

Kokonaisuus on rakennettu niin, että se vastaa kaikkiin kysymyksiin, joita nämä tahot normaalisti miettivät:

- ✓ Mikä tämä toiminta on?
- ✓ Kenen vastuulla mitäkin?
- ✓ Onko turvallista?
- ✓ Onko kaupallista?
- ✓ Rajoitukset / mitä EI tehdä
- ✓ Kenelle hyödyllinen
- ✓ Mikä lisäarvo
- ✓ Miten tietoturva ja henkilötiedot
- ✓ Miten kotikäynnit eroaa
- ✓ Miten rahoitus / laskutus
- ✓ Mitä ongelmia toiminta ratkaisee
- ✓ Miksi tarvitaan
- ✓ Miten jatkossa tehdään yhteistyötä

Tein tämän muotoon, jonka voit antaa paperina, sähköpostina tai osana esittelyä.

JL ArjenApuri – Toimintamalli yhdistyksille ja yhteisöille

1. Tausta ja lähtökohta

JL ArjenApuri on James Lehtosen ylläpitämää harrastuspohjaista matalan kynnyksen apua, jonka tarkoitus on auttaa ihmisiä arjen ja viranomaisasioiden selvittelyssä selkeällä, inhimillisellä ja aikaa antavalla tavalla.

Toiminta ei ole yritystoimintaa, eikä siihen liity kaupallista palvelumyyntiä yhdistyksen tiloissa. Tavoitteena on tukea ihmisiä, jotka jäävät helposti palvelujärjestelmän tai viranomaisasioinnin ulkopuolelle, vaikka tarve olisi pieni mutta konkreettinen.

2. Kohderyhmä

JL ArjenApuri on tarkoitettu erityisesti:

- ✓ ikääntyneille
- ✓ omaishoitajille
- ✓ muistisairaiden läheisille
- ✓ matalan digitalisaatiotason henkilöille
- ✓ elämäntilanteen vuoksi kuormittuneille
- ✓ henkilöille, jotka tarvitsevat “ensimmäisen askeleen” tukea
- ✓ yhteisöjen kävijöille ja jäsenille

3. Mitä JL Arjen Apuri tekee käytännössä

Yhdistyksen tai yhteisön tiloissa:

3.1. Arjen viranomaisneuvonta

laskujen lukeminen ja selittäminen

Kelan kirjeiden tulkinta

TE-toimiston ja Työmarkkinatorin asiat

maksusitoumusten ja hakemusten selittäminen

sosiaalitoimen asiakirjojen avaaminen

eläke-, tuki- ja etuusasioiden selkeytys

Kaikki tehdään asiakkaan vieressä, ei koskaan selän takana.

3.2. Digitaalinen tuki

puhelimien peruskäyttö

liitteiden lisääminen hakemuksiin

kuvien ottaminen virallisista papereista

sähköposti, pankkitunnukset, Suomi.fi

Suomi.fi valtuutusprosessien läpikäynti

sovellusten asentaminen ja neuvonta

3.3. Dokumenttien konkretisointi

selkeät selitysversiot asiakirjoista

tiivistelmä mitä asiakas konkreettisesti tekee

missä aikataulussa

kuka on vastuussa mistäkin

3.4. Arjen “ensimmäinen askel” -tuki

Moni asiakas on tilanteessa, jossa:

ei tiedä mistä aloittaa

ei ymmärrä kirjeitä

ei uskalla soittaa

ei jaksa jonottaa

ei ole ketään, joka käy vieressä asiat läpi

JL ArjenApuri aloittaa asiakkaan kanssa ensimmäisen askeleen, jonka jälkeen asiakas voi jatkaa itse tai sopia jatkosta kotiin.

