



Asunto ensin Verkstokehittäjät

Asunnottomien palvelut hyvinvointialueilla

Maria Degerman

Kevät 2025

Y-Säätiö

Johdanto

Asunto Ensin Verkostokehittäjät koordinoi asunnottomuustyön verkostoja, tukee hyvinvointialueita asunnottomuuden vähentämisessä ja tarjoaa maksuttomia, kaikille avoimia koulutuksia. Lisäksi Verkostokehittäjät kokoaa ja jakaa tietoa asunnottomuustyöstä ja siihen liittyvistä ilmiöistä.

Asunto ensin Verkostokehittäjien yhtenä toiminnan tavoitteena on se, että asunnottomuutta kokeneet saavat yhdenvertaisesti mahdollisimman hyviä ja tasalaatuisia palveluja.

Asunnottomien palveluja kartoitettiin Asunto ensin Verkostokehittäjien toimesta keväällä 2023. Tietoja tuohon selvitykseen kerättiin hyvinvointialueilta ja siellä erityisesti niiltä työntekijöiltä, joiden vastuulle asunnottomien palvelut kuuluivat. Tähän kevään 2025 aikana toteutettuun selvitykseen tiedot tai kokemukset on kerätty palvelujen asiakkailta, kokemusasiantuntijoilta eli henkilöiltä, joilla on omakohtaista kokemusta asunnottomuudesta ja siihen liittyvistä palveluista.

Kokemusasiantuntijat voivat tuoda arvokasta ymmärrystä siitä, mitkä tekijät ovat tukeneet heidän asunnon saantiaan, asumisen turvaamista ja palveluiden toimivuutta. Heidän näkemyksensä auttavat meitä kehittämään asunnottomuustyötä niin, että se vastaa paremmin ihmisten tarpeisiin ja tukee heidän polkuaan kohti pysyvää asumista ja parempaa elämänlaatua.

Kokemusasiantuntijuudella tulisi olla oma keskeinen roolinsa palvelujärjestelmän kehittämisessä, niin palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa kuin toimeenpanossa. Meidän tulisi kuulla enemmän heitä, joille palveluja suunnittelemme ja toteutamme.

Tämän selvityksen myötä haluamme nostaa esiin kokemusasiantuntijoiden äänen ja varmistaa, että heidän tietonsa ja näkemyksensä vaikuttavat palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen.

Sisällys

1.	ASUNNOTTOMIEN PALVELUT JA PALVELUJEN KÄYTTÄJÄT	3
1.1.	Asunnottomien palvelut	3
1.2.	Palvelujen käyttäjät.....	4
2.	KOKEMUKSIA ASUNNOTTOMIEN PALVELUISTA	6
2.1.	Selvityksen toteutus ja haastateltavien valinta	6
2.2.	Palvelujen saatavuus.....	7
2.3.	Miten palvelut vastaavat asunnottomien tarpeisiin?	9
2.4.	Miten asunnottomien palvelut pitäisi järjestää?	10
2.5.	Mikä palvelu tai tuki olisi erityisen tärkeää asunnottomuuden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa?	12
3.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET	14
3.1.	Johtopäätökset	14
3.2.	Suosituksset.....	15
4.	LOPUKSI	17

1. Asunnottomien palvelut ja palvelujen käyttäjät

1.1. Asunnottomien palvelut

Asunnottomuuden vähentäminen on keskeinen yhteiskunnallinen tavoite, johon vaikuttavat sekä lainsäädäntö että hallitusohjelman linjaukset. Asumisen järjestäminen kuuluu kunnan vastuulle ja tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut taas hyvinvointialueen vastuulle. Hallitusohjelma puolestaan ohjaa resurssien kohdentamista ja poliittisia painopisteitä.

Asunnottomien palvelut käsittävät kaikki ne tukimuodot, joiden tarkoituksena on ehkäistä, lievittää ja ratkaista asunnottomuutta. Sosiaalihuoltolain mukaan hyvinvointialueilla on vastuu järjestää edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä tavoitteiden toteuttamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Sosiaalipalveluja on järjestettävä muun muassa asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen, äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen, päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen kuin myös muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Asunnottomille suunnatut palvelut koostuvat erilaisista palveluista, jotka voivat olla asumisneuvontaa, sosiaalista kuntoutusta, tilapäistä majoitusta, asumispalveluja sekä erityistä tukea tarvitsevien palveluja. Näillä palveluilla pyritään tarjoamaan sekä lyhytaikaista apua että pitkäjänteistä tukea asunnottomuuden ratkaisemiseksi.

Asunnottomien palvelujen kokonaisuus muodostaa Suomessa laajan kokonaisuuden, joka pyrkii tarjoamaan tukea, asumisratkaisuja ja asumissosiaalista kuntoutusta eri elämäntilanteissa oleville ihmisille. Palvelut vaihtelevat kunnittain ja hyvinvointialueittain.

Asunnottomien palveluja kartoitettiin Asunto Ensin Verkostokehittäjien toimesta keväällä 2023. Tietoja tuohon kartoitukseen kerättiin hyvinvointialueilta ja siellä erityisesti niiltä työntekijöiltä, joiden vastuulle asunnottomien palvelut kuuluivat. (Degerman M., 2023)

Asunnottomien palveluihin katsottiin sekä 2023, että nyt keväällä 2025 toteutetuissa selvityksissä kuuluvaksi asunnottomuutta ennalta ehkäisevät palvelut, asunnottomina olevien palvelut sekä asunnottomuustaustaisten henkilöiden palvelut, joilla tuettiin asuttamista, asumisen onnistumista tai ehkäistiin asunnottomuuden uusiutumista.

