

Toimintasuunnitelma: Asumisneuvontapalvelut Helsingissä vuosina 2023-2027

Tausta

Helsinki on strategiassaan sitoutunut asunnottomuuden poistamiseen vuoteen 2025 mennessä. Jotta tavoite saavutetaan, vaatii se konkreettisia toimia myös asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseen. Helsingin Sote-pe-toimiala tuottaa asunnottomuuden poistamiseen liittyvän toimenpideohjelman vuosille 2023-2025 , jossa Sote-pe-asumisneuvonnan laajentaminen on yksi toimenpide.

Helsingissä asumisen kalleus, pienituloisuus ja erilaiset sosiaaliset ongelmat näkyvät asumisessa. Elinkustannusten nousu tulee näkymään asiakkaiden taloudellisessa tilanteessa ja saattaa lisätä myös vuokravelka- ja häätötilanteita. Asumisneuvonta on tarjonnut vuosina 2016-2022 asiakkaille tehokasta tukea heidän asunnottomuusuhkatilanteissa ja estänyt heidän häätötilanteiden eskaloitumista ja asunnottomuutta tehden laajasti yhteistyötä vuokranantajien, sote-toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa.

Tarpeet asumisneuvonnan saatavuuden parantamiseen tai kehittämiseen Helsingissä

- **Jotta asunnottomuuden poistamisen tavoitteeseen (v.2025) päästään, on tehtävä merkittäviä lisäyksiä myös asunnottomuutta ennaltaehkäiseviin palveluihin**
- Keskeinen haaste on etenkin yksityisten vuokranantajatahojen suuri osuus Helsingissä toimitetuista hädöistä (77 %).
- Nykyisin asiakkaat eivät myöskään saa riittävää apua asunnottomuuden ehkäisyyn peruspalveluista; monisyisiä ja kompleksisia asumiseen liittyviä ongelmia ei tunnisteta kokonaisuutena.
- Valtaosa asunnottomista sijaitsee edelleen Helsingissä ja vieraskielisten osuus tulee tulevaisuudessa kasvamaan, ennusteen mukaan osuuden arvioidaan olevan 26 % vuonna 2035.
- Riittävän monimuotoinen alueellinen asuntokanta segregaaation ja polarisaation ehkäisemiseksi on tärkeää, mutta on varmistettava, että vieraskielisillä ja vähäiset digitaidot omaavilla tai kielitaidottomilla on saatavana oikea-aikaista ja matalan kynnyksen asumisneuvontapalvelua asumisen ongelmassa.
- Asumisneuvonnan resurssit eivät ole riittäneet kaupunkitasoiseen palvelun tuottamiseen tarpeeseen nähden ja tähän on myös Helsingin tarkastuslautakunta ottanut kantaa toimintakertomuksessaan v. 2017. Helsinkiläiset ovat asumisneuvontapalvelun suhteen eriarvoisessa asemassa. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on kehittänyt vuodesta 2006 palvelujaan käytäntötutkimuksellisin keinoin ja tiedolla johtaan liittyen muuttuviin erityispiirteisiin asumisen näkökulmasta.
- Helsingissä, jossa asumisneuvonta järjestetään osana sosiaalipalveluja, on erityisesti tarvetta palvelujen kehittämiseen toimintaympäristön muuttuessa, liittyen väestön demografisiin muutoksiin sekä asunnottomuuteen liittyviin sosiaalisiin ja asumisen ilmiöihin. Näihin Helsingin ja Sote-pe:n tulee strategian mukaisesti palveluissaan vastata
- Tuleva sote-uudistus tuo omalta osin paineita sote-palvelujen supistamiseen valtionrahoitukseen liittyvien muutosten myötä. Riittävä asumisneuvontapalvelu ja sen edellyttämä rahoituspohja tulee varmistaa tässä muuttuvassa toimintaympäristössä. Avustusta kohdennetaan Helsingissä ensisijaisesti olemassa olevan palvelun turvaamiseen kuitenkin samalla toimintaa kehittäen ja laajentaen. **Helsingin kaupunki sitoutuu järjestämään asumisneuvontapalvelua ARAn myöntämän asumisneuvonta-avustuksen mahdollistavassa laajuudessa.**

