

Asunnottomuuden ehkäisyhanke Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaalinen raportti

Salla Laisi, sosiaalityöntekijä
Touko Vähäkylä, sosiaalihoaja

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Asumistilanne, palvelutarve ja palvelut hyvinvointialueella	2
2.1 Asunnottomuus, hädät ja palvelutarve	2
2.2 Hyvinvointialueen asuntomarkkinat	3
2.3 Asumiseen liittyvät palvelut hyvinvointialueella	5
3. Tietojen kerääminen Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa	6
3.1 Asumisneuvonnan asiakkaat	7
3.2 IPHA-asiakkaat	12
3.3 Jalkautuvan tiimin asiakkaat	12
3.4. Asunnottomuustyön verkosto	17
4. Palvelujärjestelmän kehitystarpeet.....	18
4.1 Palvelupolut.....	18
4.2 Palvelujen aukkokohtat	22
4.3 Etuusjärjestelmän kehityskohtat.....	23
5. Yhteenveto	25
Lähteet.....	27

1. Johdanto

Asunnottomuuden ehkäisyhanke on kehittänyt uusia toimintamalleja sekä työkaluja asunnottomuuden ehkäisyyn vuosina 2020–2023. Hanke toimi 2020–2022 Vantaan kaupungin ja vuodesta 2023 lähtien Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alaisuudessa. Asunnottomuuden ehkäisyhanke on saanut STM:n rahoitusta osana asunnottomuutta vähentävien sote-palvelujen kehittämiseen tähtäävää hankekokonaisuutta. Hankkeen tavoitteena on ollut asunnottomuuden ehkäisyyn ja vähentämiseen kohdentuvien toimintamallien ja työskentelytapojen kehittäminen.

Hankkeen aikana on syntynyt paljon tietoa Vantaan ja Keravan alueen asunnottomuudesta, hyvinvointialueen palveluista sekä niihin liittyvistä epäkohdista. Tässä raportissa kuvataan palveluihin liittyviä kehityskohtia ja esitetään hankkeessa tehtyjen havaintojen pohjalta ehdotuksia puutteiden korjaamiseksi.

Asunnottomuuden ehkäisyhanke on kehittänyt moniammatillista jalkautuvan työn toimintamallia. Osana toimintamallia on pilotoitu etsivää työtä, jonka tavoitteena on ollut löytää palvelujen ulkopuolelle jääneet asunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt, joilla on monialaisen tuen tarve. Etsivän työn avulla on tavoitettu sellaisia henkilöitä, joilla on haasteita päästä asioimaan tavanomaisesti sosiaalipalveluissa. Toimintamallin mukaisessa työskentelyssä asiakkaille on tarjottu tiivistä tukea, jonka tavoitteena on ollut saada asiakkaat heidän tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Yllättävänä havaintona on tullut se, että joidenkin asiakkaiden kohdalla palveluihin saattaminen on vienyt odotettua pidempään. Järjestöt ovat olleet myös tärkeä palveluita täydentävä tuki asiakkaiden tilanteissa. Eri toimijoiden kanssa samassa verkostossa työskentely onkin nähty toimivana ja tuottavana mahdollisuutena edistää paljon tukea tarvitsevien asumistilannetta ja hyvinvointia.

Hankkeessa on kevästä 2022 lähtien pilotoitu monialaista asumisneuvontaa, jonka avulla on pyritty vähentämään asunnottomuutta ja vastaamaan asunnottomuutta ennaltaehkäisevien palveluiden tarpeeseen. Asumisneuvonnassa sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sekä Kelan työntekijä ovat vastaanottaneet yhdessä asumisneuvonnan asiakkaat, antaneet ohjausta ja neuvontaa asumiseen liittyvissä asioissa sekä ohjanneet asiakkaita heidän tarvitsemiinsa palveluihin.

Asunnottomuus, vuokravelat ja häädot ovat olleet useimmiten syynä asumisneuvontaan tulemiselle.

Asunnottomuuden ehkäisyhanke on myös perustanut asunnottomuustyön verkoston, johon on koottu yhteen Vantaan ja Keravan alueen asunnottomuustyön toimijoita. Verkosto on säännöllisesti kokoontunut keskustelemaan ajankohtaisista aiheista asunnottomuustyön kentällä. Kesäkuussa 2023 verkostotapaamisessa keskusteltiin ja kerättiin tietoa asunnottomuuteen liittyvien palvelujen aukkokohtista. Näissä keskusteluissa syntyneitä huomioita on hyödynnetty tässä raportissa, erityisesti luvussa *4.2 Palvelujen aukkokohtat*.

Asunnottomuuteen ja sen ratkaisuihin liittyy olennaisesti myös asuntomarkkinat ja taloustilanne. Viime aikojen kireät asuntomarkkinat ja enenevässä määrin tiukentunut taloustilanne ovat hankaloittaneet entisestään pienituloisten mahdollisuuksia selviytyä asumiskustannuksistaan. Inflaation vuoksi vuokranantajilla on vuokrankorotuspaineita. Vuokrankorotusten myötä osa vuokralaisista joutuu maksuvaikeuksiin, kun vuokraa ei enää välttämättä huomioidakaan kokonaisuudessaan Kelassa. Myös osa asunnonomistajista on joutunut vaikeuksiin asumiskustannustensa kanssa, kun asuntolainojen korot ovat kasvaneet moninkertaisiksi. Asunnottomuutta ennalta ehkäisevät ja vähentävät palvelut tulevat siis jatkossa olemaan erityisen tärkeitä.

Asunnottomuuden ehkäisyhankkeen kaikki työntekijät ovat osallistuneet tämän raportin tietojen koostamiseen.

2. Asumistilanne, palvelutarve ja palvelut hyvinvointialueella

2.1 Asunnottomuus, häädöt ja palvelutarve

Suomessa oli vuoden 2022 lopussa 3686 asunnotonta. Vuodesta 2021 asunnottomuus on vähentynyt 6,6 %. Vantaalla asunnottomien määrä kasvoi vuoteen 2021 verrattuna, kun taas Helsingissä ja Espoossa asunnottomien määrä väheni. Vantaalla asunnottomia oli 291 ja Keravalla 21, eli yhteensä 8,5 % koko Suomen asunnottomista. (ARA 2023a).

Vireille tulleita häätöjä oli koko Suomessa vuoden 2022 aikana 7675 kappaletta, häätöjen määrä kasvoi 12,6 % vuodesta 2021. Toimitettuja häätöjä oli 4339, eli 13,1 % enemmän vuoteen 2021 nähden. Vantaalla vireille tulleita häätöjä oli 817 ja toimeenpantuja häätöjä 358 kappaletta. Vantaa on yliedustettuna häätötilastoissa asukasmäärään nähden Suomessa. Vantaan asukasluku oli 242 819 vuonna 2022, eli toimitettuja häätöjä oli asukaslukuun suhteutettuna 0,15 %. Keravan asukasluku oli 37 676 vuonna 2022 ja toimitettuja häätöjä 60, eli 0,16 %. Helsingissä vastaava luku oli 0,084 % (asukasluku 664 028, häätöjä 557), ja Espoossa 0,092 % (asukasluku 305 274, häätöjä 282). (Tilastokeskus 2022; Ulosotto 2022, Marika Rein 2023). Vantaan ja Keravan häätömäärät olivat liki kaksinkertaiset Helsinkiin verrattuna ja 1,6-kertaiset Espooseen verrattuna. Hyvinvointialueella on siis suuri tarve häätöjä ja asunnottomuutta ennaltaehkäiseville palveluille.

Vieraskielisiä on Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella yli 21 % väestöstä (Hyvinvointikertomus- ja suunnitelma 2023–2025). Asunnottomuus on muihin asukkaisiin verrattuna yleisempää maahanmuuttajataustaisten keskuudessa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ja yksinelävistä

asunnottomista 41 % on maahanmuuttajataustaisia. Maahanmuuttajataustaisiin ARA:n selvityksessä luetaan henkilöt, jotka eivät ole Suomen kansalaisia tai joiden äidinkieli on joku muu kuin suomi tai ruotsi. (ARA 2023a). Asunnottomia maahanmuuttajataustaisia on siis kaksinkertainen määrä siihen nähden, mikä heidän osuutensa koko Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaista on. Kielitaito vaikuttaa suoraan palvelutarpeeseen neuvontapalveluista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin saakka mm. henkilökunnan kielitaitovaatimuksien tai tulkkauspalvelujen tarpeen kautta.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen työvoimasta 13,7 % on työttömiä ja pitkäaikaistyöttömiä on 4,7 %. Luvut ovat hieman koko maan keskiarvon 11,4 % ja 4,1 % yläpuolella. Työkyvyttömyyseläkkeellä on 16–64-vuotiaista 3,6 %, mikä on vähemmän keskiarvoon 5,5 % nähden. (THL 2022, 9).

Hyvinvointialueen asukkailla pienituloisuuden aste on koko maan keskiarvon tasolla. Nuorten työttömyys on Uudenmaan muihin hyvinvointialueisiin verrattuna korkeampaa ja pitkäaikaistyöttömyys on kasvussa. Lisäksi koulutuksen ulkopuolelle jääneitä 17–24-vuotiaita on suhteessa eniten koko maan tasoon verrattuna. Toimeentulotukea pitkäaikaisesti saavien lapsiperheiden määrä on sekä Uudenmaan muihin hyvinvointialueisiin että koko Suomen tasoon verrattuna selvästi korkeampi. (HUS 2022, LIITE 2).

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella väestön ikääntyminen ja voimakas väestönkasvu lisäävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutarpeita. Myös nuorten, perheiden ja lasten palvelutarpeet ovat lisääntyneet. Lisäksi hyvinvointialueella korostuvat päihde- ja mielenterveysongelmat sekä asunnottomuus. (THL 2022, 8). Hyvinvointialueella psyykkisesti merkittävästi kuormittuneiden määrä on koko maan tasoon verrattuna korkea. Lähisuhdeväkivaltaa tai uhkailua kokeneita on suhteessa selvästi enemmän kuin muualla maassa. Hyvinvointialueen asukkaista merkittäväällä osalla, lähes 80 %:lla 20–64-vuotiaista miehistä ja 70 %:lla naisista, on huolia sähköisten palveluiden käytöstä ja he kokevat siihen olevan esteitä. (HUS 2022, LIITE 2).

Sosiaali- ja terveysministeriön (2023) tuoreen arvion mukaan nykyisen hallituksen suunnitellut muutokset etuuksiin tulevat vaikuttamaan suoraan pienituloisten elämään negatiivisesti. Leikkaukset kohdistuvat eniten pienituloisimpiin. Toimeentulotuen menojen arvioidaan kasvavan 25–30 %. (STM 2023, 38, 44). Pienituloisten taloudellisen tilanteen heikentyminen heijastuu myös terveys- ja sosiaalipalvelujen tarpeeseen sekä häätöihin ja asunnottomuuteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa puolestaan on edelleen hoito- ja palveluvelkaa korona-ajalta, mikä vaikeuttaa uusiin palvelutarpeisiin vastaamista.

2.2 Hyvinvointialueen asuntomarkkinat

Vuokrien hinnat ovat suhteessa kalleimmat yksioissa. Asunnottomista henkilöistä suurin osa 90 %, on yksinasuvia (ARA 2023a). Tämän vuoksi tässä raportissa tarkastellaan yksioiden hintatasoa.

Vaparaohitteisten vuokra-asuntojen vuokrahintojen mediaani on Vantaalla yksiköille 723 euroa vuonna 2023. Alin neljännes oli 674,50 euroa ja ylin neljännes 773 euroa. (Tilastokeskus 2023a). Kelan kohtuuhintaisen vuokran raja on vuonna 2023 yksinasuvalle Vantaalla 694,00 e/kk (Kela 2023). Mediaanivuokra on siis hieman Kelan kohtuuhintaisen vuokran yli. Kela huomioi kuitenkin 5 prosentin ylityksen kohtuuhinnasta, eli enintään 728,70 euron vuokran täysimääräisesti toimeentulotuessa. Tilastojen valossa Vantaalla kohtuuhintaisia vaparaohitteisia vuokra-asuntoja on siis alle puolet asunnoista. Keravan vuokrahinnoista ei ole saatavilla mediaanivuokratietoja. Sen sijaan keskineliövuokra on vaparaohitteisissa vuokra-asunnoissa 20,93 e/m² vuonna 2023, mikä tarkoittaa 30 m² asunnossa 627,90 e/kk vuokraa ja 35 m² asunnossa 732,55 e/kk vuokraa (Tilastokeskus 2023b). Kelan kohtuuhinta Keravalla on yksinasuvalle 647 e/kk (Kela 2023). ARA-asuntojen neliöhinnat ovat Keravalla yksiköissä keskimäärin 15,41 e/m², mikä on huomattavasti vaparaohitteisia vuokra-asuntoja vähemmän (Tilastokeskus 2023b).

