28.9.2009]. Saatavissa: www.esperi.fi

Eteran kotisivut [viitattu 24.9.2009]. Saatavissa: www.etera.fi.

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n kotisivut [viitattu 25.9.2009]. Saatavissa: [/www.hoiva.fi](http://www.hoiva.fi)

Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön kotisivut [viitattu 24.9.2009]. Saatavissa: www.hvas.fi

Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiön kotisivut [viitattu 29.9.2009]. Saatavissa: www.vanhustenpalvelutalo.com

Kuntien eläkevakuutuksen kotisivut [viitattu 28.9.2009]. Saatavissa: www.keva.fi

MainioVire Oy:n kotisivut [viitattu 23.9.2009]. Saatavissa: www.mainiovire.fi

Miinan Hoitolat Oy:n kotisivut [viitattu 28.9.2009] Saatavissa: www.miinanhoitolat.fi

Miina Sillanpään Säätiön kotisivut [viitattu 28.9.2009]. Saatavissa: www.miinasillanpaansaatio.fi

Peurankallion kotisivut [viitattu 25.9.2009]. Saatavissa: www.peurankallio.com

Ruissalo Säätiö kotisivut [viitattu 28.9.2009]. Saatavissa: www.ruissalosaatio.fi

Saga Care Finland Oy:n kotisivut [viitattu 28.9.2009]. Saatavissa: www.sagacare.fi

Haastatellut henkilöt syksy 2009

Nimi	Virka/toimi	Yritys	Haastattelupäivä
Hannu Keinänen	Kiinteistösijoitus-päällikkö	Etera	12.8.2009
Leena Kreuz	Toimialajohtaja	Mainio Vire Oy	14.8.2009
Eija Tolvanen	Toimitusjohtaja	Miinan Hoitolat Oy	17.8.2009
Erkki Markkola	Kiinteistöjohtaja	Kuntien eläkevaikutus	18.8.2009
Irja Gustafsson (haastattelussa mukana olleen asukkaan nimeä ei julkaista)	Vanhusten päivätoiminta ja päivähoito ohjaaja	Kaarinan Vanhusten Palvelukeskuksen Säätiö	21.8.2009
Leenamaria Keipilä	Toiminnanjohtaja	Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiö	24.8.2009
Harriet Corin	Kehittämispäällikkö	Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy /Cecilia Hoiva	27.8.2009
Marja Leskinen	Palvelupäällikkö	Peurankallio	31.8.2009
Satu Peltoniemi	Geronomi	Esperi Care Oy	3.9.2009
Kirsi Nurmi	Toimitusjohtaja	Saga Care Finland Oy	22.9.2009
Matti Kaskinen	Myyntijohtaja	Esperi Care Oy	8.10.2009
Anne Niemi	Seinäjoen Kärenpuiston hoivapalvelukeskuksen palveluvas- taava	Esperi Care Oy	2.11.2009

Taulukko 1. Senioriasumisen kohteita, joissa asumiseen sisältyy palvelumaksu. Taulukon tiedot ovat yhteenveto tuottajatahoilta eri lähteistä saadusta informaatiosta ja tämän vuoksi eri konsepteja on tuottajatahosta riippuen tarkasteltu hieman eri tarkkuudella. Taulukon tavoitteena on ensisijaisesti antaa karkea yleiskuva erityyppisistä senioriasumisen muodoista, joihin sisältyy kiinteästi palvelumaksu.

KIINTEÄHINTAINEN PALVELUMAKSU				
Tuottajataho	Ansaintamalli	Sisältyviä palveluja	Palveluja lisämaksulla	Tilat
Ruissalosäätiön Saga seniorikeskukset	Vuokran lisäksi peruspalvelumaksu noin 100-150 € hlö/kk			
Tampereen Kaupunkilähetys Ry:n Peurankallio	Asunnoista maksetaan yhtiövastiketta tai vuokraa sekä palveluvalmiusvastiketta 100€/hlö/kk, toiselta samassa taloudessa asuvalta 75€/kk.			
VVO-yhtymä Oyj:n, Tapiolan ja Cecilia Hoiva Oy:n Mosaiikkikodit	Asunnoista maksetaan yhtiövastiketta tai vuokraa sekä palveluvastike, joka tulee olemaan noin 80 - 100 € hlö/kk			?
YH Länsi Oy:n Kotosalla vapaarahoitteiset kohteet	Asumiskustannuksiin sisältyy palvelumaksu n. 50€/hlö/kk			
YIT Rakennus Oy:n rakentama As Oy Espoon Kiulukka	Taloyhtiössä maksetaan peruspalveluvastiketta 16,50 €/kk, jolla rahoitetaan Esperi Care Oy:n palvelusopimuksen palvelut.			
Mainio Vire Oy:n Käpylän senioritalo	Asukkaat ovat sitoutuneet ostamaan palveluja 200 € hlö/kk	Asukas itse määrittelee, mitä palveluja haluaa vastineeksi maksamastaan palvelumaksusta.		
NELIÖPERUSTEINEN PALVELUMAKSU				
Kohde	Ansaintamalli	Sisältyviä palveluja	Palveluja lisämaksulla	Tilat
Pro Vaskikodit yhdistys ry	Palveluvalmiusmaksu noin 0,75 €/m²/kk eli asunnon koosta riippuen suunnilleen 35-75 €/kk.			
Eteran senioritalo Kuninkaanlaakso	Jumppestike 0,15€/m²/kk eli noin 4-12 €/kk, jolla rahoitetaan Esperi Care Oy:n palvelusopimuksen palvelut.			

