

Asumisneuvonta

Helsingin Sosiaali- ja terveystoimi

Hyyryläispäivä 5.10.2019

Koskenranta

Anne Kinni

Asumis
neuvon
ta

Asu
ia
neuvon
ta

Helsinki

Mitä asumisneuvonta on?
Mihin asumisneuvontaa tarvitaan?
Kenelle sitä tarjotaan?
Mitä palvelu sisältää?
Mitä tuloksia sillä saadaan?



**Asumis
neuvon
ta**



**Asu
neuvon
ta**

Helsinki

Asumisneuvonta on asunnottomuutta ennaltaehkäisevää, rakenteellista asumissosiaalista työtä.

Toiminta perustuu asiakastyöhön ja alueellisiin yhteistyörakenteisiin viranomaisten, Helsingin kaupungin ja muiden alueen toimijoiden sekä kolmannen sektorin kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Helsinki

Mitä
asumisneuvonta
on?

HELSINGIN ASUMISNEUVONNAN PALVELUT:

Monikanavainen palvelu:

Asumisongelman selvittely tapaamisella toimistossa, kotikäynnillä tai chat/puhelin/sähköposti-neuvontana

Tapaamisia ja yhteydenottoja tarpeen mukaan

Tarve:

Asumiseen liittyvä ongelma tai ilmiö

Asumisneuvojen (16) asiakastyön lisäksi tiimissä työskentelee 1 psykiatrinen sairaanhoitaja, 1 asumiskoordinaattori

ja yksi asumiskummi-hankeryöntekijä.

Näiden lisäksi palveluvalikoimassa on digitaaliset palvelut; sähköinen asiointi ja chat-palvelu (ke myös somalikielinen chat/facetime

Helsinki

Heka Oy

vuokraalvoja

Aikuissosiaalityö

Kotihoito

Lastensuojelu

Isännöitsijä

Eläinlääkäri

Järjestöt

Poliisi

Palotarkastajat

Psykiatrian/päihdepalvelut

Asumisneuvonta on kehittänyt sosiaalityötä vastaamaan erityisesti Helsingin erilaisiin asumiseen liittyviin ilmiöihin. (vuodesta 2006 alkaen)

Mihin
asumisneuvontaa
tarvitaan?

Asiakkaan asumisen ongelma:

Asumisneuvojan Interventio:

Mekanismi

Keskeiset tulokset

- Vuokravelka
- Muu häätöuhka eri asumisen ongelmista johtuen

Maksusuunnitelma
Vuokravelka estetty
menemästä
käräjäoikeuteen
Vuokravelka pois
käräjäoikeudesta
Vuokranmaksun seuranta
Asumisen seuranta
Häätö peruttu

Asiakas saa palvelua
perusteltua asumisen
jatkamista edistetään
Häätö estetään
Asiakasta
vastuutetaan ja
tuetaan
Verkostoyhteistyö
käynnistyy

- Asiakkaan asuminen jatkuu
- Asiakkaan hyvinvointi lisääntyy
- Häädöt vähenevät
- Kriisimajoitustarve vähenee
- Vuokrasaamiset vähenevät
- Julkistalouden ja kansantalouden kustannukset vähenevät

Helsinki

Asumisneuvonnan palvelut ja hankkeet

Asiakastyö monikanavaista: Toimistotapaamiset, sähköiset palvelut, kotikäynnit, jalkautuminen: pop-up-asumisneuvonta: Kela, Oodi, asukastalot, Narinkkatori Kela-webinfot+ asumisen ajokortti (järjestöt & Metropolia).

- **Sosiaalityön palvelupisteet**

- **Heka-Oy:n palvelupisteet**

- Asiointia sähköpostitse ilman henkilötunnisteita: asumisneuvonta@hel.fi
- **Chat-palvelu** toimii ma-pe klo 9-14.30, myös tunnistautumis-mahdollisuus.
- Asumisneuvonnan uutena lisäpalveluna **somalinkielinen chat** 20.3.2019. Asumisneuvoja ja asumiskummi-hankeryöntekijä vastaavat chatiin keskiviikkoisin klo 13–16.
- **SOME:** facebook, instagram, twitter.

<https://www.facebook.com/HelsinginAsumisneuvonta/>

- **Hankkeet:** Asumiskummitoiminta, Psykiatrinen sairaanhoitaja-malli, Asta-hanke
- **Muut:** Asunto ensin 2.0-työryhmä/ARA/YM/Hki-Tre-yliopistot, Kela-Pks-asumisen työryhmä.



