

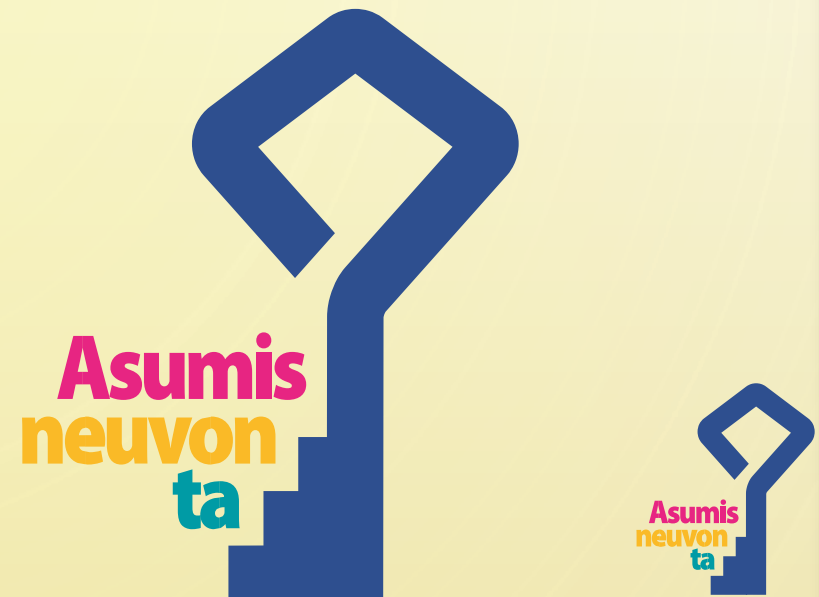
VUOKRAVELKAISTEN LAPSIPERHEIDEN KANSSA TYÖSKENTELY ASUMISNEUVONNASSA

Anne Kinni

Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden virasto

ASUMISNEUVONTA –KOULUTUS 5.4.2017

Ympäristöministeriö/ARA



ASIAKKAAN VUOKRAVELKATILANTEET JA TYÖMENETELMÄT ASUMISNEUVONNASSA

- Menetelmät kehitetty aina tarpeen mukaisesti ja vahvasti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa
- Toimijat sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen
- Kehittämistyössä huomioitava ajan ilmiöt, alueelliset tarpeet ja muutokset toimintaympäristössä
- Asumisneuvojen käytännön tilanteista kerätty ”hiljainen tieto”
- Tilastojen hyödyntäminen mallintamisessa

Asumis
neuvon
ta

Asumis
neuvon
ta

ASUMISNEUVONTA SOSIAALIHUOLTOLAIN TAVOITTEISSA

Asumisneuvontapalvelu on asunnottomuutta ja syrjäytymistä ehkäisevää työskentelyä jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä lisätä sosiaalista turvallisuutta (SHL §1). Palvelut on lähtökohtaisesti toteutettava siten, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa (SHL §33). Asumisneuvonta on kehittänyt toimivat yhteistyö käytänteet niin Heka- yhtiöiden kuin sosiaalipalvelupisteiden kanssa. Lisäksi verkkopalvelu parantaa asumisneuvonnan saavutettavuutta ja mahdollistaa omatoimisen asioiden hoitamisen asumistilanteissa. Asumiskummi- pilotti maahanmuuttajien kotoutumiseen tavoitteena on vähentää ihmisten eriarvoisuutta sekä edistää osallisuutta. (SHL §1.)

**Asiakkuuden
päättyminen**

**Tarve:
Asumiseen liittyvä
ongelma tai ilmiö**

Tieto palvelusta:
-Heka Oy
-Sote-palvelut
www.hel.fi/asumisneuvonta

Seuranta:
- 6-24 kk
- Tapaamisia ja yhteyden-ottoja
tarpeen mukaan
- Väliarviointi

Yhteydenottotapa:
- puhelin, suojattu
sähköposti, chat
- ajanvarauskirje

Psykososiaalinen tuki:
- Motivointi
- Rinnalla kulkeminen

Toiminta:
- Palveluohjaus
-Verkostotyö
- Tavoitteiden asettaminen

Monikanavainen palvelu:
Asumisongelman selvittely
tapaamisella toimistossa tai
kotikäynnillä tai puhelin- ja
sähköposti neuvontana

Asumisneuvonnan toimintalooginen malli: Mallissa on kuvattu asumisneuvonnan keskeiset asiakkaiden asumisen ongelmiin liittyvät tilanteet, interventiot, mekanismit ja niihin liittyvät tulokset.

Keskeiset tulokset

Kohderyhmä: Helsingin kaupungin asukkaat

Asiakaan asumisen ongelma:

- Vuokravelka
- Muu häätöuhka eri asumisen ongelmista johtuen

Asumisneuvojan Interventio:

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

Mekanismi

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

- Asiakaan asuminen jatkuu
- Asiakaan hyvinvointi lisääntyy
- Häädöt vähenevät
- Lapsiperheiden kriisimajoitustarve vähenee
- Vuokrasaamiset vähenevät
- Julkistalouden ja kansantalouden kustannukset vähenevät⁵

Asumisneuvojat alueittain: Heka-alueyhtiöt + sote-palvelupisteet: yht: 15 asumisneuvojaa + 1 asumiskummin hanketyöntekijä+ **17.4 alkaen psykiatrinen sairaanhoitaja tiimin kumppanina**



ASUMISNEUVOJAN ROOLI VERKOSTOYHTEISTYÖSSÄ

ANNE KINNI HELSINGIN SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTO

Kotiutumistilanne

Asumisneuvoja saa tiedon

Asiakkaan kotiutumisesta



Asumisneuvoja kartoittaa kotiin annettavan tuen verkostolta

Kotikäynti

Verkostoyhteistyö (kotihoito, psyk.avohoito, muu)



