



Euroopan unionin
osarahoittama

KYLLÄ  **estery**
ONNISTUU!

© Nea Komulainen
- projektipäällikkö

**Vapaaehtoiset asiointitukihenkilöt
– tukea viranomais- ja palveluasiointiin!**



Kyllä onnistuu! -hankkeen perustiedot

Kyllä onnistuu! -hanke on työllisyyden, osaamisen ja sosiaalisen osallisuuden vahvistamiseen tähtäävä kehittämishanke, joka kuuluu Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027 EU:n alue- ja rakennepolitiikan ohjelmaan.

Hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto (ESR+), ja sen toteutusaika on 1.6.2023–31.12.2025.

Tässä hankkeessa on kehitetty Vapaaehtoiset asiointitukihenkilöt -toimintamalli, jonka avulla koordinoidaan ja koulutetaan vapaaehtoisia asiointitukihenkilöitä tukemaan asiakkaita viranomais- ja palveluasioinnissa.

Toimintamallin taustaa

Asiointituen tarve on noussut esiin useiden pyyntöjen kautta, joissa on toivottu Esteryltä tukihenkilöä mukaan viranomaisasiointeihin, kuten vammaispalveluihin, lastensuojelun tapaamisiin ja terveydenhuollon käynneille.

Osa tukipyynnöistä on voitu toteuttaa, mutta valtaosaan ei ole voitu vastata koulutettujen tukihenkilöiden puutteen vuoksi. Useat henkilöt ovat joutuneet asioimaan yksin, ja osa on jättänyt asiointit kkokonaan hoitamatta rohkeuden tai tuen puutteen vuoksi.

Vapaaehtoiset asiointitukihenkilöt -toimintamalli on kehitetty vastaamaan tähän palvelutarpeeseen. Toimintamallin tavoitteena on varmistaa, että jokainen tukea tarvitseva henkilö voi hoitaa viranomaisasiointinsa yhdenvertaisesti ja turvallisesti.

Potentiaalinen kohderyhmä: työttömät, pitkäaikaissairaat, vammaiset henkilöt, maahanmuuttajat, ikääntyneet sekä muut henkilöt, joilla on haasteita asiointissa, palveluihin pääsyssä tai omien oikeuksiensa esiin tuomisessa.

Toimintamallin sisältö

1. Vapaaehtoisten asiantutukihenkilöiden rekrytointi

- Mitä tarvitsee ottaa huomioon vapaaehtoisten rekrytoinnissa

2. Vapaaehtoisten asiantutukihenkilöiden koulutus

- Asiantutukihenkilökoulutus pähkinänkuoressa

3. Asiantutukihenkilötoiminnan toteutus ja koordinointi

- Miten asiantutukihenkilötoiminta organisoidaan ja toteutetaan

4. Vapaaehtoisten tukeminen ja sitouttaminen

- Keskeisiä huomioitavia asioita vapaaehtoistoiminnassa

5. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

- Kuinka asiantutukihenkilötoimintaa arvioidaan ja kehitetään

1. Vapaaehtoisten rekrytointi

Vapaaehtoisen vaatimukset:

- Ei erityisiä vaatimuksia
- Keskeiset ominaisuudet: luotettavuus, vastuullisuus, avoimuus ja hyvä vuorovaikutus

Asiointitukihenkilön rooli ja tehtävän luonne:

- Rinnalla kulkija ja henkinen tuki asiointitilanteissa
- Kertaluonteisia tukitapaamisia, kesto: n. 10 min – muutama tunti
- Jokainen asiointitukitapaaminen sovitaan tarpeen mukaisesti

Koordinointi ja turvallisuus:

- Kaikki tukipyynnöt kulkevat vapaaehtoiskoordinaattorin kautta.
Huom! Vapaaehtoinen ei sovi asiointitukitapaamisia.
- Tavoitteena selkeä vastuunjako ja turvallinen toimintatapa.