Asumisneuvonnan toimenpiteet: tiekartta 2023 -2026

ARA-avustushaku, rekrytointi suunnitelma

Laajentamiseen liittyvä työsuunnitelma: ARA-rahoitushaku, Sote-pe-kanslia-sopimus, ARA-sopimus
Uusien työntekijöiden rekrytointi 1/21

2023

2024

2025

2026

Toiminnan käynnistäminen: rekrytointi

Asiakasvirtauksen ja resurssikapasiteetin seuranta (Q) tarvittavat muutosstrategiat liittyen vuoteen 2027 (asumisneuvonnan lakisääteistäminen)

Palveluiden konseptointi ja testaus alueilla.

Tilat ja toiminta

Tilojen riskikartoitus ja korvaavan toiminnan suunnittelu

Laajentamiseen liittyvä työsuunnitelma

Verkosto-yhteistyö

Yhteistyö-neuvottelut



Yhteistyö: Järjestöt, vuokranantajat, muut kumppanit

Arviointi

ARA-rahoitushaku

ARA-rahoitushaku

ARA-rahoitushaku

ARA-rahoitushaku

Raportointi, tiedonkeruu, lean-suunnitelma

PDCA1: asumis-neuvontaa tarjotaan laajemmin

Vuosiraportti 12/23

Vuosiraportti 12/24

Vuosiraportti 12/24

Vuosiraportti 12/24

Helsinki

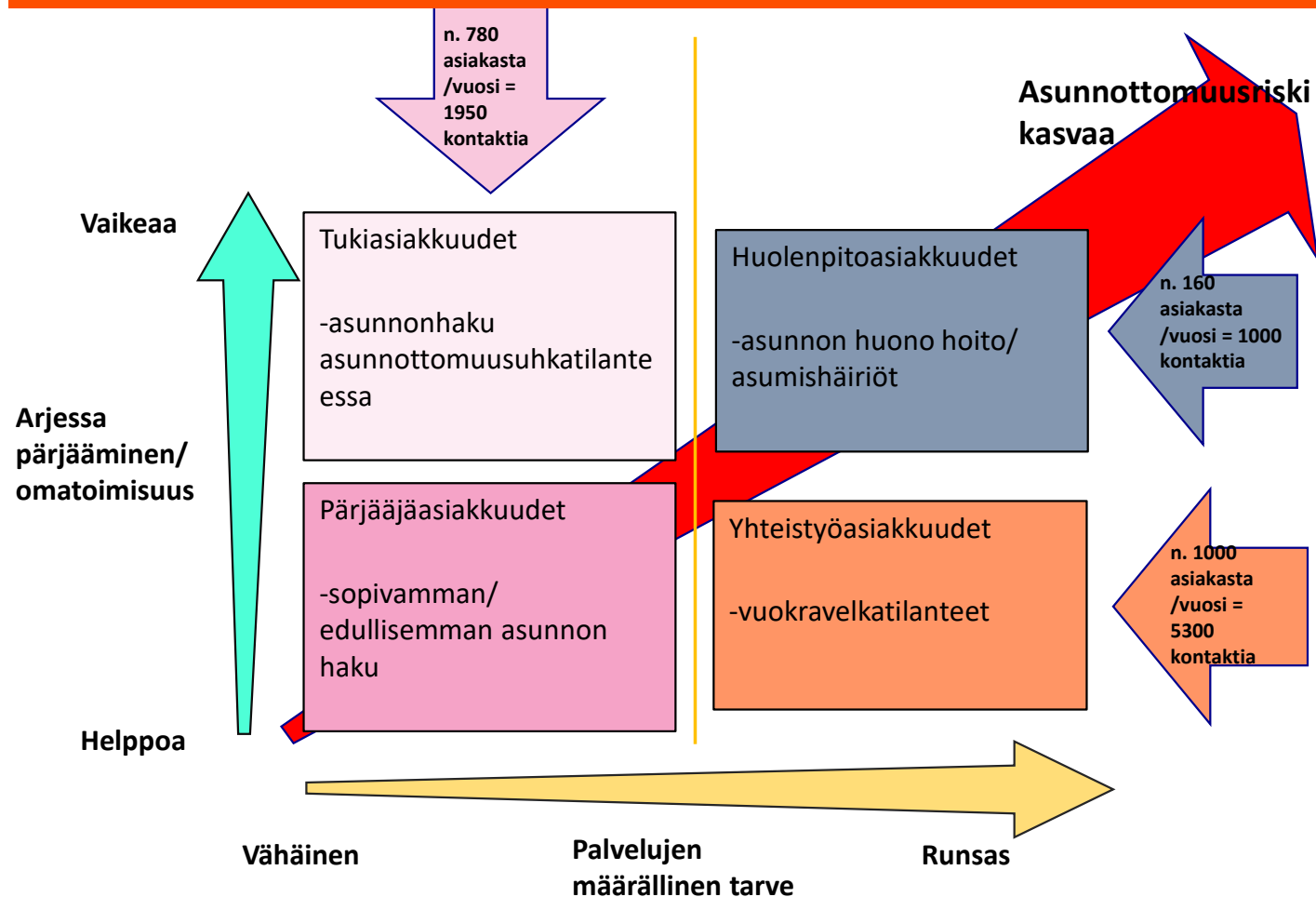
<p>Kumppanit THK-tiimit :Tiimit toimivat yhteistyössä myös terveyden-huollon palveluiden kanssa. Asumisneuvonta on yksi THK-tiimeistä kaupunkitasoisesti. Heka, muut vuokranantajat</p>	<p>Toiminnot Asiakastyö monikanavaisesti ja jalkautuen (toimisto/kotikäynnit/chat/ryhmät /pop-upit</p>	<p>Arvolupaus Asumisneuvonta tarjoaa oikea-aikaista monikanavaista laadukasta palvelu asumiseen liittyvissä ongelmissa</p>	<p>Asiakkaat Kaikki helsinkiläiset</p>
