

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (YAMK)

2014

Anna-Liisa Saukkonen

ASUMISNEUVONTA JA  
ISÄNNÖINTI;  
MONIAMMATILLISEN  
YHTEISTYÖN  
KÄYNNISTÄMINEN ESPOON  
ASUNNOT OY:SSÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

30.5.2014 | 54+4

Sirppa Kinos

Anna-Liisa Saukkonen

# ASUMISNEUVONTA JA ISÄNNÖINTI; MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN KÄYNNISTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN ESPOON ASUNNOT OY:SSÄ

Tämä opinnäytetyö kuvaa vuokraloyhtiö Espoon Asunnot Oy:ssä toteutettua kehittämishanketta. Kehittämishankkeeseen osallistuivat Espoon Asuntojen asumisneuvonta ja isännöitsijät. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli moniammatillisen kehittämissyhteistyön käynnistäminen Espoon Asuntojen isännöinnin ja asumisneuvonnan välillä. Tarve moniammatillisen yhteistyön käynnistämiseksi oli tullut esille arjen työssä: asumisneuvonnalla ja isännöinnillä on yhteiset asiakkaat, mutta yhteisiä sovittuja toimintakäytäntöjä ei ole selkeästi määritelty ja kuvattu.

Kehittämishankkeen ensimmäisenä tavoitteena oli tuottaa prosessikuvaus vuokravelasta tehtävästä maksusopimuksesta. Toisena tavoitteena oli toimintamallin, prosessikuvauksen, synnyttäminen niihin asiakkuuksiin, joissa asiakkaalla on asumisessa häiriöitä tai asumisen taidoissa puutteita.

Hankkeelle asetetut kaksi tavoitetta saavutettiin. Hanketapaamisissa nousi esiin myös uusia yhteistyön kehittämiskohteita, joita on tarpeellista ja hyödyllistä jatkotyöstää moniammatillisesti hankkeen päättymisen jälkeen. Loppupäätelmänä voidaan sanoa, että yhtä arvokasta kuin hankkeen tavoitteiden saavuttaminen oli uusien yhteistyön kehittämiskohteiden löytyminen ja niiden esille nostaminen. Näitä uusia kehittämiskohteita ovat moniammatillisen työotteen kehittäminen Espoon Asuntojen ulkopuolisessa yhteistyöverkostossa ja verkostotapaamisten jalkauttaminen asukkaiden koteihin.

ASIASANAT:

ASUMISNEUVONTA, ISÄNNÖINTI, MONIAMMATILLNEN TYÖRYMÄTYÖSKENTELY,  
OSALLISTAMINEN, HÄÄTÖJEN EHKÄISY.

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Masters Degree programme | Masters on Social Sciences

30.5.2014 | 54+4

Sirppa Kinos

Anna-Liisa Saukkonen

## RESIDENT GUIDANCE AND PROPERTY MANAGEMENT: STARTING AND DEVELOPING MULTI-PROFESSIONAL CO-OPERATION IN ESPOON ASUNNOT OY

The purpose of this thesis is to describe a development project in Espoon Asunnot Oy. The project was undertaken by the resident guidance and property management. The purpose of the project was to start multi-professional co-operation between resident guidance and property management in Espoon Asunnot Oy. The requirement for multi-professional co-operation had become apparent through every day work. Resident guidance and property management share the same clients, but no shared and agreed to working methods had previously existed.

The first objective of the development project was to create a process description for a payment agreement of rental debts. The second objective was to create a process description and a pattern for working with those clients who have problems in living in the housing company's apartments or who lack basic living skills.

The two objectives of the project were successfully reached. In meetings related to the project, considerations for developing future co-operation were made. After ending this project, these new multi-professional initiatives can be further worked upon. In conclusion it can be said that finding and bringing to attention new ideas for co-operation was as valuable as reaching the objectives of the project. These new points of development include for example a shared view on the need to extend co-operation outside the established work communities, as well as the need for home visits.

### KEYWORDS:

Resident guidance, Property management, Multi-professional work groups, inclusion, prevention of evictions.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA KESKEISET KÄSITEET</b>	<b>11</b>
2.1 Vuokra-asuminen	11
2.2 Espoon Asunnot Oy	13
2.3 Asumisneuvonta	16
2.4 Asumisneuvonta Espoon Asunnot Oy:ssä	18
2.5 Asumisneuvonta ja verkostotyö	20
2.6 Isännöinti vuokrataloissa	22
<b>3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PERUSTELUT</b>	<b>23</b>
3.1 Kehittämistehtävän lähtötilanne	23
3.2 Tehtävä ja tavoite	24
<b>4 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTOIMINTA</b>	<b>27</b>
<b>5 KEHITTÄMISMENETELMÄT</b>	<b>30</b>
5.1 Osallistaminen	30
5.2 Moniammatillinen työryhmätyöskentely	31
5.3 Benchmarking	33
5.4 Benchmarking-tapaamiset Helsingissä ja Tampereella	33
<b>6 PROSESSIN KUVAUS</b>	<b>37</b>
6.1 Hankkeen käynnistyminen Espoon Asunnot Oy:ssä	38
6.2 Tapaamiset Espoon Asunnot Oy:ssä	40
<b>7 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET</b>	<b>47</b>
<b>8 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI</b>	<b>52</b>
<b>9 LÄHTEET</b>	<b>56</b>

## LIITTEET

Liite 1. Espoonkruunu Oy:n ja Espoon Kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sopimus yhteisistä asumisjärjestelyistä (4kpl)

## KUVAT

Kuva 1. Espoon Asunnot Oy:n asiakkuusyksikön organisaatiokaavio (KT 2/2014).....	14
Kuva 2. Espoon Asunnot Oy:n organisaatiokaavio 2014 (KT 2/2014). .....	15
Kuva 3. Espoon Asunnot, asumisneuvonnan tilasto vuodelta 2013 (KT 12/2013). .....	19
Kuva 4. Prosessikuvaus: vuokravelasta tehtävä maksusopimus. ....	47
Kuva 5. Prosessikuvaus, kun asumisessa on häiriöitä. ....	49

## TAULUKOT

Taulukko 1. Hankkeen tehtävät ja tavoitteet	26
Taulukko 2. Hankeen aikataulu	37

**KÄYTETYT LYHENTEET**

ARA	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Vastaa keskeisesti valtion asuntopolitiikan toimeenpanosta. ARA kuuluu ympäristöministeriön hallinnon alaan. (KT 1/2014)
TVA	Tampereen Vuokra-asunnot.

# 1. JOHDANTO

Asuminen on yksi hyvinvoinnin peruspilareista (Kautto 2006, 33). Asunnolla, kodilla, mahdollistetaan myös muita ihmisen hyvinvointiin kuuluvia asioita, kuten perhe-elämä, työn tekeminen, opiskelu ja vapaa-aika. Elämisen yksi perusedellytys on, että ihmisellä on asunto (Granfelt 2003, 30). Asumisessa esiin tulevat ongelmat voivat johtaa asunnottomuuteen, joka järkyttää elämän perusturvallisuutta. Tästä syystä on merkityksenkästä löytää keinoja, joilla asumiseen liittyviä ongelmia voidaan helpottaa ja myös poistaa. Asumisen vaikeuksissa oleva ihminen tarvitsee mitä erilaisimmista syistä erityisratkaisuja ja tukea asumiseen. (Granfelt 1998, 178.)

Valtakunnallinen asumisneuvontatoiminta on alkanut 1980-luvun loppupuolella, ja asumisneuvontatyö laajenee edelleen. Menneiden vuosien aikana asumisneuvojan työnkuva on tarkentunut ja myös ammatillistunut. Yhä useammat kaupungit järjestävät asumisneuvontaa. Myös kolmannen sektorin yleishyödyllisillä vuokranantajilla, esimerkiksi Nuorisotasuntoliitto ry:llä, Nuorisosäätiöllä, S-asunnoilla ja Y-Säätiöllä, on asumisneuvontaa. Asumisneuvonnalla pyritään vastaamaan aina paikallisiin tarpeisiin, ja sen vuoksi työn sisältö ja työkäytännöt vaihtelevat.

Asumisneuvontatyön tarve on tullut esiin, kun on lähdetty etsimään keinoja häätöjen ehkäisemiseksi. Näissä tilanteissa tarvitaan yhteistyötä asukkaan ja vuokranantajan kanssa. Asumisneuvonta on myös ennaltaehkäisyä: kun asumisen epäonnistumisen riskit ovat tiedossa, niihin voidaan puuttua jo etukäteen ja estää mahdollinen häätö. Asumisneuvonta on myös osoittanut palveluohjauksen tarpeen niissä asiakkuuksissa, joissa apua olisi saatavilla mutta asukkaan voimavarat tai kyvyt eivät riitä avun hakemiseen tai vastaanottamiseen. Asumisneuvonnan avulla voidaan parhaimmillaan estää jopa syrjäytymistä. (Timonen 2012.)

Espoon Asuntojen asumisneuvonta ja isännöinti ovat yhteisesti todenneet, että asumisneuvontatyön kehittäminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä yri-

tyksen sisällä ja ulkopuolella. Moniammatillinen työskentely ja verkostotyö eivät poista yksintyöskentelyn tarvetta, mutta ongelmien monimutkaistuessa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillisuus ei tarkoita ammatti-identiteetin tai perustehtävän hämärtymistä ja ajatusten liukenemista yhdeksi massaksi. Moniammatillisessa työssä esiin tulevat asiat ja ongelmalliset tilanteet näkyvät jokaiselle työntekijälle hänen työnsä ja perustehtävänsä näkökulmasta.

Asumisneuvontatyö Espoon Asunnoissa on myös ryhmätyötä vuokravalvonnan, isännöinnin, teknisten ylläpitovastuuhenkilöiden ja asukasvalinnan kanssa. Sanotaan, että ryhmätoiminta tai tiimityö on enemmän kuin osiensa summa. Jos ihmiset saadaan tekemään yhteistyötä, he luovat enemmän kuin samat ihmiset yksinään työskennellessään pystyvät luomaan. (Payne 1982, 4.) Espoon Asuntojen asumisneuvonta ja isännöinti toimivat omissa tiimeissään, omien esimiestensä alaisuudessa, mutta työn ja asiakkuuksien luonne on tuonut tarpeen kehittää ryhmä- ja yhteistyötä yli tiimirajojen.

Espoon Asunnoilla on asumisneuvonnassa ja isännöinnissä monipuolista osaamista. Osaaminen voi tarkoittaa joissakin tilanteissa sitä, että hallitaan rajallisella pienellä alueella kaikkea mahdollista, mutta oman osaamisalueen ulkopuolella olevista asioista tiedetään vähän. Kuitenkin on niin, että yhteiskunnan ongelmat monimutkaistuvat ja kiinnittyvät toistensa ympärille yhä tiukemmin. Koska ongelmat monimutkaistuvat, tarvitaan ongelmien ratkaisijoiksi yhä vahvempaa asiantuntijuutta, jota ei löydy enää siitä omalta pieneltä osaamisalueelta. (Launis 1999.)