Asumisen seuraaminen

Vuokraseuranta, asumisen seuranta

Tarvittava interventio tilanteen kriisiytyessä⁷

HEKA-YHTEISTYÖSOPIMUKSET JA KÄYTÄNTEET 2017

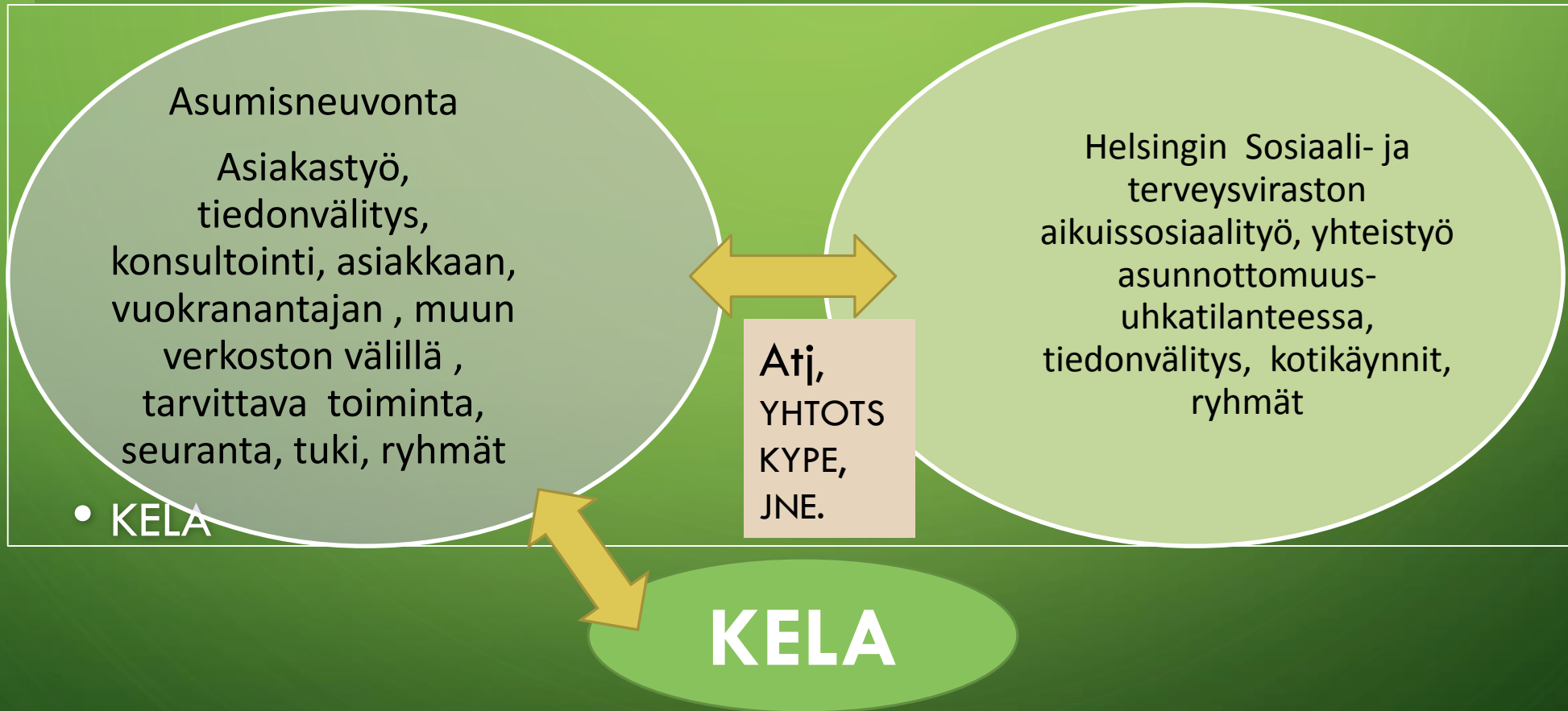
Heka-konsernin kanssa kehitetty kaikkien Heka-alueyhtiöiden yhtenäiset käytänteet koskien vuokravelka- perintäprosessia, häätötilanteita, asunnon huonon hoidon ja asumishäiriöiden prosesseja. Prosessien lopulliset sopimukset ja yhteiset viimeiset koulutustilaisuudet pidetty tammikuussa 2017

- **VAPAAEHTOINEN PERINTÄ & MAKSUSOPIMUKSET (HEKA 2017)**

- Toimijoina: Asiakas, vuokravalvoja, asumisneuvoja

- Asunnon huono hoito, asumishäiriöt: isännöitsijä/asiakkuuspäällikkö/asumisneuvoja

ASUMISNEUVONNAN JA AIKUISSOSIAALITYÖN YHTEISTYÖ





Helsinki
Sosiaalinen

1. Yhteydenotto puhelimitse, sähköpostitse tai muulla keinoin, esimerkiksi vuokravelka tai asunnon huonon hoidon tilanteissa

- Yhteydenotto kiinteistöyhtiön henkilökunnalta: isännöinti, vuokravaltvonta tai muu henkilökunta
- Sote henkilökunta
- Asiakas itse / omainen / naapuri tai muu

2. Alustava tilanne kartoitus

- Atj- tietojärjestelmä
- Kiinteistöyhtiön henkilökunnalta saatu tieto
- Asiakkaan kertoma
- Yhteydenottajatahon kertoma

3. Tapaamisen sopiminen / muu selvittely

- Asiakas kutsuaan toimistoon
- Kotikäynti
- Puhelu / sähköposti
- Yhteydenottopyyntökirje
- Mahdollinen työparityöskentely: Asumisneuvoja, Isännöitsijä, Huoltoyhtiön henkilökunta, Vanhussosiaalityö, Vammaistyö, Aikuissosiaalityö, Lastensuojelu, Kotihoito tms. †

Prosessikaavio Haagan palvelupisteen asumisneuvojen ja alueen Heka-yhtiöiden yhteistyöstä (Merja Kallinki, Tuuli Tervo)



4.Tilannearvio, Ohjaus, Neuvonta

- Tilanteen kartoitus yhdessä asiakkaan ja verkostojen kanssa

Prosessikaavio Haagan palvelupisteen asumisneuvojen ja alueen Heka-yhtiöiden yhteistyöstä (Merja Kallinki, Tuuli Tervo)

5.Suunnitelma / Ratkaisu

- Esim. maksusuunnitelma vuokravelkaan, toimeentulotuen päätös, palvelujen tarpeen arviointi (esim kotipalvelu, siivouspalvelu tms), seuranta tms.

6.Seuranta / Jatko

- Vuokranmaksun seuranta, maksusuunnitelman seuranta, asumisen opastus, huoneiston huonoon hoitoon liittyvä seuranta, asunnonvaihtotilanteen etenemisen seuranta, muuttoon liittyvä tuki

Asumisneuvojan ja aikuissosiaalityön yhteistyö: vuokravelkatilanteet



ASUNNON VAIHDOT: STADIN ASUNNOT & ASUMISNEUVOJAT

Asiakas tarvitsee vaihtoasunnon

Kyllä: Asiakas tarvitsee asumisneuvojan erityistä tukea vaihtoasunnon hakuun

Kyllä: Asiakas ei tarvitse erityistä tukea vaihtoasunnon hakuun

Asumisneuvoja tekee tilannearvion asiakkaan tilanteesta

1. Asumisneuvoja auttaa hakemuksen täyttämässä/asiakas tekee itsenäisesti hakemuksen

2. Asumisneuvoja täyttää lomakkeen, jossa on erityisperustelut vaihtoasunnolle

Asumisneuvoja auttaa hakemuksen täyttämässä/asiakas tekee itsenäisesti hakemuksen