Asiointitukihenkilön haastattelulomake

Haastattelu asiointitukihenkilö

Haastattelija

Päivämäärä:

Asiointitukihenkilön yhteystiedot

Nimi:
Puhelinnumero:
Sähköposti:

Esitiedot

Työhistoria?	
Nykytilanne?	
Kokemus vapaaehtoisena toimimisesta?	
Toiveet asiointituki-keikkojen suhteen?	

Muita tietoja

Erityisosaaminen	
Muut mahdolliset asiat	





 Euroopan unionin osarahoittama

- Uusia vapaaehtoisia asiointitukihenkilöitä rekrytoidessa on suositeltavaa kartoittaa henkilön taustatiedot, kuten työhistoria, nykyinen elämäntilanne sekä mahdollinen aikaisempi kokemus vapaaehtoistoiminnasta.
- Taustatietojen keräämisellä varmistetaan, että jokaiselle asiakkaalle voidaan tarjota tilanteeseen parhaiten soveltuva tukihenkilö.
- Haastattelulomake toimii koordinaattorin työvälineenä tutustumisessa uusiin vapaaehtoisiiin jo ensimmäisestä tapaamisesta alkaen. Koordinaattori täyttää lomakkeen haastattelun yhteydessä.

2. Vapaaehtoisten asiointitukihenkilöiden koulutus

Asiointitukihenkilökoulutus koostuu 4 koulutuspäivästä (4x3,5h).

Koulutuspäivien aikana syvennyttään vapaaehtoisena asiointitukihenkilönä toimimiseen ja käydään läpi toiminnan keskeiset periaatteet. Koulutuksen suorittamisesta annetaan virallinen todistus.

Koulutuspäivien tarkempi sisältö:

- 1.koulutuskerta: Johdanto asiointitukihenkilön tehtäviin
- 2.koulutuskerta: Palvelujärjestelmä, hallintolaki
- 3.koulutuskerta: Viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- 4.koulutuskerta: Käytännön valmennus, turvallisuusnäkökulmat

Koulutuspäivien runko on saatavilla pyynnöstä Esteryltä.



Vapaaehtoisen profiili ja vapaaehtoispankki

- Koulutuksen aikana jokainen vapaaehtoinen laatii oman profiilin, johon kirjataan: *ajankäyttö, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet ja haasteet*.
- **Vapaaehtoisten profiilit muodostavat asiointitukihenkilötoiminnan vapaaehtoispankin.**
- Vapaaehtoispankista koordinaattori etsii kuhunkin asiointitukitilanteeseen sopivimman vapaaehtoisen. Esimerkiksi lastensuojelutapaamiseen voidaan valita vapaaehtoinen, jolla on kokemusta vastaavista ympäristöistä.

VAPAAEHTOISEN PROFIILI

1

AJANKÄYTTÖ

2

VAHVUUDET, KIINNOSTUKSEN KOHTEET

3

HAASTEET / ESTEET

Palautekysely osana koulutusta

Palautteen kerääminen on keskeinen osa asiointitukihenkilötoiminnan kehittämistä. Sen avulla voidaan arvioida koulutuksen sisältöä, vaikuttavuutta ja kehittää kokonaisuutta entistä paremmin vapaaehtoisten tarpeita vastaavaksi.

Asiointitukihenkilökoulutuksen viimeisellä koulutuskerralla vapaaehtoisilta pyydetään palaute sähköisellä tai paperisella lomakkeella. Huomioi myös, että palautteessa on mahdollisuus anonymiteettiin.

Vinkki: Sähköinen lomake on sujuvampi kerätä, säilyttää ja hyödyntää raportoinnissa!