Hyvin toimiva asumisneuvonta vähentää häätöjä ja lisää samalla kaikkien asumisviihtyvyyttä. Se myös vähentää kiinteistöyhtiöiden ja samalla muiden asukkaiden ylimääräisiä kustannuksia. Aktiivisella ja jalkautuvalla asumisneuvonnalla on mahdollisuus lisätä yhteisöllisyyttä ja yhteisvastuullisuutta asuinkiinteistössä. Yhteisöllisyys lisää turvallisuuden tunnetta asuinkiinteistössä ja ympäristössä. Tämän lisäksi asumisneuvojan tekemä verkostotyö helpottaa kaikkien osapuolten työtä ja vähentää päällekkäistä työtä. Suurin apu asumisneuvonnasta on kuitenkin aina asukkaalle itselleen.



Espoon Asuntojen isännöinnin tarkoituksena on vastata nimettyjen kiinteistöjen isännöintitehtävistä, ylläpidosta ja olemassa olevista asiakkuussuhteista kiinteässä yhteistyössä yrityksen muiden yksiköiden kanssa. Espoon Asunnoilla isännöinnin toimenkuvaan kuuluvat myös koko kiinteistökantaa koskevat erikseen nimetyt asiantuntijatehtävät, kuten kiinteistöjen käyttöasteen seuranta ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Isännöitsijä tekee, yhteistyössä ylläpitopäällikön kanssa, myös asumisen aikaisia huoneistotarkastuksia, kuten palokuorma-, siivous-, kunto- ym. tarkastuksia. Lisäksi isännöitsijät vastaavat asiakaspalvelun laadun ja asukasyhteistyön kehittämistä. He vastaavat myös asukkaille ja asukkaiden toimintaelimille tiedottamisesta.

Isännöitsijät osallistuvat myös vuokranmääritys- ja budjetointiprosessiin. Heidän tehtävänä on kohteiden asumis- ja maksuhäiriöiden sekä häätöjen seuranta. Isännöitsijät tekevät yhteistyötä asumisneuvojen kanssa maksuhäiriöiden ja häätöjen välttämiseksi. He vastaanottavat häiriöilmoituksia ja vastaavat jatko-toimenpiteistä. He antavat huomautukset ja varoitukset asumiseen liittyvissä ongelmissa. He myös päättävät häädön toimeenpanosta tai sen peruuttamisesta. (KT 3/2014.)

Tämä kirjallinen työ kuvaa Espoon Asunnoilla toteutetun moniammatillisen kehittämishankkeen prosessia ja tuo esille myös hankkeen tulokset. Hanke toteutettiin kesän ja syksyn 2012 aikana. Kehittämishankkeeseen osallistuivat Espoon Asuntojen asumisneuvonta ja isännöinti. Tarve moniammatilliselle kehittämiselle on tullut esille arjen työssä: asumisneuvonnalla ja isännöinnillä on yhteiset asiakkaat, mutta yhteisiä sovittuja toimintakäytäntöjä ei ole selkeästi määritelty tai kuvattu.

Asumisneuvonnan ja isännöinnin välisen moniammatillisen kehittämishankkeen tavoitteet jaettiin kahteen ryhmään.

Tavoite 1: prosessikuvauksen kirjaaminen vuokravelasta tehtävästä maksusopimuksesta.

Tavoite 2: toimintamallin, prosessikuvauksen, tekeminen niihin asiakkuuksiin, joissa asiakkaalla on asumisessa häiriöitä tai asumisen taidoissa puutteita.

Hankeen tuloksena syntyi prosessikuvas vuokravelkaisen asukkaan kanssa tehtävästä maksusopimuksesta. Hankeen toisena tuloksena syntyi prosessikuvas niihin asiakkuuksiin, joilla on asumisessa häiriöitä ja muita ongelmia. Hanke tuotti myös paljon tietoa siitä, mitä toiveita ja tarpeita on olemassa asumisneuvonnan ja isännöinnin yhteistyössä. Tässä hankkeessa muodostunut tieto on merkittävässä roolissa, kun yhteistyön kehittämistä jatketaan tämän hankkeen päättymisen jälkeen.

## 2. TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA KESKEISET KÄSITEET

### 1.1 Vuokra-asuminen

Kautta aikojen suomalaisessa asumisessa ovat yhteiskunnan tukitoimet olleet osa asumista. Vuosien saatossa asuntopolitiikka on muuttunut sisällöltään ja keinoiltaan. Valtiolla ja kunnilla voidaan sanoa olevan kahdentyyppisiä keinoja asuntopolitiikkaan, sekä suoria että välillisiä. Keinot voidaan karkeasti jaotella kolmeen erilaiseen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä sisältää hallinnolliset ja lain-säädännölliset keinot. Näitä ovat esimerkiksi rakennusmääräykset ja kaavoitus, vuokrasuhteiden säätely ja myös hallintamuotoja koskevat lait. Toinen yhtenäisen ryhmä koostuu talouteen liittyvistä asioista: esimerkiksi lainat, korkotuki, asumistuki, erilaiset veroedut ja avustukset. Kolmas ryhmä sisältää ohjauksen, erilaiset asumiskonseptit ja asuntosuunnittelun.

Asuntopolitiikan sisältö ja keinot ovat vaihdelleet paljon vuosien kuluessa. Suomessa teollistuminen alkoi 1860-luvulla, ja sen myötä syntynyt kehitys toi 1900-luvulla puhtaan veden ja viemäroinnin. Tuolloin havaittiin tärkeäksi myös kaupunkiterveys ja kaupungeissa asuville työläisperheille alettiin antaa terveysneuvontaa ja -valistusta. Asumisen oikeudellinen perusta syntyi 1920–1930-luvulla. Tällöin tulivat voimaan erilaiset huoneenvuokra- ja asunto-osakeyhtiölait. Sotavuosina 1939–1948 nousivat esille pula- ja sota-aikaan liittyvät kysymykset, muun muassa vuokrasäännöstely ja karjalaisten pika-asuttaminen. Aravarahoitusjärjestelmä luotiin vuosien 1948 ja 1968 välisenä aikana. Tällöin alettiin myös puhua asuntosäästämisestä. (Juntto 1990, 47–48.)

Lähiörakentamisen ja teollisen aluerakentamisen merkit olivat nähtävissä 1968–1980-luvuilla; tuolloin koko maassa alkoi kattava sosiaalinen asuntotuotanto. Samanaikaisesti sai alkunsa nykyinen asumistukijärjestelmä. Rahamarkkinoiden vapauduttua 1980-luvulla saavutettiin kodinomistusyhteiskunnan huippu. Tuona aikana suuressa suosiossa olivat rivitalo- ja omakotiasunnot. Tämän jälkeen seurannut 1990-luvun lama-aika ja suuri työttömyys lisäsivät aravavuokra-

asuntojen rakentamisen tarvetta. Nykyisin EU-Suomen asuntopolitiikassa ovat tunnuspiirteinä kaupunkipolitiikka, erityisryhmien palveluasuminen, energiansäästö, ympäristö- ja esteettömyyssäädökset ja myös asuntorahoituksen riskien hallinta.

Pohjoismaisessa vertailututkimuksessa vuodelta 1983 on sosiaalinen asuntotuotanto määritelty niin, että yhteiskunta rakentaa vuokra- tai osuuskunta-asuntoja tai tukee niiden rakentamista. Rakentamisella tai asuntojen hallinnalla ei tavoitella voittoa. Yhteiskunnan rahoittamalla asuntotuotannolla pyritään tyydyttämään laajojen väestökerrosten asunnon tarpeet. (Juntto 2010, 22–43.)

Yhteiskunnan taloudellinen tilanne vaikuttaa siihen, millaisen omistusperustan ihmiset ovat valmiit kodilleen valitsemaan. Taloudellinen taantuma tai yhteiskunnan hidas taloudellinen kehitys näkyvät selvästi valinnassa. Kun yhteiskunnan taloudellinen tilanne on vakaa, ihmiset ovat valmiimpia hankkimaan omistusasunnon kuin asumaan vuokralla. Vuokra-asuntoja hakevat henkilöt voidaan jakaa viiteen eri ryhmään: 1) pienituloiset, joilla ei ole varaa omaan asuntoon, 2) elinvaihevuokralaisiin, 3) elämäntilannevuokralaisiin, 4) elämäntapavuokralaisiin ja 5) vuokralaisiin, jotka suunnittelevat ostavansa asunnon sen jälkeen, kun asuntomarkkinatilanne on parantunut. (Juntto 2010, 38.)

Tilastokeskuksen tilastosta (2011) käy ilmi, että Suomessa oli vuonna 2009 väkimmästä asutuista asunnoista vuokra-asuntojen osuus 30 prosenttia, kun taas vuokralla asuvia oli 1,3 miljoonaa henkilöä eli neljäsosa väestöstä. Tämä tuo esille sen, että vuokra-asunnoissa asuu pienempiä perhekuntia kuin omistusasunnoissa. Vuokra-asumisen voidaan katsoa olevan erityisesti nuorten asumismuoto. Kun tarkastellaan asuntokuntia, joiden vanhin henkilö on alle 30-vuotias, asuu asuntokunnasta 70 % vuokralla. Vuokralla asuvien asuntokuntien määrä vähenee asuntokunnan vanhimman henkilön iän lisääntyessä. Kun asuntokuntaa katsotaan 45 vuotta täyttäneiden osalta, on vuokralaisasuntokuntien määrä enää 21 %. Todennäköisintä on, että 45–74-vuotias asuntokunta asuu omistamassaan talossa. Todellisuus onkin, että 43 % tämän ikäkunnan henkilöistä asuu omistamassaan talossa. Yli 74-vuotiaita asuntokuntia tarkasteltaessa tulee esille, että mikäli asuntokunnan vanhin on vanhempi kuin 74-

vuotias, on oman talon omistaminen jo melko harvinaista. Siinä iässä oman asunto-osakkeen omistaminen on kaikista yleisin tapa asua. (Tilastokeskus 2011b.)

## 1.2 Espoon Asunnot Oy

Espoonkruunu Oy, helmikuusta 2013 lähtien Espoon Asunnot Oy, on perustettu 1. joulukuuta 1999 yhdistämällä 13 vuokratyhtiötä yhdeksi kokonaisuudeksi. Kolmentoista toimintavuoden aikana yhtiön toiminta on kehittynyt ja kasvanut nopeasti.

