



10.09.2012

Kj/36

§ 959

V Sj/ Valtuutettu Maija Anttilan aloite nettipalvelupisteiden saamisesta vanhusten palvelukeskuksiin

Pöydälle 10.09.2012

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

kaupunginjohtaja
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36054
leena.mickwitz(a)hel.fi

Liitteet

1 Vt Maija Anttilan valtuustoaloite Kvsto 15.2.2012 asia 34

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäne esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättäne katsoa valtuutettu Maija Anttilan aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

Valtuutettu Maija Anttila esittää aloitteessaan, että Kinaporin palvelukeskukseen perustettaisiin pilottina yhdessä Vallilan kirjaston tai Kirjasto 10:n kanssa ikäihmisille suunnattu nettipalvelupiste, jossa voitaisiin hoitaa myös henkilökohtaisia palveluita kuten laskujen maksamista. Nettipalvelua voitaisiin kokemusten myötä laajentaa esimerkiksi vapaaehtoisvoimin.

Kaupunginhallitus viittaa kulttuuri- ja kirjastolautakunnan sekä sosiaalilautakunnan lausuntoihin. Niistä ilmenee, että ikäihmisten atk-taitojen tärkeys on tunnustettu, ja tälle ryhmälle on pyritty järjestämään sekä tietotekniikan käyttömahdollisuuksia että tarvittavaa neuvontaa ja opetusta. Erityistä huomiota on kiinnitetty pankkipalvelujen käytön opettamiseen. Sosiaalilautakunnan lausunnossa mainitaan vielä, opetuksen ja neuvonnan tärkeyttä korostaen, että veroilmoitukset voisi antaa vuoden 2013 jälkeen ainoastaan sähköisesti. Tältä osin kyse on kuitenkin väärinkäsityksestä.



10.09.2012

Kj/36

Khs katsoo myös omasta puolestaan, että tietotekniikan perustaitojen opettaminen ja tietotekniikan käytön mahdollistaminen ikäihmisille ovat tärkeitä toiminnan muotoja, joita on jatkuvasti kehitettävä. Khs pitää hyvänä sitä, että virastot ovat tehneet yhteistyötä tällä alueella. Kinaporin vanhustenkeskuksen avaaminen viivästyi jonkin verran, joten yhteistyö nettipalvelupisteen tiimoilta on kaupunginhallituksen saaman tiedon mukaan käynnistynyt vasta kesälomakauden jälkeen. Kinaporissa on kuitenkin jo nyt toiminnassa neljä asiakaskäyttöön tarkoitettua nettipistettä, joissa vapaaehtoiset ohjaavat käyttäjiä. Tietosuojasyistä vapaaehtoisia ei ole kuitenkaan käytetty opastajina pankkiasioiden hoidossa.

Kaupunginhallitus pitää asiassa saatua selvitystä riittävänä.

Esittelijä

kaupunginjohtaja
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36054
leena.mickwitz(a)hel.fi

Liitteet

1 Vt Maija Anttilan valtuustoaloite Kvsto 15.2.2012 asia 34

Päätöshistoria

Sosiaalilautakunta 02.05.2012 § 139

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa aloitteesta kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon.

Aloitteessa esitetty asia on tärkeä. Ikäihmisten puuttuvat tietotekniikan perustaidot ja välineet ovat merkittävä syrjäytymistä luova tekijä. Syrjäytymisuhka pahenee, kun entistä useammat peruspalvelut siirtyvät verkkoon.

Palvelukeskusten tehtävänä on torjua ikäihmisten syrjäytymistä sekä luoda edellytyksiä osallisuuteen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Sosiaalivirasto on edistänyt ikäihmisten tietotekniikkaosaamista ja -mahdollisuuksia hankkimalla asiakastietokoneita ja järjestämällä opastusta projektimuotoisesti. Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan – hanke on toiminut kaupungin innovaatorahaston rahoituksella vuodesta 2008 alkaen. Palvelukeskuksiin ja omaishoidon



toimintakeskuksiin on hankittu asiakastietokoneet. Atk-opastusta antavat kaupungin palkkaamina 1-2 kiertävää opastajaa ja vapaaehtoiset atk-tutorit. Vapaaehtoisten osuus opastuksen antamisessa on merkittävä ja se järjestetään yhteistyössä Enter ry:n, Helsinki Missio ry:n ym. järjestöjen kanssa.

Kussakin palvelukeskuksessa on atk-opastusta 3-10 tuntia viikossa. Muun ajan tietokoneet ovat asiakkaiden käytettävissä. Opastuksessa keskitytään perusasioihin, kuten verkkopalvelujen ja sähköpostin käyttöön. Opastuksen kysyntä on suurta ja ajat on varattu noin kuukaudeksi eteenpäin, minkä vuoksi palvelusta ei ole nykyistä laajemmin tiedotettu. Toiminnan haasteena on nykyjärjestelyjen haavoittuvuus. Varajärjestelyjä vapaaehtoisopastajien peruutuksia ja palkattujen opastajien sairauslomien varten ei ole, vaan opastus joudutaan perumaan. Hankemäärärahoista päätetään vuosittain jouluhelmikuussa, mikä haittaa toiminnan pitkäjänteistä kehittämistä.

Pankkien verkkopalvelujen käyttö on atk-opastuksessa ajankohtainen asia ja niitä esitellään pankkien demo-ohjelmilla. Palvelukeskusten henkilökuntaa koulutetaan tarpeen mukaan opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa. Varsinaista pankkiasioiden hoitoa varten asiakkaat ohjataan pankkien omien neuvontapalvelujen piiriin. Myös sähköisen veroilmoituksen tekemistä varten voidaan tarvittaessa järjestää tiedotustilaisuuksia, koska vuoden 2013 jälkeen veroilmoituksen voi antaa ainoastaan sähköisesti. Yhteistyömahdollisuudesta on alustavasti sovittu Suomen Lions-liitto ry:n ja Verohallinnon yhteishankkeen kanssa.

Kaupunginkirjaston, kuten myös työväenopistojen panos helsinkiläisten ikäihmisten tietotekniikkataitojen edistämiseksi on merkittävä. Kuten kulttuuri- ja kirjastolautakunta toteaa aloitteesta 17.4.2012 antamassaan lausunnossa: "Kirjasto tarjoaa sekä peruskäytön opastusta että monipuolisempaa käyttöä vaativaa neuvontaa ja tietokoneen käytön ja sähköisten palvelujen kurseja. Osa kurseista on tarkoitettu erityisesti ikäihmisille. Lähikirjastot auttavat aina perustaidoissa, lisäksi kirjasto kouluttaa parhaillaan Finanssialan keskusliiton kanssa henkilökuntaa opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa."

Sosiaalivirasto ja kirjastotoimi ovat tiivistämässä yhteistyötään ikäihmisten atk-mahdollisuuksien edistämiseksi. Sosiaaliviraston tietohallintoyksikkö ja kirjastotoimi ovat yhteistyössä kehittäneet palvelutalojen asiakastietokoneisiin ohjelmaa, johon kirjaudutaan kirjastokortin tunnuksilla. Pilotointi on meneillään Itäkeskuksen ja Rudolfin palvelutaloissa. Kaupungin virastoilla on myös yhteinen it-opastuksen koordinaatiryhmä, jossa ovat mukana kaupungin



keskushallinnon tietotekniikkaosasto, kulttuuritoimi, Kohtaamispaikka Lasipalatsi, sosiaalivirasto, kirjastotoimi, työväenopisto ja nuorisotoimi.

Kuten aloitteessa todetaan, ikäihmisten nettipalvelujen käytön avuksi tarvitaan pysyviä järjestelyjä. Vanhusten palvelujen vastuualue selvittää, miten atk-opastustoimintaa palvelukeskuksissa voidaan vahvistaa ja miten toiminta järjestetään tulevaisuudessa vakinaisesti. Kulttuuri- ja kirjastolautakunta totesi antamassaan lausunnossa, että kaupunginkirjasto on halukas yhteistyöhön sosiaaliviraston kanssa suunnittelemaan esimerkiksi pankkipalvelujen neuvontaa. Myös sosiaalilautakunta kannattaa aloitteessa esitettyä yhteistyötä. Vanhusten palvelujen vastuualue käynnistää 30.6.2012 mennessä yhteistyön kaupunginkirjaston kanssa nettipalvelupisteen perustamiseksi Kinaporin palvelukeskukseen.

Esittelijä

sosiaalijohtaja
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Outi Paulig, kehittämiskonsultti, puhelin: 310 43580
outi.paulig(a)hel.fi

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta 17.04.2012 § 56

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon valtuutettu Maija Anttilan aloitteeseen nettipalveluista vanhusten palvelukeskuksiin:

Kaupunginkirjastossa on noin 400 asiakastietokonetta, joiden käytössä opastetaan kaikissa kaupunginkirjaston 37 kirjastossa sekä niissä laitostietokoneiden palvelupisteissä, joissa asiakaspäätteitä on.

Kirjasto tarjoaa sekä peruskäytön opastusta että monipuolisempaa käyttöä vaativaa neuvontaa ja tietokoneen käytön ja sähköisten palvelujen kurseja. Osa kursseista on tarkoitettu erityisesti ikäihmisille. Lähikirjastot auttavat aina perustaidoissa, lisäksi kirjasto kouluttaa parhaillaan Finanssialan keskusliiton kanssa henkilökuntaa opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa. Kaupunginkirjasto tekee myös yhteistyötä Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter ry:n kanssa, joka antaa ikäihmisille vertaistukea ja neuvontaa.

Sosiaalivirastolla on kaupungin innovaatorahaston rahoittama ”Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan” (Satka)-projekti, joka tarjoaa asiakkaille tietokoneen käyttömahdollisuuden ja atk-opastusta



10.09.2012

Kj/36

palvelukeskuksissa. Opastus alkoi vuonna 2009. Opastuskertoja oli vuonna 2011 yli 2500, joista noin 1 100 Kinaporin palvelukeskuksessa.

Sosiaaliviraston tietohallintoyksikkö ja kirjastotoimi ovat kehittäneet yhteistyössä palvelutaloihin asiakaskonetta, jossa koneelle kirjautuminen tapahtuu kirjastokortin tunnuksilla. Pilotointi on meneillään kevään 2012 aikana.

Kaupungin virastoilla on yhteinen it-opastajien ohjausryhmä, jossa eri virastot koordinoivat tietotekniikkaopastuksia. Kaupunginkirjasto ja sosiaalivirasto ovat mukana ohjausryhmässä.

Kinaporin palvelukeskuksessa kirjastolla ei ole toimintaa, mutta sosiaalivirastolla on Satka-hankkeessa atk-opastuksia myös siellä.

Kaupunginkirjasto on halukas yhteistyöhön sosiaaliviraston kanssa suunnittelemaan esimerkiksi pankkipalvelujen neuvontaa.

Esittelijä

kirjastotoimen johtaja
Maija Berndtson

Lisätiedot

Anna-Maria Soininvaara, kirjastotoimen apulaisjohtaja, puhelin: 310 85400
anna-maria.soininvaara(a)hel.fi