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman linjausten mukaan asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen ovat keskeisiä tavoitteita. Asumisneuvontaa vahvistetaan ja tuetun asumisen ratkaisuja kehitetään, jotta siirtyminen pysyvään asumiseen helpottuu. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen edellyttää mielenterveys- ja päihdepalvelujen parempaa saatavuutta sekä tiivistä yhteistyötä järjestöjen ja viranomaisten välillä. Lisäksi hallitusohjelmassa painotetaan kohtuuhintaisten asuntojen tuotantoa, jotta asunnottomuuden taustalla oleviin rakenteellisiin ongelmiin voidaan puuttua. (Valtioneuvosto 2023)

Hallitusohjelman mukaisesti ympäristöministeriölle on osoitettu asunnottomuuden vähentämisen päävastuu. Ympäristöministeriö ohjaa ja rahoittaa asuntojen hankintaa, rakentamista ja peruskorjaamista. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa ja rahoittaa sosiaali- ja terveyspalveluja. Ympäristöministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan asiat eli asunnot ja asumista tukevat palvelut muodostavat pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen ytimen. Tavoitetta tukevat lisäksi toimet, joilla turvataan riittävä asuntotarjonta sekä häätöjen ehkäisyyn tähtäävä työ. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi nämä kahden hallinnonalan vastuulla oleva toimet tulee sovittaa yhteen. (Ympäristöministeriö 2023)

1.2. Palvelujen käyttäjät

Palvelujen käyttäjää tai palveluja käyttänyttä henkilöä kutsutaan tässä selvityksessä kokemusasiantuntijaksi. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta sairaudesta, kuntoutumisesta, toipumisesta, palveluiden käytöstä tai läheisenä toimimisesta. Hänellä on arvokasta tietoa siitä, mitkä tekijät ovat tukeneet hänen tai hänen läheisensä toipumista, elämänmuutosta ja siihen sopeutumista. (Hirschovits-Gerz, T., 2019)

Tämän selvityksen tiedot ja kokemukset on kerätty asunnottomien palveluja käyttäneiltä asiakkailta. Haastateltavilla ei edellytetty virallista kokemusasiantuntijastatusta, kuten tiettyä koulutusta tai toimenkuvaa, vaan keskeisenä rajauksena oli, että he eivät saaneet olla palkkasuhteessa mihinkään asunnottomien palveluja tuottavaan tahoon.

Kokemusasiantuntijuus on tärkeä osa asunnottomien palveluiden kehittämistä ja toteuttamista. Kokemusasiantuntijat ovat itse asunnottomuutta kokeneita henkilöitä, joilla on arvokasta tietoa palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista. He voivat tuoda esiin asunnottomien näkökulmia, joita ei välttämättä muuten huomioitaisi päätöksenteossa tai palveluiden suunnittelussa.

Kokemusasiantuntijoiden osallistaminen vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden vaikuttavuutta. He voivat toimia vertaistukijoina, kouluttajina, kehittämisryhmien jäseninä ja palveluiden arvioijina. Tällä tavoin voidaan tunnistaa palveluiden käytännön haasteita ja löytää ratkaisuja, jotka vastaavat paremmin asunnottomien tarpeisiin. Lisäksi kokemusasiantuntijat voivat tukea palvelunkäyttäjiä heidän siirtyessään asunnottomuudesta kohti pysyvämpää asumista.

Sosiaalihuoltolaki ja hallitusohjelman linjaukset tukevat asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisessä. Sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, ja hallitusohjelmassa painotetaan osallisuutta palveluiden laadun parantamisessa. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen edistää tätä tavoitetta ja tuo palveluihin inhimillisen, kokemuksellisen näkökulman, joka täydentää ammattilaisten asiantuntemusta.

Kokemusasiantuntijuuden systemaattinen hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa voi parantaa niiden saavutettavuutta ja vaikuttavuutta. Kokemusasiantuntijat voivat auttaa tunnistamaan palveluiden puutteita ja kehittämään asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Hyvinvointialueiden tulisi varmistaa, että kokemusasiantuntijoiden osaaminen tunnustetaan ja heille tarjotaan mahdollisuuksia vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Näillä toimilla voidaan edistää asunnottomuuden vähentämistä ja varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus turvalliseen ja pysyväan asumiseen.

2. Kokemuksia asunnottomien palveluista

2.1. Selvityksen toteutus ja haastateltavien valinta

Asunnottomien palvelut hyvinvointialueilla -selvitykseen haastateltiin kokemusasiantuntijoita, joilla oli omakohtaista kokemusta asunnottomien palveluiden käytöstä. Haastateltavat tavoitettiin yhteistyötahojen kautta, joita olivat sekä julkisen sektorin että järjestökentän toimijat. Selvitys toteutettiin maaliskuun-toukokuun aikana 2025.

