

Toimintasuunnitelma 2019

Asiointipiste ja Olkkari

Laura Leppänen, hankekoordinaattori

Leena Lahti, johtava sosiaalityöntekijä

Raision aikuissosiaalityö 29.1.2019

Olkkarin toimintasuunnitelma

Asiointipisteen ja Olkkarin perustoiminta

Asiointipiste ja Olkkari ovat ennaltaehkäisevään työhön sekä hyte-toimintaan keskittyvä matalan kynnyksen kohtaamispaikka ja palveluneuvonnan tila. Palvelu on kaikenikäisille ja kohderyhmänä ovat kaikki raisiolaiset. Uusi palvelumuoto painottuu etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluneuvontaan ilman ajanvarausta. Tila mahdollistaa myös sähköisen asioinnin joko palveluneuvojan tai vapaaehtoisen digineuvojan tuella tai itsenäisesti asiakaspäätteillä. Olkkariin jalkautuu monipuolisesti kaupungin eri palvelualojen viranomaisia sekä Kela, seurakunta ja järjestötoimijoita.

Matalankynnyksen palveluilla on mahdollista tavoittaa asiakaskuntaa, jotka eivät nykyisellään ohjautu palveluiden piiriin, mutta hyötyisivät tarjolla olevista palveluista. Osin käyttäjiä voidaan ohjata ja neuvoa jo Asiointipisteellä ja Olkkarissa eikä varsinaista asiakkuutta esimerkiksi sosiaalityöhön tarvita. Vahvemman tuen tarpeessa olevat asiakkaat voidaan puolestaan ohjata oikean palvelun piiriin. Tila tarjoaa siis mahdollisuuden myös aikuisten etsivään sosiaalityöhön.

Palvelussa on mahdollisuus kehittää viranomaisten uusia toimintatapoja ja yhteistyön muotoja. Vierailevat asiantuntijat tarjoavat käyttäjille vaihtuvia tietoisuuksia monipuolisesti ihmisten arkeen ja hyvinvointiin liittyvistä teemoista. Matalankynnyksen toiminta luo mahdollisuuden uudelle kuntalaisten kohtaamiselle ja samalla kehittää kunnan ja erityisesti sosiaalipalveluiden imagoa positiivisempaan ja helpommin lähestyttävämpään suuntaan.

Tällä hetkellä toimintaan on sitoutunut aikuissosiaalityö, vammaispalvelut, perhepalvelut, varhaiskasvatus, hoito- ja hoivapalvelut, seurakunta ja Kela. Alustavasti yhteistyöstä on sovittu myös nuoriso- ja liikuntapalveluiden kanssa. Järjestötoimijat ovat olleet kiinnostuneita toiminnasta. Raision seudun taideyhdistys tuottaa tilassa kerran kuukaudessa vaihtuvan näyttelyn. Eläkeliiton Raision yhdistyksen nettiopastaja Markku Toivola tarjoaa Olkkarissa kerran viikossa digineuvontaa sekä alustavasti on sovittu vaihtuvateemaisista digiasioiden tietoisuuksista. Maahanmuuttotyöhön erikoistunut PISARA järjestö tuottaa kulttuurityöhön liittyvän luentopaketin. Monia muita toimintoja on kehitysvaiheessa.

Asiointipisteellä työskentelee aukioloaikoina vastaava palveluneuvoja Leena Lahokoski, jolla on kattava tietämys kaupungin palveluista ja työkokemus erityisesti sosiaalipalveluista. Vastaavan palveluneuvojan ohjauksessa työskentelee työllisyyspalveluiden työllistettyinä ”asukasemäntiä” ja ”-isäntiä”. Olkkariin voi tulla kuntouttavaan työtoimintaan tai työkokeiluun. Olkkari tarjoaa työllistetyille henkilökohtaisesti räätälöidyn, mielekkään ja monipuolisen työnkuvan.

