

Opinnäytetyö (YAMK)

Kulttuuriala

Kirjasto- ja tietopalvelualan johtamisen koulutusohjelma

2013

Päivi Kuutti

KOTIPALVELUN KÄYNNISTÄMISSHANKE TIKKURILAN ALUEKIRJASTOSSA VAN- TAALLA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Päivi Kuutti

KOTIPALVELUN KÄYNNISTÄMISSHANKE TIKKURILAN ALUEKIRJASTOSSA VAN- TAALLA

Tutkimushankkeen tarkoituksena oli löytää paras mahdollinen ratkaisu kotipalvelun toteuttamiseen Vantaan aluekirjastossa Tikkurilassa. Tutkimusmetodina käytettiin benchmarking-menettelyä sekä palvelumuotoilun konseptia. Tutkimuksessa vertailtiin Espoon, Helsingin ja Keravan kaupunginkirjaston ratkaisuja kotipalvelun toteuttamiseksi.

Melkein kaikissa yleisissä kirjastoissa Suomessa on kotipalvelu toiminta asiakkaille. Asiakkaat, jotka eivät syystä tai toisesta pääse itse kirjastoon voivat tukeutua kirjastojen tarjoamaan palveluun, jossa kirjastojen aineistot tuodaan heille kotiin.

Vertailun tuloksena tutkimuksessa yhdisteltiin parhaimpia Espoon, Helsingin ja Keravan kaupunginkirjaston kotipalvelun käytäntöjä. Ainoastaan Keravan kaupunginkirjasto käyttää vapaaehtoisia toimijoita aineiston valitsemiseen ja kuljettamiseen kotipalvelun asiakkaille. Jo heti alusta asti oli selvää, että Tikkurilan aluekirjastolla ei ole resursseja palkata erikseen henkilökuntaa kotipalvelun käynnistämiseen, joten vapaaehtoiset olivat ainoa vaihtoehto, että hanke saatiin käynnistymään. Vapaaehtoisten kartoittamisen jälkeen SPR:n ystäväpalvelun vapaaehtoiset olivat luontevin vaihtoehto hankkeen käynnistämiseksi. Kotipalvelu hanke käynnistettiin Tikkurilan aluekirjastossa marraskuussa 2012 SPR:n vapaaehtoisten voimin. Hankkeen koordinaattorina toimi ja toimii yhä edelleen tutkimuksen tekijä.

Hanke on lähtenyt hyvin käyntiin ja tällä hetkellä koordinaattori, tutkimuksen tekijä yrittää löytää lisää asiakkaita SPR:n vapaaehtoisille. Tarkoituksena on juurruttaa kotipalvelu koko Vantaan tasoiseksi palveluksi, mutta tämä tulee tapahtumaan hyvin pienin askelin. Paras vaihtoehto olisi jos kotipalvelu saisi Tikkurilan kirjastoon henkilökunnan, joka olisi perehtynyt kotipalvelu työhön. Tutkijan mielestä olisi hienoa jos kotipalvelu voisi Vantaalla saada yhtä hyvät taloudelliset resurssit toimiakseen kuin Helsingin kaupunginkirjastossa on tällä hetkellä. Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelun vakituisen henkilöstön määrä on viisi kirjastovirkailijaa ja kuljetuksen Helsingissä hoitaa Itella.

ASIASANAT:

(Kirjoita asiasanat tähän. Etsi sopivia asiasanoja Vesa-verkkosanaston asiasanoista YSA (Yleinen suomalainen asiasanasto) ja MUSA (Musiikin asiasanasto)

MASTER'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree Programme in Library and Information Services

9th September 2013| 63 pages

Olli Mäkinen, PhD

Päivi Kuutti

HOME LIBRARY SERVICE PROJECT IN TIKKURILA LIBRARY

The purpose of this study was to examine what is the best solution to start the Home Library Service in Tikkurila Library. The research method was benchmarking and the study was based on the theory of service-design. The study compared Espoo, Helsinki and Kerava city libraries to examine how Home Library Service is organized there.

Almost all public libraries provide Home Library Service in Finland. Patrons who cannot visit library due to illness or disability can use Home Library Service and the library staff will also deliver books for them.

On the basis of the results of the study the best practices in Espoo, Helsinki and Kerava city libraries were combined. Only Kerava city library uses volunteers to select items and delivers loans to customers. It was clear from the beginning that Tikkurila region library cannot hire staff so volunteers were the only alternative that the project could be launched. Finding the volunteers was challenging but the best option proved to be the Red Cross Tikkurila section. Home Library Service started in Tikkurila region library in November 2012 with the help of volunteers. The project has been very successful and at the moment it seems likely that the number of Home Library customers can be increased in the future due to volunteers.

The aim is to gradually establish Home Library Service at all libraries in Vantaa. The best solution could be if Tikkurila region library gets professional Home Library staff. More funding would be required to further develop of the service. In Helsinki Home Library Service there are five permanent employees and the transportation of library materials is arranged by professionals.

KEYWORDS:

Insert the keywords here using the keyword practice of your field.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 IKÄÄNTYNEET YHTEISKUNNASSAMME	8
2.1 Keskeistä lainsäädäntöä ikäihmisten näkökulmasta	11
2.2 Vanhuspalvelulaki 1.7.2013	11
2.3 Vantaalaiset ikääntyneet	12
3 KOTIPALVELU SUOMESSA	15
3.1 Espoon kotipalvelu	16
3.2 Helsingin kotipalvelu	18
3.3 Keravan kotipalvelu – toimintaa vapaaehtoisten voimin	20
4 TUTKIMUS, KEHITTÄMINEN JA TOIMINTA	22
4.1 Käytäntöä tavoittelemaan	25
5 METODINA BENCHMARKING	27
5.1 Yleisimpiä benchmarkingtapoja	27
5.2 Benchmarking kohteina Espoo, Helsinki ja Kerava	29
6 PALVELUMUOTOILUA	31
6.1 Arvonmuodostumisen elementit	31
6.2 Ihminen kaiken keskellä	32
6.3 Palvelumuotoilu on prosessi	33
6.4 Käytännön palvelumuotoilua	34
7 ERILAISET TOIMIJAT	36
7.1 Vantaa vanhenee viisaasti - VIKSUN toiminnasta	36
7.2 Vantaan kaupungin yhteisö- ja vapaaehtoistoiminnan yksikkö VAPAS	39
7.3 Aktiivisesti kotona -hanke	39
7.4 Vantaan kaupungin senioriosaajat	40
7.5 Kulttuuriluotsit vievät nyt elämyksiin Vantaalla	42
7.6 Suomen Punaisen Ristin Tikkurilan osasto – ystävä ja vanhustoimintaa	42
8 TIKKURILAN ALUEKIRJASTON KOTIPALVELU	44
8.1 Asiakkaiden rekisteröinti ja kirjaston palvelut	45
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Ilmoittautuminen kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi

Liite 2. Ilmoittautuminen vapaaehtoiseksi

Liite 3. Kirjaston kotipalvelu – tiedote henkilökunnalle

Liite 4. Sähköposti Satu Holmberg, Helsinki-kotipalvelu

Liite 5. Kirjaston palvelut tulevat kotiin saakka

KUVAT

Kuva 1 M. Kemppainen & A. Savolainen, (Espoon kaupunki, 2013)	17
Kuva 2. Helsingin kotipalvelu, (Helsingin kaupunki, 2013)	18
Kuva 3 Keravan kotipalvelu, (Keravan kaupunki, 2013)	20
Kuva 4. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 67).	23

KUVIOT

Kuvio 1. Oman toiminnan vertailu. (Kaivos 1995, 10.).....	27
Kuvio 2. Vantaalaisten ikäihmisten hyvinvointipalvelut (Vantaa, 2013).....	38

TAULUKOT

Taulukko 1. Yhteenveto ennustetuista ikärakenteen muutoksen aiheuttamista menoista kunnille vuoteen 2020 asti. Luvut milj. euroa. (Luoma ym. 2003, 63).	10
Taulukko 2. Kirjastovertailu Espoo, Helsinki ja Kerava	29
Taulukko 3. Senioriosaaja-koulutus, (Vantaan kaupunki, 2013).	41

1 JOHDANTO

Terminä kotipalvelu on varsin tuttu ainakin kirjastojen henkilökunnalle. Asiakkaat kuitenkin helposti mieltävät kotipalvelun terveydenhuollon ja kotihoidon käsitteeseen. Kirjastojen kotipalvelu on toimintaa, jossa kirjastot toimittavat aineistojaan asiakkaalle kotiin. Asiakas voi olla ikääntynyt, sairas tai muuten esytynyt käyttämään kirjaston palveluita.

Kotipalvelu - Boken kommer voisi olla totta myös Tikkurilassa, jos kaikki olisi mennyt Tikkurilan kirjastossa suunnitelmien mukaan. Tikkurilan kirjastorakennus valmistui vuonna 1982, jolloin kotipalvelua suunniteltiin auto-osaston yhteyteen. Valitettavasti toiminta ei koskaan käynnistynyt vaan kotipalvelu haudattiin heti alkuunsa säästöjen vuoksi. Uusia yrityksiä käynnistää kotipalvelu on ollut useita, mutta syystä tai toisesta kotipalvelua ei ole käynnistetty Vantaalla ollenkaan.

Väestön ikääntyessä kunnat pyrkivät mitä suurimmassa määrässä siihen, että ikääntyneet asuvat kotonaan mahdollisimman pitkään. Tämä vähentää kalliita laitoshoidon paikkoja terveyskeskuksissa, sairaaloissa sekä vanhustenpalvelutaloissa. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään rahasta vaan ikääntyneet haluavat myös itse asua kotonaan viimeiseen asti. Kotona asuminen ja väestön ikääntyminen lisäävät myös esimerkiksi kirjaston kotipalvelun tarpeellisuutta. Ikääntyneiden mieleltään virkeiden senioreiden määrä ei ole laskusuunnassa vaan päinvastoin. Toisaalta liikkuminen voi olla hankalaa ja tässä kirjaston kotipalvelu ja aineiston toimittaminen asiakkaalle kotiin saakka on suureksi avuksi.

Tullessani töihin Tikkurilan aluekirjastoon joulukuussa 2011 havaitsin melko nopeasti, että kotipalvelu puuttuu kokonaan Vantaan kirjastoista. Mielessäni virisi heti ajatus kotipalvelun käynnistämiseksi Vantaalla ja olihan tässä myös hieno idea varsinaiselle kehittämistyöhankeelleni. Käytyäni keskusteluja kirjaston johdon kanssa pian selvisi, että rahaa hankkeen käynnistämiseksi ei olisi

luvassa vieläkään. Minulle ehdotettiin yhteistyökumppaniksi eri kaupungin tahoja, jotka olisivat "maksuttomia". Varsinaista henkilökuntaa kotipalvelutyöhön ei voitaisi palkata, mutta koko kaupungin taholta oli jo olemassa palvelulupaus, että kirjasto ottaa toiminnassaan seniorit ja kotona asuvat ikääntyneet paremmin huomioon tarjoamalla heille kirjaston palveluita.

Kartoitettuani asiaa muutaman kuukauden havaitsin, että Vantaan kaupungilla on monia erilaisia projekteja ja hankkeita menossa. Kaupungilla on paljon vapaaehtoistoimijoita ja heitä koulutetaan koko ajan lisää. Käytyäni vapaaehtoistoimijoille suunnatussa tilaisuudessa huomasin, että senioriosaajien vapaaehtoistoiminta on lähinnä toimintaa heille itselleen, vapaaehtoisille, jotka haluavat tavata toisia vapaaehtoisia.

Vantaalla on meneillään paljon hankkeita, joiden rahoitus on yleensä kytketty johonkin tiettyyn ajanjaksoon. Esimerkiksi Aktiivisesti kotona -hanke, joka päättyi vuoden 2012 lopussa. Aktiivisesti kotona -hanketta ehdotettiin myös minulle yhteistyökumppaniksi. Kävin keskustelemassa hankkeen projektikoordinaattorin kanssa, joka kertoi, että hankeessa oli käynnissä asiakkaiden kartoittaminen. Minulle kerrottiin myös Tikkurilan alueen SPR:stä, joka on varsin aktiivinen toimija alueellaan. SPR:llä on ystävätoimintaa, joka voisi olla erittäin hyvä yhteistyökumppani kirjaston kotipalvelutoiminnalle. Yhteisenä intressinä kirjastolla ja SPR:llä olisi ystävistä huolehtiminen.

2 IKÄÄNTYNEET YHTEISKUNNASSAMME

Puhuttaessa ikäihmisistä heidät voidaan ryhmitellä seuraavasti: Seniorit ovat aktiivisia ja pääosin terveitä alle 80-vuotiaita. Vanhukset taas tarvitsevat palveluja ja tukea ja ovat yli 80-vuotiaita. Sosiaali- ja terveydenhuollon huomio kohdistuu lähinnä varsinaisiin vanhuksiin. Muut elävät itsenäistä elämää. (Sonkin, L. Petäkoski-Hult, T. Rönkä, K., Södergård, H. 2000, 1).

Julkisten hoiva- ja terveystalveluiden kohdistuminen oikeudenmukaisesti ja ikäihmisten tarpeita vastaavaksi on suuri haaste yhteiskunnalle. Ikäihmisten palvelut ovat aikojen kuluessa muokkautuneet sosiaali- ja terveystoimen lainsäädännön ja toisaalta myös kuntien omien käytäntöjen mukaan. (Vaarama, M. Moisio, P. Karvonen, S. 2010, 44). Seniorit kirjassa vuodelta 2000 kirjoitetaan myös, että suurin haaste Suomessa on kehittää varsinaisia vanhustalveluja ja aktivoida koko yhteiskunta talvelemaan ja edistämään itsenäistä kotona asumista.

Onko ikäihmisten itsenäiseen kotona asumiseen sitten päästy yli kymmenen vuoden aikana? Mielestäni kyllä, mutta ei kovin hyvin. Osa kunnista pystyy huolehtimaan vanhuksistaan ja senioreistaan, mutta on myös kuntia, joissa ikäihmisten palvelut eivät toteudu.

Kuntien sosiaali- ja terveystalveluon resurssit eivät ole riittävät ikääntyneiden talvelemiseksi, joten kunnat ovat ryhtyneet käyttämään apunaan vapaaehtoisia. Tämän lisäksi suomeen on tulossa yksityisiä talveluntarjoajia ja markkinat käyvät kuumina, sillä ikääntyneet eivät ole vähentymään päin, päinvastoin.

Kunnissa on jo pitkään huomattu, että perinteiset vanhustalvelut eivät enää riitä vaan tarvitaan talveluja ja ratkaisuja, joihin otetaan mukaan talveluyrityksiä, kolmas sektori ja muita kuntia. (Sonkin ym. 2000, 14.)