Haastateltavien valinnassa sovellettiin seuraavia rajoituksia: he eivät saaneet olla palkkasuhteessa mihinkään asunnottomuustyötä tekevään organisaatioon, ja heidän tuli olla käyttänyt palveluita jollain hallitusohjelmassa nimetystä pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseen tähtäävästä alueesta. Palkkasuhde johonkin palveluja toteuttavaan organisaatioon katsottiin vaikuttavat palvelujen objektiiviseen arviointiin ja siksi palkkasuhteessa olevat kokemusasiantuntijat rajattiin pois haastateltavista. Petteri Orpon hallitusohjelma kattaa Suomen yhdeksän suurinta kaupunkia ja niiden alueilla toimivat hyvinvointialueet. Haastateltavien asuinalueita ei mainita selvityksessä vastaajamäärän vähyyden vuoksi, jotta yksittäisten henkilöiden tunnistaminen ei olisi mahdollista.

Selvitykseen osallistui yhteensä 16 henkilöä. Selvitys toteutettiin Y-Säätiön sisäisiä tutkimuslupakäytäntöjä noudattaen ja huomioiden Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2019) ohjeistus ihmisperusteisen tutkimuksen eettisistä periaatteista. Kaikki kerätyt tiedot ja aineistot säilytetään ja käsitellään EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaisesti.

Haastattelut toteutettiin puhelimitse tai Teamsin välityksellä nimettöminä. Haastattelun alussa tai ohjaavan tahon kanssa käydyssä keskustelussa varmistettiin suullisesti, että haastateltavat kuuluivat aikuispalvelujen kohderyhmään eli olivat täysi-ikäisiä (18–62-vuotiaita). Haastatteluista tehtiin kirjalliset muistiinpanot ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin.

Analyysin perusteella koottiin keskeisimmät havainnot esitettyihin kysymyksiin (kysymykset liitteessä 1). Mahdolliset murresanat muokattiin lainauksissa yleiskieliseksi puhekieleksi vastaajien alueellisen tunnistettavuuden estämiseksi. Samoin mahdolliset toimipaikkojen nimet poistettiin lainauksista.

2.2. Palvelujen saatavuus

Palveluiden saatavuus tai saavutettavuus tarkoittaa sitä, kuinka helposti ja yhdenvertaisesti ihmiset voivat käyttää palveluja. Se voi liittyä fyysisiin tekijöihin, kuten sijaintiin, esteettömyyteen ja julkisen liikenteen yhteyksiin, mutta myös taloudelliseen ulottuvuuteen, eli siihen, ovatko palvelut kohtuuhintaisia tai maksuttomia.

Lisäksi saavutettavuuteen vaikuttaa, kuinka hyvin ihmiset ovat tietoisia palveluista ja niiden käyttömahdollisuuksista. Digitaalisessa ympäristössä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että palvelut ovat teknisesti helppokäyttöisiä ja suunniteltu niin, että esimerkiksi toimintarajoitteiset henkilöt voivat yhtä lailla hyödyntää niitä.

Kielellinen ja kulttuurinen saavutettavuus varmistaa, että palvelut ovat ymmärrettäviä ja huomioivat eri kieliryhmien ja kulttuuritaustojen tarpeet. Myös palveluiden aukioloajat vaikuttavat saavutettavuuteen, sillä palvelujen tulisi olla käytettävissä eri elämäntilanteissa oleville ihmisille, esimerkiksi työssä käyville tai perheellisille. Saavutettavuus on keskeinen osa yhdenvertaisuutta ja hyvinvointia, ja sen parantaminen on erityisen tärkeää sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä asunnottomien palveluissa.

Lähes kaikki haastatellut kokivat, että asunnottomien palvelut olivat hankalasti saavutettavissa. Internetistä tai hyvinvointialueen kotisivuilta löytyi huonosti tietoja asunnottomille suunnatuista palveluista.

"No niitä palveluita pitäisi olla tai ainakin sitten kertoa, että mitä tulee tehdä tai mihin voi hakeutua, jos on asunnoton. Nyt sillä hakusanalla ei löydä mitään palveluja hyvinvointialueen hakuvalikosta."

"Tuntuu, että korona on jäänyt jotenkin päälle. Ketään ei saa kiinni. Vanhemmat ihmiset ei pärjää tässä systeemissä. Nykyisellään nämä eivät vastaa tarpeeseen. Lähipalvelut on siirretty kaikki keskustaan ja sinne ei pääse julkisilla. Jos lähdet jotain asiaa hoitamaan niin koko päivä menee ja siltikään asia ei ratkea. Sitten on näitä maksullisia numeroita, joihin ei pysty kaikista liittymistä edes soittamaan. Muutenkin menee rahaa, kun puhelu ohjataan yhdestä jonosta toiseen."

"No siis eihän täällä ole sellaisia palveluja eli ne ovat saavuttamattomissa."

”Ei sellasia kyllä löydy. Yksi päiväkeskus oli ja nyt sekin on hyvinvointialueen. Mutta muuten ei kyllä ole asunnottomille mitään.”

Haastatteluissa kävi ilmi, että joillain hyvinvointialueilla oli myös vaikea päästä sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Jonot vastaanotolle saattoivat olla muutaman viikon mittaiset, joka tuntui kohtuuttomalta tilanteesta, jossa ihmisellä ei ollut paikkaa mihin mennä. Pienemmillä paikkakunnilla sosiaalityöntekijöiltä myös puuttui tietoa siitä, mihin asunnoton ihminen tulisi ohjata.

”Lähdin miehen väkivaltaisen käytöksen vuoksi. Olin sosiaalitoimistoon yhteydessä, mutta koska olin aikuinen ilman lapsia ni sanoivat vaan että pärjääle. Että sosiaalityöntekijältä voi jonotella aikaa. Mutta nyt on kyllä aika pitkän jonot. Mun nimetty sosiaalityöntekijä oli sitten vielä lomalla, eli loppupeleissä kuusi viikkoa odotin sitä aikaa.”

