

HEKA & Helsingin kaupungin asumisneuvonta

3.4.2019 Asumisneuvontakoulutus

Merja Kallinki & Satu Rautiainen

Asumisneuvojan työn lähtökohta on ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja häättöjä sekä tukea palveluohjauksellisin keinoin asukkaita, joilla on sosiaalityön tarve.

Asumisneuvojan ensisijaiset tehtävät ovat tukea Hekan asukkaita:

-vuokravelkojen hoidossa (perintäprosessin mukainen työskentely, alustavat maksusuunnitelmat ja seuranta)

-asuntojen huonoissa hoidoissa ja häiriöissä, joissa tarvitaan sosiaalityötä

-asuntojen vaihtotilanteissa (asunnonvaihto ja asunnonhaku)

Ensisijaisena kohderyhmänä ovat lapsiperheet, maahanmuuttajat, vanhukset, vammaiset ja nuoret.

Heka Koillinen Oy

3 asumisneuvojaa/
1 koko viikkoinen,
2 osa viikkoinen

Heka Itä Oy

4 asumisneuvojaa/
3 kokoviikoista
1 osaviikkoinen

Heka Kaakko Oy

3 asumisneuvojaa/
3 osa viikkoista

Heka Etelä Oy

3 asumisneuvojaa/
1 koko viikkoinen
2 osa viikkoista

Heka Länsi Oy

3 asumisneuvojaa/
1 koko viikkoinen
2 osa viikkoista

Lisäksi asumisneuvonta tiimissä työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja, hanke-koordinaattori sekä asumiskummi hanketyöntekijä ja asumisneuvonnan esimies, yhteensä 19 hlöä.

Asumisneuvonta tekee tiivistä yhteistyötä sosiaalisen luototuksen kanssa vuokravelkatilanteissa ja tällä hetkellä on meneillään valtakunnallinen Asta-hanke. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asumisneuvonta/hankkeita/asta>

Palveluvalikoimassa on myös digitaaliset palvelut; sähköinen asiointi ja tunnisteteellinen chat-palvelu. Asumisneuvonta näkyy myös sosiaalisessa mediassa, sekä twitterissä ja facebookissa.

Asiakaskontaktien määrä vuonna 2018:

	Asumis- neuvoja	Asumis- kummi	Psyk. sairaanhoit	Sähköinen asiointi	Chat
1.1- 31.12.2018	9673	359	165	450	536

Vuokravelkатыöskentely toimivaksi

- ▶ Vuosien 2018- 2019 aikana asumisneuvonta tiimissä on ollut kehittämiskohteena vuokravelkатыöskentely Lean- ajattelumallia käyttäen.
- ▶ Hekan perintäprossia mukaillen leanattu asumisneuvojen vuokravelkатыöskentely. Jokainen asumisneuvoja kalenteroi itselleen 1-2 päivää kuukaudessa vuokravelkojen läpikäyntiin ja käsittelyyn.
- ▶ Kaikki velalliset kontaktoidaan (velkapinon käsittely, asiakkaan kontaktointi, kirjeet, puhelut) Asiakkaille tarjotaan asumisneuvojan palvelua, halukkaat ottavat palvelun vastaan.
- ▶ Neljän kuukauden kehittämisjakson aikana seurattiin määrällisesti
 - maksukehotusten määrää
 - aikaa, joka työntekijällä meni pinon läpikäyntiin.
- ▶ Laadullisesti seurattiin avointen kysymysten kautta työntekijöiden työhyvinvointia