Seniorit ja vanhukset eivät tämän päivän suomessa poikkea muusta väestöstä kovinkaan paljon. He ovat vain vähän iäkkäämpiä. Aktiivisia yhteiskunnan

resurssien käyttäjiä, jotka haluavat osallistua yhteiskunnan erilaisiin rientoihin. Myös erilaiset palveluntarjoajat ovat kiinnostuneita kuinka seniorit käyttävät aikaansa ja rahojaan. Tämän myötä on myös mahdollista, että senioreiden yhteiskunnallinen arvostus lisääntyy. (Sonkin ym. 2000, 24.)

Suomalaisten terveys ja hyvinvointi on lisääntynyt, mutta eriarvoisuus näkyy esimerkiksi terveyspalveluissa ja vanhusten hoivapalveluissa yhä enemmän. Luottamuksen puute kohdistuu varsinkin julkiseen kotipalveluun, jonka tarve jatkaa kasvuaan. (Vaarama ym. 2010, 278-279.)

Suomessa on käyty paljon yhteiskunnallista keskustelua, jota on korostanut kansantaloudellinen kestävyys, kun väestö ikääntyy. Sosiaali- ja terveysmenojen kasvu muodostaa yli puolet julkisista menoista ja niihin myös kohdistuu suuria kasvupaineita väestörakenteen ikääntyessä. Suomalaiset haluavat pitää kiinni hyvinvointivaltiosta ja enemmistö myös haluaa, että sosiaaliturvan tasoa ei lasketa vaan sen on oltava riittävä esimerkiksi veroja korottamalla. Hyvinvointimalli halutaan säilyttää, mutta uudistamista tarvitaan myös. Suomessa tarvitaan yhteiskuntapolitiikka, joka vähentää suomalaisten kokemaa eriarvoisuutta ja toisaalta lisää hyvinvointia, joka jakautuu oikeudenmukaisesti. (Vaarama ym. 2010, 285.)

Ikääntyminen aiheuttaa menopaineita kuntien sosiaali- ja terveyspalveluille, mutta tutkimuksissa on myös havaittu, että muutkin tekijät aiheuttavat taloudelle paineita. Iän lisäksi palveluiden käyttöön vaikuttavat merkittävästi muutokset vanhusten toimintakyvyssä ja terveydentilassa. Lisänä myös asuin- ja elinympäristön esteettömyys ja palvelujen järjestäminen. (Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A. et al. 2003, 23.)

Taulukko 1. Yhteenveto ennustetuista ikärakenteen muutoksen aiheuttamista menoista kunnille vuoteen 2020 asti. Luvut milj. euroa. (Luoma ym. 2003, 63).

	2000	2005	2010	2015	2020	muutos	muutos
sosiaali- ja terveydenhuolto	10483	10576	10832	11026	11146	663	6 %
terveystoimi- ja vanhustenhuolto	6909	6987	7187	7341	7436	527	8 %

Osa senioreista voi todellakin olla siinä onnellisessa asemassa ettei heidän tarvitse huolehtia elämästään vaan voivat täysillä nauttia kaikesta. Mutta valitettavasti kaikilla senioreilla ja vanhuksilla ei tähän ole mahdollisuutta. Hyvin iäkkäiden vanhusten määrän lisääntyessä myös esimerkiksi dementiaa sairastavien määrä tulee lisääntymään, jolloin kuntien palvelurakenne saattaa olla kovilla. Osa senioreista ja vanhuksista on myös hyvin passiivisia eikä heitä saa lähtemään kotoaan mihinkään. Jos ihminen on koko ikänsä ollut ilman sosiaalisia kontakteja on niitä vanhuuden päivinä vaikea aloittaa, joten paras tulos voitaisiin saavuttaa, jos ikäihmiset olisivat jo työikäisinä jonkun harrastuksen tai ystäväpiirin vaikutuksen alaisena.

Paljon on puhuttu siitä, kuinka ikääntyneiden kotioloit olisi saatava sellaisiksi, että ikääntynyt pärjää kotonaan mahdollisimman pitkään omin avuin. Kotien täytyisi muuttua palvelukodeiksi, mutta kuinka tämä voi toteutua, kun kunnat painivat niukkenevissä taloudellisissa tilanteissa. Tässä tulee näkymään yhteiskuntamme eriarvoisuus lähivuosina yhä enemmän. Seniorit ja vanhukset, joilla on varaa yksityisiin palveluihin tilaavat niitä, mutta ikäihmiset, joilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia yksityisiin palveluihin jäävät ilman palvelua, kuntien armoille, ja ottavat sen minkä saavat.

Ihmisen toimintakyky on vuorovaikutusta elinympäristön kanssa, ja tämä mahdollistaa ja edesauttaa turvallista ja omatoimista elämää, mutta voi myös vaikeuttaa sitä. Ympäristöllä tarkoitetaan kotia tai sen välitöntä ympäristöä – kaupunkia. Ympäristöllä voidaan tarkoittaa myös sosiaalisia ja taloudellisia resursseja: omaisia, ystäviä ja varallisuutta. Myös koulutustasolla ja perhesuhteilla on suuri merkitys. Iäkäs henkilö ei ole enää välttämättä hauras vaan toimintakykyinen, itsenäinen ja aktiivinen. (Finne-Soveri 2012, 40.)

2.1 Keskeistä lainsäädäntöä ikäihmisten näkökulmasta

Suomen perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Esimerkiksi iäkkäiden tasa-arvoa ja syrjintää koskevat lait ja säädökset. Kansanterveyslaki määrittelee, että kunnan on tehtävä yhteistyötä muiden kunnassa toimivien julkisten ja yksityisten tahojen kanssa. Sosiaalihoitolaki velvoittaa kunnan tiedottamaan palveluistaan ja ohjaamaan vanhus palvelujen piiriin. Kuntalain mukaan vanhuksilla on oikeus olla mukana suunnittelemassa vanhuspalveluita. (Näslindh-Ylispaangar 2012, 115). Näiden lisäksi on uutena tullut 1.7.2013 voimaan vanhuspalvelulaki.

2.2 Vanhuspalvelulaki 1.7.2013

Lain tarkoituksena on

- ”tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsestä suoriutumista
- parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa
- parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaan ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää

- vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.” (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 980/2012.)

2.3 Vantaalaiset ikääntyneet

Haasteet vanhustoiminnassa

Miten Vantaan kaupunginkirjastot ottavat tulevaisuudessa huomioon alueensa vanhukset? Suurimpana haasteena kaupungin tasolla on kuitenkin sosiaali- ja terveystoimen velvoite järjestää palvelu vanhukselle viimeistään kolmen kuukauden kuluttua palvelupäätöksestä. Tässä on haasteena erityisesti se, että palveluntarve kasvaa nopeasti. Raportointi päättäjille ja toisaalta asukas- ja asiakastyytyväisyyskyselyt sekä palvelunodotus kyselyt vanhuksille ovat myös haasteellisia. Kaupungin voimavarat toteuttaa asioita lain hengessä verrattuna kaupungin taloudelliseen tilanteeseen on myös yksi kynnykskysymys. Budjettirahaa olisi saatava ikääntyneen väestön toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseen sekä iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaalipalveluihin, jotka ovat peruspalvelujen valtionosuuden perusteena kunnissa. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta – vanhuspalvelulaki, voimassa 1.7.2013 alkaen). Vantaan kaupungin sosiaalitoimi ei halua, ei pysty toimimaan yksin vaan apuun tarvitaan kaikki hallintokunnat.

Viimeisenä haasteena voisi mainita vastuu työntekijä asetuksen, joka astuu voimaan 1.1.2015. Millä resursseilla ja henkilökunta mitoituksilla Vantaa voi turvata vanhuksen hyvän elämän?

Väestörakenne Vantaalla

Vantaalla 65 vuotta täyttäneiden ja sitä vanhempien määrä kasvaa suhteellisesti nopeammin kuin koko väestön määrä. Ennusteen mukaan 2010-luvulla väes-

tönkasvu kaikkiaan on 12 prosenttia, mutta 65 vuotta täyttäneiden ja sitä vanhempien määrän ennustetaan kasvavan 52 prosentilla. (Vantaan kaupungin tietopalvelu 2011).

Vuoden 2011 alussa 65 vuotta täyttäneitä ja sitä vanhempia vantaalaisia oli 24 172 henkilöä, miehiä oli 10 094 (41,8 %) ja naisia 14 078 (58,2 %) (Vantaan kaupungin tietopalvelu 2011).

Yksin asuvia 65 vuotta täyttäneitä oli vuoden 2011 alussa 8 380. Heitä on lukumääräisesti eniten Myyrmäessä (2950) ja toiseksi eniten Tikkurilan suuralueella (1 890). Yksin asuvia vähintään 65 täyttäviä henkilöitä oli alueen asutokunnista eniten Kivistössä, jossa yksinasuvista yli kolmannes oli vähintään 65 vuotta täyttäneitä ja Myyrmäessä, jossa heitä oli runsas neljännes. Aviapoliksessa heitä oli vähemmän kuin yksi kymmenestä.

Seniorifoorumi

Toukokuun loppupuolella 2013 järjestettiin ensimmäinen avoin asukastilaisuus, Seniorifoorumi, jossa kerrottiin senioreiden palveluista Vantaalla. Tilaisuuden koordinaattorina toimi Viksun koordinaattori ja vanhusneuvoston sihteeri Anne Aaltio, joka on Vantaan vanhus- ja vammaispalvelujen erityisasiantuntija. Päivän antina olivat vanhuspalvelulain esittely sekä erilaiset työpajat, joissa ideoitiin senioreiden tulevaisuuden mahdollisuuksia Vantaalla. Työpajojen teemoina olivat seuraavat kokonaisuudet:

- Miten ikääntyvien ohjaus ja neuvontapalvelut tavoittavat Vantaan seniorit? Miten senioreiden ohjausta ja neuvontaa olisi syytä kehittää?
- Miten luodaan alueiden yhteisöllisyyttä? Millainen on yhteisöllinen Vantaa, millaisia asukastiloja, miten tuetaan vapaaehtoisten ja järjestöjen toimintaa?
- Millainen on tulevaisuuden Tikkurila senioreiden näkökulmasta?

- Vanhustenkeskukset – mitä nimeä niistä käytämme? Millaiseksi ja minne ne rakennuksina rakennamme? Miten ne liittyvät osaksi alueen yhteisöllistä toimintaa?
- Miten piirretään raja verovaroilla tarjottaviin palveluihin ja kuntalaisen itsensä kustantaman palvelun välille? Miten ratkaistaan tilanne, jossa palveluodotukset ovat suuremmat kuin raharealismilla antaa myöten? Miten priorisoidaan palvelut?
- Millainen on tulevaisuuden vanhainkoti? Seniorien asuminen silloin kun on muutettava pois omasta kodista?
- Millainen on tulevaisuuden terveysasema? Millaista palvelua ja mitä seniorikuntalainen tarvitsee terveysasemalta – uudistamisen näkökulmia terveysasemille?

Päivä oli varsin antoisa ja seniorit esittivät konkreettisia muutosehdotuksia, joissa todettiin, että tieto erilaisista senioreiden mahdollisuuksista on monesti hajallaan, eikä tietoa osata aina hakea. Kuntatelevisiota toivottiin, erityisesti Vantaa-kanavaa. Puhetta syntyi myös tilojen monikäyttöisyydestä, kutsuliikenteestä ja tulevaisuuden vanhustenkeskuksista, jotka ovat todellisia kohtaamisympäristöjä. Tilaisuuden lopuksi kaupunginjohtaja Kari Nenonen totesi: ”Yhteistä kehitettävää on paljon, vaikka kaikkea ei saada kerralla kuntoon – ja henki tässä forumissa on ollut todella hyvä”.

3 KOTIPALVELU SUOMESSA

Unesco julkaisi 1972 kirjastomanifestin, jossa sanotaan, että sairaiden, liikuntaesteisten ja vammaisten kirjastopalvelut tulisi järjestää seuraavasti:

”Yleinen kirjasto voi monella tavalla helpottaa yksinäisyyden sekä kaikenlaisen fyysisen vammaisuuden mukanaan tuomia ongelmia. Parannetut kulkumahdollisuudet, teknisten lukuvälineiden käyttömahdollisuus, isokokoisin kirjaimin painetut kirjat ja äänikirjat, palvelu sairaaloissa ja laitoksissa sekä henkilökohtainen palvelu kotiin ovat joitakin niistä tavoista, joilla yleinen kirjasto voi saattaa palveluun niiden ulottuville, jotka tarvitsevat niitä eniten.” (Unesco 1982).

Kirjastot ovat monenlaisten haasteiden edessä. Esimerkiksi kirjastojen taloudelliset resurssit sekä kuntaliitokset tuovat mukanaan monia vaikuttavia asioita, jolloin mietitään kuinka kirjastot palvelevat erilaisia asiakkaitaan.

Kirjaston kotipalvelutoiminta on palvelua, jota yleiset kirjastot tarjoavat niille kunnan asukkaille, jotka eivät voi itse asioida kirjastossa. Syynä tähän voi olla sairaus, vamma tai korkea ikä. (Laakso 2010, 9.) Perinteisesti kotipalvelulla tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle kuljetetaan aineistoa kerran kuukaudessa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta eikä myöskään varausmaksuja tai myöhästymismaksuja ole ollenkaan. (Laakso 2010, 10.) Yleensä kotipalvelu toimintaa hoitaa kunnan pääkirjasto ja toiminta on keskitettyä, jolloin kotipalvelulla on oma peruskokoelma ja oma henkilökuntansa, joka hoitaa kotipalvelua ja näin myös tuntee asiakkaansa ja heidän toiveensa (Laakso 2010, 12).

Laakso kirjoittaa kirjassaan, että kirjaston käynnistäessä kotipalvelutoiminnan on hyvä ottaa kirjaston lähialue kokeilualueeksi sekä kartoittaa yhteistyökumppaneita, kuten kunnan sosiaali- ja terveystointia. Projektin kartoitusvaihe voi kestää vuoden verran, jolloin saadaan selville, kuinka paljon asiakkaita hankkeeseen voidaan ottaa mukaan. Hankkeen kestäessä myös kotipalvelun kustannukset hahmottuvat paremmin. Hankkeelle voidaan hakea ulkopuolista rahoitusta esimerkiksi EU:n varoista tai vastaavista. (Laakso 2010, 14.) Usein aineis-

ton kuljettaminen on ongelmallista ja joudutaan käyttämään ulkopuolisia toimijoita, erilaisia kuljetusyhtiöitä tai vastaavia.

Suurin osa kotipalvelun asiakaskunnasta koostuu vanhuksista, jotka eivät itse pääse kirjastoon. Esimerkiksi nuoret vammaiset henkilöt eivät ole juuri ollenkaan kotipalvelun piirissä. Tähän varmasti vaikuttaa se, että kirjastojen resurssit ovat rajalliset eikä kotipalvelua juuri mainosteta etteivät asiakasmäärät kasvaisi liian suuriksi. Kotipalvelun mainostaminen on hankalaa sillä palvelua ei pystytä tarjoamaan kaikille.