Hakemus Stadin asunnoille

Hakemus toimitetaan liitteineen Stadin asunnoille/yhteyshenkilölle

Hakemus käsitellään Stadin asunnoilla

KRITEERIT ASUNNON VAIHDON PERUSTEILLE

1. Asiakkaalla elämänkriisitilanne:

- psyykkinen/fyysinen sairaus, ero, kuolemantapaus, työttömyys, perheväkivaltatilanne, kärjistynyt naapuririitatilanne

2. Perhekoko muuttunut

- taloudellinen tilanne heikentynyt/asunto ylikallis
- asunnon koko liian pieni/suuri tarpeeseen nähden

Asumisneuvonnan ja Kelan yhteistyö

Vuokravelkatilanne

Kelan ja asumisneuvojan
yhteistyö: Skype-rinki,
viranomaispuhelin

häätöuhka

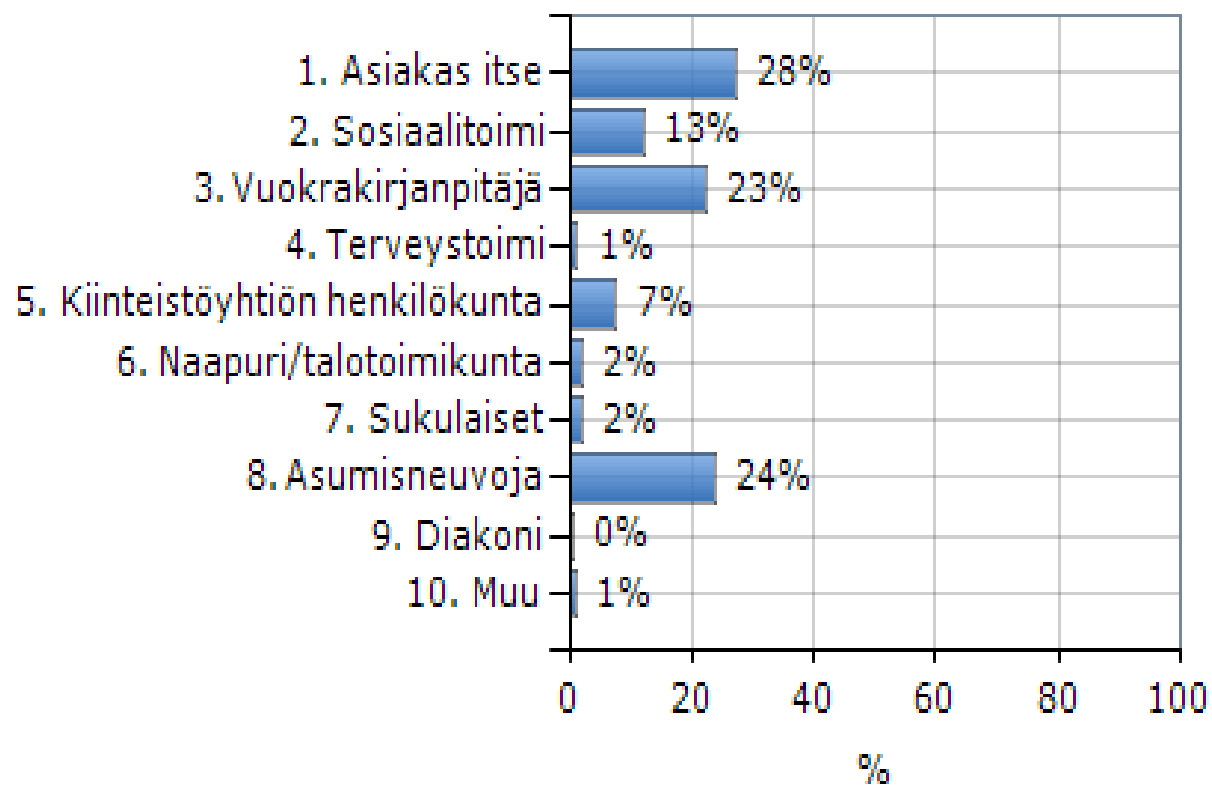
Yhteistyö Kelan paikallisten
tiimipäälliköiden kanssa

Muut asumisongelmat

Tieto tarvittaessa
asumisneuvojalle: palvelutarpeen
arviointi/yhteistyö sote-
moniammatillisten tiimien
kanssa/Heka Oy:n alueyhtiöt/ muut
vuokranantajatahot