Maksukehotusten määrien keskiarvo ja käsittelypäivien keskiarvo

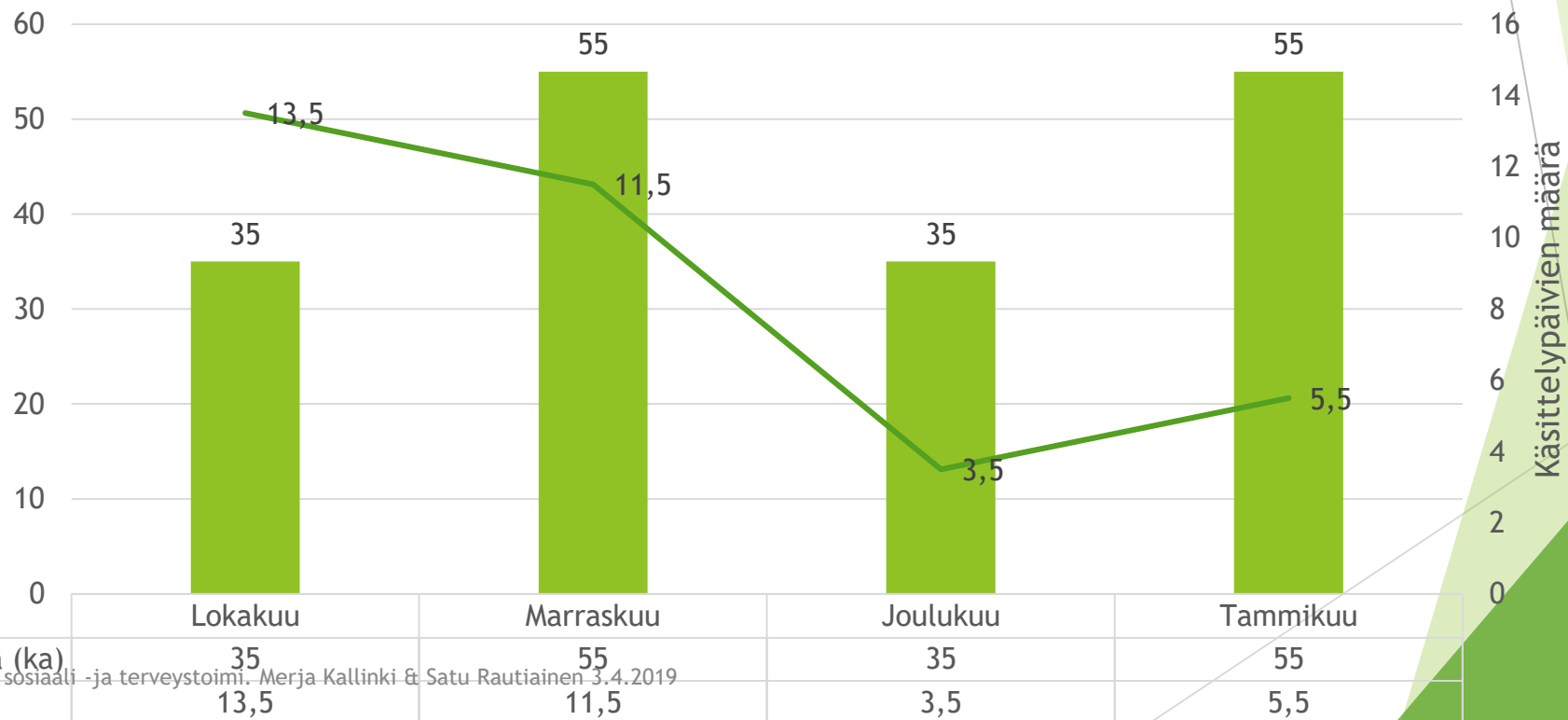
Maksukehotusten määrien keskiarvo on laskettu arvottamalla jokainen vastausvaihtoehto numeroin siten, että vaihtoehdolle 0-10 kpl on annettu arvo 1, 10-20kpl arvo 2, jne. ja vaihtoehdolle yli 70kpl arvo 8.

Käsittelypäivien keskiarvo on laskettu arvottamalla jokainen vastausvaihtoehto numeroin siten, että vaihtoehdolle 1-2 päivää on annettu arvo 1, 3-4 päivää arvo 2, jne. ja vaihtoehdolle En ole ehtinyt..arvo 8.

Taulukkoon merkityt keskiarvot maksukehotusten määrissä 35 ja 55, kuvaavat vastausvaihtoehtoja 30-40 kpl ja 50-60kpl.

Taulukkoon merkityt keskiarvot käsittelypäivien määrissä 11,5, 3,5, ja 5,5 kuvaavat määriä 11-12 päivää, 3-4 päivää ja 5-6 päivää. Luku 13,5 kuvaa vastausvaihtoehtoa 13 päivää tai enemmän.