3. Asiointitukihenkilötoiminnan toteutus ja koordinointi

Asiointitukihenkilötoimintaa koordinoi nimetty vapaaehtoiskoordinaattori, joka:

- *vastaanottaa tukipyynnöt*
- *etsii sopivan vapaaehtoisen asiointitukitapaamiseen*
- *vastaa toiminnan sujuvuudesta ja turvallisuudesta*

Jokainen asiointitukitapaaminen sovitaan tapauskohtaisesti, ja toiminnasta kerätään palaute toiminnan kehittämiseksi.

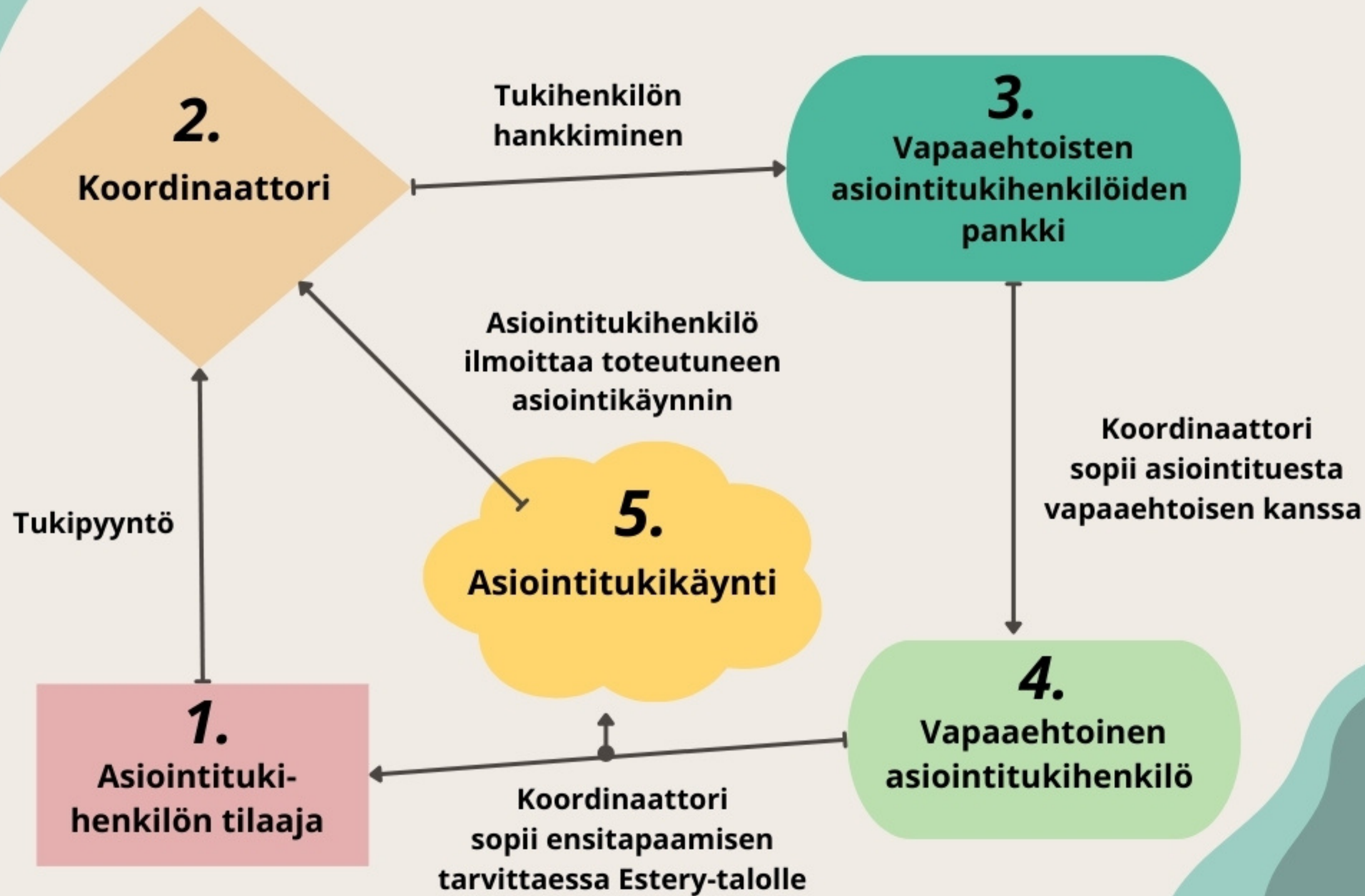


 estery



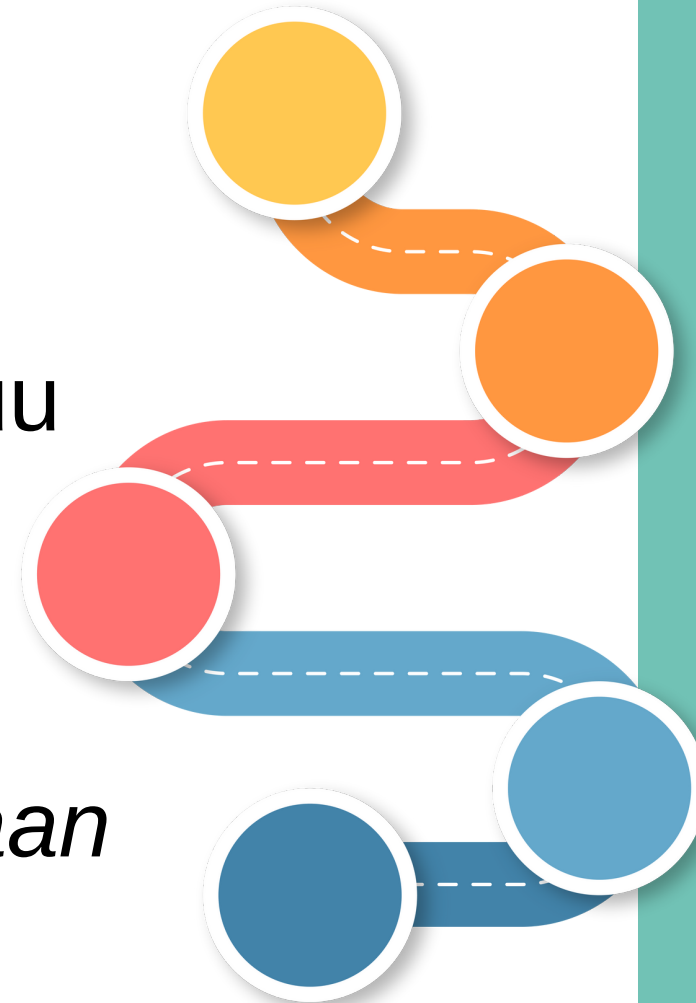
Euroopan unionin
osarahoittama

Asiointituen prosessi



Asiointituen prosessi

- Asiointituen prosessi käynnistyy, kun asiakas, viranomainen tai muu yhteistyötaho tekee tukipyynnön vapaaehtoiskoordinaattorille.
 - *Koordinaattori arvioi tilanteen ja etsii vapaaehtoispankista koulutetun asiantuntijahenkilön, joka soveltuu parhaiten asiakkaan tarpeeseen.*
- Kun sopiva vapaaehtoinen on löytynyt, koordinaattori sopii asioinnin yksityiskohdista sekä tarvittaessa vapaaehtoisen ja asiakkaan ensitapaamisesta.
- Vapaaehtoinen osallistuu sovittuun asiantuntijäkäyntiin asiakkaan rinnalla, tukee vuorovaikutusta ja varmistaa asioinnin turvallisuuden.
- Tapaamisen jälkeen vapaaehtoinen raportoi käynnin koordinaattorille.