Laakson mielestä kaikkein tehokkain kotipalvelun markkinointikeino on henkilökohtainen mainonta. Tehokkain tapa saada uusia ja sopivia kotipalvelun asiakkaita on keskustella asiakkaan tai hänen sukulaisensa kanssa ja sopia kotipalvelun aloittamisesta. Tietenkin jos kirjastolla on taloudelliset resurssit kunnossa niin silloin kotipalvelua voidaan mainostaa paljon enemmän ja näin saada lisää asiakkaita. Mainostamisessa on hyvä ottaa näkökulma, jossa asiakaskunnalle tehdään selväksi, mitä kirjaston kotipalvelu oikeastaan on esimerkiksi verrattuna kunnan terveystoimen tarjoamaan kotipalveluun, johon asiakkaat usein kirjaston kotipalvelun sekoittavat.

3.1 Espoon kotipalvelu

Kävin Espoossa tutustumassa kotipalvelutoimintaan alkukesällä 2012 ja haastattelin Marjo Kemppaista ja Anja Savolaista, jotka molemmat tekevät kotipalvelutyötä Espoossa. Espoossa kotipalvelulla on jo pitkät perinteet, mutta toiminta auto-osaston yhteydessä alkoi vuonna 2008. Espoon kaupunginkirjaston kotipalvelu on tarkoitettu espoolaiselle, joka ei korkean iän, sairauden, liikuntaesteen tai vamman takia voi itse asioida kirjastossa. Asiakkaalla on käytössään koko pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen aineisto: kirjat, äänikirjat, isotekstiset ja selkokirjat, lehdet, elokuvat ja musiikkiaineisto. Kotipalvelun työntekijät keräävät asiakkaalle valmiin paketin kotiin vietäväksi, jonka kuljettaja toimittaa perille asti. Kuljetus tapahtuu kerran kuukaudessa sovitun aikataulun mukaisesti. Ajoreittejä on neljä. Asiakkaalle soitetaan noin viikkoa ennen kuljetusta ja varmistetaan, että kuljetus sopii sekä

kysytään mahdollisista aineistotoiveista. Aineisto on joko kotipalvelun omalta osaltolta tai tilattu HelMet-verkoston (Espoo, Helsinki, Kauniainen ja Vantaa) alueelta.

Kotipalvelun oma kokoelma on melko pieni. Kokoelma käsittää noin 1500 kirjaa, joten suurin osa aineistosta tilataan tai varataan muualta kuin omasta kokoelmasta. Kotipalveluasiakkaita Espoossa on tällä hetkellä 115 ja lainoja on noin 22 000 – 24 000 vuotta kohden. Ennen asiakkaaksi tuloa asiakasta haastatellaan hyvin ja silloin kartoitetaan millaista aineistoa asiakas toivoo saavansa kirjastosta. Kotipalvelun asiakaskunnasta suurin osa on ikääntyneitä ihmisiä. Vanhin asiakas on 95-vuotias ja nuorimmat 1970-luvulla syntyneitä. Kirjaston kotipalvelu on maksutonta.

Tällä hetkellä Espoon kaupunginkirjaston kotipalvelua hoitaa 1,5 henkilöä. Puolet yhden työntekijän työajasta kuluu laitoskirjastossa. Espoon kotipalvelun asiakkaat on viety kirjaston rekisteriin. Rekisterin käyttöön on anottu asiakkaalta lupa ja se on myös kätevä siinä, että kirjasto ei tarjoa asiakkaalle turhaan luettavaksi samoja teoksia moneen kertaan. Tiedot ovat kirjaston kotipalveluvirkailijoiden käytössä ja hävitetään, kun asiakassuhde lakkaa. Tämän lisäksi kirjaston henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus.



Kuva 1 M. Kemppainen & A. Savolainen, (Espoon kaupunki, 2013)

3.2 Helsingin kotipalvelu



Kuva 2. Helsingin kotipalvelu, (Helsingin kaupunki, 2013)

Vierailin Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelussa talvella 2012 ja tapasin osastonjohtaja Satu Holmbergin. Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelu noudattelee suomalaisten kirjastojen kotipalvelun perusajatusta, jossa kirjastot palvelevat asukkaitaan, jotka eivät sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi voi itse asioida kirjastossa. Samoin kuin tilapäisesti esteinen henkilö voi päästä kotipalvelun asiakkaaksi, mikäli kirjastojen resurssit antavat myöten.

Satu Holmberg kertoi sähköpostitse Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelun vaiheista aina tähän päivään asti. Hän kertoi, että kotipalvelua oli aluksi tarkoitus hoitaa yhteisesti sekä kirjastoauto että laitoskirjasto-osastoilta käsin. Melko pian se kuitenkin siirtyi kokonaan kirjastoauto-osastolle. Uusin organisaatiomuutos on tehty vuonna 2000. Helsingin kotipalvelun virallinen henkilöstönormi on nykyisin viisi vakinaista työntekijää: erikoiskirjastonhoitaja, kirjastovirkailija, kaksi asiakaspalveluvirkailijaa ja kotipalveluvirkailija. Erikoiskirjastonhoitaja vastaa toiminnan organisoinnista ja kehittämisestä. Kotipalveluvirkailija kuljettaa kassit asiakkaiden koteihin. Hän on tärkeä lenkki lainaajien ja henkilöstön välillä, paitsi

kuljettaja, hän on myös tiedonvälittäjä ja myötätuntoinen kuuntelija, jonka vierailua todella odotetaan. Toimistossa työskentelevillä on hoidettavanaan omat reitit ja asiakkaat, joille he itsenäisesti valikoivat kirjalähettykset ja tekevät varaukset asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Käytettävissä on koko pääkaupunkiseudun kirjastojen kokoelmat.

Kotipalvelun tilastoja

Sain kuulla, että Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelulla oli vuoden 2012 lopulla 393 asiakasta. Valtaosa asiakkaista oli naisia, miehiä oli vain noin 10 %. Keski-ikä oli korkea, lähes 80 vuotta. Jonkin verran asiakkaita oli myös nuoremista ikäluokista. Ruotsinkielisiä asiakkaita oli nelisenkymmentä. Vieraskielisiä, esimerkiksi maahanmuuttajia ei toistaiseksi ole ollut, mutta muuten asiakkaat olivat kielitaitoista väkeä, mikä näkyy myös kirjatilauksissa.

Asiakkaiden kartoitus ja lainauslukuja

Uudelle kotipalveluasiakkaalle tehdään aluksi lainaajaprofiili eli kartoitetaan mahdollisimman tarkkaan hänen kiinnostuksensa kohteet. Tämän perusteella työntekijät keräävät asiakkaalle kirjakassin. Vuonna 2012 Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelun kokoelmalainoja oli 20 828 ja terminaalilainoja 34 848. Kotipalvelun oman kokoelman koko on noin 9000 kirjaa.

Mistä asiakkaat tulivat ja tulevat yhä edelleen

Satu Holmberg kertoi, että kotipalvelukokeilun ensimmäiset asiakkaat hankittiin sosiaaliviraston avustuksella. Yhä vielä asiakkaita tulee kodinhoitajien välityksellä ja sosiaaliviraston avainyksiköihin on jaettu kirjaston kotipalvelun esitteitä. Radio, tv ja lehdistö ovat tehneet toimintaa tunnetuksi, mutta aktiivista markkinointia pienessä mittakaavassa on alettu tekemään tämän vuoden puolella. On käyty kertomassa kotipalvelun toiminnasta vanhusten päiväkerhoissa ja omaishoitajien kahvitilaisuuksissa.

Kotipalvelun taloudelliset resurssit ja tulevaisuuden näkymät Helsingissä

Satu Holmberg kertoi, että sosiaali- ja terveystoimen säästöjä on tavoiteltu kallista laitospaikkoja vähentämällä ja vastaavasti avo- ja kotisairaanhoidon kehittämällä. Laitoshoidon sijaan pyritään lisäämään palveluasumista ja luomaan edellytyksiä ikäihmisten selviytymiselle omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Myös väestöennusteet lisäävät säästöpainetta, sillä vanhusten osuuden helsinkiläisistä ennustetaan lähivuosikymmeninä tasaisesti kasvavan. Erityisen nopeaa tulee olemaan yli 85-vuotiaiden määrän lisääntyminen.

”Kirjaston kotipalvelu on näköalapaikka Helsingin sosiaalitoimen asiakaskentälle. Kun yhä huonompikuntoiset ihmiset joutuvat sinnittelemään yksin kotona, on kirjaston kotipalveluvirkailija kodin- ja kotisairaanhoidajan ohella monen kaupunkilaisen ainoa omainen. Kotipalvelutyössä näkee miten tärkeitä kirjakassit ovat saajilleen. Työ on raskasta niin fyysisesti kuin psyykkisestikin, mutta parhaimmillaan se on erittäin palkitsevaa.” (Holmberg, S. 2012, sähköposti, LIITE 5).

3.3 Keravan kotipalvelu – toimintaa vapaaehtoisten voimin



Kuva 3 Keravan kotipalvelu, (Keravan kaupunki, 2013)

Keravan kaupunginkirjasto aloitti kotipalvelutoiminnan jo vuonna 1961, joten kirjastolla on pitkät perinteet kirjojen viennistä vanhuksille. Toimintaa on luotsannut jo alkuvaiheesta lähtien kirjastonhoitaja Elina Saari, joka on myös tehnyt pitkän työuran Keravan kaupunginkirjastossa. Varsinaisen toiminnan vapaaehtoisten kanssa Keravan kaupunginkirjasto aloitti 2000-luvun alkupuolella, mutta jo tätä ennen vapaaehtoiset kirjastoystävät auttoivat minkä ehtivät.

Keravalla kehitettiin vapaaehtoisten auttamispalvelu eli kirjastoystäväpalvelu, joka on Keravan kaupunginkirjaston ja Talkooreenkaan yhdessä kehittämä palvelumuoto. Kirjastoystäväpalvelu on tarkoitettu niille, jotka eivät kykene asioimaan kirjastossa sairauden tai korkean iän takia. Kirjastoystävät ovat Talkooreenkaan vapaaehtoisia. Osa heistä toimii myös muissa vapaaehtoistehtävissä esimerkiksi sairaalavapaaehtoisina.

Palvelu toimii niin, että asiakas voi ottaa yhteyden joko Talkooreenkaan avunvälitykseen tai kirjastoon, joka toimittaa pyynnön Talkooreenkaalle. Sen jälkeen avunvälitys etsii omien tietojensa perusteella asiakkaalle kirjastoystävän. Kun kontakti on syntynyt, kirjastoystävä ja asiakas alkavat toimia yhdessä ja kirjaston kanssa haluamallaan tavalla. Talkooreenkaan avunvälitys päivystää arkisin klo 10 – 12, ja vastaanottaa avunvälityspyynnön. Tällä hetkellä Talkooreenkaalla on käytettävissään noin 180 vapaaehtoisen joukko, josta voidaan etsiä sopivaa henkilöä viemään kirjoja asiakkaalle. Vapaaehtoisilla on käytössään kuvalliset henkilökortit ja vapaaehtoiset ovat käyneet Talkooreenkaan ja SPR:n yhdessä järjestämän koulutuksen. Toiminta on siis varsin aktiivista ja ajan hengessä olevaa. (Vapaaehtoisen hyvinvointityön keskus Kerava, 2012.)

Aloittaessani työt Tikkurilan kirjastossa Vantaalla muistelin, kuinka kotipalvelua hoidettiin Keravan kaupunginkirjastossa, jossa ehdin olla töissä 20 vuotta. Huomasin heti, että myös Vantaalla voitaisiin aloittaa toiminta yhdessä vapaaehtoisten kanssa. Tämän jälkeen aloin kartoittamaan sopivia yhteistyökumppaneita, joista päällimmäiseksi nousi Tikkurilan alueen SPR:n ystävöiminta.

4 TUTKIMUS, KEHITTÄMINEN JA TOIMINTA

Tutkimus on strategista suunnittelua, jossa tarkastellaan prosessia kokonaisuutena. Prosessin tarkoituksena on tähdätä toiminnan suunnitteluun, muuttamiseen ja kehittämiseen. (Anttila 2007, 135.)

Parhaimmillaan tutkimus on yksinkertaisesti jäsentämistä, luokittelua ja tyypittelyä eli toiminnan pelkistämistä. Jäsentämisen myötä informaatio taipuu helpommin keskusteltavaksi kuin usein niin monimutkaisesta projektityön käytännöstä puhuttaessa. (Vanhanen-Nuutinen & Lambert 2005, 105.)

Konkreettisten ongelmien ratkaiseminen ja parantaminen on kehittämisen tavoitteellista toimintaa. Kehitystyön tuloksilla pyritään myös saamaan aikaan jonkinlainen vaikutus siihen ympäristöön, johon kehittämistoimet on suunnattu. Ongelman ratkaisu edellyttää aina tietoa, taitoa ja kykyä suhtautua asiaan riittävän vakavasti. (Kotila & Mutanen 2012, 66.)

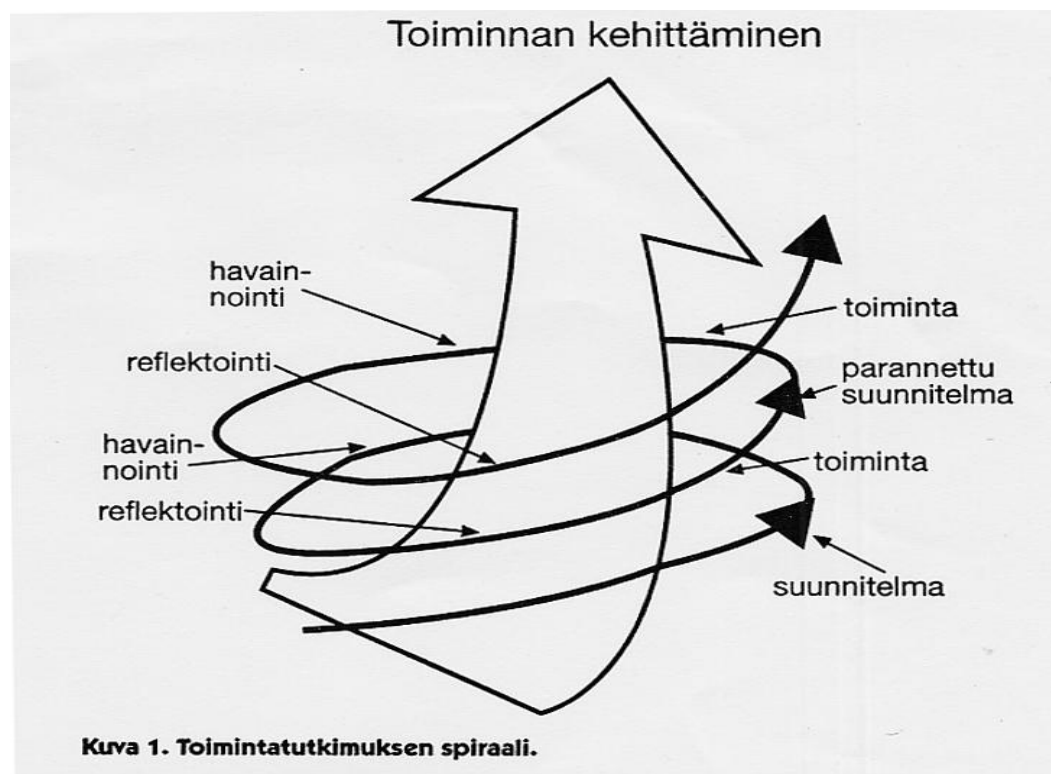
Kehittämistyöstä saa valtavasti voimaa, jos on utelias ymmärtämään uusia asioita vain utelias kehittäjä voi saada aikaan tuloksia. ”Epäkiinnostunut ajautuu toiminnan kontrolloijaksi” (Lindqvist & Rajavaara 1994, 79.)

