

VALTION JA HELSINGIN KAUPUNGIN VÄLINEN AIESOPIMUS (2012–2015) PITKÄ-AIKAISASUNNOTTOMUUDEN POISTAMISEKSI

Tämän valtion ja Helsingin kaupungin välisen aiesopimuksen tarkoituksena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus valtion ja kuntien yhteisin toimenpitein. Vastaavanlaiset aiesopimukset on tehty Espoon, Vantaan, Tampereen, Turun, Joensuun, Kuopion, Lahden, Oulun ja Jyväskylän kaupunkien kanssa.

Aiesopimuksen lähtökohtana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen 15.12.2011 hyväksymä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma (2012–2015). Ohjelman tavoitteena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä, vähentää pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä tehostamalla sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä asunnottomuuden vähentämiseksi sekä tehostaa toimenpiteitä asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi.

Aiesopimuksilla luodaan edellytykset sille, että vuoteen 2015 mennessä voidaan pitkäaikaisasunnottomille osoittaa vähintään 1250 asuntoa, tukiasuntoa tai sosiaalihuoltolain (710/1982) ja -asetuksen (607/1983) mukaista palveluasuntopaikkaa. Asunnoista osoitetaan Helsinkiin 750 sekä Espooseen ja Vantaalle yhteensä 250. Tampereelle, Turkuun, Lahteen, Kuopioon, Joensuuhun, Ouluun ja Jyväskylään on tavoitteena toteuttaa vähintään 250 asuntoa tai asumisyksikköpaikkaa. Aiesopimuksilla määritellään sopimusosapuolten osallistuminen toimenpiteiden toteutukseen.

Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten ja terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. Kohderyhmiä ovat muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmaiset sekä -kuntoutujat, asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevat henkilöt ja nuoret.

Sopimuksella uusitaan aiempi vuosia 2008 - 2011 koskenut aiesopimus ja se tulee voimaan Helsingin kaupungin hyväksyttyä sopimuksen. Ympäristöministeriö edistää ja koordinoi sopimuksen toteutumista. Valtion puolelta sopimus hyväksytään ympäristöministeriön (YM), sosiaali- ja terveysministeriön (STM), oikeusministeriön (OM), Rikosseuraamuslaitoksen ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) päätöksinä. Raha-automaattiyhdistys (RAY) hyväksyy sopimuksen vastaavalla tavalla. Sopimus on voimassa 31.12.2015

saakka ja sitä voidaan tarkistaa vuosittain. Ohjelman mukaisiin hankkeisiin on mahdollista saada rahoitusta 1.1.2012 lukien edellyttäen, että Helsingin kaupunki on jättänyt hankehakemukset rahoitusviranomaisten edellyttämässä määrääjassa.

Aiesopimukseen sisältyvien hankkeiden toteutuksen lähtökohtana on lakiin asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) perustuva, Asunto ensin -periaatteen mukainen asuminen, johon järjestetään tarpeenmukaiset yksilölliset palvelut. Asunnottomille tarkoitettujen sosiaalipalvelujen tavoitteena on tarjota asiakkailleen yksilöllistä tuen tarvetta vastaava asumismuoto. Asumiseen liittyvien palvelujen tulee vastata sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveys- ja päihdepalvelujen laatusuosituksia. Asumispalveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä huomioidaan mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautisia asumispalveluita sekä päihdehuollon laitoshoidon koskeva Valviran valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014. Asuntoloiden ja ensisuojiin käytöstä pitkäaikaisasunnottomien asuttamiseen luovutaan ja ne korvataan tuetulla asumisella ja palveluasumisella.

Vähentämisohjelman painopisteinä ovat asunnottomuuden ennaltaehkäisyn tehostaminen ja kevyeen, joustavaan tukeen perustuva hajautettu tukiasuminen.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) osoittaa ohjelmaan hyväksytyille hankkeille erityisryhmien investointiavustusta. Avustusta osoitetaan vuosina 2012 – 2015 enintään 15 miljoonaa euroa/vuosi.

Kuntia tuetaan asumisneuvonnan vakinaistamisessa ja laajentamisessa osoittamalla ARAn kautta valtionrahoitusta asumisneuvontaan tai vastaavaan ennaltaehkäisevään toimintaan 20 % kustannuksista. Edellytyksenä tuen myöntämiselle on, että kunnissa on käytössä sosiaalitoimen ja asuntotoimijoiden yhteisesti sopimat menettelytavat häätöjen ehkäisemiseksi ja yhteistyöstä häätötilanteissa, ja että asumisneuvonnan ja asumisen tuen kokonaisuus on liitetty osaksi toimeenpanosuunnitelmia.

Sosiaali- ja terveysministeriö osoittaa valtion rahoitusta tukipalvelujen tuottamiseen vaadittaviin henkilöstölisäyksiin, joilla toteutetaan ohjelmaan hyväksytyjä kehittämishankkeita. Kaupunkien omina tai ostopalveluina toteutettaville kehittämishankkeille osoitetaan valtion rahoitusta enintään 50 % edellä mainituista palkkamenoista. Rahoitus maksetaan valtioneuvoston hyväksymän sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämishankkeen eli KASTE – ohjelman 2012–2015 kautta. Valtion rahoituksen suuruus on riippuvainen sosiaali- ja terveysministeriölle osoitetun KASTE – rahoituksen suuruudesta.

Valtion rahoituksen toteutuminen edellyttää, että eduskunta sisällyttää tarvittavat vuosittaiset määrärahat talousarvioon. Helsingin kaupungin rahoituksen to-

teutuminen edellyttää, että Helsingin kaupunginvaltuusto sisällyttää tarvittavat vuosittaiset määrärahat talousarvioon.

Helsingin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen muodostaa yhden hankkeen, jonka piiriin kuuluvien projektien avustuspäätökset tehdään kuitenkin hakemusten perusteella ARA:ssa ja STM:ssä vuosittain. RAY kohdentaa avustuksensa sovittuihin hankkeisiin vuosittaisen määrärahansa puitteissa.