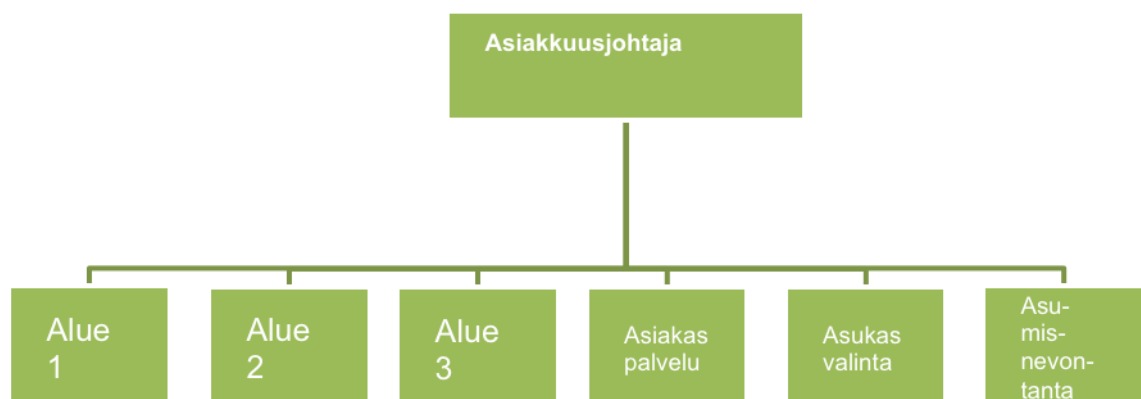
Espoon Asunnoilla on yli 14 500 vuokra-asuntoa. Asunnot ovat eri puolilla Espoota, ja uusia koteja rakennetaan espoolaisille jatkuvasti lisää. Tavoitteena on rakentaa joka vuosi lisää noin 300 uutta asuntoa. Espoon Asuntojen asunnoissa asuu noin 30 000 asukasta.

Espoon Asunnot Oy on Espoon kaupungin omistama yhtiö. Yhtiö ei tavoittele toiminnallaan voittoa eikä jaa myöskään osinkoa. Yhtiön toiminta perustuu omakustannusperiaatteeseen, mikä tarkoittaa sitä, että asukkaiden maksamat vuokrat kohdennetaan asuntojen ylläpitoon sekä asuinympäristön ja kiinteistöjen kunnosta huolehtimiseen. Vuokratulot kohdentuvat siis asukkaiden ja asuntojen hyväksi. Yhtiöjärjestyksessä määritellään, että Espoon Asuntojen toimialana on omistaa ja hallita Espoon kaupungin alueella sijaitsevia vuokratyhtiöitä ja vuokra-asuntoja. Yhtiö rakennuttaa uusia kohteita omaan omistukseen ja peruskorjaa vuosittain kohteita. Jatkossa painopiste siirtyy peruskorjauksesta enemmän jatkuvaan korjaukseen.

Espoon Asuntojen toiminnassa on iso merkitys sillä, että se voi toiminnallaan edistää asiakkaidensa yleistä hyvinvointia laadukkaalla ja turvallisella asumisella. Samoin se omalla toiminnallaan turvaa myös Espoon kaupungin kilpailukykyä. Espoon Asunnot tuottaa vuokra-asuntopalveluja laadukkaasti ja taloudellisesti. (KT 1/2014.)

Espoon Asuntojen hallituksen joulukuussa 2012 hyväksymässä toimintasuunnitelmassa vuodelle 2013 tuodaan esille, että yhtiön strategiaa määrittää yhtiön järjestyksen mukainen toiminnan tarkoitus. Espoon Asuntojen toiminnan tarkoitus on edistää espoolaisten ja yhtiön asukkaiden hyvinvointia ja kaupungin kilpailukykyä. Yhtiön perustehtävä on vuokrata viihtyisiä ja kohtuuhintaisia asuntoja niitä tarvitseville. Yhtiö palvelee asiakkaitaan sujuvasti, toimii tehokkaasti ja pitää yllä kiinteistöjen kuntoa.

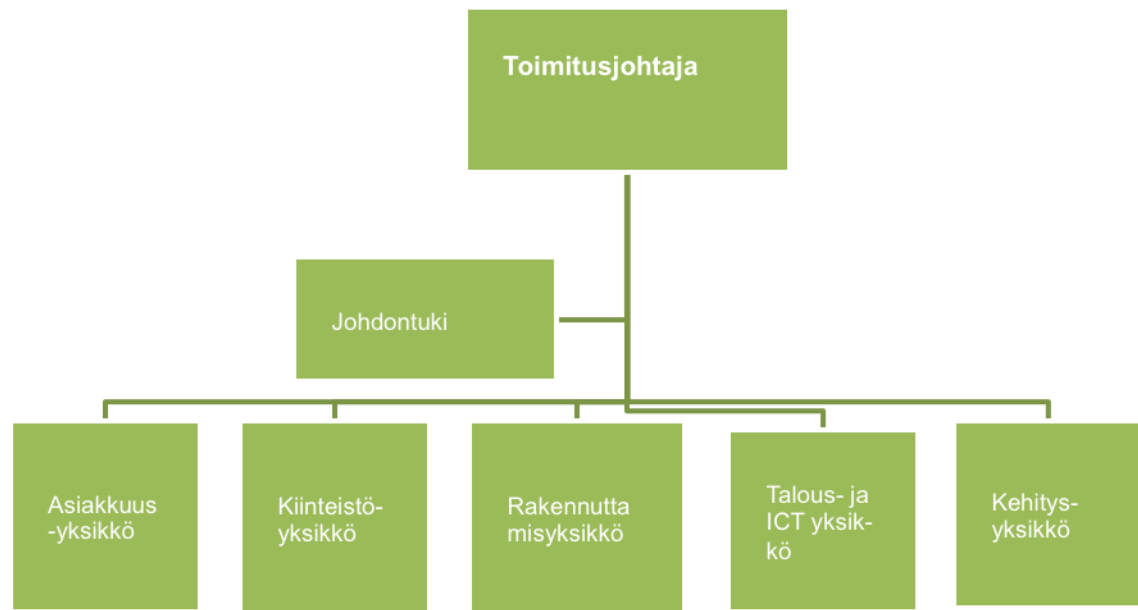
Syksyllä 2012 toteutettiin organisaation muutos, jonka tavoitteena on parantaa asiakasvastuullista toimintaa ja tehostaa esimiestyötä. Organisaatiouudistuksen mukaisesti koko asiakkuuksien hoito ja kaikki niiden vastuut ovat asiakkuusyksikön vastuulla. Asiakkuusyksikkö vastaa isännöinnistä, asukasdemokratiasta, muuttotarkastuksista, asiakaspalvelusta, asukasvalinnasta ja asumisneuvonnasta. (KT 3/2014.)



Kuva 1. Espoon Asunnot Oy:n asiakkuusyksikön organisaatiokaavio (KT 2/2014).

Kiinteistöyksiköstä muodostettiin kiinteistöjohtamisen, kiinteistöjen ylläpidon ja kiinteistötönnikän asiantuntijayksikkö. Perustettu kehitysyksikkö vastaa henki-

löstön kehittämisestä ja viestinnästä. Rakennuttamisyksikön tehtäviin liitettiin urakkamuotoisesti toteutettavat ohjelmoidut korjaushankkeet. Talousyksikkö vastaa yhtiöhallinnosta, kirjanpidosta, maksuliikenteestä, rahoituksesta ja ICT-toiminnoista. (KT 12/2013.)



Kuva 2. Espoon Asunnot Oy:n organisaatiokaavio 2014 (KT 2/2014).

Espoon Asunnot Oy:n uudessa organisaatiossa asumisneuvonta ja isännöinti kuuluvat asiakkuusyksikköön. Espoon Asunnot Oy:n hallituksen 2012 hyväksymässä asiakkuusyksikön toimintasuunnitelmassa vuodelle 2013 on kirjattu seuraavat yleiset tavoitteet:

*Asiakkuusyksikkö kehittää uuden organisaatorakenteen edellyttämiä työtapoja.*

*Toiminnan prosesseja kuvataan ja eri yksiköiden ja toimintojen rajapintavastuut määritetään.*

*Asiakastyytyväisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.*

*Asumisneuvontaa kehitetään kolmivuotisen projektin puitteissa. (KT 12/2013.)*

Uudistetun organisaation mukaisen toiminnan kehittäminen jatkuu edelleen. Tavoitteena on varmistaa muuttuneiden vastuualueiden rajapintojen asianmukainen toiminta.

### 1.3 Asumisneuvonta

Suomessa asumisneuvonta on hyvin monimuotoista. Asumisen neuvonta- ja ohjauspalveluja tuottavat ja tarjoavat lukuisat eri organisaatiot. Vaikka toimintakenttä ja asumisneuvonnan tuottajat ovat hyvin erilaisia, on monia yhdistäviä tekijöitä löydettävissä. Hyvin toteutettu asumisneuvonta, palvelun tarjoajasta riippumatta, parantaa asukasviihtyvyyttä, ehkäisee häätöjä ja ehkäisee vanhus-ten, sairaiden ja yksinäisten syrjäytymistä. Hyvin toimivalla asumisneuvonnalla on myös mahdollisuus linkittyä yhteistyöhön hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmän kanssa ja näin parantaa sen toimivuutta. Toimiva asumisneuvonta tuottaa säästöjä yhteiskunnalle, asukkaille ja vuokranantajalle. (KT 2/2013.)

Asumisneuvontatoiminnalla pystytään luomaan uudenlaista palveluntuotantoa, joka vastaa hyvin alueen ja asukkaiden tarpeisiin. Asumisneuvontatoimilla pystytään vastaamaan asukkaan ja alueiden tarpeisiin jopa paremmin kuin aikaisemmalla sektoritoiminnalla. Verkostoyhteistyön ja poikkihallinnollisen työn merkitys on asumisneuvontatyössä oleellista. (Hietikko 2004, 22.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) mukaan asumisneuvonnalla voidaan lisäksi täydentää sosiaalitoimen lähityötä, mutta asumisneuvonta ei ole kuitenkaan varsinaista sosiaalityötä. Asumisneuvonnasta puhutaan sosiaalisena työnä, ja se voi olla sosiaalialan työtä, olematta kuitenkaan sosiaalityötä. Asumisneuvontatyön hyvän vaikuttavuuden voidaan katsoa perustuvan asukkaan lähellä tehtävään työhön, joka linkittyy osaksi toimivaa verkostotyötä. Asumisneuvontatyön edellytys on sosiaalialan koulutus tai muulla tavoin hankittu vahva alan tietämys. Tärkeää on myös kiinteistöalan ja vuokrauskäytäntöjen tuntemus. Asumisneuvontatyössä itsenäinen ja luova työote yhdistettynä mo-



niammatillisen verkostotyön osaamisen on hyvä lähtökohta onnistuneelle asiakastyölle.

Aran mukaan suurimpia asumisneuvonnan haasteita ovat muun muassa ongelmat tiedonkulussa, ristipaineet, jotka syntyvät vastakkaisista intresseistä, ja erimielisyydet työnjaosta verkostotoimijoiden keskuudessa (KT 2/2014).