ARA-rahoitteisten vuokra-asuntojen vuokrat ovat kohtuuhintaisia (ARA 2023b, 3). Keravalla on tuoreiden vuoden 2023 tilastojen perusteella 2331 vuokra-asuntoa, joista 29 % on ARA-asuntoja. Vantaalla vuokra-asuntoja on puolestaan yhteensä 16425, joista ARA-asuntoja on 28 %. (Tilastokeskus 2023). Kohtuuhintaisille asunnoille on suuri tarve niin Vantaan kuin Keravankin alueella, koska runsaasta asuntotarjonnasta huolimatta markkinavuokrat eivät ole laskeneet. ARA-asuntojen ja markkinavuokrien ero on päinvastoin vain kasvanut. (ARA 2023b, 5).

Kohtuuhintaisten asuntojen saatavuus on olennainen asunnottomuutta ennaltaehkäisevä tekijä (Muutoslaboratoriotyöryhmä 2020). Hypon (Suomen ainoa asumiseen ja asuntorahoitukseen erikoistunut luottolaitos) pääekonomisti Juhana Brotheruksen mukaan suuret asuntosijoitusyhtiöt ja -rahastot pitävät asuntoja tarkoituksella tyhjillään, jotta voivat hallita vuokratasoa (YLE 2023). Osa asuntoa etsivistä saattaa asuntomarkkinoiden kireyden vuoksi ottaa vastaan ylikalliin vuokra-asunnon, kun kohtuuhintaista ei ole saatavilla. Tämä voi johtaa pienituloisella henkilöllä ensin vuokravelkoihin ja lopulta häättöön. Asuntopolitiikalla on siis suuri merkitys asunnottomuuden ehkäisyssä ja poistamisessa.

Luottotiedottomilla henkilöillä on suuria vaikeuksia löytää asuntoa luottotietojen menettämisen jälkeen, koska suurin osa vuokranantajista pitää luottotietojen puutetta vuokrasopimuksen esteenä. Vaikka luottotietolain (527/2007) muutos vuonna 2022 on helpottanut luottohäiriömerkinnän poistamista rekisteristä, ei se tuo helpotusta Kelan etuuksien varassa eläville. Ilman palkka- tai eläketuloja on velan poismaksaminen erittäin vaikeaa tai mahdotonta, jolloin luottohäiriömerkintä seuraa mukana pitkään.

Asunnon vuokraamiseen liittyy vapaiden vuokra-asuntojen määrän ja vuokratason lisäksi asuntomarkkinoiden rakenteellinen rasismi. Useat vuokranantajat eivät halua vuokrata asuntoja yhtä

herkästi sellaisille henkilöille, joiden nimet tulkitaan ei-suomalaisiksi kuin sellaisille, joiden nimi mielletään suomalaiseksi. Lisäksi asuntoja vuokrataan helpommin naisille kuin miehille. Sukupuoleen liittyvä syrjintä on kuitenkin korostuneempaa niillä hakijoiden kohdalla, joiden nimi mielletään ulkomaalaistaustaiseksi. Vuokranantajien mukaan asunnottomuus vaikuttaa negatiivisesti vuokralaisvalinnassa. Vuokranantajat suhtautuvat usein myös negatiivisesti hakijoihin, jotka saavat Kelan etuuksia tai joilla on Kelan vuokravakuusmaksusitoumus. (Vilkama ym. 2021.)

2.3 Asumiseen liittyvät palvelut hyvinvointialueella

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaille on runsaasti palveluja, joiden kautta voi saada apua asumiseen liittyviin asioihin. Neuvontapalveluja on tarjolla kolmannella sektorin, kaupunkien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kautta. Mikäli asukas tarvitsee enemmän apua, ovat vaihtoehtoina sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus tai hoitokontakti. Asuntohakemuksissa auttaa Vantaa-infon monikielinen neuvonta NeuvovaVantaa. Lisäksi Vantaan kaupunki on hakenut ARA-avustusta asumisneuvontaan vuodelle 2024. Kolmannen sektorin toimijoista muun muassa Sininauha, VVA ry, Moniheli ry ja Aspa antavat asumisneuvontaa. Sosiaalineuvonta palvelee neljänä arkipäivänä paikan päällä ja puhelimen välityksellä ilman ajanvarausta. Neuvonnassa tarjotaan sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta arjen haasteisiin apua tarvitseville, myös asumiseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa sosiaalineuvonnasta ohjataan eteenpäin sosiaalityön asiakkuuteen.

Oikeus asuntoon on mainittu perustuslain (731/1999) 19 §:ssä. Sosiaalihuoltolakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 231/2021 vp, 91) todetaan kuitenkin, että vastuu asumisen järjestämisestä on ensisijaisesti henkilöllä itsellään ja vastuu kuuluu vasta viimesijaisesti sosiaaliviranomaiselle, jos henkilöllä ei itsellään ole mahdollisuutta järjestää asiaa.

Sosiaalihuollon palveluja asumiseen liittyvissä asioissa hyvinvointialueella ovat sosiaaliohjaus, sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus sekä erilaiset asumisen tuen palvelut, kuten tilapäinen asuminen, tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen. Nämä sosiaalihuollon palvelut ovat myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) pykälissä 6, 11 ja 15–17 säädettyjä lakisääteisiä palveluja.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on kaksi asumispäivystystä, Koisorannan palvelukeskus sekä Sininauhan Vuorelan ensisuoja, johon ohjaututaan Koisorannan palvelukeskuksen kautta.

Koisorannassa on 37 paikkaa ja Vuorelassa 10. Ainoastaan Koisorantaan voi asunnoton henkilö mennä paikan päälle ilmoittamatta. Asumispäivystyksessä on erilliset tilat miehille ja naisille, mutta tilat ovat samassa rakennuksessa. Koisorannan palvelukeskuksessa omia huoneita ei ole ja osa paikoista on sänkypaikkoja ja osa patjapaikkoja. Koisorannan palvelukeskuksessa suuri osa yöpyjistä on päihteitä käyttäviä (Vantaan Sanomat 2021). Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on lisäksi

joitain hätämajoituskäytössä olevia erillisasuntoja perheille sekä yhteisömuotoista hätämajoitusta henkilöille, pariskunnille ja perheille, jotka ovat ilman oleskeluoikeutta maassa (ns. paperittomat) (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tilausohjeet 2021). Asumispäivystyksessä asiakasta autetaan asunnonhaussa mahdollisuuksien mukaan ja ohjataan tarvittaessa sosiaalityöhön ja terveydenhuoltoon.

Sosiaalityön asiakkuuden kautta on asunnottoman henkilön tai asumisen tukea tarvitsevan henkilön mahdollista saada asumisen tuen palveluja, kuten kotiin vietävää tukea, tuettua asumista, yhteisöllistä asumista tai palveluasumista. Hyvinvointialueella on lisäksi kolme asumisen erityissosiaalipalvelujen tiimiä. Yksi pitkäaikaisasunnottomille, yksi vankilasta asunnottomana vapautuville vangeille sekä yksi mielenterveyskuntoutujille. Näiden tiimien asiakkuuteen ohjautetaan muista sosiaalityön tiimeistä, tai suoraan vankilasta tai sairaalasta. Tiimien asiakkuuden edellytyksenä on siis joko pitkittynyt asunnottomuus ja asunnon saannin esteet (häättö, vuokratvelka, luottohäiriömerkintä), yli 8 kk tuomio ja siitä vapautuminen asunnottomaksi tai pitkäaikainen mielenterveyden ongelma, jonka vuoksi asiakas tarvitsee pitkäaikaista vahvaa asumisen tukea.

Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa asiakastyössä on havaittu, että asunnottomuuteen liittyy usein myös muita elämän haasteita, kuten päihde- tai mielenterveysongelma tai somaattiseen terveyteen liittyvä ongelma. Asunnottoman henkilön voi lisäksi olla hankalampaa saada aikaa lääkäriin, esimerkiksi, jos hänellä ei ole puhelinta. Samoin lääkityksestä huolehtiminen on hankalampaa ilman asuntoa. Asunnottomaan henkilöön saatetaan terveydenhuollossa suhtautua ennakkoluuloisesti, jolloin kohtelu voi olla syrjivää. Kaikista sosiaalihuollon palveluista ohjataan asiakasta hänen tarvitsemiensa terveyspalvelujen pariin.

3. Tietojen kerääminen Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa

Luvussa 2 esitettyjen asunnottomuus- ja häättötilastojen sekä asuntomarkkinoiden nykytilanteen perusteella Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on tarvetta kiinnittää erityistä huomiota asunnottomuuteen ja asunnottomuusuhassa oleviin henkilöihin. Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa on tähän tarpeeseen pyritty vastaamaan asumisneuvonnan, monialaisen yhteistyön, moniammatillisen jalkautuvan tiimin ja verkostotyön avulla.

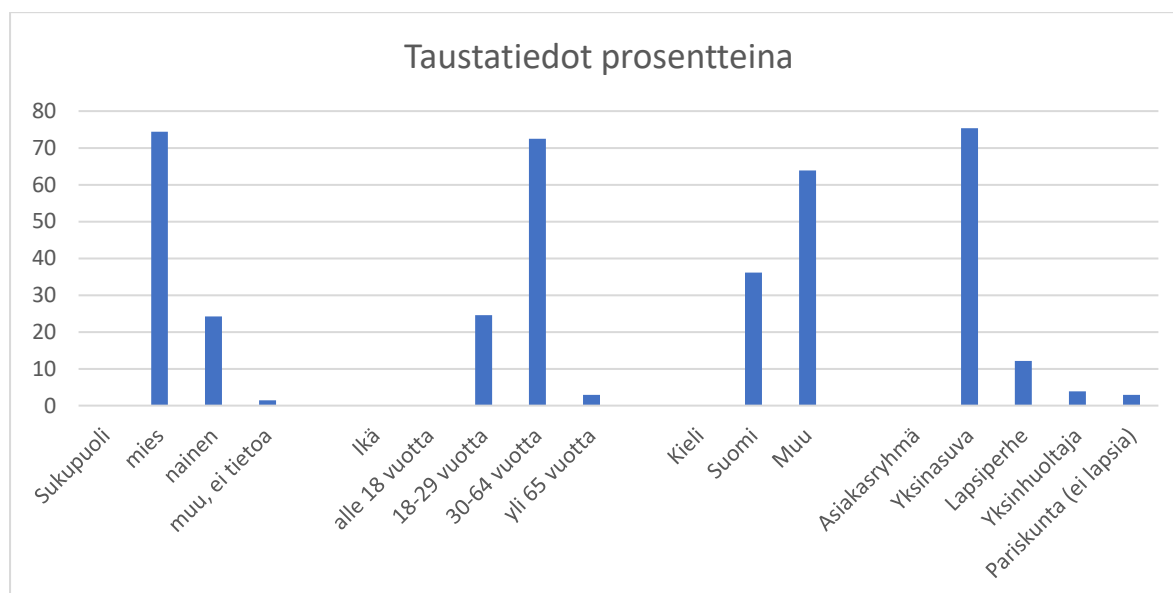
Tässä kappaleessa esitellään hankkeen toimintoja ja niiden yhteydessä kerättyjä tietoja kohderyhmästä.

3.1 Asumisneuvonnan asiakkaat

Vake-alueella on pilotoitu asumisneuvontaa kevästä 2022 lähtien. Asumisneuvontaa on tarjottu walk-in-pilottina ensin 1.3.-31.5.2022 sekä sen jälkeen jatkuvasti 1.10.2022 lähtien. Neuvontaa on tarjottu kerran viikossa ilman ajanvarausta tiistaisin klo 12–15. Tässä raportissa tarkastellaan 1.3.2022 - 30.9.2023 välillä kerättyä tilastotietoa.

Asumisneuvonnassa on 1.3.2022-30.9.2023 välisenä aikana asioinut paikan päällä 250 eri asiakasta ja keskimääriin 5 asiakasta/kerta. Kysyntä on ollut monina viikkoina huomattavasti suurempi kuin mihin asumisneuvonnassa on voitu vastata. Asiakkaat ovat tällöin jättäneet yhteydenottopyynnön asumisneuvontaan. Ajanvarauksettoman asumisneuvonnan lisäksi asumisneuvontaa on annettu puhelimitse neljänä päivänä viikossa, ma-to klo 12–15. Puheluita on tilastoitu 1.3.2023 lähtien. Asumisneuvontapuhelimeen on 1.3.2023-30.9.2023 tullut yhteensä 324 puhelua, eli keskimäärin 46 puhelua/kuukausi. Asiakkaista 59 % (148 asiakasta) on käynyt asumisneuvonnassa yhden kerran. Suurin osa asumisneuvonnasta on siis kevyttä ohjausta ja neuvontaa.

Seuraavissa tilastoissa tarkastellaan asumisneuvonnassa paikan päällä käyneiden asiakkaiden tilanteita sekä asumisneuvonnassa tehtyjä toimenpiteitä ja asumisneuvonnan vaikutuksia näiden asiakkaiden kohdalla.