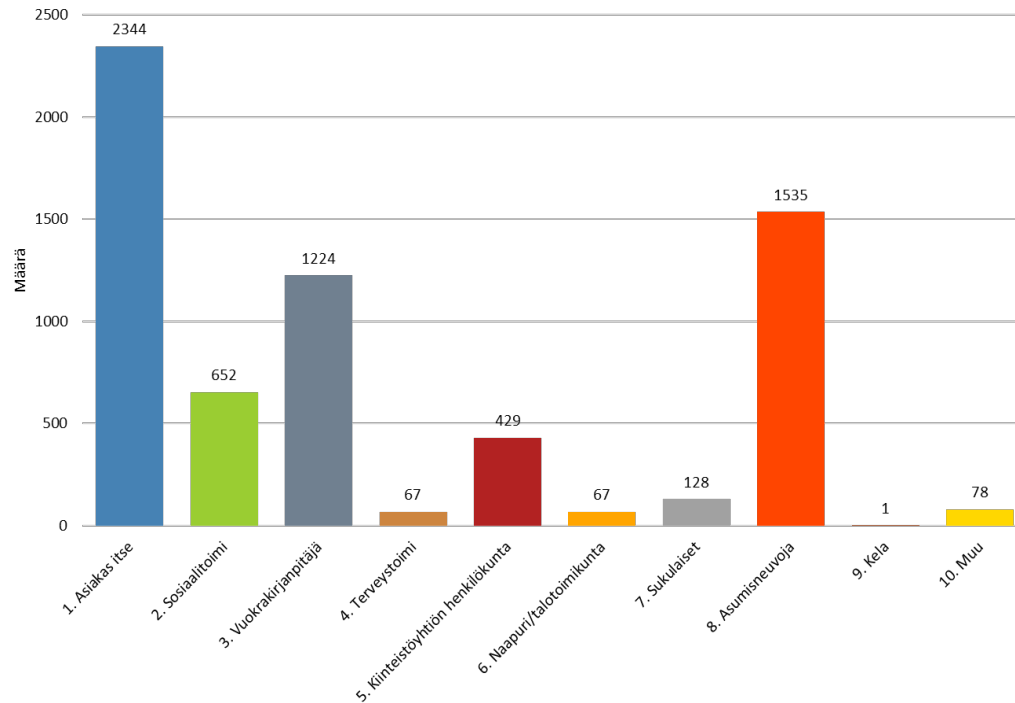
Asumisneuvonnan
tiimiläisiä



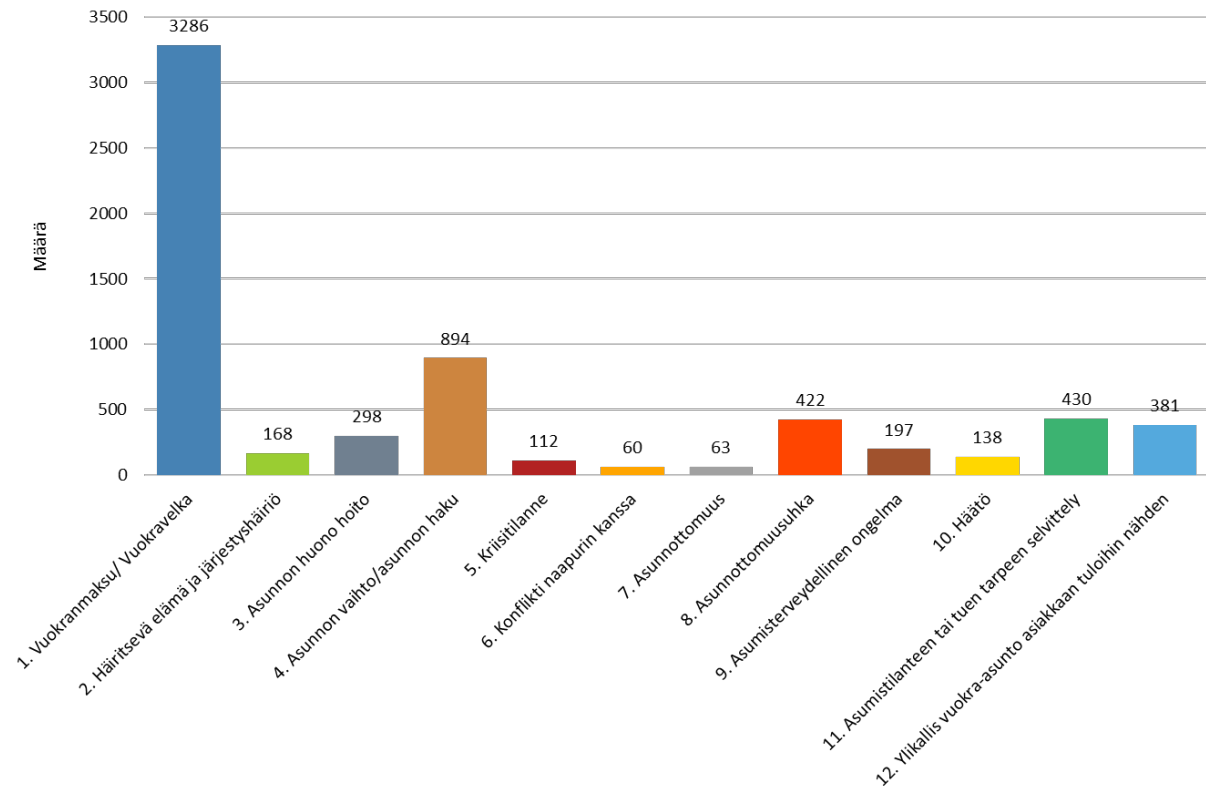
Pop up
asumisneuvonta

Yhteydenotto: 2018 N=11 183

