



Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala Sosiaalinen raportti

**Raportti asumisen tuen jonotyöstä
ja tuettua asumista tarvitsevien henkilöiden
palvelutarpeista**

Asumisen tuen jonotyö ja SAVE 2.0 -hanke
Tammikuu 2024

Helsinki

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Mikä jonotyö?	4
3 Työskentelytavat jonotyössä	4
4 Jonotyössä kohdatut asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa	8
4 Verkostotyö	11
5 Asunnottomuuden vähentäminen vaatii koko sote-kentän saumatonta yhteistyötä ja vastuunkantoa	13
Lähteet	16

I Johdanto

Tämä sosiaalinen raportti käsittelee Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan (SOTEPE) Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa ja Asumisen tuki -yksikössä (ASTU) toimivan jonotyöryhmän moniammatillista ja jalkautuvaa asunnottomuustyötä. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen ja asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen alaisuuteen sijoittuva asumisen tuki vastaa sosiaalihuoltolain mukaisten tuettujen asumis- palvelujen järjestämisestä täysi-ikäisille helsinkiläisille asunnottomille ja mielenterveyskuntoutujille.

Raportissa kuvaamme työskentelytapojamme ja 1.1.–30.9.2023 välisenä aikana kohtaamiemme asumisen tuen tuetun asumisen jonoissa olevien tai tuetun asumisen tarpeessa ja palveluiden ulkopuolella olevien asiakkaiden kanssa tekemäämme moniammatillista ja jalkautuvaa asunnottomuustyötä. Raportin aineisto perustuu Questback -ohjelmiston avulla keräämäämme asiakastyön määrälliseen ja laadulliseen aineistoon. Tammi-syyskuussa 2023 jonotyön piirissä oli asiakkaita yhteensä 435. Heistä tuetun asumisen jonoissa olevia, jonotyön omia asiakkaita oli 264. Heidän lisäksi kertaluontoisen tuen ja neuvonnan tarpeessa olevia asiakkaita kohdattiin jalkautuvassa työssä 171.

Moniammatillinen ja jalkautuva jonotyöryhmä on aloittanut työnsä vuonna 2020 ja jonotyötä on kehitetty yhteistyössä asunnottomuutta vähentävien ja ennaltaehkäisevien sosiaali- ja terveyspalvelujen Stadin asunnottomuuden vähentämisen ja ennaltaehkäisyn SAVE-kehittämishankkeiden (2021–2023) kanssa.¹

Palveluna asunnottomien keskuuteen jalkautuva moniammatillinen ja -alainen jonotyöskentely kytkeytyy Helsingin tavoitteeseen poistaa asunnottomuus vuoteen 2025 mennessä sekä hyvinvointialueen Terveys- ja hyvinvointikeskusten paljon palveluja tarvitsevien palvelukonseptiin. Palvelukonseptissa työskentely suuntautuu pitkäaikaisasunnottomille ja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille paljon palveluja käyttävien työprosessien mukaisesti. Nämä asiakkaat ovat myös jonotyön kohderyhmä.

¹ Myös tämän sosiaalisen raportin teksti perustuu osin SAVE 2.0 -hankkeessa kirjoitettuun artikkeliin, ks. Erkkilä, Palenius & Porri-Kuivaniemi (2023): Moniammatillinen ja liikkuva asunnottomuustyö Helsingissä. Artikkelin on luettavissa valtakunnallisen moniammatillisen liikkuvan asunnottomuustyön kehittämiskokonaisuuden loppuraportista: [Kohti-liikkuvaa-moniammatillista-asunnottomuustyota-VALMIS.pdf \(ysaatio.fi\)](https://www.ysaatio.fi/kohti-liikkuvaa-moniammatillista-asunnottomuustyota-VALMIS.pdf)

2 Mikä jonotyö?

Jonotyön asiakkaana ovat tuetun asumisen jonossa olevat ja tuettua asumista tarvitsevat palvelujen ulkopuolella olevat asiakkaat. Jonotyön asiakkuuteen tullaan useimmiten asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijän tuetun asumisen palvelutarpeen arvion, sosiaalihuoltolain (§ 21 a)² mukaisen myönteisen sijoituspäätöksen sekä tuetun asumisen jonoon asettamisen kautta (SAS-prosessi = selvitä-arvioi-sijoita). Vaihtoehtoisesti työskentely voi alkaa jo ennen SAS-prosessia esimerkiksi jalkautuvan ja etsivän työn kautta.

Jonotyössä työskentelee viisi sosiaaliohjaajaa ja kaksi sairaanhoitajaa. Moniammatillisen jonotyön työparin muodostavat sosiaaliohjaaja ja sairaanhoitaja, jotka tekevät työtä monialaisissa verkostoissa. Lisäksi tiimi jalkautuu matalankynnyksen toimipisteisiin ja asunnottomien keskuuteen kadulle tehden etsivää ja haittoja vähentävää työtä. Jalkautuessa työskennellään myös muiden kuin asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kanssa ja tarvittaessa heitä ohjataan ja neuvotaan heidän tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin. Tuetun asumisen jonottajat, joilla ei ole ollut alueella aikuissosiaalityötä yli vuoteen, on mahdollista ottaa jonotyön aikuissosiaalityön asiakkuuteen.

Jonotyöskentelyn taustalla vaikuttavia, moniammatillista työtä ohjaavia periaatteita ovat palvelun saavutettavuus, joustavuus ja oikea-aikaisuus, asiakaslähtöisyys sekä muutoksen mahdollistaminen. Työskentelyssä lähtökohtana ovat saavutettavissa olevat palvelut, työntekijöiden joustavuus ja tavoitettavissa oleminen. Työtä tehdään kiinnipitävällä työotteella ja luottamusta rakentaen. Jonotyön tavoitteena on vähentää asunnottomuutta ja ennaltaehkäistä asunnottomuuden uusiutumista sekä kiinnittää asiakkaat muihin heidän tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Asiakkaan saadessa tarvitsemiaan oikea-aikaisia palveluja vähennetään sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmenevää häiriökysyntää.