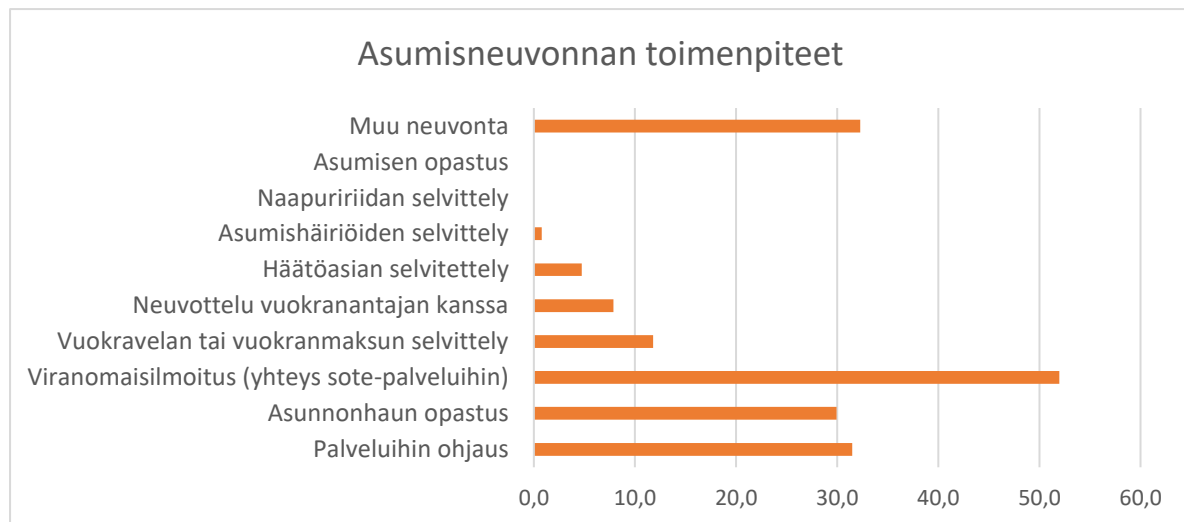


Kuvio 1. Asumisneuvonnan asiakkaiden taustatiedot prosentteina, aikaväli 1.10.2022-30.9.2023.

Asumisneuvonnassa paikan päällä 1.10.2022-30.9.2023 asioineista asiakkaista miehiä oli 74 % ja naisia 24 %, loput noin 1 % ovat olleet anonyymejä asiakkaita, tai sukupuoli on ollut muu tai ei tietoa. Asiakkaiden ikäjakauma oli seuraavanlainen: 18–29-vuotiaat: 25 %, 30–64-vuotiaat: 73 % ja yli 65-

vuotiaat: 3 %. Alle 18-vuotiaita ei ole ollut ollenkaan. Suurin osa, 75 % asiakkaista oli yksinasuvia, lapsiperheitä 12 %, yksinhuoltajia 4 % ja pariskuntia 3 %. Äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvia oli asiakkaista suurin osa, 64 %. Osuus on huomattavan suuri, kun otetaan huomioon se, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella vieraskielisten osuus on noin 21 % (Hyvinvointikertomus- ja suunnitelma 2023–2025). Yleisimpiä kieliä asumisneuvonnassa asioineilla ovat olleet suomen lisäksi arabia, somali, venäjä, viro, englanti, dari, farsi ja ukraina.

Asumisneuvontaan ajalla 1.10.2022-30.9.2023 hakeutuneista asiakkaista hieman yli 34 % on ollut asunnottomia asumisneuvontaan tullessaan. Nuorista (18–29-vuotiaat) asumisneuvonnan asiakkaista 39 % on asunnottomia. Vuokravelka on ollut syynä 26 %:lla ja häätöuhka 19 %:lla syynä asumisneuvontaan hakeutumiselle. Asunnonhaku tai vaihto on ollut 31 %:lla asumisneuvontakäynnin syynä. Asunnonhaku tai vaihto syynä asumisneuvonnalle on lisääntynyt pilotoinnin loppuvaiheessa verrattuna alkuvaiheeseen (17 %/ 43 %). Näiden lisäksi avio- tai avoero on ollut 10 %:lla syy asumisneuvonnalle.

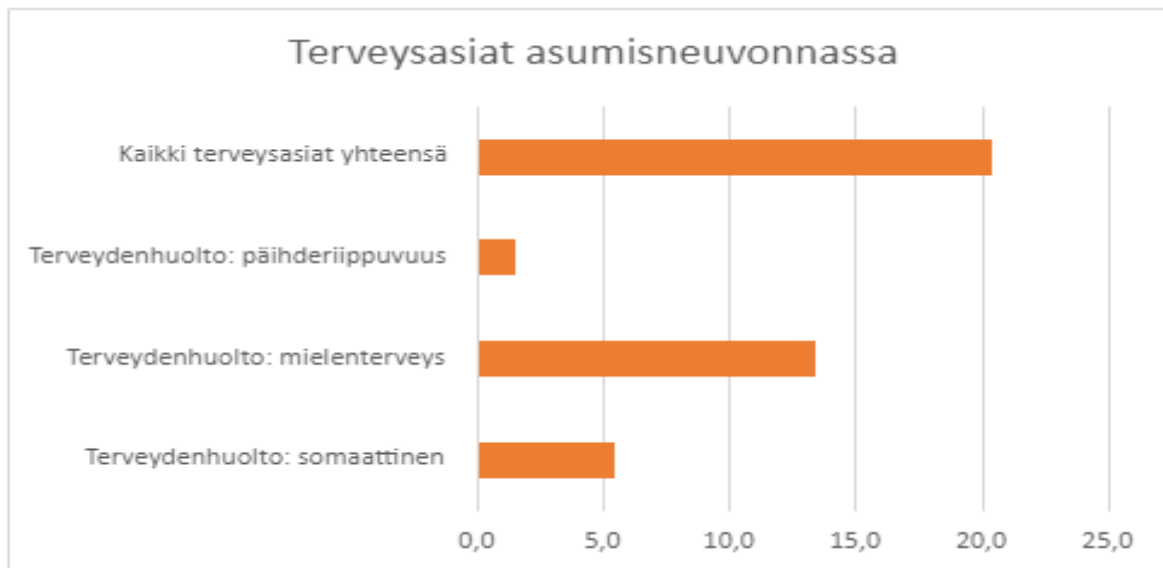


Kuvio 2. Asumisneuvonnan tärkeimmät toimenpiteet. Samalla asiakkaalla voi olla useita toimenpiteitä.

Asumisneuvonnan toimenpiteissä on tarkasteltu tärkeimpiä toimenpiteitä ajalla 1.10.2022-30.9.2023 (Kuvio 2). Viranomaisilmoitus tarkoittaa tilastossa yhteydenottoa sosiaali- tai terveydenhuoltoon. Sosiaalityön ja terveydenhuollon yhteydenottoja on tilastoitu erikseen ajalla 1.4.-30.9.2023. Tällä aikavälillä sosiaalityön yhteydenotto on ollut ensisijainen toimenpide 32 % :lla asiakkaista ja terveydenhuollon yhteydenotto 2 %:lla asiakkaista.

Asumisneuvontaan tulleilla asiakkailla on usein ollut asumiseen liittyvän asian lisäksi terveydellistä huolta. 1.4.-30.9.2023 tehdyn seurannan aikana asumisneuvonnan 127 asiakkaasta yhteensä 21 %:lla asumisneuvontaan on liittynyt terveydenhuollon kontaktointi. Somaattisissa asioissa yhteydenottoja

on ollut 6 %:lla, mielenterveydellisissä asioissa 13 %:lla sekä päihderiippuvuuteen liittyvissä asioissa 2 %:lla.

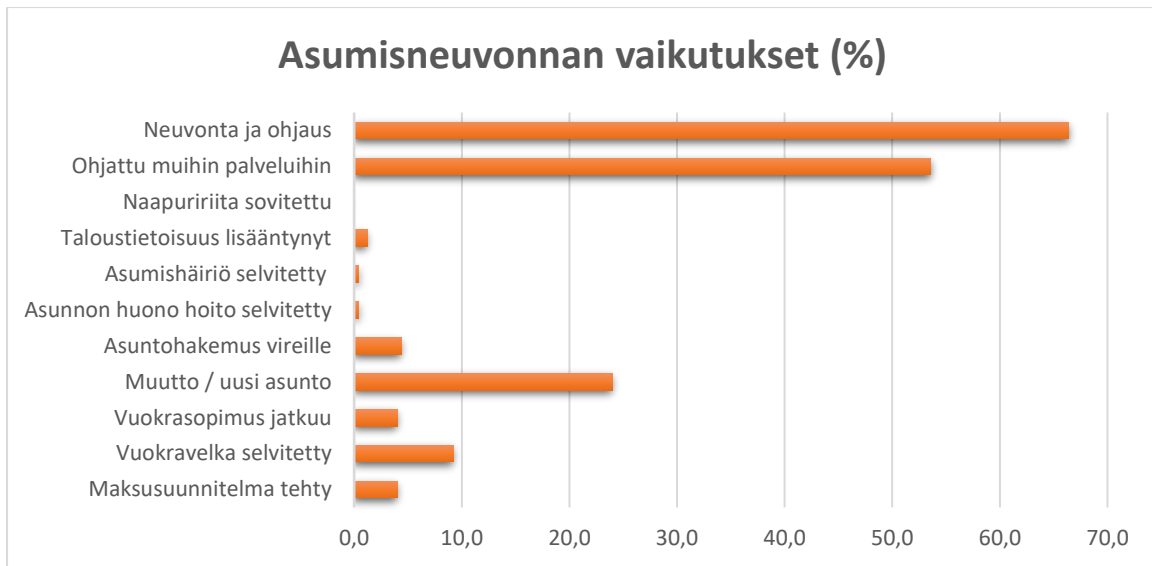


Kuvio 3. Asumisneuvonnan terveysasiat.

Tuloksia:

Asumisneuvonnan pilotointi on osoittanut, että pienikin panostus matalan kynnyksen asumisneuvonnassa tuottaa hyviä tuloksia. Pilotoinnin aikana (1.3.2022 - 30.9.2023 välillä) 24 % asiakkaista (60 henkilöä) on saanut asunnon, 9 %:lla vuokravelka on selvitetty, 4 % on tehnyt maksusuunnitelman vuokravelasta, 4 %:lla vuokrasopimusta on saatu jatkettua sekä 4 % on tehnyt asuntohakemuksen tai useita hakemuksia. Suurimmalle osalle, 66 %, on annettu asumisneuvonnassa ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi 54 % on ohjattu edelleen muihin palveluihin, yleisimmin sosiaalityöhön, terveydenhuoltoon tai etsivän tiimin asiakkuuteen.

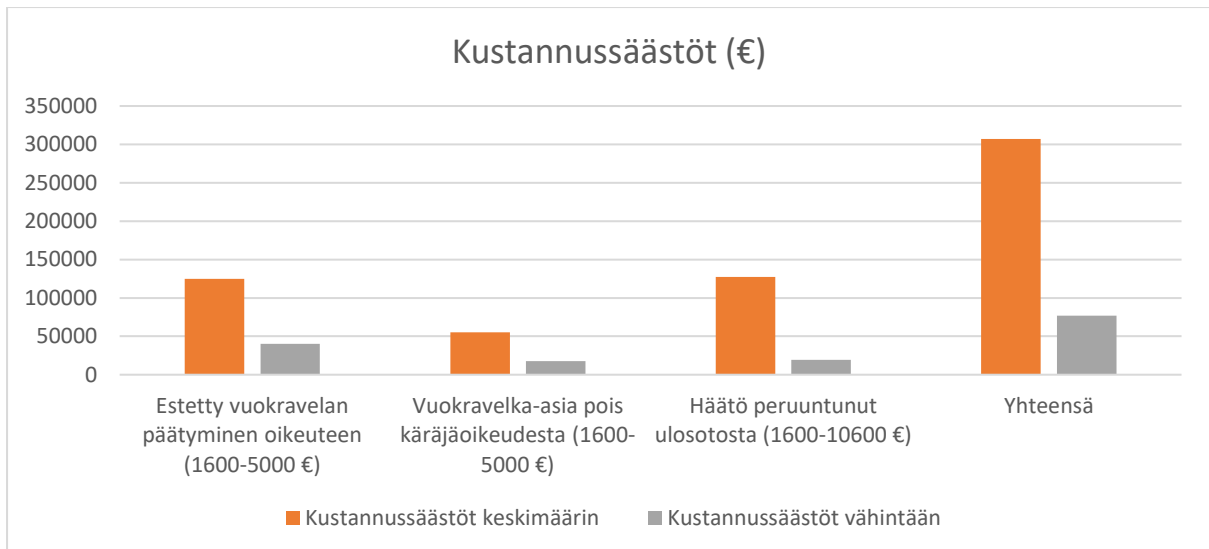
Asumisneuvonnalla on edellä lueteltujen vaikutusten lisäksi konkreettisia kustannuksia vähentäviä vaikutuksia. Häätöjen kustannukset ovat pahimmillaan todella suuria, niin asiakkaalle, vuokranantajalle kuin yhteiskunnallekin. Pilotoinnin aikana vuokravelan päätyminen oikeuteen on estetty 25 asiakkaan kohdalla, häätö on peruuntunut ulosotosta 12 asiakkaan kohdalla ja vuokravelka-asia on saatu pois käräjäoikeudesta 11 asiakkaan kohdalla.