Kohdennetut toimenpiteet

1. Helsinki toteuttaa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeessa vuosina 2012 – 2015 yhteensä 750 asuntoa/tukiasuntopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille. Helsingin hankkeeseen sisältyvät projektit, joihin haetaan valtion rahoitusta, on esitetty liitteessä.
2. *Vähentämishojelman toimeenpano Helsingissä perustuu liitteenä olevaan kokonaissuunnitelmaan, johon sisältyvät sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttö asunnottomien asuttamisessa, pitkäaikaisasunnottomille kohdennettujen asumisratkaisujen ja tuen tarve, ennaltaehkäisevät toimet sekä päihde- ja mielen-terveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittäminen ja niissä toteutettavat rakenteelliset muutokset. Kokonaissuunnitelmassa huomioidaan myös nuorten asunnottomuuden ehkäiseminen sekä asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevien asuminen ja siinä tarvittava tuki. Suunnitelmassa kuvataan myös kaupungissa toteutettava asumisneuvonta ja asukas-/asiakasnäkökulman huomioiminen asunnottomille tarkoitettujen palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.*
3. Aiesopimusta ja valtion rahoituksen kohdentumista voidaan tarkistaa edellä kuvatun kokonaissuunnitelman perusteella vuosille 2013 – 2015.

Rikosseuraamuslaitos toteuttaa yhteistyössä ohjelmaan kuuluvien kaupunkien kanssa ja asumispalveluja tuottavien järjestöjen kanssa hankkeen, jolla luodaan paikalliset käytännöt, joilla turvataan asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevien asuminen ja siinä tarvittava tuki.

Asunnottomuuden ennaltaehkäiseminen

4. Helsingin kaupungin ja kaupungin yhteistyökumppaneina toimivien yleishyödyllisten vuokra-asuntojen omistajien asuntokannasta suunnataan yhteensä 328 asuntoa pitkäaikaisasunnottomille siten, että kaupungin vuokra-asuntokannasta osoitetaan vuosittain 50 asuntoa itsenäiseen asumiseen kykeneville asunnottomille ja yleishyödylliset toimijat hankkivat 32 uutta asuntoa vuosittain.
5. Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäiseminen

Nuorten asunnottomuuden ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi Helsingin kaupunki osallistuu Nuorisoasuntoliitto ry:n (NAL) koordinoimaan monialai-

seen Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhankkeeseen. Hankkeessa tuotetaan asuntoja nuorille sekä järjestetään tarpeenmukaisia asumisen tukipalveluja monialaisessa yhteistyössä.

6. Asumisneuvonta

Helsingissä on 15 asumisneuvojaa. Ohjelmakaudella ARAn avustusta haetaan 8 uuden asumisneuvojan palkkaamiseen.

Seuranta

Aiesopimuksen seuranta perustuu valtion ja Helsingin kaupunkien säännölliseen tietojenvaihtoon ja vähintään kerran vuodessa järjestettävään neuvotteluun. Seuranta varten perustetaan ARAn johdolla toimiva pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeen seuranta- ja ohjausryhmä, jossa ovat edustettuina aiesopimusten osapuolet.

Seuranta toteutetaan vuosittain helmikuun loppuun mennessä laadittavassa toimeenpanoraportissa, joka sisältää yhteenvedon hankkeen ja sen projektien etenemisestä, kustannusten ja rahoituksen sitoutumisesta sekä suunnitelman jatkuvista ja uusista käynnistyvistä projekteista. Raportin kokoamisesta vastaa ympäristöministeriö.

Aiesopimuskaupungit vastaavat osaltaan asiakaskohtaisen seurannan organisoinnista palveluntuottajien kanssa vähentämishankkeen seurantaan laadittavan valtakunnallisen mallin mukaisesti. Asiakasseuranta toteutetaan muuton yhteydessä ja vähintään kerran vuodessa toteutettavan asiakashaastattelun avulla.

**PITKÄAIKAISASUNNOTTOMUUDEN VÄHENTÄMISOHJELMA 2012 -2015
TOIMEENPANOSUUNNITELMA**

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto



Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012 – 2015

1. Toimeenpanosuunnitelman lähtökohdat

1.1 Valtakunnallinen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012 - 2015

Toimintasuunnitelman lähtökohtana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen 15.12.2011 hyväksymä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma (2012–2015). Ohjelman tavoitteena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä, vähentää pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä tehostamalla sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä asunnottomuuden vähentämiseksi sekä tehostaa toimenpiteitä asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi.

Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten ja terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. Kohderyhmiä ovat muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmaiset sekä asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevat henkilöt ja nuoret.

Hankkeiden toteutuksen lähtökohtana on lakiin asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) perustuva, Asunto ensin -periaatteen mukainen asuminen, johon järjestetään tarpeenmukaiset yksilölliset palvelut. Asunnottomille tarkoitettujen sosiaalipalvelujen tavoitteena on tarjota asiakkailleen yksilöllistä tuen tarvetta vastaava asumismuoto. Asumiseen liittyvien palvelujen tulee vastata sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveys- ja päihdepalvelujen laatusuosituksia. Asumispalveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä huomioidaan mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautisia asumispalveluita sekä päihdehuollon laitoshoidon koskeva Valviran valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014. Asuntoloiden ja ensisuojiin käytöstä pitkäaikaisasunnottomien asuttamiseen luovutaan ja ne korvataan tuetulla asumisella ja palveluasumisella.

Vähentämisohjelman painopisteinä ovat asunnottomuuden ennaltaehkäisyn tehostaminen ja keyeen, joustavaan tukeen perustuva hajautettu tukiasuminen.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) osoittaa ohjelmaan hyväksyttävälle hankkeille erityisryhmien investointiavustusta. Avustusta osoitetaan vuosina 2012 – 2015 enintään 15 miljoonaa euroa/vuosi.