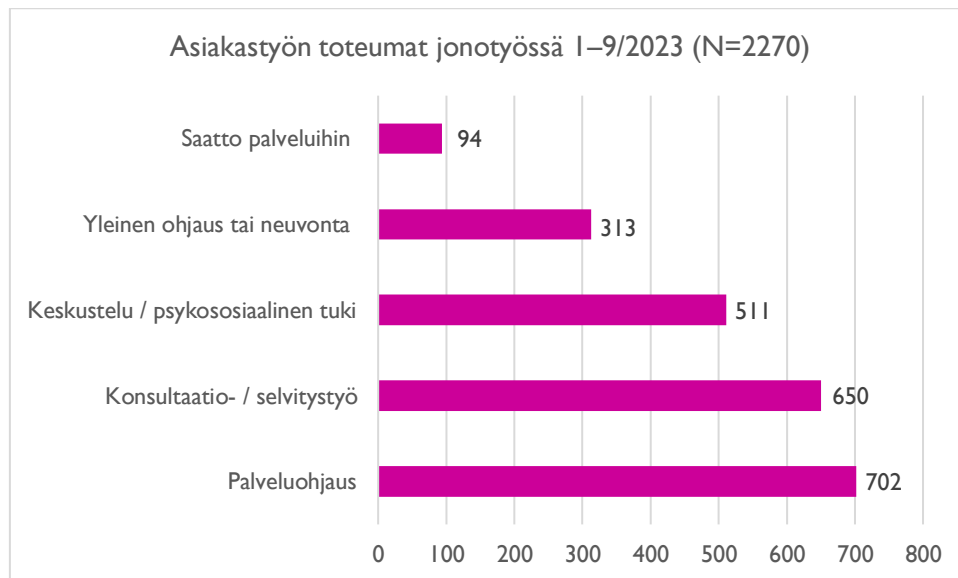
3 Työskentelytavat jonotyössä

Jonotyön työskentelytavat vaihtelevat yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta vahvaan palveluohjaukseen, asiakkaiden kanssa ja heidän rinnallaan palvelujärjestelmässä kulkemiseen, saattamiseen ja psykososiaaliseen tukeen sekä konsultaatio- ja selvitystyöhön. Jonotyöhön sisältyy joidenkin asiakkaiden osalta aikuissosiaalityön päätöksentekoa ja kotiin vietävää tukea. Työskentelyssä olennaisessa roolissa on myös monialainen verkostotyö, jota kuvaamme tarkemmin alla.

² Ks. Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (790/2022): <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220790>

Kaikkiaan näitä edellä kuvattuja asiakastyön toteumia on ollut jonotyössä 1.1.–30.9.2023 välisenä aikana yhteensä 2270. Asiakastyön toteumat on eritelty alla olevassa kuvio 1:ssä. Suurimmat asiakastyön toteumat pitivät sisällään konsultaatio- ja selvitystyötä, palveluohjausta sekä keskustelua ja psykososiaalista tukea.

Kuvio 1: Asiakastyön toteumat jonotyössä 1–9/2023



Monialaista ja liikkuvaa työtä toteutetaan moniammatillisesti jalkautuen, etsien ja haittoja vähentäen siellä missä asunnottomia henkilöitä on mahdollista kohdata ja heidän palvelutarpeisiinsa perustuen. Asiakkaita tavataan esimerkiksi kaduilla ja järjestöjen matalankynnyksen toimipisteissä, hätä- ja tilapäisasumisessa, tuetun asumisen yksiköissä, vankiloissa sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen toimipisteissä ja muissa asiakkaiden tarpeen mukaisissa toiminnoissa.

Etsivää ja haittoja vähentävää työtä kaduilla sekä järjestöjen matalankynnyksen toimipisteissä tehdään myös muiden kuin asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kanssa ja tarvittaessa heitä ohjataan ja neuvotaan heidän tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin.

”Kohdattu jalkautuessa. Oma asunto, mutta kertynyt vuokravelkaa. Miettinyt välitystiliä ja ohjattu oman stt:n pakeille tilanteen selvittelyä/välitystiliä varten. Voimakas keskustelun tarve omasta elämäntilanteestaan.”

”Jalkautuminen kaduille yhdessä järjestötoimijan kanssa. Kadulla useita todella päihtyneitä/sekavia ihmisiä. Tällä kertaa kukaan kohdatuista ei ollut asunnoton (11 kpl). Paljon tarvetta keskustelulle kunkin omasta elämäntilanteesta mm. Kela-asioista, kallistuneista hinnoista/tukien riittämättömyydestä, tilanteista asumisyksikössä.”

Jalkautuvaa työtä tehdessä kohdataan myös tuetun asumisen tarpeessa olevia henkilöitä, jotka ohjataan tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon asumisen tukeen. Tammi-syyskuun aikana kaikista jalkautuessa kohdatuista kertaluontoisen tuen ja neuvonnan asiakkaista (171) tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon

asumisen tukeen tehtiin 44 ohjausta. Heidän kanssaan jonotyöskentely alkoi jalkautuvan ja etsivän työn kautta ennen tuetun asumisen jonoon tulemista.

“Kohdattu asunnoton henkilö jalkautuessa järjestötoimijoiden kanssa. Ohjattu Astuun arvioon.”

“Menettänyt asunnon, ohjaus astun arvioon. Kohdattu jalkautuessa osana isompaa porukkaa. Kohdatut ilmaisivat kaikki kiitollisuutta annetusta jeesistä.”

Mikäli asiakas on ohjautunut jonotyön piiriin sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen palvelutarpeen arvion ja SAS-työryhmän myönteisen tuetun asumisen sijoituspäätöksen kautta, jonotyön moniammatillinen työskentely asiakkaan kanssa alkaa heti, kun hänen palvelutarpeensa tulee jonotyön tietoon ja asiakas on tavoitettu. Useimmiten asiakas tavoitetaan puhelimitse. Tarvittaessa selvitetään asiakkaan Kela -tiedot, tieto vankilassa olemisesta ja ollaan yhteydessä muihin yhteistyötahoihin. Tällainen selvitys- ja konsultaatiotyö korostuu etenkin asiakkuuden alussa (ks. kuvio 1).

Mikäli asiakasta ei tavoiteta puhelimitse tai yhteistyötahojen kautta, asiakkaan löytämiseksi tehdään etsivää työtä ja häntä tavoitellaan sähköpostitse, kirjeitse tai jalkautumalla. Lähtökohtana on, että asiakkaan tavoittelu jatkuu, kunnes hänet tavoitetaan. Kateissa oleva asiakas voi myös itse ottaa yhteyttä jonotyöhön kuuluaan palvelusta tai palveluun ohjautuminen voi tapahtua yhteistyötahon yhteydenoton, sairaanhoitajien konsultaatioiden, Kelan toimeentulotukityön ja huoli-ilmoitusten kautta.