Kuvio 4. Asumisneuvonnan vaikutukset prosentteina, ajalla: 1.3.-31.5.2022, 1.10.2022-30.9.2023.

ARA:n tuoreen selvityksen mukaan keskimääräiset hädön kustannukset ovat 10 600 euroa/häätö ja minimissään hädön kustannukset ovat 1600 euroa (ARA 2023c, 4). Näin arvioituna pilotoinnin aikana on säästynyt 76 800–307 200 euroa estettyjen häätöjen ja vuokraelkojen selvittämisen avulla (ks. Kuvio 5). Laskelmassa on käytetty vuokraelan oikeuteen menemisen estämisen ja vuokraelka-asian pois kärjääoikeudesta saamisen kohdalla ARA:n asumisneuvonnan vuoden 2023 maaliskuuhun saakka käyttämän tilastointilomakkeen arviota kustannuksista. ARA:n tilastossa kustannuksiksi on näille molemmille arvioitu 5000 euroa.

Toteutuneita häätöjä on asumisneuvonnassa ollut 5 asiakkaalla, jolloin hädöstä aiheutuneita kustannuksia on tullut arviolta 8000–53 000 euroa. Oikea-aikaisen avun saaminen on siis olennaisen tärkeää vuokraelkojen selvittämisen ja häätöjen ennaltaehkäisemisen kannalta.



Kuvio 5. Asumisneuvonnan kautta saavutetut kustannussäästöt.

Asunnottomat käyttävät enemmän sosiaali- ja terveystalvveluita, samoin kuin poliisin säilöönottosuojuaa (Stenius-Ayoade, Haaramo & Eriksson 2018; Erkkilä & Stenius-Ayoade 2009, 18). Häätöön liittyvien kustannussäästöjen lisäksi asunnottomuuden ehkäisemisen tai poistamisen myötä syntyy siis säästöjä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja poliisin säilöönottosuojuan vähäisemmästä käytöstä. Näin ollen asunnottomuuden ehkäisemisestä syntyneet säästöt ovat vielä edellä esitettyä suuremmat.

Hankkeessa syntyneen tilastotiedon perusteella asunnottomille ja asunnottomuusuhassa oleville henkilöille on syytä järjestää matalan kynnyksen neuvontapalvelua myös hankkeen päättymisen jälkeen. Kuten 2. luvussa kävi ilmi, Vantaan ja Keravan alueella on paljon häätöjä, mikä sekin alleviivaa häätöjä ja vuokralvelkaa ennaltaehkäisevän työskentelyn tärkeyttä. Lisäksi vuokrien hintatasojen suhteen tarvitaan asuntomarkkinoihin vaikuttamista poliittisen päätöksenteon tasolla.

Osa asumisneuvonnassa asioineista henkilöistä on ollut sellaisia, joilla ei ole sosiaalihuollon tarvetta, mutta heillä on hetkellisesti ollut tarve tiiviille neuvonnalle. Suuremmalla asumisneuvonnan resurssilla tällaisia henkilöitä voidaan auttaa yhä paremmin oikea-aikaisesti, jolloin asunnottomuutta ja vuokralvelkoja voidaan ehkäistä vielä enemmän. Tällaisia hetkellisiä tiiviin neuvonnan tarpeita on ollut muun muassa vuokravakuuden hakemisen, vuokraseurannan ja vuokranantajan kanssa maksusuunnitelman tekemisen suhteen.

3.2 IPHA-asiakkaat

IPHA eli intensiivinen palvelutarpeen ja hoitosuunnitelman arviointi on malli, jossa arviointi tehdään sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa yhtäaikaaisesti. IPHA-mallissa sosiaaliaseman sosiaalityöntekijä/-ohjaaja ja terveysaseman sairaanhoitaja työskentelevät työparina. Arvioinnin aikana arviointitapaamisia on 8–12, joista 2–3 on sosiaalityöntekijä-sairaanhoitaja-työparin kanssa yhteisiä. Arviointi kestää yhteensä noin 2–4 kuukautta. IPHA-malli on tehostettu tapa tehdä lakisääteistä palvelutarpeen ja hoitosuunnitelman arviointia. Mallin kiinteä toimintatapa on jalkautuminen asiakkaan kanssa eri palveluihin, kuten Kelaan.

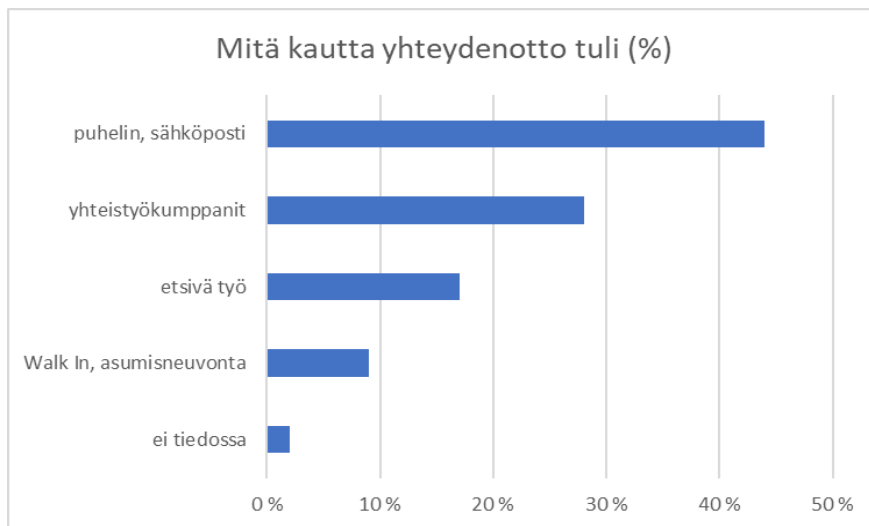
IPHA:a pilotoitiin hankkeen aikana arvioinnin loppuun saakka 20 asiakkaan kanssa. Pilotoinnin ensimmäisessä vaiheessa arviointia teki hankkeen kehittäjätiimi, eli sosiaalityöntekijä-sairaanhoitaja-työpari. He tekivät IPHA:n yhteensä 11 asiakkaan kanssa. Pilotin seuraavassa vaiheessa arviointia teki hankkeen sosiaalityöntekijä yhdessä terveysaseman sairaanhoitajan kanssa ja hankkeen sairaanhoitaja yhdessä sosiaalihuollon sosiaalityöntekijän kanssa. Näitä arviointeja tehtiin yhteensä 3 asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen IPHA:a tekivät sosiaalihuollon sosiaalityöntekijä ja terveysaseman sairaanhoitaja yhdessä. Näitä arviointeja tehtiin yhteensä 6.

Yhteensä 20:n loppuun saatetun arvioinnin aikana 12 IPHA-asiakasta (60 %) sai asunnon, näistä neljä henkilöä sai tuetun asumisen paikan. Asiakkuussegmentti aleni neljällä asiakkaalla eli 20. Keskimääräinen tapaamismäärä oli 9 tapaamista, arviointien kestot vaihtelivat 1–6 kuukauden välillä. Näiden 20 arvioinnin lisäksi 3 asiakkaan kohdalla arviointi aloitettiin, mutta asiakkaat eivät sitoutuneet arviointityöskentelyyn ja arviointi keskeytyi, ja 1 asiakas kuoli kesken arvioinnin.

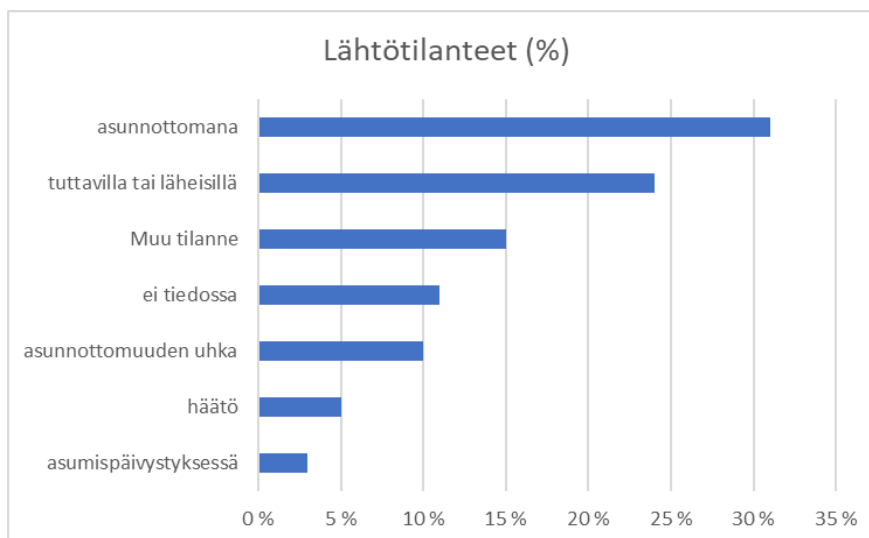
3.3 Jalkautuvan tiimin asiakkaat

Jalkautuva tiimin toimintamalliin on kuulunut etsivä työ sekä jalkautuminen asiakkaiden kanssa julkisen- ja kolmannen sektorin palveluihin. Etsivän työn yhteydessä tiimin työntekijät ovat jalkautuneet sinne missä kohderyhmää liikkuu: juna-asemien seudut, puistot, torit ja yhteistyökumppanien tilat Vantaalla ja Keravalla. Lisäksi tiimi on vierailut eri yhteistyökumppanien tiloissa: Päiväkeskus Illusiassa, Römperissä, Vinkkarissa, seurakunnissa/diakoniatyössä, asukastiloissa, Sympiksessä sekä Polku ry:llä. Vihjeiden perusteella on jonkin verran käyty tapaamassa ulkona teltassa tai vastaavassa paikoissa asuvia henkilöitä. Osa vihjeistä on tullut VVA:n Yökiitäjiltä. Yhteisjalkautumisia on tehty mm. Tukikohta ry:n Etsivä löytää -hankkeen kanssa ja Päiväkeskus Illusian kanssa. KAP-Vantaan kautta on ollut mukana kokemusasiantuntijoita yksittäisillä etsivän työn kerroilla. Toimintaan on satunnaisesti osallistunut myös muita yhteistyötahoja ja organisaation edustajia.

Vuoden 2021 alkupuolelta lokakuuhun 2023 mennessä moniammatillisen jalkautuvan tiimin käsiteltävänä on ollut 408 eri henkilön ensimmäistä yhteydenottoa. Moniammatillisen tiivin tuen periaatteiden mukaisesti tiimi on työskennellyt 161 henkilön kanssa, joten tätä pidetään varsinaisten asiakkaiden määränä. Työaikaa on näiden 161 asiakkaan lisäksi käytetty useampien asiakkaiden tilanteiden kartoittamiseen ja heitä on tarvittaessa ohjattu hyödyntämään muita soveltuvia palveluja.



Kuvio 6. Asiakkaan yhteydenottotapa jalkautuvassa tiimissä.



Kuvio 7. Jalkautuvan tiimin asiakkaiden lähtötilanteet.

Syyskuuhun 2023 mennessä tiimillä on ollut 993 kirjattua asiakastapaamista tai muuta yhteydenottoa, jotka ovat liittyneet monialaiseen työskentelyyn. Näiden lisäksi on kirjattu noin 400 yhteydenottoa

viranomaisille. Toiminnassa on pidetty aktiivisesti yhteyttä verkostoon, joka tuottaa palvelua samalle kohderyhmälle. Lisäksi asiakastyössä on pyritty tiiviiseen yhteistyöhön asiantuntija- ja läheisverkostojen kanssa jokaisen asiakkaan kohdalla.