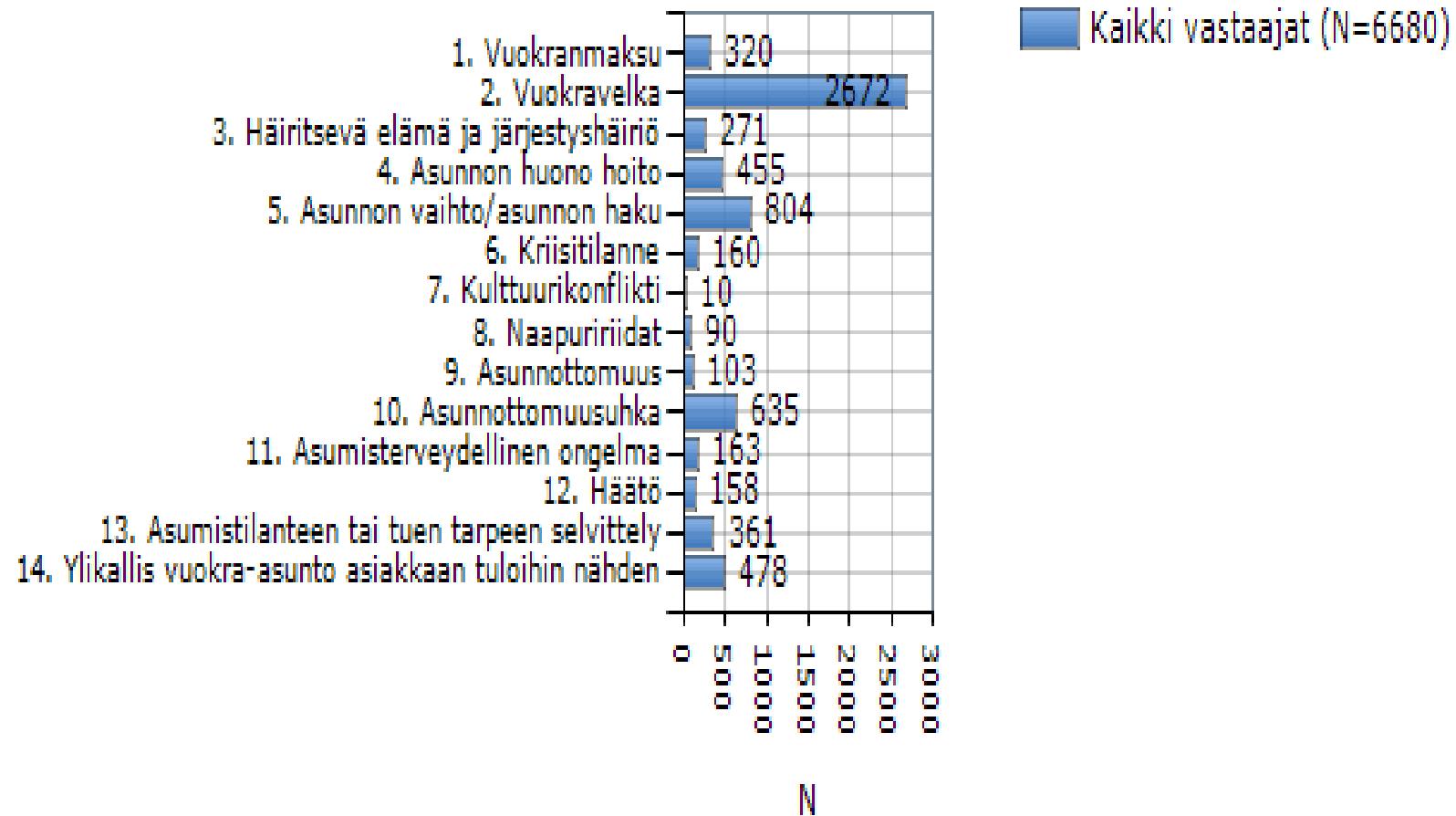
TIEDONKULKU: SOVITUT KÄYTÄNTEET, JÄRJESTELMÄT: KELMU, ATJ,
SUOJATTU SÄHKÖPOSTI

Yhteydenottaja

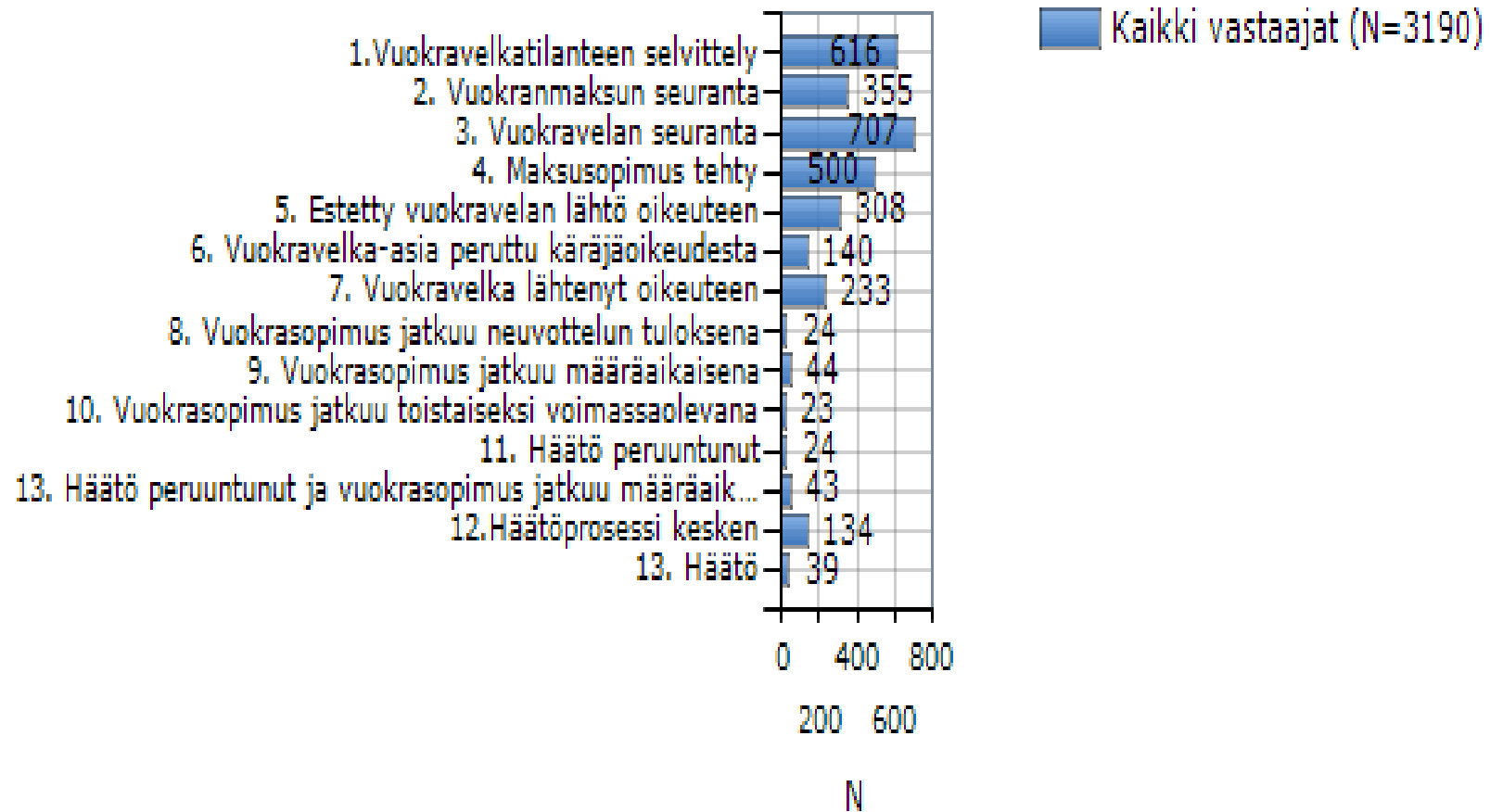


Kaikki vastaajat (N=6767)

