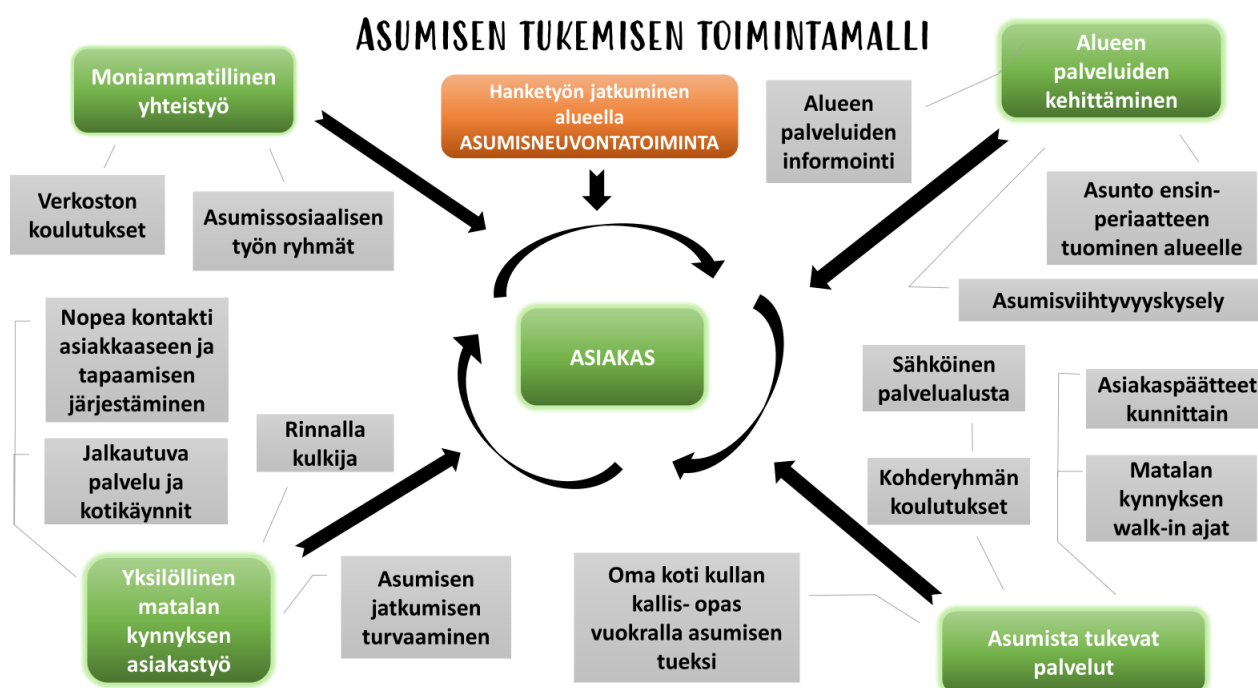


ASUMISEN TUKEMISEN TOIMINTAMALLI



Toimintamallin keskiössä on asiakas. Toimintamalli kulminoituu neljään tärkeään elementtiin, joita ovat moniammatillinen yhteistyö, yksilöllinen matalan kynnyksen asiakastyö, alueen palveluiden kehittäminen ja asumista tukevat palvelut. Hankkeen toiminnan tavoitteena oli, että asumisneuvontatoiminnan perustaminen alueelle jatkaa hankkeen aloittamaa työtä.

Moniammatillinen yhteistyö

Alueen moniammatillinen yhteistyö ja sen kehittäminen on tärkeä osa asumisen tukemisen toimintamallia. Hanke on pyrkinyt tuomaan verkostoa tutuksi toisilleen, kouluttanut verkostoa ja tuonut muilta paikkakunnilta erilaisia toimintatapoja alueelle.

Hanke järjesti yhteistyöverkostolle vuosittain asumiseen ja asumisen tukemiseen liittyviä koulutustilaisuuksia. Tavoitteena oli, että yhteisen kehittämisen ja koulutusten kautta toimijaverkoston asumisen tukemiseen liittyvä osaaminen parane. Kohderyhmänä olivat organisaatiot ja palvelujärjestelmät, joissa selvitetään ja tuetaan asiakkaiden asumiseen liittyviä tilanteita, mm. vuokrataloyhtiöt, sosiaalityö, diakoniatyö.