Kun asiakas on tavoitettu, työntekijät sopivat heidän kanssaan moniammatillisen ensitapaamisen. Tapaamisella selvitetään asiakkaan tuen ja palvelun tarpeita sekä sovitaan tuetun asumisen jonotuksen aikaisesta työskentelystä. Tavoitteet työskentelylle asetetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Samalla selvitetään asiakkaan olemassa olevat ja häneltä mahdollisesti puuttuvat tuki- ja palveluverkostot sekä pyydetään asiakkaan suostumusta verkostoyhteistyöhön.

Asiakkuuden aikaisessa työskentelyssä korostuvat asiakkaiden tarpeiden mukainen moniammatillinen ja jalkautuva työparityöskentely, proaktiivinen kohtaava työ, palveluohjaus ja asiakkaiden saattaminen palveluiden piiriin (ks. kuvio 1). Useimmiten tuettuun asumiseen on jonoa ja asiakas joutuu odottamaan asumispalvelua. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle pyritään järjestämään hätä- tai tilapäismajoitusta ja muita asiakkaan tarvitsemia sosiaali- ja terveyspalveluja.

Jonotuksenaikainen työskentely on suunnitelmallista ja työskentelyssä korostuvat jonotilanteen selvitys, asiakkaiden tilanteen jatkuva arviointi ja motivointi muutokseen. Mikäli asiakkaan tilanne muuttuu, voidaan asiakkaan jonotuspaikka määritellä uudelleen tai häntä voidaan tukea kuntoutumisessa ja päihdepalveluihin ohjautumisessa.

"Asiakasta tavattu / kontaktoitu säännöllisesti 1. yhteydenotosta alkaen, nyt noin vuoden. Kuntoutunut hätämajoituksessa yöpyneestä, huomattavan varautuneesta asiakkaasta päihdehuollon asumispalvelussa asuvaksi, tulevaisuuteen valoisasti suhtautuvaksi (tuomiosta huolimatta) katsekontaktin ottavaksi ja hymyileväksi asiakkaaksi. On itse hoitanut asioitaan aktiivisesti mutta hyötyy selkeästi myös säännöllisestä kontaktista ja vastuutyöntekijästä, joka on kiinnostunut ja tarpeen mukaan tukena matkallaan."

Parhaimmassa tapauksessa asiakkaalle pystytään järjestämään asunto heti. Etenkin vankilasta vapautuvat pyritään majoittamaan heti heidän vapauduttuaan omaan asuntoon tai vähintään tilapäismajoitukseen, mikäli asuntoa ei kyetä tarjoamaan heti. Tällä pyritään katkaisemaan rikoskierte ja ehkäisemään uusintarikollisuutta. Käytäntö edellyttää tiivistä yhteistyötä vankiloiden kanssa ja vapautumisen ennakointia.

"Ensi viikolla vapautuvalle asiakkaalle järjestettiin asunto kiireellisenä yhteistyössä sos-sijoittajan ja xxx (palveluntuottaja) työntekijöiden kanssa, jotta hän ei joudu kadulle"

"Asiakas "kotiutettiin" siviiliin ja kadulle (useampi vuosi vankilassa) ilman palveluita. Jonotyö sai nopeasti koppi ja järjesti tilapäisasumisen ja välttämättömät lääkäripalvelut ja lääkitykset. Tuettiin Hsl-kortilla. Viikottaisilla tapaamisilla hoitui myös pankkipalvelut ja tuki yhteiskuntaan sopeutumista. Samalla sai arvioitua ja kirjattua asiakkaan tuen tarvetta ja toimintakykyä. Nyt saanut tuetun asunnon ja asuminen sujuu hyvin. Saattaen vaihtaen uusi sost. Alueelta."

Asiakkaan saadessa tuetun asunnon hänet voidaan saattaa asumispalveluun. Samalla asiakkaan kanssa voidaan sopia käytännön asioista ja olla apuna muuttoon liittyvien asioiden hoidossa. Siirtymävaiheessa olennaisen tärkeää on tiedon välittäminen asiakkaan tuen tarpeista jatkoasumiseen.

"Asiakas on muuttamassa tuettuun asumiseen. Saatettu, autettu muuttokuorman siirrossa. Selvinnyt, että varastettu henkkarit, Kelan pre-paid kortti. Erittäin hienoa yhteistyötä tuetun asumisen henk.kunnan kanssa--> yhdessä hoidettu kela-asiat, kiireellinen ttt-päätös, ruokamaksari, uusi pre-paid/vanhan kuollettaminen. järjestetty kriisiruokaa jne."

Tarvittaessa asiakkaalle tarjotaan siirtymävaiheen kotiin vietävää tukea 1–3 kuukauden ajan asumisen turvaamiseksi. Tänä aikana asiakasta voidaan tukea esimerkiksi tukiverkoston rakentamisessa uudelle asuinalueelle ja sen palveluihin ja toimintoihin tutustumisessa. Näin asiakkaalle varmistetaan turvallinen siirtymä tuettuun asumiseen ja uuden asuinalueiden palveluihin.

"Asiakas toivoi ettei vastuutyöntekijä vaihtuisi kuukauden aikana vaikka saanut tuetun asunnon. Sovittu asiakkaan kanssa, että asiakkuus jatkuu kolme kuukautta. Asiakkaan kohdalla tämä on hyvä, koska nyt on oikea-aikaista tehdä asiakassuunnitelma ... ja nyt voi tutun työntekijän kanssa tehdä suunnitelmaa ja esim. sopia aktivointisuunnitelmasta."

Tuettua asumista jonottavien tai tuetun asumisen tarpeessa olevien henkilöiden lisäksi jonotyön sairaanhoitajat toimivat moniammatillisina työpareina Neulapadontien arviointiyksikön jatkoasumisen palvelutarpeen arvioinnissa. Tämä on osa jonotyön kotiin vietävän tuen palvelua. Lisäksi tuetun asumisen jonottajat, joilla ei ole ollut alueellisissa sosiaalipalveluissa aikuissosiaalityön kontaktia yli vuoteen, on mahdollista ottaa jonotyön aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Muissa tilanteissa tehdään yhteistyötä.