Kotipalvelun käynnistämishanke Tikkurilan kirjastossa on toimintatutkimus, jossa pääpaino on kotipalvelun parhaimpien toteutuksien käyttöönoton benchmarking-arviointia ja palvelumuotoilun suunnitteluprosessia hyväksi käyttäen. Kehittämistyön benchmarkkaus kohteina olivat Espoo, Helsinki ja Kerava.

Toimintatutkimus on vähitellen tapahtuvan toiminnan tutkimista ei etukäteen tiedetyn teorian testausta empiirisen kokemuksen kautta. Lähtökohtana voi olla näkyväksi ja tietoiseksi tekeminen, jossa otetaan huomioon erilaiset näkökulmat ja kehitetään työkäytäntöjä. ”Toimintatutkimuksessa tutkittavalle yhteisölle voidaan katsoa olevan oma luonnollinen ajattelutapansa ja käsitteistönsä, joka on kyettävä vangitsemaan ja tuomaan esille keskeisenä tulkintojen ja analysointien keinona ja välineenä”. (Heikkinen, H. Huttunen, R. Moilanen, P. 1999, 71, 73.)

Kehittämistyön prosessia voidaan hahmottaa syklinä eli spiraalina. Spiraalimal-
lissa tuloksia arvioidaan ja täsmennetään moneen kertaan. Voidaan sanoa, että
kehittämistoiminta on jatkuvaa prosessia.

(Toikko & Rantanen 2009, 6.)



Kuva 4. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 67).

Spiraalimallin erilaisina vaiheina voidaan pitää:

- toimintatutkimusta, jossa kiinnitetään huomiota prosessin kehittämiseen – verrattuna esimerkiksi kehittävän työn tutkimukseen
- suunnittelua, joka on osallistuvaa
- prosessia, joka tähtää toiminnan muuttamiseen ja kehittämiseen paremmaksi (uusi palvelumuoto Vantaalla)
- käytännölläisyyttä
- päämäärien valintaa, joita sen jälkeen tutkitaan ja kokeillaan käytännössä
- sitä, että tutkija on mitä suurimmassa määrin mukana prosessin sisäpiirissä

Kehittämistoimintaa voidaan pitää myös sosiaalisena prosessina, joka näkyy organisointivaiheessa, jolloin on tärkeää kuvata keskeiset tahot ja taustaryhmät. On tärkeää tiedostaa millaisessa kontekstissä kehittäminen tapahtuu. (Toikko & Rantanen 2009, 77-78.)

Toikko ja Rantanen ovat kirjoittaneet, että kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhde hahmotetaan siten, että tutkimuksen tietoa voidaan soveltaa kehittämisessä. Tutkimus tuottaa tietoa ja uusia asioita, joita voidaan soveltaa käytännön toiminnassa. Voidaan puhua konkreettisen ja tutkimuksellisen lähestymistavan näkökulmasta, joka on tutkimuksellista kehittämistoimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 19.)

Voidaan puhua kehittävästä tutkimuksesta, jossa ajattelun logiikka kulkee kohti konkretiaa ja tietoa tuotetaan kehittämisprosessin yhteydessä ja pääpaino on sanalla tutkimus, mutta suunta on kehittämisessä. Toisaalta tutkimus voi olla tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jonka suuntaa ohjaa käytännön ongelmat ja kysymykset. (Toikko & Rantanen 2009, 21-22.)

Tämän tutkimuksen kehittämistyön aihe on kotipalvelun käynnistäminen Vantaan kaupunginkirjastoon Tikkurilaan ja tämä on mitä suurimmassa määrin toiminnallinen kehittämistyö. Voidaankin sanoa, että opinnäytetyön aihe on eräänlaista tuotekehittelyprojektia, jossa tehdään valmis suunnitelma siitä, kuinka kotipalvelua lähdetään toteuttamaan Vantaalla. Aihe on konkreettinen, jossa osapuolina ovat Tikkurilan aluekirjasto Vantaalla ja SPR:n vapaaehtoiset toimijat.

4.1 Käytäntöä tavoittelemaan

Tutkimuksen alkuvaiheen kartoituksen jälkeen ja kun oli punnittu, kuinka aloittaa kotipalvelu Vantaalla, valinta kohdistui kotipalvelun käynnistämiseen Vantaan SPR:n vapaaehtoisten kanssa. Tähän vaikuttivat paljon taloudelliset resurssit ja myös Vantaan SPR:n avainhenkilön Pia Tannisen halukkuus aloittaa yhteistyö Tikkurilan kirjaston kanssa.

Erilaisten lomakkeiden suunnittelu, joita tarvitaan kotipalvelun käynnistämiseksi antoivat pontta tutkimuksen tekemiselle. Ensin asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, jossa asiakas ilmoittautuu kirjaston kotipalvelun käyttäjäksi ja antaa kirjastolle luvan lainaustietojen säilyttämiseen. (LIITE 1.)

Tämän lisäksi vapaaehtoisille on oma lomakkeensa, jossa vapaaehtoinen ilmoittautuu kirjaston kotipalvelun vapaaehtoiseksi tietyin edellytyksin. Vapaaehtoiset on esimerkiksi vakuutettu Vantaan kaupungin puolesta. (LIITE 2.)

Tapaamiset SPR:n Tikkurilan alueen vapaaehtoisten kanssa ja keskustelut käytännön asioista loivat myös tutkimukselle hyvän suunnan. Opinnäytetyön kirjoittaja halusi myös palkita SPR:n vapaaehtoisia heidän tekemästään työstä ja pääällimmäiseksi virisi ajatus tarjota vapaaehtoisille vapaalippuja Helsingin kirjamessuille sekä mahdollisuuden osallistua kirjaston järjestämiin aluekokouksiin. Aluekokoukset ovat hyvä tapa esitellä vapaaehtoisten toimintaa kirjaston henkilökunnalle ja samalla vapaaehtoiset ja kirjaston työntekijät tulevat tutuiksi

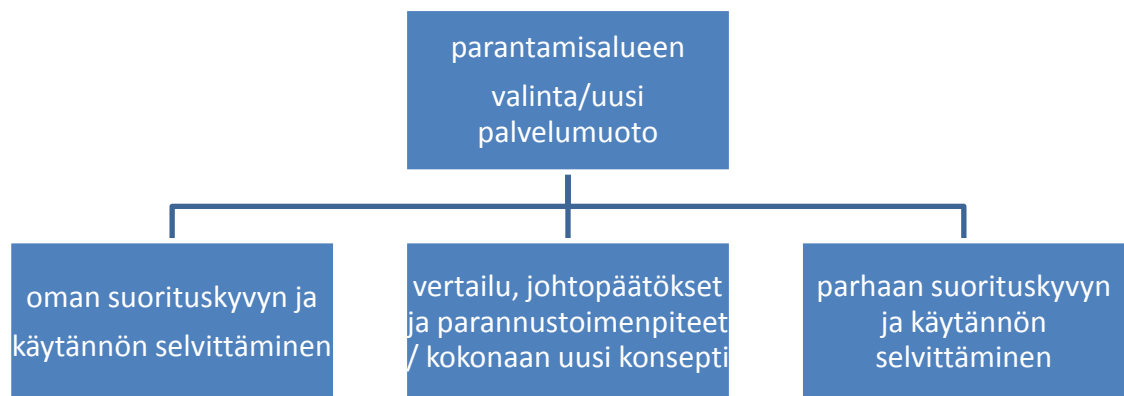
toisilleen. Kirjaston työntekijöiden täytyy myös tietää, kuinka kotipalvelu toimii käytännössä. (LIITE 3).

Kirjaston vapaaehtoiset ovat jo käytännössä lähteneet lainaamaan aineistoa asiakkailleen ja myös aineiston varaaminen on heille tuttua. On tärkeää tavata vapaaehtoisia sopivin välein ja keskustella heidän kanssaan käytännön arkisista asioista. Tapaamisten täytyy myös olla melko säännöllisiä, että vapaaehtoiset kokevat olevansa tarpeellisia ja tärkeitä omassa työssään. Jos tapaamiset eivät toteudu koko toiminta saattaa lopahtaa jo heti alkuunsa.

5 METODINA BENCHMARKING

Oman toiminnan vertaaminen parhaaseen mahdolliseen käytäntöön ja tiedon hyödyntäminen omaan käyttöön on benchmarkingin yleisin käsite.

Benchmarking on arviointia ja oppimista muista organisaatioista. Parhaimmillaan benchmarking toimii rakentavana tapana tutkia omia prosesseja ja menetelmiä. (Hotanen 2001, 7.)



Kuvio 1. Oman toiminnan vertailu. (Kaivos 1995, 10.)

5.1 Yleisimpiä benchmarkingtapoja

Benchmarkingia voidaan käyttää, kun halutaan selvittää olemmeko tehokkaita, missä on parannettavaa, miten hyviä meidän tulisi olla ja kuinka muutos saadaan aikaan. (Kaivos 1995, 9).

Voidaan sanoa, että benchmarking on vuorovaikutteisen oppimisen menetelmä eli opitaan hyviltä esikuvilta ja tavoitteena on oman toiminnan parantaminen. (Hotanen 2001, 7).

On olemassa erilaisia benchmarking tapoja, joista helpoin tapa on tunnuslukuvertailu, kun halutaan mitata suorituskykyä tulokseen. Prosessibenchmarking sen sijaan tapahtuu vertailemalla liiketoimintaprosesseja eli menetelmällä saadaan nopeasti aikaan muutoksia. Kilpailijabenchmarking ei välttämättä ole parhain benchmarking tapa, sillä tiedon keruu voi olla vaikeaa, jolloin toiminnalliset asiat voivat unohtua. Kahdenvälinen benchmarking on malli, jossa organisaatiot pyrkivät vuorovaikutukseen oppimalla ja vertaamalla käytäntöjään ja suoritustapojaan. Ryhmäbenchmarking tapahtuu useassa eri vaiheessa ja osallistujat käyvät läpi käytäntöjään ja yrittävät löytää parhaimman mahdollisen mallin toimia. (Hotanen 2001, 8-9.)

Benchmarking-prosessi etenee käytännössä niin, että ensin määritellään ongelmat ja kysymykset, joihin tarvitaan vastaukset. Tässä ovat hyvänä apuna kyselyt, keskustelut ja haastattelut. Haastatteluissa voidaan hyödyntää esimerkiksi ryhmähaastatteluja, syvähaastatteluja ja tilastollisia tutkimuksia. Seuraavaksi voidaan selvittää ja kuulla asiantuntijoita, jotka voivat auttaa selvittämään, mitkä erilaiset toimijat kannattaa ottaa mukaan vertailuun.

Vertailupaikkojen selvittämisen jälkeen parhaat käytännöt voidaan selvittää haastatteluin, kyselyin ja yksinkertaisesti käymällä paikan päällä. Jos kysessä on yritys, jossa on vaarana liikesalaisuuksien paljastuminen, silloin vertailuja ei välttämättä voida julkistaa, ellei siihen saada erikseen lupaa. (Anttila 2007, 138-139.)

Benchmarkkaus käyttää hyödykseen tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden tapoihin toimia, ja kaiken tavoitteena on oppiminen. Myös muiden tekemiä virheitä voidaan estää ja muuttaa pelisääntöjä. (Tuulaniemi 2011, 138.)

Toiminnan on kuitenkin oltava lakien ja hyvien tapojen mukaista sillä benchmarkkaaja voi aiheuttaa haittaa organisaatiolleen toimimalla sopimattomasti ja oman organisaation maine voi saada ison kolauksen. (Tuulaniemi 2011, 140).

5.2 Benchmarking kohteina Espoo, Helsinki ja Kerava

Tutkimuksessa käytettiin hyväksi benchmarking menetelmää, kun hahmoteltiin Vantaan aluekirjaston kotipalvelutoiminnan käynnistämistä. Parhaiksi kohteiksi valikoituvat jo maantieteellisesti lähellä olevat paikat; Espoo, Helsinki ja Kerava, josta tutkimuksen tekijällä on myös pitkä työkokemus. Tutkimuksessa otettiin käyttöön parhaat ideat ja käytännöt, joita muualla oli jo pitkään käytetty ja hyväksi havaittu. Tutkimuksen tekijä kävi tutustumassa kotipalveluun Espoossa ja Helsingissä ja Keravalta pyydettiin esittelyaineistoa, sillä Keravan kotipalvelu oli jo varsin tuttu tutkimuksen tekijälle.

Kerava on paikoista ainoa, jossa yhteistyötä tehdään toisen toimijan, Keravan vapaaehtoisringin kanssa. Tällaista muotoa ei muualla ollut, joten tutkija sai lisävahvistusta idealle ottaa vapaaehtoiset mukaan kotipalvelu toimintaan Vantaan aluekirjastossa Tikkurilassa.

Taulukko 2. Kirjastovertailu Espoo, Helsinki ja Kerava

	Espoo	Helsinki	Kerava
henkilökunta	1,5 hlöä	5 hlöä	vapaaehtoiset toimijat + kirjasto-1-2 hlöä
kokoelma	oma pieni kokoelma	suuri kokoelma	ei omaa kokoelmaa
kuljetus	oma kuljetus	Itella	omin voimin, kirjasto-taksi
tilat	keskikokoiset tilat	suuret tilat	pienet tilat

Tutkijan tehdessä kirjastoverailuja huomattiin, että Keravan kaupunginkirjastolla on pitkät perinteet kotipalvelussa. Kotipalvelu toiminta on aloitettu Keravalla jo 1960-luvulla.

Parhaiten resurssoitu kirjaston kotipalvelu on Helsingissä. Vantaan talousresurssit ovat aivan toisenlaiset kuin Helsingissä. Kirjastojärjestelmänä Helsinki ja Espoo käyttävät samaa kirjastojärjestelmä Millenniumia kuin Vantaa. Keravalla on käytössä Pallaspro kirjastojärjestelmä. Periaatteessa Helsingillä, Espoolla ja Keravalla on jokaisella samanlainen toimintaympäristö, jossa kotipalvelua tehdään, ainoastaan Kerava poikkeaa siinä, että Keravalla on vain yksi kirjasto eikä sivukirjastoja ollenkaan. Kerava on myös huomattavasti pienempi alue kuin Espoo ja Helsinki. Yksi syy miksi Vantaalla ei ole ollut kirjaston kotipalvelu toimintaa voi johtua juuri siitä, että Vantaa on alueena niin laaja, että toimintaa on ollut vaikeaa käynnistää.