Hanke perusti kuntiin vuonna 2022 asumissosiaalisen työn ryhmät, joiden tarkoituksena on ollut parantaa paikallisten toimijoiden yhteistyötä. Työryhmiin on kutsuttu toimijoita, jotka kohtaavat työssään asiakkaita, joilla on asumisen kanssa haasteita. Ryhmät ovat kokoontuneet muutaman kerran

vuodessa suunnittelemaan yhdessä paikkakunnan yhteistyön parantamista sekä toimintamalleja asumisen haasteisiin. Työryhmän tavoitteena on ollut paikkakunnan asumisen turvaaminen sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisy sekä verkoston yhteistyön tiivistäminen.

Toimintamallia on kehitetty yhteistyössä projekti- ja ohjausryhmän kanssa. Asumisen tukemisen toimintamallia on työstetty aktiivisesti yhteistyössä moniammatillisen verkoston kanssa. Hanke tuotti alueen yhteistyöverkostolle kyselyn, jossa kartoitettiin alueen asumiseen liittyvien palveluiden haasteita sekä kehittämiskohteita. Verkostoa pyydettiin osallistumaan kehittämistyöhön ja jakamaan kokemuksia sekä ideoita alueen itsenäistä arkea tukevista asumisen palveluista. Kyselystä saatuja vastauksia hyödynnettiin osana kehittämistyötä.

Alueen palveluiden kehittäminen

Hankkeen hyvistä käytännöistä ja toimintamallin kehittämistyön etenemisestä sekä verkostolle suunnatuista koulutuksista tiedotettiin aktiivisesti eri viestintäkanavien kautta koko hankkeen ajan.

Hanke on verkostoitunut ja tutustunut eri paikkakuntien käytössä oleviin toimintatapoihin. Hyviä käytäntöjä on pyritty kokeilemaan hankealueella toiminta-aikana sekä tiedotettu verkostoa erilaisista mahdollisuuksista tukea erityisesti haastavassa elämäntilanteessa olevia kohderyhmiä.

Hanke toteutti alueella asukasviihtyvyysskyselyn, joka suunniteltiin ja laadittiin yhteistyössä Pyhäjärven, Haapajärven, Nivalan ja Ylivieskan vuokraloyhtiöiden kanssa. Kysely toteutettiin kaikkien kuntien vuokraloyhtiöiden asukkaille vuosina 2022, 2023 ja 2024. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa alueen asumiseen liittyviä häiriötekijöitä ja ristiriitoja sekä asukkaiden yhteisöllisyyttä, alueen asumisviihtyvyyttä sekä hyvinvointia. Kyselystä saatujen vastausten perusteella laadittiin kuntakohtaiset koosteet, jotka toimitettiin alueen vuokraloyhtiöiden tarkasteltaviksi. Tavoitteena oli, että kyselystä saatuja vastauksia voidaan hyödyntää asuinalueiden ja asumisen kehittämistyössä.

Asiakkaita on tiedotettu ja ohjattu toimimaan muuttuvassa palvelu- ja etuusjärjestelmässä. Etenkin etuus- ja palvelujärjestelmässä tapahtuvien muutosten myötä kohderyhmä on tarvinnut ohjausta ja neuvontaa selvittääkseen asioinneistaan. Viranomaisverkoston palveluiden saatavuudessa on myös hankeaikana tapahtunut muutoksia mm. koronan seurausten myötä palveluajat sekä paikat ovat muuttuneet tai siirtyneet sähköisiin järjestelmiin. Kohderyhmä tarvitsee tukea ja ohjausta selviytyäkseen muutoksista.

Hankkeen asiakkailta ja yhteistyöverkostolta on kerätty palautetta toiminnasta vuosittain. Asiakkaat arvioivat hankkeen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja hyötyä itselleen palautekyselyllä. Yhteistyöverkostolta on kerätty vuosittain palautetta hankkeen toiminnasta.