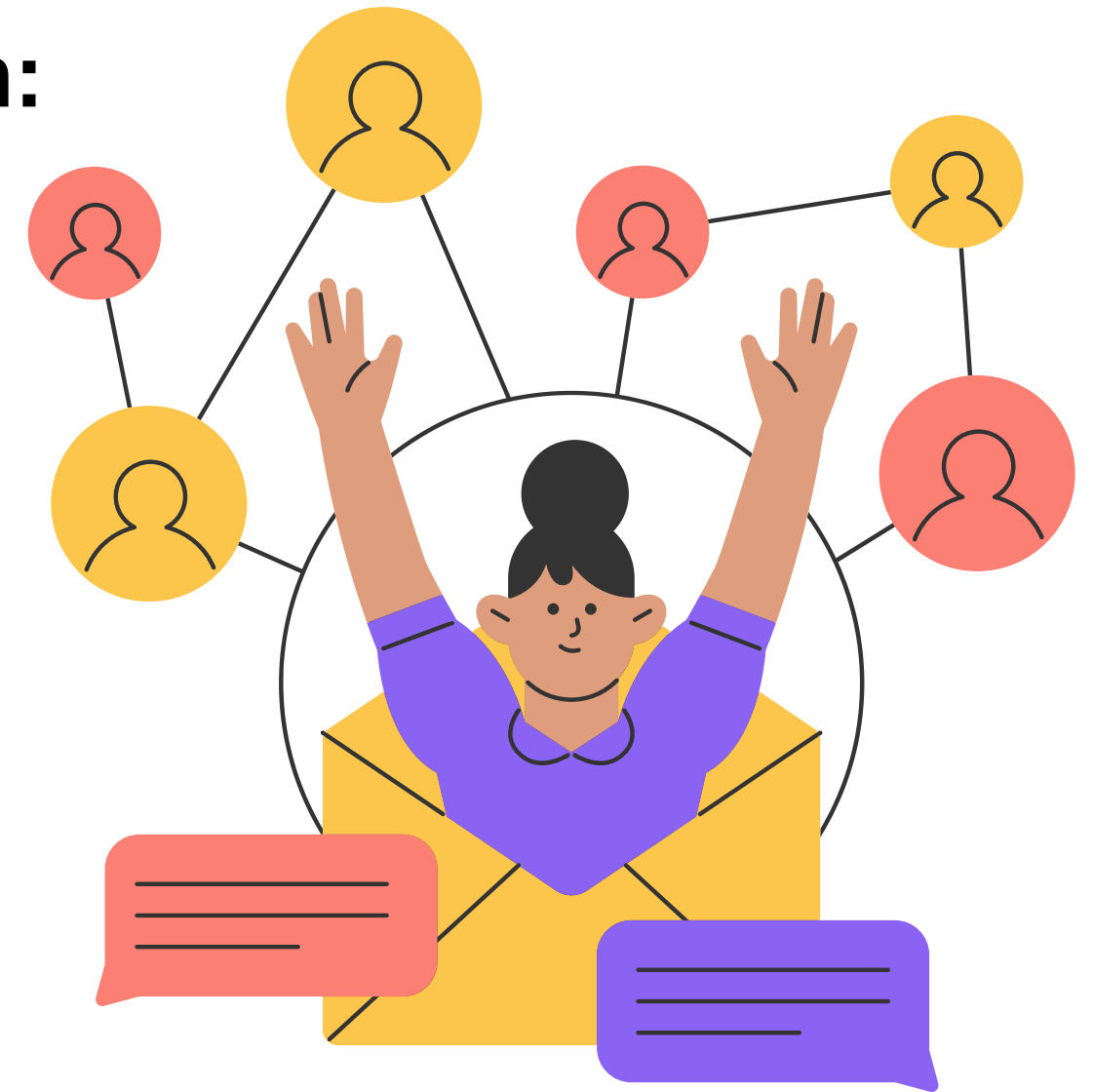
Asiointituen toimintaympäristö

Asiointitukea voidaan tarjota eri sektoreilla, kuten:

- vammaispalveluissa
- lastensuojelussa
- maahanmuuttaja- ja kotoutumispalveluissa
- asumis- ja velkaneuvonnassa
- työ- ja elinkeinopalveluissa
- oikeushallinnossa ja veropalveluissa

Lisäksi tukea voidaan antaa:

- arkisiin asiointeihin (esim. liikkuminen julkisilla kulkuvälineillä)
- verkkoasiointiin (esim. lomakkeet, ajanvaraukset ja sähköiset viranomaispalvelut)



Asiointitukihenkilötoiminnan eettisyys

Asiointitukihenkilötoiminta perustuu eettisiin periaatteisiin, jotka varmistavat tuen luotettavuuden, turvallisuuden ja asiakkaan kunnioittavan kohtaamisen.

- **Arvostava kohtaaminen:** *asiakas kohdataan kunnioittavasti, kuunnellen ja myötätuntoisesti.*
- **Luottamuksellisuus:** *asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti.*
- **Itsemääräämisoikeus:** *asiakas tekee itse omat päätöksensä; tukihenkilön tehtävä on vahvistaa hänen autonomiaansa.*
- **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo:** *kaikilla on yhtäläinen oikeus saada tukea ja tulla kohdelluksi arvostavasti.*
- **Tuettavan edun ajaminen:** *toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaan hyvinvointi ja etu.*

Asiointituen koordinoinnissa huomioitavaa

- Vapaaehtoinen asiointitukihenkilö toimii asiakkaan rinnalla henkisenä tukena ja vuorovaikutuksen helpottajana. ➡ *Huom! Vapaaehtoinen ei toimi henkilökohtaisena avustajana eikä täten suorita hoidollista tai fyysistä avustamista.*
- Tukipyyntöä vastaanottaessa on selvitettävä vähintään seuraavat tiedot: 1. kuka, 2. mitä, 3. missä ja 4. milloin tukea tarvitaan ➡ *Hyvin määritelty ennakotieto tukee vapaaehtoisen valmistautumista ja asioinnin onnistumista.*
- Asiointitukea tarvitsevalle asiakkaalle vahvistetaan aina asiointitukihenkilön saanti. ➡ *Ilmoittaminen vahvistaa asiakkaan luottamusta ja tunnetta siitä, ettei hänen tarvitse selviytyä yksin haastavissa asiointitilanteissa.*

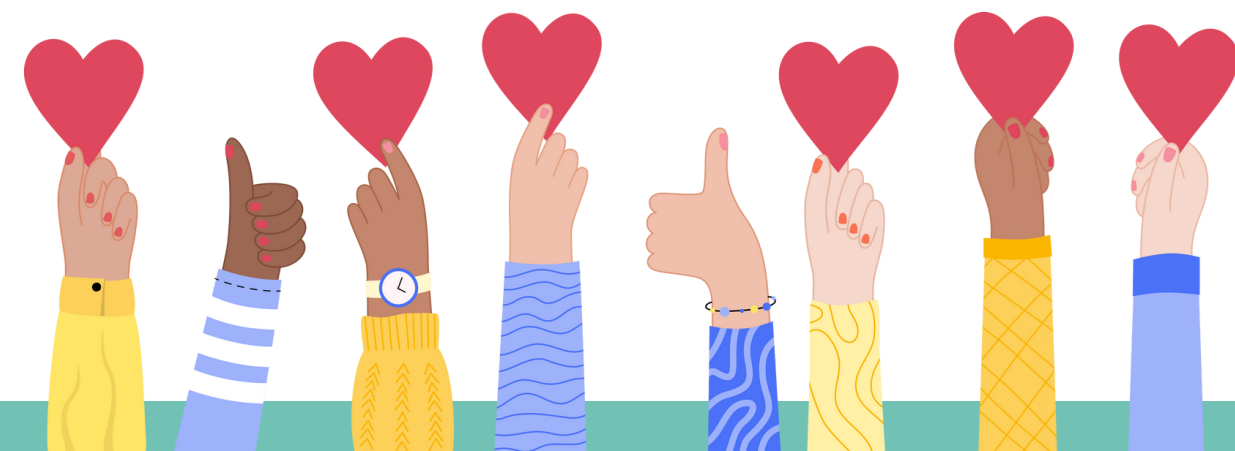
4. Vapaaehtoisten tukeminen ja sitouttaminen

