

Kaikukortin valtakunnallinen toimintamalli

Kaikukortti

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Mikä on Kaikukortti?	1
3 Kuka saa Kaikukortin? S.....	1
4 Miten Kaikukortti annetaan? S.....	2
4.1 Kerro Kaikukortista asiakkaille	2
4.2 Kaikukortin luovuttaminen	2
4.3 Jaettujen Kaikukorttien tilastojen raportointi.....	3
5 Yhteisön Kaikukortti ja pienryhmäkäynnit S.....	3
5.1. Yhdessä osallistuminen	3
5.2 Mikä on yhteisön Kaikukortti?	3
6 Muuta huomioitavaa sote-kohteissa S.....	3
7 Mikä tarjonta on Kaikukortin piirissä? K.....	3
7.1 Yhdenvertaisuus osallistumisessa	3
7.2 Mahdollisuus rajauksiin.....	4
7.2.1 Mahdollisuudet rajata Kaikukortti-tarjontaa.....	4
7.2.2 Mahdollisuus asettaa yläraja	4
7.2.3 Vieraileva tuottaja ja yläraja	4
8 Lippujen ja kurssipaikkojen hankkiminen Kaikukortilla K.....	4
8.1. Myyntikanavat	4
8.2 Mahdollisuus asettaa ajallisia rajoituksia	5
9 Kaikukortin käytön kirjaaminen ja tilastointi K.....	5
9.1 Asiakkaan kortin tunnuksen kirjaaminen.....	5
9.2 Esimerkki Kaikukortin käytön raportista	6
9.3 Lippujen ja kurssipaikkojen myyntiraportit.....	6
10 Muuta huomioitavaa kulttuurikohteissa K.....	6
11 Kaikukortin tietosuojat S K.....	6
12 Kaikukortin kokonaistilastot S K	7
13 Lisätietoja:	7

1 Johdanto

Kaikukortin valtakunnallisessa toimintamallissa kuvataan Kaikukortin **valtakunnalliset toimintaperiaatteet**.

Kaikkien Kaikukortti- kumppanien tulee sitoutua saman toimintamallin noudattamiseen. Toimintamallin noudattaminen on erittäin tärkeää. Näin varmistetaan, että Kaikukortti toimii samalla tavalla kaikilla Kaikukortti-alueilla. **Toimintamalli perustuu yhdenvertaisuuteen ja Kaikukortin kohderyhmän oikeuteen osallistua kaikille yhteiseen kulttuurielämään.** Toimintamalli on kehitetty yhdessä kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan toimijoiden ja kohderyhmän kanssa työpajoissa Kaikukortin pilotointihankkeiden aikana. Toimintamallia on muokattu perustuen Kaikukortti-kokeiluista ja -toiminnasta saatuun palautteeseen.

Toimintamalli on rakennettu yhdenvertaisuuden edistämiseen kulttuurialalla. Osalla Kaikukortti-alueista on kuitenkin myös liikuntatoimijoita mukana. Liikuntatoimijoiden tulee noudattaa samaa toimintamallia.

Toimintamalli on päivitetty **17.9.2019** ja se on voimassa toistaiseksi.

S koskee erityisesti sote-toimijoita

K koskee erityisesti kulttuuritoimijoita

Toimintamalli on saatavilla Kaikukortin materiaalipankissa osoitteessa:

www.kulttuuriakaikille.fi/kaikukortin_materiaalipankki.

2 Mikä on Kaikukortti?

Kaikukortilla voi hankkia maksuttomia pääsylippuja ja kurssipaikkoja kaikkiin niihin kulttuuripalveluihin, jotka kuuluvat valtakunnalliseen Kaikukortti-verkostoon.

- Numeroitu pahvinen kortti.
- Asiakkaalle maksuton.
- Henkilökohtainen: korttiin kirjoitetaan haltijan nimi.
- Voimassa 12 kuukautta myöntöhetkestä.
 - Jos Kaikukorttia vasta kokeillaan, kortti on voimassa kokeiluajan.
- Maksuttoman pääsylipun voi hankkia myös omille lapsille ja omille lapsenlapsille samaan tilaisuuteen, johon on itsekin osallistumassa (ei kurssipaikkoja).
- Kaikukortin käyttökertoja ei ole rajattu.