”Mä asun pienellä paikkakunnalla (paikkakunnan nimi poistettu) eli en ihan ytimessä. Eron myötä jäin asunnottomaksi. Menin käymään siellä paikallisessa sosiaalitoimistossa. No eihän sinne päässyt. Piti varata aika, joka meni seuraavalle viikolle. Nukuin autossa sen viikon. Kun pääsin sinne sossulle, niin se tarjosi majotusta jostain 50 kilometrin päästä. Mulla oli kuitenkin työt ja kaikki ja olisi pitänyt ajella sitten 100 km päivässä edes takas. Näillä bensan hinnoilla. En ymmärrä miksi se vastaanotto virkailija ei voinu kertoa mulle tota samaa infoa. Nyt mä viikon odotin tota käyntiä, jossa annettiin tilapäismajoituksen osoite. Eihän tässä ole mitään järkeä. ”

”No jaa ah..musta tuntuu, että mä ne vaihtoehdot tiesin paremmin, kun se sosiaalityöntekijä. Se katteli sieltä pöydän takaa alta kulmain. Kertoili, että no ei meillä nyt oikein mitään ole. Ihan tyhjän päälle siis jäin. Kauhea tunne kun ei oikein viitsisi kavereitakaan vaivata..mutta pakkohan se oli. ”

Muutama haastateltu kertoi hakeutuneensa asumispäivystykseen tai päiväkeskukseen ja kertoi, että tieto näiden toimipisteiden olemassaolosta löytyi suhteellisen helposti. Nämä haastateltavat kuitenkin kokivat, että asumispäivystys oli heille ihan väärä paikka.

” Tiesin, että siinä ihan lähellä on sellainen päiväkeskus. Ajattelin, että sinne minun kannattaa mennä kysymään apua, koska sitä ei sosiaalitoimesta löytynyt. ”

”Nettisivua selasin ja sinne kriisipäivystykseen soitin, mutta niiden mukaan mulla ei ollut kriisi. Että kun ei tämä asunnottomaksi joutuminen ollut kiireellinen tai akuuttia apua vaativa. Sitten löysin sieltä asunnottomille tarkoitetun päiväkeskuksen (nimi poistettu). Menin sinne ja voi herranjumala. Mietin, että tännekö mä kuulun. Tämäkö on se palvelu, jota mä saan. Kaikkihan siellä oli päihtyneitä. Todella pelottava paikka.”

”Ne antoivat sieltä sen asumispäivystyksen osoitteen ja kellonajan, jolloin minun piti siellä olla paikan päällä. Siihen samaan suuntaan kulki minun kanssani jos jonkin sortin ihmisiä. Aivan humalassa. Minä mietin, että olenko minä tämän vuoksi maksanut niitä veroja.”

2.3. Miten palvelut vastaavat asunnottomien tarpeisiin?

Palvelut vastaavat tarpeeseen silloin, kun ihmiset saavat juuri sellaista apua ja tukea, jota heidän tilanteensa edellyttää. Palvelun on oltava saavutettavissa oikeaan aikaan, sen sisällön tulee olla tarkoituksenmukaista ja sen on autettava ratkaisemaan asiakkaan kokemia ongelmia.

Palvelun on myös oltava toteutettu tavalla, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen ja yksilölliset tarpeet. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakas kokee tulewansa kuulluksi ja kohdatuksi aidosti, eikä häntä ohjata toistuvasti palvelusta toiseen ilman konkreettista apua. Jos palvelut eivät onnistu tarjoamaan ratkaisuja tai jäävät irrallisiksi asiakkaan todellisesta tarpeesta, ne eivät vastaa tarkoitustaan. Tarpeeseen vastaava palvelu on siis sellainen, joka tuottaa asiakkaalle merkityksellistä ja vaikuttavaa apua hänen elämäntilanteensa parantamiseksi.

Useat haastateltavat toivat esiin myös saavutettavuuden merkityksen ja korostivat, ettei palvelu voi olla tarpeenmukaista, jos se ei tavoita ihmistä.

” Eihän ne vastaa, kun ei niitä palveluja edes löydä.”

”No siis mitä tossa sanoinkin, niin ei ole palveluja. Ajatellaan, että asunnoton on joku kakkosluokan kansalainen. Kyykytetään jossain tilapäisissä majoituksissa. Henkilökunta puhuu tyylisti ja itselle tulee olo, että pitäisi heiltä anella apua.”

"No en tiedä joo, kun en mä niihin palveluihin koskaan päässyt. Kertookohan se sitten siitä, että ne eivät vastaa tarpeeseen?"

Muilta osin vastaukset jakaantuivat selkeästi kahteen eri näkemykseen. Osa koki, että palvelun piiriin päästyään he saivat tarpeitaan vastaavaa tukea.

"Kun mä vihdoin viimein löysin itelleni sitä apua, niin siellä palvelu oli hyvää kyllä. Ihan yllättävän hyvää. Sain tukea. Tosi positiivinen yllätys."