6 PALVELUMUOTOILUA

Palvelumuotoilu on ala, joka käyttää hyväkseen muotoilusta tuttuja toimintatapoja palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilussa yhdistyvät vanhat asiat aivan uudella tavalla. Tyypillistä on myös, että palvelumuotoilu on jatkuvassa kehittämisen tilassa. Voidaankin sanoa, että palvelumuotoilu on taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen muutoksen osaamista mitä suurimassa määrin. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Vantaan kirjastojen uusi kotipalvelun toimintamuoto on palvelumuotoilua. Toimintaa, jossa tehdään jotain uutta ja muotoillaan toiminta Vantaalle sopivaksi. Kotipalvelu sinänsä ei ole mitään uutta kirjastojen kannalta, mutta yhteistyö kolmannen sektorin kanssa ei ole niin tavallista kotipalvelun toteuttamisessa.

Palvelumuotoilun tärkein toimija on asiakas. Koko palvelumuotoilun toiminta lähtee ajatuksesta, että palvelua ei olisi olemassa, jos asiakas ei ole läsnä ja käytä palvelua. (Tuulaniemi 2011, 71).

Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat palvelun, joka toimii vuorovaikutuksessa ja on oikeastaan erittäin tärkeää. On tärkeää ymmärtää molempien tarpeet, toiveet, odotukset ja arvot. Jotta palvelu toimisi hyvin sekä asiakkaisiin että asiakaspalvelijoihin on luotava hyvät suhteet. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Puhutaan asiakasymmärryksestä, mutta tärkeää ihmisten kanssa toimiessa on olla tunneälykäs ja havaita ajoissa, mitä toiveita asiakkailla on.

6.1 Arvonmuodostumisen elementit

Asiakaskokemukset muodostuvat eri tavalla, mutta tärkeintä olisi huomata asiakkaiden tarpeet, tottumukset, tavat, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, muiden vastaavien palveluiden hinta ja palvelun ominaisuudet. Kun nämä asiat ovat kunnossa on palvelumuotoilun konseptia helppo jäsentää ja ymmär-

tää. Asiakasymmärrystä voidaan käyttää uusien palvelukonseptien muotoiluun ja tehdä muista palveluista erottuvia kokemuksia. (Tuulaniemi 2011, 72.)

6.2 Ihminen kaiken keskellä

Tuulaniemen mukaan on tärkeää suunnitella palvelua oikeille ihmisille, jotka todella käyttävät palvelua ja näin voidaan vähentää riskiä siitä, että hanke epäonnistuu.

Palvelukokemuksen jälkeen monet yritykset lähettävät asiakkailleen asiakaspalautekyselyitä palvelun onnistumisesta, mutta jos palvelu on ollut huonoa niin asiakas ei välttämättä enää halua antaa mitään palautetta ja näin kehittää yrityksen toimintaa. Oikeastaan harva yritys kysyy parannusehdotuksia.

Tärkeää olisi kysyä palautetta tai antaa mahdollisuus palautteelle jo palvelun varhaisessa vaiheessa. Huonoa palvelua saa oikeastaan niin monesta paikasta, että jos joskus sattuu saamaan hyvää palvelua niin sitä ihmettelee ja ihastelee, vaikka hyvän palvelun saaminen pitäisi olla itsestäänselvyys eikä ekstraa.

Kukapa ei olisi kokenut seuraavia tilanteita:

”Käyt kaupassa ja olet menossa hissillä ison kärryn kanssa parkkihalliin, mutta hissi ei toimikaan, vaan joudut palaamaan takaisin ja ajattelet samalla ystävällisesti ilmoittaa, että hissi ei toimi – infopisteen asiakaspalvelija ei katso sinua vaan puhuu työkaverilleen ja sanoo ainoastaan aha.”

”Kävelet kauppaan sisään ostaaksesi uusia vaatteita – ei tervehdyksiä, ei hymyä – ei mitään.”

”Menet isoon autoliikkeeseen aikeena ostaa auto – sinua ei huomioida ollenkaan”

Kaikki nämä tyypilliset tapaukset olisi korjattavissa pienellä ponnistuksella ja yritysten vaivannäöllä. Kun palkataan uutta henkilökuntaa kiinnitetään huomiota kuinka asiakaspalvelu sujuu, ja tietysti on tärkeää muistaa myös yritysten vanhoja työntekijöitä. Olisiko heidän työssään vielä jotain parannettavaa? Monet

liikkeet ovat vähitellen havahtuneet siihen, että asiakkaat haluavat oikeasti palvelua ja ystävällisiä sanoja ja tervehdyksiä.

Palvelutapahtuman muutos on ollut näkyvissä jo jonkun aikaa. Asiakkaat eivät hyväksy mitä tahansa tapaa, jolla heitä kohdellaan. Loppujen lopuksi itse palvelutapahtuma ei muutu vaan ainoastaan maailma ympärillämme. (Valvio 2010, 15.)

Muutos, joka näkyy yhteiskunnassa ulottuu myös ikäihmisten palveluiden pariin. Ikääntyneet ovat paremmin koulutettuja ja valppaampia ottamaan kantaa siihen millaista hoivapalveluiden laatua heille tarjotaan. Opinnäytetyön kirjoittajan saamat palautteet tulevat suoraan SPR:n vapaaehtoisilta toimijoilta, jolloin kotipalvelua on ollut helppo muokata koko prosessin ajan.

6.3 Palvelumuotoilu on prosessi

Prosessi on sarja loogisesti etenevää ja toistuvaa toimintaa. Prosessin kuvaus on järkevää ettei tapahtumaketjua tarvitse kehittää joka kerta uudestaan. Tarkoituksena on säästää voimavaroja ja antaa aikaa luovaan työhön. Palvelujen kehittäminen on ainutkertaista eikä täysin yhdenmukaista ja samanlaista prosessikuvausta ole mahdollista tehdä. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Yleinen palvelumuotoilun prosessi voi mennä esimerkiksi näin:

1. lähtötilanteen analyysi
2. ratkaisujen etsiminen
3. vaihtoehtoisten palvelumallien kehittäminen
4. parannellun palvelumallin skaalaus ja dokumentointi (Palvelumuotoilun esittely Palmu Oy, Savonen 2013).

Lähtötilanteen analyysissä määritellään mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat prosessin tavoitteet tilaajan kannalta. Varsinainen tutkimus eli ratkaisujen etsiminen tehdään haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla. Samalla tarkennetaan palvelun strategiset tavoitteet. Suunnitteluvaihe ja vaihtoehtoisten palvelumallien kehittäminen tapahtuu ideoimalla sekä palvelun mitareiden määrittelyllä. Viimeisenä tärkeänä vaiheena on arviointi ja dokumentointi, jossa prosessin onnistumista arvioidaan ja palvelun toteutumista mitataan markkinoilla sekä tehdään tarvittavia parannuksia saatujen kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2012, 127-128.)

Ideaalitapauksissa kaikki osapuolet ovat toiminnassa mukana koko prosessin ajan ja palvelumuotoilija suunnittelee ja tukee usean eri asiantuntijan toteuttamaa prosessia, jonka laajuus ja toteutus kuitenkin vaihtelee johtuen suunnittelukohteesta ja taloudellisista- ja ajallisista resursseista. Omien tarpeiden ja resurssien arviointi sekä niiden soveltaminen ja hyödyntäminen kulloisenkin tarpeen mukaan on ensiarvoisen tärkeää. (Tuulaniemi 2012, 129.)

Palvelumuotoilu on vasta nyt saamassa jalansijaa julkisten palveluiden suunnittelussa ja Suomi on valitettavasti jäänyt jälkeen verrattuna muihin Euroopan maihin palvelumuotoilun hyödyntämisessä. Suurin ongelma julkisella puolella on se, että sillä ei ole tarvittavia rakenteita palvelumuotoilun hyödyntämiseen. Samoin kuin ongelmana julkisella puolella on kilpailutusjärjestelmä, joka mahdollistaa tietyt painotukset, mutta palvelumuotoilun osaamisessa on puutteita kokemusten puuttuessa. Julkisella puolella hinta on myös liian määräävä. (Tuulaniemi 2011, 283-284.)

6.4 Käytännön palvelumuotoilua

Vantaan kirjastojen uusi kotipalvelun toimintamuoto on palvelumuotoilua. Toimintaa, jossa tehdään jotain uutta ja muotoillaan toiminta Vantaalle sopivaksi. Kotipalvelu sinänsä ei ole mitään uutta kirjastojen kannalta, mutta yhteistyö kolmannen sektorin kanssa ei ole niin tavallista kotipalvelun toteuttamisessa

Palvelumuotoilun konsepti sopi hyvin tutkimuksen metodiksi yhdessä benchmarking menetelmän kanssa, sillä kotipalvelun kehittämistyö hanke oli aivan uutta Vantaan kirjastoissa. Tutkimus, jossa kotipalvelua lähdettiin kehittämään noudatti palvelumuotoilun prosessisuunnittelun kaavaa, jossa ensin kartoitettiin lähtötilanne. Kuinka Tikkurilan kirjastoon saadaan kotipalvelu käynnistymään? Tutkimuksen ratkaisuja ja vertailuja etsittiin Espoon, Helsingin ja Keravan kaupunginkirjastosta. Vertailut ja ratkaisut on dokumentoitu opinnäytetyöhön. Suunnitteluvaiheeseen päästiin varsin pian yhteistyössä SPR:n vapaaehtoisten toimijoiden kanssa. Tutkimuksen tulos ja arviointi kotipalvelun palvelumallista Tikkurilan kirjastoon Vantaalle on luettavissa tutkimuksen johtopäätöksessä.

7 ERILAISET TOIMIJAT

Kehittämistyöhankeessa tutustuttiin Vantaan kaupungin erilaisiin vapaaehtoistyön muotoihin ja moniin erilaisiin toimijoihin, joista esitellään ainoastaan toimijat, jotka liittyvät ikääntyneisiin ja kotona asuviin ikäihmisiin, jotka eivät omin avuin pääse kodistaan lähtemään. Kotipalvelun kehittämishanke poiki mukanaan kutsuja liittyä erilaisiin hankkeisiin, toimikuntiin ja ryhmiin, joihin opinnäytetyön kirjoittaja nykyään kuuluu.

Vantaalla toimii satoja vapaaehtoisia. Toiminta on yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi tehtyä toimintaa, joka on hyvin organisoitua ja vapaaehtoisia myös koulutetaan tehtäviinsä. Vapaaehtoiselle etsitään hänelle sopiva työ ja hänet perehdytetään yhteisöön. Vapaaehtoisena toimiminen on joustavaa ja siihen ei liity määräilyä eikä pakkoa tehdä työtä. Vapaaehtoista työntekijää myös tuetaan ja ohjataan tarpeen mukaan. Vantaan kaupungin vapaaehtoistoinnassa on käytössä sähköinen välityslomake, joka otettiin käyttöön keväällä 2013. Lomakkeen avulla kaupungin koordinaattori löytää vapaaehtoiselle avuntarvitsijan ja avuntarvitsija löytää itselleen vapaaehtoisen.

7.1 Vantaa vanhenee viisaasti - VIKSUN toiminnasta

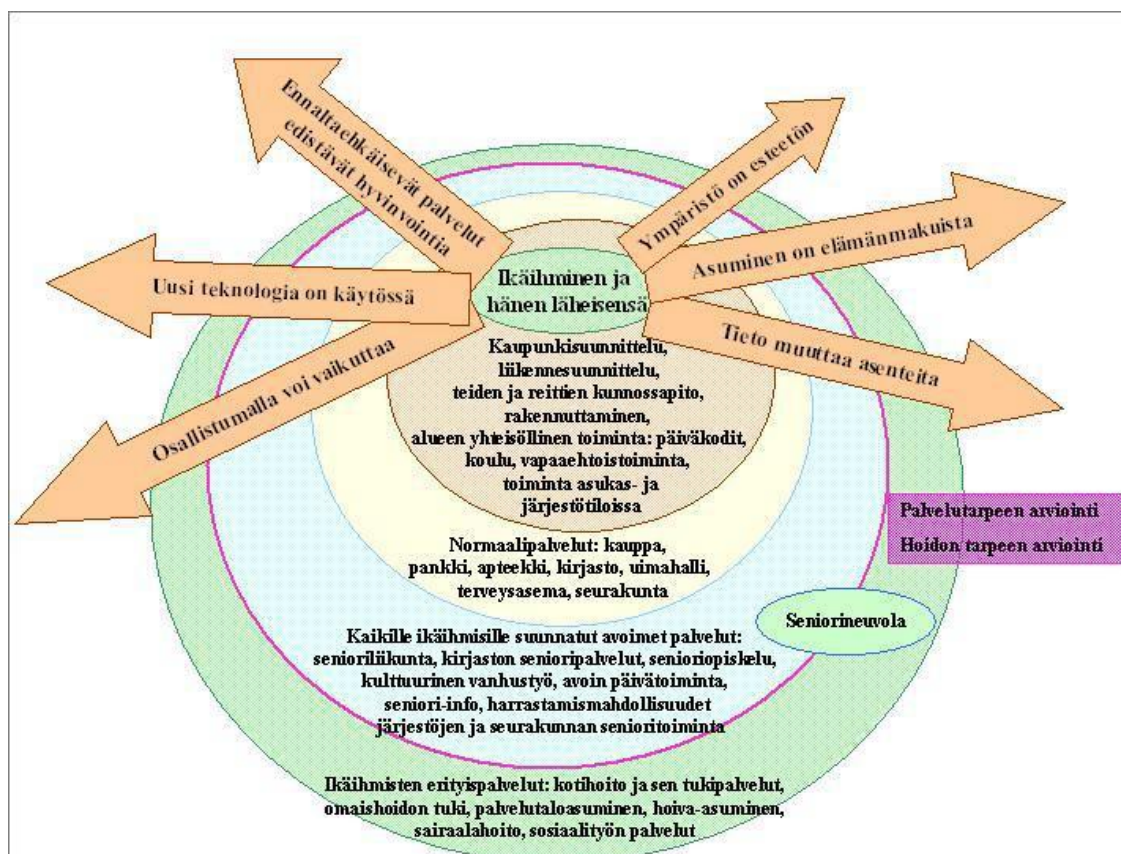
"Viksu on osa Vantaan ikääntymispoliittista ohjelmaa 2010-2015. Se antaa suuntaviivat kaupungin omien yksiöiden, yksityisen sektorin, yhdistysten ja järjestöjen sekä seurakunnan yhteistyölle. Ohjelmaan on valittu kuusi palvelulupausta, joiden toteutumista kaikki toimialat edistävät." (Vantaan kaupunki, Viksu 2012).

Palvelulupaukset ovat seuraavat: Tieto muuttaa asenteita, Osallistumalla voi vaikuttaa, Asuminen on elämänmakuista, Ympäristö on esteetön, Ennaltaehkäisevät palvelut edistävät hyvinvointia ja Uusi teknologia on käytössä. Jokainen palvelulupaus ryhmä on saanut toimintansa suunnitteluun

apua palvelumuotoilun konsulttiyritykseltä Palmulta. Opinnäytetyön kirjoittaja on kirjaston edustajana mukana palvelulupaus ryhmässä Tieto muuttaa asenteita.