Asiakkaaksi tulon syy



Asiakasprosessi/vuokravelka

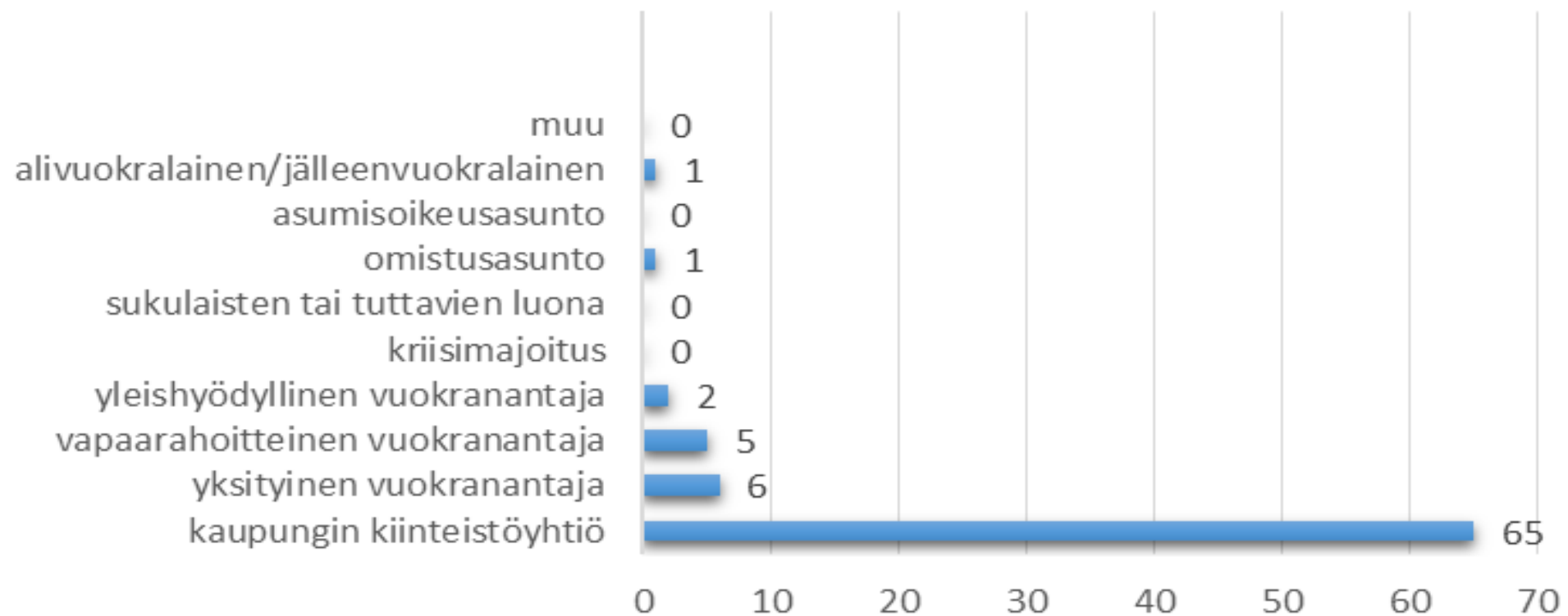


ASUMISNEUVONNAN VAIKUTTAVUUSTUTKIMUS 2015 (1.2-2.12.2016)

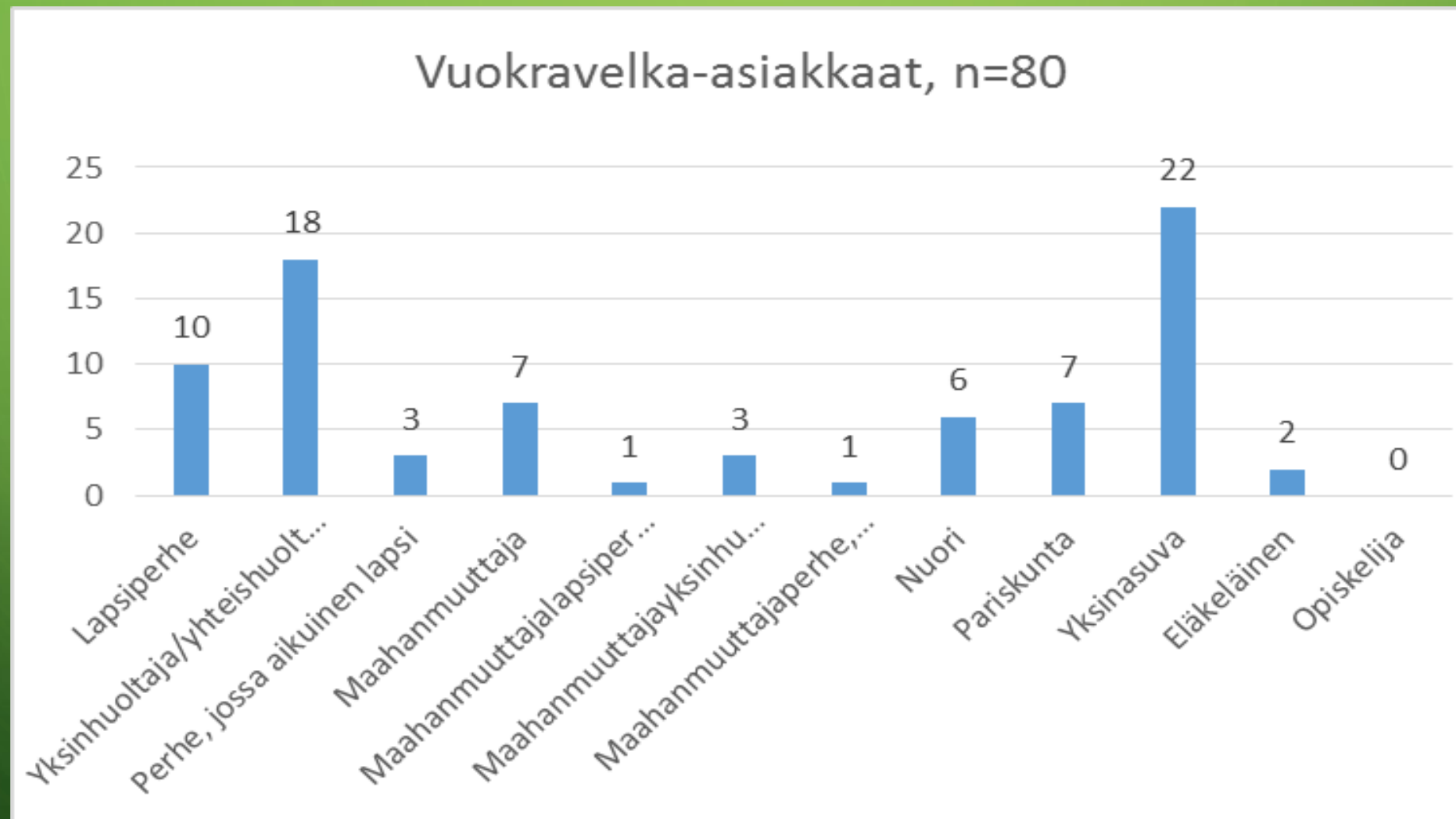
- Satunnaisotoksella valittu 15 ensimmäistä uutta asiakasta 1.2.2015 alkaen
- Tutkimukseen osallistui 12 asumisneuvojaa eri alueilta
- Asiakkaiden kokonaismäärä tutkimuksen aikana oli yhteensä 180
- Näistä päättäneitä asiakkuuksia oli 121
- Asiakkaaksi tulon syyt: **vuokravelkatilanne**