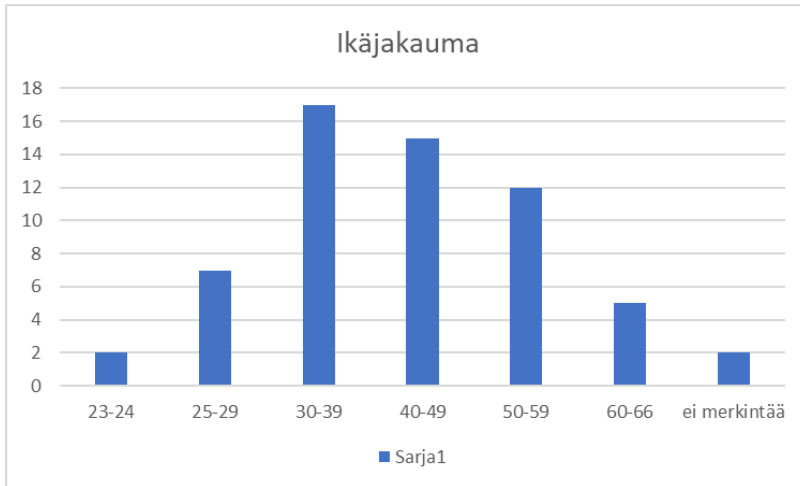
Jalkautuva tiimin työskentelyn aikana 57 asiakasta on saanut omaan vuokra-asunnon. Tuettua asumista on järjestetty 33 asiakkaalle. Lisäksi 8 asiakkaan mahdollinen asunnottomaksi joutuminen on ehkäisty häätö- tai vuokravetkatilanteessa. Vieraskielisiä asiakkaista on ollut 29 henkilöä (18 %) ja tulkkaus on ollut monissa tilanteissa tarpeellinen. Ilman tulkkausta on tultu toimeen suomen ja englannin kielillä kunkin asiakkaan taitojen mukaan. Moni maahan muuttanut henkilö on ollut haavoittuvassa asemassa sekä palvelun käyttäjänä että asunnon hakijana.

Tiimi on saattanut asiakkaita sote-palveluihin ja kolmannen sektorin toimipaikkoihin. Tiimin työntekijät ovat myös jalkautuneet asiakkaan kanssa palvelujärjestelmän asiakstapaamisiin, joissa kokemusasiantuntija on tarvittaessa toiminut kulttuuritulkkina asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Kokemusasiantuntijan osallisuus tiimissä on osoittautunut kallisarvoiseksi, kun kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa on pyritty tuottavaan asiakaslähtöisyyteen. Matala kynnys on jalkautuvan tiimin toiminnassa tarkoittanut sitä, että kriteerit eivät ole ehdottomia. Konkreettista apua on tarjottu aina, kun tiimin työntekijöillä on ollut siihen aikaa ja on arvioitu sen säästävän vaivaa myöhemmässä vaiheessa sekä asiakkaalta että sosiaalitoimen edustajilta.

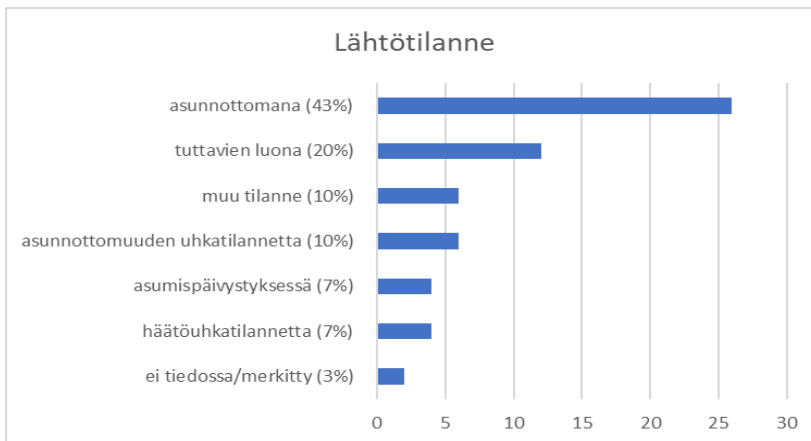
Hanke on tehnyt Koisorannan palvelukeskuksen ja sen vieressä toimivan tukiasumisyksikkö Oraskodin (Vaken asumispalvelut) kanssa yhteistyötä. Asumispäivystyksen vierailijoista on tavoiteltu sellaisia asiakkaita, joista yksikön henkilökunta ei ehdi saada tietoja tai jotka ovat kadonneet asumispäivystyksestä. Oraskotiin on kahdelle asuinpaikalle valittu asiakkaita kolmen kuukauden kokeilujaksoille. Oraskodissa on toiminnan aikana asunut 15 jalkautuvan tiimin asiakasta. Heistä 4 on saanut oman vuokra-asunnon ja 7 on muuttanut tuettuun asumiseen kokeilujakson jälkeen.

Moniammatillisen jalkautuvan tiimin ydintehtävän näkökulmasta on toimivampaa tarkastella lähemmin sitä asiakkaiden joukkoa, joiden kanssa työskentely on ollut pitkäkestoista ja suunnitelmallista. Tähän on valittu seuraavanlainen otanta (60 henkilöä):

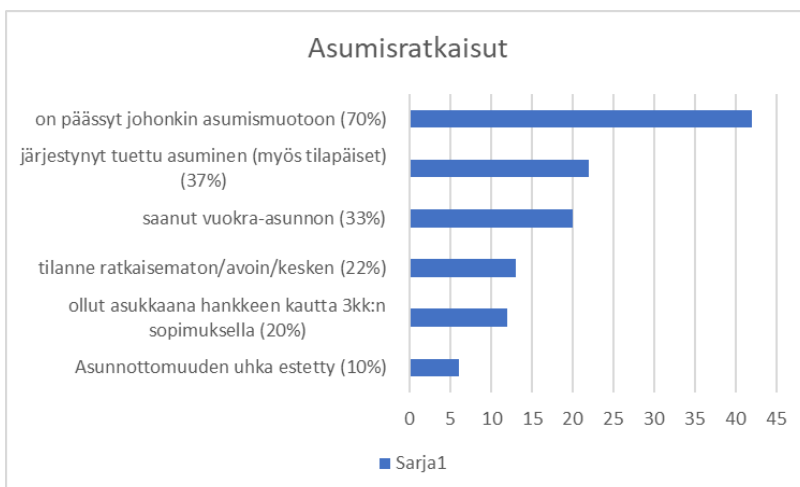
- 43 miestä, 17 naista
- 11 vieraskielistä, 49 suomenkielistä
- 11 asiakkaan kohdalla tehty palvelutarpeen arviointia



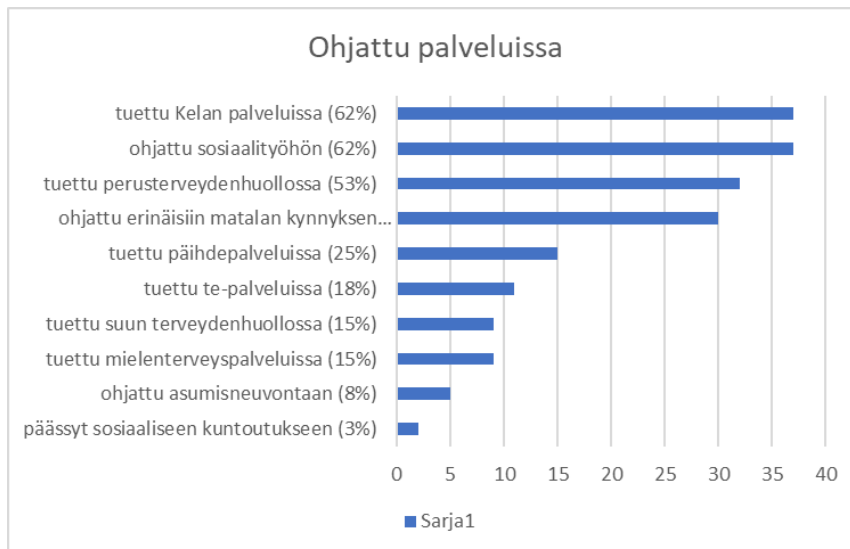
Kuvio 8. Otannan asiakkaiden ikäjakauma.



Kuvio 9. Otannan asiakkaiden lähtötilanteet.



Kuvio 10. Otannan asiakkaiden asumisratkaisut.



Kuvio 11. Otannan asiakkaiden ohjaukset palveluihin.

Moniammatillisen jalkautuvan tiimin eniten tukea tarvitseva asiakasryhmä on monimuotoinen.

Asiakkaita on monista eri ikäryhmistä ja vieraskielisten osuus on melko suuri (18 %).

Yhteydenottotavoissa on vaihtelua, suurin osa yhteydenotoista on tullut puhelimitse. Jalkautuvan tiimin yhteystietoja on jaettu etsivässä työssä, joka on tärkeä asiakkaiden tavoittamisen tapa.

Kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä on puutteelliset mahdollisuudet hyödyntää digipalveluita.

Kohderyhmä on eriarvoisessa asemassa digipalvelujen käytössä, koska kaikilla ei ole vaadittua osaamista tai välineitä käytössään. Asumisneuvonta on ollut yksi olennainen väylä asiakkaiden ohjaamisessa tiimin asiakkuuteen. Yhteistyökumppaneiden yhteydenotot ovat nekin näyttäytyneet merkittävänä. Asiakkaiden lähtötilanteista yleisimpinä erottuvat asunnottomuus sekä tuttavilla tai läheisillä majoittuminen, joka on sekin yksi asunnottomuuden muoto.

Kolmasosa asiakkaista on saanut oman vuokra-asunnon suoraan tai myöhäisemmässä vaiheessa kokeiluasumisen (Oraskoti) jälkeen. Asunnon hakeminen itsenäisesti on ollut useimmille asiakkaille haastavaa. Tuettu asuminen ei ole ollut tarpeellinen välivaihe läheskään jokaiselle asiakkaalle.

Asiakkaita on kannustettu hyödyntämään muita tukipalveluja, jotta asunnottomuuden uhka olisi vältettävissä myöhemmin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja on hyödynnetty tehokkaasti ja oikea-aikaisesti resurssien säästämiseksi.

Yleistäen voi sanoa, että kynnys terveyspalvelujen käyttämiselle on monille asiakkaille korkea.

Asiakkaalla voi olla puutteelliset tiedot tai taidot peruspalveluissa asioimiselle, vaikka tarve palvelulle olisi ilmeinen. Tiimin sairaanhoitajan havainto on ollut, ettei somaattisia sairauksia huomioida riittävästi asunnottomien henkilöiden kohdalla. Tiimin työskentelyssä asiakkaita on tuettu perussairauksien hoitosuunnitelmissa ja hoitoon hakeutumisessa, kun yleensä asunnottomien

henkilöiden kanssa keskitytään päihde- ja mielenterveysongelmiin. Olennaista on ollut huomioida kokonaisterveydentila, koska somaattiset vaivat ovat voineet jäädä huomioimatta pitkään.

Jalkautuvassa tiimissä on arvioitu asiakkaiden tilanteita ja tuen tarvetta. Yksi tiimin tekemistä havainnoista on, että aikuissosiaalityön asiakkuuteen pääsemisessä on ajoittain kynnys. Sosiaalipalveluissa käytetään termiä *väliinputoaja* kuvamaan sellaista henkilöä, jonka kohdalla palvelujen saamiseksi edellytetyt kriteerit eivät sillä hetkellä täyty. Sosiaalipalvelut ovat viimesijaisia palveluja, joten niissä on perusteltua ohjata henkilöitä toimimaan itsenäisesti tai tukeutumaan muuhun auttavaan tahoon. Työntekijöillä on myös vastuuta siitä, että palvelujen resurssit kohdentuvat oikein – eniten tarvitseville. Yhteistyön onnistuminen on tiimin tavoitteiden kannalta niin tärkeää, että sen eteen on haluttu nähdä vaivaa ja eri palvelujen välistä vuoropuhelua on haluttu edistää. Saattavalla työotteella on pyritty siihen, että kaikkien olisi helpompi sitoutua yhteiseen suunnitelmaan, kun moniammatillinen tiimi tukee asiakasta, kunnes vastaanottava taho ottaa vastuun asiakkaan tukemisesta.

Jalkautuvassa tiimissä on kartoitettu asiakkaiden tilanteita kattavasti. Edellytyksenä on ollut, että asiakkaat ovat sitoutuneet työskentelyyn. Usein asiakkaan tilanteen kannalta merkittäviä tuen tarpeita ja toimintakyvyn puutteita on havaittu vasta työskentelyn edetessä pidemmälle. Monialaisuudella on huomattu olevan pääasiassa myönteinen vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaalle on tarjottu kannattelevaa tukea ja asiakkaan kanssa yhdessä on tehty tarvittavat suunnitelmat sopivan asumisratkaisun löytymiseksi.

3.4. Asunnottomuustyön verkosto

Asunnottomuuden ehkäisyhankkeen aloittaessa työnsä vuonna 2021 Vantaalla ei ollut säännöllisesti ja tuloksellisesti kokoontuvaa asunnottomuus asioihin keskittyvää verkostoa. Hankkeen toimesta koottiin julkisen (mm. asumisen sosiaalityö, asumispalvelut) ja kolmannen sektorin (mm. Sininauhasäätiö, VVA ry, Tukikohta ry, seurakunta, Y-säätiö) ammattilaisista koostuva verkosto, joka kokoontui ensimmäistä kertaa syksyllä 2021. Tämän jälkeen verkoston tapaamisia on järjestetty kolmen kuukauden välein ja niihin on osallistunut keskimäärin 40 henkilöä.