<p>Strategia ➤ Helsingiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat: Asunnottomuuden poistaminen vuoteen 2025 mennessä: ➤ Sote-pe-strategia: Asunnottomuuden toimenpideohjelma asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi 2023-2025</p>	<p>Resurssit (Sote-pe-toimiala) 20 asumisneuvojaa (4 htv lis.) 1 asumiskoordinaattori 1 ohjaaja 2 johtavaa sosiaalihojaajaa 1 projektipäällikkö 1 psykiatrinen sh (Tepa-rahoitus) Lisäksi: kaupunkiympäristön toimialan prosessimuutoksiin liittyvät 2 asumisneuvojaa</p>	<p>Lisäarvo Asiakkaalle: asiakas saa oikea-aikaisesti varhaista tukea asumisen ongelmiin: kodin säilyminen Yhteistyökumppaneille: Vuokranantajan häätö, korjaus- ja remonttikustannukset sekä vuokrasaamiset vähenevät Julkishallinnolle: asunnottomuuteen liittyvät syrjäytymiskustannukset vähenevät (asunnottomuus-kriisimajoitus jne.)</p>	<p>Innovaatiot Neuvontapisteen konsepti uudelle asiakasryhmälle Asumiskummitoiminta Vuokranantaja-asumisneuvonta-konseptit Työpari-mallin konsepti aiso-tiimiin (THK) Pop-upit, asunnonhakuryhmät, asumiskurssit Työhyvinvointi Asne-työhyvinvointikonsepti: arvotyö, merkityksellisyys, kollegiaalinen perehdytys jatkuvaa. Työhyvinvoinnin mittaaminen.</p>

