

Asumisneuvontapalvelun kehittäminen uudelle asiakasryhmälle

Asiakasprofiilin ja palvelupolun luonti

LAB-ammattikorkeakoulu

Palvelumuotoilua sosiaali- ja terveysalalla (YAMK)

2024

Mirka Järvinen

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön lähtökohdat.....	2
2.1	Toimintaympäristön kuvaus.....	2
2.2	Kehittämistyön tarve.....	4
2.3	Tavoite, tarkoitus, kehittämistehtävät.....	5
3	Asunnottomuuden ehkäisy asumisneuvonnan keinoin.....	6
3.1	Asunnottomuustyö, asumissosiaalinen työ ja taloussosiaalityö.....	6
3.2	Asunnottomuuden ennaltaehkäisy.....	10
3.3	Asumisneuvonta.....	11
3.4	Asumisneuvontaa yksityisellä, omistusasunnossa ja asumisoikeusasunnossa asuville.....	14
4	Toteutus.....	16
4.1	Kehittämistyön aikataulu.....	16
4.2	Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli.....	16
4.3	Tutkimuksellinen kehittäminen.....	17
4.4	Asiakasprofiili ja palvelupolkukuvaus.....	18
4.5	Teemahaastattelu.....	19
4.5.1	Haastattelujen sisällönanalyysi.....	20
4.6	Työpaja.....	21
4.6.1	Palvelupolkujen luonti työpajoissa.....	22
5	Tulokset.....	24
5.1	Asiakasprofiilit.....	24
5.1.1	Asiakkuuksien taustat ja asiakkaiden tavoittaminen.....	24
5.1.2	Asiakasprofiilit asumisneuvonnan uudelle asiakasryhmälle.....	26
5.2	Palvelupolkukuvaukset asumisneuvonnan uudelle asiakasryhmälle.....	27
5.2.1	Haasteet palvelupolussa & uuden asiakasryhmän kontaktointi.....	28
5.3	Asiakasprofiilien ja palvelupolkukuvauksien kehittäminen.....	29
5.4	Lopputuotos: Asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset.....	31
6	Pohdinta.....	42
6.1	Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu.....	44
6.2	Jatkotutkimusaiheet.....	45
	Lähteet.....	47
	Liite 1. Haastattelu-runko	
	Liite 2. Työpajan fasilitointi suunnitelma	
	Liite 3. Asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset Aran käyttöön	

Tiivistelmä

Tekijä(t) Mirka Järvinen	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 49	Valmistumisaika 2024
Työn nimi Asumisneuvontapalvelun kehittäminen uudelle asiakasryhmälle Asiakasprofiilin ja palvelupolun luonti		
Tutkinto ja koulutusala Palvelumuotoilua sosiaali- ja terveysalalla, Sosionomi YAMK		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Ara		
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö keskittyy asumisneuvontapalveluiden kehittämiseen uudelle asiakasryhmälle, joka koostuu yksityisillä, omistusasunnoissa ja asumisoikeusasunnoissa asuvista henkilöistä. Työn tarkoituksena on luoda asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset tämän asiakasryhmän erityistarpeiden tunnistamiseksi ja palvelemiseksi paremmin. Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen, ja aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla sekä työpajoilla, joissa osallistujina olivat asumisneuvojat.</p> <p>Tuloksissa korostuu, että asiakasprofiilien luominen ja palvelupolkukuvaukset auttavat asumisneuvojia ymmärtämään eri asiakasryhmien erityistarpeita ja tilanteita. Lisäksi havaittiin, että asumisneuvonnan markkinointia on tehostettava, jotta palvelut tavoittavat laajemman yleisön. Uusien asiakasryhmien, kuten yksityisissä ja omistusasunnoissa asuvien, tavoittaminen on haastavaa, mutta asiakaslähtöinen palveluiden räätälöinti ja realistisemmat palvelupolkukuvaukset voivat parantaa asiakkaiden palvelukokemusta ja ehkäistä asunnottomuutta.</p>		
Asiasanat asumisneuvonta, palvelumuotoilu, asiakasprofiili, palvelupolku, asunnottomuuden ehkäisy		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Mirka Järvinen	Master Thesis, UAS	2024
	Number of Pages	
49		
Title of Publication		
Development of a Housing Advice Service for a New Customer Group		
Creation of Customer Profile and Service Path		
Degree, Field of Study		
Service Design in Social and Health Care, Master of Social Services (YAMK)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
The Housing Finance and Development Centre of Finland		
Abstract		
<p>This thesis focuses on developing housing advice services for a new customer group consisting of individuals living in private ownership and right-of-occupancy apartments. The aim of the work is to create customer profiles and service path descriptions to better identify and serve the specific needs of this customer group. The thesis was conducted using service design methods, and the data was collected through semi-structured thematic interviews and workshops involving housing advisors.</p> <p>The results highlight that creating customer profiles and service path descriptions helps housing advisors understand the specific needs and situations of different customer groups. Additionally, it was found that the marketing of housing advisory services needs to be enhanced to reach a broader audience. Reaching new customer groups, such as those living in private and owner-occupied housing, is challenging, but customer-oriented service customization and more realistic service path descriptions can improve customer service experiences and prevent homelessness.</p>		
Keywords		
housing advice, service design, customer profile, service path, homelessness prevention		

1 Johdanto

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutetaan palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyön tarve on tullut asumisneuvojilta, jotka ovat vuoden 2023 alussa kohdanneet uuden asiakasryhmän. Asumisneuvonta-avustuksen palvelut laajenivat koskemaan kaikkia kuntalaisia asumismuodosta riippumatta. Asumisneuvojien uudeksi asiakasryhmäksi nousi yksityisellä, asumisoikeus- ja omistusasunnoissa asuvat.

Asumisneuvonta-avustuksen laki kunnille astui voimaan 1.1.2023. Lain tarkoituksena on kannustaa kuntia parantamaan asumisneuvonnan palveluita kaikille asukkaille asunnon hallintaperusteesta riippumatta. ARA myöntää kunnille tai kuntayhtymille asumisneuvonta-avustusta asumisneuvonnan tuottamiseen, laajentamiseen ja kehittämiseen. (Finlex 1036/2022.) Ensimmäistä kertaa asumisneuvonta palvelut ovat tavoitettavissa kaikille asumismuodosta riippumatta. Asumisneuvonta palvelua saavat vuoden 2023 alusta myös yksityisellä vuokranantajalla, asumisoikeusasunnoissa sekä omistusasunnoissa asuvat kuntien vuokrataloyhtiön asukkaiden lisäksi.

Asumisneuvojat ovat uuden äärellä. Muissa kuin vuokrataloyhtiöissä asuvia asiakkaita on vaikeampaa tavoittaa, asumisneuvojien on ollut keskityttävä enemmän työnsä markkinointiin ja näkyvyyteen. Opinnäytetyö toteutettiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla sekä työpajalla. Haastattelut sekä työpaja järjestettiin asumisneuvojille syksyllä 2023. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda palvelumuotoilun menetelmin palvelupolkukuvaus sekä asiakasprofiilit uudelle asiakasryhmälle asumisneuvojien työn tueksi.

2 Kehittämistyön lähtökohdat

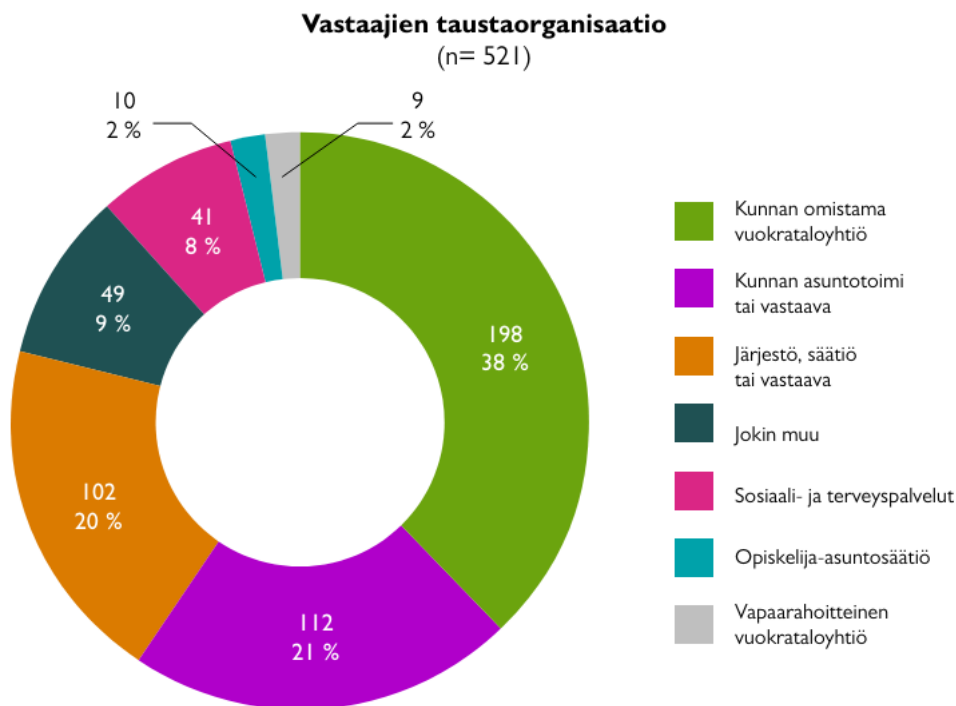
2.1 Toimintaympäristön kuvaus

Asumisneuvonta on asunnottomuus kentän ennaltaehkäisevää työtä, jolla pyritään estämään asunnottomuutta sekä häätöjä. Asumisneuvonnan tavoitteena on, että asumisneuvonnan asiakkaat säilyttäisivät kotinsa tai saisivat asunnottomuutensa katkaistua. Suurin osa asumisneuvojan työajasta kohdistuu vuokravelkatilanteiden selvittämiseen ja seurantaan sekä asunnon haussa opastamiseen. (Oosi ym, 2019, 7 & 22.)

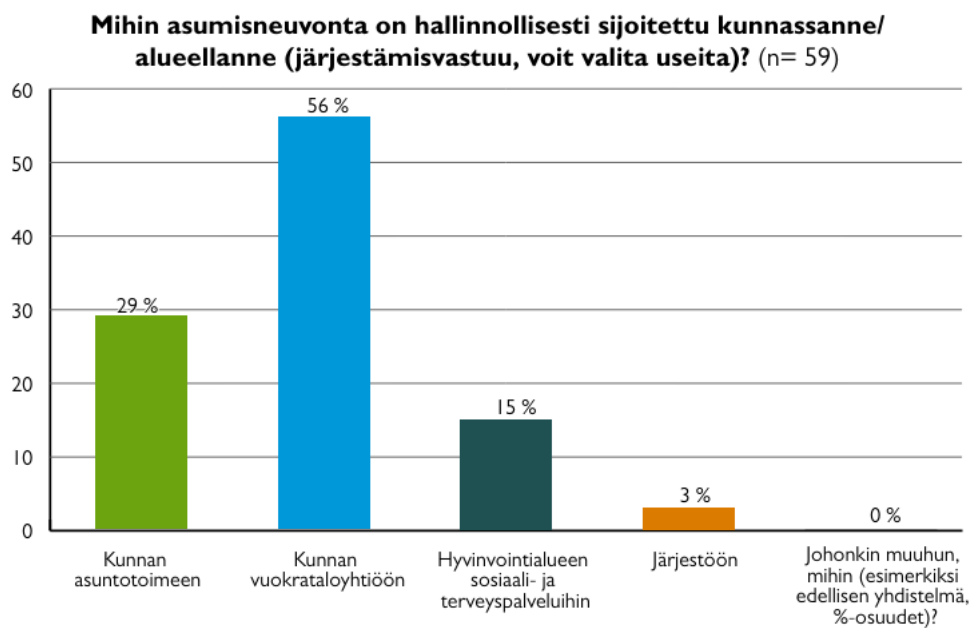
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) toteuttaa asumisneuvonnan kansallista ohjaamista ja kehittämistä sekä jakaa avustusta asumisneuvonnan kehittämiseen ja käynnistämiseen. Vuodesta 2008 asumisneuvonta on sidottu ARAn tehtäviin osana asunnottomuuden vähentämiseen ja ennaltaehkäisyyn tähtääviin ohjelmiin. Asumisneuvonta on kehittynyt jatkumona eri kokeiluiden kautta. (Oosi ym, 2019, 7.)

Vuoden 2023 selvityksessä ilmenee, että vähintään 61 kunnassa tarjotaan asumisneuvontaa, joka vastaa Aran määritelmää. Kunnista, joissa asumisneuvonta ei täysin täytä avustuksen määritelmää, 83 tarjoaa neuvontaa osana hyvinvointialueen sosiaalityötä, järjestöjen kautta tai vuokranantajan palveluna vuokrataloyhtiön asukkaille. Kyselyyn vastanneista kunnista yhteensä 144, eli lähes puolessa Suomen kunnista, on saatavilla jonkinlaista asumista turvaavaa neuvontapalvelua. Tämä määrä on noussut hieman vuoden 2019 selvityksestä. (Kortelainen ym. 2024, 15.)

Asumisneuvontaa tarjoavat kunnat ovat maantieteellisesti melko tasaisesti jakautuneita, ja palvelua on saatavilla eri kokoisissa kunnissa. Saatavuus kuitenkin vaihtelee merkittävästi alueittain ja kuntakohtaisesti. Aran määritelmän mukainen asumisneuvonta on yleisempää suuremmissa kunnissa. Kunnat, joissa ei lainkaan järjestetä asumisneuvontaa, ovat yleensä pieniä tai keskisuuria. Suurimmassa osassa kunnista asumisneuvonta on hallinnollisesti sijoitettu vuokrataloyhtiön tai asuntotoimen yhteyteen. Eniten asumisneuvoja toimii kunnan vuokrataloyhtiöissä sekä kunnan asuntotoimissa. Kunnan asuntotoimi ja vuokrataloyhtiö kattavat myös keskimäärin noin puolet asumisneuvonnan kustannuksista. (Kortelainen ym. 2024, 15.)



(Kaavio: Owl Grop, 2024, 15)



(Kaavio, Owl Gropu, 2024, 16)

Vuoden 2019 selvitykseen nähden hyvinvointialueella työskentelevien asumisneuvojien määrä on luonnollisesti kasvanut. Vuonna 2019 asumisneuvojista 20% oli sijoittunut kunnan asuntotoimeen ja 30% kunnan kiinteistöyhtiöön. Kunnan asumisneuvojien määrä on siis kasvanut, todennäköisesti koska uusi asumisneuvonta-avustus on suunnattu vain kunnille. (Kortelainen ym. 2024, 19.)

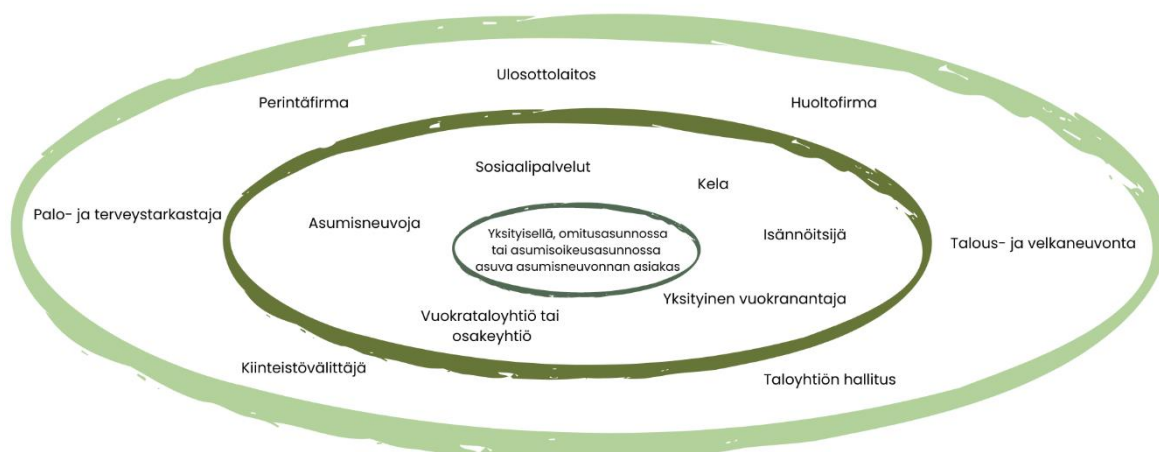
Asuntotoimen edustajien osalta vastaajien yleisimpiä ammattinimikkeitä ovat asumisneuvoja, asuntosihteeri tai isännöitsijä. Sosiaali- ja terveystyöntekijöistä useimmat ovat sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, johtavia sosiaalityöntekijöitä tai johtotason henkilöitä. Järjestöjen rooli asumisneuvonnan järjestämisessä kuntatasolla on vähäinen. (Oosi ym. 2019, 15.)

2.2 Kehittämistyön tarve

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) on avustanut asumisneuvontatoimintaa vuodesta 2009. Asumisneuvonta-avustus oli rajattu vain ARA-kohteissa asuville asukkaille vuosina 2009-2022, eli esimerkiksi kunnan vuokratalo-yhtiössä asuville asumisneuvonta-avustuksen ensimmäisten vuosien ajan (Oosi ym., 2019, 7).

Asumisneuvonnan vaikuttavuus huomattiin nopeasti, mutta myös huomattiin, että samat ongelmat ja ilmiöt koskivat myös yksityisellä, omistusasunnoissa ja asumisoikeusasunnoissa asuvia. Tämän perusteella aloitettiin valmistelemaan asumisneuvonta-avustuksen lakia vuonna 2021 ja laki astui voimaan vuonna 2023. Lain avulla kaikki kuntalaiset ovat asumisneuvontapalveluiden piirissä asumismuodosta riippumatta ja näin asumisneuvojen asiakasprofiilit muuttuivat ja heille tuli kokonaan uusia asiakasryhmiä.

Asumisneuvonnan uuden asiakasryhmän tilannetta olen hahmotellut ekosysteemikartan avulla (Kuvio 1):



Kuvio 1: Asumisneuvonnan asiakkaan ekosysteemikartta

Ekosysteemikartassa korostuu asumisneuvonnan uuden asiakasryhmän erityispiirteet, kuten yksityisen vuokranantajan, kiinteistövälittäjän ja taloyhtiön hallituksen roolit, joita vuokra-asuntosektorin perinteisillä asiakkaila ei useimmiten ole. Tämä tuo mukanaan haasteita asumisneuvontaan, sillä uuden asiakasryhmän tarpeet ja vuorovaikutussuhteet poikkeavat merkittävästi niistä, mihin asumisneuvojat ovat aiemmin tottuneet. Uusi asiakasryhmä on siis asumisneuvojille vieraampi myös yhteistyökumppaneiden kautta, mikä edellyttää uusien toimintatapojen omaksumista sekä syvällistä ymmärrystä näiden sidosryhmien keskinäisistä suhteista ja vaikutusvallasta asunnon vuokraamiseen liittyvissä asioissa. Tämä tarkoittaa myös, että asumisneuvojen on kehitettävä uusia taitoja ja laajennettava osaamistaan, jotta he voivat palvella tätä asiakasryhmää tehokkaasti ja tarjota heille relevanttia ja ajankohtaista neuvontaa. Uuden asiakasryhmän kohtaaminen vaatii myös entistä tiiviimpää yhteistyötä eri toimijoiden välillä, jotta voidaan varmistaa sujuva kommunikaatio ja ongelmien ennaltaehkäisy asumisen kaikilla osa-alueilla.

Asumisneuvonnan laajentamisen jälkeen asumisneuvojat eivät ole saaneet materiaaleja tai koulutusta uuden asiakasryhmän kanssa toimimiseen. Tarve opinnäytetyöhön tuli asumisneuvojilta itseltään sekä Aran asumisneuvontatiimiltä. Opinnäytetyötä ohjasi Aran asumisneuvontatiimin erityisasiantuntija Sina Rasilainen. Opinnäytetyön tekijä on myös osa Aran asumisneuvontatiimiä.