Mannerström (2007, 4–5) tuo esille, että asumisneuvonnan yleisenä tavoitteena on tuottaa asuinkiinteistöihin turvallisuutta, viihtyisyyttä ja toimivuutta. Asumisneuvonta pyrkii työllään myös taloudellisuuden tuottamiseen, joten sillä on moniulotteinen vaikutus asiakkaisiin ja yhteiskuntaan. Asumisen häiriöiden ennaltaehkäiseminen ja varhainen puuttuminen ovat osa häätöjen ehkäisyä ja asumisen turvaamista. Asumisneuvojan työote on yhteisöllinen ja yksilöllinen. Asumisneuvonta on sosiaalialan työtä, jota tehdään joko perhe- tai yksilökohtaisesti, mutta se voi olla myös yhteisö- tai rakenteellista työtä. Asumisneuvontatyö on laaja-alaista verkostotyötä, jossa yhteistyökumppaneina ovat kiinteistöyhtiö, sosiaalivirasto tai muut viranomaiset, eri palveluiden tuottajat ja asukas. Asumisneuvoja tekee kotikäyntejä, tapaa asukkaita toimistossa ja virastoissa antaa puhelinneuvontaa.

Asumisneuvoja liikkuu usein asiakkaan henkilökohtaisella alueella, sillä työn kohteena on asukkaan koti. Tästä syystä asumisneuvojan hyvillä vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys asiakkaan kohtaamisessa, sillä asiakkaan ja asumisneuvojan dialogi käydään asukkaalle erittäin intiimillä alueella, hänen omassa kodissaan. (Murto 2003, 6.)

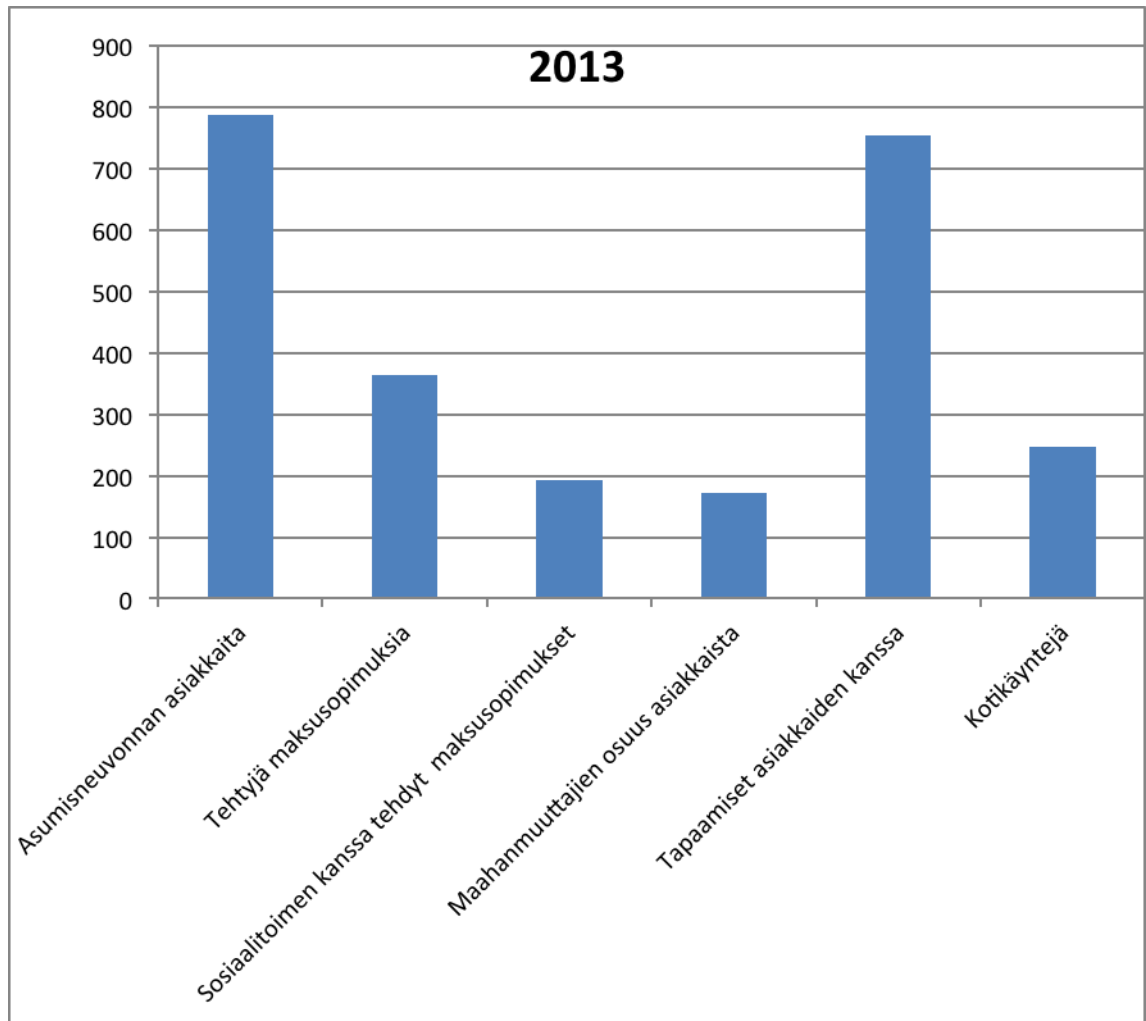
Asumisneuvoja tekee työtä muun muassa asukkaan, viranomaisten, kolmannen sektorin ja joissakin tapauksissa myös talotoimikuntien kanssa. Asukas saa asumisneuvojalta palveluohjausta ja neuvontaa, jotta hän ohjautuu oikeaan paikkaan ja hänelle löytyy tarkoituksenmukainen sosiaali- ja terveyssektorin palvelu. Asumisneuvonta varmistaa omalla työllään, että asukas saa tarvittavat palvelut, joita hän tarvitsee asumisen onnistumiseksi ja asumisen jatkumisen turvaamiseksi. Asiakkaan sitoutuminen yhteistyöhön on ensisijaisen merkityksistä, ja se haastaa asumisneuvontaa dialogiseen ja asiakaslähtöiseen ver-

kosto- ja yhteistyöhön. Asiakkaan elämäntilanteet saattavat muuttua hetkessä, ja akuutilla asumisneuvonnalla pyritään vastaamaan näihin tarpeisiin. Tällaisia muutoksia asiakkaan elämässä ovat esimerkiksi avioero, työttömyys, sairastuminen ja lähiomaisen kuolema. (Haapanen 2004, 14.)

Asumisneuvontatyö tuottaa asiantuntija-apua asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Näitä ovat esimerkiksi tapaukset, joissa asiakkaan tilannetta on tarvetta selvittää eri yhteistyötahojen kanssa. Useimmiten ne liittyvät asiakkaan vuokranmaksuhäiriöihin tai järjestyshäiriöihin, joiden takaa paljastuu elämänhallinnan puutteita, sairautta tai syrjäytyneisyyttä. Asumisneuvoja voi työllään ohjata asiakasta palvelujen piiriin. Yhteistyö ja verkostotyö eri toimijoiden kanssa ovat asumisneuvontatyössä ensisijaisia. (Hietikko 2004, 14.)

#### 1.4 Asumisneuvonta Espoon Asunnot Oy:ssä

Espoon Asunnoilla on viisi asumisneuvojaa. Asumisneuvojat ovat hallinnollisesti Espoon Asuntojen työntekijöitä, mutta asumisneuvonnasta syntyvät kulut on vuoden 2008 alusta alkaen jaettu tasan Espoon Asunnot Oy:n (50 %) ja kaupungin kesken (50 %).



Kuva 3. Espoon Asunnot, asumisneuvonnan tilasto vuodelta 2013 (KT 12/2013).

Espon Asuntojen kolme asumisneuvojaa tekee alueellista asumisneuvontatyötä. Alueet on jaettu isännöintipiirien mukaisesti. Asumisneuvojat tekevät työtä niiden asiakkaiden kanssa, joille on kertynyt vuokravelkaa. Asiakkuus asumisneuvontaan voi syntyä siten, että asukas on itse yhteydessä asumisneuvojaan ja kertoo tilanteestaan, avun ja ohjauksen tarpeesta. Suurin osa asumisneuvonnan asiakkaista tulee isännöitsijän, vuokravalvojan tai sosiaalityöntekijän ilmoittamina. He ovat suoraan yhteydessä asumisneuvontaan ja kertovat asukkaan tilanteesta ja asumisneuvonnan tarpeesta. Asiakkuuden syntymiseen ei tarvita lähetettä, vaan asiakas voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse asumisneuvojaan.

Asumisneuvojat tapaavat asiakkaan Espoon Asuntojen toimistolla, sosiaalitoimistossa, asiakkaan kotona tai jonkin yhteistyökumppanin tiloissa. Asumisneuvojat eivät tee kotikäyntejä yksin, vaan kotikäynneillä on mukana työpari. Työpari on sosiaalityöntekijä, isännöitsijä tai joku muu yhteistyökumppani. Asumisneuvoja voi tehdä asiakkaan kanssa vuokravelasta realistisen maksusopimuksen, mikä sitouttaa asiakkaan, asumisneuvojan sekä mahdollisen yhteistyökumppanin luottamukselliseen yhteistyöhön.

Viiden henkilön asumisneuvonnan tiimistä yksi henkilö toimii pääosin kehittämistehtävissä, jotka liittyvät erikseen määriteltyihin kehittämistehtäviin. Kehittämistyön rahoittavat Espoon kaupunki, Espoon Asunnot ja Ara. Hanketta valvoo Ara, jolle raportoidaan vuosittain hankkeen etenemisestä ja tuloksista. Kehittämissyhteistyö koostuu kolmesta eri alueesta: nuorten jatkoasuttaminen tukiasumisesta Espoon Asuntojen asuntoihin, ryhmätoimintojen kehittäminen asumisneuvonnan asiakkaille ja välivuokra-asuntoihin liittyvän selvitystyön tekeminen.

Itse toimin Espoon Asuntojen johtavana asumisneuvojana. Johtavan asumisneuvojan työ sisältää esimiestyön, asumisneuvonnan kehittämistehtävät hanke- ja verkostotyön kautta sekä myös asiakastyötä. Asiakastyö sisältää asukkaiden asumiseen liittyvien ongelmatilanteiden selvittelyä ja asiakkaiden ohjaamisen palvelujen ja avun piiriin. Työ on yhteistyötä isännöinnin ja muun verkoston kanssa.

Tämä kehittämishanke on ollut osa johtavan asumisneuvojan työtä. Kehittämishanke on vahvasti työelämälähtöinen.

### 1.5 Asumisneuvonta ja verkostotyö

Verkostotyön perusajatus on, että useat toimijat yhteistyössä asiakkaan kanssa järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti auttavat asiakasta ja tarjoavat hänelle monipuolista apua. Asiakkaan asioita saatetaan viedä eteenpäin hyvinkin monimuotoisella verkostotyöllä. Asiakkaan verkostoon kuuluvat kaikki ne ihmiset, jotka ovat tekemisissä asiakkaan kanssa auttaen ja tukien häntä elämänhallinnan, kuntoutumisen tai asioiden eteenpäin viemisen kanssa. Asiakkaan verkos-

toon kuuluvat myös kaikki ne viranomaiset ja ammattiauttajat, jotka työskentelevät hänen kanssaan; tällöin puhutaan moniammatillisesta työryhmästä, moniammatillisesta verkostosta, virallisesta verkostosta tai viranomaisverkostosta.