TOIMINTASUUNNITELMA ASUMISNEUVONNAN LAAJENTAMISEEN LIITTYEN

TOIMINTASUUNNITELMA ASUMISNEUVONNAN LAAJENTAMISEEN LIITTYEN

Tarve	Ratkaisut ja toimenpiteet	Muutos	Tulokset/vaikuttavuus
<p>Nykytilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Yksityisten vuokranantajatahojen häätöjen osuus kaikista Helsingissä toimitetuista häädöistä on noussut yli 77%:iin (v. 2021) ➤ Asiakkaat eivät saa riittävää apua asunnottomuuden ehkäisyyn peruspalveluista; monisyisiä ja kompleksisia asumiseen liittyviä ongelmia ei tunnisteta kokonaisuutena, tämä aiheuttaa häiriökysyntää ➤ Asumisneuvonnan resurssit eivät ole riittäneet kaupunkitasoiseen palvelun tuottamiseen tarpeeseen nähden. Helsingiläiset ovat asumisneuvontapalvelun suhteen eriarvoisessa asemassa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asumisneuvontaa laajennetaan koskemaan yksityisten vuokranantajien asukkaita ja parannetaan oikea-aikaisten asumisneuvontapalvelujen tarjontaa etenkin kokonaisvaltaista palvelua tarvitseville asiakkaille (matalan kynnyksen palvelut) ➤ Heka-asumisneuvontapalvelut jatkuvat ➤ Toteutetaan palvelua vuokranantajien, moniammatillisessa yhteistyössä THK-verkostossa sekä kolmannen sektorin kanssa ➤ Vahvistetaan monialaista asumisneuvontatiimiä, matalan kynnyksen palveluja sekä varmistetaan THK-keskuksien työskentely perustamalla riittävästi uusia vakansseja ➤ Lisätään asumisneuvonnan resurssikapasiteettia 7 työntekijällä ➤ Integroidaan asumisneuvontapalvelut tulevaisuuden sote-keskuksiin. ➤ Tuotetaan tutkimustietoa asunnottomuusilmiöistä Helsingissä. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asiakas saa tarvitsemaansa oikea-aikaista palvelua ➤ Asiakkaan kotona asumista edistetään ➤ Häätö estetään ➤ Asiakasta vastuutetaan ja tuetaan itsenäiseen asioiden hoitamiseen ➤ Tarvittava tukiverkosto kartoitetaan ja asiakas saa preventiivistä apua moniammatillisen tiimin taholta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asiakkaan asuminen jatkuu ➤ Asiakkaan hyvinvointi lisääntyy ➤ Häädöt ja asunnottomuus vähenevät ➤ Kriisimajoitustarve vähenee ➤ Vuokrasaamiset vähenevät ➤ Julkistalouden ja kansantalouden kustannukset vähenevät ➤ Syrjäytymisriski vähenee ➤ Yhteisöllisyys lisääntyy

Tausta: Asumisneuvonnan asiakassegmentointi pääasiakasryhmittäin (THK/Tul-Sote)



Asumisneuvonnan vuosittainen kontaktimäärä n. 10 500kpl = n. 700-800 kontaktia / asumisneuvoja / vuosi