2.3 Tavoite, tarkoitus, kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota asumisneuvojille uusi työkalu työn kehittämisen tueksi. Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallin avulla. Yhdessä asumisneuvojen kanssa tavoitteena on tutkia yksityisellä vuokranantajilla, asumisoikeusasunnoissa ja omistusasunnoissa asuvien asiakkaiden palvelupolkua sekä asiakasprofiilia.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on etsiä vastausta kysymyksiin:

1. Minkälainen on uuden asiakasryhmän asiakasprofiili ja palvelupolku?
2. Mitä haasteita uuden asiakasryhmän palvelupolussa on?
3. Miten asumisneuvojat saavat parhaiten yhteyden uuteen asiakasryhmään ennaltaehkäisevästi?

3 Asunnottomuuden ehkäisy asumisneuvonnan keinoin

3.1 Asunnottomuustyö, asumissosiaalinen työ ja taloussosiaalityö

Vuonna 2023 Suomessa oli yli 3 400 yksinelävää asunnotonta. Heistä noin kolmasosa oli pitkäaikaisasunnottomia. Asunnottomien kokonaismäärä väheni edellisvuoteen verrattuna noin 260 henkilöllä, joista 115 vähenemistä koski pitkäaikaisasunnottomia. Myös asunnottomien perheiden, naisten ja nuorten määrä laski edellisvuodesta. Toisaalta asunnottomien maahanmuuttajien määrä kasvoi. Asunnottomuutta esiintyy eniten suurissa kaupungeissa, erityisesti pääkaupunkiseudulla. Helsingissä asuu yli viidesosa koko maan asunnottomista, mutta pääkaupungin osuus asunnottomuuden vähenemisestä on yli puolet koko maan vähenemisestä. Helsingissä asunnottomien määrä oli noin 160 henkilöä pienempi kuin edellisvuonna. (Ara, 2024.)

Suurista kaupungeista ainoa jossa asunnottomuus on järjestelmällisesti vähentynyt viimeisen viiden vuoden ajan on Helsinki. Muissa suurissa kaupungeissa kehitys on ollut vaihtelevampaa. Noin kaksi kolmasosaa asunnottomista majoittuu tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asunnon puutteen vuoksi. Monissa maissa asunnottomiksi luokitellaan vain ulkona, asuntoloissa ja laitoksissa oleilevat henkilöt. Suomessa tällaisen asunnottomuuden osuus on pitkällä aikavälillä vähentynyt merkittävästi, mutta viime vuonna kuntien ilmoittamien tietojen mukaan se kasvoi yli 160 henkilöllä edellisvuoteen verrattuna. Sen sijaan tuttavien ja sukulaisten luona asuvien asunnottomien määrä väheni yli 400 henkilöllä. (Ara, 2024.)

Asunnottomuuden syyt Suomessa ovat moninaiset. Osa ihmisistä joutuu asunnottomiksi, koska edullisia vuokra-asuntoja ei ole saatavilla ja asumiskustannukset ovat korkeat. Tällaisista syistä johtuva asunnottomuus on yleensä lyhytaikaista ja satunnaista. Tämän tyyppinen asunnottomuus ei välttämättä kuulu sosiaalityön piiriin. Toisilla asunnottomuuden taustalla on laajempia psykososiaalisia ongelmia, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia sekä muita elämänhallinnan haasteita. Suurin osa sosiaalityön asiakkaista, jotka ovat asunnottomia, kuuluu tähän ryhmään ja usein myös pitkäaikaisasunnottomien joukkoon. (Erkkilä, 2017, 69.)

Asunnottomuustyö sosiaalipalveluissa näyttäytyy asumisen tukipalvelujen ja erityisratkaisujen järjestämisenä ja kehittämisenä. Tuetumpia asumisratkaisuja ja asumissosiaalista työtä tarvitaan, koska monen erityisesti pitkäaikaisasunnottoman psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt. Heikentynyt toimintakyky näkyy useimmiten toistuvina asunnon menettämisinä joko vuokravelan tai asumishäiriöiden vuoksi tai vaikeuksina huolehtia laajemmin omasta taloudesta, hygieniasta, ruokailusta ja terveydestä.

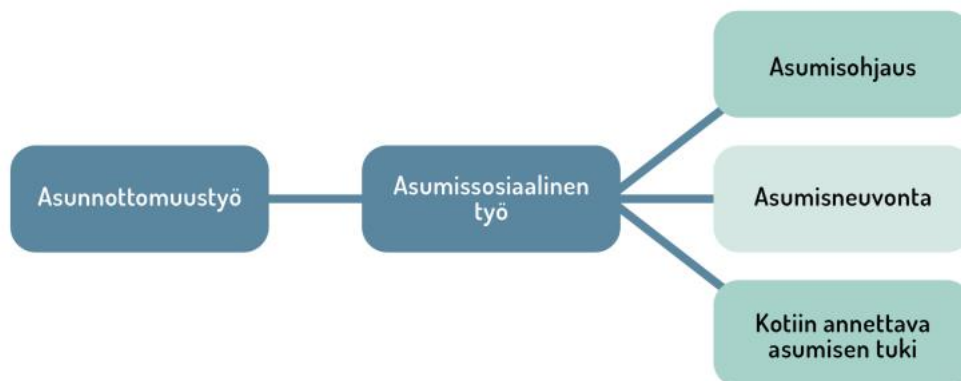
Pitkäaikaisasunnottomuuden taustalla vaikuttavat syyt ja tuen tarpeet kuitenkin vaihtelevat. Siten pysyvän ja riittävän yksilöllisen tuen takaavan asumis- ja palveluratkaisun löytäminen edellyttää asunnottomien kanssa työskentelevältä sosiaalityöntekijältä hyvien yhteistyötaitojen lisäksi perusteellista, arvioivaa ja suunnitelmallista työtettä ja asiakkaiden tuen tarpeiden ja voimavarojen syväluotaavaa kartoittamista. (Erkkilä, 2017, 78–79.)

Asiakkaan kanssa yhdessä tehtävään arviointi- ja muuttovaiheessa kuin myös asumisen aikana tapahtuvaan asuttamiseen tähtäävään sosiaalityöhön sekä asumissosiaaliseen työhön liittyy ennaltaehkäisevä, korjaava ja yksilöllisiä muutostavoitteita tukeva työ. Työn tavoitteet lähtevät asiakkaista, heitä tukevista palveluratkaisuista ja heille sopivista pysyvistä asumismuodoista sekä riittävästä asumisen tuesta. E erityisen tärkeää työssä on vuorovaikutuksellisen suhteen luominen ja asiakkaan aito kuuleminen. Asunnottomien kanssa tehtävässä sosiaalityössä on tärkeää asiakkaalle soveltuvan asunusratkaisun löytäminen ja asumiseen liittyvien tuen tarpeiden kartoittamisen ohella myös taloudellisen ja sosiaalisen tuen turvaaminen. (Erkkilä, 2017, 82.)

Asunnottomuustyö ja asumissosiaalinen työ ovat käsitteinä hyvin samankaltaisia. Granfelt (2022, s. 13–14) toteaa, että asunnottomuustyö on laaja-alaisempaa kuin asumissosiaalinen työ, mikä erottaa nämä kaksi käsitettä toisistaan, esimerkiksi kaupunkien välistä strategiatyötä asunnottomuuden poistamisesta ja asuntojen rakentamista pienituloisille. Asunnottomuustyön toteuttaminen ei edellytä sosiaalisten suhteiden toiminnan näkökulmaa. Granfelt määrittää asunnottomuustyön seuraavasti: ” - asunnottomuustyö kattaa kaiken asunnottomuuden vastaisen työn, lähtien kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen rakentamisesta ja kaupunkikohtaisista strategioista aina asukkaan kotona annettavaan yksilöllisesti suunniteltuun tukeen ja kaduilla tehtävään etsivään työhön.” Eli Erkkilän kuvaus asunnottomuustyöstä vastaa myös Granfeltin määrittelyä.

Asumissosiaalinen työ taas on määritelty Granfeltin ja Turusen toimesta (2021, 12) seuraavasti: ”Asumissosiaalinen työ” viittaa toimintaan, joka auttaa asunnottomia, asunnottomuusuhan alla olevia tai aiemmin asunnottomuutta kokeneita henkilöitä. Tavoitteena on puuttua taloudellisiin, sosiaalisiin ja terveydellisiin ongelmiin, jotka vaarantavat asumisen. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on ehkäistä ja poistaa asunnottomuutta, taata asumisen jatkuvuus sekä edistää asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden taloudellista ja psykososiaalista hyvinvointia. Tämä työ tapahtuu vuorovaikutuksessa ammattilaisten, kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa, ja se voi tapahtua yksilö-, ryhmä- tai yhteisötasolla. Se voi myös sisältää monialaista verkostotyötä, joka keskittyy asumisen tai palvelujärjestelmän rakenteellisten ongelmien poistamiseen ja kehittämiseen.

Granfelt (2022, 14) jatkaa, että asunnottomuustyö on kattokäsite ja sen alle sijoittuu asumissosiaalinen työ. Asunnottomuustyö on laajempaa kuin asumissosiaalinen työ. Asunnottomuustyön alle kuuluvat kaikki vuokra-asuntojen rakentamisesta kadulla tehtävään etsivään työhön. Asumissosiaaliseen työhön liittyvät käsitteet sisältävät asumisneuvonnan, asumisohjauksen ja kotiin annettavan asumisen tuen..



Asumissosiaalisen työn sijoittuminen asunnottomuustyön alle.

(Kaavio: Granfelt, 2022, 14)

Asumissosiaalisentyön lisäksi asumisneuvontaan sisältyy vahvasti taloussosiaalityö. Viitasalo (2018, 96-97) määrittää taloussosiaalityö olevan talous- ja toimeentulokysymysten tarkasteluun kohdistuva ja sosiaalityön kehittämistä palveleva suuntaus. Taloussosiaalityö nojaa teoreettisesti taloudellisen toimintakykyisyyden käsitteeseen. Ihminen, jolla on taloudellista toimintakykyisyyttä, niin hänellä on myös tietoja, taitoja ja osaamista taloudellisissa asioissa. Hän kykenee harkitsemaan taloudellisia valintojaan ja kehittämään taloudellista toimijuutta. Asumissosiaalisen työ on siis usein vahvasti taloussosiaalityötä, jossa tuetaan asiakkaan taloudellista toimintakykyä.

Taloussosiaalityössä asiakkaiden elämäntilanteiden ongelmien ja niihin kietoutuneiden talousvaikeuksien tunnistaminen edellyttää läheistä ja toistuvaa asiakaskontaktia. Taloudellisten tilanteiden selvittämiseen voi kulua paljon aikaa ja usein asiakas ei itse tiedä, että kuinka paljon ja minne hän on velkaa, eikä vaikeassa elämäntilanteessa omaa voimavaroja tilanteen selvittämiseen itse. Taloudellisesti heikko ja haavoittuva asema altistaa yksilöt asuntomarkkinoiden riskeille, eikä se myöskään tarjoa valmiuksia sopeutua muutoksiin, kuten työsuhteen päättymiseen, sairastumiseen tai perhesuhteiden hajoamiseen. Taloudelliset ongelmat aiheuttavat usein myös häpeää. Sosiaalialan ammattilaisen tärkeä työkalu asiakkaan taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisessa on syylisämätön kohtaaminen ja taloudellisen muutosprosessin tukeminen. (Viitasalo 2021, s. 218–230.)

Selvityksessä tarkasteltiin talousneuvonnan roolia asumisneuvojen työssä. Suurin osa vastaajista koki talousneuvonnan olevan tiivis, erottamaton ja säännöllinen osa asumisneuvojan työtä, ja he pitivät sitä keskeisenä keinona varmistaa asumisen jatkuvuus. Talousneuvonta liittyy useimmiten asumisneuvojan työhön siten, että asumisneuvoja tarjoaa asukkaalle talousneuvontaa ja maksusuunnitelmia vuokravetkatilanteiden ratkaisemiseksi. Talousneuvontaa on myös avustaminen edullisempien asumisvaihtoehtojen etsinnässä, asiakkaan mahdollisten etuuksien selvittämisessä sekä ohjaaminen talous- ja velkaneuvontapalveluihin tai muihin tukipalveluihin (Kela, sosiaali- ja terveysministeriö). Lisäksi monien asumisneuvojen työhön kuuluu tiivis yhteistyö talousneuvontayksiköiden, velkaneuvonnan, perinnän ja muiden viranomaisten kanssa. Talousneuvonta kytkeytyy läheisesti asumisneuvontatyöhön, mutta monet vastaajat ja haastatellut korostivat, että asumisneuvonnassa annettavan talousneuvonnan tulisi olla matalan kynnyksen ja kevyempää kuin varsinainen talous- ja velkaneuvonta. Jos asukkaalla on suurempi tarve talousneuvonnalle tai monimutkaisempi taloudellinen tilanne, hänet tulisi ohjata muiden palveluiden piiriin. (Kortelainen, 2024, 24.)

Taloussosiaalityöhön sisältyy myös vahvasti asuminen ja hädät. Ulosottolaitoksen tilastojen mukaan vuonna 2023 vireille tuli hieman yli 8 600 hädät, mikä on 12 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Näistä tapauksista toimitettiin 4 900 hädät, mikä edustaa 13 prosentin kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Hakija peruutti hädän noin 3 600 tapauksessa. (Ulosottolaitos, 2024). Aihisen ym. (2023, 22) selvityksen mukaan Suomessa keskimääräisen hädätprosessin kustannus on 6300 €. Jos tähän summaan lisätään vielä vuokravetka sekä asunnon tyhjäkäytön kustannus, saadaan keskimääräisen hädän kokonaiskustannukseksi 10300€.

Laiminlyöty vuokranmaksu on usein syy hädät. Tämän taustalla arvioidaan olevan useita eri syitä, kuten äkillisestä sairastumisesta tai työttömyydestä johtuvaa maksukyvyttömyyttä tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Vuokranmaksun laiminlyönnin taustalla saattaa olla myös etuuksien maksujärjestelmistä johtuvia syitä, kuten häiriöt etuuksien maksussa, vuokralaisen etuuden maksupäivän muutokset tai siirtyminen etuudesta toiseen. (Aihinen, ym. 2023, 10.)

Aihisen ym. (2023, 9) selvityksen mukaan, vaikka suoraan ei voida arvioida tekijöitä toimitettujen ja vireille tulleiden hädätöjen välillä, asumisneuvonnan kaltaisilla palveluilla on mahdollista vaikuttaa hädätöjen toteutumisasasteeseen. Osa selvityksen haastatelluista asiantuntijoista arvioivat, että asumisneuvonnalla on erittäin suuri vaikutus hädätöjen määrään: ”Ennen vuotta 2020 meillä ei ollut asumisneuvojaa, silloin hädätöjä oli 25 kpl. Nyt hädätöjä on keskimäärin 3–5 kpl vuodessa”

3.2 Asunnottomuuden ennaltaehkäisy

Ensisuojissa majoittuvat asunnottomat muodostavat haavoittuvan ryhmän, jolla on paljon sekä somaattisia että psykiatrisia pitkäaikaissairauksia. Erityisesti päihdeongelmat ovat yleisiä suomalaisten ensisuojien käyttäjien keskuudessa. Heidän kykynsä huolehtia omasta terveydestään ja turvallisuudestaan on usein heikentynyt, eikä heillä ole enää tukiverkostoa, jonka luona voisi yöpyä. Asunnottomuuteen liittyy suuri kuolleisuus (1,4). Samanikäisiin verrokkeihin verrattuna suomalaisilla asunnottomilla on yli viisinkertainen kuolemanriski. Nuorten asunnottomien ylikuolleisuus on erityisen suurta. Asunnottomien kuolemanriski tauteihin on yli kolminkertainen, ja ei-luonnollisten syiden, kuten myrkytysten, tapaturmien, itsemurhien ja väkivallan, aiheuttama kuolemanriski on yli kymmenkertainen ja alle 50-vuotiailla lähes 20-kertainen. (Stenius-Ayoade ym. 2018.)

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn tärkeys korostuu monella tavalla. Ensinnäkin se parantaa yksilöiden ja perheiden elämänlaatua, koska asunnottomuus on usein yhteydessä fyysisiin ja henkisiin terveysongelmiin, sosiaaliseen eristäytymiseen ja työllistymisvaikeuksiin. Kun ihmiset pysyvät asutettuina, heillä on paremmat mahdollisuudet pysyä terveinä, löytää ja säilyttää työpaikka, sekä ylläpitää sosiaalisia verkostojaan. Toiseksi ennaltaehkäisy vähentää taloudellisia kustannuksia yhteiskunnalle. Asunnottomuuden hoitaminen on usein kalliimpaa kuin sen ennaltaehkäisy. Asunnottomuuteen liittyvät kustannukset, kuten hätämajoitus, terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut, voivat olla huomattavia. Siksi ennaltaehkäisevät toimenpiteet, jotka auttavat ihmisiä säilyttämään asuntonsa, voivat säästää merkittäviä määriä julkisia varoja. (Shinn & Cohen, 2019, 6.)

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyllä on siis kauaskatseisia, jopa elämää pelastavia vaikutuksia. Kaakisen (2023, 5, 9) mukaan asunnottomuuden vähentämisessä keskeisenä tekijänä on vuokra-asuntojen tarjonta ja paikkakuntakohtaiset muutokset vuokratasossa. Vähentymiseen vaikuttavat myös valtakunnallisten ohjelmien tukema pitkäjänteinen työ asunnottomien palvelujen kehittämisessä sekä ennaltaehkäisevän toiminnan, erityisesti asumisneuvonnan, laajentuminen. Kustannustehokkain tapa poistaa asunnottomuus on ennaltaehkäisy, jossa asumisneuvonnalla on keskeinen rooli. Helsingin kaupungin asumisneuvonnan mukaan asunnottomuuden ehkäisemisestä saatavat säästöt voivat vaihdella henkilöä kohden vuodessa noin 17 000–52 000 eurossa, ja tämä vaihtelee käytettyjen palveluiden sekä yksilön elämäntilanteen mukaan.

Kaakinen (2023, 14) toteaa, että vaikka kaikki häätötilanteet eivät johda asunnottomuuteen, häätöjen ennaltaehkäisy on olennaista asunnottomuuden torjumiseksi. Asumisneuvonnan hyödyt ovat hyvin dokumentoituja, ja asumisneuvonnan kokeilulain laajentaminen kaikkiin asumismuotoihin on merkittävä edistysaskel asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä.

Haasteena on tavoittaa apua tarvitsevat ajoissa. Vaikka palvelut ovat saatavilla, ne sijaitsevat enimmäkseen virastoissa ja toimistoissa, mikä vaatii avuntarvitsijoilta aktiivisuutta. Suurimmassa vaarassa ovat ne, jotka eivät kykene itse hakeutumaan palveluihin. Ennaltaehkäisyyn tulee siis olla entistä proaktiivisempaa ja etsivämpää. Asumissosiaalisen työn vahvistuminen on muuttanut kulttuuria ennaltaehkäisevässä työssä. Tämä näkyy esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouksissa sekä nuorten palveluissa, kuten Punaisen Ristin nuorten turvataloissa tai Ohjaamoissa, joissa asumisen ja asumisolosuhteiden käsittely on yleistynyt.