Maksukehotusten määrä

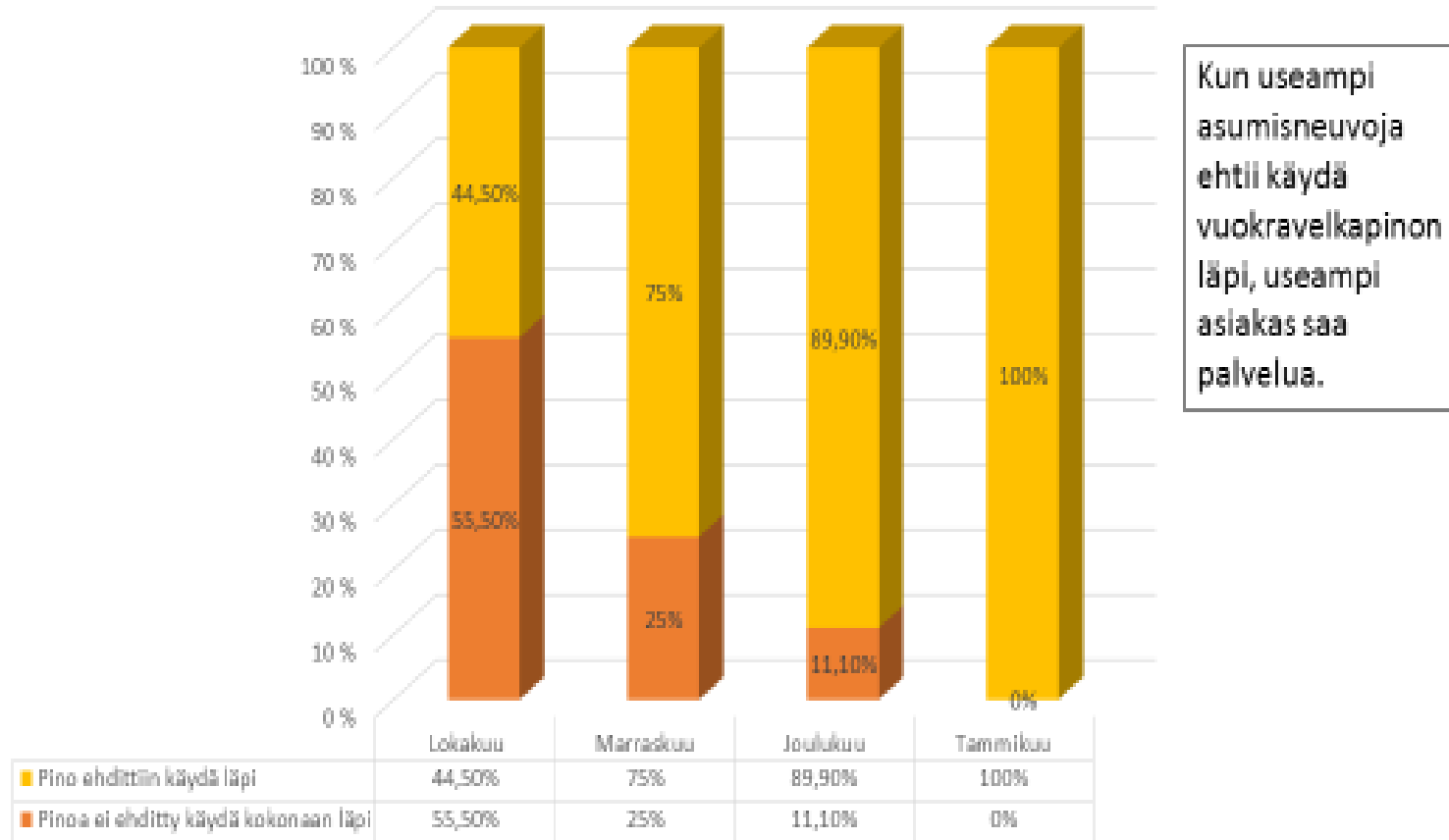


Käsittelypäivien määrä

■ Maksukehotusten määrä (ka)
— Käsittelypäivät (ka)

■ Maksukehotusten määrä (ka) — Käsittelypäivät (ka)