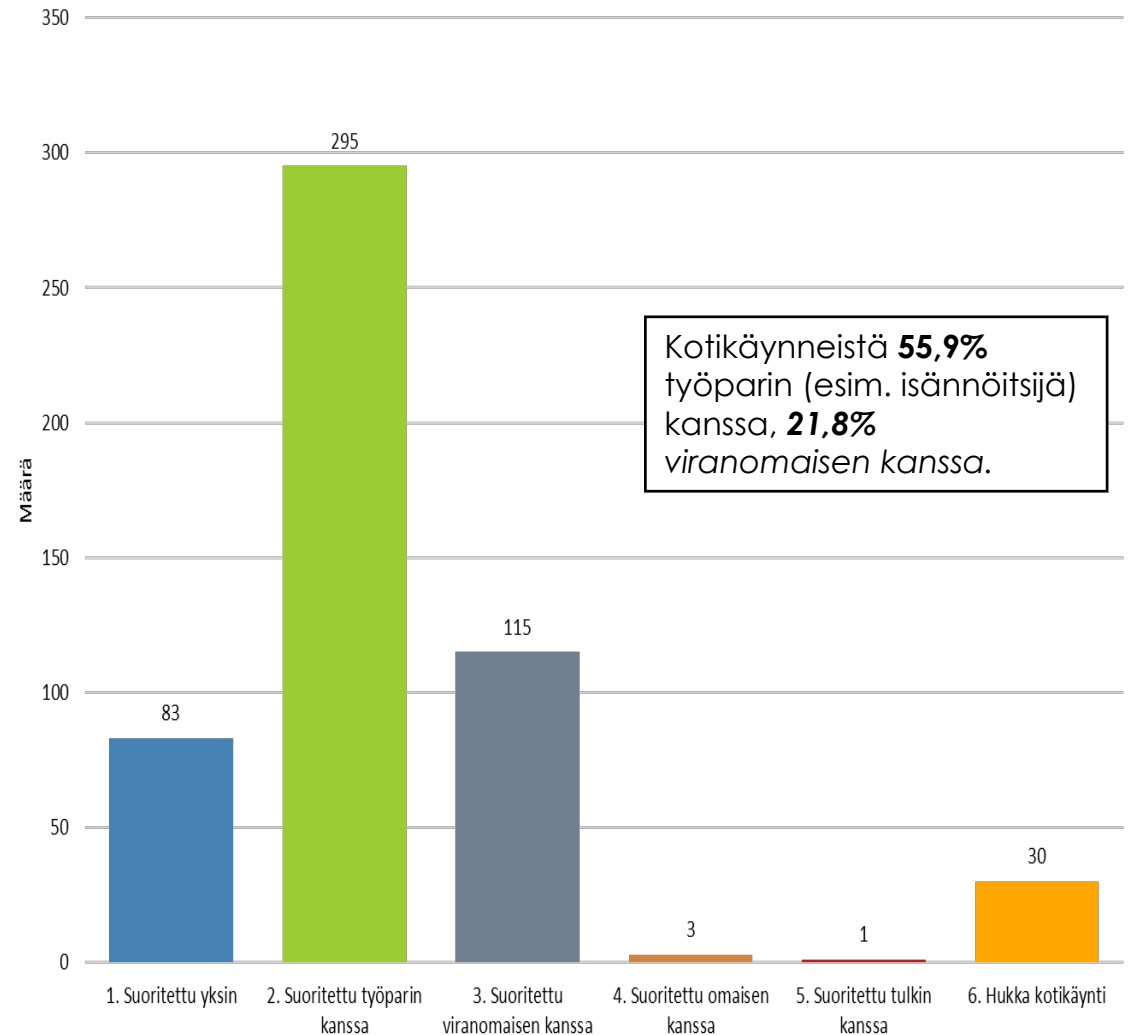
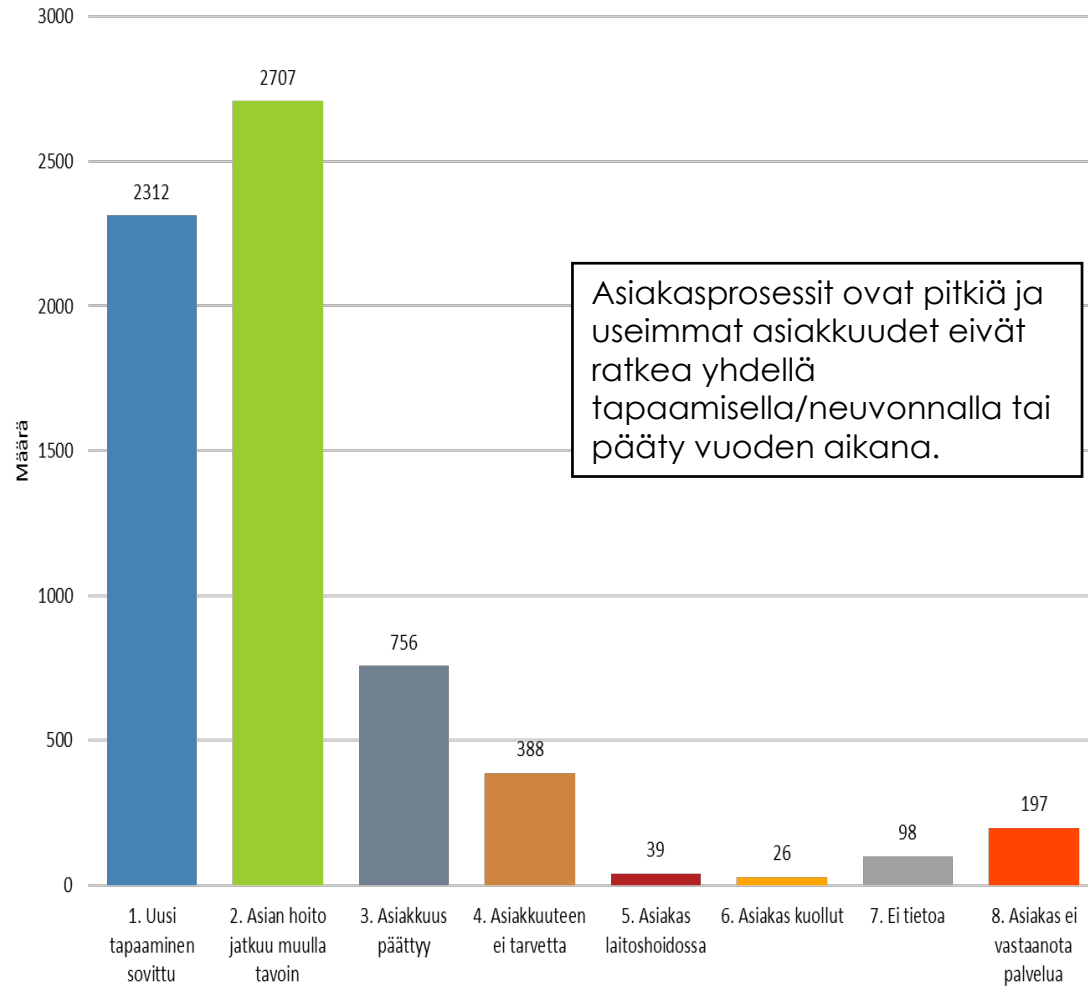
Asumiseen liittyvästä ongelmasta yhteyttä otti useimmiten asiakas itse (35,9%), asumisneuvoja (23,5%) tai kiinteistöyhtiön hlökunta (ml. vuokراسihteerit) (yht. 25,2%). **Sosiaalitoimesta yhteydenottoja asiakkaan tilanteesta oli 9,9%.**