Nuutisen (2024, 32) opinnäytetyön kyselytutkimuksen tuloksissa asumisneuvonnan merkitys korostuu, joka osoittaa ennaltaehkäisevän työn tärkeyden. Erityisesti kunnan tarjoama asumisneuvonta on saatavilla tasapuolisesti kaikille kuntalaisille, riippumatta heidän asumismuodostaan. Kokeilulainsäädäntö antaa kunnille suosituksen palvelun kehittämiseen ja mahdollistaa valtionavustuksen avulla palvelun rahoituksen. Ympäristöministeriö (2022) on samoilla linjoilla Nuutisen kanssa. Ympäristöministeriön mukaan asumisneuvonnan laajentaminen kaikkiin asukasryhmiin edistää yhdenvertaisuutta. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy vaikuttaa paitsi asumisen turvaamiseen myös taloudellisiin ja muihin elämänhallinnan haasteisiin, edistäen näin hyvinvointia ja ehkäisten syrjäytymistä. Varhainen puuttuminen asumisen ongelmiin tarjoaa useita etuja: se vähentää velkaantumiskäsitteitä, ehkäisee häätöjä ja tuo säästöjä sekä vuokranantajille että sosiaalitoimelle.

Asumisneuvonta

Asumisneuvonnan ammattilaisilta voi kysyä neuvoa moniin eri asumiseen liittyvissä asioissa. Asumisneuvonnan tavoitteena on asumisen jatkumisen turvaaminen, vuokravelkojen, asumisen häiriöiden ja yleisesti häätöjen vähentäminen. Asumisneuvoja voi auttaa esimerkiksi vuokratilanteiden selvittämisessä, häätöuhassa tai asunnon hakemisessa. Asumisneuvonta on yleisesti lyhytkestoista matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa. (ARA, 2022.)

Asumissosiaalisessa työssä ja asumisneuvonnassa pienituloisuus, maksuongelmat, ylivelkaantuminen ja talouden hallinnan vaikeudet ovat keskeisiä kohdeongelmia, joita kohdetaan päivittäin. Asiakkuuden voi tuottaa pienituloisilla yllättävät taloudelliset menot tai eläminen viimesijaisen toimeentulotuen varassa. Asumista voi myös uhata esimerkiksi peli- tai päihderippuvuuteen kiinnittyvät talouden hallinnan haasteet. Tärkeä osa asumisneuvontaa on toimeentulotuen avulla asumisen turvaaminen. Asumisneuvonnan asiakkuus voi alkaa esimerkiksi vuokravelan selvittelystä. (Granfelt, 2022, 16.)

Asumisneuvontatyö nähdään tärkeänä asunnottomuuden ennaltaehkäisyvälineenä. Granfelt & Turunen (2021, 17 & 33) kertovat että asumisneuvonnan olevan tärkeässä osassa Y-säätiöllä asumissosiaalisen työn toteuttajana. Y-säätiöllä asumisneuvonnan

merkitys korostuu erityisesti asumisen alkuvaiheessa, joka sisältää asunonäytön, asukashaastattelun sekä puolivuotiskotikäynnin.

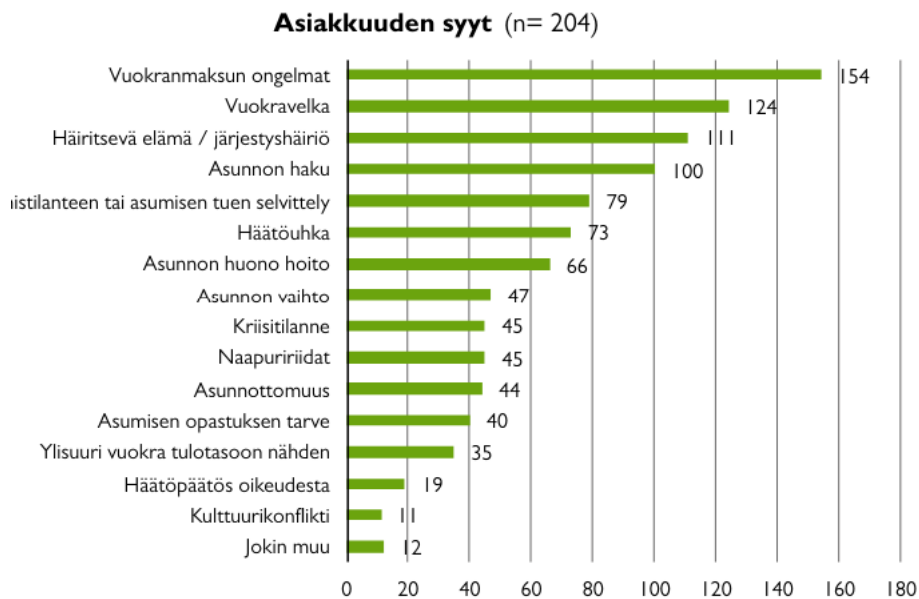
Asumisneuvontaa asumissosiaalisena työnä korostaa se, että asumisneuvonta on vuorovaikutustyötä, joka ei rajaudu vain asumiseen.

Granfelt (2022, 14) kertoo että asumisneuvonta on ensisijaisesti asumissosiaalista työtä joka kohdistuu asumisen neuvontaa, konkreettisiin kysymyksiin ja opastukseen, sekä taloudellisten asioiden selvittelyyn. Asumisneuvonta voi olla samanaikaisesti toipumista tukevaa, palveluihin ohjaavaa sekä uusiin toiminnan mahdollisuuksiin ohjaavaa.

Asumiseen liittyvät ongelmat, kuten asunnon huono hoito, vuokra/vastikevelka sekä häiriöt ovat samoja asumismuodosta riippumatta. Asumisneuvonnan laajentaminen kaikkiin asumismuotoihin on siksi erittäin tärkeää häätöjen ehkäisytyön kannalta.

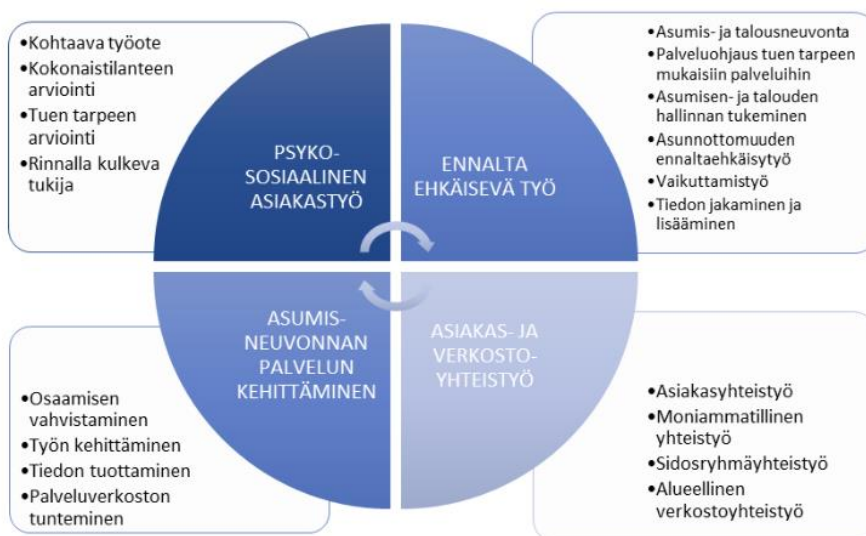
Asumisneuvonnan asiakkuuksien syissä korostuu vahvasti vuokravelka ja vuokranmaksun ongelmat. Asunnon haku myös työllistää asumisneuvoja. Asumisneuvonnan tärkeimmäksi tavoitteeksi määritellään asumisen turvaaminen ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä ehkäisemällä häätöjä ja asunnottomuutta. Vuoden 2024 selvityksessä (Kortelainen ym, 2024, 23) korostui asumisneuvonnan rooli ennaltaehkäisevänä ja varhaisen puuttumisen keinona erilaisiin asumisen ongelmiin. Muita vastaajien mainitsemia tavoitteita asumisneuvontatyölle ovat asumistaitojen ja -tietojen vahvistaminen, kohtuullisten asumisolojen turvaaminen, asunnon ylläpitoon ja asumisen häiriöihin sekä naapuririitoihin liittyvien ongelmien ratkaiseminen, asukkaiden ohjaaminen oikeiden palvelujen ja tukien piiriin sekä yhteistyö eri viranomaisten kanssa.

Vuoden 2019 ja 2024 selvityksissä ei asiakkuuksien syissä ollut valintana lainkaan vastikevelkaa. Omistus- ja asumisoikeusasuntojen asiakkaiden vastikemaksuongelmista johtuvia asiakkuuksien syitä oli siis mahdotonta kirjata ja näin ollen tähän asiakasryhmään ei panostettu.



(Kaavio: Owl Grop, 2024, 24)

Nuutisen (2024, s. 21–22) selvityksessä ilmeni, että asumisneuvojen tärkeimmät työtehtävät jakautuvat kolmeen pääluokkaan: psykososiaaliseen asiakastyöhön, ennaltaehkäisevään asumis- ja talousneuvontaan sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Asumisneuvojen vastauksissa korostui päätehtävänä asiakkaan kanssa tehtävä työ, jossa keskiössä olivat kohtaaminen, luottamuksen luominen, tilanteen kokonaisvaltainen arviointi ja tuen tarpeen kartoitus. He painottivat asumisneuvojan roolia asiakkaan tukena ja korostivat haastavien asioiden käsittelyn tärkeyttä.



(Kaavio: Nuutinen 2024, 25)

Asumisneuvonnan tärkeä yhteistyökumppani on sosiaalitoimi. Nuutisen (2024, 33) opinnäytetyössä yhteistyössä sosiaalityön kanssa havaittiin kiinnostavia näkökulmia, kun tarkasteltiin yhteistyön edistämiä ja haastamia kokemuksia sekä niiden vertailua keskenään. Yhteistyötä ohjaaviksi tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat työntekijöiden ja palveluiden keskinäinen tuttuus, luottamuksen rakentuminen sekä toistensa työn tuntemus. Asiakasyhteistyöhön ja -prosessiin liittyen korostuivat roolit ja työnjako. Merkittäviä kokemuksia liittyi myös viestintään, tavoitettavuuteen ja tiedonkulkuun. Yhteistyön vahvan perustan saavuttamiseksi nähtiin rakenteiden ja johdon tuki keskeiseksi.

3.3 Asumisneuvontaa yksityisellä, omistusasunnossa ja asumisoikeusasunnossa asuville

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) selvityksen "Asumisneuvonta Suomessa 2023" mukaan asumisneuvonnan saatavuutta tulisi laajentaa kaikille kuntalaisille, erityisesti yksityisessä asuntokannassa ja omistusasuntokannassa asuville. Asumisneuvonta on tähän asti pääasiassa kohdistunut kuntien kiinteistöyhtiöihin tai sosiaalihuollon asiakkaille. Erilaiset asumisneuvonnan järjestämistavat ovat kuitenkin tuoneet mukanaan haasteita palvelun sisällön ja käsitteiden määrittelyssä. Rahoituspohja on ollut epävarma, koska asumisneuvonta sijoittuu asumisen palveluiden ja sosiaalipalveluiden väliin. (Kortelainen ym. 2024, s. 10.)

Uusi asiakasryhmä on asumisneuvonnan kentälle vieras, aiemmin asumisneuvonta-avustus on kohdentunut vain ARA-vuokrataloyhtiöihin. Asumisoikeusasuntojen sekä omistusasuntojen vastikkeiden perintäprosessi eroaa paljon vuokra-asuntojen perintäprosessista. Asumisneuvojen on myös vaikeampaa tavoittaa muualla kuin kaupungin vuokrataloyhtiöissä asuvia. Vuokrataloyhtiön asukkaisiin asumisneuvonnalla on usein suora yhteys, mutta muut asiakasryhmät joutuvat itse ottamaan asumisneuvontaan yhteyttä kohdattaessaan asumisessaan haasteita tai häätöuhkaa. Asumisneuvojat ovat siis joutuneet aloittamaan työnsä markkinoinnin ja viestimään työstään enemmän, jotta uusi asiakasryhmä löytää asumisneuvontapalvelut.

Jo vuoden 2019 raportissa (Oosi ym. 51) mainitaan asumisneuvonnan yhdeksi kehittämistoimenpiteeksi asumisneuvonnan markkinoinnin ja viestinnän. Vuonna 2019 asumisneuvonnan markkinointiin kiinnitettiin huomiota vaihtelevasti. Asumisneuvonta on vaatinut palvelunsa "myymistä" palvelujärjestelmän sisällä, jotta verkostoyhteistyö on toiminut. Tämä korostui varsinkin isoissa kaupungeissa, jossa sosiaalialan ammattilaiset vaihtuivat usein. Nuutisen (2024, 34) opinnäytetyö myötäilee markkinoinnin tärkeyttä. Vaikka useat selvitykset ja käytännön työkokemukset ovat osoittaneet asumisneuvonnan olevan kustannustehokas

keino ennaltaehkäistä asunnottomuutta, monet eivät vielä tunne tätä työmuotoa. Vastuksissa korostui asumisneuvonnan yleisen tietoisuuden lisääminen ja miten se voisi kannustaa ihmisiä hakemaan apua aiemmassa vaiheessa. Tällä hetkellä asumisneuvontaa saataan pitää enemmänkin kriisitilanteisiin puuttumisena, koska ongelmien kanssa päästään usein tekemisiin vasta myöhäisessä vaiheessa.

Vuoden 2023 selvityksen (Kortelainen ym, 2024, 23) kyselyvastausten mukaan asukkaat itse ohjautuvat useimmiten asumisneuvontapalveluun. Kunnissa, joissa asumisneuvonta toteutetaan Aran määritelmän mukaisesti, aloitteet tulevat useimmiten asukkailta, vuokratoyhtiöiltä tai asumisneuvojilta. Muissa asumisneuvonnan muodoissa aloitteet tulevat hieman useammin asukkailta (40 %) ja harvemmin asumisneuvojilta (15 %). Molemmissa tapauksissa keskimäärin noin 15 prosenttia aloitteista tulee hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluista ja muutama prosentti Kelalta. Tämä myötäilee sitä, että markkinoinnissa on onnistuttu, jos suurin osa asiakkaista ohjautuvat itse asumisneuvontapalvelun piiriin.

4 Toteutus

4.1 Kehittämistyön aikataulu

Kehittämistyö aloitettiin syksyllä 2023, jolloin opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin. Kehittämistyönhaastattelut pidettiin lokakuussa 2023 ja työpaja marraskuussa 2023. Kehittämistyön alustavat tulokset esiteltiin maaliskuussa 2024 ja lopulliset tulokset julkaistiin elokuussa 2024 (Kuvio 2.)

Aikajana



Kuvio 2: Opinnäytetyön aikajana

4.2 Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä palvelumuotoilun keinoilla. Palvelumuotoilun tuplatimanttimalleja hyödynnetään opinnäytetyössä. Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli on tuotekehityksessä ja palvelumuotoilussa käytetty toimintamalli, joka kuvaa kuinka ongelmasta edetään kohti ratkaisua. Ideana on tuottaa prototyyppi tai ratkaisumalli,

joka vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Mallin mukaiset vaiheet ovat selvitä, määritä, kehitä ja tuota. (Sivunen, 2018, 24.) Selvitä vaiheessa kerätään tietoa palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista ja asiakkaiden tarpeista. Erityisenä mielenkiinnon kohteena ovat asiakkaiden käyttäytyminen sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurillinen konteksti. Opinnäyte-työ toteutetaan palvelumuotoilun perustutkimuksen menetelmällä, eli haastattelulla ja työpajalla. Perustutkimuksellisilla menetelmillä kartoitetaan tietoa, jota ihmisistä voidaan oppia heidän vastauksiaan kuuntelemalla tai lukemalla. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Tuplatimantin ensimmäisessä vaiheessa etsittiin ja määritettiin ratkaistavaksi oikeaa ongelmaa. Toisessa vaiheessa jatketaan ongelman parissa ratkaisemalla se oikein. Jälkimmäinen timantti koostuu kahdesta päävaiheesta: kehitä ja tuota, joissa rajataan vaihtoehtoja ratkaisuille. (Koivisto ym. 2019, 42-43.) Kehitä vaiheessa, kun ongelma on määritelty tarkasti, ideoidaan uusia ideoita yhdessä ihmisten (=asiakkaiden) kanssa ketä ongelma koskee. Asiakkaat tuntevat rajoitukset ja olosuhteet mitä palveluun liittyy. (Sivunen, 2018, 25.)

Kun on tuotettu erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, voidaan niistä tehdä kokeellisia ratkaisuja ja testata niitä käytännössä. Kokeilun tuloksia voi edelleen hyödyksi uusien ratkaisujen ideoinnissa tai ongelman ymmärtämisessä, kunnes toimiva ratkaisu löytyy. (Sivunen, 2018, 25.) Tuota-vaiheen rajatut ideavaihtoehdot tulee olla tavoitteita vastaavia ja toimivia. Vaihtoehtot viedään käytäntöön testattavaksi ja niitä arvioidaan monipuolisesti toimivuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. Lopputuotoksena on idea tai konsepti, mikä määrittää, onko ratkaisu toteuttamiskelpoinen vai ei. (Koivisto ym. 2019, 46.)

4.3 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Kehittämistoiminnan tulee perustua sitoumuksiin ja ymmärrykseen sekä toimintaa ohjaaviin sääntöihin. Kehittämistoiminta nojautuu käsitykseen tiedosta, tiedon tuottamisesta ja saatujen tulosten tai tietojen tulkinnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kehittämistyöhön osallistuvilla tulee olla yhteneväinen käsitys siitä, mitä asiaa kehitetään ja siitä, miten sitä voisi parhaiten muuttaa, selittää, ymmärtää tai uudistaa. Kehittämistyön kokonaisluonteeseen hahmottamiseen liittyy, että kaikki osallistujat puhuvat samalla kielellä ja käsitteillä. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa eli mm. tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavia periaatteita ovat mm. saatu toimivuus ja hyöty, ei pelkästään tutkimuksessa saatu tieto. Kehittämistyössä korostuu käytännönläheisyys ja sen tavoitteena on muutos. Muutokseen päästään reflektion ja dialogin avulla. Työn kehittämiseen tuleekin osallistua ne henkilöt, jotka tekevät kehittämistoimintaan kohdistunutta työtä tai käyttävät toiminnan palveluita. Parhaimmillaan kehittämistyöhön osallistuminen voimaannuttaa osallistujia. (Salonen ym. 2017, 29, 38-39.)

4.4 Asiakasprofiili ja palvelupolkukuvaus

Asiakasprofiili edustaa tiettyä asiakasryhmää, kuten opinnäytetyön tapauksessa asumisneuvonnan yksityisellä, asumisoikeus- ja omistusasunnossa asuvia asiakkaita. Profiili ei ole stereotypia kyseisestä asiakasryhmästä, vaan malliesimerkki mikä perustuu tutkittuun tietoon. Asiakasprofiilit auttavat asiakasryhmän ymmärtämistä. Asiakasprofiilit auttavat työntekijöitä astumaan asiakkaan saappaisiin ja ymmärtämään kyseisen asiakasryhmän tarpeet. Asiakasprofiiliin voi kuulua: imaginäärinen kuva asiakkaasta, keksitty nimi, tietoa asiakkaan väestöryhmästä (kuten ikä, sukupuoli), asiakkaan sitaatti sekä kuvaus asiakkaasta. (Stickdorn ym. 2018, 41-42.) Asiakasp

Palvelupolku visualisoi asiakkaan kokemuksen ajanjakson aikana. Palvelupolku voi sisältää asiakkaan näkökulmasta palvelun etsimistä, palveluun ajautumista ja palvelukokemuksen. Palvelupolku ei kuvaa pelkästään aikaa jolloin asiakas on kontaktissa palveluun, vaan palvelupolku kuvaa kaikki asiakkaan kokemuksen pisteet. Palvelupolkukuvaukset auttavat löytämään koloja asiakkaan palvelukokemuksessa ja löytämään niihin ratkaisuja. Palvelupolut voivat olla pitkiä 30 vuoden laina-ajan kokemuksia tai 20 minuutin parturikäyntejä. Palvelupolut tekevät abstrakteista kokemuksista visuaalisia ja fasilitoivat yhteisen ymmärryksen asiakaskokemuksesta työyhteisön kesken. (Stickdorn ym. 2018, 45-46.) Palvelupolku nostakin esille yksityiskohtia ja käyttäjäkokemuksia, joista ei välttämättä ilman palvelupolkua saataisi tietoa. Palvelupolku onkin hyvä työkalu moniin eri tarkoituksiin. (Hämäläinen ym. 2016, 69.)