Toiminnan tavoitteet

Asiointipisteen ja Olkkarin tavoitteena on vakiinnuttaa toimintansa osana kunnan palvelujärjestelmää tämän vuoden aikana. Tavoitteena on, että kaikenikäiset kuntalaiset ovat tietoisia palvelun olemassa olosta ja kokevat palvelun olevan heitä varten. Helposti lähestyttävään ”meidän tilaan” on helppo tulla silloin, kun kuntalaisella on kysyttävää palveluista, etuisuuksista tai jokin haasteellinen elämäntilanne. Käyttäjän ei tarvitse osata itse sanoittaa ongelmaansa tai tietää kehen olla yhteydessä ongelmansa kanssa. Riittää, kun kuntalainen osaa hakeutua Olkkariin. Käyttäjä voi luottaa siihen, että häntä kuullaan, autetaan ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin ilman luukulta toiselle pallottelua. Tavoitteena on, että asiakkaat, joille riittää kevyt ohjaus ja neuvonta tai esimerkiksi apu hakemusten täyttämässä ohjautuvat jatkossa raskaampien

palveluiden sijaan Asiointipisteelle ja Olkkariin. Kelan jalkautuvan työntekijän avulla kävijä voi Olkkarissa tavata samanaikaisesti sosiaalityöntekijän ja Kelan työntekijän ilman ajanvarausta.

Tila tarjoaa puitteet kuntalaisten osallisuuden kokemukselle ja yhteisöllisen toiminnan kehittämiseksi. Monipuolisen järjestöyhteistyön kautta voidaan tarjota entistä monipuolisempi kirjo hyvinvointia ja osallisuutta tukevia tapahtumia, yhteisöjä ja palveluita.

Tavoitteiden saavuttamisen mittaaminen

Asiointipisteen tavoitettavuutta mitataan kävijämäärää mittaamalla ovilaskurin avulla. Lisäksi lasketaan vessan käyttäjien määrää. Tarkempaa tietoa käyttäjistä sekä käyttäjäkokemuksista kerätään THL:n Osallistavan sosiaaliturvan kokeilua varten kehittämän kyselylomakkeen avulla (liitteenä). Käyttäjistä kerätään seuraavia tietoja; ikä, sukupuoli, koulutus, työllisyys/opiskelu/eläkestatus, palvelun käyttötarkoitus, käyttötiheys, mistä tieto palvelusta on saatu, kokemukset toiminnasta sekä kehittämistoiveet.

Tila

Asiointipiste ja Olkkari on kokonaisuudessaan 217 neliön tila. Tilan etuosassa sijaitsee asiointitiski. Tilaan on rakennettu yksi erillinen huone, joka on asiointipisteen sekä jalkautuvien työntekijöiden käytössä. Huoneeseen on luotu sähköinen ajanvarauskalenteri. Tilassa on lisäksi pöytäryhmä ja akustiikkasohva asiakkaiden kanssa keskusteluun. Asiakkaiden käytössä on kaksi asiakastietokonetta tulostimella. Tilan keskellä sijaitsee sohvaryhmä oleskeluun ja ryhmien keskusteluihin. Televisio on mahdollista yhdistää kannettavaan tietokoneeseen. Sähköpöydät mahdollistavat monenlaisen työskentelyn esimerkiksi askartelun, käsitöiden ym. työskentelyn parissa. Pöytien ääressä voi toki myös kahvitella. Sähköpöydät mahdollistavat työskentelyn myös seisoen tai pöydän säätämisen oikeaan korkeuteen pyörätuolin käyttäjille. Tila on esteetön, avara ja helppokulkuinen myös apuvälineiden kanssa. Tilassa sijaitsee esteetön wc, joka on myös torikauppiaiden ja asiakkaiden käytössä. Avain pyydetään asiointitiskiltä. Näin on mahdollista tilastoida vessankäyttäjien määrää. Tila sijaitsee aivan kaupungin keskustassa muiden palveluiden vieressä.

Rahoitus

Tila on vuokrattu seurakunnalta. Vuokra on ilman alv:a 2387€/kk eli 28 644€ vuodessa. Lisäksi tulevat vesi- ja sähkömenot. Vuoden 2019 ajan puolet vuokratustannuksista katetaan Osallistavan sosiaaliturvan kokeilun hankebudjetista ja puolet sosiaalityön budjetista. Tilan remontti- ja perustamiskulut on jaettu hankkeen ja sosiaalityön budjetin kesken painottuen hankebudjetin käyttöön. Uusia vakansseja ei ole perustettu. Asiointipisteen vastaava ohjaaja on siirtynyt sisäisellä siirrolla muista tehtävistä. Jalkautuvat työntekijät ovat kaupungin muista palveluista ja osallistuminen Olkkarin toimintaan kuuluu jatkossa osaksi perustyötehtäviä. Tupaemännät ja -isännät ovat työllistettyjä. Paikka tarjoaakin mielekkään työkuivan kuntouttavaan työtoimintaan tai työkokeiluun tulijoille.

Liitteenä

THL:n kyselylomake palvelun käyttäjille

Ensimmäisen viikon Olkkarin lukujärjestys