Asiakkaan saaman palvelun lisääntyminen



Vuokراسihteeriltä
saadut
maksukehotukset

Maksukehotusten
läpikäynti ja asiakkaan
kontaktointi

Asiakkaan tapaaminen,
puhelinneuvonta,
sähköpostit, kotikäynti

Yhteydenotto
vuokراسihteeriiin

- Onko asiakas tavoitettu?
- Jos vuokravelka on maksettu, ei toimenpiteitä
- Ajanvarauksista ilmoittaminen
- Ehdotus alustavasta maksusuunnitelmasta
- Etuuksien hakuun tai muuhun työskentelyyn tarvittava aika

Velka-asian hoito/
seuranta /
asunnottomuusuhan
poistuminen / häätö

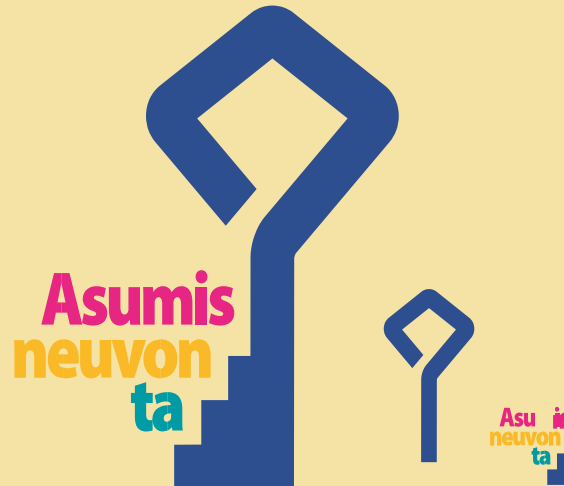
- Asiakas maksaa velan maksusuunnitelman mukaisesti, asumisneuvoja tapaa asiakasta tarvittaessa
- Kelasta toimeentulotukea
- Sosiaalitoimesta harkinnanvaraista tukea
- Asiakas ei maksa velkaa, etenee käräjäoikeuteen
- Tukea häätötilanteessa / hallittu häätö

**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
- ajanvarauskirje

**Psykososiaalinen
tuki:**
- **Motivointi**
- **Rinnalla
kulkeminen**

Toiminta:
- **Palveluohjaus**
-**Verkostotyö**
- **Tavoitteiden
asettaminen**

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

Lopuksi:

- Leanattu työskentelymalli vuokravelkojen käsittelyn osalta on koettu hyväksi asumisneuvojen keskuudessa.
- Strukturoitu työmalli lisää työn hallinnan tunnetta ja lisää yhteistyön sujuvuutta vuokravalvonnan kanssa.
- Työskentely otetaan pysyväksi toimintamalliksi asumisneuvonta tiimissä
- Kehittämistyötä jatketaan yhdessä Hekan kanssa

- Kehittämisyksikön lopuksi tehdyn sidosryhmäkyselyn mukaan yhteistyöllä asumisneuvonnan kanssa on lisäarvoa ja sen avulla voidaan ratkaista haastavia asiakastilanteita. Vuokravelkaproessin hoito asumisneuvojen kanssa toimii pääsääntöisesti hyvin ja yhteistyötä pidetään tarpeellisena (03/2019, N=16)

- **KIITOS!**

Lean-ajattelu on johtamisfilosofia, joka keskittyy seitsemän erilaisen turhuuden (tuottamattoman toiminnon) poistamiseen. Sen avulla pyritään parantamaan asiakastyytyvää, parantamaan laatua, pienentämään toiminnan kustannuksia ja lyhentämään tuotannon läpimenoaikoja. Lean pyrkii siihen, että oikea määrä oikeanlaatuista oikeita asioita saadaan oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan ja oikean laatusena. Samaan aikaan vähennetään kaikkea turhaa ja ollaan joustavia sekä avoimia muutoksille. Leanissa on keskeistä tunnistaa ja eliminoida hukka nopeasti ja tehokkaasti, pienentää kustannuksia sekä parantaa laatua. Hukalla tarkoitetaan ylimääräisiä, tuottamattomia toimintoja jotka hidastavat prosessia tai tuottavat tarpeettomia kustannuksia.

(www.wikipedia.fi)