Asiointitukihenkilötoiminta perustuu vapaaehtoisten panokseen, eikä toiminta olisi mahdollista ilman heitä. Vapaaehtoiset ovat keskeinen osa kolmannen sektorin toimintaa ja edistävät palvelujärjestelmän yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Siksi on tärkeää huolehtia vapaaehtoisten hyvinvoinnista, motivaatiosta ja osaamisesta.

- **Koulutus ja osaamisen ylläpito:** *Vapaaehtoisille on suositeltavaa tarjota täydennyskoulutusta erityisesti uusien asiointitukiympäristöjen ja digitaalisten palvelujen osalta. Digitaalisuus on yhä keskeisempi osa asiointia, ja siksi myös vapaaehtoisten digiosaamista on tärkeää ylläpitää ja kehittää.*
- **Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus:** *Vapaaehtoisille järjestetään säännöllisesti yhteisiä tapaamisia ja virkistystilaisuuksia, vähintään kaksi kertaa vuodessa (kevät ja syksy). Tilaisuudet tarjoavat mahdollisuuden kokemusten vaihtoon, vertaistukeen sekä toiminnan kehittämiseen yhdessä.*

Huomioi myös nämä vapaaehtoistoiminnassa

- **Kiittäminen ja tunnustaminen:** *Vapaaehtoisia tulee kiittää ja huomioida säännöllisesti heidän panoksestaan. Arvostuksen osoittaminen vahvistaa sitoutumista, lisää kokemusta tehtävän merkityksellisyydestä ja tukee vapaaehtoisten pitkäjänteistä mukanaoloa toiminnassa.*
- **Vapaaehtoisuuden päättyessä:** *Toiminnassa mukana olleille vapaaehtoisille annetaan todistus asiointitukihenkilönä toimimisesta. Todistus toimii tunnustuksena luotettavasta ja vaativasta vapaaehtoistehtävästä sekä vahvistaa vapaaehtoisen motivaatiota ja myönteistä kokemusta toiminnasta.*



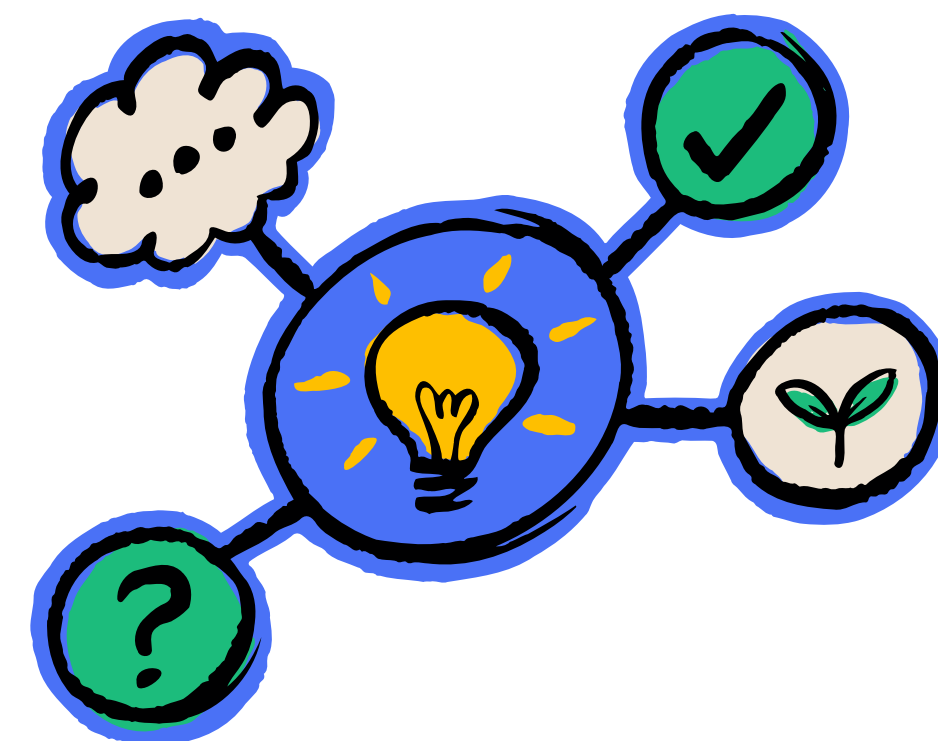
5. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Tavoite: varmistaa toiminnan laatu, vaikuttavuus ja jatkuvuus

