Keskuskirjastokokous 28.1.2016

KOTI, PETI JA SOTE: ikäihmisten kirjastopalvelut Tampereella

Riitta-Liisa Kivi, os.joht., Kirjaston kotipalvelut
Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto

Minulta pyydettiin tiivis esitys Tampereella ikäihmisten kirjastopalveluissa tehdyistä työprosessien muutoksista. Kerron aluksi muutaman taustatiedon, sitten pari sanaa historiastamme ja sen jälkeen etenen varsinaisiin työprosesseihin.

Perustiedot

Tampereen kaupunginkirjaston alaisen osaston nykyinen nimi on Kirjaston kotipalvelut, edellinen oli Kirjaston koti- ja laitospalvelut ja alkuperäinen Laitoskirjastot, lempinimi Koti ja peti. Nimet kertovat palveluidemme painopisteiden muutoksista. Osastoon kuuluu tällä hetkellä viisi toimipaikkaa, joista suurin on pääkirjaston tiloissa sijaitseva koti- ja yhteisöpalvelut. Muut neljä sijaitsevat isossa vanhainkodissa, kahdessa kaupunginsairaalassa ja yhdessä palvelukeskuksessa. Vakansseja on kahdeksan.

Kohderyhmä

Kerron lähinnä siitä ikäihmisten ryhmästä, jolle tavallisten kirjastojen käyttö on toimintakykyongelmien vuoksi hankalaa tai mahdotonta. Suurin osa vanhoista ihmisistä käyttää luonnollisesti tavallisia kirjastoja, mutta heidän palveluistaan en siis puhu tänään. Ei niin, etteikö sanottavaa olisi, paljonkin.

On myös todettava, että asiakaskuntaamme kuuluu muitakin erityisryhmiä kuin heikkokuntoiset vanhukset eli kaikki ne tamperelaiset, jotka eivät terveydentilansa tai vammansa vuoksi voi käyttää tavallisia kirjastoja. Muiden ryhmien erityispalvelut vain ovat yhä aika sattumanvaraisia.

Koko kirjaston tasolla yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa on Tampereella lisääntynyt viime aikoina, esimerkiksi tilaratkaisuissa. Myös Celia-palveluita on tarjolla nyt myös tavallisissa kirjastoissa.

Toimintahistoria:

Yhteen lauseeseen tiivistettynä ikäihmisten erityiskirjastopalveluita on Tampereella kehitetty sen mukaan, mitä terveydenhoidossa ja sosiaalihuollossa kulloinkin on tapahtunut.
Kun hoito ja hoiva olivat laitosvaltaisia, kirjastokin oli, toiminta keskittyi laitoskirjastoihin. Kun kotona asumista alettiin tukea rakentamalla mm. palvelukeskuksia, perustimme niihin kirjastoja. Kun varsinaisia kotiin asti vietäviä palveluita alettiin kehittää, tehostimme kirjaston kotipalvelua.
Viime vuosina puolestaan on käyty kiivasta keskustelua hoivapaikkojen karusta arjesta ja vaadittu perushoivan lisäksi elämänlaatua vanhusten arkeen. Toisaalta kulttuurin vaikuttavuudesta on saatu paljon uutta tutkimustietoa. Meidän vastauksemme tähän keskusteluun ja tietoon oli se, että aloimme tuottaa sisältöjä ikäihmisten ryhmätoimintaan. Suunnittelemme, kokoamme ja lainaamme kiireisen hoivahenkilökunnan avuksi valmista ohjelmaa virkistyshetkien järjestämiseen, mm. helppokäyttöisiä teemapaketteja. Kiinnitämme muutenkin yhä enemmän huomiota henkilökunnan kanssa tehtävään yhteistyöhön. Ainahan se on toki tärkeää ollut, mutta nyt siis todella elintärkeää. Lisäksi

ryhdyimme järjestämään omia ohjelmia ja esityksiä ja aloimme organisoida vapaaehtoisia ääneen lukijoita monenlaisille vanhusryhmille.