"Odotin sitä tylyä kohtelua ja olin odottanut niitä ennakoluuloja, mutta niin ei ollut. Aika kauan mä olin siellä isossa makuusalissa. Se aika tuntui tosi pitkältä. Kolme kuukautta. Se isossa salissa nukkuminen oli aika toivottoman tuntuista ja stressasin sitä tosi paljon. Toisaalta ymmärrän, että pitää vähän katsoa, että mikä toi heppu on. Ihan hyvää tukea sain silti. "

Toiset taas kokivat, että palvelu ei vastannut heidän tarpeitaan – esimerkiksi siksi, että se oli suunnattu yksinomaan päihteitä käyttäville henkilöille.

"Kyllä se asunnottomaksi joutuminenkin pitäisi ajatella kriisinä. Pitäisi olla sellainen paikka, johon mennä ja jossa neuvottais, että mitä mä seuraavaksi teen. Ei pitäisi olla niin että asunnottomien palvelut on vaan päihteiden käyttäjille."

"Ihan tavallinen ihminen minä olen. Tai näin minä ainakin luulin. Asunnottomaksi kun jouduin niin minusta tuli moniongelmainen. Ainakin jos katsoo mitä palveluita minulle tarjottiin."

2.4. Miten asunnottomien palvelut pitäisi järjestää?

Kysymyksellä "Miten asunnottomien palvelut pitäisi järjestää?" pyrittiin saamaan esiin vastaajan näkemyksiä ja kokemuksia siitä, millainen palvelujärjestelmä tukisi parhaiten asunnottomuuden ehkäisyä ja vähentämistä.

Tarkoituksena oli selvittää, miten palveluiden tulisi vastaajan mielestä kohdata yksilölliset elämäntilanteet ja tarpeet, ja millaisia asioita tulisi ottaa huomioon, jotta palvelut olisivat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia.

Lähes kaikki vastaajat totesivat, että asunnottomien palvelujen tulisi olla helpommin saavutettavissa.

”Niiden pitäis olla helpommin saavutettavia.”

”Ihan ne voisi järjestää sillä nimellä. Mistä sitä tietää, että mistä sitä apua löytää, kun on aikuis- ja perhe ja vanhus ja mitä lie palveluja. Ja toi kohtaaminen. Se on kyllä tärkeä. Että kohdellaan kun ihmistä.”

Palveluiden osalta toivottiin, että paikallisissa sosiaalitoimistoissa olisi enemmän tietoa asunnottomuudesta sekä asunnottomille suunnatuista palveluista. Lisäksi ehdotettiin kriisipäivystyksen tai matalan kynnyksen neuvontapalvelun perustamista. Tällaisesta palvelusta saisi apua ja ohjausta ilman ajanvarausta ja pitkää odotusaikaa.

”No kyllähän sen paikallisen sosiaalitoimiston pitäis osata jotain sanoa ja neuvoa. Ei se tieto oikeesti voi olla 50 kilometrin päässä.”

”Joku kriisipalvelu pitäisi olla. Että mihin mennä kun se hätä on niin suuri siinä kohtaa, kun apua tarvittis.”

”Mä olisin ehkä toivonut, että joku olisi mun kanssa jutellut tilanteesta. Käynyt läpi niitä kaikkia asioita. Ne olisi ollut helpompi selvittää siinä heti kun kaikki paperit oli vielä hyvässä tallessa. Joku kriisipäivystys.”

Haastateltavista yli puolet myös totesi, että asunnottomuutta ei ratkaista tilapäisillä ratkaisuilla. Ensisuojat, asumispäivystykset koettiin vääriksi ratkaisuiksi asunnottomuuden hoitoon. Lisäksi monessa vastauksessa tuli tässäkin kohtaa esiin se, että palvelut on suunnattu päihteiden käyttäjille.

”Ei tuo ensisuoja asunnottomuutta ratkaise. Pitäisi kyllä olla jotain muuta.”

”Kun asunnottomaksi jouduin, niin itse sain asioita selvittää. Ei tuo tilapäismajoitus mitään ratkaissut. Ei sieltä mitään asioita saanut hoidettua. Yritä nyt puhelimestakin puhua, kun känniset huutelevat koko ajan.”

”Pitäisi rakentaa jotain pysyvää. Se on ihme, että aina väitetään, että rahaa ei ole, joka vuosi katson kaupungin budjetin niin plussallahan tuo näyttää olevan. Että kyllä se siitä on kiinni, että mihin sitä rahaa tarvitaan.”

2.5. Mikä palvelu tai tuki olisi erityisen tärkeää asunnottomuuden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa?

Tällä kysymyksellä haluttiin saada vastaajalta näkemys siitä, millainen tuki tai palvelu olisi hänen mielestään tulevaisuudessa tärkein keino asunnottomuuden torjumiseksi.

Tavoitteena oli tunnistaa sellaisia palveluita tai tukimuotoja, joiden vahvistamiseen tai kehittämiseen tulisi panostaa, jotta ihmiset eivät joutuisi asunnottomiksi. Kysymys kohdistui ehkäisevään työhön ja ennakointiin – siihen, millaista tukea ihmiset tarvitsevat jo ennen kuin asunnottomuus uhkaa tai ennen kuin tilanne ehtii kriisiytyä.

”Joku matalankynnyksen paikka missä kohtaisi oikean ihmisen, joka osaisi vielä auttaakin.”

”Nopea reagointi. Se, että saat apua, kun sitä tarvitset.”

”Pitäisi olla jossain helposti löydettävissä tieto siitä, mitä tulee tehdä kun joutuu tai on joutumassa asunnottomaksi. Että saisi helposti apua.”