N= 130, JOISTA VUOKRAVELKA-ASIAKKAITA 80

Vuokraelka-asiakkaiden perhetilanne, n=80

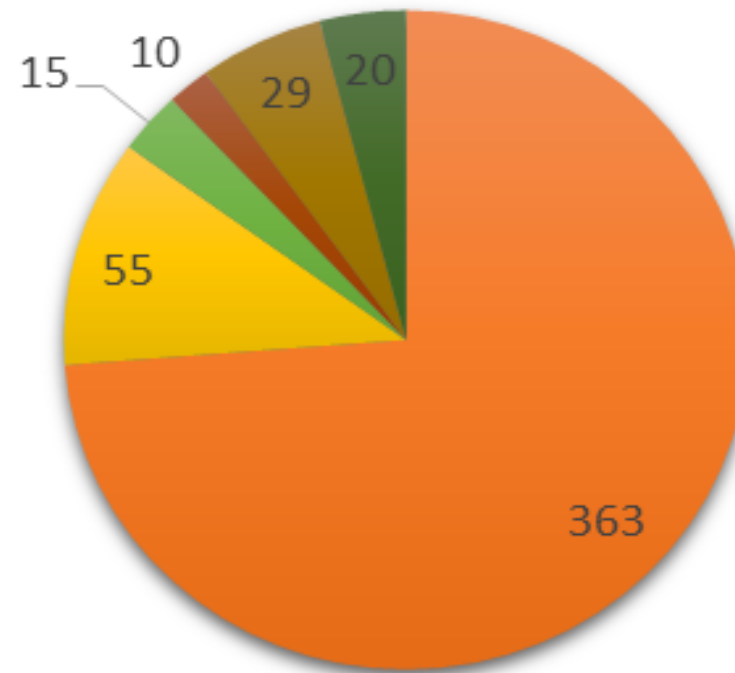


N=130: VUOKRAVELKA-ASIAKKAAN PERHETILANNE



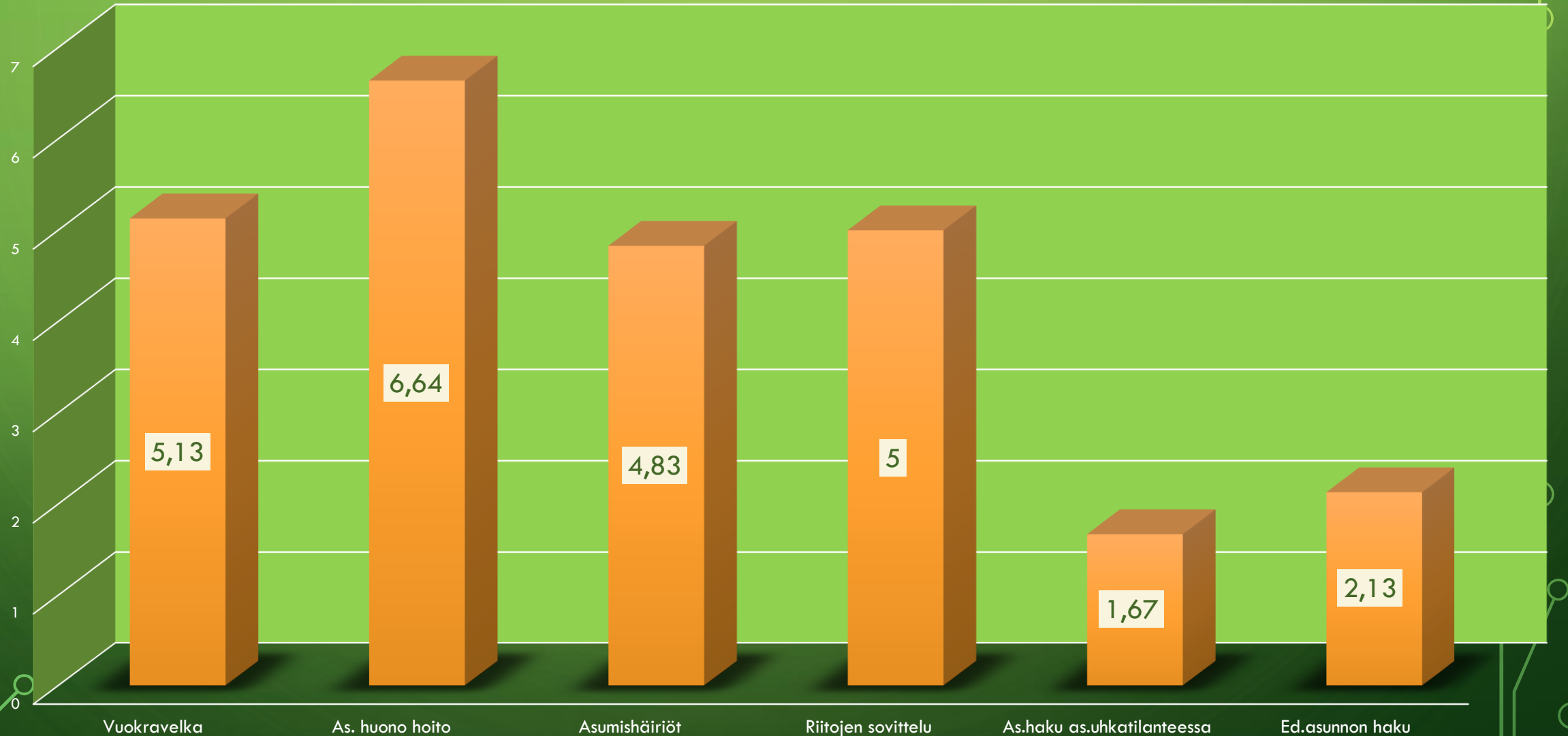
Interventiot, päättyneet asiakkuudet, yht. 492 (n=121)

- Vuokravelka
- Asunnon huono hoito
- Asumishäiriöt
- Riitojen sovittelu
- As.haku as.uhkatilanteessa
- Ed. asunnon hakeminen