Hanke tiedotti ja osallistui kunnittain ARA:n vuosittaisen asunnottomuus selvityksen tietojen keräämiseen. Alueen ARA:n tilastoseelvitykset ohjautuivat aikaisemmin ns. väärille henkilöille täytettäväksi ja huomattiin että alueen vastausten tiedot olivat puutteellisia. Hanke tiedotti tilastoseelvityksen tärkeydestä ja osallistui selvityksen tietojen keräämiseen aktiivisesti.

Hanke on pyrkinyt tuomaan alueelle Asunto ensin- ajattelumallia. Yhteistyöverkostolle on järjestetty ajattelumallista koulutusta. Asunto ensin- malli on asunnottomuustyötä ohjaava periaate. Toimintaa ohjaa ajatus siitä, että asunto on jokaisen ihmisen perusoikeus. Kun oma asunto on turvattu, voidaan alkaa selvittämään ja tukemaan yksilöllistä kuntoutumisen polkua. Hankkeen tuottamaa Asumisen tukemisen toimintamallia johdattaa Asunto ensin- mallin mukainen ajattelutapa. Toimintamallin tarkoituksena on pyrkiä turvaamaan ensimmäisenä asuminen, jos asuminen on vaarantunut jostain syystä tai asuntoa ei ole. Kun asuminen on turvattu, on mahdollista alkaa selvittämään muita ns. juurisyytiä, jotka ovat vaarantaneet asumisen jatkuvuutta. (Y-säätiö, Asunto ensin- malli.)

Tavoitteena oli, että asumisneuvontatoiminnan perustaminen alueelle jatkaa hankkeen aloittamaa työtä. Hanke laati alueen vuokrataloyhtiöiden kanssa hankekunnille toimenpide-ehdotuksen asumisneuvonnan järjestämisestä.

Asumista tukevat palvelut

Hanke on tuottanut vuokralaisten käyttöön Oma koti kullaan kallis- opas vuokralla asumisen tueksi. Opas on osa kokonaisvaltaista Asumisen tukemisen toimintamallia. Oppaaseen on koottu elämänhallintaa ja vuokralla asumista tukevat palvelut sekä paikallisia yhteystietoa, joista voi saada apua erilaisiin elämäntilanteisiin. Oppaaseen on myös koottu alueen vapaa-ajan kulttuuri- ja harrastusmahdollisuuksista tietoa. Opas on osa hankkeen tuottamaa kehittämistyötä, jonka tavoitteena on vuokranmaksuvaikeuksien ja häätöjen väheneminen sekä asuinalueiden viihtyvyyden, turvallisuuden ja häiriöttömyyden parantuminen.

Hanke suunnitteli asumisen tukemisen työkaluksi asumisen hyvinvointikyselyn, joka toimi työkaluna asiakastyössä. Kyselyn avulla kartoitettiin asumiseen liittyvää hyvinvointia sekä yksilöllistä elämäntilannetta. Asumisen hyvinvointikysely toimii niin, että asiakas täyttää tapaamisen yhteydessä kyselyn, jonka vastaukset käydään yhdessä läpi asiakkaan ja projektityöntekijän kesken. Toiminnan aikana huomattiin, että kysely on kätevä puheeksi ottamisen työkalu. Sen avulla saadaan kartoitettua

laajasti asumiseen liittyviä haasteita sekä yksilöllisen kokemuksen tuomia tarpeita. Kysely auttaa kartoittamaan asiakkaan elämäntilannetta ja ymmärtämään sitä laajemmin.

Lähipalveluiden lisäksi hankkeen nettisivuille on luotu digitaalinen ohjaus- ja neuvontapalvelualusta. Hankkeen nettisivuille on koottu materiaalia vuokralla asumisen tueksi. Hankkeen nettisivuilla on otettu käyttöön digitaalinen ns. matalan kynnyksen yhteydenottolomake sekä chat- mahdollisuus keskustella anonyymisti asumiseen liittyvistä haasteista.