Asiakkaan verkostoon kuuluvat myös asiakkaan perheenjäsenet, muut läheiset, sukulaiset ja kaverit. Tätä verkostoa kutsutaan epäviralliseksi verkostoksi tai läheisverkostoksi. Tässä verkostossa toimiville on yhteistä se, että he pystyvät auttamaan asiakasta, mutta he eivät ole välttämättä samanlaisessa suhteessa keskenään. (Ihalainen & Kettunen 2006, 43–44.)

Espoon Asunnoilla asumisneuvontatyö on tiivistä yhteistyötä verkoston kanssa. Asumisneuvoja tekee asumiseen liittyvän tilannekartoituksen, arvioi asukkaan tuen ja avun tarvetta ja kutsuu tarvittavan palveluverkoston koolle. Tässä verkostossa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä muun muassa velkaneuvonnan, ulosottoviraston, kriminaalihuollon ja kolmannen sektorin toimijoita. Yhteistyön onnistumisen kannalta on tärkeää, että verkoston osapuolet tietävät, mitä kukin toimija tekee. On myös merkityksenkästä, että verkostossa toimivilla on yhteisiä foorumeita, joissa verkostoon kuuluvat voivat yhdessä kehittää niitä työn osa-alueita, joissa eri työntekijäryhmien työt linkittyvät toisiinsa.

Verkosto on moniammatillinen työryhmä, joka toimii asiakaslähtöisesti (Virtanen 1999, 36). Moniammatillisessa työskentelyssä asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Yhteistyötä tehtäessä huomioidaan erityisesti asiakaslähtöisyys sekä tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen. Tärkeää on myös huomioida vuorovaikutustaitoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja muut verkostot. Vuorovaikutusprosessin lopputuloksena toivotaan syntyvän yhteinen käsitys toimenpiteistä tai ongelman ratkaisusta. (Isoherranen 2004, 14–15, 22–23.) Yksi keskeisimmistä asioista verkostotyössä on, että verkoston sisällä tietoa pystytään välittämään niin, että asiakkaan asioiden päällekkäinen hoito vähenee. (Virtanen 1999, 37–38.)

Espoon Asunnoilla asumisneuvojat tekevät työtään verkostojen avulla. Verkoston toiminnan kannalta tiedonkulku ja luottamuksellisuus on kriittinen tekijä. Asumis-

neuvontatyön ja verkostojen yhteistyön kehittämisen ja jatkuvuuden kannalta olennaista on asumisneuvontatyön seuranta, raportointi ja tilastointi.

Verkostotyö ja muut voimavarakeskeiset työmuodot synnyttävät ja mahdollistavat voimavarayhdistelmiä, jotka puolestaan lisäävät monitahoista yhteistyötä, ja näin erikseen toimiminen ulkoistuu (Kokko & Koskimies 2007, 12). Nämä työmuodot ovat asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoimintaa, jossa tärkeimpänä tavoitteena on käsittää asiakkaiden ongelmalliset tilanteet heidän arkensa näkökulmasta. Yhteistyö mahdollistaa sen, että jokainen toimija tuo yhteistyötapaamiseen mukaan oman erityisosaamisensa ja tietonsa. Tämä konkretisoituu asiakkaalle hänen saamana tukena ja apuna. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 439.)

### 1.6 Isännöinti vuokrataloissa

Vuokratalon isännöitsijä voi olla yhtiön palveluksessa oleva isännöitsijä tai toimitusjohtaja, tai isännöintitehtävät voivat olla hoidettavana erillisessä yhtiössä. Sopimussuhteesta riippumatta isännöitsijän tehtävä on vastata viime kädessä siitä, että vuokratalon toiminta on sujuvaa. Osan työtehtävistä isännöitsijä voi hoitaa itse, ja osaan hän voi palkata asiantuntijoita.

Vuokratalon isännöitsijän työtehtävät on jaettu neljään eri osa-alueeseen. Hallinnolliset tehtävät sisältävät muun muassa kokoukset, kiinteistön sopimusasiat, johtamisen ja valvonnan sekä vakuutusasiat. Vuokraustoimintaan liittyvät työtehtävät sisältävät muun muassa asukasvalinnan, vuokran määrittämisen ja perinnän ja asukasdemokratian järjestämisen. Taloudelliset tehtävät -osa-alue koostuu talous-, vero- ja toimintasuunnittelusta, talousarvion laadinnasta ja sen seurannasta, rahaliikenteen seurannasta, kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä. Neljäntenä osa-alueena ovat kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät. Tämä tarkoittaa muun muassa kiinteistön hoitotehtävien suunnittelua, järjestämistä ja ohjaamista sekä kunnossapidon suunnittelua ja seurantaa. Myös korjaus- ja perusparannushankkeet ovat osa kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitoon liittyviä tehtäviä. (Vuokratalon isännöinti-tehtäväluettelo 2006.)

### 3. KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PERUSTELUT

#### 3.1 Kehittämistehtävän lähtötilanne

Espoon Asuntojen asumisneuvonnalla ja isännöinnillä on yhteiset asiakkaat, jotka asuvat Espoon Asuntojen vuokra-asunnoissa. Vuokra-asunnot sijaitsevat eri puolilla Espoota. Koko Espoo on jaettu kolmeen alueeseen, ja jokaisessa alueessa toimii kolme tai neljä isännöitsijää. Kolme Espoon Asuntojen asumisneuvojaa tekee isännöintialueiden mukaista alueellista asumisneuvontatyötä.

Alueellinen asumisneuvonta ehkäisee turhia häätöjä tekemällä maksusopimuksia vuokravelasta asukkaan ja Espoon Asuntojen välille. Alueellista asumisneuvontaa tekevä asumisneuvoja tapaa asukkaan ja kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta asumisen näkökulmasta. Asumisneuvoja selvittää asiakkaan

- vuokranmaksuhistorian ja mahdolliset aikaisemmat velkaantumiset
- asumiseen liittyvät häiriöt, joista tieto saadaan isännöitsijältä; asumiseen liittyvät häiriöt ovat esteenä maksusopimuksen tekemiselle
- asumisen taidot ja mahdollisen tuen tarpeen asumiseen; tarvittaessa tehdään kotikäynti
- palvelujen- ja etuuksien tarpeen ja oikeuden; tarvittaessa tehdään kotikäynti.

Selvitysten jälkeen asumisneuvoja

- ohjaa asiakkaan palvelujen piiriin
- käynnistää asiakkaan luvalla verkostotyön asiakkaan tilanteen selvittämiseksi ja avun saamiseksi.

Kun tilannekartoitus on tehty ja asukas on päässyt tarvitsemansa palvelun tai tuen piiriin, tekee asumisneuvoja päätöksen realistisen maksusopimuksen tekemisestä asiakkaan ja Espoon Asuntojen välille. Jos maksusopimuksen tekeminen ei ole mahdollista, ohjaa asumisneuvoja asiakkaan palvelujen ja tuen piiriin. Maksusopimus sisältää myös seurantatapaamisen, mahdollisen kotikäynnin ja arviointitapaamisen maksusopimuksen päättyessä. Asumisneuvonta

seuraa maksusopimuksen toteutumista yhteistyönä Espoon Asuntojen vuokra-  
valvonnan kanssa.

Toimeentulotukea saavat vuokravelkaiset asiakkaat asumisneuvoja tapaa yh-  
dessä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa. Mahdollinen maksusopi-  
muksen tekeminen toimeentulotukea saavan asukkaan kanssa edellyttää asuk-  
kaan, asumisneuvonnan ja sosiaalityön vahvaa ja toimivaa yhteistyötä.

Asiakkuusyksikön yhteisissä kokouksissa syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana  
on noussut esille, että asumisneuvojat ja isännöitsijät kokevat haasteellisina ja  
ongelmallisina ne asiakkuudet, joissa velkaantuminen on toistuvaa. Joissakin  
asiakastapauksissa isännöitsijällä ja asumisneuvojalla on eri mielipide maksu-  
sopimuksen tekemisen mahdollisuudesta ja asumisen jatkumisen mahdollisuu-  
desta. Isännöitsijät ovat tuoneet myös esille, että he toivovat yhteistyötä asu-  
misneuvonnan kanssa häiriötä aiheuttavien asiakkaiden ongelmien selvittämi-  
sessä. Tämän kohderyhmän asiakkuuksille ei ole sovittu asumisneuvonnan ja  
isännöinnin väliselle yhteistyölle yhteistä toimintamallia.

### 3.2 Tehtävä ja tavoite

Vuokravelkaisten asiakkaiden kanssa asumisneuvonta voi tehdä maksusopi-  
muksen vuokravelasta ja siten turvata osaltaan asumisen jatkumisen. Kun  
asukkaalle on syntynyt vuokravelka, se tulee esille vuokranmaksuseurannasta  
tai kun vuokralvoja informoi asumisneuvojaa asiasta.

Maksusopimus edellyttää häiriötöntä asumista. Joissakin asiakastapauksissa  
isännöinnin ja asumisneuvonnan on ollut haasteellista päästä yhtenäiseen nä-  
kemykseen maksusopimuksen mahdollisuudesta. Useimmiten ongelmatilanteet  
ovat tulleet esille niissä asiakkuuksissa, joissa asukkaan velkaantuminen on  
toistuvaa ja asumisen taidot ovat puutteellisia. Maksusopimus edellyttää luotta-  
muksellista yhteistyötä asukkaan, isännöinnin ja asumisneuvonnan välillä.



***Tämän kehittämishankkeen ensimmäinen tehtävä on arvioida nykyistä toimintamallia: vuokravelkaisen asukkaan kanssa tehtävää maksusopimusta. Onko vuokravelasta tehtävä maksusopimus hyvä työkäytäntö? Pitäisikö nykyistä toimintamallia kehittää ja miten? Tavoitteena on kirjata ja mallintaa vuokravelasta tehtävään maksusopimusprosessiin liittyvät kehittämissuhteudet ja jalkauttaa ne työkäytännöiksi.***

***Kehittämishankkeen toinen tehtävä on toimintamallin kehittäminen sellaisiin asiakkuuksiin, joissa asiakkaalla on asumisessa häiriöitä tai asumisen taidoissa puutteita. Tavoitteena on toimintamallin, prosessikuvauksen, tekeminen ja toimintamallin siirtäminen yrityksen yhteiseksi työkaluksi. Yhteistä toimintamallia kehitettäessä tulee huomioida Espoon Asuntojen ja Espoon kaupungin välinen yhteistyösopimus häätöjen ehkäisystä.***

Seuraavassa on kuvattu hankkeen tehtävä ja tavoite.