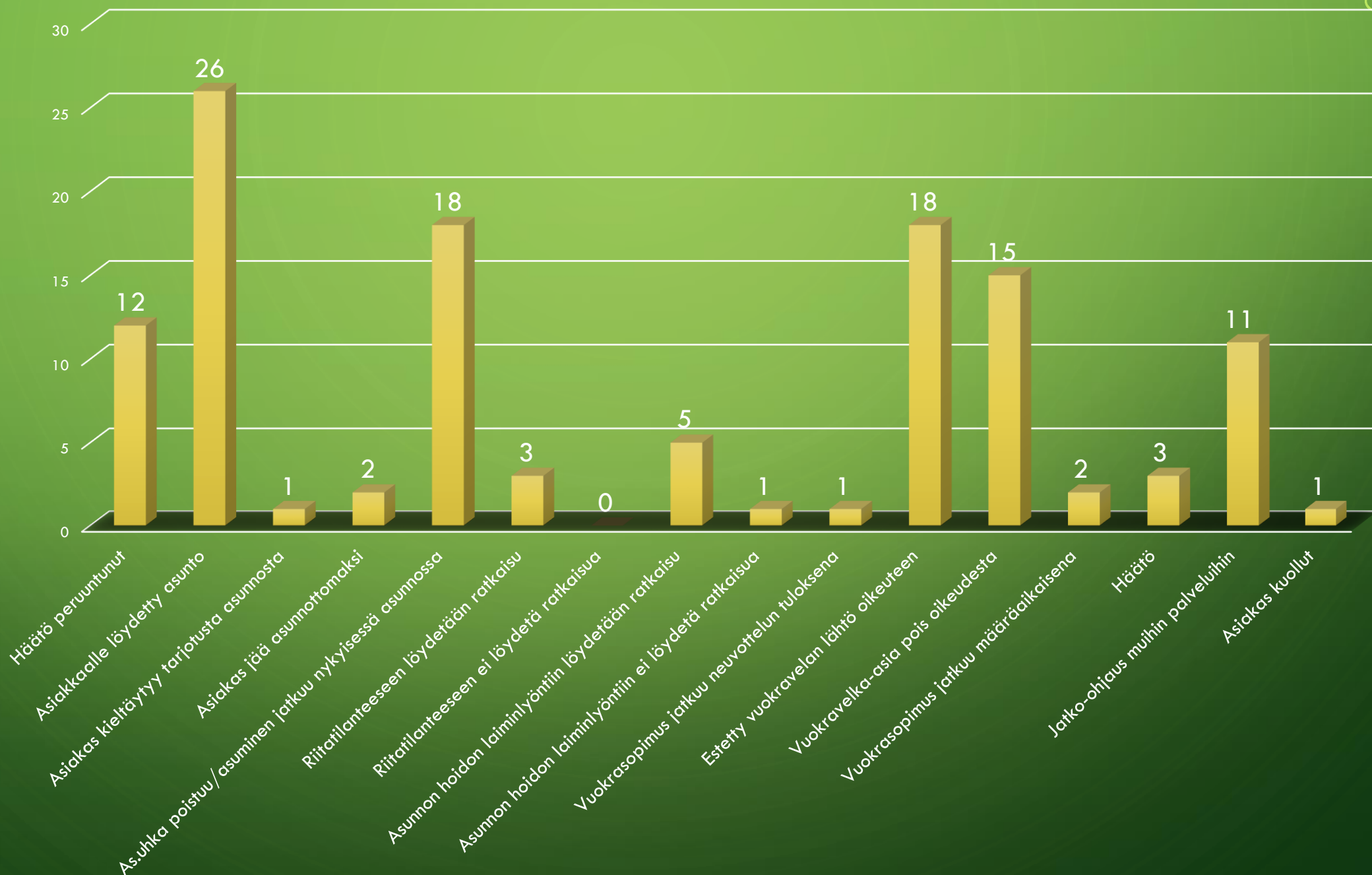


ASIAKASKOHTAINEN TILASTO 1.2-2.12.2015

Interventiot keskimäärin/asiakas (n=130)



Päätyneet asiakkuudet, yht.119 (n=180)



YHTEISTYÖ ASUMISNEUVOJAN KANSSA

- Tieto vuokraveloista asumisneuvojalle ajoissa
- Esim. vuokravelkatilanne, joka syntyy, kun asiakas ei toimita vuokrakuittia
- Keskustelu työnjaosta ja linjauksista yhdessä
- Asiakkaan sitouttaminen asumisneuvontaan, mikäli vuokrarästejä maksettu, tai kohtuuvuokra ylittyy toistuvasti

ASUMISNEUVOJA (HEKA-MALLI)

- Heka neuvottelee mahdollisuudesta tehdä oikeudessa puretun vuokrasopimuksen jälkeen määräaikainen vuokrasopimus .
- Tämä edellyttää, että asumisen jatkumiselle on edellytykset kaikilla asumisen osa-alueilla
- Usein nämä asiakkaat tarvitsevat tiiviimpää tukea asumisneuvojalta

ASUMISNEUVOJA (HEKA-MALLI)

- Vuokravelkatilanne:
- Yksilöllisiä tilanteita ja ajallisesti eripituisia prosesseja
- Asiakasohjaus asumisneuvojalle: kiinteistösihteeri, lastensuojelu, sosiaaliasema, asukas itse
- 1. käynti: tilannekartoitus, jatkotoimenpiteet määräytyvät tilanteen ja asiakkaan toimintakyvyn mukaan.

ASUMISNEUVOJAN (HEKA-MALLI)

- Asumisneuvojen asiakkaat tarvitsevat yksilöllistä palveluohjausta ja tukea: jatkotapaamisia, verkostotapaamisia (Ls, kotihoito, vanhustyö, tt)
- Mikäli oikeudellinen perintä käynnistyy, mietitään taloudellisen tuen mahdollisuuksia (ehkäisevä tt-tuki, sosiaalinen luotto tms.)
- Näissä tilanteissa edellytetään asukkaan omaa panosta vuokravelkaa (pientäkin)
- Usein vuokravelan takaa löytyy muita sosiaalisia ongelmia, joita asumisneuvoja selvittelee



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

VUOKRAVELKAISTEN LAPSIPERHEIDEN TOIMINTAMALLI (KOKEILU, EI NYKYISIN KÄYTÖSSÄ)

*TOIMINTAMALLI ON SYNTYNYT SOSIAALITOIMEN JA ASUNTOTOIMEN
YHTEISTYÖNÄ 10/2009. MALLIN TAVOITE ON SAADA KAUPUNGIN VUOKRA-
ASUNTO VUOKRAVELKAISILLE LAPSIPERHEILLE, JOTKA OVAT ASUNNOTTOMIA TAI
OVAT JÄÄMÄSSÄ ASUNNOTTOMIKSI.*



ASUMISSOSIAALISEN TYÖN PROSESSISKUVAUS (v.2010-2014)



- Asumisneuvonta
- Sosiaaliviraston alueelliset palvelupisteet
- Kiinteistöyhtiöt
- Muu verkosto



- häätöjen ja syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen:
- Asiakastyö,
- parityö, välittömät interventiot,
- verkostotyö



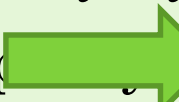
- Asunnottomien vuokravelkaisten lapsiperheiden toimintamalli
- Asunnottomien lapsiperheiden tilapäinen asuttaminen ja pysyväisluonteisen asumisratkaisun hakeminen



KÄYTÄNNÖN PERIAATTEET

- Toimintamallissa olevat perheet tekevät maksusuunnitelman vuokraveloista ja toimittavat lyhennyskuitit asuntohakemuksen liitteeksi
- Perheillä on laaja-alainen asuntohaku
- Stadin asunnot ovat sitoutuneet asuttamaan n **12** perhettä vuodessa

LOVIISANKADUN PERHEASUNNOT (OLI TOIMINNASSA V.2010-2014)