3 Kuka saa Kaikukortin? S

Kaikukortin voivat saada ainoastaan henkilöt, jotka

- ovat Kaikukortti-toiminnassa mukana olevien sosiaali- ja terveysalan toimijoiden **asiakkaita**.
- ovat niin **tiukassa taloudellisessa tilanteessa**, etteivät voi siitä syystä käyttää kulttuuripalveluja.
 - *Tiukka taloudellinen tilanne* voi johtua moninaisista syistä, kuten esimerkiksi yksinhuoltajuudesta, pitkäaikaisesta työttömyydestä tai sairastamisesta, eläkkeen pienuudesta tai velkakierteestä.

Kortin saamisen ikäraja on 16 vuotta.

Olennaista on, että henkilö tunnustetaan Kaikukorttia jakavan paikan *asiakkaaksi*. Kaikki Kaikukorttia jakavat paikat eivät ylläpidä asiakasrekistereitä, joten asiakasrekisteriin kuuluminen ei ole ehdoton edellytys.

Kaikukortin saaminen *ei edellytä tietyn tuloajan alittamista*. Olennaista on asiakkuuden lisäksi se, että asiakas kokee oman taloudellisen tilanteensa niin tiukaksi, ettei kulttuuripalveluja voi siitä syystä käyttää.

Kaikukortin saaminen ei edellytä asiakkaalta erillisiä todistuksia tuloista.

4 Miten Kaikukortti annetaan? S

4.1 Kerro Kaikukortista asiakkaille

- Tavoitteena on, että Kaikukorttia jakavan paikan kaikki asiakastyötä tekevät työntekijät kertovat Kaikukortista kaikille kortin kohderyhmään kuuluville asiakkailleen.
- Kaikukortti **ei ole harkinnanvarainen etu**, vaan jokaisen tiukassa taloudellisessa tilanteessa olevan asiakkaan oikeus.
- Kaikukortti annetaan työntekijän ja asiakkaan kahdenvälisessä tai ryhmämuotoisessa kohtaamisessa.
- Tavoitteena on, että Kaikukortin jakanut työntekijä kertoo asiakkaalle kortin käyttömahdollisuuksista kuten kulttuuritarjonnasta, joka on mukana Kaikukortti-toiminnassa.

4.2 Kaikukortin luovuttaminen

Jos asiakas haluaa Kaikukortin, toimitaan seuraavasti:

- **kortin sisäsivulle kirjoitetaan sen haltijan nimi.**
- **korttiin kirjoitetaan kortin voimassaolopäivämäärä** (12 kk myöntöpäivästä tai kokeilun loppuun saakka).
- asiakkaalle kerrotaan kortin voimassaolopäivämäärä.
- Kaikukortin lisäksi asiakkaalle annetaan Kaikukortin kulttuuritarjonnasta kertova **paikallinen Kaikukortti-esite**.
- kortin saavilta henkilöitä kerätään taustatiedot (ks. seuraava kohta).
- kortin luovuttajan ei tarvitse tarkistaa, onko kortinhaltija saanut kortin muualta.
- Kortti on henkilökohtainen. Asiakkaalle kannattaa kertoa, että kulttuuritoimijalla on mahdollisuus tarkastaa kortinhaltijan henkilöllisyys lipunhankkimistilanteessa.

Kaikukortin luovutuslomake

- Työntekijä kerää kortin saajalta taustatiedot paikalliseen sähköiseen Kaikukortin luovutus -lomakkeeseen.
 - (Tiedot voi kerätä aluksi paperiseen Kaikukortin luovutus -lomakkeeseen.)
- Taustatietoja ovat syntymävuosi, äidinkieli, sukupuoli, postinumero ja elämäntilanne.
- Kaikukortin luovutuslomakkeeseen kirjataan lisäksi huolellisesti mm. jaetun kortin **yksilöity tunnus, jossa on numeroita ja/tai kirjaimia**.
- Lomakkeeseen ei kirjoiteta kortinsaajan nimeä.
 - Ks. Kaikukortin tietosuoja luku 11.

4.3 Jaettujen Kaikukorttien tilastojen raportointi

Alueen Kaikukortti-toiminnan vastuuhenkilö vastaa jaettujen Kaikukorttien kortinhaltijoiden taustatietotilastojen vuosiraportista.

5 Yhteisön Kaikukortti ja pienryhmäkäynnit S

5.1. Yhdessä osallistuminen

Pääsylippujen hinta ei aina ole ainoa osallistumisen este.

