

arjen hallinta lomake **toimeentulo**
neuvonta työkyvyttömyyseläke työikäinen
muistutus yksinäisyys vajaakuntoinen sosiaalipalvelut

APURI auttaa eteenpäin

terveydenhuolto järjestöt vammaiskortti omaiset
kuntoutustuki sairauspäiväraha vastine
läheiset palveluohjaus vapaaehtoistyö



Tarkoituksena auttaa asiakasta eteenpäin lakisääteisten tai järjestöjen tarjoamien palveluiden pariin.

Palvelu asiakkaalle maksutonta ja luottamuksellista.

Toimintamuodot 2018-2020

Lounakulman Yhteisötori

*klo 10-14 avoimet ovet, muina päivinä
ajanvarauksella vastaanottotiloissa
soittoajat maanantai-torstai*

Vooler puhelu/videopuhelu- työkalu vuonna 2020

*Asiakasneuvontaa Pop up – neuvontaa
yhteydellä kohtaamispaikkaan*

Pop up-pisteet

Turussa

Happy House

Turun Mielenterveysyhdistys ITU ry

Turun TST ry (2019)

*Syörään Yhressä yhteisöruokailut (syksy
2020)*

Kaarinassa

Kohtaamispaikka Kiesi

Piikkiö: Kaiken Kansan kahvila

Cafe Puntari (2018-2019 kevät)

Salossa *Salon SYTY (2018-2019 kevät)*

Apuri hankkeen 2018-2020 tavoitteet

Tavoite 1

Vahvistaa **omaehtoista suoriutumista** arjessa kehittämällä ja toteuttamalla kohderyhmälle räätälöityä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevaa järjestölähtöistä palveluohjausta ja -neuvontaa.

Tavoite 2

Kehittää yhteistyössä Vapi ry:n kanssa pysyviä yhteistyön **rakenteita** sekä osatyökykyisten työikäisten parissa työskentelevien vammais-, potilas- ja mielenterveysjärjestöjen välille, että järjestön ja kuntien/maakunnan välille. Näin taataan kohderyhmälle **oikea-aikaiset ja kustannustehokkaat palvelut**.

Tavoite 3

Parantaa osatyökykyisille työikäisille tuotettavien **palvelujen laatua ja vaikuttavuutta** keräämällä ja jakamalla tietoa kohderyhmän tarpeista ja palvelupuutteista ja viestimällä niistä aktiivisesti eteenpäin viranomaisahoille ja muille kohderyhmän kanssa työskenteleville.

Tavoite 4

Lisätä sote-alan opiskelijoiden tuntemusta vajaakuntoisille työikäisille tarkoitetuista järjestöjen tarjoamista palveluista ja työmuodoista Varsinais-Suomessa. Opiskelijat osaavat jatkossa kohdata paremmin vajaakuntoiset työikäiset ja tuntevat heille tarkoitettut palvelut.

Tavoitteiden saavuttaminen

Tavoite 1 palveluneuvonnan toteuttaminen

asiakasmäärät

asiakastyytyväisyys 64,5% erittäin tyytyväinen palveluun

*Yhteistyökumppaneiden kautta tulleista asiakkaista naisia 60% ja miehiä 40%,
muut asiakkaat yli 80% naisia.*

***yhteistyökumppaneiden tyytyväisyys** 62,5% (arvosana 5) 25% (arvosana 4)*

”Hyöty omaan työhön, kun oma aika tai ammattitaito ei riitä.”

*Ainoat **negatiiviset palautteet** asiakkailta, kun Apurilta ei saa intensiivistä palveluohjausta.
Asiakkaat pettyneitä, kun joudutaan toteamaan, että valitustiet on käyty loppuun.*

Toteutunut toiminta 2018-2020

Lounatuulet Yhteisötori

Vastaanotto

Ilman ajanvarausta maanantaisin

yhteensä 360 tuntia

puhelinaika ("päivystys") 300 tuntia

muina aikoina ajanvarauksella.

Vooler puhelu/videopuhelu- työkalu vuonna 2020

Asiakastapahtumia 5 kpl

Pop up (Kaarina ja Piikkiö) 3 kertaa

Pop up-pisteet

Vuosien aikana 100 kertaa.

*Paikalla kohtaamispaikoissa kävijöitä arviolta
600 henkilöä.*

Kohtaamispaikoissa 1- 2 työntekijää.

Asiakkaat hankkeen aikana

	Tavoite 2018	Toteutunut 2018	Tavoite 2019	Toteutunut 2019	Tavoite 2020	Toteutunut 2020	Tavoite hanke 2018-2020	Toteutunut Hanke 2018-2020
Asiaksmäärä (työntekijä)	60	43	80	130	60	96	200	269
Asiaksmäärä (opiskelija)	40 (2 opiskelijaa)	ei opiskelijoita	80 (4 opiskelijaa)	- (3 opiskelijaa)	40	ei opiskelijoita	160	-
Yhteensä:	100	43	160	130	100	96	360	269
Käyntimäärä (työntekijä)	150	75	200	213	150	258	500	585
Käyntimäärä (opiskelija)	50	-	100	-	50	-	200	-
Yhteensä:	200	75	300	213	200	258	700	585

Tavoitteiden saavuttaminen

Tavoite 2 Kehitystyö Vapi ry:n kanssa

*Pop up-tilaisuudet
Sote – uudistus tapahtumat
JärjestöSotehanke 113
Vapin verkostoissa mukanaolo*

Tavoitteiden saavuttaminen

Tavoite 3

Sote-uudistus kesken.