Kaikessa jonotyön työskentelyssä lähtökohtana ovat saavutettavissa olevat palvelut, työntekijöiden joustavuus ja tavoitettavissa oleminen. Työtä tehdään kiinnipitävällä työotteella ja luottamusta rakentaen. Jonotuksen aikaisessa työskentelyssä tavoitteena on edistää laajasti asiakkaiden elämäntilannetta ja järjestää heille muut tarvittavat palvelut, hoitokontaktit ja verkostot ennen asunnon saamista. Jonotyöskentelyn aikainen asiakasprosessi on usein aikaa vievää, sillä jonotyön tuen piiriin tullessaan monet asiakkaat ovat jääneet tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkopuolelle tai he ovat pudonneet ulos aikaisemmin saamiensa palvelujen piiristä vaille minkäänlaista tukea. Tällöin pelkästään luottamuksellisen asiakassuhteen rakentuminen ja jonotyön tukeen kiinnittyminen vievät paljon aikaa.

4 Jonotyössä kohdatut asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa

Asiakkaita jonotyön piirissä oli 1.1.–30.9.2023 välisenä aikana yhteensä 435. Heistä tuetun asumisen jonoissa olleita jonotyön omia asiakkaita oli 264. Heidän lisäksi kertaluontoisen tuen ja neuvonnan tarpeessa olevia asiakkaita kohdattiin jalkautuvassa työssä 171. Jonotyön omista asiakkaista naisten osuus oli 23 % ja miesten osuus oli 77 %. Muun sukupuolisia oli kaksi henkilöä. Jonotyön omista asiakkaista nuoria, alle 30-vuotiaita oli 24 %, 30–45-vuotiaita oli 46 %, 46–65-vuotiaita 25 % ja yli 65-vuotiaita oli 6 %. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osuus jonotyön asiakkaista oli 13 %.

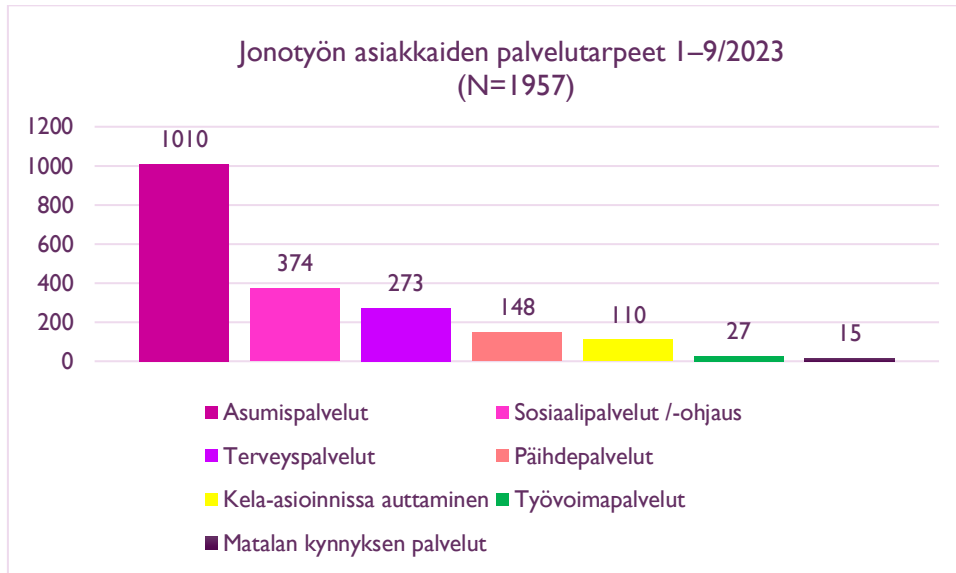
Valtaosa tuettua asumista jonottavista asiakkaista ovat paljon palveluja tarvitsevia ja erityisen tuen tarpeessa olevia pitkäaikaisasunnottomia henkilöitä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että heidän asunnottomuutensa on usein pitkittynyt tai toistunut, jonka vuoksi heidän ongelmansa ovat monimutkaistuneet. Nämä asiakkaat hyötyvät tuetusta asumisesta ja jonotuksen aikaisesta moniammatillisesta tuesta sekä muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin saattamisesta.

Pitkäaikaisasunnottomuutta on kuvattu kasautuneilla terveys- ja päihdeongelmilla sekä arjen ja taloudenhallinnan ongelmien kasvulla. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, jäljempänä ARA:n (2:2023) määritelmän mukaan henkilön asunnottomuus voidaan katsoa pitkäaikaiseksi, kun se on kestänyt vähintään vuoden tai henkilö on ollut toistuvasti asunnottomana viimeisen kolmen vuoden aikana. Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä terveydellisten tai sosiaalisten syiden vuoksi (emt., 4). Näihin sosiaalisiin ja terveydellisiin haasteisiin asiakkaat eivät välttämättä ole saaneet tarvitsemaansa oikea-aikaista apua ja tukea.

Pitkäaikaisasunnottomuuteen liittyvät kasautuneet terveys- ja päihdeongelmat sekä arjen ja taloudenhallinnan ongelmat näkyvät jonotyön asiakkaiden moninaisina palveluiden tarpeina. Eniten palvelutarpeita asiakkailla oli asumispalveluihin, sosiaalipalveluihin ja -ohjaukseen sekä terveyspalveluihin liittyen (ks. kuvio 2). Asiakasta kohden eri palvelutarpeisiin liittyviä toimenpiteitä oli tammi-syyskuun aikana keskimäärin

seitsemän. Tosiasiallisesti tämä luku jakautuu epätasaisesti, sillä osalla asiakkaista palvelun tarve on vähäistä ja toisilla asiakkaista se on erittäin runsasta. Usein asunnottomien runsaat tuen tarpeet ovat kasautuneet ja ne jakautuvat useammalle elämänalueelle.