Taulukko 1. Hankkeen tehtävät ja tavoitteet

Tehtävä	Tavoite
<p><i>Arvioidaan vuokravelkaisen asukkaan kanssa tehtävää maksusopimusta. Onko nykyinen vuokravelasta tehtävä maksusopimus hyvä työkäytäntö? Miten nykyistä toimintamallia tulisi muuttaa tai kehittää?</i></p>	<p><i>Tavoitteena on kehittämis ehdotusten kirjaaminen, mallintaminen ja jalkauttaminen Espoon Asuntojen asumisneuvonnan työkäytännöksi.</i></p>
<p><i>Toimintamallin kehittäminen sellaisiin asiakkuuksiin, joissa asiakkaalla on asumisessa häiriöitä tai asumisen taidoissa puutteita.</i></p>	<p><i>Tavoitteena on toimintamallin kirjaaminen, kuvaaminen ja jalkauttaminen osaksi Espoon Asuntojen asumisneuvonnan ja isännöinnin yhteistyötä.</i></p>

## 4. TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTOIMINTA

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta sisältää kolme eri näkökulmaa, jotka määrittävät kehitystoiminnan. Nämä näkökulmat ovat prosessinäkökulma, toimijoiden osallistumisen näkökulma ja tiedontuotannon näkökulma. (Toikko & Rantanen 2009, 10–11.)

Kehittämishankkeen onnistumisen keskeisenä edellytyksenä on, että kehittämishankkeelle on käytännön työssä todellinen tarve ja organisaatio hyötyy hankkeesta konkreettisesti. Kehittämisteeman tulee olla sellainen, josta molemmat osapuolet, kehittäjä ja organisaatio hyötyvät ja josta syntyy uudenlaista osaamista. (Ramstad & Alasoini 2007.)

Koska kehitystoiminta tähtää muutokseen, tulee tavoitteellisuuden olla kehittämisen keskiössä. Muutoksella pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen, ja tarkoituksena on, että menneestä on voitu oppia. Tämä mahdollistaa asioiden laadullisen, määrällisen tai rakenteellisen muuttumisen. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Kehittävän työtutkimuksen tavoitteena on tuoda esille nykyisen toimintatavan vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Kehittävässä työtutkimuksessa tulee hyödyntää osallistujien omia kokemuksia ja näkemyksiä. Tavoitteena tulee olla toimijoiden aktivoiminen niin, että syntyy asiakaslähtöisiä, laadullisia ja taloudellisia työkäytäntöjä. Keskeistä kehittävässä työtutkimuksessa on myös osallistujien näkökulmien laajeneminen ja eri näkökulmien saattaminen keskinäiseen vuorovaikutukseen. (Anttila 2007.)

Kehittämisprosessi synnyttää muutoksen, ja muutos aiheuttaa usein pelkoa ja uhan tunnetta. Pelon ja uhkan kokemus tulee kehittämisprosessissa hyväksyä luonnollisena osana prosessia. Silloin kun kehittämisprosessi on kehittämistehävään osallistuvien yhteinen asia, kehittämisprosessiin osallistuvat kokevat aitoa innostusta hankkeeseen. Hankkeen sisäisen koordinaattorin tehtävä on

pitää osallistava ja positiivinen ilmapiiri yllä sekä huolehtia siitä, että prosessin kaikki langat ovat hänen käsissään. (Ramstad & Alasoini 2007.)

On hyvä tiedostaa, että myös sellaisten asioiden edelleen kehittäminen, jotka jo ovat kohtalaisen hyvin, voi aikaansaada merkittävää työyhteisön kehittymistä ja työkyvyn parantumista. Kehittämishankkeen alussa annetut positiiviset arvioinnit saattavat johtua siitä, että ei tiedetä paremmasta, jolloin parempaa ei myöskään osata tavoitella. Ongelmana voi olla epämääräinen pahanolon ja tyytymättömyyden tunne, jota ei osata tarkemmin määritellä eikä perustella. (Loppela 2004, 235–236.)

Moniammatillisen yhteistyön aikaansaamiseksi tarvitaan nykyisen vuorovaikutuskulttuurin tunnistamista ja tietoista pyrkimistä sellaiseen vuorovaikutukseen, jossa tiedon ja eri näkökulmien yhteen saattaminen tulee mahdolliseksi. Työn ja työyhteisöjen kehittämisen haasteena on se, miten saadaan työntekijät mukaan kehittämään ja järjeistämään omaa toimintaa ja arjen työtä. On tiedostettu, että työtapojen kehittäminen muiden kuin työntekijöiden omasta tahdosta, innostuksesta ja toimesta ei ole merkityksestä. (Vartiainen 1994, 25.)

Työntekijöillä tulee olla tunne siitä, että heistä välitetään aidosti ja että he itse pystyvät vaikuttamaan omiin työasioihinsa. Oman toiminnan kriittinenkin arviointi (itsereflektio) tulee olla mahdollista organisaation kaikilla tasoilla, mikäli todellista yhteistä kehittymistä halutaan saada aikaan. (Loppela 2004.)

Työelämän resurssit on usein mitoitettu tiukaksi, ja tavoitteet on asetettu lyhyelle aikavälille, jolloin syntyy tunne, että on vaikeaa löytää aikaa kehittämiseen ja uuden oppimiseen. Lisäksi nopea työtahti aiheuttaa sen, ettei aivoille jää aikaa tiedon sulatteluun. (Ojala 2008, 40.)

Hyvä toimintakäytäntö on muodostaa työryhmä eri toimipisteiden työntekijöiden kanssa silloin, kun tavoitteena on ratkaista monia eri alueita käsittävä ongelmatilanne tai -prosessi. Parhaimmillaan muutos on yhteiskehitystä ja se johtaa yhteisen kielialueen muodostumiseen. Yhteisen kielialueen muodostuminen on yhteisten päätösten onnistumisen ehto. Kun olemme yhteisen kokemisen kieli-

alueella, syntyy tunne ja kokemus ymmärretyksi tulemisesta, ja se kokemus auttaa ymmärtämään myös muita. (Seikkula & Arknil 2005, 25, 210.)

Arvioiva eli evaluoiva tieto tuo esille, että tietty asia on tasapainoisessa suhteessa tiettyyn arvojärjestelmään, ja näin se täyttää arviointikriteerit. Kehittämishankkeen tuottaman tiedon tulee olla käyttökelpoista, ja sitä pitää voida hyödyntää ja myös soveltaa. (Anttila 2007.) Vaikka organisaation näkökulmasta jokin tuote tai palvelu olisi täydellinen, se ei aina vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Organisaation tulee tiedostaa, että asiakkaiden tarpeet määrittävät koko organisaation olemassaolon. (Lecklin 1820.)

## 5. KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 1.7 Osallistaminen

Käsitteenä osallistaminen tarkoittaa mahdollisuuksien tarjoamista. Osallistamista lähellä oleva käsite osallistuminen tarkoittaa mahdollisuuksien hyödyntämistä. Nämä kaksi käsitettä liittyvät kiinteästi toisiinsa. Osallistumisen taso voi vaihdella kehittäjien ja toimijoiden läheisestä yhteistyöstä etäisempään kanssakäymiseen. Osallistavalla välineellä on emotionaalinen ulottuvuus, dialogisuus. Dialogisuus mahdollistaa avoimuuden ja tasavertaisuuden. (Toiko & Rantanen 2009, 90–92, 87–100.)

Osallistamisella tarkoitetaan ihmisen vapaaehtoista vaikuttamista johonkin prosessiin (Koskiahho 2012, 36). Osallistamisesta puhutaan esimerkiksi kehitysyhteistyön yhteydessä. Silloin se on määritelty osallistumisen mahdollistamiseksi erilaisin keinoin. Näissä tapauksissa osallistamisella tarkoitetaan sellaistenkin ihmisten aktivoimista, jotka eivät muutoin osallistuisi tapahtumaan. (Laitinen 2002, 10.)

Käsitteiden sekamelska on välillä hämmentävää, sillä välillä puhutaan osallistavasta suunnittelusta ja sitten osallistuvasta suunnittelusta, palvelumuotoilusta tai vuorovaikutussuunnittelusta. Eri tieteenaloilla lähestytään lähes samankaltaista asiaa erilaisilla käsitteillä. (Ylitalo-Kallio 2012.)

Osallistavassa suunnittelussa otetaan mukaan asiakkaita, työntekijöitä ja sidosryhmien edustajia. Osallistuminen on kaksisuuntaista siten, että kehittäjä osallistuu käytännön toimintaan ja toimijat osallistuvat tekemiseen. (Toikko & Rantanen, 2009, 90–91, 98–99.)

Tässä kehittämishankkeessa osallistaminen kohdistuu asumisneuvojiin ja isännöitsijöihin. Hankkeeseen osallistuu yksi asumisneuvoja ja kolme isännöitsijää. Konkreettisesti osallistaminen tässä hankkeessa tarkoittaa, että isännöitsijöillä ja

asumisneuvojalla on mahdollisuus osallistua isännöinnin ja asumisneuvonnan välisen yhteistyön kehittämiseen. Asumisneuvoja ja isännöitsijät ovat mukana kehittämishankkeessa vapaaehtoisesti, ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa kehittämisprosessiin. Kehittämishankkeen osallistaminen sisältää avoimen dialogisuuden, ja siinä on mukana myös emotionaalinen ulottuvuus.

### 1.8 Moniammatillinen työryhmätyöskentely

Moniammatillinen työ sekä moniammatillisen työn käsite nousivat esille 1980-luvun loppupuolella, kun eri alojen asiantuntijat käyttivät sanaa kuvatessaan erilaisten ammattiryhmien välistä yhteistyötä. Palvelujärjestelmien organisatiomuutosten yhteydessä 1990-luvun loppupuolella alettiin puhua yhä useammin moniammatillisesta yhteistyöstä, ja tämän jälkeen käsite vakiintui sosiaali- ja terveysalalle. Nykyään käytetään yleisesti peruskäsitteitä moniammatillinen yhteistyö tai moniammatillinen tiimityö. Tällöin tarkoitetaan erilaisten yhteistyömuotojen moniammatillista rinnakkain työskentelyä niin, että roolijakoja ei rikota. (Isoherranen 2004, 13, 17.)

Yleisesti moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden työskentelyä yhdessä. Yhdessä työskenneltäessä valta, tieto ja osaaminen jaetaan. (Karila & Nummenmaa 2005, 212.)

Moniammatillisuuden myötä yhteistyöhön tulee useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia, joita jäsenneyden kokonaisuuden aikaansaaminen edellyttää. Keskeinen asia yhteistyössä on saattaa yhteen yhteinen tieto ja osaaminen. Tämä on välttämätöntä, jotta syntyy mahdollisimman laaja-alainen ymmärrys asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. (Isoherranen 2005, 33–34.)

Moniammatillista yhteistyötä tekevältä edellytetään vastuullisuutta, selkeää ymmärrystä omasta työtehtävästä, toisen osaamisen ja asiantuntijuuden kunnioittamista sekä kuuntelemisen ja itsensä ilmaisemisen taitoa. Moniammatillinen yhteistyö edellyttää myös kokonaisuuksien ymmärtämistä. (Kupila 2007, 30–31.)

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu viisi kohtaa: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Lähtökohtana on asiakas, joka pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tiedon ja eri näkökulmien kokoamisen tavoitteena on tuottaa yhteinen jaettu merkitys, joka on merkittävämpi kuin yhden yksittäisen asiantuntijan panos. (Karila & Nummenmaa 2005, 3.)