Tampereen kaupunki on halunnut ja osannut ennakoida kulttuuripalveluiden lisääntyvän kysynnän ja erilaiset tarpeet ja myös nähnyt niiden merkityksen. Se otti kantaa vanhusten kulttuuripalveluiden kehittämisen puolesta mm. hankkeella, jonka nimi oli Ikäihmisten kulttuurikaari ja joka toteutettiin 2009-2011. Sen avulla vakiinnutettiin nykyinen erittäin kiinteä, syvenevä ja laajeneva yhteistyö toisaalta kirjaston, museon, työväenopiston, kulttuuri- ja liikuntapalveluiden sekä toisaalta sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa. Yhteinen tavoite oli silloin ja on nyt parantaa ikäihmisten elämänlaatua ja hyvinvointia kulttuurin, taiteen ja liikunnan keinoin.

Työntekijöiden määrä

Työntekijämäärä on vaihdellut 30 vuoden aikana seitsemästä kahdeksaan. Viimeiset kahdeksan vuotta vakansseja on ollut kahdeksan, mutta viime vuodesta alkaen kaksi niistä on ollut täytettynä vain osa-aikaisesti. Pätevyysvaatimukset ovat vaihdelleet, tällä hetkellä edellytämme kirjastonhoitajan pätevyyttä. Lisäksi osastolla on ollut harjoittelijoita, työkokeilijoita ja palkkatuettua työvoimaa. Jos saisi esittää villin toiveen, mukaan ryhmäämme mahtuisi oikein hyvin vielä yksi kirjallisuus- ja/tai musiikkiterapeutti ja digitohtori.

Pysyviä muutosvaikuttajia

Kaikki viisaus ei ole tältä vuosituhannelta. Vanhoilta ajoilta on perua neljä ratkaisevan tärkeää tekijää, kutsun niitä vaikkapa pysyviksi muutosvaikuttajiksi. Nojaamme toimintamme niihin edelleen.

Ensimmäinen muutosvaikuttaja oli se, että koko kirjaston tasolla vastuu vanhusten erityiskirjastopalveluiden järjestämisestä osoitettiin yhdelle yksikölle siitä riippumatta, missä vanhukset asuivat tai missä heitä hoidettiin. Laitoskirjastojen ja myös muiden hoivapaikkojen sekä kotipalvelun kirjastoasioiden järjestämisestä vastasi siis alusta alkaen sama yksikkö, sama henkilökunta. Tämä järjestely on myöhemmin sallinut resurssien joustavan siirtämisen osaston sisällä - ja nykyään jonkun verran jo sen ulkopuolellakin - sinne, missä sitä kulloinkin on eniten tarvittu, esimerkiksi laitoskirjastoista kotipalveluun.

Toinen muutosvaikuttaja on ollut laitoskirjastoissa lähes aikojen alusta käytössä ollut jatkuva ja säännöllinen työkierto. Sen kautta kaikki toimipaikat ja työtavat ovat tulleet kaikille tutuiksi ja jokaisen on ollut mahdollista osallistua osaston kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Työntekijät ovat kokeneet työkierron mielekkäänä, työtä rikastavana ja työhyvinvointia lisäävänä. Koska kaikki ovat pystyneet toimimaan myös toistensa sijaisina, esimiehen on ollut helppoa järjestellä työvuoroja. Näin olemme saaneet ylimääräistä aikaa esimerkiksi erilaisiin kokeiluihin ja lisäkoulutuksiin ilman ylimääräistä henkilökuntaa. Kulttuurikaaren aikaan saimme kahden vuoden aikana kyllä erillistä lisärahoitustakin toiminnallisiin kehitysprojekteihin.

Kolmas muutosvaikuttaja on pääkirjastossa sijaitseva yhteinen työhuone, josta kaikkien työpäivä on aamuisin alkanut. Yksinäinen laitoskirjastotyö on tehty iltapäivisin, aamupäivien yhteinen työaika yhteisessä työhuoneessa on jo itsessään ruokkinut keskustelua työstä ja sen kehittämisestä. Samalla se on luonut yhteishenkeä ja toiminut eräänlaisena sisäisenä työnohjauksena joskus hyvinkin vaativien asiakastilanteiden jälkeen.