Verkostoa on aktiivisesti kehitetty osallistujien toiveiden pohjalta. Vuonna 2023 Keravan toimijat tulivat verkostoon mukaan. Vapaampien kuulumiskierrosten ja keskustelun lisäksi asiantuntija-alustukset ja yhteiskehittäminen ovat olleet tärkeä osa tapaamisten rakennetta. Verkoston avulla on pystytty tiivistämään yhteistyötä toimijoiden kesken. Verkostotyön hyödyt halutaan tuoda osaksi rakenteita myös hankeajan jälkeen ja verkoston koordinaatiovastuu siirtyikin joulukuussa 2023 Koisoniityn palvelukeskukselle. Palvelujen aukkokohtia ja palvelujärjestelmän kehitystarpeita käsiteltiin Asunnottomuustyön verkoston kokouksessa 29.6.2023. Tapaamisen yhteydessä kirjattiin

ylös Vantaalla ja Keravalla työskentelevien asunnottomuustyön ammattilaisten näkemyksiä siitä, mitä puutteita, aukkoja ja kehitystarpeita asunnottomien palveluissa tällä hetkellä on.

4. Palvelujärjestelmän kehitystarpeet

Asunnottomuuden ehkäisyhankkeen aikana on kertynyt paljon tietoa ja havaintoja tämänhetkisestä palvelujärjestelmästä. Osa asiakkaista saa tarvitsemansa avun oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Palvelujen ulkopuolelle on kuitenkin jäänyt osa sellaisista asiakkaista, jotka ovat tavoitettu etsivän työn tai matalan kynnyksen asumisneuvonnan kautta. Palveluissa on siis vielä kehittämisen varaa.

Tähän kappaleeseen on koottu palvelujen kehittämistarpeisiin liittyviä havaintoja ja kokemuksia hankkeen asiakastyöstä sekä verkoston kesäkuun 2023 keskusteluista.

4.1 Palvelupolut

Monialaisen yhteistyön lisäämiseksi tarvitaan kiinteitä rakenteita, joiden avulla yhteistyön toteutuminen ei jää yksittäisen työntekijän aktiivisuuden varaan. Asunnottomuuteen liittyy usein yhtäaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon avun tarvetta. Asiakkaat, joilla on paljon yhtäaikaista tuen tarpeita, eivät välttämättä saa kokonaisvaltaista tukea tarvitsemistaan sote-palveluista. Usein palveluissa keskitytään edelleen yhteen asiaan: siihen, joka on kyseisen palvelun ydinaluetta. Myös Asunnottomuustyön verkostossa korostetaan moniammatillisen verkostotyön lisäämisen tarvetta. Monialaisen yhteistyön tekeminen on yleisesti ottaen Vake-alueella hajanaista.

Monialaiselle yhteistyölle on suuri tarve asumiseen ja asunnottomuuteen liittyvissä tilanteissa. IPHA-työskentelyssä havaittiin, että asiakkaan palvelujen tarve pienentyy huomattavasti, kun asiakas saa kokonaisvaltaista tukea sosiaali- ja terveydenhuollosta. Jalkautuvassa tiimissä pyrittiin nopeuttamaan ja edistämään palveluiden saatavuutta. Asiakkaiden tilanteiden arviointi oli tehokasta, koska tiimissä oli edustusta eri ammattikunnista. Jalkautuvassa tiimissä oli kaksi sosiaalihojaajaa, sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja ja kokemusasiantuntija. Asiantunteva näkökulma muodostui koko tiimin tuottamasta tilannekuvasta, jolloin monialaisen arvioinnin pohjalta tehtiin perusteellisempia palveluläheteitä. Asunnottomien asiakkaiden voimavarat ovat yleensä puutteelliset, joten tiiviimmän tuen tarjoaminen voi estää tilanteiden pahemman kriisiytymisen. Asumisneuvonnassa voitiin terveydentilaa kartoittaa perusteellisemmin, koska tiimiin kuului sairaanhoitaja. Asumisneuvonnan asiakkaista yli viidesosan (21 %) kohdalla otettiin yhteyttä terveydenhuoltoon terveydentilaan liittyvän huolen vuoksi.

Sosiaalityön palveluihin pääseminen on monille asiakkaille vaikeaa. Osittain palveluihin pääsemisen hankaluuteen voi liittyä asiakkaan oma asenne palveluja kohtaan. Aiemmin koetut pettymykset ja kohtaamattomuus palveluissa voivat muodostua esteiksi osassa asiakaspolkuja. Toisaalta palveluihin pääsemisen hankaluutta aiheuttaa taustalla oleva sosiaali- ja terveydenhuollon resurssipula. Osassa sosiaalityön tiimeistä on ollut vajaa henkilöstö pitkään. Jos aikaa ja työntekijöitä olisi enemmän, voitaisiin asiakkuuteen ottamisen kriteerejä tulkita väljemmin. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi pyytäessään, ellei arviointi ole ilmeisen tarpeetonta (SHL 36 §). Kasvokkaiselle palvelutarpeen arvioinnille ei aina ole aikaa. Kiireessä palvelutarpeen arviointi saattaakin resurssipulan vuoksi tarkoittaa puhelimesta esitettyä ”Onko sinulla tuen tarpeita?” -kysymystä ilman, että tuen tarpeiden käsitteen tarkoitusta avataan asiakkaalle. Jos asiakas ei ymmärrä, mitä häneltä kysytään, hän ei voi sanoittaa tuen tarpeitaan. Tällöin tuen tarpeet saattavat jäädä arvioimatta riittävässä laajuudessa ja asiakas jää ilman apua. Lisäksi sosiaalityön palveluihin pääsemisessä on viive niissäkin tilanteissa, kun palvelutarve todetaan. Esimerkiksi aikuissosiaalityössä ensimmäinen vapaa tapaamisaika voi olla useamman viikon päästä – lukuun ottamatta päivystyksellisiä, kiireellisiä tapaamisia.

Tuettua asumista ei käytetä sosiaalityössä riittävän usein asunnottomuustilanteen ratkaisemisen keinona. Perusteluna sosiaalityössä on se, että asunnon puute ei ole itsessään riittävä tuen tarve. Asunnottomaksi jääminen ilman turvaverkostoa on todella vaikea tilanne. Tavaroiden varastoiminen tai säilyttäminen, töissä käyminen, opiskelu, nukkuminen, ruoan laittaminen ovat kaikki erittäin vaikeita asioita ilman asuntoa. Pitkittyvä asunnottomuus voi vaikuttaa niin fyysiseen terveyteen kuin mielenterveyteenkin (Stenius-Ayoade ym. 2020). Tuettua asumista voisi hyödyntää laajemmin etenkin silloin, kun asunnottomalla henkilöllä ei ole luottotietoja, työpaikkaa tai sosiaalista verkostoa, jonka avulla selviäisi uuden asunnon löytymiseen saakka. Tuetulla asumisella voitaisiin ehkäistä asunnottomuuden pitkittymistä, terveydellisten ongelmien syntyä ja asiakkaan tilanteen heikentymistä entisestään. Esimerkiksi henkilön, jolla ei ole luottotietoja ja jolla on joskus mennyt vuokratilaa ulosottoon, on erittäin vaikeaa saada asuntoa vapailta markkinoilta. Vaikka henkilöllä ei olisi alun perin muita tarpeita kuin asunnon löytäminen, tulee hänen tilanteestaan hyvin hankala, jos asunnottomuus kestää kuukausia.

Palveluihin hakeutumista vaikeuttaa pirstaleinen palveluvalikko. Esimerkiksi Keusote on hyvinvointialueena kiinnittänyt erityistä huomiota palveluketjuihin (Keusote). Myös Vake:n palveluja olisi hyvä tarkastella tästä näkökulmasta. Asumiseen liittyviä päätöksiä tehdään jokaisessa sosiaalityön tiimissä. Kuitenkin erikseen on vielä asumisen erityissosiaalipalvelut, joissa on kolme tiimiä. Asiakas ei voi tietää, minkä tiimin asiakkuuteen hänen tulisi hakeutua. Asiakkuskriteereistä päättävät sosiaalihuollon ammattilaiset, eikä tämä päätösprosessi ole asiakkaalle läpinäkyvä. Aina

ammattilaistenkaan välillä ei ole yhteisymmärrystä siitä, mikä on oikea vastuutaho – aikuissosiaalityö, lastensuojelu, perhetyö, vammaispalvelut vai kotoutumista edistävät palvelut.

Asumisneuvonnan asiakkaita sosiaalityön palveluihin ohjattaessa saattoi joissain tilanteissa joutua ottamaan kolmeen eri sosiaalityön tiimiin yhteyttä, jotta saatiin selvyys, mihin asiakkaan yhteydenotto kannattaa jättää. Sosiaalityön asiakkuuden tarpeessa oleva henkilö on jo valmiiksi vaikeassa tilanteessa, jolloin palveluihin pääseminen nopeasti ja ilman turhia mutkia olisi tärkeää. Tällä hetkellä oikean tahon selvittäminen on kuitenkin sosiaalityön ammattilaisellekin hankalaa. Sosiaalipalvelujen asiakkuuskriteerit voisivat siis olla selkeämpiä, ja niistä voisi viestiä niin sisäisesti sosiaalipalveluissa kuin ulospäin asiakkaillekin enemmän. Tätä vastuualueiden selkeyttämistä toivotaan Asunnottomuustyön verkostossakin, jossa se nähdään palveluohjausta helpottavana tekijänä.

Päihteettömälle asumispäivystykselle on tarvetta. Lisäksi on tarvetta sellaiselle turvakodille, jonne voi mennä päihtyneenä. Osa asumisneuvonnan asiakkaista on tuonut esiin huonoja kokemuksiaan Koisorannan palvelukeskuksesta. Syitä huonoon kokemukseen ovat olleet muiden asumispäivystyksessä olevien päihtyneisyys, palvelukeskuksen levottomuus, turvallisuuden tunteen puute sekä tavaroiden varastelu. Erityisesti naiset kokevat Koisorannan turvattomaksi paikaksi. Asumispäivystyksen turvallisuuden puute nostettiin epäkohtana esiin myös Asunnottomuustyön verkostossa. Asunnottomien palveluna asumispäivystys on ensisijainen, joten asunnottomien henkilöiden haluttomuus mennä palvelukeskukseen on haaste. Toista vastaavaa palvelua ei Vake-alueella Vantaalla ole tarjolla.

Palvelukeskuksen kautta asunnottomille on mahdollista tarjota muutakin apua. Palvelukeskuksessa on sairaanhoitaja ja siellä voidaan auttaa mm. asunnonhaussa. Olisi siis hyödyllistä, jos asunnottomille olisi tarjolla myös sellainen asumispäivystys, jossa ei olisi päihtyneitä ihmisiä. Tällainen asumispäivystys soveltuisi paremmin niille, jotka eivät käytä päihteitä, samoin kuin työssäkäyville ja opiskeleville henkilöille. Lisäksi naisten turvallisuuteen olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota asumispäivystyksessä. Naisille tarkoitettu erillinen asumispäivystys voisi olla yksi mahdollinen ratkaisu tähän. Asunnottomuustyön verkostossa esitettiin myös, että yksilömajoitus olisi hyvä olla vaihtoehtona yhteisömuotoiselle asumispäivystykselle.

Palveluihin pääsemisen lisäksi **resurssipula vaikuttaa sosiaalityön asiakkuudessa olevien asiakkaiden tilanteeseen** ja riittävän tuen saamiseen. Resurssipula on myös yksi Asunnottomuustyön verkoston havaitsema palvelujen laatuun vaikuttava tekijä. Osalla sekä asumisneuvonnan että jalkautuvan tiimin asiakkaista on ollut oma työntekijä sosiaalityössä, mutta he ovat siitä huolimatta kaivanneet tukea tilanteeseensa. Esimerkiksi konkreettisesti asunnonhaussa tukemiseen ei sosiaalityössä ole mahdollisuutta, minkä vuoksi asiakkaita on ohjattu asumisneuvontaan. Osa hankkeen kohtaamista asiakkaista on pudonnut sosiaali- ja terveystalvelujen ulkopuolelle esimerkiksi

asunnottomuudesta tai mielenterveysongelmasta johtuvan aikatauluista kiinnipitämisen hankaluuden vuoksi, tai yhteydenpitovälineiden kuten puhelimen tai tietokoneen puutteen vuoksi. Sosiaalityössä ja terveyspalveluissa ei ole mahdollisuutta tavoitella asiakasta kovin montaa kertaa, jolloin asiakas ei välttämättä saa tarvitsemaansa apua.