- **Asunnottomien vuokravelkaisten lapsiperheiden malli** (1 sosiaaliohjaaja) on toiminut vuodesta 2009 (2013 asti) **yhteistyössä Stadin asuntojen kanssa. 58 perhettä** on suunnitelmallisen vuokravelan hoidon (1/2 v) jälkeen saanut pysyvän asunnon. 32 perhettä asui aiemmin Forenomilla. **Toimintamalli on ollut perheen ainoa keino saada asunto.** Kustannussäästöt tulevat sosiaalitoimeen kriisimajoitustarpeen vähenemisestä.
- **Loviisankadun perheasuntoihin** (8 asuntoa) on sijoitettu vuodesta 2010 alkaen **35 asunnotonta lapsiperhettä. Näistä 30 on saanut pysyvän asunnon.** Toimintaa hoitaa 1 sosiaaliohjaaja.
- Molemp~~ia~~ä oleviin malleihin on kytketty asumisen jatkoseuranta, jota alueen asumisneuvoja (jos ei ole, aikuissosiaalityöntekijä) (1-2 v) hoitaa

KRIISIMAJOITUS

- Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden järjestämä Kriisimajoitus jakautuu:
 - kaupungin omassa tilapäismajoituksessa järjestettävään kriisimajoitukseen (Junailijankuja 3)
 - kaupungin omassa tilapäismajoituksessa järjestettävään kriisimajoitukseen (Loviisankadun perheasunnot)
 - kilpailutetun mallin puitesopimuksen mukaiset palvelutuottajat

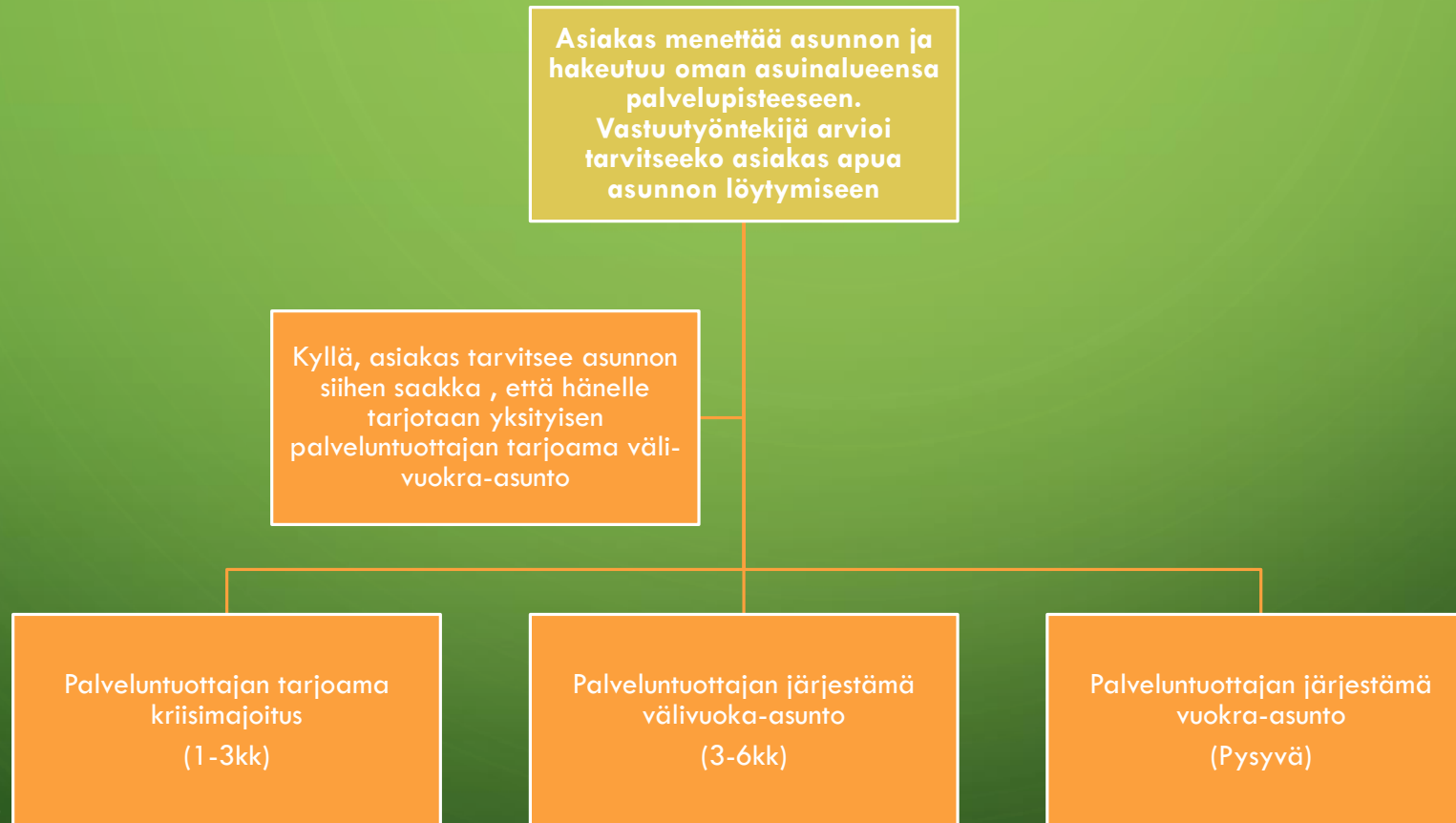
KRIISIMAJOITUS

Kriisimajoitus on sosiaalihuoltolain edellyttämä viimesijainen asumisratkaisu vakavia ongelmia aiheuttavissa akuuteissa asunnottomuustilanteissa.

Ennen kriisimajoituksen tarjoamista asiakkaan vastuutyöntekijä selvittää, voiko yksin elävä asiakas majoittua Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asumispäivystykseen tai löytyykö asiakkaalta tai asiakasperheeltä omaa sukulais- tai tuttavaverkostoa väliaikaisen majoituksen järjestämiseksi.

Mikäli nämä vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, selvitetään, täyttyvätkö kriteerit kriisimajoituksen myöntämiseen.

KRIISIMAJOITUKSEN PALVELUPROSESSIN VAIHEET



"SAIN AAMULLA ASUNTOTARJOUKSEN KANNELMÄESTÄ, TÄTÄ EI OLISI TAPAHTUNUT ILMAN SUOSITUKSIAI JA PONNISTELUJASI ASIAN ETEEN, JOTEN OLEN ÄÄRETTÖMÄN KIITOLLINEN SULLE AVUSTASI, MUUTENKIN TUNTUI SILTÄ, ETTÄ TODELLA VÄLITÄT PALVELEMISTASI AVUNTARVITSIJOISTA"

YSTÄVÄLLISIN TERVEISIN X:X (+MAHA)"



299705 !