Asunnonhakutilanne 2,5 kontaktia/asiakas

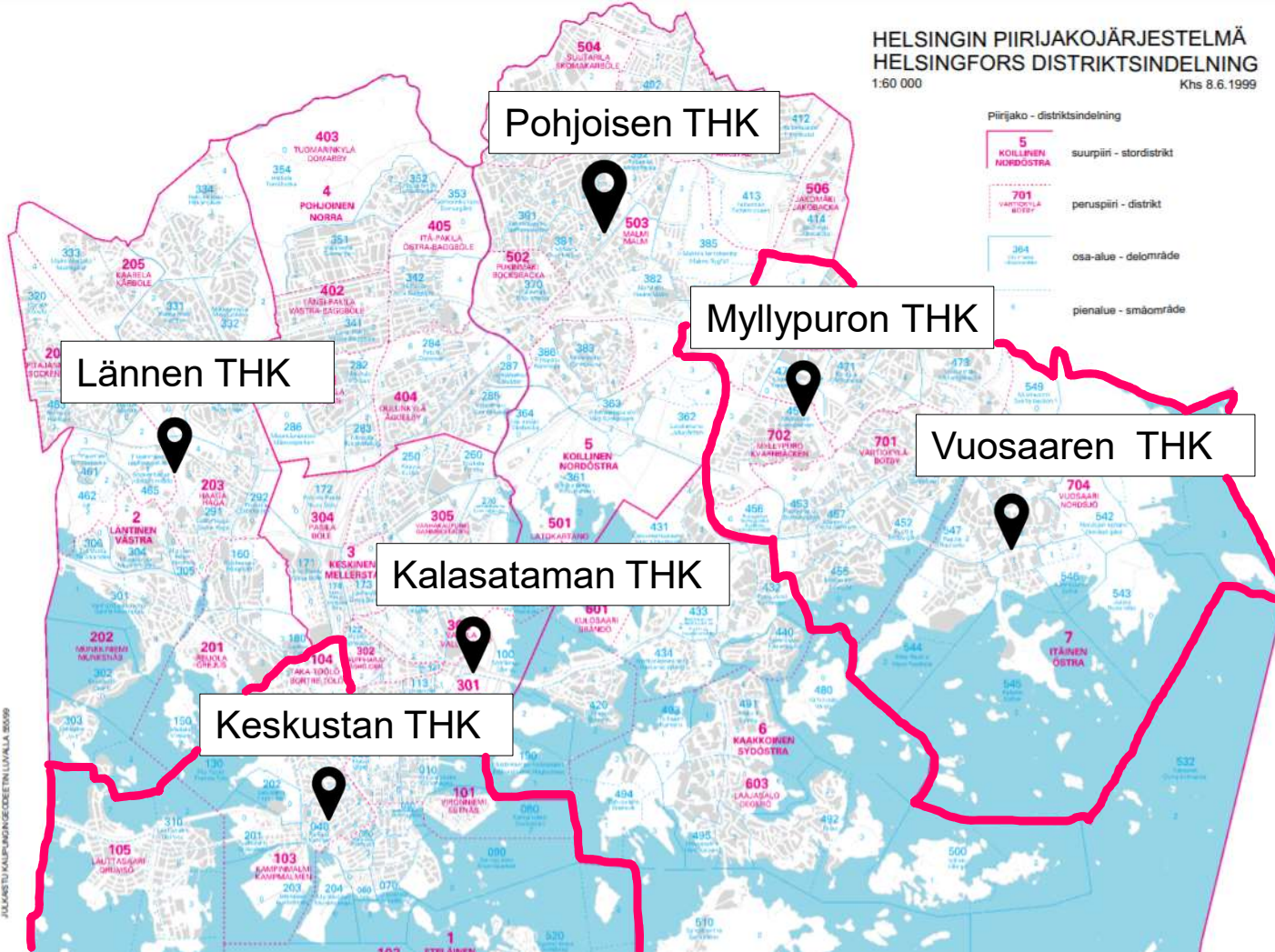
Vuokravelkatilanteen selvittäminen 5,3 kontaktia/asiakas

Asunnon huonon hoidon ja asumishäiriön selvittäminen 6,3 kontaktia/asiakas

Helsinki

Mukaiillen THK-asiakassegmentti-mallia

Asumisneuvojien sijoittuminen THK+Heka Oy/nykyinen palvelu ja palvelutarve-alueet



Muiden vuokranantajien palvelualuekatveet: 00100-00260, 00900-00990 (merkitty karttaan punaisella)

Asumisneuvonnan palvelut 2023



Matalan kynnyksen palvelut/Asunnonhakuryhmät
Chat-/chattibotti/suunnitelma uuden digitaalisen alustan käyttöönottoon



Asiakastyö laajennetulle kohderyhmälle
Palvelu yksityisten vuokranantajien asunnoissa asuville
Palvelu uudella THK-alueella



Pop-up-toiminta
Pilotit/kokeilut
Asumiskurssit
Koulutukset

Palvelut, resurssit, rahoitus ja tulevaisuuden sote-keskukset (johtopäätökset vuosilta 2021-2022)

Riittävän laajat sote-asumisneuvontapalvelut kaikille helsinkiläisille asumismuodosta riippumatta

Varmistettava pysyvä rahoitus ja riittävät resurssit asumisneuvontaan vuoden 2022 jälkeen

Selvitetään valtionrahoituksen mahdollisuudet asumisneuvonnan laajentamiseen vuonna 2022 syksyn aikana

Vahvistetaan monialaista asumisneuvontatiimiä, matalan kynnyksen neuvontapalveluja sekä varmistetaan THK-keskusten työskentely perustamalla riittävästi uusia vakansseja.