Asiakaskontakteista **66,8%** koski suoranaista asunnottomuusuhkatilannetta (vuokraelka, asumishäiriöt, asunnon huono hoito, häätö ja muu asunnottomuusuhka).



Työpari- ja jatkotyöskenntely



Vuokravelat

- Asumisneuvojan työn fokus: **Vuokravelat**
- **Yhteistyö Hekan vuokravalvonnan kanssa:**
 - 3. perintäkirjeet ja hädettävät tiedoksi
 - **Maksusopimuksien** valmistelu ja **seuranta** tarpeen mukaan.



Taloustilanteen kartoitus: Kelmu,
Sosiaalitoimen tietojärjestelmä,

Tarvittaessa **ohjaus talous- ja velkaneuvontaan** (tai Sosiaalisen luoton haku, Takuusäätiön velkajärjestely ym.) ASTA-hankkeen hyödyntäminen.

Palveluneuvonta, Hakemusten täyttö (Toimeentulotuki, Asumistuki ym.).

Asunnon huono hoito

Ilmenee **sosiaalityön tarvetta**, esim.
raivaussiivous/siivottomuus, lude-ongelmat.

- **Yhteistyö isännöinnin kanssa:**

siivouskehotukset, huomautukset, varoitukset

- Yleistynyt, koska **laitospaikat alettu ajas** → esim.
mielenterveysongelmaisten ja vanhusten pärjättävä
kotona.
- Toisaalta **liiallinen itsemääräämisoikeus?**

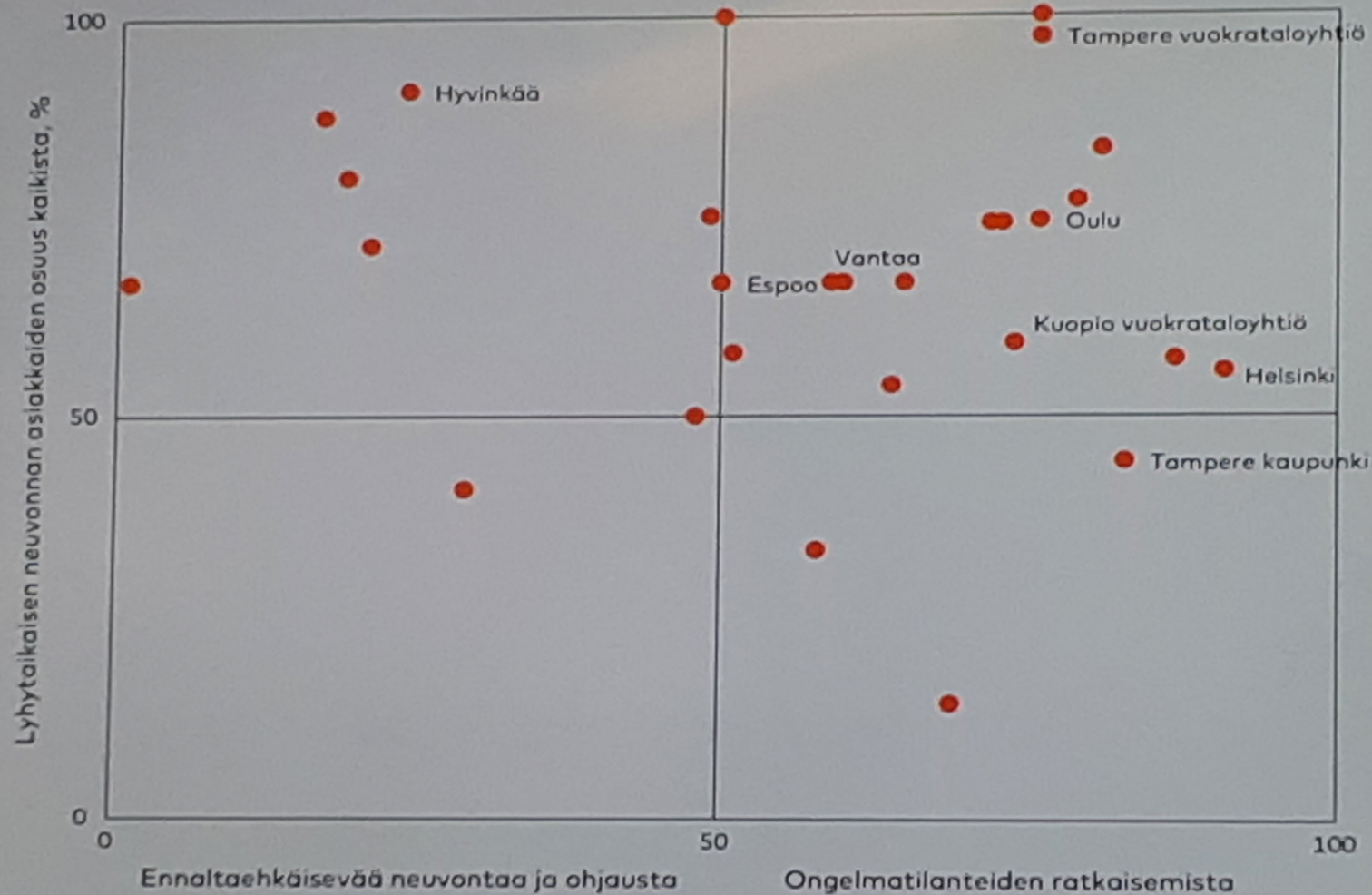


Asunnon huono hoito

-
- Asiakkaan **neuvonta- ja palveluohjaus, yhteistyö Rentokilin kanssa.**
 - Tarvittaessa **yhteistyö sosiaalitoimen kanssa** esim. maksusitoumuksen saamiseksi raivaus- tai ludesiivoukseen, tavaroiden hävitykseen ja uusien hankintaan.
 - **Ylläpitävä siivousapu** → **yhteistyö kotihoidon kanssa.**
 - Asumisneuvontatiimin **psykiatrisen sh:n palveluiden piiriin saattamisessa, seurannassa.**