Kohderyhmän tarpeista viestiminen.

Apurin blogin kautta

tapahtuma ”Selviytyjät palveluviidakossa”

Apuri kutsuttu Palveluohjauksen täydennyskoulutus –ohjelmaan luennoimaan.

Sote-alan tapahtumiin osallistuminen, yhteistyöverkostot ja muu verkostotyö.

Tiivis yhteistyö, aktiivisen ja sitoutuneen ohjausryhmän kanssa.

Monitorin kehittämisessä mukana oleminen.

Tavoite 4

*Opiskelijoita ei ole ollut mukana tavoiteltua määrää. Palveluneuvojan ja AMK:n opettajan taholta on todettu, että **palveluneuvonnan haastavuuden vuoksi opiskelija ei selviydy työstä itsenäisesti.***

Hankkeen aikana Apurissa oli 3 harjoittelijaa. Hankkeessa on tehty yhteistyötä palvelumuotoiluopiskelijan kanssa.

Harjoittelijat ovat palautteen perusteella olleet tyytyväisiä monipuoliseen harjoitteluun ja järjestökenttään tutustumiseen. Järjestöt eivät ole sote-alan opinnoissa riittävästi esillä.

Apurin toimintaan kävi hankkeen aikana tutustumassa 39 opiskelijaa.

Palautetta asiakkailta

”Ehdottomasti tällainen palvelumuoto on erittäin tärkeä. Puolueeton taho, joka voi auttaa monenlaisissa asioissa, tulee kuulluksi asiansa kanssa ilman että se kyseenalaistettaisiin.”

”En tiennyt järjestöistä oikeastaan mitään ennen Apuria. Neuvosta olen nyt liittynyt järjestöön ja saan sitä kautta apua.”

”Itse vaikea hoitaa asioita, kun kaikki laitettu nettiin. Kiitos, kun yhdessä saimme varattua ajan Kelan puhelinpalveluun.”

”Toimin vapaaehtoisena vertaisohjaajana kolmannella sektorilla ja lähes viikottain tulee vastaan tilanteita, joissa haluaa auttaa ihmisiä saamaan lisää tietoa ja apua esim. Kelan tai Työ- ja elinkeinotoimiston asioissa. Apuri olisi siis ollut loistava paikka ohjata avuntarvitsijat saamaan neuvoja ja tukea. Toivottavasti tämän palautekyselyn kautta on mahdollista vaikuttaa siihen että rahoittajat harkitsevat vakavasti vastaavanlaisen palvelun mahdollistamisen.”

Palautetta yhteistyökumppaneilta

”SOTE-alan tiiviimpää yhteistyötä asiakaslähtöisesti selkokielellä, kelan kuntouksista, TE-palveluista, kun mieli on järkkynyt – miten saa avun????”

”Pyörää ei kannata uudestaan keksiä –eli hankkeen tulokset selkeämmin huomioon uusissa hankkeissa. Apurin tulokset ovat jo pohjatyö uudelle/uusille hankkeille, joiden kohderyhmä on osittain sama. Enemmän eri toimijoiden välistä dialogia, työpajatyöskentelyä.” (juurrutus)

”On vaikeaa saada asioita hoidettua yhdellä luukulla. Apuri on tarjonnut matalankynnyksen palvelua, josta on voinut kysyä ja saada apua monenlaisiin tilanteisiin.” (miksi asiakkaat tarvitsevat apua)

Apurista sanottua

”Kiitos, kun ohjasit ottamaan yhteyttä terveyskeskukseen. Nyt asiat edenneet ja ahdistus vähentynyt.” (asiakas)

”Apuri-palveluneuvonta on se helposti lähestyttävä ystävällinen turistiopas, joka auttaa sinua hahmottamaan mitkä kohteet sinua voisi kiinnostaa sekä kertoo mihin juuri sinun kannattaa mennä.”

(harjoittelija, sosionomi AMK)

”Moni asia on jäänyt tekemättä, koska en ole yksin jaksanut. Kiitos, kun sain apua ja asioita eteenpäin.” (asiakas)

”Apurin palveluohjaaja on käynyt meidän ryhmissä kertomassa Apurin palveluista, hän on samalla antanut koko ryhmälle palveluohjausta. Häneltä on voinut varata ajan myös henkilökohtaiseen palveluohjaukseen.”

(yhteistyökumppani)

”Sain yllätykseksi vammaistuen korotettuna ja puoli vuotta takautuvasti, vaikka luulin, etten ole oikeutettu mihinkään. Ilman Apuria olisi tuki varmasti jäänyt hakematta kokonaan.” (asiakas)

Miten tästä eteenpäin?

Apurin ABC

*Apuri 2018-2020 jää pysyvästi Lounatuulten nettisivulle
Apurin kymmenen kysytyintä kysymystä vastauksineen.
Apurin blogin hyödyntäminen*

Lounatuulten kaikille avoin **Virtuaalikaahvila**

Verkostoyhteistyö

mm. Arvo-hankkeen kanssa

muuta mitä? *konkreettinen juurrutustyö jatkuu huhtikuun loppuun ja*

**Apuri 2018-2020 jää elämään uusissa
hankkeissa.**

Apuri kiittää sidosryhmää, yhteistyökumppaneita ja asiakkaita kuluneista vuosista!

*Palveluneuvoja on asiakkaan kanssakulkija,
etsimässä oikeaa palvelua ja sanoittamassa asiakkaan tilannetta
esimerkiksi tukien hakemisessa.*

”Asia ei ollutkaan niin vaikea, kuin olin luullut.”