Sosiaalihuollossa työntekijät arvioivat toisinaan asiakkaan tuen tarvetta eri tavoilla. Tämän vuoksi samanlaisissa tilanteissa asiakkaille ei aina tarjota samanlaisia palveluja, jolloin asiakkaat eivät välttämättä saa tasapuolista kohtelua. Erästä asiakasta ei esimerkiksi otettu sosiaalityön asiakkuuteen, vaikka hän oli asunnoton ja asunnottomuuden syynä oli lähisuhdeväkivalta aiemmassa kodissa. Hankkeen työntekijät arvioivat, että asiakas tarvitsisi apua, mutta aikuissosiaalityön työntekijän arvion perusteella tuen tarvetta ei ollut. Tuen tarpeiden arviointia varten voisi olla hyödyllistä luoda tarkemmat yhdessä muodostetut raamit eri tilanteiden arviointia varten.

Joskus tuen tarpeiden erilainen arviointi voi liittyä myös työntekijän työkokemukseen ja tarjolla olevien palvelujen tuntemukseen. Esimerkiksi jos ammattilainen ei tunne mahdollisia tarjottavia palveluja, on hänen mahdotonta tarjota asiakkaalle niitä. Palveluihin tulee lisäksi jatkuvasti muutoksia, jolloin olennaista on myös pysyä muutoksista ajan tasalla. Toisaalta palvelujen tarjoamiseen ja asiakkuuteen ottamiseen saattaa vaikuttaa epävirallinen toimintakulttuuri, jossa palveluita ei tarjota asiakkaalle, vaikka asiakas voisi niistä hyötyä. Tämä toimintakulttuuri voi liittyä jo aiemmin mainittuun resurssipulaan, jolloin asiakkuuteen ottamisen kriteerejä tulkitaan mahdollisimman tiukasti, ettei asiakkuuksia olisi liian paljon.

Asunnottomuustyön verkosto pitää **jalkautuvan työotteen lisäämistä sosiaalityössä tärkeänä**, jotta asiakas saisi nopeaa ja oikea-aikaista apua. Oikea-aikainen apu on hyvin tärkeää esimerkiksi silloin, kun asiakas tarvitsee apua vuokrasopimuksen tekemiseen liittyvissä asioissa. Osa asiakkaista hyötyisi myös palveluihin, esimerkiksi terveydenhuoltoon saattamisesta ja tiiviimmästä tuesta erilaisissa nivelvaiheissa, kuten itsenäiseen asumiseen muuttamisessa asumispalveluyksiköstä. Tiiviimpi tuki auttaisi ennalta ehkäisemään myös ongelmien toistumista vaikkapa vuokravelkatilanteessa. Asunnottomuustyön verkostossa koetaan, että palveluissa ei aina tunneta riittävästi asiakkaan taustaa. Tällöin asiakkaalle tarjotaan nopeasti jotain tukea, joka ei perusteellisemman tuen tarpeiden selvittämisen perusteella olisi ajankohtaista tai tarkoituksenmukaista. Palvelutarpeen arviointi jää siis usein liian kevyeksi ja nopeaksi.

Etenkin etsivässä työssä ja IPHA-työskentelyssä on havaittu, että palveluiden ulkopuolella olevilla saattaa olla **huono luottamus palvelujärjestelmän toimintaan ja auttamismahdollisuuksiin**. Näiden henkilöiden kohtaamisessa kiinnipitävä työote on ollut olennainen tekijä luottamuksen uudelleen rakentamisessa. Myös Asunnottomuustyön verkostossa tuotiin esiin tarvetta nykyisten palvelujen suuremmalle joustavuudelle esimerkiksi asunnottomien henkilöiden ja päihde- ja

mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden kohdalla, koska ajanvarauksiin sitoutuminen on tunnustetusti hankalampaa heille. Tällöin olisi tärkeää, että työntekijä tavoittelisi asiakasta useamman kerran, eikä asiakas jäisi palvelujen ulkopuolelle, jos hän jättää tulematta tapaamiselle tai ei pysty ilmoittamaan esteestä.

Verkoston mukaan resurssipula vaikuttaa myös siihen, miten nopeasti sosiaalityön asiakkuuteen pääsee. Vaikka asiakkuuden tarve todettaisiin, saattaa kestää kuukausi ennen kuin asiakkaan kanssa aloitetaan palvelutarpeen arviointi. Kuukaudessa asiakkaan tilanne voi heikentyä paljonkin, jos hänen avun tarpeensa on suuri.

4.2 Palvelujen aukkokohtat

Yksi Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa **havaittu aukko palveluissa on konkreettisen hakemusten tekemisen ja täyttämisen avun puute palveluissa**. Sosiaalityöstä kolmannelle sektorille ohjataan ja ohjautuu sellaisia henkilöitä, joilla kriteerit sosiaalityön asiakkuudelle eivät täyty. Näillä henkilöillä on usein avun tarvetta asioinnissa, palveluihin hakeutumisessa ja lomakkeiden täyttämässä. Tällaista asiointitukea voi saada sosiaalityön asiakkuudessa, jos asiakkaalle myönnetään kotiin vietävän tuen palvelua tai sosiaalista kuntoutusta. Jos henkilöllä on tuen tarvetta vain hetkellisesti tai harvoin, ei hän välttämättä saa tarvitsemaansa apua sosiaalityöstä, jolloin järjestöjen merkitys avun tarjoajana korostuu. On kuitenkin syytä pohtia myös sitä, pitäisikö sosiaalityössä tarjota joustavammin tukea tilapäisen tai kevyen tuen tarpeessa oleville henkilöille. Tätä toivetta esitettiin myös Asunnottomuustyön verkostossa. Kuten luvusta 2.3 käy ilmi, sosiaalityössä on laaja keinovalikoima, joilla asiakkaita voidaan tukea. Palvelutarpeeseen voitaisiin siis vastata ainakin osittain jo olemassa olevilla palveluilla, jos palveluita tarjottaisiin matalammalla kynnyksellä asiakkaille.

Erityisesti asumisneuvonnan pilotoinnin kautta on tullut esiin suuri **tarve monikieliselle tai tulkkauspalveluja käyttävälle matalan kynnyksen neuvontapalvelulle**. Kelalta saa apua Kelan hakemusten täyttämiseen. Myös Vantaa-infoista saa monikielistä apua hakemusten täyttämiseen. Usein asiakkaalla on kuitenkin monia hakemuksia, joita hänen täytyy tehdä eri paikkoihin. Asunnonhaussa asiakkaan täytyy ensin tehdä hakemuksia vuokranantajille. Pienituloisen henkilön täytyy asunnon löydettyään hakea asumistukea ja perustoimeentulotukea vuokravakuuteen. Jos Kela ei myönnä vuokravakuutta, täytyy henkilön seuraavaksi hakea täydentävää toimeentulotukea. Tämän kokonaisuuden hahmottaminen on useimmille vaikeaa. Kuten edellä esitettiin, yli viidesosa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaista puhuvat äidinkielenään muuta kieltä kuin kotimaisia kieliä. Lisäksi asumisneuvonnassa asioineista suurin osa on ollut vieraskielisiä (ks. luku 3.1). Hakemusten ja lomakkeiden täyttäminen on vielä hankalampaa, jos hakemuksia täyttää muulla kielellä kuin äidinkielellään. Muulla kuin suomen kielellä asioidessa Kelaan täytyy varata aika, koska

puhelintulkkaus ei ole toistaiseksi mahdollinen. Ajanvarausaikaa ei saa kovin lyhyellä varoitusajalla. Näin kielitaito voi olla erittäin merkityksellinen asia asunnonhaussa ja muussakin asioinnissa.

Suurimmalla osalla aikuisväestöstä on huolia sähköisten palvelujen käytön suhteen ja heillä on sille esteitä, kuten luvussa 2.1 kävi ilmi. Digiosaaminen on asunnonhaussa ja monissa muissakin hakemusasioissa välttämätöntä. Lähes kaikki asuntohakemukset on tehtävä sähköisesti ja niiden täyttäminen vaatii useimmiten verkkopankkitunnukset ja sähköpostiosoitteen. Hyvinvointialueen asukkaille on siis syytä tarjota riittävästi tukea sähköisten palvelujen käyttöön tai tarjota vaihtoehtoisia tukimuotoja, kuten matalan kynnyksen kasvokkaista neuvontaa eri alueilla.

Ennaltaehkäisevän työn lisäämiselle on tarvetta. Asunnottomuustyön verkostossa esitettiin toive neuvonta- ja ohjauspalvelujen sekä tiedon levittämisen lisäämiselle. Lisäksi verkostossa koettiin, että sosiaalityössä tulisi olla enemmän kevyen tuen palveluja. Sama palvelutarve havaittiin hankkeen asiakastyössä, jossa osa asiakkaista jää palvelujen ulkopuolelle, kun tuen tarve ei ole riittävän suuri.

Etsivälle työlle on suuri tarve ja nyt myös lain velvoite (SHL 7 a §). Jalkautuvassa tiimissä etsivän työn kautta on tavoitettu monia palvelujen ulkopuolella olevia asiakkaita. Asiakkuudessa on hankkeen aikana ollut 161 asiakasta, jotka ovat asunnottomia tai asunnottomuusuhan alla ja joilla on sekä sosiaali- että terveydenhuollon palvelujen tarve. Määrä on todella suuri, kun verrataan sitä Vake-alueen asunnottomien määrään, joka oli 312 vuonna 2022. Jalkautuva tiimi on saattanut asiakkaat tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja suurelle osalle on löytynyt asumisratkaisu tiimin työskentelyn avulla (ks. luku 3.2). Asunnottomuustyön verkostossa etsivä tiimi on koettu erittäin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi lisäksi palveluihin ja tiimin työskentelyn kaltaista toimintaa toivottaisiin olevan laajemminkin.

Oleskeluluvan saanut, **vastaanottokeskuksesta muuttanut henkilö ei saa kotoutumista edistävästä palveluista tukea ennen kuin hänellä on kotikunta.** Kotikunnan saamisessa voi kestää, koska sitä voi hakea vasta asuttuaan vuoden Suomessa. Kotikuntaa voi hakea jo aiemmin, jos henkilöllä on vähintään kaksi vuotta kestävä työsuhde tai opiskelupaikka tai jos perheenjäsenellä on kotikunta Suomessa. (Migri/Maahanmuuttovirasto.) Tämä on selkeä aukko sosiaalityön palveluissa ja kotoutumistyön kentällä, kun avun tarpeessa oleva henkilö saa ainoastaan välttämättömiä sosiaalipalveluita ennen kotikunnan saamista.

4.3 Etuusjärjestelmän kehityskohdat

Pirstaleinen, byrokraattinen ja epäselvä etuusjärjestelmä tuottaa vaikeuksia niin kotimaisia kieliä äidinkielenään puhuville kuin vieraskielisillekin. Asunnottomuuden ehkäisyhankkeen kautta on saatu tietoa asunnottomuudesta, mutta myös etuusjärjestelmästä. Kielitaidottomuus yhdistettynä liian

vähäiseen monikieliseen neuvontaan ja tiedon puute etuusjärjestelmästä ylläpitää vieraskielisten asunnottomuutta ja hankaloittaa yhteiskuntaan osallistumista. Jos etuuksia ei osaa hakea, ei ole helppo saada asuntoa esimerkiksi juuri maahan tulleet. Tästä tiedon puutteesta on asumisneuvonnassa tullut lukuisia esimerkkejä. Osa asumisneuvonnan pienituloisista asiakkaista on ollut siinä käsityksessä, että vuokravakuus täytyy maksaa itse, eivätkä he siten ole edes hakeneet vuokravakuutta Kelasta. Näin heidän kohdallaan asunnottomuus on pitkittynyt aivan turhaan, vain tiedon puutteen takia.

Vuokravakuuden hakeminen ja saaminen Kelalta on usein liian kankeaa. Vuokravakuus käsitellään kiireellisenä yhdessä–kahdessa päivässä, jos asiakas soittaa itse Kelaan ja kiirehtii käsittelyä. Muussa tapauksessa hakemuksen käsittelyssä kestää seitsemän arkipäivää, joka on usein liian pitkä aika vuokranantajalle, jolla on muitakin mahdollisia vuokralaisia. Joissain tapauksissa Kela ei myöskään myönnä vuokravakuutta, jolloin asiakkaan täytyy hakea vuokravakuutta täydentävän toimeentulotuen kautta. Vuokravakuutta ei esimerkiksi myönnetä Kelasta muuttaessa uuteen, kohtuuhintaiseen asuntoon, ellei henkilöllä ole erityistä perustetta muutolle. Kelan mukaan vuokravakuutta ei myönnetä, jos muuttaa mukavuussyistä (esim. sauna, oma piha, kaupunginosan vaihto), kalliimpaan asuntoon, paikkakunnan vaihdon vuoksi, jos muutolle ei ole perusteltua syytä, vanhempien luota ilman erityisiä perusteita tai muusta vastaavasta syystä (Kela). Pienituloisella henkilöllä ei siis ole yhtäläistä oikeutta päättää, missä asuu, vaikka asunto olisi kohtuuhintainen. Jos henkilö ei ole tietoinen Kelan vuokravakuuden myöntämisen rajoituksista, tuottaa etuusjärjestelmä asunnottomuutta ainakin hetkellisesti, jos henkilö on jo irtisanonut aiemman asuntonsa, eikä pääsekään ilman vuokravakuutta muuttamaan uuteen asuntoon.