Sosiaali- ja terveysministeriö osoittaa valtion rahoitusta tukipalvelujen tuottamiseen vaadittaviin henkilöstölisäyksiin, joilla toteutetaan ohjelmaan hyväksytyjä kehittämishankkeita. Kaupunkien omina tai ostopalveluina toteutettaville kehittämishankkeille osoitetaan valtion rahoitusta enintään 50 % edellä mainituista palkkamennoista. Rahoitus maksetaan valtioneuvoston hyväksymän sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämishankkeen eli KASTE – ohjelman 2012–2015 kautta. Valtion rahoituksen suuruus on riippuvainen sosiaali- ja terveysministeriölle osoitetun KASTE – rahoituksen suuruudesta.

Valtion rahoituksen toteutuminen edellyttää, että eduskunta sisällyttää tarvittavat vuosittaiset määrärahat talousarvioon.

Helsingin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen muodostaa yhden hankkeen, jonka piiriin kuuluvien projektien avustuspäätökset tehdään kuitenkin hakemusten perusteella ARA:ssa ja STM:ssä vuosittain. RAY kohdentaa avustuksensa sovittuihin hankkeisiin vuosittaisen määrärahasa puitteissa.

Helsinki toteuttaa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeessa vuosina 2012 – 2015 yhteensä 750 asuntoa/tukiasuntopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille. Lisäksi on käytössä 114 asunnon väistötila. Suunnitelma käsittää yhteensä 422 asunnon rakentamisen. Rakentamisen lisäksi Helsingin kaupungin ja kaupungin yhteistyökumppaneina toimivien yleishyödyllisten vuokra-asuntojen omistajien asuntokannasta suunnataan yhteensä 328 asuntoa pitkäaikaisasunnottomille siten, että kaupungin vuokra-asuntokannasta osoitetaan vuosittain 50 asuntoa itsenäiseen asumiseen kykeneville asunnottomille ja yleishyödylliset toimijat hankkivat 32 uutta asuntoa vuosittain. Helsingin hankkeeseen sisältyvät projektit, joihin haetaan valtion rahoitusta, on esitetty liitteessä.

Vähentämisohjelman toimeenpano Helsingissä perustuu tähän kokonaissuunnitelmaan, johon sisältyvät sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttö asunnottomien asuttamisessa, pitkäaikaisasunnottomille kohdennettujen asumisratkaisujen ja tuen tarve, ennaltaehkäisevät toimet sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittäminen ja niissä toteutettavat rakenteelliset muutokset. Kokonaissuunnitelmassa huomioidaan myös nuorten asunnottomuuden ehkäiseminen sekä asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevien asuminen ja siinä tarvittava tuki. Suunnitelmassa kuvataan myös kaupungissa toteutettava asumisneuvonta ja asukas-/asiakasnäkökulman huomioiminen asunnottomille tarkoitettujen palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.

1.2. Vähentämishojelman 2008 – 2011 tavoitteet ja tulokset

Aiesopimuksen mukaisesti Helsingin tavoitteena oli vuosina 2008 – 2011 toteuttaa yhteensä 750 asuntoa tai tuetun asumisen paikkaa pitkäaikaisasunnottomille. Toteuttamishojelman mukaisesti on käyttöön otettu seuraavat hankkeet:

Vuosi	Nimi	Paikkamäärä	Kohderyhmä	Palveluntuot-taja
2008	Suutarinkoti	25	asunnottomat mielenterveyskuntoutujat	Lilinkotisäätiö
2009	Asunnottomien palvelukeskus Hietaniemenkatu 5	vastaanottoyksikkö, päiväkeskus, asuinhuoneita 52	päihde- ja mielenterveys-ongelmaiset miehet ja naiset	Helsingin kaupunki
	Roihuvuoren palvelutalo Roihuvuorentie 3	30 palveluasuminen	alle 65-vuotiaat paljon tukea tarvitsevat	Helsingin kaupunki/ Palveluasunnot Oy
	Roihuvuoren tukiasunnot Roihuvuorentie 3	22 tuettu asuminen	nuoret, kuntoutuneet päihteidenkäyttäjät	Helsingin kaupunki/ Palveluasunnot Oy
2010-2011	Auroratalo Helsinginkatu/ Alppikatu 2	125 palveluasuminen tuettu ja tehostettu tuettu asuminen	päihde- ja mielenterveys-ongelmaiset miehet ja naiset	Helsingin Diakonissalaitos
	Pitäjänmäentie 12	111	pitkäaikaisasunnottomat, päihde- ja mielenterveysongelmaiset miehet ja naiset	Pelastusarmeija
	Rukkila Kartanonkaari 29	21	tehostettua tuettua asumista tarvitsevat nuoret	Suojapirtti ry
	Pessi 2 Mäkelänkatu 50-52	41	päihde- ja mielenterveys-ongelmaiset miehet ja naiset	Sininauhasäätiö
	hankitut asunnot	275	tuettua asumista tarvitsevat pitkäaikaisasunnottomat	Y-säätiö/Kovaosaisten ystävät ry/Helsingin kaupunki
	sosiaaliviraston suosituksesta osoitetut kaupungin vuokra-asunnot	130	itsenäiseen asumiseen siirtyvät pitkäaikaisasunnottomat	Helsingin kaupunki/ kiinteistövirasto
yht.		832		

Aiesopimuksen mukainen tavoite on Helsingin osalta ylittynyt, kun ohjelman mukaisten hankkeiden lisäksi otetaan huomioon kohderyhmälle hankitut asunnot ja osoitetut kaupungin vuokra-asunnot. Kaikkiaan on ohjelmakaudella pitkäaikaisasunnottomille osoitettu 832 asuntoa, mikä ylittää ohjelman tavoitteen 82 asunnolla.