Indikaattorit ja menetelmät:

- Asiakkaiden ja vapaaehtoisten palautteet- ja haastattelut ennen ja jälkeen asiointien
- Ammattilaisten palaute yhteistyön sujuvuudesta ja asiointien laadusta
- Toiminnan volyymitiedot (vapaaehtoisten asiointitukihenkilöiden määrä, asiointikerrat, yhteistyötahot)
- Asiointitukihenkilöiden pysyvyys ja koulutusten määrä

Tuloksena: laadukas, turvallinen ja asiakkaiden tarpeita vastaava asiointituki 



Toiminnan kehittämisen edellytykset ja riskit

Edellytykset

- **Koordinointi ja riittävät henkilöstöresurssit:** *Toiminnalla tulee olla koordinoiva organisaatio ja riittävästi henkilöstöä vapaaehtoisten rekrytointiin, kouluttamiseen ja toiminnan seurantaan.*
- **Selkeä rakenne vapaaehtoisten tukemiselle:** *Yhtenäiset käytännöt koulutukseen, ohjaukseen ja arviointiin.*

Riskit

- **Asiointitukihenkilöiden roolin epäselvyys asiakkaille:** *Voi johtaa väärinkäsityksiin ja epävarmuuteen toiminnassa.*
- **Riittämätön perehdytys vapaaehtoisille:** *Voi heikentää toiminnan laatua ja vapaaehtoisten valmiuksia toimia asiointitukihenkilönä.*

Vinkkejä asiointitukihenkilötoiminnan vaikuttavuuden arviointiin

Asiointitukihenkilötoiminnan vaikuttavuutta voidaan arvioida esimerkiksi seuraavilla kysymyksillä:

- Vahvistaako asiointituki asiakkaiden turvallisuuden ja osallisuuden tunnetta?
- Sujuvoituvatko asiointitilanteet ja vähenevätkö väärinymmärrykset?
- Kokevatko vapaaehtoiset toiminnan merkitykselliseksi ja motivoivaksi?
- Parantaako asiointituki ammattilaisten ja viranomaisten välistä yhteistyötä ja luottamusta?
- Edistääkö toiminta yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaista pääsyä palveluihin?

Yhdessä yhdenvertaisemman asioinnin puolesta!

Asiointitukihenkilötoiminta rakentaa siltaa ihmisten ja palvelujärjestelmän välille.

- *Se varmistaa, että kukaan ei jää yksin viranomais- ja palveluasioinnin haasteissa ja että jokainen saa tulla kuulluksi ja kohdatuksi.*
- *Vapaaehtoisille toiminta tarjoaa mahdollisuuden tehdä hyvää sekä kokea yhteisöllisyyttä ja merkityksellisyyden tunnetta.*
- *Yhteiskunnalle se tuo vahvemman luottamuksen, osallistumisen ja yhdenvertaisuuden kulttuurin.*