Neljäs muutosvaikuttaja on luonnollisesti Tampereen kaupungin ja oman kirjaston tahto ja tuki, joka on perinteisesti ollut Tampereella vahvaa ja josta me - niin kuin kaikki muutkin omissa kunnissaan - olemme täysin riippuvaisia.

Esittelen vielä muutamin esimerkein muutosprosessejamme, osa niistä toteutuneita, osa parhaillaan suunniteltavana ja osa vasta tulossa.:

Eniten vapautimme työaikaa laitoskirjastoista, joiden palvelukonseptit uudistimme perusteellisesti. Palveluja ei siis lopetettu, vaan mietittiin ja järjestettiin uudelleen. Aiemmin työskentelimme laitoskirjastoissa neljänä tai viitenä päivänä viikossa, nyt enää kahtena.

Yhden vapautuneista työpäivistä varasimme nyt kokonaan omille pysyville kotipalveluasiakkaillemme, toisen yhteisöasiakkaille. Tampereella on erityisesti näkynyt tehostetun palveluasumisen eli pienten ryhmäkotien määrän kasvu, lähes kaikki niistä ovat halunneet myös kirjastopalveluita. Tämä kehitys samoin kuin kotipalveluasiakkaiden määrän lisääntyminen tulee jatkumaan seuraavien vuosikymmenten ajan ja on suuri haaste kirjastolle.

Laitoskirjastoista ja muualtakin vapautunut kolmas työpäivä varattiin kokonaan tai ainakin osittain uusiin tehtäviin. Niitä ovat esimerkiksi oman henkilökuntamme valmistamat ja pitämät kirjastotunnit muistisairaille sekä ikäihmisille kohdistetut kirjavinkkaukset. Tämä kohderyhmän mukaan räätälöity ohjelmatoiminta toteutetaan käytännössä aina kirjaston ulkopuolella, erilaisissa palvelutaloissa tai päivätoimintaryhmissä ympäri kaupunkia. Sanottakoon ohimennen, että olivat ohjelmamme tai palvelumme kuinka räätälöityjä tahansa, aina ne tavalla tai toisella vielä perustuvat kirjaston kokoelmasisältöihin. Kutsummekin tätä työmme osa-aluetta kirjaston kokoelmien avaamiseksi niille tamperelaisille, jotka eivät enää voi käyttää perinteisiä menetelmiä. Näihin tehtäviin kolme työntekijää käyttää osan viikkotyöajastaan.

Aivan kaikkea työtä emme enää tee yksin, vaan olemme viime vuosina etsineet ja saaneet yhteistyökumppaneita sekä kirjaston sisältä että sen ulkopuolelta. Vastuu yhteistyön sujumisesta ja työn käytännön koordinoinnista on tietenkin edelleen säilynyt meillä kotipalveluissa. Yksi työntekijä käyttää nyt osan työajastaan koordinoimalla kotipalvelua koko kirjaston tasolla. Useimmat lähikirjastot ovat suureksi iloksemme lähteneet mukaan kotipalvelutyöhön. Tämä kehitys käynnistyi heti, kun saimme kuljetusasiat kuntoon. Toinen työntekijä puolestaan koordinoi vapaaehtoistoimintaa, tällä hetkellä lähinnä ääneen lukemista vanhusryhmille. Tämäkin toiminta on lisääntymässä, vapaaehtoisia on tulossa muualtakin ja samalla yhteistyö kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden kanssa tiivistyy.

Uudistimme myös kokoelmatyön, vastuut on tällä hetkellä jaettu suurin piirtein tasan kaikkien työntekijöiden kesken. Osaston kokoelmapolitiikkaa on uudistettu ja lisätty yhteiskäyttöä tavallisten kirjastojen kanssa. Lisäksi jokainen käyttää työaikaansa ryhmätoimintaan tarkoitettujen, usein moniaististen teemapakettien tuottamiseen. Työprosessit näyttävät olevan sujuvampia, kun kokoelmavastuut ovat suurin piirtein yhtä suuret.