Uusien tuetun asumisen yksiköiden toteutuksessa on erityistä huomioita kiinnitetty niiden sijoittumiseen kaupunkirakenteeseen, avoimeen tiedottamiseen ja yhteistyöhön yksiköiden naapuruston ja kaupunginosayhdistysten kanssa. Mahdollisten haittojen minimoimiseksi yksiköiden työntekijät tekevät ympäristötyötä.

Asuntoloiden muunto-ohjelman toteutus

Asuntoloiden muunto-ohjelman toteutus on edennyt suunnitelmien mukaisesti. Suojapirtti ry:n Rukkilan asuntola on peruskorjattu ja otettu käyttöön tehostetun tuetun asumisen yksikkönä vuonna 2011. Pelastusarmeijan Alppikadun asuntolan toiminta loppui helmikuussa 2011 ja Kovaosaisten ystävät ry:n Kalevankadun asuntolan toiminta 5.1.2012. Yksiköiden peruskorjaus vuokrasuhteeseen perustuviksi tuetun asumisen yksiköiksi on meneillään. Tällä hetkellä Helsingissä on käytössä enää 144 asuntolapaikkaa ja 80 tilapäiseen kriisimajoitukseen tarkoitettua paikkaa. Loppujen asuntolapaikkojen osalta on tehty suunnitelmat niiden toiminnallisista muutoksista ja niiden korvaamisesta tuetulla asumisella. Suunnitelmien mukaisesti asuntola-asuminen Helsingissä loppuu kokonaan vuoden 2013 aikana.

Nuorten asunnottomuus

Nuorten asunnottomuutta on ehkäisty yhteistyössä Helsingin kaupungin kiinteistöviraston asunto-osaston kanssa. Lastensuojelun jälkihuollon tukiasuntojen määrää ja sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten asumisharjoittelupaikkoja on lisätty. Jälkihuollon tukiasunnoissa ja asumisharjoittelupaikoissa nuorella on asunnon lisäksi suunnitelmallinen sosiaaliohjauksen tuki asumiseen ja itsenäistymiseen.

Sosiaalivirasto on voinut pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelman puitteissa ostaa Nuorisoasuntoliitto ry:ltä (Nal) tuettuja asumispalveluja harkinnanvaraisessa jälkihuollossa oleville nuorille. Tällä tavoin on voitu ehkäistä n 30 nuoren asunnottomuutta ja tuettu nuoren itsenäistä selviytymistä. Samalla on toteutettu lastensuojelun rakennemuutosta, kun on voitu tarjota tuettu asuminen vahvemman laitossijoituksen sijaan.

Asumispalveluiden hankinta

Helsingin kaupunki on ollut edelläkävijänä soveltamassa EU-lainsäädännön mukaista SGEI – palveluhankintaa asunnottomien asumispalveluissa. Sosiaalilautakunnan tekemän päätöksen mukaisesti julkinen palveluvelvoite annettiin seitsemälle palveluntuottajalle, joiden kanssa kaupunki tekee / on tehnyt pitkäaikaiset sopimukset palvelujen tuottamisesta. SGEI-hankinnalla turvataan palvelujen pitkäjänteinen kehittäminen ja myös niiden taloudellinen läpinäkyvyys kaupungin edun mukaisesti.

Nimi ovela – hanke

Helsingin kaupunki on osallistunut yhdessä Espoon, Vantaan ja Tampereen kaupunkien sekä Helsingin Diakonissalaitoksen, Vailla vakinaista asuntoa ry:n ja Silta-valmennus ry:n kanssa Tekesin osarahoittamaan asunnottomien palvelujen kehittämishankkeeseen, jota on koordinoitunut SOCCA. Helsingin osahankkeen kehittämisteemana on ollut kriisiasuminen ja siihen liittyen muun muassa vastaanottoyksiköiden moniammatillinen työ. Hankkeen tuottamat palvelumallit on kerätty www.asuntoensin.fi – sivuille.

Asumisneuvonta ja tulokset

Asumisneuvonta aloitti vakituisena työmuotona Helsingin sosiaalivirastossa vuonna 2006. Asumisneuvojia oli kiinteistöyhtiöissä viisi. Toiminta laajeni, kun sosiaalivirasto palkkasi vuonna 2009 seitsemän uutta asumisneuvojaa ja vastaavan asumisneuvojan sekä vuonna 2011 kolme uutta asumisneuvojaa. Helsingissä on 1 vastaava asumisneuvoja ja 14 asumisneuvojaa. Asumisneuvotustoimintaa kehitettäessä on huomioitu eri alueiden erityispiirteitä ja tarpeita, minkä vuoksi on syntynyt erilaisia toimivia alueellisia toimintamalleja. Riippumatta toimintamallista asumisneuvonnalla on pystytty ennaltaehkäisemään häättöjä ja asunnottomuutta. Säästöjä on saatu asukkaalle, sosiaalitoimelle ja kiinteistöyhtiöille. Kahden vuoden aikana häättöjä saatiin oikeudesta peruttua 148 kpl ja maksusuunnitelmia tehtiin 3682 kpl. Kaupunkitutkimuksen tekemän asumisneuvonnan vaikuttavuusanalyysin mukaan häättöjen määrä oli vähentynyt 32 % kiinteistöyhtiöissä, joissa käytettiin asumisneuvojen palvelua. 148 häädön peruuntuminen toi julkistaloudelle yli 6 miljoonan euron säästöt.

Kansainvälinen yhteistyö

Vähentämisohjelman toteutus Helsingissä on herättänyt runsaasti kansainvälistä kiinnostusta. Ohjelman toteutukseen on käynyt tutustumassa mm. Pariisin ja Amsterdamin kaupunkien edustajia. Helsingin kaupungin edustajat ovat myös osallistuneet eurooppalaisen HABITACT – kaupunkiverkoston järjestämiin peer review – arviointeihin Amsterdamissa ja Göteborgissa.