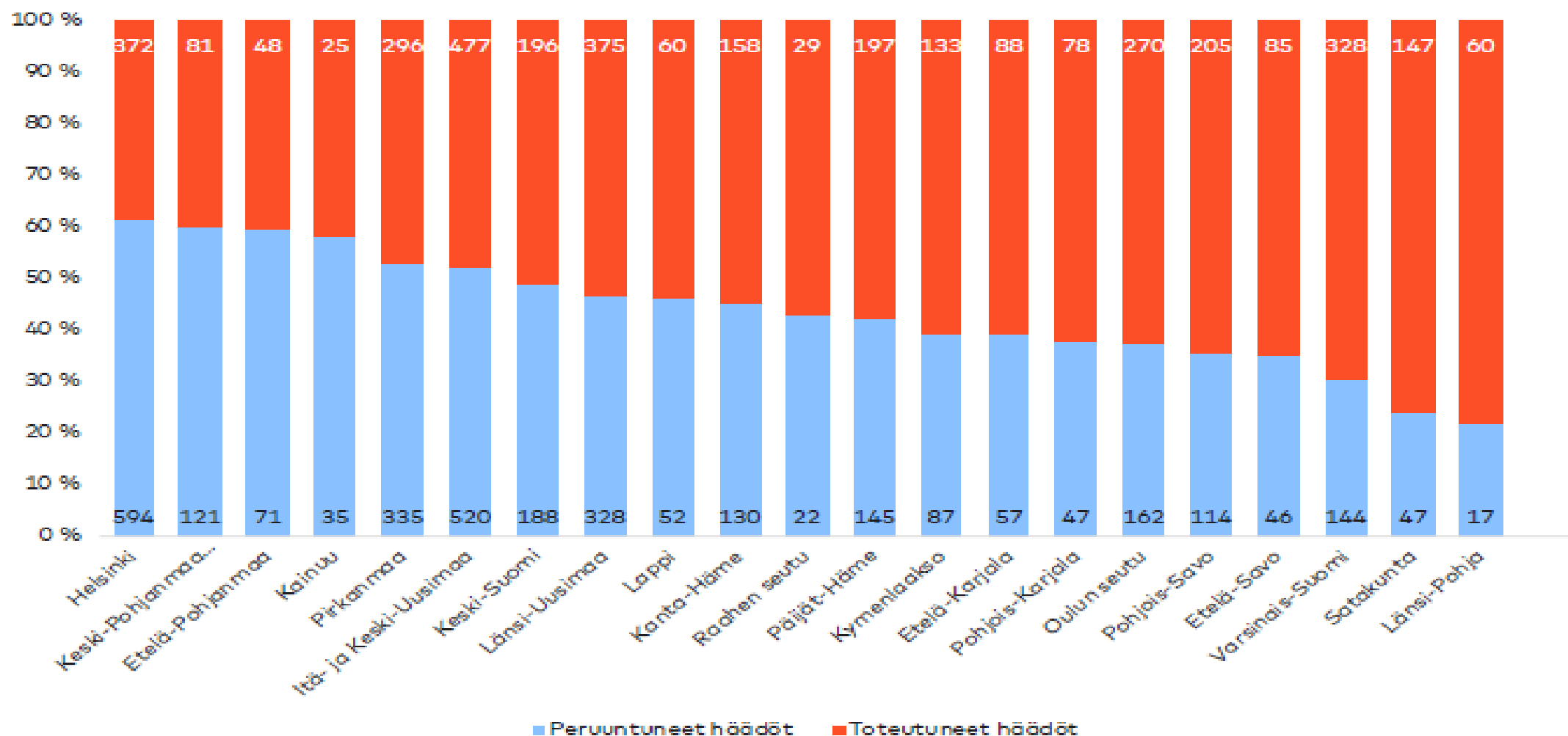


Asumisneuvonnan luonne



Asumisneuvonnan
vaikuttavuustutkimus,
valmis 5/2019, (ARA)

Valtakunnanvoudin tilastoja 2017





Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen

Helsingin Sosiaali- ja terveystoimialan asumisneuvonta ja sosiaalinen luototus luovat ja kehittävät yhteisessä hankkeessa työparityöskentelyn käytänteitä ja yhteistyörakenteita liittyen vuokra-asukkaiden taloudellisiin ongelmiin.

Hankkeessa työskentelee 50 % talous- ja velkaneuvoja sosiaalisesta luototuksesta sekä kaksi 25 % asumisneuvojaa.

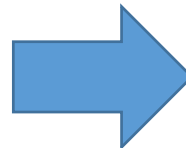
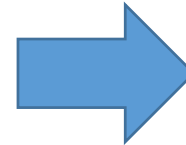
(ARA myöntää vuonna 2019 avustusta vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemiseen liittyvään toimintaan. Avustus liittyy Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -kokeiluhankkeeseen (2018-2020).

