



Joustoasiakkuus Helmet-kirjastoissa senioreiden kirjastopalveluiden uutena muotona

Jaakko Tiinanen 4.5.2023

Kenelle teemme toimintaa, kun järjestämme senioritoimintaa?

- Vaihtoehtoja on useita:
 - Niille ikääntyneille asiakkaille, joille ikääntymisen vaikutuksen toimintakykyyn ovat tehneet tavanomaisen palvelut mahdottomiksi (kotipalvelu, laitosityhteistyö jne) – taustalla ajatus siitä, että universaalit palvelut pitävät huolen muista asiakkaista
 - Niille ikääntyneille asiakkaille, jotka ovat tietyssä elämänvaiheessa (esim. vanhuuseläkkeellä) – taustalla ajatus että tällä asiakassegmentillä voi olla erilaisia palvelunkäyttötapoja ja –tarpeita muihin nähden (enemmän vapaa-aikaa, preferenssi asioida päiväsaikaan jne.)
 - Tietyille ikäryhmälle (esim. 65+, 68+, 70+, 75+ jne.) – tällöin taustalla voi olla molempia edellämainittuja (valitusta ikäryhmästä riippuen) sekä mahdollisesti myös ajatuksia jaetuista sukupolveen liittyvistä preferensseistä (tietyt kirjallisuus- ja musiikkisuuntauksen jne.)



Kaikkea muuta kuin homogeeninen ryhmä

- Vanhuuseläkeikäiset ovat monimuotoisempi ikäryhmä kuin ehkä mikään muu: joukkoon mahtuu useita sukupolvia sotaveteraaneista suuria ikäluokkia hiukan nuorempiin ikäryhmiin.
 - Mukana on koko sosioekonominen kirjo emeritusprofessoreista sekatyömiehiin: elämäkokemukset, taidot, arvot, asenteet ja vakaumukset ovat monimuotoisia – samoin tavat kuluttaa kulttuuria
 - Monikulttuurisuus ja –kielisyys läpäisee kuitenkin enenevässä määrin kaikki ikäryhmät: myös ikääntyneiden palveluita joudutaan miettimään siitä näkökulmasta, miten se palvelisi kaikkia kuntalaisia. Tiedetään, että kotoutumispolut ovat erilaisia ja muistisairaudet vaikuttavat merkittävästi opittujen kielten taitoon.
- Yksi palvelumalli ei sovi kaikille



Eri näkökulmia ikääntymiskehitykseen

- Taloudellinen näkökulma: huoltosuhte, julkisen talouden kantokyky, työvoiman saatavuus jne.
 - Hoivakeskeinen näkökulma: sosiaali- ja terveyspalveluiden kantokyky, ”hoivapommi”
 - Voimavarakeskeinen näkökulma: arvokas elämänvaihe. Terveillä kolmasikälaisillä on aikaa ja energia jakaa lähiyhteisölleen mm. vapaaehtoistyön saralla: tämä ikäryhmä on monen kansalaisjärjestön kantava voima. Myös julkinen sektori on entistä enemmän havahtunut tähän (esim. päiväkotimummot ja –vaarit).
- Vaikka kirjaston näkökulma ikääntymiseen on voimavarakeskeinen, täytyy myös taloudellinen kestävyys pitää mielessä



Haaste yhteinen, tämänhetkinen tilanne erilainen

- Väestörakenne muuttuu hurjaa vauhtia: v. 2019) yli 65-vuotiaita on 22,3% väestöstä, mutta vuoteen 2040 mennessä määrän arvioidaan (Tilastokeskuksen ennusteen mukaan) nousevan 27,5% - tällöin useampi kuin joka neljäs suomalainen kuuluu kys. Ikäryhmään.
- Taustalla kaksi trendiä: eliniän piteneminen ja syntyvyyden alentuminen – vastavaikuttajana maahanmuutto
- Uudenmaan kehitys poikkeaa jonkin verran muusta Suomessa – esim. Helsingin seudulla väestö on jonkin verran keskimääräistä nuorempaa. Ikääntyminen on kuitenkin iskemässä myös tälle alueelle.
- Esim. Espoossa ja Helsingissä 65+ikäisiä on tällä hetkellä n. 15%, vuonna 2040 arviolta n.20%. Porvoossa ikäryhmään kuuluu yli 20% ja vuonna 2040 arviolta 29%.
- Kts. oman kuntasi tilannetta <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kuntakuvaajat/vaestoennusteet>
- **Alueellisia eroja on myös ikääntyneiden ihmisten verkostoissa** -> koska työikäinen väestö pakkautuu suuriin yliopistokaupunkeihin, on Helmet-alueella asuvista ikäihmisistä useamman työikäistä lähisukua samalla paikkakunnalla