Kuvio 2: Jonotyön asiakkaiden palvelutarpeet 1–9/2023



Pitkittyneen asunnottomuuden vuoksi monella jonotyön asiakkaalla on kiinnekohtia elämässä vähän, jonka vuoksi heidän arkensa on liikkuvaista ja puhelinnumerot vaihtuvat jatkuvasti, mikäli heillä puhelinta edes on. Yöpymispaikat vaihtuvat jatkuvasti, koska esimerkiksi hätämajoituksessa yöpymiseen tulee ilmoittautua päivittäin eikä niissä voi viettää aikaa päivisin. Osa asiakkaista yöpyy kavereilla ja he joutuvat vaihtamaan yöpaikkaa usein. Usein kavereilla yöpyminen on myös vastikkeellista.

Asunnottomuus ja arjen kiinnekohtien puuttuminen asiakkaiden elämässä näkyy jonotyössä vaikeutena tavoittaa asiakkaita. Kun heidät tavoitetaan tai kohdataan jalkautuvassa työssä, hoitamattomiin asioihin täytyy puuttua nopeasti. Monesti jonotyöskentely alkaakin esimerkiksi hätä- tai tilapäismajoituksen järjestämisellä ja henkilöllisyystodistuksen hankkimisella. Henkilöllisyystodistukset ovat usein joko hävinneet tai varastettu.

“Asiakkaalla oli päättynyt parisuhde ja hän oli joutunut kadulle. On jonossa asumisyksikköön, joten sovittiin jo seuraavalle viikolle asumishaastattelu asumisyksikön palveluohjaajalle. Soitettiin Kelaan ja saatiin toimeentulotuki kiireellisenä eteenpäin. Asiakkaan tili jäädytetty, joten toimeentulotuki tulee prepaid kortille, koska kortin tulo kestää, osa tuesta tulee kauppamaksusitoumuksina ja on toivottavasti jo huomenna noudettavissa, lisäksi maksusitoumukset henkilöpapereihin ja valokuviin. Neuvottiin hätämajoituksiin ja ilmoitettiin Hietsun kautta jonoon tilapäismajoituksiin. Ei ollut käynyt suihkussa päiviin, joten ohjattiin menemään huomenna päiväkeskus Illusiaan suihkuun ja pesemään pyykkiä. Aikoo mennä yöksi Kalkkersiin, joka aukeaa klo 22, neuvottiin sitä ennen viettämään aikaa Oodissa ja annoimme mukaan proteiinijuomia, -patukoita ja lakupötköjä.”

Asunnottomuudesta aiheutuvien olosuhteiden johdosta asiakkaiden on haasteellista kiinnittyä tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveyspalveluihin. Monen jonotyön asiakkaan aikuissosiaalityö on alueellisissa sosiaalipalvelupisteissä, mutta asiakkaille kiinnittyminen virka-ajan puitteissa ja useimmiten ennalta sovitulla ajanvarauksilla toimivaan palveluun on haasteellista. Usein etukäteen varatut asiointiajat jäävät käyttämättä. Samat haasteet kohdataan perusterveydenhuollon palveluissa, joiden jäykkiin asiointikäytäntöihin asunnottomien henkilöiden on yhtä lailla vaikeaa kiinnittyä. Tästä aiheutuvien hoitamattomien perussairauksien vuoksi asunnottomat henkilöt ajautuvat esimerkiksi terveyskeskuspäivystykseen ja käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita, vaikka heidän palvelutarpeensa olisi alun perin voitu ratkaista perusterveydenhuollossa.

Palveluihin kiinnittymistä voisi helpottaa aikuissosiaalityön palvelukynnysten madaltaminen sekä erityisesti aktiivisempi jalkautuminen asiakkaiden pariin. Myös terveydenhuollon peruspalveluissa tarvittaisiin joustavuutta ja matalampia kynnyksiä, jotta asunnottomien henkilöiden pääytymistä päivystyspalveluiden ja erikoissairaanhoidon piiriin voitaisiin vähentää. Osalla asunnottomista henkilöistä on mahdollisuus asioida Hietaniemenkadun palvelukeskuksen terveyspalveluissa, joka vähentää terveyskeskusten ajanvarauspainetta ja ennaltaehkäisee erikoissairaanhoidon palvelujen käyttöä. Verrokkiryhmään nähden Hietaniemenkadulla asioivilla asunnottomilla oli tutkitusti yli nelikymmenkertaisesti sairaalapäiviä psykiatrisessa sairaalahoidossa, kymmenkertaisesti käyntejä sairaalan päivystyksessä ja yli kuusinkertaisesti sairaalapäiviä somaattisessa erikoissairaanhoidossa (Stenius-Ayoade 2019).

Tuettua asumista jonottavien keskuudessa päihteiden käyttö on yleistä ja usein hallitsematonta. Tästä syystä jonotyön asiakkaiden kanssa käydään aina keskustelua päihdepalveluihin hakeutumisesta, mikäli asiakkaalla ei ole päihdepalvelujen hoitokontaktia. Asiakasta pyritään motivoimaan päihdepalveluihin, koska päihdekuntoutumisen myötä tuetun asumisen jonottajalla voi olla mahdollisuus päästä kevyemmin tuettuun asumiseen. Tarvittaessa asiakkaan kanssa jalkaudutaan päihdepalveluihin ja häntä tuetaan tiiviisti kuntoutumisprosessin aikana.

Paljon palveluja ja erityistä tukea tarvitsevana jonotyön asiakkailla on usein tarve palveluihin saattamiselle ja mukana olemiselle, sekä elämäntilanteeseen ja asiointiin liittyvään psykososiaaliseen tukeen. Psykososiaalisen tuen ohella palveluihin saattamisessa ja mukana olemisessa asiakkaiden asian ajamisen tarve korostuu. Asianajoa tarvitaan etenkin tilanteissa, joissa eri toiminnot hajautuneessa palvelujärjestelmässä eivät kommunikoi keskenään.

”Asiakas tilapäisasumisessa, nyt saatiin järjesteltyä vieroitushoitajakson putkeen kuntoutusjakso. Päihdeplk tapaamisella otin esille asiakkaan toiveen päästä hoitajaksolta suoraan päihdehuollon asumispalveluun, johon todettiin, että asiaa voidaan alkaa järjestelemään hoitajakson jälkeen, jos asiakas tulee tapaamiselle. Oltu uudelleen yhteydessä päihdepoliklinikalle, ja kerrottu, että asiakas menettää paikkansa tilapäisasumisessa hoitajakson vuoksi, joten päihdehuollon asumista pitää alkaa suunnitella siinä ajatuksessa, että päihdeeton hoitajakso onnistuu. Lisäksi todettu, että 33vrk hoitajakson jälkeen ei ole kovin järkevää, että asiakas palaa tilapäisasumiseen, jossa päihteidenkäyttö näyttelee

niin suurta roolia. Nyt pitää asiakkaan vieroitushoitajakson aikana olla heti hoitopaikkaan ja päihdepolille yhteydessä, että asia lähtee etenemään.”