Kohderyhmälle on tarjottu Pyhäjärven, Haapajärven, Nivalan ja Ylivieskan toimistoilla mahdollisuus käyttää asiakaspäätteitä, joilla on voinut hoitaa mm. Kela-asiointeja. Kohderyhmälle tarjottiin yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa eri asiointikanavien käyttämisessä. Osalla hankkeen asiakkaista ei ole käytössään nettipankkitunnuksia tai laitteita, joilla voisivat hoitaa sähköisesti asiointejaan. Kohderyhmällä voi olla käytössään prepaid-liittymät, joilla ei voi soittaa viranomaispalvelunumeroihin, kuten Kelalle.

Hanke on järjestänyt alueen kohderyhmälle lyhytkoulutuksia, jotka tukevat arjen ja elämänhallinnan taitoja. Koulutuksien tarvetta on kartoitettu kohderyhmältä ja pyritty järjestämään tarpeeseen sekä toiveisiin soveltuvaa koulutusta.

Hankkeen toiminnan aikana alueella on tarjottu kohderyhmälle mahdollisuus asioida matalan kynnyksen walk-in ajoilla. Hankekunnissa on ollut mahdollisuus asioida projektityöntekijän luona ilman ajanvarausta.

Valmis Asumisen tukemisen- toimintamalli ladataan kaikkien saataville Innokylään jotta hankkeessa kehitetyt hyvät käytännöt on mahdollista siirtää ja ottaa käyttöön myös muilla paikkakunnilla.

Yksilöllinen matalan kynnyksen asiakastyö

Ennaltaehkäisevä asumissosiaalinen työ ja palveluohjaus: tavoitteena oli kehittää alueelle palvelu, jolla tuetaan ennakkoivasti ja kokonaisvaltaisesti kohderyhmän elämäntilanteita. Toiminnan tarkoituksena on turvata asumisen jatkuminen ja ennaltaehkäistä tilanteiden kriisiytymistä.

Oikea-aikaisella asumisen tuella ja ohjauksella pystytään vahvistamaan asumisen taitoja, turvaamaan asumisen sujumista ja jatkuvuutta sekä ehkäisemään häättöjä ja rästivuokrien syntymistä sekä saadaan parannettua asuinalueiden viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Matalan kynnyksen asumisen tuella ja ohjauksella on saatu tuettua kohderyhmän elämän- ja arjenhallinnan vahvistumista.

Kohderyhmää on tuettu taloudellisten haasteiden haltuun ottamisessa, ohjattu velkaneuvontaan ja opastettu kuukausittaisten kulujen maksamisessa – ensimmäisenä maksetaan asumiseen liittyvät kulut, jotta saadaan asuminen turvattua.

Asiakasprosessi käynnistyy, kun asukkaalla ilmenee asumisessa ongelmia ja tuen tarve. Ohjaus ja yhteydenotto hankkeeseen voi tapahtua yhteistyökumppanin tai sukulaisen kautta, jos asukas ei itse kykene ottamaan yhteyttä hankkeeseen.

Asiakasohjausta tehdään lähitapaamisissa, puhelimitse ja verkossa. Yhteydenoton jälkeen ensimmäinen tapaaminen pyritään järjestämään mahdollisimman pian 1–2 arkipäivän kuluessa, jopa samana päivänä tilanteen mukaan. Tarvittaessa hanke jalkautuu myös kotikäynneille tai yhteistyöverkoston tiloihin tapaamaan asiakasta.

Hankkeen kohderyhmään kuuluu henkilöitä, joilla on haasteita arjen ja asumiseen liittyvissä asioissa. Ensimmäinen asiakastapaaminen pyritään tekemään työporeittain. Ensimmäinen tapaaminen tarjotaan usein hankkeen toimistolle. Toimistotapaamisella saadaan kartoitettua asiakkaan tilanne ja hoidettua asiakkaan asioita. Toimistoilla on asiakaskäyttöön tarkoitettut tietokoneet, joilla asiakkaat voivat hoitaa mm. Kela-asiointejaan samalla kun tulevat tapaamaan projektityöntekijöitä.