Mitä lainsäädäntö toimintaympäristöstä on hyvä huomioida: Kirjastolaki

- Lähtökohtana on, että laki on ikäneutraali – samat palvelut pystyttävä tuottamaan yhdenvertaisesti kaikille ikäryhmille (mikä voi edellyttää eri ikäryhmien erityispiirteiden huomioimista)
- Kirjastolain 6§: ” Yleisen kirjaston tehtävänä on:
 - 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
 - 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
 - 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
 - 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
 - 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
 - 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.”



Mitä lainsäädäntö toimintaympäristöstä on hyvä huomioida: Yhteistyövelvoite & vanhusneuvostot

- Kuntalain 27§:

”Ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi kunnanhallituksen on asetettava vanhusneuvosto ja huolehdittava sen toimintaedellytyksistä. Vanhusneuvosto voi olla useamman kunnan yhteinen.

Vanhusneuvostolle on annettava mahdollisuus **vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa**, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön **hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden**, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.”

- Koko kuntaa koskevia velvoitteita löytyy myös vanhustalain (”Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalain”) 2. luvusta ”Kunnan yleiset velvollisuudet”
- Vanhustalain 4.1§: ”Kunnan eri toimialojen on toimittava yhteistyössä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi.”



Mitä lainsäädäntö toimintaympäristöstä on hyvä huomioida: Yhteistyövelvoite & vanhusneuvostot

- Kuntalain 27§:

”Ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi kunnanhallituksen on asetettava vanhusneuvosto ja huolehdittava sen toimintaedellytyksistä. Vanhusneuvosto voi olla useamman kunnan yhteinen.

Vanhusneuvostolle on annettava mahdollisuus **vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa**, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön **hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden**, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.”

- Koko kuntaa koskevia velvoitteita löytyy myös vanhuspäätöslain (”Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvöluista”) 2. luvusta ”Kunnan ja hyvinvointialueen yleiset velvollisuudet”
- Vanhuspäätöslain 5.1§: ” Kunnan on laadittava suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain [\(612/2021\) 6 §:n](#) 3 momentissa tarkoitettua hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa.



Helmet-kirjastojen palvelupaletti ikäihmisille, joille universaalit palvelut eivät riitä

- Lähtökohtana: edetään keveimmästä lähtien
- Joustoasiakkuus (ajatuksen läheisten roolin aktivointi)
- Kotipalvelu (toteutusmuotoja monia, esim. Helsinki-Espoo-Vantaa –akseli)
- Laitosyhteistyö (materiaalipaketit ja jalkautuva työ)

Lisäksi erillisenä kokonaisuutena:

- Celia-yhteistyö



Lähtökohdat

- Tavoitteena oli vuonna 2020 löytää ratkaisu siihen, miten ikääntyneille ja muille henkilöille, joille henkilökohtainen kirjastoasiointi on (esimerkiksi vaikean koronataudin riskiryhmään kuulumisen takia) epätarkoituksenmukaista, voitaisiin tuottaa kirjastopalveluita ns. joustoasiakkuusmallin kautta mahdollistamalla läheisten asioiminen heidän puolestaan.
- Lähtökohtana oli, että joustoasiakkuusmalli paitsi helpottaisi palveluiden järjestämistä pandemiatilanteessa (joka saattaa joidenkin arvioiden mukaan kestää mahdollisine useine aaltoineen varsin pitkäänkin), myös tarjoaisi uuden pysyvän palvelumallin niille asiakkaille, joiden on vaikeaa asioida itsenäisesti kirjastossa.
- Tarkoituksena ei ole ollut kokonaan korvata kirjastojen tarjoamaa kotipalvelua vaan täydentää sitä toisella, kevyemmällä, vaihtoehdolla. Tarkoitus ei ole myöskään poistaa mahdollisuutta asiointiin vapaamuotoisilla valtakirjoilla. Pääkaupunkiseudun väestö ikääntyy voimakkaasti, ja sen aiheuttamaan joustavien palveluiden järjestämisen tapojen kysynnän kasvuun on nykyisessä kuntatalouden tilanteessa haastavaa vastata pelkästään nykyisillä tavoilla järjestää kotiinvietäviä palveluita.
- Ratkaistavia kysymyksiä olivat ennen kaikkea, mitä kriteereitä joustoasiakkuutta haluavien asiakkaiden tulisi täyttää, miten joustoasiakkaiden rekisteröinti olisi tarkoituksenmukaisinta hoitaa sekä miten asia toteutetaan asiakasteksterin tasolla.



Joustoasiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet

- Siihen, että on omien kirjastoasioidensa hoitamisessa riippuvainen läheistensä vapaaehtoisesta avusta, liittyy väistämättä se erityispiirre, että tarkka huolehtiminen eräpäivistä voi olla itsestä riippumattomista syistä vaikeaa. Joustoasiakkuuden kohderyhmässä on lisäksi myös sellaisia henkilöitä, joiden kohdalla terveydentila (esim. lievä muistisairaus) voi asettaa vaikeuksia eräpäivien noudattamiselle.
- Joustoasiakkaat muodostavat oman asiakasryhmänsä kirjaston asiakasrekisterissä. Heille ei muodostu myöhästymismaksuja eivätkä heidän lainaamansa aineistot mene perintään, mutta laina-ajat ja uusimiskäytännöt määräytyvät kuten muillakin asiakkailla. (Tältä osin säännöt vastaavat pääpiirteissään niitä, joita sovelletaan lapsiin.)



Rekisteröintikäytäntö

- Joustoasiakkaaksi on mahdollista rekisteröityä missä tahansa Helmet-kirjastossa. Joustoasiakkaaksi haluavan henkilön tulee täyttää ja allekirjoittaa tarkoitusta varten laadittu lomake. (Kys. lomake on saataville kirjastoista ja verkosta.) Lomakkeella tulee ilmoittaa se henkilö, jolle puolesta-asiointivaltuus on tarkoitus antaa.
- Valtuutettu henkilö esittää valtuuttajalta saamansa lomakkeen. Mikäli valtuuttaja (joustoasiakas) ei ole paikalla, hänelle soitetään tässä yhteydessä lyhyesti ja varmistetaan hänen olevan selvillä joustoasiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista.



Lomakkeen sisältö

- Lomakkeessa esitetään tiiviisti (1-2 virkettä) tieto siitä, ketkä asiakkaat ovat oikeutettuja joustoasiakkuuteen. Asiakas vakuuttaa allekirjoituksellaan, että hän kuuluu johonkin em. ryhmistä (yksilöidympää tietoa ei vaadita)
- Lomakkeessa selvennetään, mitkä ovat joustoasiakkaan oikeudet ja velvollisuudet suhteessa yleisten käytösääntöjen mukaisiin
- Lisäksi siinä kysytään seuraavia tietoja:
 - valtuuttajan nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero ja mahdollisen kirjastokortin numero
 - valtuutetun nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero ja mahdollisen kirjastokortin numero
 - valtuuttajan omakätinen allekirjoitus



Vienti asiakasrekisteriin

Linkityksenä asiakastietojen välillä

Tätä käytäntöä noudatetaan mm. koululuokan kortin ja opettajan sekä lapsen ja huoltajan asiakastietojen liittämisessä toisiinsa. Sen avulla valtuutettu henkilö voidaan yksilöidä tarvittaessa henkilötunnustasollakin. Se kuitenkin edellyttää, että myös valtuutetun henkilön asiakastiedot viedään asiakasrekisteriin.





Kiitos! Tack!