Suurin osa haastatelluista koki, että palvelujen saavutettavuutta tulisi parantaa

Saavutettavuuden lisäksi korostui kohtaamisen merkitys, jota korosti jokainen haastateltu.

"Saavutettavuus ja arvokas kohtaaminen. Kun oot ihan loppu, niin ei siihen päälle jaksais vielä sellasta päämääröintiä ja sääntö viidakkoa."

"Palvelujen pitäisi olla helposti saatavissa ja byrokratian ei pitäisi olla niin vaikeaa. Monet asiat pystyy selittämään ihan yksinkertaisesti. Ja jokaisen ihmisen voi kohdata arvokkaasti."

"Inhimillisuus ja arvokas kohtaaminen. Niillä mennään jo pitkälle."

"No toi kohtaaminen on kyllä tärkein asia. Siitä se kaikki lähtee."

Saavutettavuuden ja kohtaamisen lisäksi korostui se, että asumispäivystysten, tilapäismajoitusten ja ensisuojausten tulisi tarjota enemmän henkilökohtaista tilaa.

"Oma tila. Ei sen iso tarvitse olla, mutta sellainen tila missä oven saa kiinni. Sitä myötä myös oma rauha. Sellainen oma turvapaikka. "

"Olihan se ihan epätodellista katsoa sitä makuusalia missä ihmiset makasivat vierä vieressä"

"Siivouskomerosta meille tehtiin lisää tilaa. Itkuhan siinä tuli. Tässäkö minä yöni vietän."

3. Johtopäätökset ja suositukset

3.1. Johtopäätökset

Selvitykseen tehdyissä haastatteluissa oli tunnistettavissa useita palvelujärjestelmän toiminnallisia ja rakenteellisia kehittämistarpeita. Haastateltavat kuvasivat kokemuksiaan erityisesti palveluiden saavutettavuudesta, kohtaamisen laadusta sekä tuen riittävydestä tilanteessa tai kriisissä, jossa olisivat tarvinneet tukea asunnottomien palveluilta.

Useat haastatellut toivat esiin kokemuksen siitä, että he jäävät palvelujen ulkopuolelle tai että apua on vaikea löytää erityisesti silloin, kun tilanne on kiireellinen. Tarjotut palvelut eivät kaikilta osin myöskään vastanneet yksilöllisiä tarpeita, ja monissa tapauksissa asiakkaat kokivat, ettei heidän elämäntilannettaan tunnistettu riittävästi.

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että nykyinen palvelujärjestelmä ei monilta osin kykene vastaamaan nopeasti, ennakoivasti tai kokonaisvaltaisesti asunnottomuutta kokevien henkilöiden tarpeisiin – erityisesti silloin, kun kyse ei ole päihdepalvelujen käyttäjistä tai muista tyypillisesti tunnistetuista asiakasryhmistä. Osa haastatelluista koki jäävänsä ilman välttämätöntä tukea kriisitilanteessa, vaikka avuntarve oli selkeästi nähtävissä.

Palvelujen vastatessa asiakkaiden tarpeisiin he kokevat saavansa tarkoituksenmukaista tukea ja tulevansa kohdatuksi arvostavasti. Näistä onnistumisen kokemuksista sekä toimivista työmenetelmistä olisi tärkeää kerätä systemaattista tietoa ja hyödyntää sitä palvelujen jatkuvassa kehittämisessä.

Alla esitetään haastatteluista johdetut keskeiset johtopäätökset:

1. Palveluiden saavutettavuus on puutteellista

Asunnottomille suunnattujen palvelujen tiedot ovat hajanaisia ja vaikeasti löydettävissä, erityisesti digitaalisissa kanavissa. Palveluiden fyysinen saavutettavuus on heikko pienemmillä paikkakunnilla tai julkisen liikenteen

ulkopuolella. Aukioloajat ja ajanvarauskäytännöt eivät vastaa akuutteihin tilanteisiin. Pitkät odotusajat muodostavat esteitä avun saamiselle.

2. Palvelut eivät kaikilta osin vastaa yksilöllisiin tarpeisiin

Tilapäiset majoitusratkaisut, kuten ensisuoijat ja asumispäivystykset, eivät tarjoa riittävää turvaa tai mahdollisuuksia asioiden hoitamiseen. Useat palvelut ovat suunnattu pääasiassa päihteiden käyttäjille, jolloin muut asunnottomat kokevat jäävänsä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Asiakkaat kokevat, että heitä siirretään palvelusta toiseen ilman kokonaisvaltaista tukea.

3. Kohtaamisen laatu vaikuttaa ratkaisevasti asiakaskokemukseen

Haastatellut toivat esiin, että kohtaaminen oli usein epäarvostavaa tai epäempeattista. Aidosti kuunteleva ja kunnioittava kohtaaminen koettiin tärkeäksi osaksi toimivaa palvelua. Luottamuksen rakentuminen vaatii henkilöstöltä aikaa, osaamista ja oikeanlaista asennetta.

4. Ennaltaehkäisevän tuen ja nopean reagoinnin puute korostuu

Useat haastatellut jäivät yksin kriisitilanteessa, vaikka avuntarve oli ilmeinen. Palvelujärjestelmä ei kykene reagoimaan ajoissa tai ehkäisemään asunnottomuutta, vaikka tilanne olisi ennakoitavissa (esim. eroprosessi, lähisuhdeväkivalta).