Palvelupolkukuvaus on suosittu työkalu, jonka avulla yritys ymmärtää paremmin asiakkaan kokemusta heidän tarjoamastaan palvelusta. Palvelupolun ydin on selkeä: se on visuaalinen kuvaus tapahtumasarjasta, jonka kautta asiakkaat voivat vuorovaikuttaa palveluorganisaation kanssa koko palveluprosessin ajan. Palvelupolussa kuvataan kaikki kontaktipisteet, jotka asiakas saattaa kohdata prosessin aikana. Palvelupolkukuvauksen tarkoitus on parantaa eri kontaktipisteitä ja sitä kautta parantaa yleistä asiakaskokemusta. Palvelupolussa on usein kuvailtu kolmea eri aikajanaa: aikaa ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Aikaa ennen palvelua voi olla esimerkiksi yrityksen mainoksen näkeminen sosiaalisessa mediassa tai bussissa. Palvelun aikana kontaktipisteet voivat esimerkiksi olla ajanvaraus firmaan ja palvelun jälkeen esimerkiksi palautteen antaminen esimerkiksi laittamalla kuva palvelusta someen. (Rosenbaum ym, 2017, 143-144.)

Sosiaali- ja terveysalalla palvelupolkukuvaukset palvelevat hyvin asiakastyön kehittämistä. On kuitenkin yleisessä tiedossa, että sosiaali- ja terveysalalla palvelut ovat kompleksisia ja dynaamisia, sekä byrokraattisia. Varsinkin terveysalalla on usein eri standardeja, joilla mitataan hoidon onnistumista. Tämän vuoksi varsinkin terveysalalla palvelupolkukuvauksilla

voidaan kehittää työtä. Palvelupolun tavoite sosiaali- ja terveysalalla voi olla esimerkiksi saada kuvauksen avulla löydettyä kehityskohde, johon asiakkaat sekä työntekijät sitoutuvat. Kuvauksen avulla voidaan ymmärtää palvelun erilaisia pullonkauloja sekä aikarajoitteita ja yksinkertaistaa palvelun ymmärrettävyyttä ja prosessia. (Arias ym. 2020, 2-4.)

Usein mainittu vaikutus palvelupolkukuvauksen käytössä julkisissa organisaatioissa on ongelmien tunnistaminen, joita asiakkaat kohtaavat toimiessaan organisaation kanssa, halu ymmärtää heidän tunteitaan ja näkökulmiaan sekä parannusten kehittäminen, jotka rajoittavat heidän negatiivisia kokemuksiaan. Useimmissa analysoiduissa tapauksissa palvelupolkukuvaus oli yksi työkaluista prosessien parantamisessa. Esimerkkejä näistä toimista: asiakaspalvelun parantaminen, tiedon virtausten virtaviivaistaminen organisaation ja asiakkaan välillä sekä sellaisten toimintojen tai prosessien poistaminen, jotka eivät lisää arvoa asiakkaalle. (Ludwiczak, 2021, 30-31.)

4.5 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on eräänlainen keskustelu, jossa tutkija yrittää saada selville haastattelavalta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat. Tavallisesta keskustelusta teemahaastattelu poikkeaa siten, että haastattelu toteutuu tutkijan aloitteesta ja se on tavoitteellinen tiedonkeruun menetelmä. Teemahaastattelun aihepiirit ovat ennalta määrättyjä. Haastattelijalla voi olla tukilista kysymyksistä, mutta ei välttämättä täysin valmiita kysymyksiä tai valmista kysymysrunkoa. Haastattelun aikana ennalta päätetyt teema-alueet ja aihealueet käydään läpi, mutta näiden järjestys ja laajuus voi vaihdella. (Eskola ym. 2018, 70-80.)

Teemahaastattelu on avoimuudessaan lähellä syvähaastattelua. Teemahaastattelun etuna on, että sen aikana voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien kysymyksiin perustuen. Teemahaastattelussa on makukysymys, haluaako kysyä kaikki kysymykset haastateltavilta samassa järjestyksessä ja haluaako edes kysyä kaikkia kysymyksiä kaikilta haastateltavilta. Teemahaastattelussa ei voi kuitenkaan kysyä mitä vain, vaan kysymykset perustuvat tutkimuksen viitekehukseen, tässä tapauksessa asumisneuvonnan asiakkuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 62-63.)

Tuplatimantin selvitä ja määritä vaiheessa opinnäytetyön tietoperusta koottiin asumisneuvojien haastatteluiden perusteella. Haastattelussa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluiden tavoitteena oli luoda asiakasprofiili asumisneuvonnan uudelle asiakasryhmälle; yksityisellä, omistus- ja asumisoikeusasunnoissa asuville asiakkaille. Haastattelussa selvitettiin kyseisen uuden asiakasryhmän palveluun tulon syyt, haasteet

palveluun ohjautuvuudessa, erot muihin asiakasryhmiin sekä asiakasryhmän perustiedot (ikä, sukupuoli).

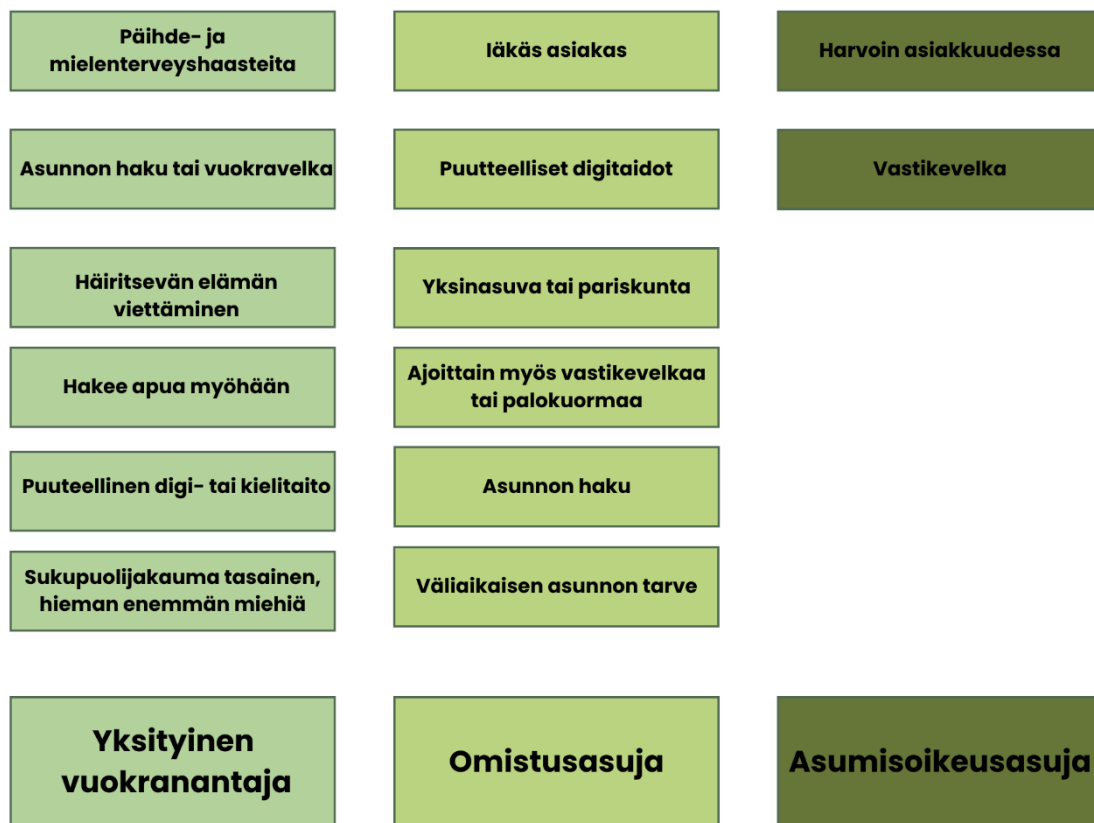
Haastattelut analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysimenetelmällä voidaan analysoida dokumentteja eli haastatteluja, objektiivisesti ja systemaattisesti. Tällä menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. Analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen hajanaisesta aineistosta. Analyysin avulla luodaan selkeyttä aineistoon, jotta siitä voidaan tehdä johtopäätöksiä. Analyysin vaiheisiin kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 72, 110-112.)

Opinnäytetyössä haastateltiin yhdeksää asumisneuvojaa. Tavoitteena oli saada asumisneuvoja laajalti eri työnantajilta, vuokratyöyhtiöiltä, joka tarjoaa asumisneuvontapalveluita kaikille kuntalaisille, kunnalta tai hyvinvointialueelta ja tässä onnistuttiin. Haastatellut asumisneuvojat työskentelivät vuokratyöyhtiölle, kunnalle tai järjestölle. Hyvinvointialueella työskenteleviä asumisneuvoja ei saatu haastatteluun. Asumisneuvonnan uutiskirjeessä haettiin haastateltavia. Uutiskirjeen avulla haastateltavia ei saatu tarpeeksi, joten lähestyin asumisneuvoja sähköpostitse, jota kautta sain lisää haastateltavia. Haastattelut toteutettiin TEAMS-yhteyksin viikolla 43 vuonna 2023 ja haastateltavalle lähetettiin haastattelupohja (Liite 1) etukäteen. Haastatteluun varattiin noin puoli tuntia-tunti.

Haastattelussa keskityttiin selvittämään yksityisellä, omistusasunnossa ja asumisoikeusasunnossa asuvien asumisneuvonnan asiakkaiden asiakasprofiileja. Asiakasprofiiliin sisältyi tiedot asiakkaan haasteen juurisyistä, asiakkaan ikä, sukupuoli sekä asiakkaan elämäntilanne (yksinasuva, työtön, työssäkäyvä jne.). Haastatteluissa keskityttiin myös vahvasti siihen, mitä kautta asiakkaat löytävät asumisneuvonnan palvelut ja miten markkinointi ja viestintä on vaikuttanut asiakkaiden ohjautuvuuteen.

4.5.1 Haastattelujen sisällönanalyysi

Haastattelun pohjalta syntyi eri asiakasprofiileja asumisneuvonnan uuden asiakasryhmän työn tueksi. Tuplatimantin mukaisesti olemme tuota-vaiheessa. Haastattelut käytiin läpi sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysissa vastaukset jaettiin kolmeen eri asiakasryhmään: yksityiseen vuokra-asujaan, omistusasujaan ja asumisoikeusasujaan ja asiakasryhmien tyypillisimpiin profiileihin (Kuvio 3).



Kuvio 3: Haastatteluiden sisällönanalyysi

4.6 Työpaja

Työpaja on intensiivinen palaveri tai tapaaminen, joka on omistettu tietylle aiheelle. Työpajat ovat usein pidempiä kuin tavanomaiset kokoukset. Työpajan suunnittelun alussa on tärkeää keskittyä siihen, mitä työpajalta halutaan, onko lähtökohtana ongelma vai tavoite. Työpajan menetelmänä voi olla SRT-rakenne: selkeytys, ratkaisut ja toimenpiteet. Selkeytysvaiheessa työpajan ryhmä päättää käsiteltävän aiheen, johon halutaan löytää vastaus. Ratkaisuvaiheessa etsitään aiheeseen ratkaisuehdotuksia sekä vastauksia. Toimenpidevaiheessa määritellään konkreettiset toimenpiteet, joihin myös sitoudutaan. (Nummi, 2022, 237-240.)

Asiakasprofiilien luonnin jälkeen asumisneuvojille pidettiin työpaja, jossa tuplatimantin mukaisesti olemme kehittämis- vaiheessa. Työpaja pidettiin asumisneuvojien valtakunnallisten verkostoitumispäivien yhteydessä marraskuussa 2023. Päiviin ilmoittautui yli 100 asumisneuvojaa, työpajaan osallistuneita oli 57 henkilöä. Työpajaan varattiin tunti ja 15 minuuttia. Asumisneuvojat saivat päivän ohjelman etukäteen asumisneuvonnan uutiskirjeen sekä

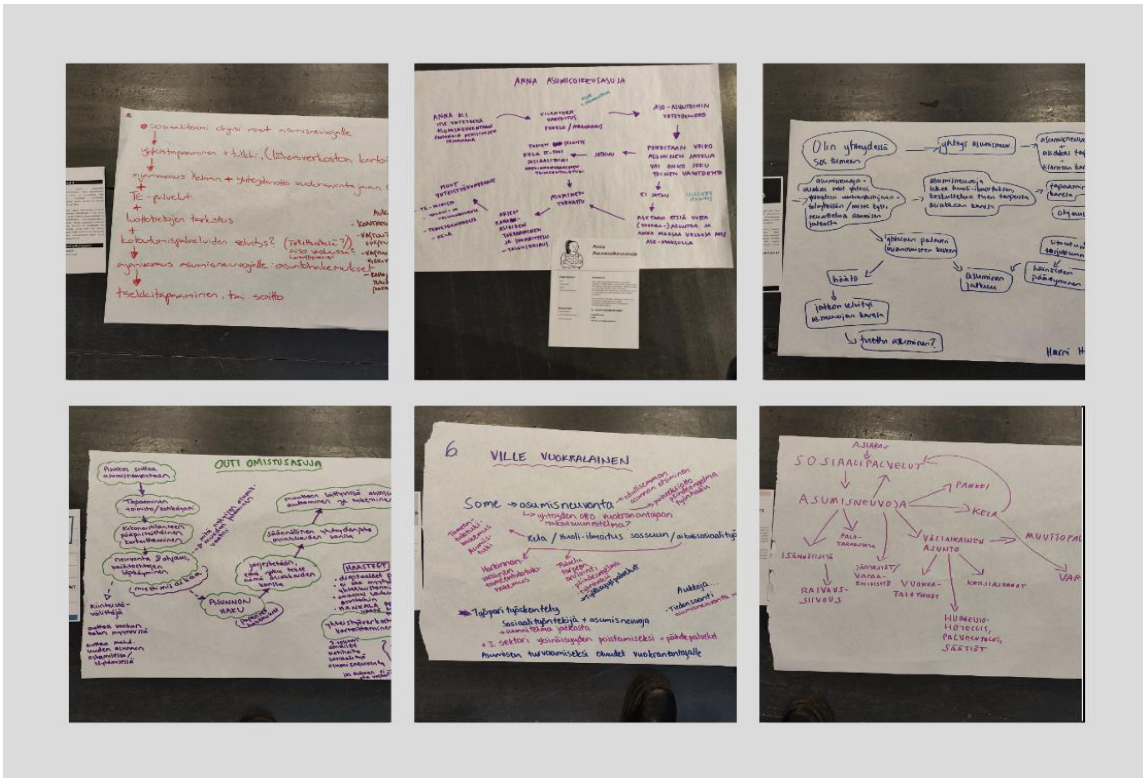
asumisneuvonnan nettisivujen kautta. Työpajaan ei vaadittu erillistä ilmoittautumista, ilmoittautuminen päiviin riitti.

Työpajalla alustajaksi oli sovittu asumisoikeus- ja omistusasuntojen asiantuntija, joka piti puolen tunnin puheenvuoron työpajan alussa asumisoikeusasunnon velkaprosessista ja asiakastyypistä. Alustuksen tavoitteena oli keskittää asumisneuvojen ajatukset uuteen asiakasryhmään ja näin ollen työpajassa käsiteltävään aiheeseen. Työryhmät saivat haastatteluiden pohjalta luodut eri asiakasprofiilit käyttöönsä. Työpajan tavoitteena oli luoda asiakasprofiileille palvelupolkukuvaukset.

4.6.1 Palvelupolkujen luonti työpajoissa

Kehittämistehtävän kysymykseen minkälainen on uuden asiakasryhmän palvelupolku, vastattiin työpajoissa. Työpajassa jokaiselle asumisneuvojaryhmälle jaettiin oma asiakasprofiili kuudesta eri vaihtoehdosta. Ryhmiä oli 6 ja jokaisessa ryhmässä oli 5–6 asumisneuvojaa. Asumisneuvojat piirsivät asiakasprofiilinsa palvelupolkukuvauksen paperille, joka kuvasti heidän omia asiakaskokemuksiaan. Työpajassa asumisneuvoja ohjeistettiin kirjoittamaan auki eri kontaktipisteet, joita asiakkaan kanssa palvelun aikana kohdataan.

Tavoitteena oli löytää palvelupolusta koloja ja pohtia myös, että miten täydellinen palvelupolku koostui, sekä vertailla todellisia palvelupolkuja ideaalien palvelupolkujen kanssa. Tavoitteena oli tarjota asumisneuvojille keinoja löytää haasteiden lisäksi keinoja uuden asiakasryhmän ennaltaehkäisevään tavoitettavuuteen. Työpajan lopuksi työryhmät esittelivät tuotoksensa kaikille ja muut osallistujat saivat kommentoida tuotoksia (Kuvio 4).



Kuvio 4: Palvelupolkukuvausten hahmottelua työpajassa

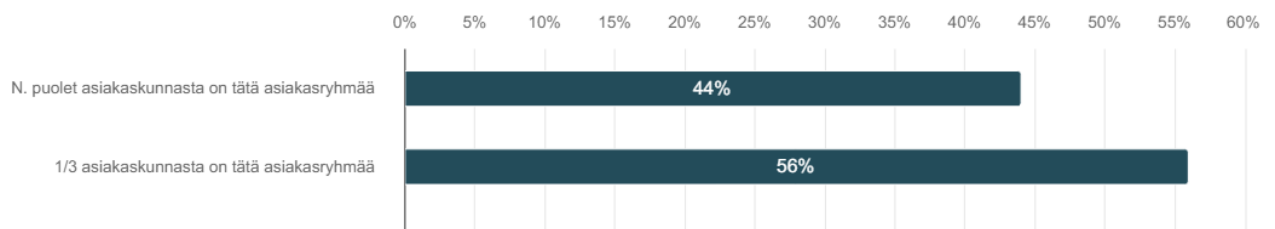
5 Tulokset

5.1 Asiakasprofiilit

Asumisneuvojien haastatteluissa korostui samankaltaiset asiakastilanteet asumisneuvojan työnantajasta huolimatta. Asumisneuvojat kohtasivat työssään usein yksityisellä, omistus-asunnoissa ja asumisoikeusasunnoissa asuvia usein (Kuvio 5):

Kuinka usein kohtaat työssäsi yksityisellä, omistus - asumisoikeusasunnossa asuvia?

Vastaajien määrä: 9



Kuvio 5: Asumisneuvonnan asiakkaiden asiakkaiden määrä

Suurin osa asumisneuvojista korosti, että kyseisessä asiakasryhmässä korostuvat yksityisellä vuokranantajalla asuvat. Omistusasukien määrä korostui ikääntyneiden parissa työskentelevällä asumisneuvojalla eniten. Asumisoikeusasunnossa asuvia asumisneuvojat kohtasivat erittäin vähän, useimmat sanoivat, että asumisoikeusasunnoissa asuvia asiakkaita on muutamia vuodessa, jos ollenkaan.

”Asumisoikeusasunnossa asuvia on tosi tosi vähän, että niitä on ihan siis tänä vuonna ollut 2 eri asiakasta. Katsoin tilastoista, että he ovat 4 kertaa yhteensä asioineet. Mutta siis on erittäin pieni osuus.”