Tässä kehittämishankkeessa moniammatillinen työryhmätyöskentely tarkoittaa isännöinnin ja asumisneuvonnan yhteisiä kehittämishanketapaamisia.

Työryhmä on pienryhmä, johon kuuluu kolmesta neljään työntekijää. Jokaisella ryhmän jäsenellä on mahdollisuus jatkuvaan ja henkilökohtaiseen vuorovaikutussuhteeseen. (Heikkinen 2003, 22.)

Suostumalla kuuntelemaan ja kuulemaan, mitä ryhmässä puhutaan, onnistuu kuulemaan myös itseään. Ryhmässä oppii kuuntelemaan ja jakamaan muiden kokemia tunteita ja kokemuksia, ja samalla on mahdollisuus myös löytää ja kuulla muita samankaltaisia kokemuksia muiden kertomana. Ryhmässä toimimassa ei kuitenkaan tarvitse olla samanlainen kuin muut, jotta voisi jakaa omia kokemuksiaan. Ryhmässä toimiminen on aina kahdensuuntaista: se perustuu siihen, että jaamme ajatuksia, emme anna ohjeita tai käskyjä. (Hyvönen 2010.)

Työryhmätyöskentelyn edellytyksenä ovat säännölliset tapaamiset. Työryhmien toiminta ja tehokkuus perustuu siihen, että jäsenet oppivat toimivan yhdessä, hyödyntämään kokemuksiaan. Työryhmien oppiminen tulee esille ryhmässä toimivan yksilön oppimisena, ja sen seurauksena syntyy myös yhdessä oppimista. Työryhmässä oppiminen tapahtuu olemalla vuorovaikutuksessa toisten toimijoiden kanssa ja myös tuomalla itse uutta tietoa ryhmään sekä osallistumalla itse aktiivisesti työryhmän toimintaan. (Rahkonen 2011, 63.)

.



## 1.9 Benchmarking

Suomen kielessä ei sanalle benchmarking ole yhtään yleisesti käytettyä ja käytökelpoista käännöstä. Benchmarking on järjestelmällinen toimintatapa, jossa toisten tekemisen onnistumisista ja epäonnistumisista otetaan oppia oman tekemisen kehittämiseen. (Virtanen 2005, 177.) Benchmarking on käännetty termeiksi vertailu, vertaileva arviointi, parhaiden käytänteiden etsiminen, esikuva-arviointi tai parantaminen (Perälä, Junntila & Toljamo 2007, 12–13).

Benchmarking perustuu aina kahden osapuolen luottamukselliseen tiedonvaihtoon. Tietojen vaihto on sitä, että annat benchmarking-organisaatiolle samantyyppistä ja tasoista tietoa kuin itse odotat siltä saavasi. Benchmarkingia ohjaavat vahvasti eettiset periaatteet, ja näitä periaatteita tulee noudattaa. Saatua tietoa ja aineistoa tulee käsitellä lähdeorganisaation toiveiden ja rajoitusten mukaisesti. Saatua tietoa tulee käsitellä myös luottamuksellisesti, ja tietoa ei saa luovuttaa ilman lupaa kolmannelle osapuolelle. (Hotanen 2001, 12–14.)

## 1.10 Benchmarking-tapaamiset Helsingissä ja Tampereella

### Helsinki

Yhteistyötapaaminen oli Helsingissä Kallion virastotalossa syyskuussa 2012. Tapaamisen tarkoituksena oli tutustua Helsingin kaupungissa tehtävään asumisneuvontaan. Tapaamisessa mukana oli Helsingin asumisneuvonnan esimies.

Helsingissä asumisneuvontaa järjestävät useat eri organisaatiot usealla eri tavalla. Kaupungin omana toimintana asumisneuvonta käynnistyi vuonna 1999–2002 Myllypuro–Kontula-hankkeilla osana EU:n Urban-ohjelmaa. Keväällä 2006 asumisneuvontatoiminta vakinaistettiin osaksi sosiaaliviraston talous- ja velkaneuvontayksikön toimintaa. Samalla Helsinkiin palkattiin lisää asumisneuvoja.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman myötä asumisneuvojen määrä on Helsingissä lisääntynyt, ja vuonna 2012 Helsingissä sosiaalivirastossa työskenteli 14 asumisneuvojaa. Vuonna 2009 asumisneuvontatoiminta on siirtynyt hallinnollisesti asumisen tuki (ASTU) -yksikköön.

Helsingissä asumisneuvontaa tarjoaa myös kahdeksan Helsingin kaupungin (HEKA) kiinteistöyhtiötä, ja asumisneuvonta tekee muiden Helsingin kaupungin kiinteistöyhtiöiden kanssa yhteistyötä sosiaalitoimipisteistä käsin. Kiinteistöyhtiöiden asumisneuvonnan kustannuksista vastaavat kiinteistöyhtiöt kokonaisuudessaan itsenäisesti. Helsingissä asumisneuvontapalveluja tuottavat myös useat järjestöt, säätiöt ja yritykset lähinnä niiden omissa vuokra-asunnoissa asuville ihmisille.

Helsingin kaupungin sosiaalityön asumisneuvojat työskentelevät asumisen tuki -yksikössä (ASTU), ja asumisneuvojan työpiste sijaitsee sosiaaliasemalla tai sellaisen kiinteistöyhtiön tiloissa, jossa on koettu asumisneuvonta tarpeelliseksi. Sosiaalitoimen asumisneuvojista kuudella on kiinteistöyhtiössä toimistotilat ja kahdeksalla asumisneuvojan ovat työtilat sosiaaliasemilla. Asumisneuvonta on Helsingissä ennaltaehkäisevää työtä, jolla pyritään vaikuttamaan erilaisiin sosiaalisiin ongelmiin: vuokravelat, häiritsevä elämä tai asunnon huono hoito. Asumisneuvojat tekevät kotikäyntejä, toimivat verkostoissa ja ohjaavat asiakkaita asumiseen liittyvissä asioissa.

Tapaamisessa tuli esille, että Helsingissä asumisneuvonnalla vaikutetaan naapurisopuun ja myös järjestyshäiriöihin. Kaikilla Helsingin kaupungin asumisneuvojilla on sosiaalialan koulutus. Yhteistyö sosiaalityön kanssa on vaivatonta, koska asumisneuvojat ovat sosiaalitoimen työntekijöitä. Palveluohjaus ja tiedon saanti haasteellisissakin asiakasasioissa on nopeaa ja selkeää. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston asumisneuvojilla on käytössään sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmä (ATJ) sekä kiinteistöyhtiön asiakasrekisteri. Asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen lupa tietojen siirtoon joko vuokrasopimuksen yhteydessä tai erillisellä kaavakkeella.

## Tampere

Espoon Asuntojen ja Tampereen Vuokra-asunnot Oy:n yhteistyötapaaminen oli Tampereella toukokuussa 2012. Tapaamisessa oli mukana kolme henkilöä Espoon Asunnoilta. Tapaamisen tarkoituksena oli tutustua Tampereen vuokra-asuntojen asumisneuvontatoimintaan.

Tampereen Vuokra-asunnot Oy:llä (TVA) on noin 3 000 asuntoa eri puolilla Tamperetta. Vuodesta 2008 alkaen on TVA:lla toiminut tuetun asumisen yksikkö, jossa työskentelee kaksi sosiaalista isännöitsijää ja vuokravalvoja. Kesällä 2009 on yksikköön palkattu yksi asumisneuvoja, jonka kustannuksiin TVA:lla on Aran tuki, 20 % asumisneuvonnan kustannuksista.

TVA:lla asumisneuvonta toimii osana kunnallisen vuokraloyhtiön tehtäviä. Hallinnollisesti sosiaaliset isännöitsijät ja asumisneuvoja ovat TVA:n työntekijöitä ja heidän työtilansa ovat kiinteistöyhtiössä. Vuokra-asuntoyhtiö myy sosiaalisen isännöinnin palveluja Tampereen kaupungin sosiaalitoimelle. Sosiaalitoimesta tulee palvelupyynnöt asiakkaasta TVA:lle, ja TVA ottaa palvelupyynnöllä tulleen asiakkaan haastattelun jälkeen mahdollisuuksiensa mukaan asiakkaakseen. Palvelupyynnöiden perusteella tapahtuva asiakasvalinta mahdollistaa asiakasrakenteen hallinnan. Sosiaaliset isännöitsijät tekevät kotikäyntejä noin kerran kuukaudessa ja antavat asumiseen tarvittavaa muuta ohjausta ja tukea.

Tampereen vuokra-asuntojen asumisneuvoja työskentelee virastotyöajan puitteissa. Hänellä on käytössään sähköposti. Asumisneuvoja tekee kotikäyntejä sovitusti ja tarvittaessa. Asumisneuvojan asiakkaita ovat kaikki TVA:n asunnoissa asuvat asukkaat. Asumisneuvonta tekee yhteistyötä isännöinnin ja Tampereen kaupungin sosiaalitoimen kanssa asiakkaan asumiseen liittyvissä ongelmissa ilman lähetettä.

TVA:lla sosiaalisella isännöinnillä ja asumisneuvojalla on käytössään vuokraloyhtiön asukasrekisteri, esimerkiksi vuokratilinpito. TVA pyytää asukkaalta vuokrasopimuksessa luvan tietojen välittämiseen sosiaalitoimelle ja Kelaan.

Sosiaalisen isännöinnin palveluita hyödyntäviltä pyydetään myös erillinen laajempi kirjallinen lupa tiedon välittämiseen asiakkaan omille verkostoille.

### Benchmarking-tapaamisten tuottamaa tietoa

Benchmarking-tapaamiset vahvistivat jo tiedossa ollutta tietoa, että asumisneuvontaa voidaan tehdä monella eri tavalla. Jokaisen kaupungin asumisneuvonta toimii omista tarpeistaan ja työkäytännöt painottuvat niin, että ne hyödyntävät omaa asiakaskuntaa, omaa työtä ja yhteistyökumppaneita. Helsingissä isännöitsijöiden kanssa tehtävää yhteistyötä tai yhteistyöstä sovittuja käytäntöjä ei tullut esille. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei yhteistyötä voisi olla olemassa. Tampereella asumisneuvonnan rinnalla toimivat kiinteistöyhtiössä myös sosiaali-isännöitsijät, jolloin TVA:n on mahdollista tehdä asumisneuvontatyötä kahdella eri tavalla. Uskon, että asumisneuvonta ja sosiaali-isännöitsijät hyötyvät molemmat toisistaan: he voivat jakaa työssä syntynyttä tietoa ja kehittää omaa työtään peilaten omaa työtään toisen työhön ja toiselta saatuun tietoon. Benchmarking-tapaamiset Tampereella ja Helsingissä vahvistivat sen ymmärryksen, että asumisneuvontatyötä voidaan muokata tarvelähtöiseksi eli palvelemaan kulloistakin asiakaskuntaa ja toimintaa.

## 6. PROSESSIN KUVAUS

Seuraavassa on kuvattu hankkeen aikataulu.

Taulukko 2. Hankeen aikataulu.