4. Mitä JL ArjenApuri ei tee

Turvallisuuden ja selkeyden vuoksi ArjenApuri Ei tee:

✗ lääkehoitoa

✗ lääkejakelua

✗ terveydenhuollon toimenpiteitä

✗ yksin asiointia ilman valtuutusta

✗ rahojen hallintaa ilman valtuutusta

✗ hoivatyötä

✗ siivous- tai remonttityötä yhdistyksen tiloissa

✗ yritysmäistä myyntiä tai markkinointia paikan päällä

5. Toiminta yhdistyksen tiloissa

Yhdistyksen tiloissa tehtävä toiminta on aina:

✓ maksutonta

✓ avointa kävijöille

✓ matalan kynnyksen apua

✓ ei-sitovaa

✓ ei-kaupallista

✓ tiloissa tapahtuvaa

✓ ohjaavan henkilöstön nähtävissä ja läpinäkyvää

Yhdistys hyötyy, koska kävijät saavat:

→ apua laskuihin

- apua viranomaisiin
- apua digitaalisiin ongelmiin
- apua arjen päätöksiin

6. Kotikäynnit (erillinen osio)

Kotikäynnit ovat:

- ✓ vapaaehtoisia
- ✓ erikseen sovittavia
- ✓ asiakkaan omakustanteisia
- ✓ eivät liity yhdistyksen talouteen
- ✓ yhdistys ei vastaa niistä millään tavalla

Yhdistys ei järjestä, kustanna tai koordinoi kotikäyntejä. Kotikäyntien olemassaolosta saa kertoa, mutta niitä ei myydä tai markkinoida aggressiivisesti.

7. Vastuukysymykset

Yhdistys ei vastaa:

- asiakkaan päätöksistä
- asiakkaan maksuista
- valtuutuksista
- kotikäynneistä
- palveluiden sisällöstä kotona
- viranomaisasioiden lopputuloksista

JL ArjenApuri vastaa:

- omasta toiminnastaan
- omasta viestinnästään
- siitä, että toiminta on selkeää
- tietoturvasta välittömässä työssä

8. Henkilötiedot ja tietoturva

Toiminta noudattaa periaatteita:

- ✓ asiakas tekee itse tai valtuuttaa
- ✓ asiakirjoja ei tallenneta itselle
- ✓ ei arkistoida henkilötietoja
- ✓ ei luoda rekisteriä
- ✓ mitään ei jaeta ulkopuolisille ilman lupaa

Eli tietoturva on yksinkertainen, selkeä, turvallinen ja eettinen.

9. Miksi toiminta on tarpeellinen?

Nykyinen palvelumalli tuottaa “välipudokkaita”.

Monet eivät jaksa, osaa tai kykene asioimaan:

Kelan

TE-toimiston

pankin

kaupungin

asumispalvelujen

vakuutusyhtiöiden

kanssa.

Samaan aikaan viranomaiset ohjaavat verkkoon ja omaisten rooli kasvaa.

JL ArjenApuri toimii välissä, jossa ei ole virallista palvelua, mutta tarve on todellinen.

10. Hyödyt yhdistykselle

Yhdistys saa:

- ✓ lisäarvoa kävijöille (ilmaiseksi)
- ✓ tukea arjen tilanteisiin

✓ vahvistusta yhteisöllisyyteen

✓ parempaa hyvinvointia kävijöille

✓ vähemmän stressiä ohjaajille

Ohjaajat usein säästyvät tilanteilta, joissa:

→ joku tarvitsee 1h henkilökohtaista paperiapua

→ joku ei ymmärrä laskua

→ joku ei saa ladattua liitettä

11. Hyödyt kävijälle

Kävijä saa:

✓ selkeyttä

✓ rauhallista kohtaamista

✓ arjen askelpisteet

✓ tukea vaikeissa tilanteissa

✓ varmuutta

✓ luottamusta

12. yhdistyksille, palvelukeskuksille, seurakunnille ja asukastaloille.

JL ArjenApuri on: ✓ harrastustoimintaa

✓ maksutonta yhdistyksen tiloissa

✓ matalan kynnyksen arki- ja viranomaisapua

✓ erityisesti “välipudokkaille”

✓ yhdistystä kuormittamatonta

✓ ei-kaupallista

✓ selkeää ja läpinäkyvää

✓ yhteisölähtöistä

JL ArjenApuri ei ole: X yritystoimintaa

X myyntikanava

- X hoivapalvelu
- X kotihoito
- X lääkehoitoa
- X tietojen keräämistä
- X yhdistyksen vastuulla