5.1.1 Asiakkuuksien taustat ja asiakkaiden tavoittaminen

Kehittämistehtävän kysymykseen minkälainen on uuden asiakasryhmän asiakasprofiili, asumisneuvojat vastasivat, että yksityisellä vuokranantajalla asuvissa asiakkaissa korostui työttömyys, päihde- ja mielenterveystausta. Asiakkuuksien syyt vaihtelivat asunnon hausta, asumisen häiriöihin ja vuokravelkaan. Yksityisellä vuokranantajalla asuvista asiakkaista suurin osa oli kaikilla asumisneuvojilla työikäisiä sekä yksinasuvia. Miesten ja naisten jakauma oli kaikilla asumisneuvojilla tasainen.

”Nää yksityiset niin ase on aika vahvasti tätä tätä meidän suurinta asiakasprofiilia, mikä meillä muutenkin tässä on, että nuoret miehet ja mahdollisesti päihdetaustaa ja muuta semmosta”

”Yksityisen vuokra asunnossa asuvista, niin ikäjakauma on sanoisin että eniten kolmestakymmenestä viiteenkymmeneen vuotiaita ja mun mielestä sukupuolijakauma on aika tasainen”

”Työttömyyttä ja nyt on viime aikoina ollut paljon, nyt on YT neuvotteluiden kautta ihmiset on joutunut pois työelämästä”

Omistusasujissa korostui iäkkäät asiakkaat. Kaikki asumisneuvojat kertoivat, että omistusasujien yleisin asiakasprofiili on iäkäs asiakas, kuka tarvitsi apua uuden esteettömän asunnon hankintaan tai väliaikaisen asunnon etsintään esimerkiksi putkiremontin vuoksi. Iäkäs asuja oli pääosin yksinasuja tai ajoittain myös pariskunta.

”Omistusasumisesta aika vahvasti voisi sanoa, että niinku iäkkäämmät ihmiset ja tota semmoiset jotka on vähän siinä nurkilla, että pystyvätkö siellä kotona enää ehkä tulevaisuudessa asumaan”

Kysyttäessä yksityisellä, omistusasunnossa ja asumisoikeusasunnossa asuvien asiakkaiden yleisintä haastetta/ongelmaa, johon asiakasryhmä hakee apua, vastauksissa korostui asunnon haku. Vuokran/vastikkeen maksuongelmia esiintyi myös. Yleisin juurisyys talousvaikeuksien taustalla olivat mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä asunnon hakijoilla puutteelliset digitaidot tai puutteellinen kielitaito asuntohakemusten täyttämässä. Myös pienituloisuus ja työttömyys korostui varsinkin maksuhäiriötilanteissa.

”Yksityisellä vuokranantajalla asuva, niin asunnon hakeminen on heidänkin keskuudessa se ykkösyys asiakkuuteen. Aika lailla siinä kintereillä tulee sitten vuokratästit.”

Selkeästi yleisin yhteistyökumppani kaikilla haastateltavilla oli sosiaalitoimi, mikä on yhteneväinen myös Aran selvityksessä. Kela mainittiin usein myös yhteistyökumppanina.

”Yksityisellä vuokranantajalla asuvia aika paljonkin tulee aikuissosiaalityön kautta”

Vastaukseen miten asumisneuvojat saavat parhaiten yhteyden uuteen asiakasryhmään ennaltaehkäisevästi asumisneuvojat kertoivat, että eivät kokeneet suurta eroa kyseisessä asiakasryhmässä verrattuna vuokratyöyhtiöiden asiakkaisiin asiakkuuksien juurisyissä ja haasteissa. Haastatteluissa korostui asumisneuvontatyön markkinointi asiakkaiden tavoittamisessa. Monet asumisneuvojista olivat markkinoineet työtään paikallislehdissä ja sosiaalisessa mediassa, jotta kyseisen asiakasryhmän asiakkaat löytäisivät asumisneuvontapalvelut. Asumisneuvojat ovat pitäneet myös tapahtumia ja käyneet esittäytymässä esimerkiksi oppilaitoksilla. Asiakkaat ohjautuivat myös usein yhteistyökumppaneiden kautta, esimerkiksi sosiaalitoimesta.

”Me ollaan oltu esillä vähän joka paikassa. Meillä on ollut mainoksia lehdissä ja tietenkin tämmöinen huhumylly se selvästi on sitten alkanut pyörimään ja sitten kaikista verkostoista yhteistyökumppaneista tulee näitä asiakasohjauksia”

Asumisneuvojat, jotka työskentelivät myös kaupungin yleishyödyllisen vuokratyöyhtiön kanssa (3 kpl) kertoivat, että vuokratyöyhtiön asukkaita on helpompi tavoittaa kuin yksityisellä, omistusasunnossa tai asumisoikeusasunnossa asuvia. Vuokratyöyhtiön asumisneuvojat saivat tietoonsa vuokranvalvonnan vuokratyöyhtiön asiakkaat ja sitä kautta saivat

yhteyden velkaksiin asiakkaisiin nopeasti. Yksityisellä, omistus- ja asumisoikeusasunnossa asuvien tuli itse löytää asumisneuvontapalvelut ja olla yhteydessä. Haastatteluissa tuli ilmi, että tämän vuoksi useimmat yksityisellä, omistus- tai asumisoikeusasunnossa asuvien talousvaikeudet (vuokra- tai vastikevelat) olivat suurempia asumisneuvontaan siirtyessä kuin kaupungin vuokraloyhtiön asiakkailla.

”Heillä (yksityisellä asuvilla) myös sitten ne häädot on aika myöhään, että siellä on jo isot velat”

5.1.2 Asiakasprofiilit asumisneuvonnan uudelle asiakasryhmälle

Sisällönanalyysin perusteella loin 6 asiakasprofiilia, jotka kuvasivat yleisimpiä asiakasryhmän haasteita: Ville Vuokralainen, Harri Hälinäntekijä, Outi Omistusasuja, Ahmed Asunnonhakija, Paula Putkiremontti ja Aino Asumisoikeusasuja. Jokaisessa asiakasprofiilissa korostuu profiiliin nimenmukainen ongelma. Asiakasprofiilit ohjautuivat asumisneuvontaan eri tavoin haastatteluiden perusteella: sosiaalisen median kautta, sosiaalipalveluiden ohjaamana tai lehtiartikkelin perusteella. Asiakasprofiilit kuvaavat tyypillisimpiä asiakkuuksia asumisneuvojien työssä.

Yksityisellä asuvilla korostui useampi ongelma, joten heidän kohdallaan on myös useita profiileja. Ville Vuokralainen on yksityisellä vuokranantajalla asuva työkäinen mies, kenellä on kertynyt vuokravelkaa suuri määrä. Ahmed Asunnonhakija asuu ylikalliissa yksityisessä vuokra-asunnossa ja puutteellisen kielitaidon takia tarvitsee apua asunnon haussa. Omistusasujilla korostui asunnon haku, puutteelliset digitaidot ja väliaikaisasunnon tarve. Outi Omistusasuja on iäkäs pariskunta, kuka tarvitsee apua uuden asunnon etsinnässä. Paula Putkiremontti on iäkäs yksinasuja, kuka tarvitsee apua väliaikaisen asunnon löytämiseen putkiremontin vuoksi. Asumisoikeusasunnossa asuvia asumisneuvojat kohtasivat vähiten, mutta heillä usein asiakkuuden syyksi muodostui vastikevelka. Aino Asumisoikeusasujalla on kertynyt vastikevelkaa ja tarvitsee apua tilanteen selvittämiseksi.

Asiakasprofiileihin on kirjattu auki asiakkaan yleistilanne. Profiileihin on myös nostettu asiakkaan päätiedot (ikä, asumismuoto, yksinasuva/perheellinen/pariskunta sekä asiakkaan tilanne (työtön, työelämässä, eläkkeellä). Profiiliin on myös kirjattu mahdolliset yhteistyökumppanit, jotka korostuivat haastatteluissa. Asiakkaan yleistilanteeseen on myös kirjattu, että mitä kautta asiakas on löytänyt asumisneuvonnan palvelut, mikä ilmeni myös haastatteluissa. Asiakasprofiileihin valittiin yleiset piirretyt kuvat, jotta kuvien perusteella ei liikaa muodostettaisi mielipidettä asiakkaasta.

Palvelumuotoilun keinoin luodut asiakasprofiilit ja palvelupolut auttavat tunnistamaan eri asiakasryhmien tarpeita ja tarjoaa asumisneuvojille konkreettisia työkaluja palveluiden

kehittämiseen. Haastattelujen perusteella luotiin eri asiakasprofiileja yksityisille vuokra-asukkaille, omistusasujille ja asumisoikeusasujille. Tämä auttaa asumisneuvoja ymmärtämään eri asiakasryhmien erityistarpeita ja tilanteita. Uuden asiakasryhmän asiakasprofiili edustaa asiakkaita, jotka asuvat yksityisellä asumisoikeus- ja omistusasunnossa. Tämä profiili auttaa asumisneuvonnan työntekijöitä ymmärtämään asiakasryhmän tarpeita ja astumaan heidän saappaisiinsa. Asiakasprofiileissa yksityisillä vuokranantajilla asuvien asiakkaiden joukossa korostuivat työttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat. Omistusasujilla taas ikääntyneiden asiakkaiden määrä oli huomattava, kun taas asumisoikeusasunnoissa asuvia oli vähän ja heidän tarpeensa erottuivat selvästi muista.

Asumisneuvojen haastattelut toivat esiin, että suurin osa asiakkaista ohjautuu itse asumisneuvontapalveluihin. Tämä viittaa siihen, että markkinointi on ollut osittain onnistunutta, mutta tietoisuutta asumisneuvonnasta tulisi edelleen lisätä, jotta palvelut tavoittaisivat laajemman yleisön ajoissa. Varsinkin asumisoikeusasunnossa asuvien asumisneuvontapalveluita tulisi markkinoida laajemmin.

Asumisneuvojat kokivat, että uusien asiakasryhmien, kuten yksityisissä ja omistusasunnoissa asuvien, tavoittaminen on haastavaa. Tämä korostaa tarvetta kehittää markkinointistrategioita ja lisätä tietoisuutta näiden ryhmien keskuudessa. Nämä johtopäätökset tukevat asumisneuvonnan palveluiden laajentamisen ja kohdennetun markkinoinnin tärkeyttä, jotta ne voivat paremmin vastata eri asiakasryhmien tarpeisiin ja ennaltaehkäistä asumisongelmia tehokkaammin.

5.2 Palvelupolkukuvaukset asumisneuvonnan uudelle asiakasryhmälle

Uuden asiakasryhmän palvelupolkukuvaukset olivat monimuotoisia ja haarautuvia. Palvelupolkukuvauksissa korostui sosiaalityön kanssa tehtävä yhteistyö sekä polkujen haarautuminen eri syiden, kuten Kela päätösten tai asiakkaan sitoutumattomuuden vuoksi. Kontaktipisteiksi oli usein merkattu asumisneuvojan tapaaminen tai yhteistyötapaaminen asiakkaan sidosryhmien kanssa. Alla on asumisneuvojen itse piirtämät palvelupolkukuvaukset kontaktipisteineen.

Työpajassa asumisneuvojat havaitsivat haasteiksi tiedonkulun asumisneuvonnan ja sosiaalipalveluiden välillä, pohdinnassa oli, että kuka on vastuutyöntekijä, jos asumisneuvoja ja sosiaalipalvelut toimivat työparina. Työnjako tulisi olla myös selkeä eri sektoreiden välillä. Riskiksi myös koettiin, että kontakti itse asiakkaaseen voi kadota. Iäkkäiden omistusasujien kanssa haasteeksi koettiin digitaitojen puute, sekä omistusasunnon myynti.

Palvelupolkukuvaukset luotiin työpajan perusteella. Palvelupolkukuvauksissa on kuvattu kronologisessa järjestyksessä asiakkaan saapuminen asumisneuvontapalveluun ja

palvelun aikaiset kontaktipisteet. Palvelupolussa on kuvattu asiakkaan ongelman muodostuminen, asiakkaan yhteydenotto asumisneuvontaan, asiakkaan haasteen selvitys (usein yhteistyössä muiden palveluiden kanssa) ja asiakkaan haasteen ratkaisu. Palvelupolku ei kuvaa pelkästään aikaa, jolloin asiakas on kontaktissa palveluun, vaan palvelupolku kuvaa kaikki asiakkaan kokemuksen pisteet. Palvelupolkukuvausten kesto vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan, mutta kestävät muutamasta kuukaudesta noin puoleen vuoteen. Palvelupolkukuvauksissa on laitettu alkuun nuoli osoittamaan polun alkamispiste ja myös polun alle on kirjattu kunkin asiakastilanteen kesto. Näiden tavoitteena on luoda selkeyttä polun lukemiseen.

Palvelupolkukuvauksissa pyrin korostamaan asumisneuvonnan ja sosiaalipalveluiden työnjakoa ja selkeyttämään asiakkuuden vastuuta. Palvelupolkukuvausten liiallisen haarautumisen estämiseksi ja selkeyden ylläpitämiseksi, jotkut polut haarautuivat vain hädän suhteen. Asiakkaan katoamista ei otettu huomioon palvelupolkukuvauksissa.

Työpajoissa luoduissa palvelupolkukuvauksissa pyrittiin korostamaan asumisneuvonnan ja sosiaalipalveluiden työnjakoa ja selkeyttämään asiakkuuden vastuuta. Palvelupolku visualisoi asiakkaan kokemuksen ajanjakson aikana, mukaan lukien palvelun etsimisen, siihen ajautumisen ja palvelukokemuksen kokonaisuudessaan. Uuden asiakasryhmän palvelupolkukuvaukset ovat monimuotoisia ja haarautuvia, ja niissä korostuu sosiaalityön kanssa tehtävä yhteistyö sekä palvelupolun haarautuminen eri syiden, kuten Kelan päätösten tai asiakkaan sitoutumattomuuden, vuoksi. Tämä auttaa vähentämään sekaannusta ja parantamaan asiakkaiden kokemuksia palveluprosessin aikana. Alustavat palvelupolkukuvaukset koettiin liian ideaaleiksi ja onnellisesti päättyviksi. Osallistujat toivoivat realistisempia kuvauksia, joissa myös negatiiviset lopputulokset, kuten häätö, olisivat mukana. Tämä auttoi luomaan realistisemmän kuvan asiakkaiden mahdollisista poluista ja haasteista.

5.2.1 Haasteet palvelupolussa & uuden asiakasryhmän kontaktointi

Palvelupolkukuvaukset toivat esiin asiakkaiden moninaisia tarpeita ja haasteita, kuten digitaalisten taitojen puutteen iäkkäiden omistusasujien kohdalla. Tämä korostaa tarvetta räätälöidä palveluita eri asiakasryhmien erityistarpeisiin. Palvelupolkukuvaukset auttoivat löytämään koloja asiakkaan palvelukokemuksessa ja tarjosivat työkaluja näiden ongelmakohtien korjaamiseen. Tämä parantaa palveluiden laatua ja tehokkuutta.

Uuden asiakasryhmän palvelupolkukuvauksissa havaittiin haasteita työpajoissa. Näitä olivat muun muassa tiedonkulun ongelmat asumisneuvonnan ja sosiaalipalveluiden välillä, epäselvyydet vastuutyöntekijän roolista eri sektoreiden välillä sekä riski siitä, että kontakti

asiakkaaseen voi kadota. Lisäksi iäkkäiden omistusasujien kohdalla haasteeksi koettiin digitaitojen puute ja mahdollinen tarve omistusasunnon myyntiin.

Uuden asiakasryhmään asumisneuvojat kertoivat saavansa parhaiten kontaktin ennaltaehkäisevästi. Ennaltaehkäisevän yhteydenoton kannalta asumisneuvojille tärkeää on tunnistaa palvelupolun aikana esiintyvät kontaktipisteet, joissa he voivat olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Työpajoissa kehitettiin palvelupolkukuvauksia, joiden avulla pyrittiin löytämään tapoja ennaltaehkäisevän tavoitettavuuden parantamiseen. Näin pyrittiin varmistamaan, että asumisneuvojat voisivat tavoittaa asiakkaat oikeaan aikaan ja tehokkaasti. Haastatteluissa korostui myös asumisneuvojien oman työn markkinoinnin tärkeys, miten some- tai lehtimainonta on tuottanut tulosta ja miten yhteistyöverkostojen kautta asiakkaat ovat löytäneet asumisneuvontapalvelun.

Nämä johtopäätökset osoittavat, että palvelupolkukuvaukset sekä asiakasprofiilit ovat hyödyllinen työkalu palveluiden parantamisessa ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa. Ne auttavat ymmärtämään paremmin asiakkaiden kokemuksia ja kehittämään palveluprosesseja asiakaslähtöisemmiksi.

5.3 Asiakasprofiilien ja palvelupolkukuvauksien kehittäminen

Työpajan jälkeen asiakasprofiilit sekä palvelupolut koottiin yhteen. Työpajojen perusteella loin alustavat palvelupolkukuvaukset. Alustavat tuotokset esitettiin asumisneuvojille vuokravelkapäivän yhteydessä 19.3.2024. Vuokravelkapäivään oli ilmoittautuneita 250 hlö ja kyseiseen palautteenantotilaisuuteen osallistui n. 100 hlö. Palautteet kysyttiin Mentimeter-sovelluksen avulla ja asumisneuvojat saivat antaa palautetta tuotoksista anonyymisti.

Yleisesti asiakasprofiilit koettiin hyväksi. Palvelupolkukuvaukset koettiin lähes paikkansapitäviksi (Kuvio 6). Osallistujilta kysyttiin: Miten paikkansapitäviä alustavat palvelupolkukuvaukset olivat asteikolla 1 – Täysin väärä 5- Erittäin paikkansapitäviä. Vastaajia oli 108.

Miten paikkansapitäviä palvelupolut olivat?



Kuvio 6: Palvelupolkujen paikkansapitävyys

Kaikkien palvelupolkukuvausten paikkansapitävyys oli lähes sama. Ahmed Asunnonhakijan ja Paula Putkiremontin palvelupolkukuvaukset olivat eniten paikkansapitäviä. Tämän jälkeen osallistujilta kysyttiin mitä muutoksia he toivoisivat palvelupolkukuvauksiin. Vastauksia tuli yhteensä 103, 73 henkilöltä. Jotkut vastaajat vastasivat siis useamman kerran.

Mitä muutoksia toivoisit palvelupolkukuvauksiin?

Ratkaisut eivät välttämättä ole aina niin nopeita

Asukas harvoin ottaa yhteyttä suoraan asukasneuvontaan.

Nuoret puuttuivat

Toimeentulotuen myöntäminen ei käytännössä suju kuten kuvauksissa.

Oikeudellinen perintä käynnistyy nopeammin.

Tarinat eivät aina pääty onnellisesti

Mitä tapahtuu jos harkinnanvaraista tukea ei saa

Polut kuvaavat ideaalipolkuja

Kuvio 7 Palvelupolkujen muutosehdotukset

Vastauksissa korostui vahvasti se, että alustavat palvelupolkukuvaukset olivat liian ideaaleja ja päättyivät onnellisesti. Osallistajat toivoivat enemmän realistisia

palvelupolkukuvauksia, jossa tilanne ei pääty onnellisesti ja asiakas saa esimerkiksi häädön. Osallistujat toivoivat myös enemmän nuorten palvelupolkukuvauksia. (Kuvio 7). Keskustelimme siitä, miten haastatteluissa pääpaino asiakkaissa oli työikäisissä ja siksi nuoria ei ole edustettuna kuvauksissa. Nuoret myös harvemmin asuvat omistus- tai asumisoikeusasunnoissa. Näiden vastauksien perusteella asiakasprofiilit pysyivät entisellään, mutta palvelupolkukuvauksiin tehtiin haaroja, joilla näyttää miten asiakkaan tilanne voi realistisesti myös edetä. Asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset koottiin yhteen (Liite 3), jotta Ara voi käyttää niitä koulutustilaisuuksissaan sekä nettisivuillaan jaettavana materiaalina.