Integroidaan asumisneuvontapalvelut tulevaisuuden sote-keskuksiin.

Aiso-työparimallin ja Kela-yhteistyön kehittämistä jatketaan

Yksityisten vuokranantajatahojen kanssa tehtävää yhteistyötä jatketaan ja laajennetaan sekä selvitetään mahdolliset asunnonhakuun liittyvät yhteistyömahdollisuudet

Asunottomuustyö dataperusteiseen ja tulosjohtamiseen perustuvaa- seurataan apotista saatava tietoa

yhteinen kaupungin strateginen näkemys asunottomuuden poistamisen toimenpiteistä, seuranta/arviointi/koordinointi v. 2025 asti

Vaikuttavuusketju –asumisneuvonta - suunnitelma

Tarve Helsingissä

- Asiakkaat eivät saa riittävää apua asunnottomuuden ehkäisyyn peruspalveluista; monisyisiä ja kompleksisia asumiseen liittyviä ongelmia ei tunnisteta kokonaisuutena, tämä aiheuttaa palvelujärjestelmässä häiriökysyntää
- Asumisneuvonnan resurssit eivät ole riittäneet kaupunkitasoiseen palvelun tuottamiseen tarpeeseen nähden
- Helsingiläiset ovat asumisneuvontapalvelun suhteen eriarvoisessa asemassa.

Ratkaisut

- Asumisneuvonnan kehittämissuunnitelmassa ja toimenpiteissä implementoidaan uusia ennaltaehkäiseviä toimintatapoja liittyen asiakkaiden asunnottomuusuhkatilanteisiin.
- Asumisneuvontaa laajennetaan koskemaan yksityisten vuokranantajien asukkaita ja parannetaan oikea-aikaisten asumisneuvontapalvelujen tarjontaa etenkin kokonaisvaltaista neuvontapalvelua tarvitseville asiakkaille. Vahvistetaan monialaista asumisneuvontatiimiä, matalan kynnyksen neuvontapalveluja sekä varmistetaan THK-keskuksien työskentely perustamalla riittävästi uusia vakansseja
- Lisätään asumisneuvonnan resurssikapasiteettia 6 työntekijällä
- Integroidaan asumisneuvontapalvelut tulevaisuuden sote-keskuksiin sekä kolmannen sektorin kanssa ja tuotetaan tutkimustietoa asunnottomuusilmiöistä Helsingissä.

Muutos ja tulos

- **Asiakas saa oikea-aikaista palvelua asunnottomuusuhkatilanteessa**
- **Asuminen on turvattu**
- **Häätöuhka poistuu**
- **Asiakkaan koti säilyy tai hänelle löydetään edullisempi/sopivampi asunto**
- **Asiakas saa apua taloudellisen tilanteen selvittämiseen**
- **Asumisneuvontaa on saatavilla laajemmin ja useammalla helsinkiläiselle**

Vaikuttavuus

(interventiot, tulokset)

Hyötytavoitteet ovat laadukkaiden ja oikea-aikaisten palveluiden saatavuus, kustannustehokkuus ja vaikuttavuus:

- **Häädöt, asunnottomuus ja syrjäytyminen vähenee**
- **Julkishallinnon ja kansantalouden kustannukset vähenee**
- **Kriisimajoituskustannukset vähenee**
- **Vuokrasaavat vähenevät**
- **Palvelujärjestelmässä oleva häiriökysyntä vähenee liittyen asiakkaan asunnottomuusuhkatilanteisiin**
- **Tiedonkeruu asiakkaan asunnottomuusuhkatilanteissa on vakioitu ja sitä hyödynnetään palvelujen kehittämisessä**

Arvioinnin rakenne/asumisneuvonnan laajentaminen