Asunnottoman henkilön on hankalaa asioida jo pelkän kotiosoitteen puutteen vuoksi eri palveluissa. Kelan perustoimeentulotuen hakeminen on erittäin vaikeaa ilman verkkopankkitunnuksia, koska hakemuksen liitteeksi pitää aina toimittaa tiliotteet. Tiliotteiden hankkiminen on maksullista pankkien konttoreista, eikä asunnottomalla ole välttämättä rahaa tilillä. Tällöin asiakas on pattitilanteessa, kun ei saa perustoimeentulotukea ilman tiliotteita, eikä saa tiliotteita ilman perustoimeentulotukea tai muita tuloja. Lisäksi verkkopankkitunnusten hankkimisessa ilman kotiosoitetta on ollut ongelmia (Ekström 2022). Ilman verkkopankkitunnuksia asunnoton henkilö on pakotettu asioimaan pankin maksullisissa palveluissa saadakseen tiliotteet perustoimeentulotukea varten.

Etuusjärjestelmässä asiointi on hankalampaa, jos henkilöllä ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä palveluja. Asunnottomalla henkilöllä on usein se tilanne, että hänellä ei ole puhelinta käytettävissään. Puhelimeen ei myönnetä erikseen perustoimeentulotukea, vaan puhelin tulisi hankkia perustoimeentulotuen perusosasta. Ilman älypuhelin tai tietokonetta asiakkaan on

lähes mahdotonta käyttää sähköisiä palveluja, jotka ovat usein nopeampia ja osittain välttämättömiä mm. asunnonhaussa, terveyspalvelujen käyttämisessä ja etuuskien hoitamisessa.

Etusjärjestelmän monimutkaisuus aiheuttaa hankaluuksia myös vuokranmaksun suhteen.

Asumisneuvonnan asiakkailla on ollut vaikeuksia vuokran omavastuuosuuden laskemisessa. Jos asiakas ~~on~~ saa kaikki tulonsa Kelalta, voi hänen vuokranmaksunsa mennä jopa kolmessa osassa: asumistuesta, perustoimeentulotuesta ja omavastuuosuudesta. Tällöin pienetkin muutokset perustoimeentulotuen määrässä vaikuttavat koko vuokralaskelmaan. Vuokranmaksun epäselvyyksien vuoksi useilla asumisneuvonnan asiakkailla onkin syntynyt vuokravelkaa, jonka lyhentäminen maksusuunnitelman kautta lisää vielä yhden osan tähän vuokranmaksukokonaisuuteen. Vuokravelkaan voi hakea harkinnanvaraista täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea hyvinvointialueelta. Kertaluontoisesti vuokravelkaan saatetaan myöntää toimeentulotukea hyvinvointialueelta, mutta jos taustalla olevaa tiedonpuute ei korjaannu, tulee vuokravelkaa hyvin todennäköisesti kertymään uudelleen.

Myös viranomaispäätösten kuten Kelan ja sosiaalitoimen täydentävän toimeentulotuen **päätösten vaikeaselkoisuus tuottaa asiakkaille hankaluuksia**. Usein asiakkaan etuusasia on saatu ratkaistua asumisneuvonnassa, kun päätökset on tulkittu ns. selkosuomeksi asiakkaalle. Etusjärjestelmä kaipaa siis sekä selkokielistämistä että ylipäätään yksinkertaistamista.

5. Yhteenveto

Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa asiakastyön ja Asunnottomuustyön verkoston kautta on havaittu, että etsivälle työlle sekä matalan kynnyksen neuvontapalveluille on suuri tarve. Etsivän työn kautta on mahdollista tavoittaa palvelujen ulkopuolella olevia henkilöitä. Matalan kynnyksen palvelujen kautta voidaan puolestaan ennalta ehkäistä ongelmien pitkittymistä ja myöhempiä palvelutarpeita.

On syytä pohtia erilaisia palveluja ja yhteistyörakenteita auttamaan niitä henkilöitä, joiden asunnonsaanti on erityisen vaikeaa asuntomarkkinoiden rakenteellisen rasismien ja/tai luottotietojen puutteen vuoksi. Asumisneuvonnassa kohdatuilla asiakkailla ei välttämättä ole ollut muuta avun tarvetta kuin asunnon löytäminen, he eivät kuitenkaan useista asuntohakemuksista ja pitkistä hakuajoista huolimatta ole saaneet asuntotarjouksia. Asunnottomuus tuo pitkittyessään mukanaan muitakin sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia, joten asunnon löytäminen viivytyksettä on todella tärkeää. Yli puolet Vake-alueen vuokra-asunnoista on ylikalliita ja vaikka kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja on Vantaan ja Keravan alueella jonkin verran tarjolla, menevät asunnot usein ensisijaisesti

niille hakijoille, joilla on luottotiedot kunnossa tai jonka nimi kuulostaa kantasuomalaiselta. Usein luottotiedottoman ainoaksi vaihtoehdoksi jää ottaa vastaan ylikallisasunto, jossa asuminen vaikeuttaa henkilön taloudellista tilannetta entisestään, kun hän velkaantuu lisää.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin pääsemisessä on viivettä, joka johtuu suurimmaksi osaksi resurssipulasta. Erityisesti asunnottomien henkilöiden kohdalla sosiaalityön palveluun pääsemisen viive on kallista yhteiskunnallisesti. Asunnottomuus lisää sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä ja siten myös kustannuksia. Olisi tärkeää turvata sosiaalihuollolle riittävät resurssit niin lastensuojelussa kuin aikuissosiaalityössäkin, jotta asunnottomuus ei pitkittyisi ja asunnottomuutta olisi mahdollista ennalta ehkäistä tarjoamalla herkemmin ja aiemmassa vaiheessa tuettua asumista tai kotiin vietävää tukea. Lisäksi sekä terveydenhuollossa että sosiaalityössä olisi tärkeää huomioida asunnottomuuden vaikutus palveluihin pääsemiseen ja palveluihin sitoutumiseen. Toimintakyky heikentyy väistämättä asunnottomuuden vuoksi, koska voimavaroista suuri osa menee perustoimintojen ylläpitämiseen.

Monialaiselle työskentelylle on Asunnottomuuden ehkäisyhankkeessa todettu olevan suuri tarve asunnottomien henkilöiden kohdalla ja muutenkin asumiseen liittyvissä tilanteissa. Monialaisuuden toteuttaminen palveluissa vaatii kuitenkin yhdessä sovittuja rakenteita helpottamaan yhteistyön tekemistä. Kaikissa tilanteissa edes monialaisen arvioinnin perusteella ei ole saatu asiakkaalle tarpeelliseksi arvioitua palvelua, kuten sosiaalityön asiakkuutta. Palvelut eivät siis aina toimi tasalaatuisesti, vaan asiakkaiden palveluihin pääsyyn vaikuttaa myös työntekijöiden keskenään eriävät arviot asiakkaiden tilanteista. Tasalaatuisuutta voisi lisätä yhteiset kriteerit myönnettäville palveluille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä etuusjärjestelmän byrokraattisuus ja pirstaleisuus aiheuttavat itsessään tuen tarvetta monille. Byrokraattisuus ja epäselvyys siinä, mistä apua missäkin tilanteessa saa, hankaloittavat palveluihin pääsyä ja pitkittävät ongelmia. Lisäksi järjestelmän hitaus esimerkiksi toimeentulotuesta haetun vuokravakuuden käsittelyssä voi aiheuttaa pahimmillaan asunnottomuutta, kun asiakas ei ehdi saada päätöstä ajoissa, eikä hän saa vuokrasopimusta ilman vuokravakuutta.

Aito asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakas otetaan palveluun, kun hän ottaa yhteyttä. Asiakkaan ei pitäisi ajatella ottavan turhaan yhteyttä, vaan yhden yhteydenoton pitäisi riittää. Paljon palveluja käyttävien asiakkaiden kohdalla pitäisi tarkastella palvelujen kokonaisuutta ja asiakkaan kokonaistilannetta, jotta asiakkaan palvelut toimisivat yhdessä, eikä erillään toisistaan tehtäisi pieniä ja osittain päällekkäisiä asioita. Lisäksi tulisi varmistaa, että asiakas todella pääsee avun piiriin, eikä jää palvelujen ulkopuolelle.

Lähteet

ARA (2023a). Asunnottomat 2022. ARAn selvitys 2/2023.

ARA (2023b). Asuntomarkkinakatsaus 1/2022: Vuokra-asunnot.

ARA (2023c). ARAn raportteja 1/2023: Selvitys häätöjen kustannuksista.

Ekström, Jonna (2022). Ei tule ampua tykillä karpästä. Blogiteksti. Finanssivalvonta. Käyty 1.12.2023. <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/blogit/2022/ei-tule-ampua-tykillä-karpasta/>

Erkkilä, Elisabet & Stenius-Aoyade, Agnes (2009). Asunnottomat vastaanottoyksiköissä - Asunnottomien vastaanottoyksiköiden asiakkaiden sosiaalinen tilanne ja terveydentila pääkaupunkiseudulla. Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2009:2.

HUS (2022). HUS-Järjestämissopimus 2023.

Kela (n.d.). Asumismenojen rajat. Verkkosivu. Käyty 1.12.2023. https://www.kela.fi/documents/20124/410315/asumismenojen_rajat_2023.pdf/d01f54b6-2240-3eb4-5139-94caaa5598a1?t=1669183666975

Kela (n.d.). Vuokravakuudet perustoimeentulotuessa. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-vuokravakuudet> Käyty 1.12.2023

Keusote (n.d.). Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskus. Verkkosivu. Käyty 1.12.2023. <https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/tkio/hankkeet/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/>

Maahanmuuttovirasto (n.d.). Kotikunta. Verkkosivu. Käyty 1.12.2023. <https://migri.fi/kotikunta>

Muutoslaboratorioryhmä (2020). Asunto ensin 2.0 – Tehdään yhdessä jokaiselle mahdollisuus. Verkkojulkaisu. <https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/02/EHDOTUS-ASUNNOTTOMUUSTYON-POHJAKSI-2020-LUVUN-SUOMESSA.pdf>

Perustuslaki (731/1999). Käyty 1.12.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Rein, Marika (2023). Ulosoton häätötilastot Keravalta. Ulosotto. Saatu sähköpostitse.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Käyty 1.12.2023.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Stenius-Ayoade, Agnes; Haaramo, Peija; Eriksson, Johan G. (2018). Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2018;134(7):661–3.

Stenius-Ayoade A, Eriksson JG, Kautiainen H, Gissler M, Haaramo P. (2020). Duration of homelessness and its relationship to use of hospital and emergency department services in Helsinki, Finland. Scandinavian Journal of Public Health. 2020;48(3):259–266.

STM (2023). Vuoden 2024 sosiaaliturvamuutosten yhteisvaikutusten arviointi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Helsinki.

THL (2022). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen järjestäminen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella: Alueellinen asiantuntija-arvio syyskuu 2022. Päätösten tueksi 28/2022. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus.

Tilastokeskus (2022). Tilastokeskus, väestörakenne. Tunnuslukuja väestöstä muuttujina Alue, Tiedot ja Vuosi.

Tilastokeskus (2023a). Tilastokeskus, asuntojen vuokrat. Vaparaohitteisten vuokra-asuntojen kokonaisvuokrien jakaumat suurissa kaupungeissa muuttujina Vuosineljännes, Alue, Huoneluokka ja Tiedot.

Tilastokeskus (2023b). Tilastokeskus, asuntojen vuokrat. Vuokraindexi (2015=100) ja keskineliövuokrat muuttujina Vuosineljännes, Alue, Huoneluokka, Rahoitusmuoto ja Tiedot.

Ulosotto (2022). Häätötilastoja: Vuokraeläköpöytä 22.3.2023 Helsinki.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma 2023–2025. https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Alueellinen%20hyvinvointikertomus%20ja%20suunnitelma_luonnos_080923.pdf

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tilausohjeet (2021).

Vantaan Sanomat (2021). Vantaa hankkii lisää hätämajoituspaikkoja – Huomioon otetaan myös perheet ja naiset. Verkkosivu. Käyty 1.12.2023. <https://www.vantaansanomat.fi/paikalliset/3728121>

Vilkama, Veera; Myllylä, Anna-Leena & Puurunen, Heini (2021). Vuokralaisvalintaan vaikuttavat tekijät ja ulkomaalaistaustaisten asunnon hakijoiden asema yksityisillä vuokramarkkinoilla. Moniheli ry, Sininauhasäätiö Sr, VVA ry.

YLE (2023). Sijoitusjätit pitävät vuokra-asuntoja tarkoituksella tyhjinä – näistä syistä vuokrat eivät laske, vaikka vapaita asuntoja on läjäpäin. Verkkosivu. Käyty 1.12.2023. <https://yle.fi/a/74-20014617?origin=rss>