5.4 Lopputuotos: Asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset

Ville Vuokralainen



**VILLE
VUOKRALAINEN**

MINUSTA
Asun yksityisen vuokranantajan omistamassa asunnossa. Muutin asuntoon avioeroni jälkeen. Jouduin työttömäksi keväällä 2023 ja asuntoni kävi minulle kalliiksi. Kärsin yksinäisyydestä ja päihdeongelmasta. Vuokrat ovat jääneet maksamatta ja velkaa on jo kertynyt 1500€. Löysin asumisneuvonnan somen kautta.

PÄÄTIEDOT
Ikä: 45 v
Työtön
Asuu yksin
Asumismuoto: vuokra

HAASTEET
VUOKRAVELKA
YKSINÄISYYS
JA PÄIHDEONGELMA
TYÖTTÖMYYS
JA PIENITULOISUUS

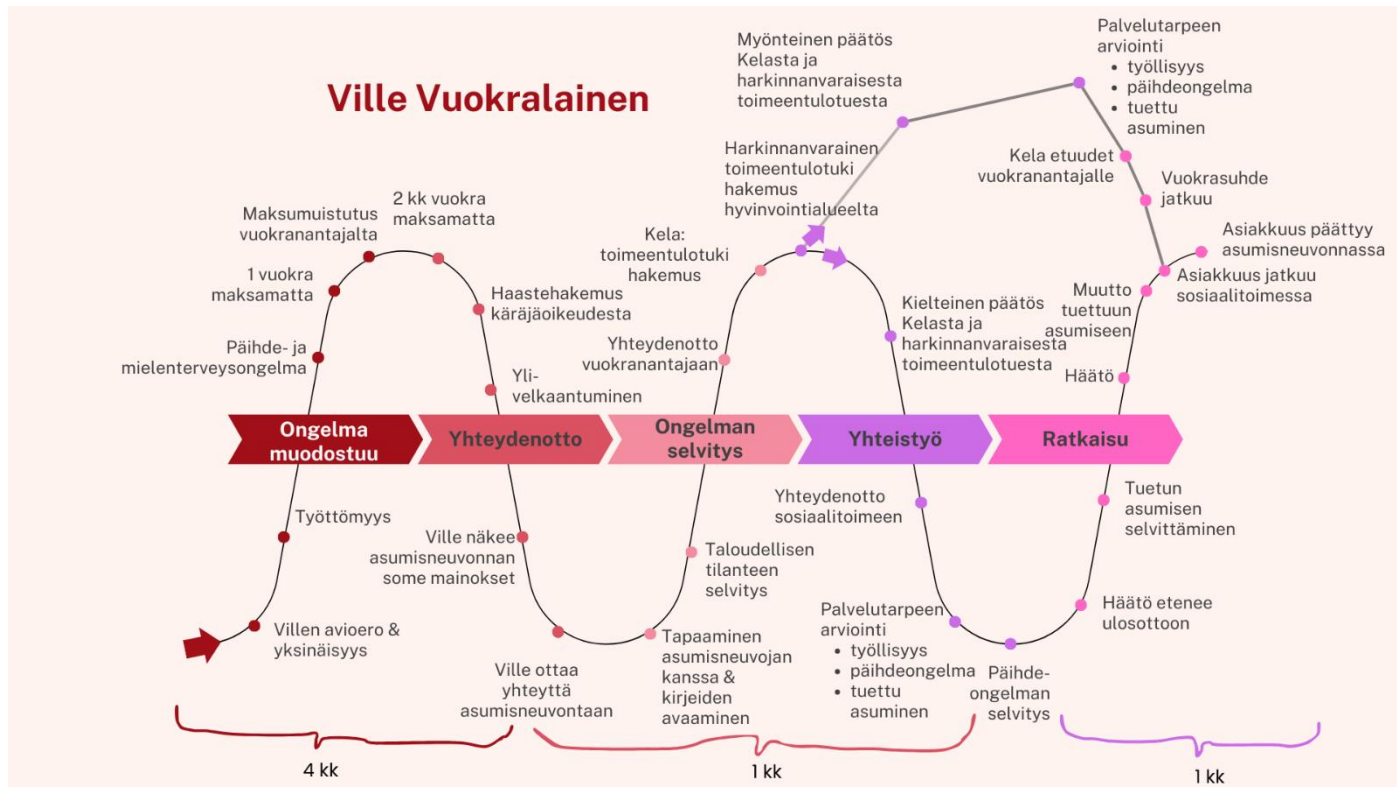
YHTEISTYÖKUMPPANIT
Kela
Sosiaalipalvelut

Ville Vuokralainen (kuvio 8) korostaa vuokranmaksuvaikeuksissa olevaa yksityisellä vuokranantajalla asuvaa asumisneuvonnan asiakasta. Vilellä on kertynyt vuokravelkaa jo suuri summa, kuten asumisneuvojat haastattelussa ilmaisivat. Ville on työikäinen, mikä oli haastatteluiden perusteella myös yleisin ikähaarukka yksityisellä vuokranantajalla asuvilla. Ville on miesoletettu, mutta sukupuolella ei ole tässä profiilissa suurta merkitystä. Asumisneuvojien haastatteluiden perusteella sukupuolija-kauma oli suhteellisen tasainen.

Vilellä haasteina ja asiakkuuden juurisyissä korostuu työttömyys ja pienituloisuus sekä päihdeongelma. Ville löysi asumisneuvonnan palvelut somen kautta, asumisneuvojat mainitsivat usein mainostavansa palveluitaan sosiaalisessa mediassa.

Kuvio 8: Ville Vuokralaisen asiakasprofiili

Villen palvelupolkukuvauksessa (kuvio 9) korostuu Villen vuokralvelka ja sen eteneminen. Ville hakee apua myöhään talousvaikeuksiinsa ja asumisneuvoja sekä sosiaalitoimi lähtevät selvittämään tilannetta. Palvelupolkukuvaukseen on kuvattu kaikki Villen kontaktipisteet ja polkuun vaikuttavat päätökset, kuten Kelan toimeentulotukipäätös. Villen polku haarautuu ongelman selvitysvaiheessa. Ville saa kaksi eri vaihtoehtoa, joko myönteisen tai kielteisen päätöksen Kelasta. Molemmissa tilanteissa Villen asiakkuus jatkuu lopulta sosiaalitoimessa, mutta päättyy asumisneuvonnassa.



Kuvio 9: Ville Vuokralaisen palvelupolku

Harri Hälinäntekijä



**HARRI
HÄLINÄNTEKIJÄ**

MINUSTA

Asun yksityisellä vuokranantajalla yksin. Olen saanut jo yhden varoituksen häiritsevistä elämästä ja tilanne jatkuu. Vuokranantaja sekä taloyhtiö uhkailevat hädällä, En oikein tiedä, olenko oikeasti saamassa häätöä.

Minulla on kohtuuhintainen asunto ja vuokrat olen saanut maksettua. Kelan perustoimeentulotuki ja asumistuki menevät suoraan vuokranantajalle. Käytän vahvasti päihteitä, eikä minulla ole arjessa tukimuotoja. Sosiaalitoimi ohjasi minut asumineuvontaan.

PÄÄTIEDOT

38V
YKSITYINEN
VUOKRANANTAJA
ASUU YKSIN
TYÖTÖN

HAASTEET

PÄIHITEITÄ KÄYTTÄVÄ
HÄIRITSEVÄ ELÄMÄ

YHTEISTYÖKUMPPANIT

SOSIAALITOIMI
YKSITYINEN
VUOKRANANTAJA

Harri Hälinäntekijä (kuvio 10) on myös yksinasuva työkäinen mies yksityisellä vuokranantajalla. Häiritsevää elämää mainittiin asumisneuvojen keskuudessa vähemmän, mutta sekin huomioitiin olevan yksi asumisneuvonnan asiakkuuden syy. Harrilla on vuokrat maksettu, mutta hän on saanut varoituksen häiritsevistä elämästä. Harrin haasteena on työttömyys ja päihdeongelma, mitkä ovat aiheuttaneet häiritsevää elämää. Harri on löytänyt asumisneuvonnan palvelut sosiaalitoimen kautta.

Kuvio 10: Harri Hälinäntekijän asiakasprofiili

Harrin palvelupolkukuvauksessa (kuvio 11) korostuu Harrin häiritsevä elämä ja sen eteneminen. Yhteistyötä asumisneuvoja tekee runsaasti sosiaalitoimen ja myös vuokranantajan kanssa. Harrin kuvaus haarautuu, kun Harrilla ilmenee tarve tuetulle asumiselle tai ei ilmene tarvetta. Kummassakaan haarassa Harri ei joudu asunnottomaksi ja asiakkuus sosiaalitoimessa jatkuu, mutta päättyy asumisneuvonnassa.



Kuvio 11: Harri Hälinäntekijän palvelupolku

Ahmed Asunnonhakija



AHMED ASUNNONHAKIJA

Pää tiedot

Ikä: 34v
Asuu yksin
Asumismuoto: vuokra
Työssäkäyvä

Haasteet

Ylikallis asunto
Pienituloisuus
Äidinkieli ei ole suomi
Luottotiedottomuus

Minusta

Asun yksin yksityisellä vuokranantajalla. Olen työssäkäyvä, mutta minut on lomautettu. Olen saanut vuokrani toistaiseksi maksettua, mutta asunto on minulle liian iso ja kallis.

Tarvitsen apua halvemman asunnon löytämiseen. Äidinkieleni ei ole suomi ja en osaa täyttää suomenkielisiä tai englanninkielisiä asuntohakemuksia. En tiedä, mistä suomesta haetaan asuntoa. Minulla ei myöskään ole luottotietoja, enkä aina ole varma, maksaako Kela vuokrani vai maksanko sen itse. Sosiaalitoimi ohjasi minut asumisneuvojalle.

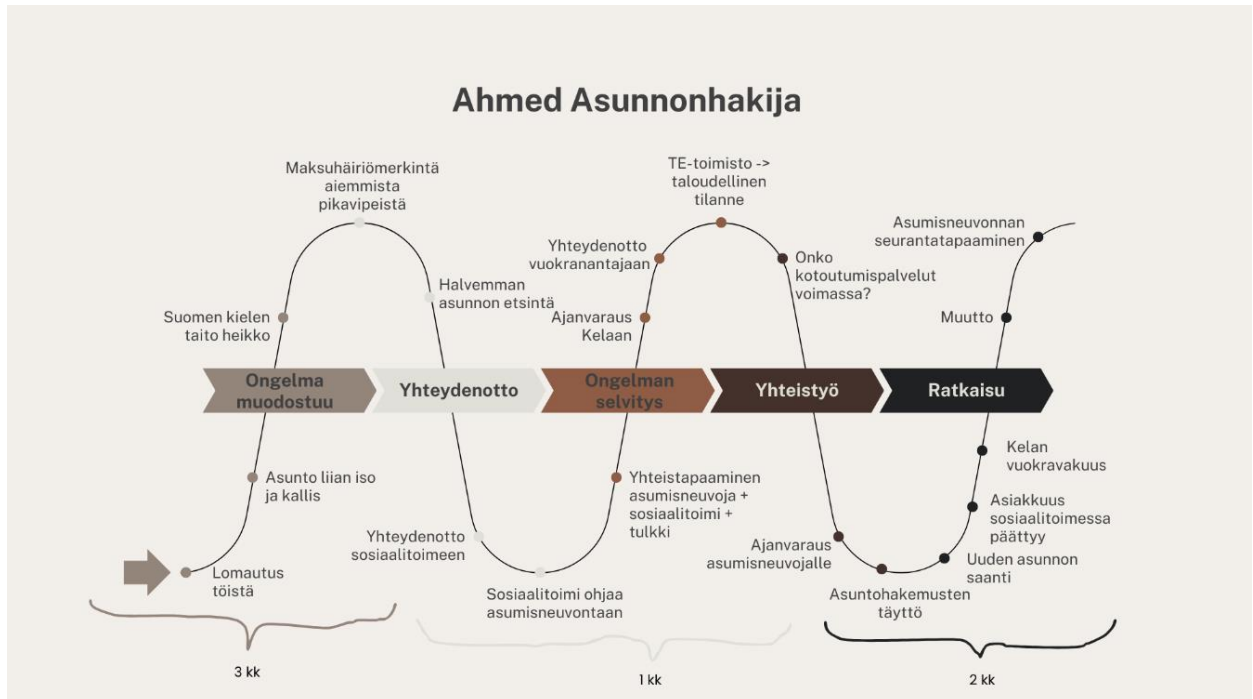
Yhteistyökumppanit

Sosiaalitoimi
Vuokranantajat

Ahmed Asunnonhakija (kuvio 12) on yksin-asuva yksityisellä vuokranantajalla asuva asiakas. Hän on työkäinen ja tarvitsee apua uuden halvemman asunnon haussa. Haasteeksi on muodostunut Ahmedin kielitaidottomuus sekä luottotiedottomuus. Vuokravelkaa Ahmedilla ei ole. Sosiaalitoimi on ohjannut Ahmedin asumisneuvojalle.

Kuvio 12: Ahmed Asunnonhakijan asiakasprofiili

Ahmedin palvelupolkukuvauksessa (kuvio 13) korostuu uuden asunnon haku puutteellisen kielitaidon vuoksi. Polun aikana Ahmed löytää uuden asunnon asumisneuvojan avustuksella ja asiakkuus sosiaalitoimessa päättyy. Asumisneuvoja tekee vielä seurantatapaamisen muuton jälkeen.



Kuvio 13: Ahmed Asunnonhakijan palvelupolku

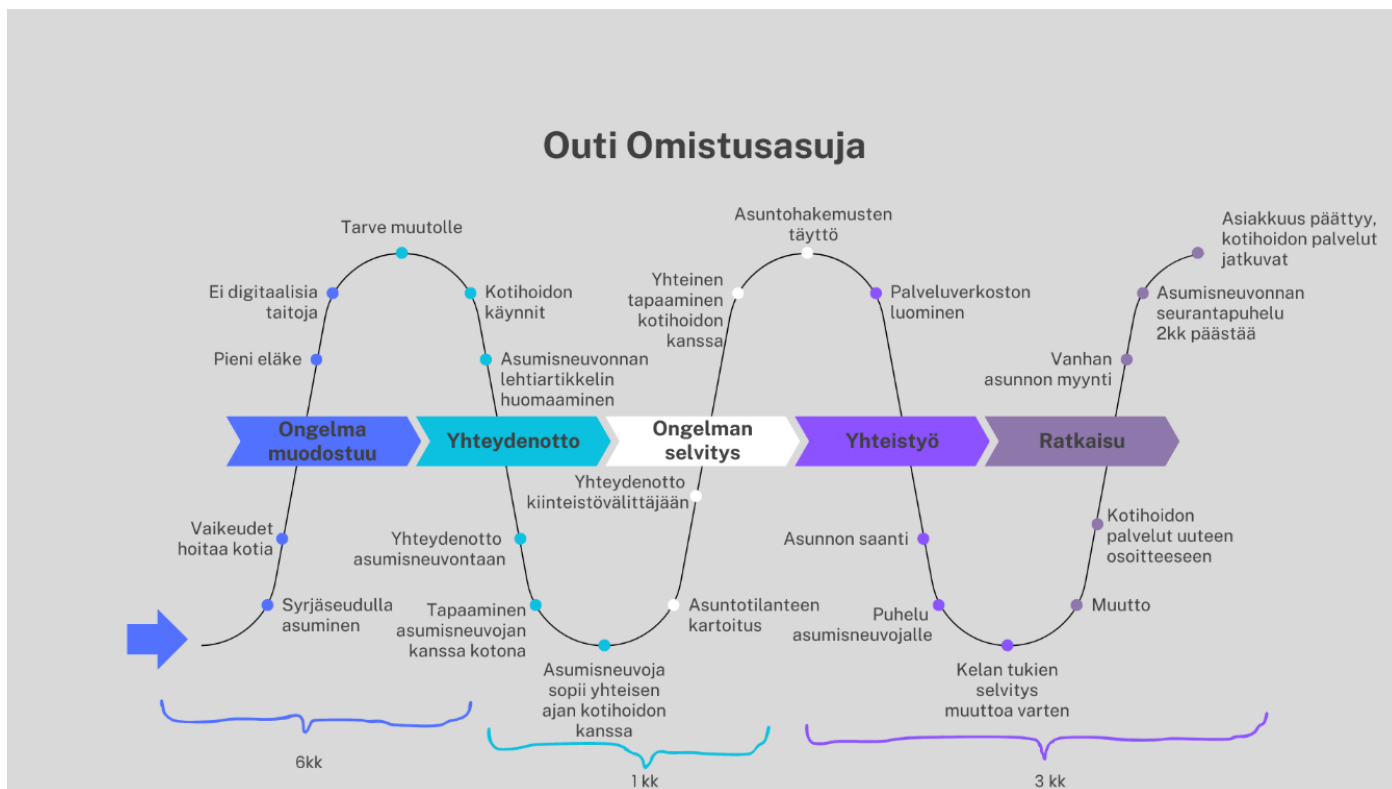
Outi Omistusasuaja



Outi Omistusasuaja (kuvio 14) on omakotitalossa syrjäseudulla asuva pariskunta, joista Outi on asumisneuvonnan asiakkaana. Outi on iäkäs eläkeläinen, joka kaipaa apua uuden asunnon etsimisessä. Haasteena Outilla on toimintakyvyn aleneminen, digitaalisten taitojen puute sekä pienituloisuus. Outi löysi asumisneuvojan palvelut lehtiartikkelin perusteella.

Kuvio 14: Outi Omistusasuajan asiakasprofiili

Outin palvelupolkukuvauksessa (kuvio 15) korostuu myös uuden kodin etsintä puutteellisten digitaitojen vuoksi. Asumisneuvoja auttaa uuden kodin etsinnässä yhdessä jo olemassa olevan palvelun, kotihoidon kanssa. Lopuksi asumisneuvoja tekee seurantakäynnin muuton jälkeen, mutta kotihoidon palvelut jatkuvat ennallaan.



Kuvio 15: Outi Omistusasuajan palvelupolku

Paula Putkiremontti



PÄÄTIEDOT

Ikä 68v

Eläkeläinen

Asumismuoto:
omistusasunto

Asuu yksin

HAASTEET

Väliaikasisunnontarve

Palokuorma

Puutteelliset
digitaidot

PAULA PUTKIREMONTTI

MINUSTA

Asun omistusasunnossani kerrostalossa yksin. Olen eläkkeellä. Asuntoon on tulossa putkiremontti, enkä voi asua siinä neljään kuukauteen. Asunnossani on myös paljon palokuormaa, mikä pitäisi poistaa ennen remontin aloittamista. En haluaisi luopua tavaroistani.