ASTA: vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen

Yhteydenotto ASTA-hankkeen työntekijälle

ASTA-asiakkuus

- Asumisneuvoja ja sosiaalisen luoton tuksen työntekijä työskentelevät asiakkaan kanssa yhdessä asiakkaan tilanteen muuttamiseksi



ASTA-ohjausasiakas

- Tarvitsee tiivistä tukea
- Velkojen selvittely ja sosiaalisen luoton myöntämisen arviointi (solu)
- Asumistilanteen vakauttaminen
- Tiiviit tapaamiset/kontaktit asiakkaan tueksi

ASTA-neuvonta-asiakas

- Tarvitsee apua taloudenhallintaan
- Velkojen selvittely
- Vuokranmaksun tai vuokravelan maksun seuranta

Asiakas voidaan ohjata muihin palveluihin tai tehdä yhteistyötä, esim. aikuissosiaalityön, päihdepalvelujen, Peliklinikan, talous- ja velkaneuvonnan kanssa, tai asiakkaalle voidaan tarjota esim. psyk. sh:n tai asumiskummin palveluja.

**ASUMISNEUVOJA- PSYKIATRINEN SAIRAANHOITAJA-
TYÖPARIMALLIN KEHITTÄMINEN
HELSINGIN KAUPUNGIN ASUMISNEUVONNASSA**

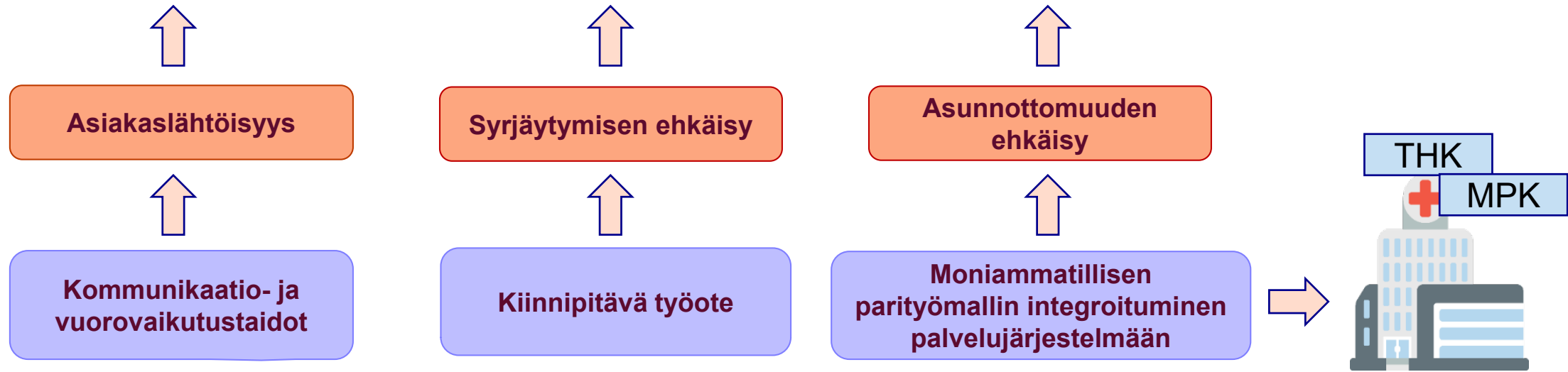
Helsinki



MISTÄ ON KYSYMYS?

- ☐ Helsingissä päättyi vuonna 2014 terveysneuvontapalvelu, jonka kautta oli mahdollista saada jalkautuva lääkäri kotikäynnille. ***Tämän jalkautuvan terveystalvelun päättyminen toi esille selkeän tarpeen jalkautuvaan terveystalveluun psykiatrisesti ja päihdepsykiatrisesti oireilevien asukkaiden tueksi.***
- ☐ Tämän hyvin toimineen kaupunkitasoisen palvelun päättyminen **synnytti selkeän tarpeen psykiatrisen sairaanhoitajan resurssin saamiseksi asumisneuvonnan asumissosiaaliseen työhön.**
- ☐ Toimintaa on kehitetty Helsingin kaupungin asumisneuvonnassa vuodesta 2017, jolloin tiimiin saatiin psykiatrisen sairaanhoitajan resurssi.
- ☐ Yhteydenotto psykiatriseen sairaanhoitajaan tulee asumisneuvojalta. Tavoitteena on saada varhaisessa vaiheessa asukkaan asumishäiriöiden selvittelyyn mukaan asumisneuvontatiimin moniammatillinen työ ennen kuin asukas menettää kodin.

Helsingin kaupungin hyvinvointi- ja terveystalvelujen strategiset tavoitteet



Asumisneuvojan ja psykiatrisen sairaanhoitajan työparimallin kehittäminen asumisneuvonnassa



Asumisneuvojan ja psykiatrisen sairaanhoitajan keskustelu, konsultaatio, suunnitelman teko



Helsinki

Asumish  iri  t; asunnon huono hoito, vuokravelka, järjestyshäiriöt



VAHVUUDET

☐ Kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot; asukkaan kohtaaminen.

☐ Parityöskentely.

☐ Tietojärjestelmät; sosiaalipuolen tietojärjestelmä/ Atj ja terveydenhuoltopuolen tietojärjestelmä/Pegasos.