Ensimmäisellä tapaamisella kartoitetaan akuutti tuen tarve ja tehdään suunnitelma ja kiireellisiä asioita aletaan hoitamaan välittömästi. Asiakas osallistetaan aktiiviseksi toimijaksi omassa tavoitteellisessa muutosprosessissaan, jossa huomioidaan yksittäisten ongelmien lisäksi asiakkaan elämäntilanne kokonaisuudessaan. Projektityöntekijä kokoaa yhteen asiakkaan tarvitsemat palvelut, kerää verkoston ja koordinoi prosessia huolehtien asiakkaan oman äänen kuulumisesta prosessin eri vaiheissa.

Projektityöntekijä toimii asiakkaan rinnalla tukemassa kohti tavoiteltua muutosta. Tapaamisia ja yhteydenpitoa asiakkaan kanssa jatketaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja varmistetaan asioiden sujuminen jatkossa. Asiakkuus päättyy, kun asiakkaan kokema tuen tarve on poistunut, esimerkiksi akuutti kriisitilanne on saatu hallintaan, oman elämän aktiivisuus ja hyvinvointi on lisääntynyt sekä toimijuus arjessa ja yhteiskunnassa on vahvistunut.

Kohderyhmä koki matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan hyödylliseksi ja tulivat kohdatuksi yksilöinä sekä sitoutuivat hankkeeseen. Kohderyhmää tuettiin arjen- ja elämäntilanteen hallintaan, vahvistettiin positiivista muutosta sekä pyrittiin tukemaan omasta elämästä vastuun ottamista. Myönteisellä palautteella ja matalan kynnyksen tuella kyetään aktivoimaan kohderyhmää ottamaan vastuuta omasta elämäntilanteestaan ja hoitamaan asioita. Huomattiin, että akuuttien asioiden

hoitaminen ja haltuunotto mahdollistaa keskittymisen elämän- ja arjenhallintaan. Osallisuus asiakasprosessissa on tärkeää. Prosessi etenee asiakkaan ehdoilla. Työntekijä tukee asiakasta tämän tekemissä päätöksissä ja kannustaa kohti myönteisiä muutoksia.

Kohderyhmällä on usein aikaisempaa negatiivista asumishistoriaa. Asuminen on voinut epäonnistua joko maksamattomien vuokrien takia tai toistuvan häiriökäyttäytymisen vuoksi. Aikaisempi asuminen on voinut päättyä häätöprosessiin. Kohderyhmällä voi olla haasteita saada vuokra-asunto yksityisiltä vuokramarkkinoilta luottotietohäiriömerkinnän vuoksi. Asunnon saamiseen vaikuttaa myös ennakkoluulot kohderyhmää kohtaan.

Hankkeeseen ohjautui asiakkaita, joilla oli akuutti elämäncrisi. Asiakkailta ilmeni usein taloudellisia haasteita sekä vaikeuksia hoitaa viranomaisasioita. Kohderyhmällä voi olla vaikeuksia selviytyä kuukausittaisista arjen asumisen menoistaan pienituloisuuden vuoksi. Kohderyhmä tarvitsee tukea ja ohjausta asiointeihin sekä etuuksien hakemiseen. Hankkeesta on tarjottu tukea eri viranomaisasiointeihin. Projektityöntekijä on lähtenyt asiakkaan tueksi esim. sosiaalitoimeen hoitamaan asioita.

Projektityöntekijä auttaa tarvittaessa etsimään uuden asunnon ja tekemään tarvittavat asumiseen liittyvät hakemukset, kuten Kelan toimeentulotuki-, vuokravakuus- sekä asumistukihakemukset. Projektityöntekijä on ohjannut ja tukenut asiakkaita tekemään muuttoilmoitukset sekä tekemään sähkösopimuksia uusiin asuntoihin sekä ohjannut kohderyhmää muissa arjen asumiseen liittyvissä asioissa. Hankkeeseen ohjautui myös asiakkaita, joilla oli akuutti elämäncrisi.