Minulla ei ole sukulaisia, jotka voisivat auttaa. Koen yksinäisyyttä. Minulla ei ole tarvittavia digitaalisia taitoja väliaikaisen asunnon etsintään. Löysin asumisneuvojan sosiaalipalveluiden kautta.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Sosiaalitoimi

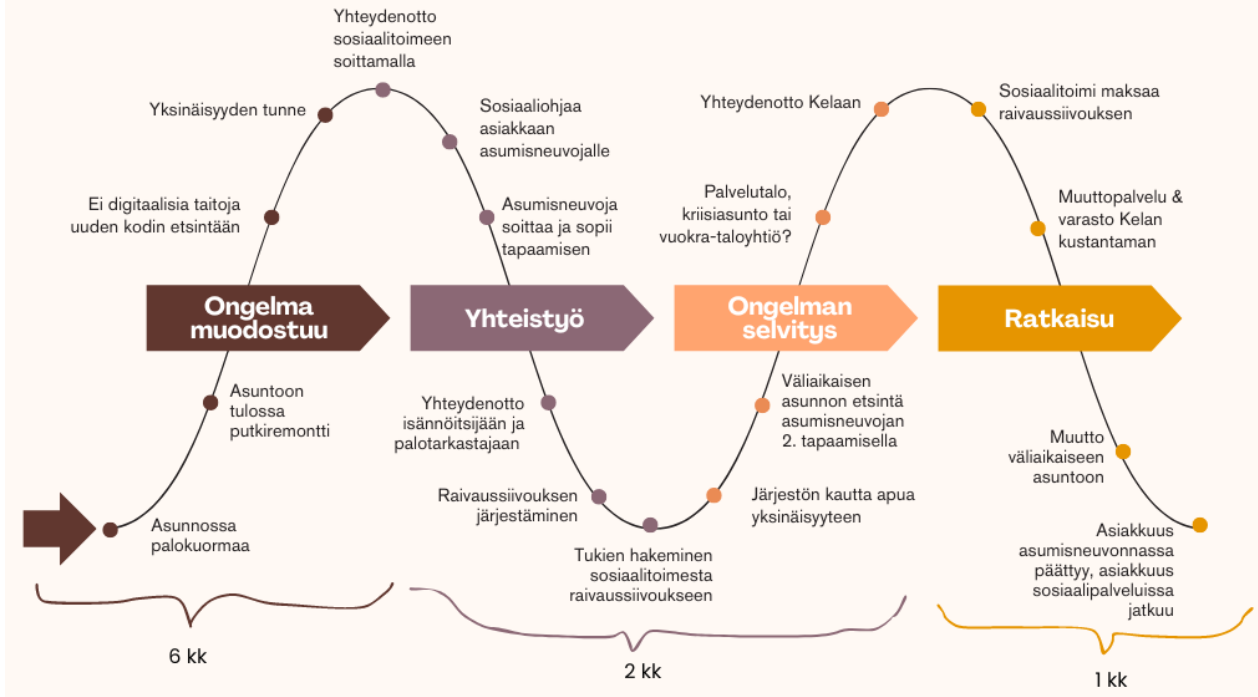
Palotarkastaja

Paula Putkiremontti (kuvio 16) on iäkäs yksinasuva eläkeläinen. Paula omistaa oman asuntonsa. Paulan asuntoon on tulossa putkiremontti ja hänellä on tarve saada uusi väliaikainen asunto. Nykyisessä asunnossa on myös palokuormaa ja Paulalla on merkkejä hamstraamisesta, koska hän ei halua luopua tavaroistaan. Paulan haasteena on puutteelliset digitaidot sekä asunnon palokuorma. Paula löysi asumisneuvojan sosiaalitoimen ohjaamana.

Kuvio 16: Paula Putkiremontin asiakasprofiili

Paulan palvelupolkukuvauksessa (kuvio 17) korostuu väliaikaisen asunnon tarve, sekä raivaussivous. Yhteistyötä tehdään tiiviisti sosiaalipalveluiden kanssa ja asumisneuvoja auttaa Paulaa samaan raivaussivouksen nykyiseen asuntoon ja uuden väliaikaisen asunnon. Asiakkuus asumisneuvonnassa päättyy, mutta jatkuu sosiaalitoimessa.

Paula Putkiremontti



Kuvio 17: Paula Putkiremontin palvelupolku

Anna Asumisoikeusasuja



Anna Asumisoikeusasuja

Anna Asumisoikeusasuja (kuvio 18) on työkäinen yksinasuva asumisoikeusasuja. Annalle on kertynyt vastikevelkaa suuri summa ja hän on riskissä menettää kotinsa. Anna on työtön ja pienituloisen, sekä haasteena on tämän lisäksi luottotiedottomuus. Anna löysi asumisneuvojan nettisivujen kautta.

PÄÄTIEDOT

35 v
Yksinasuva
Työtön
Asumisoikeusasuja

HAASTEET

Vastikevelka
Luottotiedottomuus
Pienituloisuus

MINUSTA

Asun yksin asumisoikeusasunnossani. Jouduin työttömäksi vuosi sitten, eikä minulla ole varaa maksaa vastikettani. Vastikevelkaa on kertynyt 2500€. Olen nostanut pikavippejä ja menettänyt luottotietoni, kun en ole pystynyt maksamaan pikavippejä takaisin.

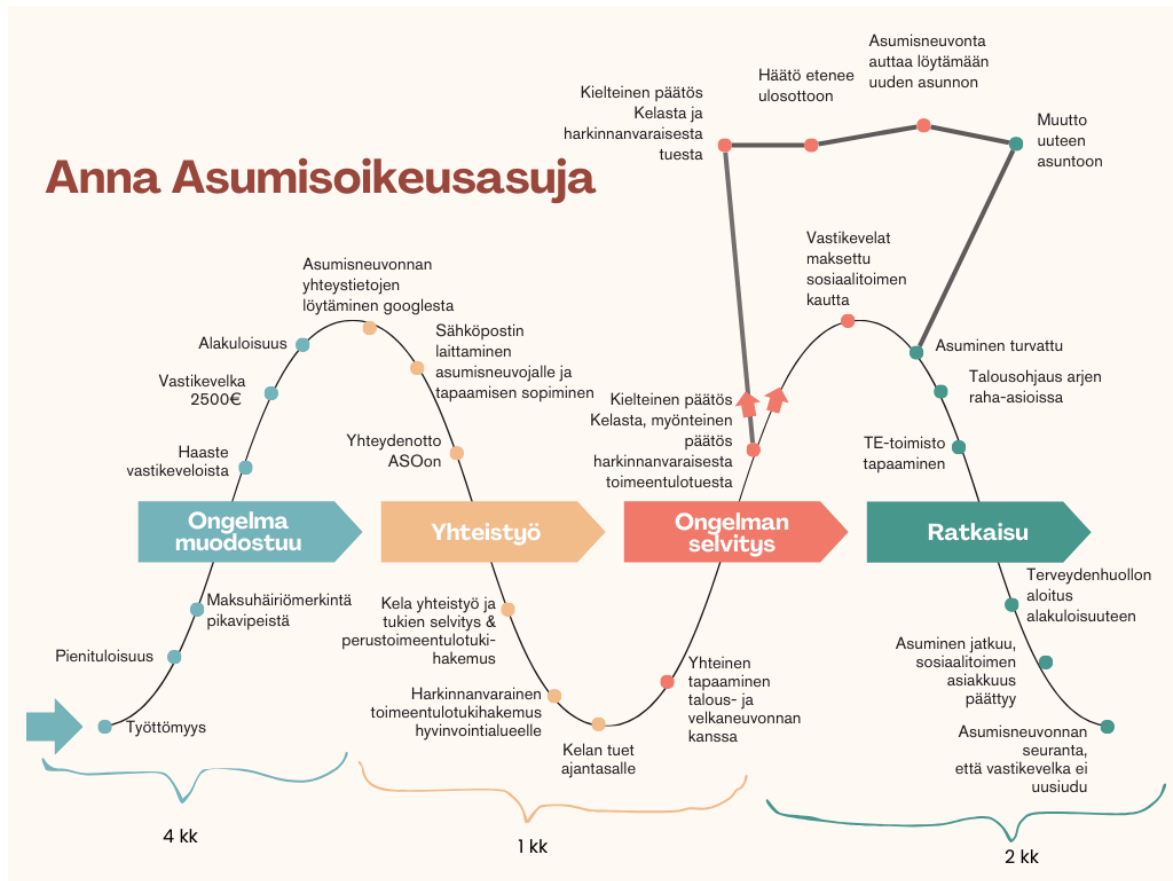
Olen kärsinyt pitkään alakuloisuudesta ja raha-asiat stressaavat. Löysin asumisneuvontapalvelun kaupungin nettisivujen kautta.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Sosiaalitoimi
Kela
Talous- ja velkaneuvonta

Kuvio 18: Anna Asumisoikeusasujan asiakasprofiili

Annan palvelupolkukuvauksessa (kuvio 19) korostuu vastikevelka ja sen eteneminen. Asumisneuvoja tekee tiivistä yhteistyötä Kelan ja sosiaalitoimen kanssa. Annan polku haarautuu sosiaalitoimen harkinnanvaraisen toimeentulotuki päätöksen mukaan. Annan asiakkuus päättyy sosiaalitoimessa, kun hänen asumisensa on turvattu. Asumisneuvoja tekee seurantakäynnin, jotta vastikevelka ei uusiutuisi.



Kuvio 19: Anna asumisoikeusasujan palvelupolku

6 Pohdinta

Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilussa on monia haasteita, jotka liittyvät asiakastarpeiden ymmärtämiseen ja palveluiden mukauttamiseen näiden tarpeiden mukaan.

Asumisneuvonnan palveluiden laajentaminen on tärkeää asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä. Aihisen ym. (2023, 9) selvityksen mukaan, vaikka suoraan ei voida arvioida tekijöitä toimitettujen ja vireille tulleiden häätöjen välillä, asumisneuvonnan kaltaisilla palveluilla on mahdollista vaikuttaa häätöjen toteutumisasteeseen. Arvioidaan, että asumisneuvonnalla on erittäin suuri vaikutus häätöjen määrään, useiden vuokratilayhtiöiden häätöjen määrät ovat alentuneet asumisneuvonnan avulla.

Monipuoliset palvelut voivat ehkäistä asunnottomuuden syntyä ja tukea asiakkaita paremmin heidän erilaisissa elämäntilanteissaan, johon opinnäytetyö toi uuden työkalun. Opinnäytetyön perusteella asumisneuvonta on keskeinen väline asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä, sillä se tarjoaa henkilökohtaista tukea, neuvontaa ja ohjausta, joiden avulla asiakkaat voivat säilyttää asuntonsa. Varhainen puuttuminen mahdollisiin ongelmiin, kuten vuokratilayhtiöihin, ja yksilöllinen tuki auttavat ehkäisemään asunnottomuuden syntymistä, kuten Kaakinenkin (2023, 9) mainitsi että kustannustehokkain tapa poistaa asunnottomuus on ennaltaehkäisy, jossa asumisneuvonnalla on keskeinen rooli.

Lisäksi asumisneuvonnan laajentaminen mahdollistaa entistä laajemman asiakaskunnan tavoittamisen, mukaan lukien yksityisillä vuokramarkkinoilla ja omistusasunnossa asuvat henkilöt, jotka eivät perinteisesti ole olleet asumisneuvonnan asiakkaita. Asumisneuvonnan hyödyt ovat hyvin dokumentoituja, ja asumisneuvonnan kokeilulain laajentaminen kaikkiin asumismuotoihin on merkittävä edistysaskel asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä (Kaakinen, 2023,14). Tämä laajentaminen tehostaa ennaltaehkäisevää työtä ja parantaa yhteiskunnan valmiuksia puuttua asunnottomuuden riskeihin ennen niiden kärjistymistä. Monialaisen yhteistyön ja resurssien lisääminen laajentamisen myötä tukee ihmisten kykyä säilyttää kotinsa ja vähentää asunnottomuuden syntymisen riskiä.

Asumisneuvoja hyödynnettiin jatkuvasti prosessin aikana varmistamaan, että suunniteltu palvelu vastasi todellisia asiakastarpeita ja käytännön haasteita sekä että prosessi eteni palvelumuotoilun tuplatimanttimallin avulla. Asumisneuvonnan ammattilaisten jatkuva osallistuminen oli keskeinen tekijä palveluprosessin onnistumisessa, sillä heidän asiantunteuksensa ja käytännön kokemuksensa toivat arvokasta tietoa sekä suunnitteluvaiheessa että palvelumuotoilun kehittämisessä. Tämä auttoi varmistamaan, että palvelu oli realistinen ja käytännönläheinen, ja että siinä huomioitiin moninaiset asiakkaiden kohtaamat haasteet.

Palvelumuotoilun tuplatimanttimali onnistui erityisen hyvin tässä prosessissa. Malli perustuu kahteen vaiheeseen: ongelman ymmärtämiseen ja ratkaisujen kehittämiseen. Ensimmäisessä vaiheessa, eli ongelman ymmärtämisessä, asumisneuvojat osallistuivat aktiivisesti tiedonkeruuseen, mikä mahdollisti syvällisen ymmärryksen uuden asiakasryhmän tarpeista ja haasteista. Asumisneuvojien osallistuminen työpajoihin ja asiakasprofiilien ja palvelupolkujen kehittämiseen toi esiin olennaisia havaintoja, jotka ohjasivat suunnitteluprosessia oikeaan suuntaan. Koiviston (2019,44) mukaan selvitä vaiheessa erityisenä mielenkiinnon kohteena ovat asiakkaiden käyttäytyminen, mitä opinnäytetyössä toteutui haasteiden ja työpajojen avulla.

Toisessa vaiheessa, eli ratkaisujen kehittämisessä, asumisneuvojat olivat mukana arvioimassa ja muokkaamassa kehitettyjä ratkaisuja, kuten Sivunen (2018, 25) mainitsi, että kehittä vaiheessa ideoidaan yhdessä asiakkaiden kanssa, koska he tuntevat olosuhteet ja rajoitukset mitä palveluun liittyy. Tämä iteratiivinen lähestymistapa, jossa asumisneuvojien näkemyksiä ja palautetta hyödynnettiin jatkuvasti, varmisti, että lopullinen palvelukonsepti oli käytännöllinen ja toteuttamiskelpoinen. Koiviston ym. mukaan (2019, 46) tuota-vaiheen rajatut ideavaihtoehdot tulee olla tavoitteita vastaavia ja toimivia. Lopputuotoksena on idea tai konsepti, mikä määrittää, onko ratkaisu toteuttamiskelpoinen vai ei, mitä opinnäytetyössä toteutettiin. Lopputuotoksena oli toteuttamiskelpoinen asiakasprofiili ja palvelupolku kuvaus. Asumisneuvojien osallistuminen myös testausvaiheessa varmisti, että kehitetyt ratkaisut olivat aidosti käyttökelpoisia ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asumisneuvojien jatkuva hyödyntäminen prosessin aikana sekä palvelumuotoilun tuplatimanttimalin käyttö mahdollistivat asiakaslähtöisen, toimivan ja tehokkaan palvelukonseptin kehittämisen. Tämä malli osoitti, että yhteistyö ja jatkuva vuorovaikutus palvelumuotoilun eri vaiheissa ovat avainasemassa onnistuneen palvelun luomisessa.

6.1 Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu

Suomessa kaikilla tieteenaloilla tutkijaa seuraavat yleiset eettiset periaatteet, jotka ovat seuraavanlaiset: ”a) Tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Perustuslain (1999/731, 6–23 §) mukaiset oikeudet kuuluvat kaikille. Niitä ovat esimerkiksi oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapaus, uskonnonvapaus, sananvapaus, omaisuuden suoja ja oikeus yksityisyyteen. b) Tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta. Perustuslain 17 § mukaisesti saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja

muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. c) Tutkija toteuttaa tutkimuksensa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavina oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja.” (TENK, 2019, 7.)

Jotta tutkittaville ei aiheutuisi tarpeetonta haittaa, on tärkeää, että tutkija tutustuu etukäteen tutkittavaan yhteisöön, sen kulttuuriin ja historiaan. Tietoon perustuva suostumus on keskeinen eettinen periaate ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa. Osallistujilla on oikeus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti sekä mahdollisuus kieltäytyä siitä. He voivat myös keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa milloin tahansa. Lisäksi osallistujat saavat tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja käytännön toteutuksesta. (TENK, 2019, s. 8.)

Opinnäytetyö perustui täysin vapaaehtoisuuteen ja tutkimus toteutettiin etänä TEAMS-yhteyksillä sekä paikan päällä olevalla työpajalla. Opinnäytetyön haastatteluvaiheeseen hakkaat ilmoittautuivat osallistujiksi uutiskirjeen kautta. Sähköpostitse lähestytyt haastattelupyynnöt myös olivat täysin vapaaehtoisia. Ketään ei pakotettu osallistumaan ilman omaa tahtoaan haastatteluun. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, mikä kerrottiin haastatteluun suostuessa sekä uudestaan haastattelun alussa ja haastateltavat pysyvät anonyymina ja haastateltavien henkilöllisyyksiä ei paljasteta julkisuuteen. Työpajaan osallistuminen oli myös täysin vapaaehtoista ja maksutonta. Osallistujat pystyivät paikan päällä tapahtumassa ollessaan valita haluavatko osallistua työpajaan lainkaan, osallistua työpajaan osittain tai osallistua työpajaan kokonaan.

6.2 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi polkujen haarautuminen: Miten palvelupolut voivat haarautua vielä enemmän eri tilanteissa ja asiakastarpeiden mukaan. Tämä tarkoittaa yksityiskohtaisempaa tutkimusta eri mahdollisista asiakaspoluista ja niiden lopputuloksista. Kehittämistyössä polut haarautuivat vain hädän osalta, asiakaspoluissa on kuitenkin lisää haaroja, esimerkiksi asumisneuvojen mainitsema asiakkaan katoaminen tai mitä jos omistusasunnossa asuva asunnon hakija-asiakas ei saakaan omaa asuntoaan myydyksi. Haarautumiseen liittyy myös asumisneuvonnan ja sosiaalitoimen yhteistyö: Miten palvelupolut haarautuvat sosiaalitoimen harkinnanvaraisen toimeentulotukipäätöksen mukaan ja kuinka se vaikuttaa asiakkaiden tilanteeseen, kuten vastikevelan uusiutumisen ehkäisemiseen.

Jatkotutkimusaiheena on myös kuuden asiakasprofiilin lisäksi muut asiakasprofiilit. Mitä muita asiakasprofiileja voidaan tunnistaa ja kuvata? Tämä avaa mahdollisuuden tutkia

uusia asiakasryhmiä ja heidän erityistarpeitaan palveluprosesseissa. Palautteissa tuli ilmi myös nuoren asiakkaan palvelupolkukuvaus ja asiakasprofiili, sitä voisi tutkia lisää.

Jatkotutkimusaiheena voi myös olla asumisneuvonnan laajentamisen vaikuttavuus: Kuinka asumisneuvonnan palvelut voivat laajentua ja vaikuttaa asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn eri asiakasryhmien keskuudessa laajemmassa näkökulmassa.

Lähteet

Aihinen, T., Kortelainen, J., Luomala, N., Oosi O., Pekkala, H. Selvitys häätöjen kustannuksista. Owl Group. ARAn raportteja 1/2023. Haettu 4.10.2023. Saatavissa [file:///C:/Users/03215722/Downloads/ARA_haadon_kustannukset%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/03215722/Downloads/ARA_haadon_kustannukset%20(1).pdf)

ARA. www.ara.fi/asumisneuvonta -> Mitä asumisneuvonta on? 2022. Viitattu 5.10.2023.

Ara. 2024. Asunnottomat 2023. Selvitys 2/2024. Julkaistu: 13.2.2024 Dnro: ARA-08.02.00-2024-1 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara). Saatavilla: <https://www.ara.fi/fi/document/asunnottomat-2023>

Arias, M.; Rojas, E.; Aguirre, S.; Cornejo, F.; Munoz-Gama, J.; Sepúlveda, M.; Capurro, D. Mapping the Patient's Journey in Healthcare through Process Mining. *Int. J. Environ. Res. Public Health* **2020**, *17*, 6586. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186586>

Duodecim. 2024. "Ensisuojissa majoittuvien asunnottomien terveys ja kuolleisuus." *Duodecim*. Saatavilla <https://www.duodecimlehti.fi/duo14252>. Viitattu 24.5.2024.

Erkkilä, E. 2017. Asunnottomuus ja sosiaalityö. Teoksessa Aho, K et al. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma, 2017. Print.