Jos mahdollista, Kaikukortin haltijoille kannattaa järjestää esimerkiksi erilaisia pienryhmäkäyntejä. Pienryhmä on esimerkiksi 2-5 henkilöä.

- Osallistuminen yhdessä tutun pienen ryhmän kanssa saattaa madaltaa osallistumisen kynnystä.
- Joillekin voi tuntua luontevimmalta osallistua kahdestaan työntekijän kanssa.

Pienryhmäkäyntejä varten sekä asiakkaan kanssa kahdestaan osallistumista varten yhteisöt voivat saada käyttöönsä **yhteisön Kaikukortteja**.

5.2 Mikä on yhteisön Kaikukortti?

- Yhteisön Kaikukortti on kortti, jolla Kaikukorttia jakavan paikan työntekijä voi hankkia *itselleen (ja alle 16-vuotiaille asiakkailleen)* **maksuttoman pääsylipun** silloin, kun hän järjestää omille asiakkailleen pienryhmäkäynnin tai osallistuu kahdestaan oman asiakkaansa kanssa kulttuuripalveluun, joka kuuluu valtakunnalliseen Kaikukortti-verkostoon.
- Myös Kaikukorttia jakavan paikan edustaja, esimerkiksi vapaaehtoinen tai opiskelija, voi käyttää yhteisön Kaikukorttia.
- Kortti on organisaatiokohtainen.
- Organisaation nimi kirjoitetaan sisäsivulle.. Työntekijän nimeä ei kirjoiteta korttiin
- Kortissa on **yksilöity tunnus, jossa on numeroita ja/tai kirjaimia**.
- Ryhmällä tai asiakkaalla pitää olla omat Kaikukortit.
- **Huom.** Yhteisön Kaikukorttia ei voi käyttää kurssipaikkojen hankintaan.
- Yhteisön Kaikukortin tavoitteena on tukea osallistumista ja osallisuutta.
- Kannusta Kaikukortin käyttöön, kulttuuri tekee (tutkitusti) hyvää!

6 Muuta huomioitavaa sote-kohteissa S

- Tavoitteena on, että Kaikukortti-verkostojen sote-toimijat hyödyntäisivät pienryhmäkäynteihin työpaikkansa mahdollisia autoja.
- Kaikukortti-työskentely pyritään kirjaamaan asiakkaan mahdolliseen kirjalliseen suunnitelmaan, sillä asiakkaan kuljettaminen työn puolesta saattaa edellyttää tätä.

7 Mikä tarjonta on Kaikukortin piirissä? K

7.1 Yhdenvertaisuus osallistumisessa

- Kaikukortti-toiminnan perusarvona on yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet.
- Kaikukortin piirissä tulee olla koko kulttuuritoimijan oma tarjonta, johon myös muilla alennusryhmillä on pääsy.

- Kaikukortilla voi hankkia maksuttomia pääsylippuja ja kurssipaikkoja kaikkiin niihin kulttuuripalveluihin, jotka kuuluvat valtakunnalliseen Kaikukortti-verkostoon.

7.2 Mahdollisuus rajauksiin

7.2.1 Mahdollisuudet rajata Kaikukortti-tarjontaa

- Kulttuuritoimija voi poikkeustilanteessa rajata oman tarjonnan saatavuutta Kaikukortilla esimerkiksi kiertuetoimintaan liittyvistä syistä. **Suurimman osan** omasta tarjonnasta tulee kuitenkin aina olla Kaikukortin piirissä.
- **Elokuvapuolella ja opistoissa tarjontaa voi rajata enemmän.**
- Mahdollisista rajauksista on viestittävä selkeästi omilla verkkosivuilla ja esitteissä.

7.2.2 Mahdollisuus asettaa yläraja

- Kulttuuritoimijalla on mahdollisuus asettaa yläraja Kaikukortin haltijoille per esitys. HUOM. Yläraja ei saa olla pienempi kuin **5 prosenttia** lipuista.
- **Pieniin esityksiin ja opistojen kurseille** on mahdollista asettaa yläraja 2 lippua/esitys tai 2 kurssipaikkaa/kurssi.
 - Pienellä esityksellä tarkoitetaan enintään 50 hengen katsomoa.
- Kokeilu vuodelle 2020: Jos esitys on **maksimissaan 10 hengelle**, Kaikukortilla hankittavien pääsylippujen ylärajaksi voi asettaa 0-1 paikkaa.
- **Poikkeus koskien isoja festivaaleja, isoja saleja ja yksittäisiä massatapahtumia:** mahdollisuus asettaa vähintään 20 ”yhden päivän/yksittäisen tapahtuman lipun” yläraja.
 - Koskee festivaaleja, saleja ja massatapahtumia, jotka vetävät kerrallaan yli 1000 henkeä.
- Kokeilu vuodelle 2020: **Uimahallissa** Kaikukortin haltijoille voi asettaa **20 paikan ylärajan** siten, että päivässä ainakin 20 Kaikukortin haltijan tulee voida käydä uimassa Kaikukortilla.
- **Huom. Yläraja ei ole kiintiö.**
 - Kaikukortin haltijoiden tulee varata pääsyliput ja kurssipaikat yhtä ajoissa kuin muidenkin, eli niitä ei tarvitse pitää varattuna Kaikukortti-asiakkaille.

7.2.3 Vieraileva tuottaja ja yläraja

- Kannusta Kaikukortin piiriin! Omassa talossa vieraileville tuottajille voi ehdottaa Kaikukortin piirissä olemista.
- Vieraileva tuottaja voi halutessaan asettaa ylärajan **2–10 lippua/esitys**.

8 Lippujen ja kurssipaikkojen hankkiminen Kaikukortilla K

8.1. Myyntikanavat

Lähtökohtana on, että liput/kurssipaikat voi hankkia Kaikukortilla kaikkia **käytössä olevia myyntikanavia pitkin.**

- **Huom.** Lippuja ei laiteta myyntiin verkkokauppaan.
- Kaikukortilla lipun hankkivaa eivät saa koskea katsomopaikka-rajoitukset.

Jos lippuja/kurssipaikkoja myydään **suoraan** toimistolta/vastaavasta, lippujen/kurssipaikkojen tulee olla saatavilla suoraan myös Kaikukortilla.

Jos lippuja myydään kaupallisen **lipunvälitystoimiston kautta**, lippujen tulee olla saatavilla lipunvälitystoimistosta myös Kaikukortilla.

- **Huom.** Kulttuurikohde sitoutuu ilmoittamaan Kaikukortti-lipputyypeistä käyttämälleen kaupalliselle lipunvälitystoimistolle.
- **Huom.** Asiakas vastaa palvelumaksusta, myös mahdollisen avustajan maksuttoman lipun osalta.

8.2 Mahdollisuus asettaa ajallisia rajoja

Kulttuuritoimijalla on poikkeustilanteessa **mahdollisuus rajata ajallisesti**:

- pääsylippujen/kurssipaikkojen **varausmahdollisuus** siten, että liput/kurssipaikat tulevat varaukseen ja lunastettaviksi vasta kuukautta ennen esitystä/kurssia.
- pääsylippujen **lunastusmahdollisuus** siten, että liput tulevat lunastukseen vasta esitysiltana esimerkiksi 30 minuuttia ennen esitystä.

9 Kaikukortin käytön kirjaaminen ja tilastointi K

9.1 Asiakkaan kortin tunnuksen kirjaaminen

- Pääsylipun ja kurssipaikan varauksen ja lunastuksen yhteydessä kortinhaltijalta kysytään kortin **yksilöity tunnus, jossa on numeroita ja/tai kirjaimia (esim. E1234 tai 10142)**.
- **Huom.** Asiakkailta ei kerätä mitään muita tietoja kuin kortin numero.
 - Ks. Kaikukortin tietosuoja luku 11.
- **Kaikukortti tulee olla mukana** lippua varattaessa, lunastettaessa sekä tilaisuuteen osallistuttaessa. Tarvittaessa asiakasta voi myös pyytää todistamaan henkilöllisyyden.
- **Asiakaspalvelija kirjaa kortin yksilöidyn tunnuksen**, jossa on numeroita ja/kirjaimia sähköiseen lipunmyyntijärjestelmään tai vastaavaan (esim. aluksi paperiseen lomakkeeseen).*
 - Kortin tunnukseen kytketään oikea lipputyyppi:
 - lippu aikuiselle
 - lippu lapselle.
- **Huom.** Kun sote-työntekijä hankkii pienryhmälle lippuja, sekä työntekijän että *jokaisen ryhmän jäsenen Kaikukortin kirjain- ja numerosarja tulee kirjata*.
 - Alle 16-vuotiailla asiakkailla ei ole omia Kaikukortteja, sillä Kaikukortin ikäraja on 16 vuotta. Työntekijä voi kuitenkin hankkia yhteisön Kaikukortilla oman lippunsa lisäksi maksuttomia pääsylippuja alle 16-vuotiaille asiakkaille järjestäessään ryhmäkäynnin tai osallistuessaan kahdestaan asiakkaan kanssa.