Palvelujen asiointikynnykset ja eri toimintojen kommunikaatiovajeet aiheuttavat palvelujärjestelmässä häiriökysyntää. Häiriökysynnällä tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas ei saa oikeaa, riittävästi tai ei lainkaan sellaisia palveluja, joita hän tarvitsee ja hän joutuu toistuvasti palaamaan samasta asiasta häntä hoitavan tai hänen asioitaan hoitavan tahon piiriin ilman, että hänen palvelutarpeensa tulee ratkaistuksi. Tällainen palveluissa ilmenevä häiriökysyntä tulee kalliiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa. Se kuormittaa myös peruspalveluissa työskenteleviä työntekijöitä. (Ks. esim. Hyytiälä & Mäntyselkä 2022; Erkkilä & Mainonen 2022.)

Jonotyö vähentää palvelujärjestelmässä ilmenevää häiriökysyntää toimimalla asiakkaiden tilanteiden ja palvelutarpeiden välittäjänä eri toimijoiden kesken ja kiinnittämällä asiakkaita heidän tarvitsemiensa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluiden piiriin. Tämän vuoksi jonotyössä olennaisessa roolissa ovat yhteistyö muiden sote- ja järjestötoimijoiden kanssa sekä toimiva monialainen verkostotyö.

4 Verkostotyö

Käytännössä tuetun asumisen jonoissa tai tuetun asumisen tarpeessa oleville pitkäaikaisasunnottomille kohdennettu, sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistävä moniammatillinen työ on laaja-alaista ja monimuotoisesti liikkuva monialaista verkostotyöskentelyä. Tammi- syyskuun aikana monialaista verkostotyötä oli jonotyössä 971 kertaa. Tästä verkosto- ja yhteistyöstä lähes kolmasosa (30 %) tehtiin järjestöjen ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä hätä- ja tilapäismajoituksen tai -asumisen henkilökunnan kanssa.

Monialaisina yhteistyökumppaneina asiakkaiden asioiden hoidossa ovat useimmiten muut asunnottomuuden parissa sote- ja valtiolliset työskentelevät toimijat. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat esimerkiksi nuorten ja aikuisten sosiaalipalvelujen sekä jälkihuollon sosiaaliohjaajat ja -työntekijät, terveys-, psykiatria- ja päihdepalvelujen työntekijät, asumisen tuen ja tuetun asumisen henkilökunta, järjestö- ja kolmannen sektorin toimijat sekä valtiolliset toimijat, kuten Rikosseuraamuslaitos ja Kela. Sujuva yhteistyö näiden toimijoiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakkaiden asioita saadaan edistettyä.

”Parhaimmillaan asiat voivat edetä hyvinkin joustavasti ja nopeasti: vieroitushoito-osaston tt soittaa jonotyöhön, asiakas ”kotiutumassa” kadulle seuraavana päivänä. Pyydetty selvittämään haluaako päihdeettömään asumiseen. Uusi soitto ip. Soitettu 3 päihdehuollon asumispalvelua -> kahdessa yksikössä vapautuu huone seuraavalle päivälle, asiakas valitsee itselleen sopivimman. Asiakkaalle varattu aika yksikköön. Annettu seuraavana päivänä reittiopastusta puhelimitse asiakkaalle. Kerrottu aspan tt:lle ja asiakkaalle mistä päihdepolilta hakea maksupäättöstä asumiselle.”

”Laitettu Apotti-yhto alueelle asiakkuuden siirtämiseksi alueelle, asiakas saanut asunnon n. 1kk aiemmin. Alueelta reagoitiin nopeasti ja toteutui nopeasti yhteistapaaminen asiakkaan asunnossa. Asiakas hyötyi saattaen vaihtamisesta

jolloin ei olla apotti-kirjausten varassa (asiakkaan itse kertoman lisäksi) ja vanha työntekijä voi kertoa laajemmin ja myös hiljaisen tiedon. Asiakas kertoi saaneensa paljon tukea jonotyöstä ja kiitti yhteistyöstä.”

Osana verkostotyötä jonotyö jalkautuu kaupungin matalankynnyksen päiväkeskus Symppiksiin ja hätä- ja tilapäismajoituksiin, kuten esimerkiksi Hietaniemenkadun palvelukeskukseen. Jonotyössä toteutetaan myös yhteisjalkautumisia eri järjestötoimijoiden kanssa – ja heidän toimipisteisiinsä (mm. Tukikohta ry:n Avoimet ovet -kohtaamispaikka, Etsivä löytää -hanke ja Nuorten Tukikohta, Diakonissalaitoksen Tukialus-hanke, Sini-nauhasäätiön Illusia ja nuorten kohtaamis- ja tukipiste Nuoli, Vihreä Keidas ry, Vailla vakinaista asuntoa ry:n Vepa ja Tupa sekä Pelastusarmeijan säätiön Castreninkadun tilapäismajoitus). Kolmannen sektorin ja järjestöjen matalankynnyksen toimipisteet ja työntekijät ovat merkittävässä roolissa asiakkaiden tavoittamisessa ja palveluiden piiriin saamisessa. Usein asiakkaat tavoitetaan heidän matalankynnyksen toimipisteistään ja heidän yhteydenottojensa kautta. He ohjaavat ja saattavat myös itse asiakkaita palveluiden piiriin enenevässä määrin.

”Kohdattiin asiakas matalankynnyksen toimipisteessä. Hakeutui keskusteluun ja selvisi, että häntä on tavoiteltu asumisyksiköstä --> asunto tarjolla. Saatiin sovittua seuraavalle päivälle tapaaminen asumisyksikköön, jotta pääsisi asutumaan”.

”Paljon tukea tarvitseva asukas, voinnista huoli. Xxx (järjestön) -työntekijä soittanut ja antanut lisätietoa, jonka perusteella sas-sijoittaja laittanut ensisijaiseksi asuttamisessa (tiedot oli jo toimitettu yksikköön). Saatu samalla viimeisin numero, jolla tavoitettu asiakas ja yksikkö tavoitti myös. Saa asunnon ensi viikolla.”