2. Pitkäaikaisasunnottomuus Helsingissä 2012

Pitkäaikaisasunnottomien määrä on ohjelman toimenpiteiden ansiosta kääntynyt selvää laskuun. Vuoden 2011 lopussa Helsingissä oli 1240 pitkäaikaisasunnotonta kun heitä vuonna 2008 arvioitiin olevan 1591. Pitkäaikaisasunnottomuuden todellinen lasku on tätäkin suurempi, sillä vuoden 2011 tilastoissa on pitkäaikaisasunnottomiksi merkitty 700 sukulaisten ja tuttavien luona asuvaa henkilöä, vaikka heillä kaikilla ei olekaan pitkäaikaisasunnottomuuden määritelmän mukaista tuen tarvetta. Tilapäinen ja toistuva asunnottomuus on lisääntynyt, mikä lisää myös pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä. Ilmiön taustalla on nähtävissä sekä taloudellisen tilanteen kiristyminen että vuokra-asuntomarkkinoiden kehitys ja muuttoliike pääkaupunkiseudulle. Selvästi on myös nähtävissä, että asunnottomien joukossa on enenevässä määrin sellaisia asunnottomia, joiden ainoa ongelma on kohtuuhintaisen vuokra-asunnon puute. Pitkäaikaisasunnottomien ryhmässä on myös aiempaa enemmän alle 25 – vuotiaita nuoria ja maahanmuuttajataustaisia.

Pitkäaikaisasunnottomien asunnottomuustaustassa tapahtui Paavo I viimeisen vuoden aikana muutos. Moni pitkäaikaisasunnottomien ns. kova ytimeistä oli saanut asunnon. Yli vuoden asunnottomana olleita hakijoita oli n. 58 % (vuonna 2010 n. 67 %). Hakemuksien perusteella voidaan varovaisesti arvioida, että uusien asunnottomien määrä olisi kasvussa. Valtaosalla asunnottomista oli joko akuutti päihdeongelma tai päihdetausta. Suuri osa hyötyisi päihdeettömyyttä tukevasta asuinympäristöstä. Suurin osa asunnottomista selviää tuetussa asumisessa tai tukiasumisessa ja vain pieni osa tarvitsee tehostettua tuettua asumista tai palveluasumista.

Pitkäaikaisasunnottomille on vielä valmistumassa asumisyksiköitä, minkä toivotaan helpottavan jonotilannetta. Huolestuttavaa on pienasuntojen jonon huomattava kasvu. Aasukkaat eivät pääse tuetusta asumisesta, päihdehuollon asumispalveluista ja tukiasumisesta itsenäiseen asumiseen riittävän nopeasti ja tämä taas lisää jonoja muihin asumispalveluihin. Tältä osin palveluketju ei toimi riittävän tehokkaasti.

Vaikeasti sijoitettavia asiakasryhmiä ovat hoitoon kielteisesti suhtautuvat mielenterveysasiakkaat sekä erilaista käytöshäiriöistä kärsivät ja yhteisöasumiseen huonosti soveltuvat asiakkaat.

Suurin tarve on edelleen päihdeongelmaisten, keski-ikäisten asiakkaiden tuetun asumisen asumispalveluissa ja suhteellisen omatoimisesti selviytyville suunnatuissa itsenäisissä pienasunnoissa. Myös nuorille alle 30-vuotiaille ja naisasiakkaille tulisi kohdentaa palveluja. Aran tilastojen mukaan myös asunnottomien perheiden määrä on kasvussa. Arvioiden mukaan Helsingissä on noin 200 asunnotonta perhettä.

Sosiaalivirasto käynnistää perheiden asumistarpeiden arviointihankkeen, johon on varattu hankerahoitusta 225 000 euroa/vuosi.

3. Pitkäaikaisasunnottomuuden ennaltaehkäisy

Asumisneuvonta on tehokas tapa ennaltaehkäistä asunnottomuutta. Helsingin sosiaalivirastossa kehitetty malli on osoittautunut toimivaksi ja se on mahdollista monistaa koko maahan. Asumissosiaalinen työ tulee olla sosiaalialan ammattilaisten vastuulla ja sosiaaliviraston alaista toimintaa. Oleellista on luoda laaja yhteistyöverkosto. Asumisneuvonta ei kata vielä koko Helsingin aluetta, mutta tavoitteena on toiminnan laajentaminen 2 asumisneuvojaa/vuosi.

4. Nuorten asunnottomuuden ehkäisy

Nuorten asunnottomuuden ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi Helsingin kaupunki osallistuu Nuorisotasuntoliitto ry:n (NAL) koordinoimaan monialaiseen Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhankkeeseen. Hankkeessa tuotetaan asuntoja nuorille sekä järjestetään tarpeenmukaisia asumisen tukipalveluja monialaisessa yhteistyössä. On huolehdittava siitä, että nuorisotasunnot todella tulevat kaikenlaisten nuorten käyttöön, ei pelkästään opiskelija-asumiseen. Toisaalta Helsingissä on paljon ammattikoulussa opiskelevia nuoria, joilla ei ole pysyvää asuntoa, koska heidän saamansa opintotuki on liian pieni kattamaan pääkaupunkiseudun kalliita asumiskustannuksia.

Sosiaalivirastolla on ostopalvelusopimus Nuorisotasuntoliitto ry:n kanssa. Ostopalvelusopimuksella sosiaalivirasto ostaa tuettuja asuntopalveluja nuorille.

Sosiaalivirasto tekee tiivistä yhteistyötä kaupungin asuntoviranomaisten kanssa nuorille osoitettujen kaupungin vuokra-asuntojen lisäämiseksi, jotta jälkihuollon tukiasunnossa asuvalle nuori voi siirtyä oikea-aikaisesti kaupungin vuokra-asuntoon ja tukiasunnot vapautuvat enemmän tukea tarvitseville nuorille. Hankkeeseen on varattu 200 000 euroa/vuosi sosiaalitoimen budjetissa.