Muista työkäytäntöjen muutoksista mainittakoon kirjastojärjestelmän kotipalvelusovellus, jonka otimme käyttöön edellisvuonna. Kokoelmat ja varaukset panimme kellumaan omien toimipaikkojen kesken. Nämä uudistukset helpottivat ja sujuvoittivat käytännön työtä ja vapauttivat nekin työaikaa toisaalle. Samasta syystä olemme vuosien varrella muuttaneet

laina-aikojamme ja jatkossa suhtaudumme niihin entistä joustavammin ja yksilöllisemmin. Tällä hetkellä kotipalveluasiakkaiden laina-aika on neljä viikkoa ja yhteisöasiakkaiden kahdeksan viikkoa.

Aineistokuljetukset olemme kilpailuttaneet jo monta kertaa ja niistä huolehtii yksityinen palveluntuottaja. Tampereella me emme käy asiakkaidemme luona henkilökohtaisesti kuin poikkeustilanteissa, yhteydenpito tapahtuu puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaamme eivät ole tätä käytäntöä moittineet, viime vuotisessa asiakaskyselyssäkin yhteydenpitotavat ja kuljetukset saivat runsaasti kiitosta. Viimeisen kilpailutuksen jälkeen osa kuljetuksistamme yhdistettiin soten hoitotarvikejakeluun, mikä kaupungin tasolla alentaa kokonaiskustannuksia.

Viimeisin kehittämishanke on kohdistunut yhteisöasiakkaille lainattaviin kokoelmiin. Olemme ryhtyneet analysoimaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan tarkemmin. Tarkoituksemme on kehittää muutama erilainen palvelukonsepti ja saada niiden avulla parempaa laatua ja tehokkaampaa kiertoa esimerkiksi palvelukeskusten, palvelutalojen ja ryhmäkotien kokoelmapalveluihin ja samalla lisää työaikaa meille.

Laitoskirjastoista vielä pari sanaa (Tampereella tosin laitoskirjasto-sanaa ei enää käytetä, kaikki toimipaikat ovat kirjastoja). Tulevaisuudessa niitä tulee jäämään vain kaksi, toinen suureen vanhainkotiin, toinen sairaalaan. Molemmat ovat saamassa uudet, hyvät aulatilat kahvilan ja muiden palveluiden viereltä. Kirjastojen toiminta tullaan yhdenmukaistamaan siten, että niistä tulee toisaalta osastojen, asukkaiden ja potilaiden erityiskirjastoja ja toisaalta kaikille avoimia omatoimikirjastoja.

Lopuksi:
Hyvät päättäjät, sekä hyvä- että huonokuntoisten vanhusten määrä kasvaa seuraavien kymmenien vuosien ajan, se on tosiasia. Yksittäiset kirjastot puuhaavat vanhustensa kanssa yhtä ja toista, mutta se ei riitä. Olen tällä hetkellä hyvin huolissani siitä, miten vähän vanhusten kirjastopalveluista ja niiden kehittämisestä valtakunnan tasolla puhutaan, eihän niistä oikeastaan puhuta ollenkaan. Miksi kirjasto vaikenee vanhuksensa, muut kulttuuri- ja liikuntapalveluita tuottavat tahot kyllä puhuvat ja tekevät. Tietotekniikan ja koko ajan lisääntyvän itsepalvelun sanotaan vapauttavan ammattilaisten aikaa kirjastojen varsinaiseen asiakastyöhön. Nyt pitää luoda sellainen valtakunnallinen tahtotila, jossa näin myös tapahtuu. Vapautuvaa asiakaspalveluaikaa odottavat silloin vanhusten lisäksi kaikki muutkin erityisryhmät.
Kiitos!

Riitta-Liisa Kivi, os.joht.
Kirjaston kotipalvelut
Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto
PL152, 33101 Tampere
riitta-liisa.kivi@tampere.fi
puh 040 764 8165