Asiakkaiden tavoittamisen lisäksi matalankynnyksen palveluista ja järjestötoimijoilta saadaan tärkeää tietoa asunnottomien henkilöiden tuen ja palvelujen tarpeista sekä laajemmista asunnottomia koskevistä ilmiöistä, kuten esimerkiksi kaduilla vallitsevasta päihdetilanteesta ja päihteidenkäyttöön liittyvistä infekti- ja vaaratilanteista. Vastavuoroisesti matalankynnyksen toimipisteisiin jalkautuva moniammatillinen jonotyö pystyy tarjoamaan kolmannen sektorin järjestötoimijoille asiakkaiden suostumukseen perustuen tietoa asiakkaiden tilanteista ja palvelutarpeista, ja tukemaan näin matalankynnyksen toimijoita edistämään asiakkaiden tilanteita. Tällainen yhteistyö ja -vastuu lisää myös eri toimijoiden välistä luottamusta.

5 Asunnottomuuden vähentäminen vaatii koko sote-kentän saumatonta yhteistyötä ja vastuunkantoa

Työskentelyssä olemme havainneet, että moniammatillisille ja liikkuville palveluille asunnottomien tai asunnottomuusuhkaa kokevien keskuudessa on tarvetta ja, että sosiaali-, päihde- ja terveysasioiden osaaminen on mahdollista yhdistää asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi. Asunnottomuuden vähentämiseksi ja asunnottomien asiakkaiden auttamiseksi tarvitaan kuitenkin edelleen yhteisiä monialaisia toimintamalleja ja palvelupolkuja, sekä asunnottomuutta koskevaa ja ennakkoluuloja vähentävää tietoa.

Jonotyössä kohtaamiemme asiakkaiden asunnottomuus on usein pitkittynyt, ja tämän myötä heidän ongelmansa ovat monimutkaistuneet. Näiden haasteiden selvittäminen edellyttää laaja-alaista osaamista ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken sekä helposti saavutettavissa olevia sosiaali- ja terveyspalveluja. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta tämä edellyttää joustavia toimintatapoja ja asunnottomien monialaista kohtaamista heidän omassa elinympäristössään, proaktiivista ja kiinnipitävää työtettä sekä hitaasti etenevää, luottamuksen varaan rakentuvaa suhdetyötä, jossa asiakkaiden omat voimavarat ja asunnottomuuden tuomat vaikeudet tunnistetaan.

Monialainen jonotyö kohtaa Helsingin sektoroituneilla palvelukentillä monenlaisia haasteita. Lähetteiden palauttaminen esimerkiksi psykiatriapalveluista muutaman hukkakäynnin jälkeen vaikeuttaa asiakkaiden kuntoutumista. Mikäli asiakas ei heti kiinnity palveluun, saatetaan palvelukontakti päättää ja prosessi joudutaan aloittamaan alusta. Päihdepalveluiden laitospääsyjaksoille on jonoa eikä hoitoon aina pääse oikea-aikaisesti. Tässä vaiheessa asiakkaan hoitomotivaatio on usein laskenut ja koko päihdehoitajakso saattaa peruuntua monen ammattilaisen työn valuessa samalla hukkaan palvelujärjestelmästä johtuvien syiden vuoksi. Useamman viikon jonotuksen jälkeen hoitajakset ovat usein myös liian lyhyitä.

Palvelujärjestelmässä liikkuessamme törmäämme myös usein siihen, että osalle sosiaali- ja terveystoimen työntekijöistä asunnottomuuden kohtaaminen on vaikeaa. Monesti heidän auttamisensa nähdään turhana, koska henkilö on asunnoton ja hän käyttää päihteitä. Tästä huolimatta pienikin tuki tai interventio voi parantaa asiakkaan kokonaistilannetta – ja etenkin asiakkaan luottamusta palvelujärjestelmään ja sen edustajiin merkittävästi.

Palvelujärjestelmän haasteiksi onkin tunnistettu sen toimintojen päällekkäisyys, monimutkaisuus, ja järjestelmälähtöisyys. Asiakkaiden ja potilaiden tarpeita ei ole korostettu yhtä paljon, kuin palvelujärjestelmää. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 30.) Tämä näkyy työssämme ajoittain palveluiden joustamattomuutena: saman ammattikunnan edustajat saattavat tehdä päällekkäistä työtä, koska toisen työntekijän tekemä

esiselvitys tai arvio palvelun tarpeesta ei riitä, jos hän toimii eri palvelussa kuin vastaanottava taho. Tähän on tärkeää pyrkiä puuttumaan sosiaali- ja terveysalaan liittyvillä uudistuksilla sekä kiinnittämällä erityistä huomioita verkostoyhteistyöhön, sekä monialaiseen ja -ammattilliseen työskentelytapaan. Asiakkaiden kunnioittamisen lisäksi, olennaisen tärkeää sosiaali- ja terveysalalla on työntekijöiden keskinäinen ammatillinen kunnioitus ja arvostus.

Myös häiriökysynnän vähentämisessä on keskeistä organisoida työ sote-palveluissa asiakaslähtöisesti ja siten, että asiakas palvelutarpeineen tulee kohdatuksi kokonaisvaltaisesti (ks. esim. Erkkilä & Mainonen 2022). Arviomme mukaan monialainen jalkautuva työ asunnottomien keskuuteen ja heidän tarpeistaan lähtevä kokonaisvaltainen ja verkostot kokoava työskentelytapa vähentää sekä sosiaali- että terveyspalveluiden käyttöön liittyvää häiriökysyntää että peruspalveluissa toimivien työntekijöiden työkuormitusta. Jonotyön myötä asunnottomat ohjautuvat tuetusti ja oikea-aikaisemmin tarvitsemiinsa palveluihin, jonne heidät tarvittaessa saatetaan ja missä heidän palvelutarpeensa tulkitaan. Asiakkaat tavoitettava ja verkostot kokoava sekä palveluluohjauksellinen että saattava työ vastaavat asiakkaan tarpeiden ja palvelujen kohtaavuuteen. Se vahvistaa myös asiakkaan kiinnittymistä hänelle tarjottuihin palveluihin ja turvaa niiden jatkuvuutta. Samalla muiden sote-toimijoiden työkuorma helpottuu asiakastyön vastuun jakautuessa useamman toimijan kesken.