Asunnottomaksi jääneille lapsiperheille sosiaalivirastolla on 8 kriisiasuntoa. Kriisiasuntojen yhteydessä perheiden kanssa työskentelee sosiaaliohjaaja perheen tukena tilanteen selvittämiseksi ja vakituisen asunnon hankkimiseksi. Kriisiasunto on tarkoitettu lyhytaikaiseksi asumiseksi. Tässä palvelussa ei voida tukea vahvaa kokonaisvaltaista elämänhallinnan tukea tarvitsevia lapsiperheitä.

5. Asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevien asuminen

Rikosseuraamuslaitos toteuttaa yhteistyössä ohjelmaan kuuluvien kaupunkien kanssa ja asumispalveluja tuottavien järjestöjen kanssa hankkeen, jolla luodaan paikalliset käytännöt, joilla turvataan asunnottomana koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevien asuminen ja siinä tarvittava tuki.

Koevapauteen tulevien asuminen on haasteellista. Sosiaalivirastoon otetaan usein yhteyttä lyhyellä varoitusajalla, jolloin asumispaikan järjestäminen on vaikeaa. Toinen haaste on se, että vaikka otettaisiin yhteyttä aikaisinkin, niin paikkoja ei voi pitää pitkään tyhjänä.

Koevapauteen tai valvontarangaistukseen tulevilta edellytetään osallistumista tavoitteelliseen toimintaan sekä päihteettömyyttä. Asumiseen liittyen tämä edellyttää usein tehostetun tuen järjestämistä.

Kriminaalihuollon tukisäätiö on erikoistunut asunnottomana vankilasta vapautuvien tukiasumispalvelujen järjestämiseen. Säätiö järjestää mm. koevapauteen ja

valvontarangaistuksiin tuomituille asumisvalmennusta, tukiasumista, asumisohjausta ja muita tarvittavia tukipalveluja. Tällä hetkellä säätiöllä on 32 solu- ja tukiasuntopaikkaa Helsingissä.

Helsingin kaupunki osallistuu ohjelmakaudella säätiön järjestämään Saattaen vapauteen – hankkeeseen, jolla turvataan asunnottoman koevapauteen tai valvontarangaistukseen sijoitettavien helsinkiläisten tuettu asumispolku säätiön tai muiden palvelutuottajajärjestöjen tukiasuntoon tai muuhun jatkoasuntoon rikosseuraamuksen päätyttyä. Projektissa hankitaan uusia pientasuntoja säätiön tukiasumistoimintaan sekä järjestetään asumisohjausta ja tarvittavia asumisen tukipalveluja.

Hankkeeseen liittyen Helsingin kaupunki ja Kriminaalihuollon tukisäätiö sopivat kumppanuussopimuksesta asumispolun kehittämisessä ja tarvittavien palvelujen järjestämisestä. Tarkoitus on kehittää kohderyhmän asumisvalmennusta, tarvittavaa asumisohjausta sekä tuen ja muun ohjauksen muotoja. Kehittämishanke ajoittuu vuosille 2013–2015.

6. Pitkäaikaisasunnottomien asumispalvelujen kehittäminen

Helsingin kaupungissa erilaisia asumispalveluita tarvitsevia on huomattavasti enemmän kuin muissa kunnissa. Tämän vuoksi myös asumispalvelut on järjestetty toisin kuin muualla.

Päihdehuollon asumispalvelut on tarkoitettu vain asunnottomille asiakkaille. Pääsääntöisesti asunnon omaava käyttää kuntouttavia päihdehuollon laitospalveluita ja vain poikkeustapauksissa hän voi päästä asumispalveluiden asiakkaaksi. Asumispalveluita tuotetaan omana palveluna ja hankitaan tarpeen mukaan puitesopimuskumppaneilta. Vuonna 2011 asumispalveluissa asui 361 asukasta 58990 vuorokautta. Tavoitteena on vähentää päihdehuollon asumispalveluiden käyttöä ja profiloida uusia tuetun asumisen yksioita siten, että päihdehuollon asuminen on mahdollista sitä toivoville.

Helsingissä sovitun työjaon mukaisesti terveyskeskus järjestää kuntouttavaa asumista ja sosiaalivirasto tuki- ja palveluasumista mielenterveysasiakkaille. Palveluita ei ole rajattu asunnottomiin, vaan niitä järjestetään tarpeen mukaan kaikille helsinkiläisille mielenterveysasiakkaille. Helsingissä on myös lisääntyvässä määrin alle 65-vuotiaita moniongelmaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat palveluasumista. Asiakkailta on usein aivovammoja, dementiaa jne. Alle 65-vuotiaiden moniongelmaisten asumispalveluita järjestetään kaikille tarvitseville eikä henkilön tarvitse olla asunnottom. Helsingin näkökulmasta katsoen on tärkeää jatkossakin erottaa eri asiakasryhmät, jotta voidaan turvata kaikkein syrjäytyneimpien asumispalvelut. Asunnottomille suunnattuja omien asumispalveluiden (tuetut, tehostetut tuetut ja palveluasuminen asumisyksikössä, tukiasuminen ja asuminen pienasunnossa) profilointia jatketaan ja palveluketjua kehitetään tulevilla kaudella. Kehitystyötä tehdään yhdessä asukkaiden, Helsingin sosiaaliviraston ja palveluntuottajien muodostamassa verkostossa, jonka tavoitteena on toimia hyvien käytäntöjen levittäjänä ja toisilta oppimisen foorumina.

7. Asiakas/asukasosallisuus

Helsingin sosiaalivirasto toteuttaa pitkäaikaisasunnottomien asumispalveluiden hankinnan julkisen palveluvelvoitteen muodossa. Palvelukuvauksessa on määritelty yhteistyö ympäristön kanssa. Asumisyksiköllä on oltava kirjallinen ympäristötyönsuunnitelma, jossa kuvataan mm. miten yhteistyö ympäristön asukkaiden ja toimijoiden sekä yksikön kesken järjestetään. Ympäristöstä tulleeeseen palautteeseen on reagoitava ja vastattava heti. Ympäristöön jalkaudutaan ja kierroksilla vähennetään yksikön mahdollisesti aiheuttamia haittavaikutuksia.