5. Yksityisyyden ja henkilökohtaisen tilan tarve on tunnistettava

Yhteismajoitustilat, kuten makuusalit, koettiin turvattomiksi ja epäinhimillisiksi. Henkilökohtainen tila nähtiin tärkeänä osana arvokasta kohtelua ja elämänhallinnan palautumista.

3.2. Suositukset

Selvityksen tuloksena voidaan todeta, että asunnottomuuden vähentäminen edellyttää monialaista yhteistyötä sekä lakisääteisten palveluiden kehittämistä

hallitusohjelman linjausten mukaisesti. Asumisneuvontaa ja palveluohjausta tulee vahvistaa, jotta asunnottomuutta voidaan ennaltaehkäistä tehokkaasti. Monimuotoisia asumisratkaisuja on kehitettävä, mukaan lukien Asunto ensin -mallin mukaiset asumisyksiköt ja tukiasunnot, jotta asunnottomien tarpeisiin voidaan vastata joustavasti. Hoitoketjujen sujuvoittaminen mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta on välttämätöntä, jotta ne tukevat pitkäaikaisasunnottomien kuntoutumista. Resurssien varmistaminen on olennaista, jotta hyvinvointialueet voivat toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut tehokkaasti. Näillä toimilla voidaan edistää asunnottomuuden vähentämistä ja varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus turvalliseen ja pysyvään asumiseen.

Edellä esitetyt johtopäätökset huomioiden suositukset asunnottomien palveluiden kehittämiseksi voisivat olla alla esitetyn kaltaisia. Suosituksiin on pyritty kuvaamaan niitä konkreettisia toimenpiteitä, joiden avulla asunnottomuutta kokevien henkilöiden palvelut voidaan muotoilla saavutettavammiksi, yksilöllisemmiksi ja vaikuttavammiksi.

1. Parannetaan palveluiden saavutettavuutta tiedon, sijainnin ja kielellisen ymmärrettävyyden osalta.

Hyvinvointialueiden verkkosivuille tulisi lisätä selkeästi erillinen osio asunnottomille suunnatuista palveluista. Palvelujen nimeäminen ymmärrettävästi (esim. "apua asunnottomuuteen") parantaisi löydettävyyttä. Julkisen liikenteen saavutettavuus ja esteettömyys tulisi huomioida palvelupisteiden sijoittelussa tai antaa informaatiota myös siitä, miten palvelupisteeseen saavutaan.

2. Perustetaan matalan kynnyksen neuvontapalvelu tai kriisipiste, jonne voi hakeutua ilman ajanvarausta tilanteen akuutissa vaiheessa. Neuvontapisteen tulisi tarjota sekä palveluohjausta että mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ilman viivettä.

3. Vahvistetaan sosiaalitoimien henkilöstön osaamista asunnottomuudesta, erityisesti pienemmillä paikkakunnilla. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä tulee olla perustieto siitä, miten asunnotonta henkilöä voidaan auttaa ja mihin ohjata.

4. Kehitetään yksilöllisempää ja ihmisarvoista tilapäismajoitusta. Mikäli tilapäismajoitusta joudutaan järjestämään, tulee tilapäismajoituksessa olla

mahdollisuus omaan tilaan ja rauhaan. Majoituksen yhteyteen olisi hyvä liittää tuki- ja ohjauspalveluja heti majoituksen alkaessa.

5. **Laajennetaan palvelutarjontaa myös päihitteettömille asiakkaille.** Palveluiden suunnittelussa on huomioitava, että asunnottomuus koskettaa erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, eikä kaikkia voida ohjata samoihin yksiköihin.
6. **Vahvistetaan asiakkaiden kohtaamista ja inhimillistä vuorovaikutusta kaikissa palveluissa.** Asiakkaita tulee kohdata kunnioittavasti ja kuunnellen, ilman ennakkoluuloja tai holhoavaa asennetta. Henkilökohtainen, arvostava kohtaaminen lisää palvelun vaikuttavuutta ja asiakkaan luottamusta.
7. **Panostetaan ennaltaehkäisevään työhön ja varhaiseen puuttumiseen.** Tarjotaan mahdollisuus keskustella vaikeasta elämäntilanteesta jo ennen asunnottomaksi joutumista. Kehitetään palvelupolkuja, joissa tuki aloitetaan ajoissa – esimerkiksi eron, työttömyyden tai vuokratästäytien yhteydessä.

4. Lopuksi

Haastatteluista nousi keskeisesti esiin ongelma, joka on toistuvasti tunnistettu myös aiemmissa selvityksissä: asunnottomille tarkoitetut palvelut ovat monin paikoin vaikeasti saavutettavissa tai niitä ei ole. Asunnottomien palvelujen saavuttamattomuus nousi esiin myös Verkostokehittäjien vuonna 2023 tekemässä selvityksessä. (Degerman, M., 2023)

Suurimmalta osalta hyvinvointialueita näyttää puuttuvan maininta asunnottomien palveluista, eikä sivuilta myöskään löydy minkäänlaista tietoa siitä, miten ihmisen tulisi toimia, kun hän joutuu asunnottomaksi. Palvelujen saavutettavuus on palvelujen asiakkaiden kannalta aivan keskeistä. Tämä puute myös kaventaa mahdollisuuksia tehokkaaseen ja ennaltaehkäisevään palveluohjaukseen. Palvelujen saavutettavuus ei ole tekninen yksityiskohta – se on ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden peruskysymys.