Ryhmien tärkein tehtävä on kartoittaa Vantaan kaupungin eri hallintokuntien toimintaa niin, että mahdollisista tiedonkulun kuiluista asiakkaan suhteen päästäisiin eroon. Tärkeänä muutoskohteena on saattaa kaupungin palvelut helpommin tavoitettaviksi. Ryhmät pohtivat, kuinka kaupunki voisi helpottaa tiedonsaantia siinä vaiheessa, kun asiakas tai kuntalainen tarvitsee apua elämäänsä, tietoa oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Tehtävä on suhteellisen haasteellinen, jonka takia kaupunki on palkannut Palmun palvelumuotoilun konsultin auttamaan palvelulupausryhmäläisiä työn alkuun. Kevään 2013 aikana ryhmien työt esiteltiin Vantaan kaupungin johtoryhmälle ja sen jälkeen uudet palvelumuotoilut olivat vantaalaisten käytössä. Viksun toimenpiteillä tähdätään vantaalaisten ikäihmisten hyvinvointiin ja edistetään myös heidän itsenäistä elämää ja kotona asumista.



Kuvio 2. Vantaalaisten ikäihmisten hyvinvointipalvelut (Vantaa, 2013)

7.2 Vantaan kaupungin yhteisö- ja vapaaehtoistoiminnan yksikkö VAPAS

Vapaksen tavoitteena on tukea ja kehittää vapaaehtoistoimintaa sekä järjestöjen tekemää hyvinvointityötä kaupungissa. Vapas pyrkii tavoitteissaan siihen, että Vantaasta tehtäisiin ihmisten tarpeita vastaava monimuotoinen kotikaupunki yhdessä asukkaiden ja kumppaneiden kanssa. Vapaksen tavoitteena on luoda kaikille mahdollisuus viihtymiseen ja vaikuttamiseen.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja asiakasvaikuttavuus on Vapaksen toiminnan keskeisin näkökulma. Tavoitteena vuonna 2012 oli osallisuuden ja kulttuurin voima, joka tarkoittaa muun muassa yhteisöllisyyden vahvistamista. Vapaksen tehtävänä on myös hillitä syrjäytymistä ja rasismia. Esimerkiksi erilaisten tapahtumien kautta Vapas vahvistaa positiivista kaupunkikuvaa. Näiden lisäksi Vapas tekee yhteistyötä erilaisten kumppaneiden ja toimijoiden kanssa, kuten valtion, yritysten ja kolmannen sektorin kanssa. (Vapas, Vantaan kaupunki 2012.)

7.3 Aktiivisesti kotona -hanke

Tutkimuksen tekijä kuuluu Aktiivisesti kotona -hankkeen projektiryhmään, ja edustaa Vantaan kirjastoja. Hanke saatettiin loppuun joulukuussa 2012.

Aktiivisesti kotona -hanke pyrkii vahvistamaan sosiokulttuurista vanhustyötä kotihoidossa ja kehittämään uudenlaisia toimintatapoja vanhusasiakkaiden osallistamiseen. Kehittäminen tapahtuu verkostoissa ja yhteistyössä eri toimijoiden kesken. Asiakkaat ja heidän lisääntyvä hyvinvointinsa on keskiössä koko hankkeen kehittämistyössä. Aktiivisesti kotona -hanke pyrkii luomaan kotihoitoon asiakkaita aktivoivan verkostomallin, jossa kaupungin eri toimijoiden, muiden yhteisöjen, omaisten, vapaaehtoisten ja asiakkaiden työpanosta hyödynnetään.

Hanke rahoitettiin Dorrit Nylenius-Häggglundin perintörahoista ja sen kesto oli 1.10.2011 - 31.12.2012. Hankkeen sosiokulttuurista toimintaa pilotoitiin Martinlaakson ja Tikkurilan kotihoidon alueilla. Vapaaehtoistoimintaa kohdennetaan myöhemmin koko kotihoidon kentälle.

Tärkeimmät tavoitteet Aktiivisesti kotona -hankkeelle, kun kehitetään uutta ja innostavaa vanhustyötä Satu Marjakankaan mukaan ovat, että ikääntyviä saadaan aktivoitua ja innostettua mukaan toimintaan. Tämän lisäksi mietitään yksilölliset suunnitelmat asiakkaiden aktivoimiseen, kannustetaan asiakkaita liikkeelle ja tehdään toiminnasta niin houkuttelevaa, että siihen halutaan mukaan. Tavoitteena on, että ikäihmisen itseluottamus ja usko omaan kykyihinkin vahvistuu ja aktiivisuus lisääntyy myös muilla elämän alueilla.

Vapaaehtoistoiminnan avulla pyritään rikastamaan ikäihmisten elämää ja tarjoamaan ikääntyville mahdollisuuksia kodin ulkopuoliseen toimintaan. Vapaaehtoinen saa toiminnastaan hyvän mielen antaessaan aikaansa yksinäiselle ikäihmiselle. Lisäksi on tärkeää, että ikääntyvien sosiaalisen tuen tarpeet otetaan huomioon jo hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Asiakas nähdään sairauksien ja toimintakyvyn heikkouksien takaa, hänen historiaansa ja elämäkokemustaan kuullaan hoitoa ja palvelua suunnitellessa. Hoitajan roolia pyritään kehittämään innostajan ja ohjaajan suuntaan. Yksinkertaisesti ehkäistään ikääntyvien yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. (Marjakangas, S. 2013.)

Aktiivisesti kotona –hankkeen työryhmään kuuluminen on tuonut tutkijalle tilaisuuden päästä Vantaan kaupungin vapaaehtoistyön piiriin mukaan ja on auttanut verkostoitumaan moniin eri toimijoihin, joiden kaikkien yhteisenä tavoitteena on auttaa avuntarvitsijaa.

7.4 Vantaan kaupungin senioriosaajat

Senioriosaajien vapaaehtoistoiminta käsittää koko kaupungin tasolla vapaaehtoistoimintaa maahanmuuttajille, senioreille ja nuorille. Tämän lisäksi on olemassa naisille - luetaan yhdessä hanke, joka on suunnattu erityisesti maahanmuuttajille.

Taulukko 3. Senioriosaaja-koulutus, (Vantaan kaupunki, 2013).

K=kevät, S=syksy

Vantaan kaupunki																		
	2006	2007	2008		2009		2010		2011	2012		2013		2014		2015		
	K	K	K	S	K	S	K	S	K	K	S	K	S	K	S	K	S	
	S	S																
Koulutusten määrä	1	1	1		1		1		1		1		1					
Osallistujien määrä	10	12	9		18		14		13		22		13					
Opettajien määrä	2 ?	3	3		3		3		3		3		3					
Harjoittelupaikkojen määrä	13	15	19		17		18											
Täydennys/jatko-koulutusten määrä		1	2		3		3											
Senioriosaajien Tapaamisten määrä		1	4		8		8											

yhteensä

Vantaan kaupungin vapaaehtoistoiminnan tukiyksikkö on kouluttanut vapaaehtoisia senioriosaajia jo seitsemän vuotta. Senioriosaaja koulutuksen tarkoitus on kouluttaa vapaaehtoisia toimimaan vanhusten parissa. Koulutus painottuu oman kokemuksen kautta oppimiseen, keskustelujen sekä ryhmässä tapahtuvien toiminnallisten harjoitteiden kautta. Koulutuksessa käytetään myös luentotyypistä opetusta sekä vapaaehtoistoiminnan työmuotoihin tutustumista. Senioriosaaja-koulutuksen tavoitteena on koulutukseen osallistuvien elämän aikana kokemansa osaamisen tunnistaminen ja sen hyödyntäminen. Koulutus auttaa seniori-ikäisiä toteuttamaan itseään ja jakamaan omaa osaamistaan oman ja muiden hyvinvoinnin lisäämiseksi. (Vantaan kaupungin www-sivut 2013.)

7.5 Kulttuuriluotsit vievät nyt elämyksiin Vantaalla

Tutkimuksessa tutustuttiin myös kulttuuriluotsi toimintaan, joka korostaa vapaaehtoistyössään kulttuurin luokse pääsemistä ja näin ollen rajaa asiakaskuntaa ikääntyneisiin, jotka pystyvät vielä liikkumaan.

"Vantaan kulttuuripalvelut tulevat lähemmäksi ikäihmisiä vapaaehtoisten kulttuuriluotsien avulla. Jos kaipaatte seuraa tai saattajaa päästäksenne kokoemaan kulttuurielämyksiä, kaupungin ensimmäiset kulttuuriluotsit ovat palveluksessanne." Kulttuuriluotsit ovat koulutettuja vapaaehtoisia ja kulttuuritarjontaan perehtyneitä vertaisohjaajia. He toimivat maallikko-oppaina taiteisiin ja houkuttelevat uusiin kokemuksiin. (Savopirtti, K. Vantaan kaupunki, 2012.)

Tutkimuksessa haastateltiin myös kulttuurituottaja Annikki Alkua ja hän kertoi, että Vantaa aloitti ensimmäiset kulttuuriluotsi koulutukset vuoden 2012 keväällä. Kurssille osallistui yksitoista seniori-ikäistä kulttuurista kiinnostunutta henkilöä eri puolilta Vantaata. Kulttuuriluotsitoiminta on kehitetty Jyväskylän taidemuseossa vuonna 2006 ja sen jälkeen kulttuuriluotsitoiminta on levinnyt muuallekin Suomeen. Kulttuuriluotsitoiminta Vantaalla suunnataan erityisesti senioriväestölle, mutta kulttuuriluotsi palvelut on tarkoitettu myös kaikille vantaalaisille, yksityisille, laitoksille, järjestöille ja erilaista tukea kulttuurikäynneissä tarvitseville ryhmille. Luotsin palvelut ovat ilmaisia käyttäjille, mutta omat matkansa tai alennuslipun luotsattava kustantaa itse.

7.6 Suomen Punaisen Ristin Tikkurilan osasto – ystävä ja vanhustoimintaa

Varsinaiseksi yhteistyökumppaniksi kotipalvelun käynnistämiseksi valikoitui Suomen Punainen Risti Tikkurilassa.

Tikkurilan Punaisen Ristin ystävätoiminnassa on tällä hetkellä mukana noin sata vapaaehtoisystävää. Ystäväksi voi ryhtyä käymällä ystävätoiminnan perehdytyskurssin. Toiminnalla on toimintamuotona esimerkiksi henkilökohtainen ystävä

vanhukselle tai muulle yksinäiselle joko kodissa tai laitoksessa. Vapaaehtoisille ystäville järjestetään työnohjaus-, jatkokoulutus- ja virkistystilaisuuksia.

Tutustuminen erilaisiin vapaaehtoistyön toimijoihin antoi tutkimukselle hyvän vertailupohjan siitä, mikä olisi paras yhteistyökumppani. SPR:ään tutustumiseen sain hyvän vinkin esimieheltäni Liisa Nikkilältä, joka kertoi, että SPR voisi olla hyvä yhteistyökumppani kirjaston kotipalvelun käynnistämisessä.

SPR:llä on jo pitkät perinteet ihmisten auttamisessa ja toiminta on hyvin organisoitua. Otin yhteyttä Tikkurilan osaston ystävätoiminnasta vastaavaan Pia Taniseen ja sovin tapaamisesta. Muutaman keskusteluhetken ja yhteydenpidon jälkeen minulla oli yhtäkkiä kahdeksan vapaaehtoista kirjastoystävää, jotka lupautuivat viemään kirjoja ja muuta aineistoa asiakkailleen kotiin. Kirjastoystävät toimivat täysin vapaaehtoisesti ja käynnit asiakkaiden luokse tehdään omalla kustannuksella.

8 TIKKURILAN ALUEKIRJASTON KOTIPALVELU

Arja Juntunen ja Jarmo Saarti puhuvat kirjassaan Kirjaston johtaminen siitä, kuinka tärkeää on asettaa oikeanlaiset tavoitteet prosesseille ja palveluille. Toiminnan ja kehittämisen tulisi olla sujuvaa. Palvelua tulisi myös seurata ja arvioida säännöllisin väliajoin. (Juntunen & Saarti 2012, 116-117.)

Tikkurilan kirjaston kotipalvelu noudattaa prosessia, jossa ensin lähdettiin kartoittamaan olisiko alueella vapaaehtoisia toimijoita, jotka voisivat tehdä yhteistyötä kirjaston kanssa. Tämän jälkeen prosessi eteni asiakkaiden etsimiseen.

Toimintaprosessien määrittelyssä on hyvä pitää mielessä toimintojen kokonaisuus ja kuinka kokonaisuus oikeastaan toimii. (Juntunen & Saarti 2012, 101).

Samoin kuin prosessikuvaus auttaa toimintojen kehittämistä niin kuvausten avulla toiminnot voidaan objektivoida eli niistä voidaan puhua henkilöistä riippumatta. Prosessit voi myös abstrahoida eli arvioida toiminnan järkevyyttä sekä toimintoja tekevien vastuuta prosessissa. Tärkeää on myös havaita toimintojen rajapinnat. Mitkä ovat prosesseja , jossa tulee tehdä yhteistyötä, että palvelu ylittäänsä toteutuu. (Juntunen & Saarti 2012, 103-104.)

Kirjasto on palveluorganisaatio ja kirjastolla on myös velvollisuuksia asiakkaitaan kohtaan. Kirjaston tulee taata asiakkailleen oikeus saada asiallista palvelua, jossa asiakkaan tarpeet otetaan huomioon. (Juntunen & Saarti 2012, 32.)

Tänä päivänä kirjastojen palveluissa korostuu asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden kanssa halutaan tehdä yhteistyötä ja asiakkaat otetaan myös huomioon. Osallisuuden on paljon vaikuttanut ympäröivän yhteiskunnan kehitystrendit sekä kirjastojen taloudelliset resurssit ja toisaalta kilpailu asiakkaista, kun kävijämäärät ja lainausluvut ovat vähentyneet. Kirjastojen on kyettävä tarjoamaan uusia palvelumuotoja asiakkailleen huolimatta siitä, että eläköityneen työntekijän tilalle ei mahdollisesti oteta uutta työntekijää.

Tikkurilan aluekirjaston kotipalvelu käynnistyi marraskuussa 2012 SPR:n vapaaehtoisten voimin. Opinnäytetyötä nyt kirjoittaessani on jo heinäkuu 2013 ja kotipalvelu on käynnistynyt hienosti alun pienten ongelmien selvittyä. Toiminnan alkuvaiheessa tavattiin SPR:n vapaaehtoisia Tikkurilan kirjastossa. Tapaamiset olivat ja ovat tärkeitä, silloin voidaan vaihtaa kuulumisia ja kertoa kokemuksista, jotka voivat olla varsin hauskoja. SPR:n vapaaehtoiset toivat aluksi palvelun piiriin omat asiakkaansa, joiden luona he käyvät. Alun kommelluksista seuraava kertomus: Opinnäytetyön tekijä sai aktiivisesti kotona hankkeen projektikoordinaattorilta erään asiakkaan yhteystiedot, jolle oli puhuttu kotipalveluhankkeesta ja hän oli myös halukas saamaan kirjoja kotiin. Tutkijan soitettua asiakkaalle ja puhuttua hänen kanssaan, että SPR:n vapaaehtoinen ottaisi häneen yhteyttä ja tulisi kirjapinon kanssa käymään kävi niin, että asiakas oli aivan hämillään, kun vapaaehtoinen meni hänen luonaan käymään. Asiakas ei muistanut eikä tiennyt, miksi vapaaehtoinen tuli hänen luokseen. Myöhemmin kävi ilmi, että asiakas sairasti dementiaa eikä hänellä ollut mitään käsitystä siitä, kuka oli henkilö, joka hänen luokseen tuli. Kokemus osoitti sen, että puhelimesta on vaikea tietää asiakkaan taustoja tarkemmin eikä aina voi tietää, mitä lopullinen kotikäynti pitää sisällään.

8.1 Asiakkaiden rekisteröinti ja kirjaston palvelut

Missio kotipalvelun käynnistämisestä oli opinnäytetyön tekijän suurin tavoite. Koko prosessin tärkein elementti olivat asiakkaat ja heidän odotuksensa. Tärkeintä oli luoda palvelu, joka tavoittaisi oikean kohderyhmän. Kohderyhmän tavoittaminen ja käytännön asioiden järjestäminen oli aluksi haastavaa, mutta prosessi oli hahmottunut jo niin valmiiksi, että tutkimus eteni määrätietoisesti rauhallisesti. Aluksi kotipalveluasiakkaille tehtiin omat kirjastokortit ja heidän tietonsa rekisteröitiin Tikkurilan kirjaston Millennium-järjestelmään, joka on käytössä myös Espoossa ja Helsingissä. Tämän lisäksi kotipalvelun asiakkaille tehtiin erityinen oma lainaajastatus, kotipalvelu status, ettei kotipalvelun asiakkaille lähtisi kirjaston myöhästymisilmoituksia eikä perintälaskuja, jos aineisto sattuisi olemaan myöhässä.

Kirjaston Millenium-järjestelmään tallennettiin myös varsinaista kotipalvelua tekevän SPR:n yhteyshenkilön nimi. Kaiken tämän lisäksi kirjaston kotipalvelua on myös mainostettu. Lainaustiskeille on laitettu mainoksia kirjaston kotipalvelusta ja seuraavaksi on tarkoitus mainostaa kirjaston infotauluilla ja internetsivuilla. (LIITE 5).

Toiveena on saada lisää asiakkaita, sillä SPR:n ystäväpalvelu on ilmoittanut, että heillä olisi lisää kiinnostuneita vapaaehtoisia, jotka voisivat viedä kirjoja ja muuta aineistoa kirjaston asiakkaille. Asiakkaiden etsiminen onkin osoittautunut haasteellisemmaksi kuin aluksi ajatteltiin. Kuinka mainostaa kotipalvelua, kun vapaaehtoisten määrä on kuitenkin rajallinen ja toiminta-alueena on pelkästään Tikkurilan ydinkeskusta?

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

Opinnäytetyön tekijänä pidän tärkeänä perustuslain 6 §:ää, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan yhdenvertaista kohtelua, muodollista ja aineellista yhdenvertaisuutta. Lain perusteella kaikki kirjaston asiakkaat ovat yhdenvertaisia eikä ketään saa asettaa eriarvoiseen asemaan esimerkiksi terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Näin ollen kirjaston kotipalvelu kuuluisi lain perusteella kaikille niille asiakkaille, jotka sitä tarvitsevat ja haluavat.

Kotipalveluprojekti on kiinnostanut erilaisia tahoja ja tutkimuksen tekijä sai kutsun liittyä Vantaan vanhusneuvoston asiantuntijaedustajaksi vuoden 2013 alusta lähtien. Vanhusneuvoston jäsen edustaa Vantaan sivistystoimea, johon Vantaalla kuuluvat myös liikunta-, nuoriso- ja koulutoimi. Jäsenyys on auttanut tutkijaa toimimaan näköalapaikalla seniori asioissa koko Vantaan tasolla ja tavoitteena on myös saada senioreiden toiveita vietyä eteenpäin.

Vanhusneuvosto on toiminut Vantaalla jo vuodesta 2009. Heinäkuussa 2013 tuli voimaan uusi vanhuspalvelulaki, jonka myötä vanhusneuvosto muuttui lakisääteiseksi luottamushenkilöelimeksi. Tämän myötä Vantaan kaupunki uudisti vanhusneuvoston toimintasäännön lakia vastaavaksi. Vanhusneuvoston tehtävänä on osallistua ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen arviointiin yhteistyössä muiden toimielinten kanssa. Vanhusneuvosto myös seuraa ja arvioi palvelujen toteutumista ja edistää ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua, ottaa kantaa ja antaa lausuntoja asioista, joilla on vaikutusta iäkkään väestön elinoloihin ja iäkkäiden palveluihin. Näiden lisäksi vanhusneuvosto laatii myös oman toimintasuunnitelman ja toimintakertomuksen. Vanhusneuvoston jäseniä Vantaalla ovat myös erilaisten järjestöjen jäsenet, jotka tuovat taustayhteisöstään asioita vanhusneuvostolle käsiteltäväksi.

Kotipalvelun vakiintuminen Tikkurilan aluekirjastoon on vasta aluillaan, mutta hanke on saanut hyvän alun. Toiminnan vakinaistuttua, oli sitten muoto mikä tahansa, olisi hienoa saada kaikki Vantaan kirjastot mukaan kotipalvelu toimintaan.

Kotipalvelun käynnistämiseen Tikkurilan kirjastossa meni yksi vuosi, joka on kuitenkin lyhyt aika. Alun suunnitelmien mukaan Tikkurilan kirjaston kotipalvelun asiakkaaksi olisi ollut tungosta, mutta toisin kävi. Mainostaminen on osoittautunut vaikeaksi ja erityisen haasteelliseksi Tikkurilan kirjaston alueella, joka on suhteellisen pieni ja lähiympäristön jatkuvan rakentamisen näyttämö.

Toisaalta kotipalvelun vakinaistumiseen Tikkurilan kirjastossa vaikuttaa Vantaan kaupungin strategian lähtökohta, jossa etusijalla on talouden kuntoon saattaminen, joka tapahtuu käyttötalouden säästöillä, investointeja leikkaamalla ja pysäyttämällä velkaantuminen. Tietysti voidaan ajatella, että kotipalveluun satsaaminen ei kovin suuria summia vie. Kustannuksia syntyy ainoastaan muuttaman työntekijän palkan ja kuljetuksen järjestämisen verran, mutta uusien toimintamuotojen aloittaminen on taloudellisesti vaikeaa näinä aikoina.

Tulevaisuuden mahdollisuuksina voidaan pitää kotipalvelun asiakkaiden segmentointia, jossa asiakkaat jaetaan kirjaston kotipalvelun tarpeen mukaan erilaisiin asiakasryhmiin. Ensimmäisenä ryhmänä voisivat olla kotipalvelun asiakkaat, jotka tarvitsevat kotipalvelua väliaikaisesti esimerkiksi sairauden tai vamman vuoksi. Toisena ryhmänä asiakkaat, jotka tarvitsevat kotipalvelua esimerkiksi ainoastaan talvisin, kun on liukasta. Kolmantena ryhmänä voisivat olla kotipalvelun pysyvät asiakkaat, jotka tarvitsevat kirjaston kotipalvelua pitkäaikaisen sairauden tai fyysisen vamman vuoksi.

Uutena mielenkiintoisena avauksena voidaan pitää myös Celia-kirjaston näkyvämpää yhteistyö tarjoutta yleisille kirjastoille. Kotipalvelun asiakaskunta tarvitsee paljon erityisaineistoja, kuten äänikirjoja, ja hyvänä yhteistyökumppanina voisi toimia Celia-kirjasto. Celia-kirjasto tarjoaa esimerkiksi aineistoa kaikille, joilla on vaikeuksia lukea painettua tekstiä. Tikkurilan kirjaston kotipalvelun seu-

raava askel voisi olla kotipalvelun uudet sähköiset aineistomuodot – pilotti hanke Celia-kirjaston kanssa.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi.
- Arnkil, E. 1994. Utelias kehittäjä. Teoksessa Lindqvist, T. & Rajavaara, M. (toim.) Kehittämistyö itseanalyysiin. Helsinki: Stakes. 79.
- Benchmarking : huipputasosta oppiminen. Toim. Kaivos, P. et al. 1995. Tampere: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.
- Finne-Soveri, H. 2012. Vanhenemiseen varautuva kaupunki : esimerkkinä Helsinki.
- Hankkeesta julkaisuksi. Toim. Vanhanen-Nuutinen, L., Lambert, P. 2005. Helsinki: Edita.
- Hotanen, J. 2001. Benchmarking – opas: opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Laatuokeskus.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen : käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kehittämistyö itseanalyysiin. Toim. Lindqvist, T., Rajavaara, M. 1994. Helsinki: Stakes.
- Kehittämistyön risteysksiä. Toim. Seppänen- Järvelä, R., Karjalainen, V. 2008. Jyväskylä: Stakes.
- Kiviniemi, K. 1999. Käsitteellistämisen perusta nousee käytännöstä. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R., Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä : toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena. 71-73.
- Konkka, J. 2012. Tieto, toiminta ja todellisuus. Teoksessa Kotila, H. & Mutanen, A. (toim.) Käytäntöä tutkimassa. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. 66.
- Käytäntöä tutkimassa. Toim. Kotila, H., Mutanen, A. 2012. Vantaa: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Laakso, L. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ.
- Laamanen, K. 1995. Benchmarking – keino selvittää oma tehokkuus ja parantaa sitä. Teoksessa Kaivos, P., Laamanen, K., Valpola, A. (toim.) Benchmarking : huipputasosta oppiminen. Helsinki: Metalliteollisuuden Keskusliitto, MET. 9-10.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 1.7.2013.

Luoma, K. 2003. Ikääntymisen vaikutukset hoito- ja hoivapalvelujen käyttöön ja kustannuksiin. Teoksessa Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A. et al. (toim.) Seniori-Suomi: ikääntyvän väestön taloudelliset vaikutukset. Helsinki: Sitra.

Marjakangas, S. 2013. Aktiivisesti kotona – hankkeen loppuraportti. Vantaa: Vantaan kaupunki.

Näslindh-Ylispangar. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2005 Tutkimuksellisen kehittämishankkeen raportointi. Teoksessa Vanhanen-Nuutinen, L. & Lambert, P. (toim.) Hankkeesta julkaisuksi. Helsinki: Edita. 105.

Saarti, J. & Juntunen. 2013. Kirjaston johtaminen. Helsinki:

Seniori-Suomi : ikääntyvän väestön taloudelliset vaikutukset. Kirj. Luoma, K. et al. 2003. Helsinki: Sitra.

Seniori 2000 : ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhatluvulle. Sonkin, L. Petäkoski-Hult, T. Rönkä, K. Södergård, H. 2000. Helsinki: Sitra.

Siinä tutkija missä tekijä. Toim. Heikkinen, H. Huttunen, R., Moilanen, P. 1999. Jyväskylä: Atena.

Suomalaisten hyvinvointi 2010. Toim. Vaarama, M. Moisio, P. Karvonen, S. 2010. Helsinki: Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos.

Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin seudun kaupunkiterveystieteiden tutkimuskeskus.

Vantaan kaupungin www-sivut. Viitattu 9.9.2013. <http://www.vantaalla.info>

Vilkko, A., Finne-Soveri, H., Heinola, R. 2010. Ikäihmisten palvelutarpeet ja saatu apu. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P., Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos. 44.



Vantaa

ILMOITTAUTUMINEN KIRJASTON KOTIPALVELUN ASIAKKAAKSI

Nimi _____ Henkilötunnus _____

Osoite _____ Puhelin _____

Sähköposti _____

Yhteyshenkilö _____ Puhelin _____

KIRJASTOPALVELUA KOSKEVA SUOSTUMUS

Suostun siihen, että kirjastoasioitani voi hoitaa SPR:n vapaaehtoinen yhteistyössä kirjaston työntekijän kanssa.

Suostun siihen, että kirjaston järjestelmässä voidaan säilyttää tieto lainaamastani aineistosta sekä siitä, millainen aineisto kiinnostaa minua. Tietoja säilytetään, jotta minulle voidaan toimittaa itseäni kiinnostavaa aineistoa.

Määräaikainen kotipalveluasiakkuus.

Syy: _____

Kirjasto ei luovuta asiakkaan tietoja muille tahoille. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa, mitä tietoja hänestä on talletettu. Asiakas voi halutessaan peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa, minkä jälkeen tiedot vanhoista lainoista ja kiinnostuksen kohteista hävitetään. Kotipalveluasiakkuuden katsotaan päättyneen, mikäli asiakas ei ole lainannut aineistoa vuoteen.

Lisäksi sitoudun noudattamaan kirjaston lainaus- ja käytösääntöjä.

Vantaa _____ / _____ 20_ _

 Asiakkaan allekirjoitus / asiakkaan puolesta allekirjoitus

 nimenselvennys

Käytän tietokonetta (Internet-yhteys)

Olen käyttänyt HelMet-palvelua

Toiveita/kiinnostuksen kohteita:



Vantaa

Ilmoittautuminen vapaaehtoiseksi

Henkilötiedot:

Nimi: _____

Osoite:

Puh.: _____

Sähköposti

: _____

Ikä: seniori työkäinen
nuori (alle 18-v. huoltajan kirjallinen suostumus)

* Yhteystietoni saa tallentaa vapaaehtoistojen rekisteriin. Käsittelemme tietoja luottamuksellisesti.

Taustatiedot:

Aiempi vapaaehtoistoimin-

ta? _____

Käydyt vapaaehtoistojen kurs-

sit? _____

Muut paikat joissa toimit vapaaehtoisena?

Erityisosaamisesi / harrastuksia-

si? _____

Vapaaehtoistehtävät, joihin ilmoittaudun / säännöllisyys

Tuen / koulutuksen tarve

haluan koulutusta

Vapaaehtoisena toimiessani:

- Sitoudun vapaaehtoisena noudattamaan yhteisiä toimintaperiaatteita ja pitämään salassa vapaaehtoistoimintaan osallistuessani kuulemani tai muutoin saamani luottamukselliset tiedot ja asiat.
- Lupaudun vaitiolovelvollisuuteen myös sen jälkeen, kun olen lopettanut vapaaehtoistoiminnan Vantaan kaupungilla.
- Ilmoitan aina puhelimitse toimipaikkaani, jos en pääse tulemaan sovittuun aikaan ja ilmoitan esteestä mahdollisimman ajoissa ja aina ennen toiminnan alkua.
- Vapaaehtoiset on tapaturmavakuutettu Vantaan kaupungin toimesta vapaaehtoistehtävissä toimimisen sekä siihen liittyvien matkojen ajan. Jos vahinko sattuu, vakuutus korvaa terveydenhuollon käynnit julkisella sektorilla. Vastuuvakuutus on voimassa vapaaehtoistehtävän aikana.

- Vantaan kaupunki ei vastaa vapaaehtoisen aiheuttamista vahingoista, jotka johtuvat siitä, että vapaaehtoinen toimii vastoin vapaaehtoistyön ohjeistusta, vastoin henkilökunnan ohjeita tai laiminlyö ohjeiden noudattamisen.
- Voin lopettaa vapaaehtoistehtävän halutessani. Olemme kiitollisia pienestäkin antamastasi ajasta! Lopetusilmoitus tapahtuu yhteydenotolla vapaaehtoistoiminnan yhteyshenkilölle joko sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteyshenkilö informoi asiasta toimipaikkaa.

Vantaalla ___/___ 20___

Vapaaehtoisen allekirjoitus

Yhteyshenkilön allekirjoitus

Toimipaikan nimi: _____

Osoite _____

Puh:(esteestä ilmoittaminen) _____

Yhteyshenkilö: _____

Kiitos, kun toimit vapaaehtoisena! Olet meille tärkeä.



Vantaa

KIRJASTON KOTIPALVELU – tiedote henkilökunnalle

Kirjaston kotipalvelulla tarkoitetaan kirjastoaineiston toimittamista asiakkaille kotiin. Palvelu on tarkoitettu niille vantaalaisille, jotka eivät vammaan, sairauden tai korkean iän vuoksi voi itse asioida kirjastossa.

Kirjaston kotipalvelu alkaa Vantaalla pilottihankkeena syksyllä 2012. Palvelu toteutetaan yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin ystäväpalvelun kanssa. Kotipalvelun asiakkuus edellyttää asiakassuhdetta SPR:n kanssa (ystäväpalvelun käyttämistä). Tämän vuoksi palvelua ei erityisesti mainosteta.

Kotipalvelun vastuuhenkilö kirjastossa:
Auto-osaston johtaja Päivi Kuutti
p. 043 8250068
sähköposti: paivi.kuutti@vantaa.fi

Käytännön ohjeita:

Aineistot vaihdetaan noin neljän viikon välein.

Kotipalvelun asiakkaalta ei peritä sakkoja eikä varausmaksuja.

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, jossa asiakas ilmoittautuu kirjaston kotipalvelun käyttäjäksi ja antaa kirjastolle luvan lainaustietojen säilyttämiseen.

Vapaaehtoisten kanssa noudatetaan Vantaan kirjaston yhteisiä vapaaehtoistoiminnan ohjeita.

Vapaaehtoisia palkitaan kirjaston sopimien, kaikkia vapaaehtoisia koskevien yhteisten käytäntöjen mukaisesti.

(sähköposti Satu Holmberg, 2012)

Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelun alkuvaiheet olivat seuraavat:

”Kirjastolain muutos v. 1986 antoi kirjastoille virallisen mahdollisuuden kotipalvelun järjestämiseen. Epävirallista kotipalvelutoimintaa tiedetään Suomessa olleen jo 1960-luvulla. Helsingin kaupunginkirjasto ryhtyi järjestämään omaa kotipalveluaan saatuaan kaupungilta toimintaa varten 100 000 markan erityismäärärahan. Sen turvin kotipalvelukokeilu aloitettiin elokuussa v. 1987 Sosiaaliviraston Kallion ja Malmi-Tapanilan peruspiirien alueella. Asiakkaita oli yhteensä 14. Kuljetuksiin käytettiin kirjaston pakettiautoa, joka kuljettajineen oli kotipalvelun käytössä yhtenä päivänä viikossa.”

”Kotipalvelukokeilu jatkui vielä vuoden 1988, jonka aikana kaupungin kotisairaanhoitajat ja kodinhoitajat kartoittivat tarvitsijoiden määrän tekemällä kyselyitä asiakkaitensa keskuudessa. Tuloksena oli, että noin 500 henkeä uskoi tarvitsevana tällaista kirjastopalvelua. Määrä vastaa melko tarkoin IFLA:n suositusta, jonka mukaan yksi promille väestöstä on potentiaalista kotipalvelun asiakaskuntaa. Vuoden 1989 alusta kirjaston kotipalvelu vakinaistettiin.”

Kotipalvelutoiminta järjestyi omaan muotoonsa:

”Kotipalvelua oli aluksi tarkoitus hoitaa yhteisesti sekä kirjastoauto- että laitoskirjasto-osastoilta käsin. Melko pian se kuitenkin päättyi kokonaan kirjastoauto-osastolle. Monien vaiheiden jälkeen on kuitenkin päädytty siihen, että nimenomaan asiakaskunnan samankaltaisuuden vuoksi kotipalvelu sijoittuu luontevimmin laitoskirjastojen yhteyteen. Uusin organisaatiomuutos toteutettiin vuoden 2000 alussa. Kotipalvelutoimisto sijaitsee edelleen pääkirjaston toisessa kerroksessa kirjastoauto-osaston tiloissa.”

Kotipalvelutoiminta on hyvin organisoitua ja siihen on myös resurssoitu:

”Kotipalvelun virallinen henkilöstönormi on nykyisin viisi vakinaista työntekijää: erikoiskirjastonhoitaja, kirjastovirkailija, kaksi asiakaspalveluvirkailijaa ja kotipalveluvirkailija. Erikoiskirjastonhoitaja vastaa toiminnan organisoinnista ja kehittämisestä. Kotipalveluvirkailija kuljettaa kassit asiakkaiden koteihin. Hän on tär-

keä lenkki lainaajien ja henkilöstön välillä, paitsi kuljettaja, hän on myös tiedonvälittäjä ja myötätuntoinen kuuntelija, jonka vierailua todella odotetaan. Toimistossa työskentelevillä on hoidettavanaan omat reitit ja asiakkaat, joille he itsenäisesti valikoivat kirjälähetykset ja tekevät varaukset asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Käytettävissä on koko pääkaupunkiseudun kirjastojen kokoelmat. Kotipalvelulla on oma kokoelma, mutta se ei yksin riitä, sillä asiakkailla on erittäin monipuolinen maku kirjallisuuden suhteen.”

Kotipalvelun asiakasmäärät Helsingissä vuonna 2012:

”Kotipalvelulla oli vuoden 2012 lopulla 393 asiakasta. Vaihtuvuutta on ollut paljon. Valtaosa asiakkaista on naisia, miehiä on vain noin 10 %. Keski-ikä on korkea, lähes 80 vuotta, joukossa jopa satavuotias. Jonkin verran asiakkaita on myös nuoremista ikäluokista. Ruotsinkielisiä asiakkaita on nelisenkymmentä. Vieraskielisiä, esimerkiksi maahanmuuttajia ei toistaiseksi ole ollut, mutta muuten asiakkaat ovat hyvinkin kielitaitoista väkeä, mikä näkyy myös kirjatilauksissa.”

Asiakkaiden kartoitus ja lainauslukuja:

”Uudelle kotipalveluasiakkaalle luodaan aluksi lainaajaprofiili eli kartoitetaan mahdollisimman tarkkaan hänen kiinnostuksensa kohteet: minkätyyppistä kirjallisuutta, tekstin koko, kielet, muut mahdolliset aineistomuodot jne. Lisäksi asiakas voi ilmoittaa tilauksia ja toiveitaan kotipalveluun puhelimitse, sähköpostin välityksellä tai laittamalla palautuskassiin kirjatilauslapun seuraavaa kertaa varten. Lainausmäärät vaihtelevat, joku haluaa kirjan pari, toinen tarvitsee kaksi kassillista. Vuonna 2012 kokoelmalainoja oli 20 828 ja terminaalilainoja 34 848. Helsingin kotipalvelun oman kokoelman koko on noin 8890.”

Mistä asiakkaat tulivat ja tulevat yhä edelleen:

”Kotipalvelukokeilun ensimmäiset asiakkaat hankittiin sosiaaliviraston avustuksella. Yhä vielä asiakkaita tulee kodinhoitajien välityksellä ja sosiaaliviraston avainyksiköihin on jaettu kirjaston kotipalvelun esitteitä. Radio, tv ja lehdistö

ovat tehneet toimintaa tunnetuksi, mutta aktiivista markkinointia pienessä mitakaavassa on alettu tekemään tämän vuoden puolella. On käyty kertomassa kotipalvelun toiminnasta vanhusten päiväkerhoissa ja omaishoitajien kahvitilaisuuksissa.”

Helsingin kotipalvelun nykytilanne:

”Kotipalvelu toimittaa aineistoa nykyisin 40 laitokseen. Laitokset ovat erityyppisiä: palvelutaloja, dementiakoteja, päiväsaaloita sekä alkoholistien ja sosiaalisesti syrjäytyneiden tukikotia. Laitoksiin viedään koosta riippuen yhdestä kassillisesta kolmeen laatikkoa kirjoja, äänikirjoja, musiikkia, lehtiä ja videoita. Laitokset on ketjutettu samantyyppisiin. Aineisto palautuu kotipalveluun ja ennen kuin se lähtee seuraavaan paikkaan, lisätään mahdolliset tilaukset ja huolletaan kokoelmaa. Uutuuksia ei voida laitoksiin lähettää. Laitoskuljetukset on sovittu henkilöasiakasreitteihin, jolloin ne sujuvat mahdollisimman vähällä vaivalla. Kullakin laitoksella on oma vastuhenkilönsä, jonka tehtävänä on toimia linkkinä kotipalveluun ja huolehtia toiminnan laitoksensisäisestä sujumisesta. Kokemukset tästä ovat varsin vaihtelevia.”

”Asiakkaat seuraavat tarkasti aikaansa ja lainaavat sitä samaa mitä kirjaston yleiselläkin puolella. Oma lukunsa on se, että kotipalvelun asiakkaat ovat kalliiden erityisaineistojen suurkuluttajia. Äänikirjoihin on jouduttu satsaamaan määrärahoja erittäin paljon. Äänikirjojen kuuntelijoita on tällä hetkellä noin 40. Isotekstiset kirjat ovat myös kovin kysytyjä – ja kalliita. Hintavien videoiden ja musiikkiäänitteiden tarve olisi niin ikään loputon. Kun omat kokoelmat eivät riitä, joudutaan turvautumaan muiden kirjastojen apuun.”

Asiakkaiden rekisteröinti:

”Kotipalvelu käytti lainausjärjestelmänä pitkään omatekoista detroitsovellutusta, joka asiakasmäärän kasvaessa kävi työlääksi ja aikaavieväksi. Kesällä 1997 siirryttiin atk-pohjaiseen järjestelmään. Jokaisella asiakkaalla on oma lainauskortti, jota säilytetään kotipalvelussa. Asiakas on lainaajaksi tullessaan antanut kirjallisen luvan säilyttää tiedot lainaamastaan materiaalista. Lainausjärjestelmässä ei näy asiakkaan henkilötietoja vaan hän kulkee koodinumerolla, esim.

asiakas nro 331. Henkilötiedot ovat siten vain kotipalvelun omassa tiedossa. Lainausrekisteristä voidaan tarkistaa, ettei esim. asiakas nro 331:lle lähetetä samaa aineistoa uudelleen. Aineisto lainataan asiakkaalle normaalin Millenium-kirjastojärjestelmän mukaisesti. Nykyinen lainausjärjestelmä säilyttää tiedot kotipalveluasiakkailla olleista lainoista. Laitosten kohdalla lainausmenettely on sama, mutta lainaustietoja ei säilytetä.”

Kuljetukset asiakkaille:

”Asiakkaalle menevä aineisto pakataan kasseihin, jotka kotipalveluvirkailija vie asiakkaan kotiin. Kunkin luona käydään viiden viikon välein tai sopimuksen mukaan harvemmin. Reittejä on 21 ympäri Helsinkiä. Viikossa ajetaan neljä reittiä, yksi päivässä. Viides päivä ns. joustopäivä on varattu rästiin jääneiden kassien kuljetuksiin, uusille asiakkaille, auton huoltoon, koulutukseen yms.”

”Päivää kohti on noin 15-20 asiakasta. Työhön liittyy tärkeänä elementtinä myös sosiaalinen puoli, se ei ole pelkkää mekaanista kassienkuljetusta. Asiakkaalle ilmoitetaan seuraavasta käynnistä aina ennen kuljetusta. Hänelle on saattanut tulla yllättäen jokin hoidossa tai päiväsairaalassa käynti tai muita esteitä. Käynti kotipalveluasiakkaan kotona on intiimeintä kirjastotyön aluetta, siksi näissä asioissa ei koskaan voi olla liian korrekki. Aineisto kuljetetaan kotipalvelukasseissa. Kassi jää asiakkaalle ja vaihdetaan taas seuraavalla kerralla. Kassit on helppo tunnistaa, joten omaiset ja kodinhoitajat osaavat palauttaa ne kirjastoon, jos asiakas joutuu vaikkapa sairaalaan.”

Kotipalvelun taloudelliset resurssit ja tulevaisuuden näkymät Helsingissä:

”Koko 1990- ja 2000- luvun alun Helsingin kaupungin kaikkien virastojen keskeisenä teemana on ollut kustannusten karsiminen. Sosiaali- ja terveystoimen säästöjä on tavoiteltu mm. kalliita laitospaikkoja vähentämällä ja vastaavasti avo- ja kotisairaanhoidon kehittämällä. Vanhuspalveluihin tämä heijastuu usealakin tavalla. Laitoshoidon sijaan pyritään mm. lisäämään palveluasumista sekä luomaan edellytyksiä ikäihmisten selviytymiselle omassa kodissaan mahdolini-

simman pitkään. Myös väestöennusteet lisäävät säästöpainetta, sillä vanhusten osuuden helsinkiläisistä ennustetaan lähivuosikymmeninä tasaisesti kasvavan. Erityisen nopeaa tulee olemaan yli 85-vuotiaiden määrän lisääntyminen.”

”Kirjaston kotipalvelu on näköalapaikka Helsingin sosiaalitoimen asiakaskentälle. Kun yhä huonompikuntoiset ihmiset joutuvat sinnittelemään yksin kotona, on kirjaston kotipalveluvirkailija kodin- ja kotisairaanhoidajan ohella monen kaupunkilaisen ainoa omainen. Kotipalvelutyössä näkee miten tärkeitä kirjakassit ovat saajilleen. Työ on raskasta niin fyysisesti kuin psyykkisestikin, mutta parhaimmillaan se on erittäin palkitsevaa.” (Helsingin kaupunkikirjaston kotipalvelu, 2012, sähköposti Satu Holmberg).



Kirjaston palvelut tulevat kotiin saakka!

Tikkurilan kirjaston kotipalvelu on käynnistynyt yhteistyössä SPR:n vapaaehtoisten kanssa. Vapaaehtoiset tarvitsevat **lisää asiakkaita**.

Jos lähipiirissäsi on joku, joka tarvitsee kirjoja kotiin **Tikkurilan alueella** ota rohkeasti yhteyttä kirjaston kotipalveluun. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Tikkurilan aluekirjasto

Kotipalvelu

tel. 0438250068/ma-pe klo 9-16