Asumisyksiköissä kerätään säännöllisesti palautetta asukkailta ja toimintaa kehitetään asukkaiden kanssa. Asukkaiden edustajat osallistuvat myös tuetun asumisen yhteistyöverkostoon.

8. Muut hankkeet

Palvelujärjestelmän näkökulmasta kaikkein ongelmallisin pitkäaikaisasunnottomien ryhmä on ns. kaksoisdiagnoosi-asiakkaat, joilla on samanaikaisesti sekä päihde- ja mielenterveysongelmia. Monilla on lisäksi erilaisia somaattisia sairauksia (diabetes, pitkäaikaiset haavaumat, epilepsia, päihdedementia yms.). Tämän asiakasryhmän asuttamisen onnistumiseen tarvitaan terveydenhuollon aktiivista osallistumista.

Kaksois- tai kolmoisdiagnoosi-asiakkaiden hoito vaatii erikoisosaamista, jota ei pääsääntöisesti ole terveysasemilla. Terveyskeskuksen terveysasemaosasto on esittänyt pitkäaikaisasunnottomuushankkeena kokeiltavaksi kahta lääkärivakanssia sijoitettavaksi sosiaali- ja terveystieteiden rajapinnassa toimivaan Terve Kotikuntoutus – työryhmään, joka hallinnollisesti kuuluu terveysasemaosaston keskustan terveysasemiin. Hankkeen kustannukset ovat 200 000 euroa/ vuosi.

Sosiaalivirasto vahvistaa sosiaalitoimen ja asumisen koordinoitua palkkaamalla lisähenkilöstöä sijoitustoimintaan. Kustannukset ovat 135 000 euroa/vuosi.

9. Hankesuunnitelma 2012 - 2015

Vuosi	Nimi	Paikkamäärä	Kohderyhmä	Hankkeen toteuttaja	Investointi-kustannukset Me	ARA osuus 50 % Me
2012 heinäkuu	Kujan-Katti Ruusulank. 10 Hki 26	99	Tuettua asumista tarvitsevat miehet ja naiset.	Sininauhasä ätiö	12,6	6,3 ARA
2012 marraskuu	Pelastusarmeija/ Alppikadun asumisyksikkö Alppik. 25 Hki 53	80	Päihde- ja mielen-terveysongelmaiset vaikeasti asutettavat miehet ja naiset, vapautuvat vangit	Pelastusarmeija	10,2	5,1 ARA
yhteensä 2012		179			22,8	11,4
2013 tammikuu	Vanha Viertotie 22 Hki 35	116	Tuettua asumista tarvitsevat miehet ja naiset	KOy Helsingin Palveluasunnnot	6,2	3,1 ARA
2013 tammikuu	Arvid-koti/ Kalevankatu 19 Hki 10	32	Tuettua asumista tarvitsevat miehet , vapautuvat vangit, ikääntyneet	Kovaosaisten ystävät ry	6	3 ARA
2013 tammikuu	Siltamäen palvelukeskuksen uudistalo Peltokyläntie 4-8 Hki 74	20 palveluasuminen	Alle 65-v paljon tukea tarvitsevat	KOy Helsingin Palveluasunnnot	2,3	1,2 ARA
2013 huhtikuu	Haaga Niemikotisäätiö	25	tuettua asumista tarvitsevat miehet , vapautuvat vangit,	Y-säätiö	4,5	2,2
2013 joulukuu	Konseptikilpailu utontti/ Rafael	50	Asunnottomat, eri asteista tukea tarvitsevat miehet ja naiset		6	3 ARA
yhteensä 2013		243			25,0	12,52

Pienasuntojen hankinta	Paikkamäärä	Kohderyhmä	Toteuttaja	M€	M€
	128 as 32 as/vuosi	Kuntoutuneet vaikeasti asutettavat miehet ja naiset	Y-säätiö, Kovaosaisten ystävät ry	17,4	8,7 RAY
	200 as 50 as/vuosi	Kuntoutuneet miehet ja naiset	Kaupungin vuokra-asuntokannasta		

YHTEENSÄ 2012 – 2015 ASUNTOJA 750.

Lisäksi käytössä väistötilana Junailijankujan asumisyksikkö, jossa on 114.

LISÄHENKILÖSTÖNTARVE /KASTERAHOITUS

2012

Toimeenpanosuunnitelmaan sisältyvät vuoden 2012 aikana alkavat hankkeet:

Yksikkö	Ajalle	palkkakustannus	STM osuus 50 %	
Kujan-katti	1.10.–31.12.2012	330 000	165 000	
Junailijankujan asumisyksikkö (Kalevankadun väistötila)	1.1.–31.12.2012	1 697 250	848 625	
Alppikadun asumisyksikkö	1.11.–31.12.2012	97 151	48 576	
Asumisen tukeminen (perheet)	1.1.–31.12.2012	225 000	112 500	Helsingin kaupungin hanke
Sijoittaminen ja asumisen koordinointi	1.1.–31.12.2012	135 000	67 500	Helsingin kaupungin hanke
Terveysasemat osasto/ Lääkärit	1.1.–31.12.2012	200 000	100 000	Helsingin kaupungin hanke
Yhteensä		2 684 401	1 342 200	

Vuosi 2012 yhteensä 2 684 401 euroa, josta STM:n osuus 1 342 200 euroa.