Tiedon lisääminen esimerkiksi hyvinvointialueiden verkkosivuille on konkreettinen, nopeasti toteutettavissa oleva teko. Se ei vaadi mittavia resursseja, mutta sen vaikutukset voivat olla ratkaisevia kriisitilanteessa olevalle ihmiselle.

Verkstokehittäjät reagoivat haastatteluista saatuun tietoon palvelujen saavuttamattomuudesta järjestämällä asunnottomuustyötä tekeville ja muille asiasta kiinnostuneille ilmaisen Teams -koulutuksen aiheesta; *Asunnottomaksi jääminen -mitä tehdä ja mistä saa apua?* Koulutus toteutetaan yhteistyössä Vailla vakinaista asuntoa VVA ry:n kanssa. Tietoa pitäisi lisätä paitsi asiakkaiden saataville, niin myös työntekijöiden saataville. Työntekijöillä tulisi olla edes tieto siitä, mihin asunnottomaksi jääneen tai asunnottomuus uhan alla olevan ihmisen voi ohjata.

Ammattilaisten osaaminen ja tiedonsaanti ovat keskeisiä edellytyksiä sille, että asiakas ohjautuu oikeaan palveluun oikea-aikaisesti. Liian usein työntekijällä ei haastattelujen perusteella ole varmuutta siitä, mitä alueella on tarjolla ja minne ohjata henkilö, joka on vaarassa jäädä tai jo jäänyt ilman asuntoa.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja siihen liittyvä palvelujärjestelmä eivät ole pelkästään eettisiä kysymyksiä, ne ovat myös taloudellisesti perusteltuja. Kansainvälisten ja kansallisten tutkimusten mukaan varhainen puuttuminen, asumisen tukeminen ja Asunto ensin -periaatteeseen nojaava työ ovat merkittävästi kustannusvaikuttavampia kuin pitkittynyt asioiden hoitamattomuus, päivystyskäyntien lisääntyminen ja toistuvat sijoitukset väliaikaisiin majoitusratkaisuihin.

Sosiaalihuoltolain ja hallitusohjelman linjaukset ohjaavat palveluiden kehittämistä siten, että ne tukevat sekä ennaltaehkäisyä että pitkäaikaisia ratkaisuja. Matalan kynnyksen palvelujen ja päiväkeskusten toiminnan kehittäminen on keskeistä, jotta ne tarjoavat paitsi perustarpeiden täyttämiseen liittyviä palveluja, myös helposti saavutettavissa olevaa ohjausta ja neuvontaa.

Tuetun asumisen palveluita tulisi laajentaa ja niiden tulisi toimia Asunto ensin -periaatteen mukaan. Tilapäisillä asumisratkaisuilla vain pitkitetään asunnottomuutta. Tuki ja kuntouttavia palveluja tulisi vahvistaa, jotta päihde- ja mielenterveysongelmat eivät muodostu esteeksi pysyvälle asumisen onnistumiselle. Asumiseen kiinnittymistä tukevat palvelut – kuten päihde- ja mielenterveystyö, vertaistuki ja arjen hallinnan tuki – ovat keskeinen osa kestävästä asunnottomuuden vähentämisestä.

Kokemusasiantuntijoita tulee kuulla asunnottomien palvelujen järjestämisessä, koska heillä on suoraa kokemusta palveluiden käytöstä ja asunnottomuudesta. Heidän näkemyksensä auttavat kehittämään toimivia, saavutettavia ja inhimillisiä palveluita, jotka vastaavat aidosti asiakkaiden tarpeisiin. Verkostokehittäjät lähtivät selvityksessä nousseiden asioiden vuoksi kokoamaan kokemusasiantuntijoista koostuvaa asiantuntijaverkostoa, jota voidaan jatkossa hyödyntää asunnottomuustyön kehittämisessä.

Lopuksi on syytä korostaa kolmannen sektorin roolia. Järjestöt tarjoavat usein matalan kynnyksen palveluja, joiden avulla voidaan tavoittaa haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä jo ennen kuin kriisi syvenee. Hyvinvointialueiden ja järjestöjen välistä yhteistyötä tulisi tiivistää ja resursoida nykyistä paremmin. Palvelujen saavutettavuuden parantaminen on yhteinen vastuu – ja se on myös yksi vaikuttavimmista keinoista rakentaa inhimillisempää ja taloudellisesti kestävämpiä palveluja.

LÄHTEET

Degerman Maria, 2023. Hyvinvointialueen tarjoamat palvelut asunnottomille.
<https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/05/Hyvinvointialueiden-tarjoamat-palvelut-asunnottomille.pdf>

Hirschovits-Gerz, Tanja ym. [Kokemusasiantuntijuus Suomessa : Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Linkki toiselle sivustolle](#)Avautuu uudessa välilehdessäTHL Työpaperi: 2019_017.

Sosiaalihuoltolaki 2014. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301>

Ympäristöministeriö 2023 https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/56446e01-3616-4634-9633-0b265c19d350/25a4e067-9ace-4762-a717-4c2d5352909a/ASETTAMISPAATOS_20231221134422.PDF
30.11.2023 Ympäristöministeriö

Valtioneuvosto 2023. <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=YM075:00/2023>

LIITE 1

Haastattelujen kysymykset

1. Miten arvioisit asunnottomien palveluiden saatavuutta?
2. Miten palvelut vastaavat asunnottomien tarpeisiin?
3. Miten asunnottomien palvelut pitäisi järjestää?
4. Mikä palvelu tai tuki olisi erityisen tärkeää asunnottomuuden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa?