# Kaikukortin valtakunnallinen toimintamalli



Sisällys

[1 Johdanto 1](#_Toc19620601)

[2 Mikä on Kaikukortti? 1](#_Toc19620602)

[3 Kuka saa Kaikukortin? S 1](#_Toc19620603)

[4 Miten Kaikukortti annetaan? S 2](#_Toc19620604)

[4.1 Kerro Kaikukortista asiakkaille 2](#_Toc19620605)

[4.2 Kaikukortin luovuttaminen 2](#_Toc19620606)

[4.3 Jaettujen Kaikukorttien tilastojen raportointi 3](#_Toc19620607)

[5 Yhteisön Kaikukortti ja pienryhmäkäynnit​ S 3](#_Toc19620608)

[5.1. Yhdessä osallistuminen 3](#_Toc19620609)

[5.2 Mikä on yhteisön Kaikukortti? 3](#_Toc19620610)

[6 Muuta huomioitavaa sote-kohteissa S 3](#_Toc19620611)

[7 Mikä tarjonta on Kaikukortin piirissä? K 3](#_Toc19620612)

[7.1 Yhdenvertaisuus osallistumisessa 3](#_Toc19620613)

[7.2 Mahdollisuus rajauksiin 4](#_Toc19620614)

[7.2.1 Mahdollisuudet rajata Kaikukortti-tarjontaa 4](#_Toc19620615)

[7.2.2 Mahdollisuus asettaa yläraja 4](#_Toc19620616)

[7.2.3 Vieraileva tuottaja ja yläraja 4](#_Toc19620617)

[8 Lippujen ja kurssipaikkojen hankkiminen Kaikukortilla K 4](#_Toc19620618)

[8.1. Myyntikanavat 4](#_Toc19620619)

[8.2 Mahdollisuus asettaa ajallisia rajauksia​ 5](#_Toc19620620)

[9 Kaikukortin käytön kirjaaminen ja tilastointi​ K 5](#_Toc19620621)

[9.1 Asiakkaan kortin tunnuksen kirjaaminen 5](#_Toc19620622)

[9.2 Esimerkki Kaikukortin käytön raportista​ 6](#_Toc19620623)

[9.3 Lippujen ja kurssipaikkojen myyntiraportit​ 6](#_Toc19620624)

[10 Muuta huomioitavaa kulttuurikohteissa K 6](#_Toc19620625)

[11 Kaikukortin tietosuoja S K 6](#_Toc19620626)

[12 Kaikukortin kokonaistilastot S K 7](#_Toc19620627)

[13 Lisätietoja: 7](#_Toc19620628)

# 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](http://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 tunnistetaan Kaikukorttia jakavan paikan *asiakkaaksi*. Kaikki Kaikukorttia jakavat paikat eivät ylläpidä asiakasrekistereitä, joten asiakasrekisteriin kuuluminen ei ole ehdoton edellytys.

Kaikukortin saaminen *ei edellytä tietyn tulorajan 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 kursseille**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 rajauksia​

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 tunnus (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](http://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-verkostoon kuuluva kulttuurikohde sitoutuu siihen, että vammaisen henkilön **avustajalle/tulkille/oppaalle on aina maksuton sisäänpääsy**.

* Myös esimerkiksi mielenterveyskuntoutujan tai muistisairaan 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.

# Kaikukortin tietosuoja 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](http://www.kulttuuriakaikille.fi/tietoa_meista_yhteystiedot)