Kokonaisvaltaista sosiaali- ja terveyspalvelujen tukea tavoitellaan terveys- ja hyvinvointikeskusten paljon palveluja tarvitsevien konseptin kehittämisessä, jossa ovat mukana niin perhe- ja sosiaalipalvelut kuin terveys- ja päihdepalvelut toimintoineen. Palvelussa kyse on sote-palveluiden integraatiosta, jossa tavoitteena on, että kaikki erityisen tuen tarpeessa olevat ja paljon palveluja tarvitsevat henkilöt saavat sosiaali- ja terveyspalvelunsa saumattomasti, oikea-aikaisesti sekä palvelujen jatkuvuus turvaten. Konseptissa tavoitteena on nimetä kaikille paljon palveluja tarvitseville asiakkaille yhteyshenkilö, joka tukee asiakkaita palveluihin kiinnittymisessä ja pyrkii turvaamaan asiakkaille tarvittavat monialaiset palvelut asiakkaan palveluja koordinoiden. Lähelle tällaista työskentelytapaa päästään tällä hetkellä asunnottomien henkilöiden kanssa tehtävässä moniammatillisessa jonotyössä, jossa työntekijä tukee asiakkaita palveluihin kiinnittymisessä ja pyrkii turvaamaan asiakkaille tarvittavat monialaiset palvelut asiakkaan palveluja koordinoiden.

Asunnottomuuden inhimilliset ja taloudelliset kustannukset korkeat. Asunnottomien keskuudessa sairastavuus ja kuolleisuus on korkea ja etenkin pitkäaikaisasunnottomat ovat usein jääneet tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolelle (ks. Stenius-Ayoade 2019). Yhden yhteiskunnasta syrjäytyneen asunnottoman henkilön asunnottomuuden aiheuttamien yhteiskunnallisten kokonaiskustannusten on arvioitu olevan vuodessa jopa 17 000 euroa (Ympäristöministeriö 2011). Kustannusvaikuttavuutta tarkastellessa on tärkeää muistaa, että ennaltaehkäisevä työ tulee aina korjaavaa työtä edullisemmaksi, kun asiaa tarkastellaan pidemmällä aikavälillä.

Jonotyössä akuuttia sairaanhoitoa vaativia tilanteita ja päivystyksellisten käyntien tarvetta on saatu ennaltaehkäistyä jalkautuvan työn avulla. Jonotyön sairaanhoitajat ja sosiaaliohjaajat jalkautuvat kaduille ja eri matkan kynnyksen toimipisteisiin antamaan asiakkaille palveluohjausta ja terveysneuvontaa. Työskennellessä ei myöskään keskitytä pelkästään yksittäisiin asumisen haasteisiin tai akuutteihin avun tarpeisiin, vaan asumiseen liittyvien ongelmien uusiutumisen ennaltaehkäisyyn. Lisäksi jonotyössä tärkeässä roolissa on ollut varmistaa asumista turvaavien ja tukevien palvelujen jatkuvuus.

Sekä inhimillisestä että taloudellisesta näkökulmasta katsottuna on selvää, että jalkautuva, monialainen ja – ammatillinen työskentely on sekä inhimillisesti että taloudellisesti kustannusvaikuttavaa. Jonotyössä tehdään sekä korjaavaa että ennaltaehkäisevää moniammatillista ja jalkautuvaa asunnottomuustyötä. Asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen ja palveluihin kiinnittäminen sekä asunnottomuuden poistaminen edellyttää kuitenkin myös muiden sote-toimijoiden sitoutumista asunnottomuustyöhön, palvelujen toimivuutta ja joustavuutta sekä koko sote-kentän saumatonta yhteistyötä ja vastuunkantoa.

Lähteet

Ara 2:2023. Asunnottomat 2022. Saatavilla: <https://www.ara.fi/download/noname/%7BA3E6CBD0-0A5D-4DDC-96E5-A5DAE2891386%7D/179513> (Viitattu 26.10.2023.)

Erkkilä, E. & Mainonen, S. 2022. Sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuvan häiriökysynnän tunnistaminen ja vähentäminen SAVE-hanketyössä. Saatavilla: <https://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2022/05/sosiaali-ja-terveyspalveluihin.html> (Viitattu 23.11.2023.)

Erkkilä, E. & Palenius, S. & Porri-Kuivaniemi, R. 2023. Moniammatillinen ja liikkuva asunnottomuustyö Helsingissä. Loppuraportissa Kohti liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä. Y-säätiö. Joulukuu 2023. Saatavilla: [Kohti-liikkuvaa-moniammatillista-asunnottomuustyota-VALMIS.pdf \(ysaatio.fi\)](https://www.y-saatio.fi/wp-content/uploads/2023/12/Kohti-liikkuvaa-moniammatillista-asunnottomuustyota-VALMIS.pdf) (Viitattu 27.12.2023.)

Hyytiälä, H. & Mäntyselkä, P. 2022. Hyvä palvelu maksaa vähemmän. Lääkärilehden artikkeli. Saatavilla: <https://www.laakarilehti.fi/mielipide/hyva-palvelu-maksaa-vahemman/?pub-lic=8abaeccc288a73dfd4206dff1ea8889c> (Viitattu 12.12.2023.)

Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (790/2022). FINLEX. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220790> (Viitattu 26.10.2023.)

Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) 2017. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Sanoma Pro Oy, 3 painos, Helsinki.

Stenius-Ayoade, A. 2019: Housing, Health and service use of THE Homeless in Helsinki, Finland. Helsingin Yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/9f18012e-799f-424d-a62c-a1477c242170/content> (Viitattu 27.12.2023.)

Ympäristöministeriö 2011. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Jyväskylän yliopisto. Tampereen teknillinen yliopisto. Kaupunkitutkimus TA Oy. Helsinki 2011. Saatavilla: https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/02/YMra7_2011_Asunnottomuuden_vahentamisen_taloudelliset_vaikutukset.pdf (Viitattu 19.10.2023.)

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys-
ja pelastustoimi**

Toinen linja 4 A
00530 Helsinki
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihte 09 310 5015

www.hel.fi