Taulukko 2. Senioriasumisen kohteita, joissa asumiseen sisältyy palveluja. Taulukon tiedot ovat yhteenveto tuottajatahoilta eri lähteistä saadusta informaatiosta ja tämän vuoksi eri konsepteja on tuottajatahosta riippuen tarkasteltu hieman eri tarkkuudella. Taulukon tavoitteena on ensisijaisesti antaa karkea yleiskuva erityyppisistä senioriasumisen muodoista, joissa asumiskustannuksiin sisältyy suoraan palveluja.

PALVELUJA VUOKRAAN SISÄLLYTENÄ			
Tuottajataho	Sisältyvät palvelut	Palvelut lisämaksulla	Tilat
SATO SenioriKoti + SATO Hoiva-palvelu (esimerkiksi Villa Sten)			
Folkhälsän senioritalot			
YH Länsi Oy:n vuokrakohde Kotosalla-kortteli			
Sato SenioriKoti (vähintään kuukausittain tarjottavat palvelut)			
Joutsenon vanhus-tentalo-yhdistys ry:n senioritalo Kangasvuokko			
Oulun Caritas-kylän Villa-metsola: Metsolan hovi & Oulun Rohdos			
Kaarinan vanhus-ten palvelukeskuk-sen säätiön senioritalo Onnikka			
YIT Rakennus Oy:n Senioritalot Asunto Oy Seinäjoen Kymppipiha, Kymppipuisto ja Kymppihovi			

Taulukko 3. Senioriasumisen kohteita, joissa asumiseen ei sisälly kiinteästi palveluja. Taulukon tiedot ovat yhteenveto tuottajatahoilta eri lähteistä saadusta informaatiosta ja tämän vuoksi eri konsepteja on tuottajatahosta riippuen tarkasteltu hieman eri tarkkuudella. Taulukon tavoitteena on ensisijaisesti antaa karkea yleiskuva erityyppisistä senioriasumisen muodoista, joissa asumiskustannuksiin ei sisälly palveluja.

Tuottajataho	Palveluympäristö	Palvelutalosta saatavat palvelut	Tilat senioritalossa
Mainio Vire Oy:n senioritalot			
Kuntien eläkevakuutuksen senioritalot	Osa senioritaloista sijaitsee palvelutalon yhteydessä	Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan	
Eteran senioritalot	Tavoitteena uusiin kohteisiin luoda yhteisöllisyyttä tuomalla palveluja 	Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan.	
Miinan Hoitolat Oy:n huolenpitoasunnot			Mahdollisuus kokoontua asumispalvelu-keskuksen puolella
Hämeenlinnan vanhusten asuntosäätiön kohde Keinutuoli			
VVO-yhtymä Oyj:n senioriasunnot		Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan	
OP-Eläkekassan senioritalot		Oman tarpeen ja palvelutalon tarjonnan mukaan	
Yhdistyksiä, joilla on senioritalo palvelutalonsa lähellä: Sotiemme Luumäen Veteraanit -yhdistys, Elimäen Puustelli ry, Itä-Helsingin Lähimmäistyö Hely ry, Hollolan palvelutaloyhdistys Huili, Palvelutaloyhdistys Koskenrinne ry ja Espoon Eläkekotisaatiön senioritalo Hopeakallio			Pääsääntöisesti ei yhteisiä tiloja senioritalossa
Rakennusliikkeiden senioritalot: (esimerkiksi NCC Rakennus Oy:n, Skanska-Kodit Oy, Rakennustoimisto Pohjola Oy, YIT Rakennus Oy)		Pyrkimyksenä löytää palveluntuottajia tarjoamaan asukkaille palveluja. Senioritalon pohjakerrokseen mahdollisesti liiketiloja.	Isoimmissa kohteissa on asukkaiden käytössä yhteinen tila, pienemmissä ei. Osalla yrityksistä kohteissa on vähintään yhteinen oleskelutila.
YIT Rakennus Oy:n Asunto Oy Espoon Meriheinä ja Aurinkopurje		Puitesopimus: 	
Aktiiviset Seniorita Ry:n yhteisöotalo Loppukiri		Naapuriapuun perustuva yhteisöllinen asumismuoto, jossa asukkailla on jaetut työvuorot	



Tampereen teknillinen yliopisto
PL 527
33101 Tampere

Tampere University of Technology
P.O.B. 527
FI-33101 Tampere, Finland