Eskola, J., Lätti J., Vastamäki, J. Teemahaastattely: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, Raine, and Eila Aarnos. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 2018. Print.

Granfelt, R. 2022. Asumissosiaalinen työ: asunnottomuudesta irti ja asunnosta kodiksi. Y-Säätiö. Viitattu 3.10.2023. Saatavissa <https://ysaatio.fi/aineisto/asumissosiaalinen-tyo-asunnottomuudesta-irti-ja-asunnosta-kodiksi/>

Granfelt, R & Turunen S. 2021. Naisten asumispoluilta kerottua – asukkaiden ja ammattilaisten kokemuksia asunnottomuudesta, kodista ja asumissosiaalisesta työstä. Y-säätiö. Viitattu 3.10.2023. Saatavissa: https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2021/09/1.WEB_Tutkimusraportti_Granfelt_Turunen_2021.pdf

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa: Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Grano Oy.

Kaakinen J. 2023. KOTIIN Selvitysraportti tarvittavista toimenpiteistä asunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2027 mennessä. Valtioneuvoston julkaisuja. Saatavilla:

<https://valtioneuvosto.fi/documents/1410903/40549091/Selvitysraportti+asunnottomuuden+poistamiseksi+vuoteen+2023+mennessa.pdf/45d202aa-8b0f-fb92-fe27-911cbfb5b299/Selvitysraportti+asunnottomuuden+poistamiseksi+vuoteen+2023+mennessa.pdf?t=1677828135828>

Koivisto, M, Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Kortelainen, J., Koivula N., Aihinen, T., Oosi O., Irjala, T. Asumisneuvonta Suomessa 2023. Owl Group. ARAn raportteja 1/2024. Haettu 24.5.2024. Saatavissa: <file:///C:/Users/03215722/Downloads/Asumisneuvonta%20Suomessa%202023.pdf>

Laki asumisneuvonnan tuesta kunnille. Finlex 1036/2022. Viitattu 30.9.2023.

Ludwiczak, A. 2021. Using Customer Journey Mapping to Improve Public Services: A Critical Analysis of the Literature. *Management (Zielona Góra)* 25.2 (2021): 22–35. Web.

Nummi, Pepe. Ammattifasilitaattorin käsikirja. Helsinki: Grape People, 2022. Print.

Nuutinen, H. 2024. Asumisneuvontaa kaikille kuntalaisille: kriisipuuttumisesta asumisen ja talouden haasteiden ennaltaehkäisyyn yhdessä hyvinvointialueiden kanssa. LAB-ammattikorkeakoulu. Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla (YAMK). Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/851591/Nuutinen_Heli.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Oosi, O, Kortelainen, J, Karinen, R, Jauhola, L & Luukkonen, T. (2019). Asumisneuvonta Suomessa. (ARAn raportteja 2/2019). Haettu 3.10.2023 osoitteesta: file:///C:/Users/03215722/Downloads/AsumisneuvontaSuomessa_ARAn-raportteja2_2019.pdf

Rosenbaum, M. S., Otolara, M. L., & Ramírez, G. C. (2017). How to create a realistic customer journey map. *Business Horizons*, 60(1), 143–150. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.09.010>

Salonen, K., Eloranta S., Hautala, T., Kinos S. (2017) Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Haettu 5.10.2012 osoitteesta: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Shinn, M. & Cohen, R. (2019). Homeless Prevention: A review of the literature. Center for evidence-based solutions to homelessness. Saatavilla:

<file:///C:/Users/03215722/Downloads/Microsoft-Word-evidence-page-prevention-10.29.18rev-opt2.pdf>

Sivunen M-M. 2018. Rekrytointiprosessin kehittäminen. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Stenius-Ayoade A., Haaramo, P. & Eriksson J. 2018. Asunnottomuuteen liittyy suuria terveysriskejä. LÄÄKETIETEELLINEN AIKAKAUSKIRJA DUODECIM. 2018;134(7):661-3. Viitattu 24.5.2024. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14252>

Stickdorn M., Lawrence A., Hormess M., Schneider J. (2018). This is Service design doing. Canada: O'Reilly Media

Tuomi, J. & Sarajärvi A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2018. Print.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Julkaisut 3/2019. Haettu 5.10.2023 osoitteesta: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Ulosottolaitos, 2024. www.ulosottolaitos.fi Etusivu -> Ulosottolaitos -> Tilastot ja julkaisut -> Tilastot -> Vuoden 2023 tilastot. Viitattu 5.6.2024

Viitasalo, Katri (2018) Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko: käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Viitasalo, Katri (2021) Taloudellisen kyvykkyyden vahvistaminen ja mekanismit sosiaalistyössä. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 218-231.

Ympäristöministeriö 2022. Hallituksen esitys laiksi asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosina 2023–2027. YM003:00/2022 säädösvalmistelu. Viitattu 27.5.2024. Saatavissa <https://ym.fi/hankesivu?tunnus=YM003:00/2022>

Liite 1. Haastattelu runko

Teemahaastattelurunko

1. Perustiedot (työnantaja, kuinka kauan työskennellyt asumisneuvojana, koulutus-taso)
2. Kuinka usein kohtaat työssäsi yksityisellä, omistusasunnoissa, asumisoikeusasunnoissa asuvia?
3. Mitä kautta asiakasryhmä löytää asumisneuvonnan palvelut?
4. Mikä on yleisin haaste/ongelma johon asiakasryhmä hakee apua?
5. Mikä on asiakasryhmän kanssa työskennellessä yleisin yhteistyökumppani?
6. Minkälaisia haasteita kohtaat kyseisen asiakasryhmän kanssa?
7. Miten olet ratkaissut kyseiset haasteet?
8. Jos olet työskennellyt myös kunnan vuokraloyhtiön asukkaiden kanssa, miten kyseinen asiakasryhmä eroaa heistä?

Liite 2. Työpajan suunnitelmapohja



Työpajan fasilitointisuunnitelma

Palvelumuotoiluprosjekti: Asumisneuvonnan uusi asiakasryhmä

Työpajan nimi: Asumisneuvonnan asiakkaiden käyttäjäpersoonat ja palvelupolut - työpaja

Fasilitoija/fasilitoijat: Mirka Järvinen


Työpajan tavoite: Uuden asiakasryhmän palvelupolun muodostaminen

Ajankohta ja kesto: 8.11.2023 klo 14:30-15:45

Paikka ja tarvittavat fasilitteetit: Vaasan kirjasto. Kyniä, asiakasprofiilit tulostettuna, fläppitaulu, tussit.

Osallistujat: Asumisneuvojat

Toiminnan suunnittelu:

 Aikataulu	Toiminta	Menetelmä	Välineet	HUOM!
14:30-15	Alustus	Puheenvuoro	PP-esitys	
15-15:05	Työpajan alustus	Esitys	PP-esitys	
15:05-15:30	Työpaja	Palvelupolkukuvaus	Asiakasprofiilit Kynä Paperi	
15:30-15:45	Yhteenveto	Esitys	Fläppitaulu	

Palautteen kerääminen ja arviointi: Webropol-kysely tapahtuman jälkeen

Työpajan dokumentointi: Dokumentointi fläppitaululle sekä palvelupolkukuvausten kerääminen

Huomioitavaa:

Liite 3. Asiakasprofiilit ja palvelupolkukuvaukset Aran käyttöön

ASUMISNEUVONTA
Ara
Mirka Järvinen

29.5.2024

ASIAKASPROFIILIT JA PALVELUPOLKUKUVAUKSET

Työkalu yksityisellä, omistusasunnossa ja
asumisoikeusasunnossa asuvien asiakkaiden kanssa
työskentelyyn

Taustaa

ASUMISNEUVOJAT OVAT VUODEN 2023 ALUSSA KOHDANNEET UUDEN ASIAKASRYHMÄN. ASUMISNEUVONTA-AVUSTUKSEN PALVELUT LAAJENIVAT KOSKEMAAN KAIKKIA KUNTALAISIA ASUMISMUODOSTA RIIPPUMATTA. ASUMISNEUVOJIEN UUDEKSI ASIAKASRYHMÄKSI NOUSI YKSITYISELLÄ, ASUMISOIKEUS- JA OMISTUSASUNNOISSA ASUVAT.

ASUMISNEUVONTA-AVUSTUKSEN LAKI KUNNILLE ASTUI VOIMAAN 1.1.2023. LAIN TARKOITUKSENA ON KANNUSTAA KUNTIA PARANTAMAAN ASUMISNEUVONNAN PALVELUITA KAIKILLE ASUKKAILLE ASUNNON HALLINTAPERUSTEESTA RIIPPUMATTA. ARA MYÖNTÄÄ KUNNILLE TAI KUNTAYHTYMILLE ASUMISNEUVONTA-AVUSTUSTA ASUMISNEUVONNAN TUOTTAMISEEN, LAAJENTAMISEEN JA KEHITTÄMISEEN.

ENSIMMÄISTÄ KERTAA ASUMISNEUVONTA PALVELUT OVAT TAVOITETTAVISSA KAIKILLE ASUMISMUODOSTA RIIPPUMATTA. ASUMISNEUVONTA PALVELUA SAAVAT VUODEN 2023 ALUSTA MYÖS YKSITYISELLÄ VUOKRANANTAJALLA, ASUMISOIKEUSASUNNOISSA SEKÄ OMISTUSASUNNOISSA ASUVAT KUNTIEN VUOKRATALOYHTIÖN ASUKKAIDEN LISÄKSI.

ASUMISNEUVOJIEN TYÖN TUEKSI UUDELLE ASIAKASRYHMÄLLE ON LUOTU ASUMISNEUVOJIEN HAASTATTELUIDEN JA TYÖPAJAN PERUSTEELLA ASIAKASPROFIILIT JA PALVELUPOLKUKUVAUKSET.

SISÄLTÖ

01

VILLE VUOKRALAINEN

Ville Vuokralainen korostaa vuokramaksuvaikeuksissa olevaa yksityisellä vuokranantajalla asuvaa asumisneuvonnan asiakasta

02

AHMED ASUNNONHAKIJA

Ahmed Asunnonhakija on yksinasuva yksityisellä vuokranantajalla asuva asiakas. Hän on työikäinen ja tarvitsee apua uuden halvemman asunnon haussa.

03

OUTI OMISTUSASUJA

Outi Omistusasuja on omakotitalossa syrjäseudulla asuva pariskunta, joista Outi on asumisneuvonnan asiakkaana. Outi on iäkäs eläkeläinen, kuka kaipaa apua uuden asunnon etsimisessä.

04

HARRI HÄLINÄNTEKIJÄ

Harri Hälinäntekijä on yksinasuva työikäinen mies yksityisellä vuokranantajalla. Harrilla on vuokrat maksettu, mutta hän on saanut varoituksen häiritsevistä elämästä.

05

PAULA PUTKIREMONTTI

Paula Putkiremontti on iäkäs yksinasuva eläkeläinen omistusasunossa. Paulan asuntoon on tulossa putkiremontti ja hänellä on tarve saada uusi väliaikainen asunto. Nykyisessä asunossa on myös palokuoormaa.

06

ANNA ASUMISOIKEUSASUJA

Anna Asumisoikeusasuja on työikäinen yksinasuva asumisoikeusasuja. Annalle on kertynyt vastikevelkaa suuri summa.

01



VILLE VUOKRALAINEN

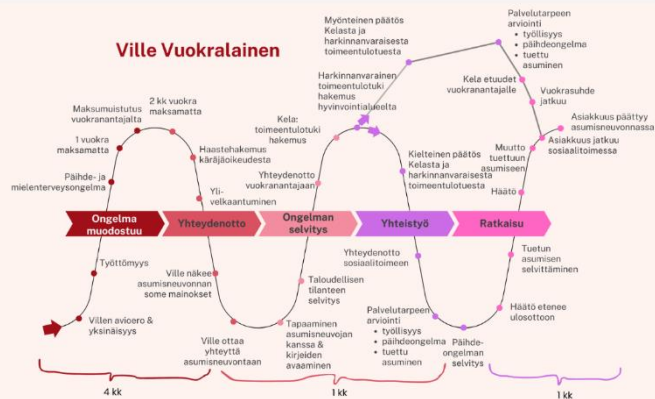
MINUSTA

Asun yksityisen vuokranantajan omistamassa asunossa. Muutin asuntoon avioeron jälkeen. Jouduin työttömäksi keuhkoihini 2023 ja asuntooni kävi minulle kalliiksi. Kärsin yksinäisyydestä ja päihdeongelmasta. Vuokrat ovat jääneet maksamatta ja velkaa on jo kertynyt 1500€. Löysin asumisneuvonnan somen kautta.

PÄÄTIEDOT

Ikä: 45 v
Työtön
Asuu yksin
Asumismuoto: vuokra

- HAASTEET
- VUOKRAVELKA
- YKSINÄISYYS JA PÄIHDEONGELMA
- TYÖTTÖMYYS JA PIENITULOISUUS
- YHTEISTYÖKUMPPANIT
- Kela
- Sosiaalipalvelut



02



AHMED ASUNNONHAKIJA

Minusta

Asun yksin yksityisellä vuokranantajalla. Olen työssäkäyvä, mutta minut on lomautettu. Olen saanut vuokrani toistaiseksi maksettua, mutta asunto on minulle liian iso ja kallis.

Tarvitsen apua halvemman asunnon löytämiseen. Äidinkieleni ei ole suomi ja en osaa täyttää suomenkielisiä tai englanninkielisiä asuntohakemuksia. En tiedä, mistä suomesta haetaan asuntoa. Minulla ei myöskään ole luottotietoja, enkä aina ole varma, maksaako Kela vuokrani vai maksanko sen itse. Sosiaalihoiti ohjasi minut asumisneuvojalle.

Päättiedot

Ikä: 34v
Asu yksin
Asumismuoto: vuokra
Työssäkäyvä

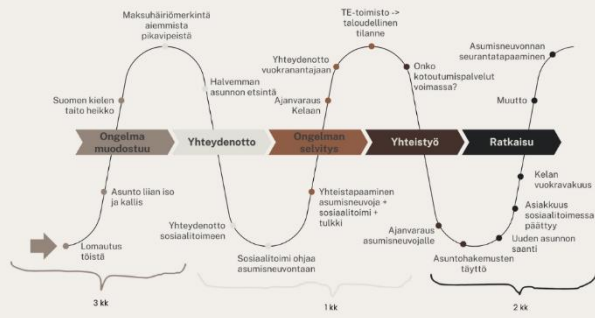
Haasteet

Ylikallis asunto
Pientuloisuus
Äidinkieli ei ole suomi
Luottotiedottomuus

Yhteistyökumppanit

Sosiaalihoiti
Vuokranantajat

Ahmed Asunnonhakija



03

OUTI OMISTUSASUJA



MINUSTA

Asun aviomieheni kanssa omakotitalossa syytänsä ajoinnilla. Emme kumpikaan enää pysty hoitamaan taitoa terveyssyistä. Haluaisimme muuttaa lähemmäs palveluita ja helppoitaisempaan taloon. Emme osaa käyttää digitaalisia ohjelmia ja monimmita on pieni eläke. Mieluiten käy kotihoito 3 x viikossa. Löysin asumisneuvojan lehtitietokone perusteella

PÄÄTTIEDOT

IKÄ 85V
ELÄKELÄINEN
ASUMISMUOTO: OMAKOTITALO
ASU AVIOMIEHEKSEN KANSSA

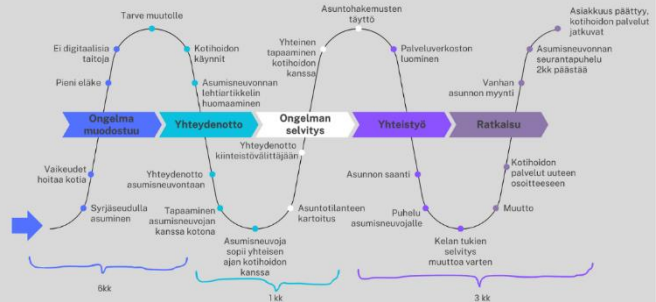
HAASTEET

UUDEN ASUNNON ETSINTÄ & VARHAAN MYNTI
DIGITAALISTEN TAITOJEN PUUTE
PIENTULOISUUS

YHTEISTYÖKUMPPANIT

SOSIAALIPALVELUT
IKÄIÄITTEIDEN PALVELUT

Outi Omistusasuja



04



HARRI HÄLINÄNTEKIJÄ

MINUSTA

Asun yksityisellä vuokranantajalla yksin. Olen saanut ja yhden varoituksen häiritsevistä elämästä ja tilanne jatkuu. Vuokranantaja sekä taloyhtiö uhkailevat häädöllä. En oikein tiedä, olenko oikeasti saamassa häädöä.

PÄÄTIEDOT

38V
YKSITYINEN VUOKRANANTAJA
ASUU YKSIN
TYÖTÖN

HAASTEET

PÄIHTEITÄ KÄYTTÄVÄ
HÄIRITSEVÄ ELÄMÄ

YHTEISTYÖKUMPPANIT

SOSIAALITOIMI
YKSITYINEN VUOKRANANTAJA



05



PAULA PUTKIREMONTTI

MINUSTA

Asun omistusasunossani kerrostalossa yksin. Olen eläkkeellä. Asuntoon on tulossa putkiremontti, enkä voi asua siinä neljään kuukauteen. Asunossani on myös paljon palokuormaa, mikä pitäisi poistaa ennen remontin aloittamista. En haluaisi luopua tavaroistani.

PÄÄTIEDOT

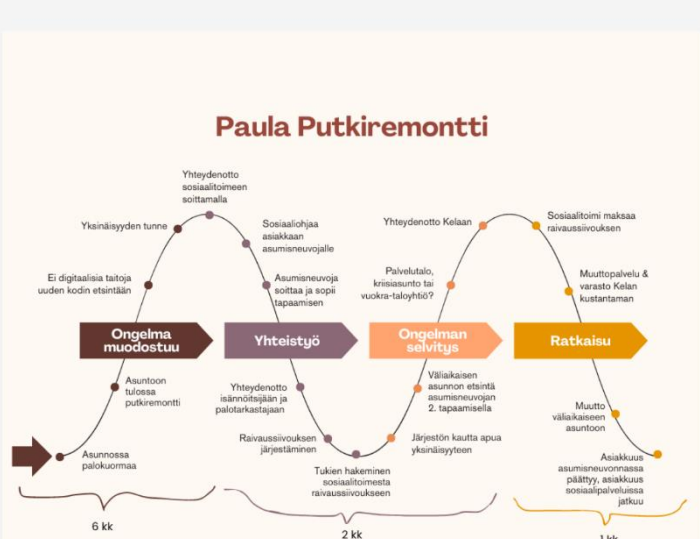
Ikä 68v
Eläkeläinen
Asunimoto: omistusasunto
Asuu yksin

HAASTEET

Väliaikaisasunnontarve
Palokuorma
Puutteelliset digitaidot

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Sosiaalityö
Palotarkastaja





Anna Asumisoikeusasuja

PÄÄTIEDOT

35 v
Yksinasuva
Työtön
Asumisoikeusasuja

HAASTEET

Vastikevelka
Luottotiedottomuus
Pienituloisuus

MINUSTA

Asun yksin asumisoikeusasunnossani. Jouduin työttömäksi vuosi sitten, eikä minulla ole varaa maksaa vastikettäni. Vastikevelkaa on kertynyt 2500€. Olen nostanut pikavippejä ja menettänyt luottotietoni, kun en ole pystynyt maksamaan pikavippejä takaisin.

Olen kärsinyt pitkään alakuloisuudesta ja raha-asiat stressaavat. Löysin asumisneuvontapalvelun kaupungin nettisivujen kautta.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Sosiaalitoimi
Kela
Talous- ja velkaneuvonta

Anna Asumisoikeusasuja