2013

Toimeenpanosuunnitelmaan sisältyvät vuonna 2012 alkaneet hankkeet:

Yksikkö	Ajalle	palkkakustannus	STM osuus 50%	
Kujan-katti	1.1.–31.12.2013	1 270 000	635 000	
Junailijankujan asumisyksikkö	1.1.–31.12.2013	1 697 250	848 625	
Alppikadun asumisyksikkö	1.1.–31.12.2013	582 906	291 453	
Asumisen tukeminen (perheet)	1.1.–31.12.2013	225 000	112 500	Helsingin kaupungin hanke
Sijoittaminen ja asumisen koordinointi	1.1.–31.12.2013	135 000	67 500	Helsingin kaupungin hanke
Terveysasemat osasto/ Lääkärit	1.1.–31.12.2013	200 000	100 000	Helsingin kaupungin hanke
Yhteensä		4 110 156	2 055 078	

Toimeenpanosuunnitelmaan sisältyvät vuosien 2013 alkavat hankkeet:

Yksikkö	Ajalle	palkkakustannus	STM osuus 50%	
Kalevankatu/ Arvid	1.1.–31.12.2013	510 070	255 035	
Vanha Viertotie 22	1.1.–31.12.2013	360 000	180 000	
Siltämäen palvelukes- kuksen uudistalo	1.1.–31.12.2013	277 574	138 787	Helsingin kaupungin hanke
Haaga	1.4.–31.12.2013	252 000	126 000	
Rafael	1.12.–31.12.2013	83 000	41 500	
Yhteensä		1 482 644	741 322	

Vuosi 2013 yhteensä 5 592 800 euroa, josta STM:n osuus 2 696 400 euroa.

2014

Toimeenpanosuunnitelmaan sisältyvät vuonna 2012 ja 2013 alkaneet hankkeet:

Yksikkö	Ajalle	palkkakustannus	STM osuus 50%	
Kujan-katti	1.1.–31.12.2014	1 270 000	635 000	
Junailijankujan asumisyksikkö	1.1.–31.12.2014	1 697 250	848 625	
Kalevankatu/ Arvid	1.1.–31.12.2013	510 070	255 035	
Alppikadun asumisyksikkö	1.1.–31.12.2014	582 906	291 453	
Haaga	1.1.–31.12.2014	336 000	168 000	
Asumisen tukeminen (perheet)	1.1.–31.12.2014	225 000	112 500	Helsingin kaupungin hanke
Sijoittaminen ja asumisen koordinointi	1.1.–31.12.2014	135 000	67 500	Helsingin kaupungin hanke
Terveysasemat osasto/ Lääkärit	1.1.–31.12.2014	200 000	100 000	Helsingin kaupungin hanke
Vanha Viertotie 22	1.1.–31.12.2014	360 000	180 000	
Siltamäen palvelukes- kuksen uudistalo	1.1.–31.12.2014	277 574	138 787	Helsingin kaupungin hanke
Rafael	1.1.–31.12.2014	622 500	311 250	
Yhteensä		6 216 300	3 108 150	

Vuosi 2014 yhteensä 6 216 300 euroa, josta STM:n osuus 3 108 150 euroa.

2015

Toimeenpanosuunnitelmaan sisältyvät vuonna 2012–2014 alkaneet hankkeet:

Yksikkö	Ajalle	palkkakustannus	STM osuus 50%	
Kujan-katti	1.1.–31.12.2015	1 270 000	635 000	
Junailijankujan asumisyksikkö	1.1.–31.12.2015	1 697 250	848 625	
Kalevankatu/ Arvid	1.1.–31.12.2015	510 070	255 035	
Alppikadun asumisyksikkö	1.1.–31.12.2015	582 906	291 453	
Haaga	1.1.–31.12.2015	336 000	168 000	
Asumisen tukeminen (perheet)	1.1.–31.12.2015	225 000	112 500	Helsingin kaupungin hanke
Sijoittaminen ja asumisen koordinointi	1.1.–31.12.2015	135 000	67 500	Helsingin kaupungin hanke
Terveysasemat osasto/ Lääkärit	1.1.–31.12.2015	200 000	100 000	Helsingin kaupungin hanke
Vanha Viertotie 22	1.1.–31.12.2015	360 000	180 000	
Siltamäen palvelukes- kuksen uudistalo	1.1.–31.12.2015	277 574	138 787	Helsingin kaupungin hanke
Rafael	1.1.–31.12.2015	622 500	311 250	
Yhteensä		6 216 300	3 108 150	

Vuosi 2015 yhteensä 6 216 300 euroa, josta STM:n osuus 3 108 150 euroa.

LISÄHENKILÖSTÖNTARVE / LÄHIÖRAHOITUS

Vuosi	Hanke:	Työntekijöitä		palkkakustannus	ARA 20%
2012	Asumisneuvoja toiminta	2 uutta	Helsingin kaupunki	72 562	14 512
2013	Asumisneuvoja toiminta	2 uutta	Helsingin kaupunki	145124	29 025
2014	Asumisneuvoja toiminta	2 uutta	Helsingin kaupunki	217 686	43 537
2015	Asumisneuvoja toiminta	2 uutta	Helsingin kaupunki	290 248	58 050
Yht.				725 620	145 124

10. Ohjelman ohjaus ja seuranta

Aiesopimuksen seuranta perustuu valtion ja Helsingin kaupunkien säännölliseen tietojenvaihtoon ja vähintään kerran vuodessa järjestettävään neuvotteluun. Seuranta varten perustetaan ARAn johdolla toimiva pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman seuranta- ja ohjausryhmä, jossa ovat edustettuina aiesopimusten osapuolet.

Seuranta toteutetaan vuosittain helmikuun loppuun mennessä laadittavassa toimeenpanoraportissa, joka sisältää yhteenvedon hankkeen ja sen projektien etenemisestä, kustannusten ja rahoituksen sitoutumisesta sekä suunnitelman jatkuvista ja uusista käynnistyvistä projekteista. *Raportin kokoamisesta vastaa ympäristöministeriö.*

Helsingin kaupunki vastaa osaltaan asiakaskohtaisen seurannan organisoimisesta palveluntuottajien kanssa vähentämishjelman seurantaan laadittavan valtakunnallisen mallin mukaisesti. Asiakasseuranta toteutetaan muuton yhteydessä ja vähintään kerran vuodessa toteutettavan asiakashaastattelun avulla.