MAHDOLLISUUDET

☐ Saada paljon palvelua tarvitseva asukas palveluverkostoon sisään ennen asumisen kriisiytymistä.

☐ Saada kevyempää palvelua tarvitseva asukas eteenpäin asiassaan.

☐ Moniammatillinen seuranta.

☐ Moniammatillisen parityömallin integroituminen palvelujärjestelmään.

ASUMISKUMMITOIMINTA HELSINGIN KAUPUNGIN ASUMISNEUVONASSA

Helsinki



MISTÄ ON KYSYMYS?

- ❑ Vapaaehtoistoiminnasta, jossa hyvin kotoutuneet maahan muuttaneet asukkaat, naiset/äidit, antavat kokemuksensa käyttöön itsenäisessä asumisessa kielellistä ja kulttuurista tukea tarvitsevalle asukkaalle asumisen asioissa.
- ❑ Toimintaa on kehitetty Helsingin kaupungin asumisneuvonnassa vuodesta 2015.
- ❑ Asumiskummit saavat koulutuksen asukkaan ja vapaaehtoistyöntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista.
- ❑ Asumiskummeilla kielitaitona suomi ja somali sekä osalla arabian kielen taito.
- ❑ Asumiskummeja on toiminnassa mukana 31, **somalinkielisen chatin kokeilujakso 20.3-31.12.2019.**
- ❑ Yhteydenotto tulee asumisneuvojilta/isännöitsijöiltä sekä suoraan apua tarvitsevilta asukkailta. Tavoitteena on saada varhaisessa vaiheessa asukkaan asumiseen vertaisen tuki mukaan osana ammattilaisten antamaa apua.



KOKEMUKSIA

VAHVUUDET

- ☐ Äitierityisyys/naiseriityisyys
- ☐ Vertaisena toimiminen/
Kotoutumisen asiantuntijuus
- ☐ Sillanrakentajana toimiminen,
kaksisuuntainen kotoutuminen

MAHDOLLISUUDET

- ☐ Tuen antaminen
- ☐ Opettaminen, neuvonta ja roolimalli
- ☐ Osallisuuden tukeminen ja
vahvistuminen asukkaan
oikeuksien ja velvollisuuksien
ymmärtämisessä ja haltuunotossa



Asumisen osa-alueella
Integroitumisen tukeminen
yhteiskuntaan sekä sosiaalisen
koheesion lisääntyminen asuinalueella
ja asuintaloissa.





Hekan isännöitsijät (N=9)

- ❑ Vastanneet isännöinnin edustajat kokivat 100% , että **asumiskummitoiminta antaa lisäarvoa asukastyölle. 50% asumiskummin lisäarvo koettiin liittyvän ymmärryksen lisääntymiseen asukkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin**, kun asumiskummi puhuu samaan kielelle kuin asukas.

” Asiat on saatu hoidettua asukkaan omalla kielellä, jolloin annettu tieto on ymmärretty”.

” Tilanteet eivät pääse huononemaan, kun puututaan riitatilanteeseen jo varhaisessa vaiheessa, ennen kuin tarvitaan naapuruussovittelijaa”.

”...Uskalletaan ja osataan hoitaa asioita ja tarvittaessa kysyä apua”.



- ❑ **Haastateltavat asumiskummit (N= 9) kokivat , että asumiskummitoiminnalla voidaan parhaimmillaan vaikuttaa eri osapuolten asenteisiin.**

” Toiminta on tarpeellista, sillä tässä voidaan parhaimmillaan muuttaa molemmien puolisia ennakkoluuloja; asenne muuttuu kun asia hoituu.”

- ❑ **Asukas koki saaneensa apua asumisen ongelmaansa asumiskummitoiminnasta 100%.**
- ❑ **Keskeisimpinä auttavina tekijöinä haastateltavista koki 100% asioimisen mahdollisuuden omalla äidinkielellään. Tämä vahvistaa tunnetta siitä, että asumisen asia on kunnossa. Kuten eräs haastateltava totesi ” minulle jäi luottavainen olo ja tunne siitä, että tulin ymmärretyksi ja asia hoituu”.**



Asumisneuvonta



Asunnon haku



Tietoa asumisesta



Usein kysyttyä



Yhteystiedot



Hankkeet



Sähköinen asiointi

Helsingin asumisneuvonnan kokonaistulokset häätöjen ehkäisemisessä vuosina 2009–2018 (N= 62 153):

Oikeudesta peruuntuneita häätöjä	464 kpl (2009-2018)
Maksusuunnitelmia vuokraveloista	6689 kpl (2009-2018)
Vuokravelan seuranta	6356 kpl (2009-2018)
Uuden asunnon saaneet	2145 kpl (2009-2018)

Heka- yhtiöissä häädöt v. 2009 193
v. 2018 106 (muutos -55%)

- **Yhden häädön kustannukset**
kiinteistöyhtiölle:
5000 – 20 000 e

Kíitos!