* Lomakkeet Kaikukortin käytön tilastointia varten Kaikukortin kulttuurikohteille saatavilla Kaikukortin materiaalipankissa (docx ja Excel) osoitteessa www.kulttuuriakaikille.fi/kaikukortin_materiaalipankki.

9.2 Esimerkki Kaikukortin käytön raportista

Teatteri Hilla				
Kortin tunnus (jossa on numeroita ja/ kirjaimia)	Lippu aikuiselle	Lippu lapselle (alle 16 v.)	Esityksen nimi	Päivämäärä
E2251	1	2	Taikuri Matti	3.2.2020
10141	1	2	Kesäyön taika	9.2.2020
Yhteensä	2	4		

9.3 Lippujen ja kurssipaikkojen myyntiraportit

Kulttuurikohteen **Kaikukortti-yhteyshenkilö toimittaa Kaikukortin käytön kirjaamisen raportit** oman alueen / kunnan Kaikukortti-toiminnan vastuuhenkilölle sovitun aikataulun mukaisesti.

10 Muuta huomioitavaa kulttuurikohteissa K

Kaikukortti-verkoston kuuluva kulttuurikohteeseen sitoutuu siihen, että vammaisen henkilön **avustajalle/tulkille/oppaalle on aina maksuton sisäänpääsy**.

- Myös esimerkiksi mielenterveyskuntoutujan tai muistisairaana henkilön tukihenkilön pääsylipun olisi hyvä olla maksuton.
- Huom. Kulttuurikohteen tulee ilmoittaa asiasta myös käyttämälleen kaupalliselle lipunvälitystoimistolle, ja korostaa, että avustajan tarve voi johtua monenlaisista syistä.
- Huom. Kaikukortin haltijan tulee huolehtia siitä, että mahdolliselle avustajalle tai vastaavalle on hankittu oma paikkalippu.

Lähtökohtana on, että Kaikukortti-asiakkaille tarjotaan **maksuton narikka**.

- Kaikukortilla hankittavaan lippuun voi esimerkiksi tulostua teksti "Maksuton narikka", tai narikan voi saada Kaikukorttia näyttämällä.

Lähtökohtana on, että Kaikukortti-verkoston kulttuuritoimijalla on **saavutettavuus- ja esteettömyystiedot** saatavilla verkkosivuillaan ja muussa omassa viestinnässään.

- Tukea tietojen tuottamiseen saa esimerkiksi Kulttuuria kaikille -palvelusta ja oppaasta "Entä saavutettavuus?": www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_tietopaketit_ja_oppaat_viestinta.

11 Kaikukortin tietosuojasta S K

Kaikukortti-rekisteriin ei talleteta missään vaiheessa henkilöä suoraan yksilöivää tietoa, kuten nimeä, sosiaaliturvatunnusta, syntymäaikaa tai osoitetta.

Kaikukortin tietosuojaseloste on saatavilla osoitteessa:

http://cultureforall.fi/doc/Hankkeet/Kaikukortti/Kaikukortti_rekisteri_tietosuojaseloste.pdf.

12 Kaikukortin kokonaistilastot S K

Kaikukortti-toiminnan vastuuhenkilöt kokoavat yhteen alueen Kaikukortti-tilastot ja toimittavat ne Kaikukortin tukipalvelulle/Kulttuuria kaikille -palvelulle.

Oman alueen vastuuhenkilöt ja Kulttuuria kaikille -palvelu esittelevät Kaikukortin haltijoiden taustatietoja ja Kaikukortin käyttötilastoja kootusti.

13 Lisätietoja:

Mira Haataja, Kaikukortti kaikuu -hankkeen hankejohtaja,
Kaikukortin tukipalvelu, Kulttuuria kaikille -palvelu
mira.haataja@cultureforall.fi, puh. 040 213 6339

Katso Kaikukortin tukipalvelun ajantasaiset yhteystiedot:

www.kulttuuriakaikille.fi/tietoa_meista_yhteystiedot