Aika	Tapahtuma	Tapahtuman kuvaus
<b>Suunnittelu- ja ideointivaihe</b>		
Syksy 2011	Yksikköpalaverit Espoon Asunnoissa	Omaa ideointia
Kevät 2012	Yksikköpalaverit Espoon Asunnoissa	Omaa ideointia ja pohdintaa
Kevät 2012	TVA:n kanssa yhteistyötapaaminen Tampereella	Yhteistä keskustelua, omaa pohdintaa ja muistinpanojen tekeminen
Kevät 2012	Tapaaminen esimiehen kanssa ja kehittämishankkeesta keskustelua	Esimiehen kanssa keskustelua opiskelusta ja tulevasta kehittämishankkeesta. Esimieheltä vihreää valoa hankkeelle.
Kevät/kesä/syksy 2012	Tutustuin asumisneuvontaa koskeviin tutkimuksiin ja hankkeisiin.	Internet ja Diakoniammattikorkeakoulun kirjasto, Helsinki
<b>Toimintavaihe</b>		
Kesä 2012	Esimiehen kanssa hanketapaaminen	Sovittiin, että esimieheni tulee kehittämishankkeen mentoriksi.
Kesä 2012	Hankkeen esittely omalle tiimille tiimipalaverissa	Alustava hankesuunnitelma ja ideointia
Syksy 2012	Hankkeen esittely yksikköpalaverissa	Hankkeeseen osallistujien sopiminen
Syksy 2012	Tiedottaminen hankeaikataulusta osallistujille	Hanketapaamisten aikataulun ilmoittaminen sähköpostilla osallistujille

Syksy 2012	Tutustumistapaaminen Helsingin kaupungin asumisneuvontaan	Yhteistä keskustelua, omaa pohdintaa ja muistiinpanojen tekeminen
Syksy 2012	Tutoropettajan tapaaminen Espoon Asunnoissa, mukana tapaamisessa oli myös yksikön johtaja.	Keskustelua, kehittämishankkeen suunnitelman tarkastelua ja jatko-työstämistä
10/1012	Sosiaalitoimistojen yhteistyötapaaminen.	Keskustelua, muistiinpanot, havainnointi
Syksy & talvi 2012	Kehittämistapaamiset X 3 Espoon Asunnoilla	Muistiinpanot, havainnointi, omaa pohdintaa, intensiivistä keskustelua
syys-joulukuu 2012	Yksikkökokous x 1 / kk. Viestittäminen kehittämishankkeen uottamista ajatuksista & tiedosta. Kehittämisehdotusten esittelyminen.	Muistiinpanot, itsereflektointi, keskustelu, päätösten kirjaaminen.
Kevät ja kesä 2013	Tutortapaaminen	Lopputyön prosessointia
Kevät 2013	Yhteistyötapaaminen Eteläinen sos.toim & EMPPU	Tuotu esille kehittämishankkeessa esiin tulleet yhteistyötarpeet. Muistio, omat muistiinpanot
8/2013	Yhteistyötapaaminen jälkihuollon kanssa elokuussa	Kirjaaminen ja muistio
8/2013	Asiakkuusyksikön kuukausikokous	Hankkeen esittely; tulokset. Power-Point -esitys

### 1.11 Hankkeen käynnistyminen Espoon Asunnot Oy:ssä

Keväällä 2012 keskustelin esimieheni kanssa YAMK-tutkintoon liittyvästä kehittämishankkeesta. Toin esille oman näkemykseni yhteistyön kehittämistarpeesta isännöinnin ja asumisneuvonnan välillä. Tämä tarve oli tullut esille vuosien

2011–2012 aikana asiakkuusyksikön yhteisissä kokouksissa ja tehdessäni yhteistyötä isännöitsijöiden kanssa.

Asumisneuvontatiimille kerroin hankkeesta heinäkuussa 2012. Toin esille, että asumisneuvojilla on mahdollisuus osallistua hankkeeseen ja näin kehittää yhteistyötä isännöinnin ja asumisneuvonnan välillä. Kaksi asumisneuvojaa ilmoitti, että yhteistyö isännöitsijöiden ja asumisneuvojien välillä on syytä käynnistää ja sitä on syytä kehittää. Yksi työntekijä ei katsonut sitä tarpeelliseksi. Yksi tiimin työntekijöistä oli halukas osallistumaan kehittämishankkeeseen.

Syyskuussa 2012 esittelin asiakkuusyksikön palaverissa alustavan hankesuunnitelman kaikille yksikön työntekijöille. Kerroin, että kehittämishanke on isännöinnin ja asumisneuvonnan välisen yhteistyön avaamista ja käynnistämistä. Hankkeessa on tarkoitus

- arvioida vuokravelkaisen asukkaan kanssa tehtävää maksusopimusta. Onko nykyinen vuokravelasta tehtävä maksusopimus hyvä työkäytäntö? Miten nykyistä toimintamallia tulisi muuttaa tai kehittää?
- kehittää toimintamalli sellaisiin asiakkuuksiin, joissa asiakkaalla on asumisessa häiriöitä tai asumisen taidoissa puutteita. Tavoitteena on toimintamallin, prosessikuvauksen, tekeminen ja toimintamallin siirtäminen asiakkuusyksikön yhteiseksi työkäytäntöksi. Yhteistä toimintamallia kehitettäessä tulee huomioida Espoon Asuntojen ja Espoon kaupungin välinen yhteistyösopimus häätöjen ehkäisystä (liite).

Kehittämishankkeen kolme hanketapaamista olivat 26.9., 23.10. ja 18.12.2012.

Jokaiseen hanketapaamiseen oli varattu aikaa 2 tuntia.

## 1.12 Tapaamiset Espoon Asunnot Oy:ssä

### Ensimmäinen tapaaminen 26.9.2012

Paikalla tapaamisessa oli kaksi isännöitsijää ja yksi asumisneuvoja. Yksi isännöitsijöistä oli unohtanut tapaamisen. Tapaamisen alussa kerroin hanketapaamisen tarkoituksen. Ensimmäisessä tapaamisessa käsitelimme asumisneuvonnan ja isännöinnin välistä yhteistyötä niissä asiakastapauksissa, joissa asukkaalla on vuokravelkaa ja asumisneuvojan työn tavoitteena on tehdä vuokravelasta maksusopimus Espoon Asuntojen ja asukkaan kanssa. Tapaamisen tarkoituksen on saada tietoa siitä, mitä on asumisneuvonnan ja isännöinnin välinen yhteistyö näissä asiakkuuksissa. Miten nykyinen yhteistyö toimii ja mitä toiveita yhteistyölle on olemassa? Tein tapaamisesta muistiinpanot ja havainnoin osallistujia.

Isännöitsijät toivat esille, että he kokevat mielekkäänä tähän hankkeeseen osallistumisen. Isännöitsijät kokivat tärkeänä sen, että he saavat kertoa oman näkemyksensä asiasta ja että heiltä kysytään ja heitä kuunnellaan. Molemmat isännöitsijät kokivat, että yhteistyön tekeminen ja yhteistyön kehittäminen isännöinnin ja asumisneuvonnan välillä on tärkeää ja välttämätöntä. Asumisneuvoja oli myös samaa mieltä asiasta.

Isännöitsijät toivat esille huolensa Espoon Asuntojen tulevasta organisatiomuutoksesta. He kokivat, että heillä ei ole tietoa siitä, mitä tapahtuu, ja se aiheuttaa epävarmuutta ja huolta.

Kehittämistapaamisessa esiin tulleet keskeiset näkökulmat ja kannanotot:

Isännöitsijät kokivat, että asumisneuvojen tekemät maksusopimukset vuokravelkaisten asukkaiden kanssa ovat hyvä asia.

Isännöitsijöiden mukaan asukkaiden toistuva velkaantuminen on huolestuttava asia. On asukkaita, joilla kuluvan vuoden aikana on vuokravelkaa peritty oikeus-



teitse, jopa kolmekin kertaa. Isännöitsijät kysyivät, miten maksusopimuksen tekeminen vuokravelasta auttaa näissä asiakkuuksissa.

Asumisneuvojan mukaan toistuva velkaantuminen kertoo perheen tai yksin asuvan asukkaan ongelmien monitahoisuudesta. Asumisneuvonnan avulla asukas saa tietoa palveluista ja hänet ohjataan palvelujen piiriin. Todettiin, että nämä asiakkuudet tarvitsevat yhteistyön kehittämistä asiakkaan, vuokranantajan ja sosiaalityön välillä, että ongelman takana oleva syy selvitetään, toistuva velkaantuminen estetään ja asukkaan elämäntilanne korjaantuu.

Asumisneuvojan mukaan on kaikkien edun mukaista, että maksusopimukset tehdään ennen kuin velka lähtee oikeuskäsittelyyn eli haasteelle. Vuokravelkaa on tällöin vähemmän kuin kahden kuukauden vuokraa vastaava määrä. Vuokravaltvonta seuraa asukkaiden vuokranmaksua, ja siksi isännöinnin ja asumisneuvonnan välistä yhteistyötä tulisi laajentaa myös vuokravaltvontaan.

Isännöitsijät kokivat merkityksekkäänä asumisneuvojen hyvän yhteistyön sosiaalitoimen suuntaan. Isännöitsijät toivat esille, että heillä ja sosiaalityöntekijällä ei ole yhteistä ”kieltä”, koska isännöitsijöillä ei ole sosiaalialan kolutusta. Tästä syystä asumisneuvojen sosiaalialan koulutus ja sosiaalityön kokemus koettiin merkityksekkäänä. Isännöitsijöiden mukaan asumisneuvoja toimii viestinvälittäjänä sosiaalitoimeen, asiakkaan luvalla, kun tarvitaan sosiaalityön apua asukkaalle.

Isännöitsijät toivoivat, että myös sosiaalityöntekijät olisivat tarvittaessa mukana kotikäynneillä. Asumisneuvoja oli samaa mieltä asiasta.

Isännöitsijöiden mukaan isännöitsijän ja asumisneuvojan yhteiset kotikäynnit ovat hyvä yhteistyökäytäntö. Asumisneuvoja kertoi, että kaikki isännöitsijät eivät tee kotikäyntejä yhdessä asumisneuvojan kanssa, ja tästä syystä eri isännöinti-  
piirien asukkaat ovat eriarvoisessa asemassa avun saamisessa. Mikäli kotikäyntiä ei tehdä, asumiseen liittyvät ongelmat eivät tule esille ja asiakas ei saa tarvitsemaansa apua. Pahimmassa tapauksessa tilanne johtaa häätöön ja asukas jää vaille tarvitsemaansa apua.

Asumisneuvoja kertoi, että asumisneuvonnan huolena on erityisesti nuorten ja lapsiperheiden asuminen. Hän kertoi, että asumisneuvojilla on huoli nuorten velkaantumisesta ja asumiseen liittyvistä häiriöistä. Myös jälkihuoltonuorilla on vaikeuksia asumisessa, ja asuminen saattaa päättyä häätöön. Vuokranantajalla ei ole tiedossa jälkihuoltonuoren työntekijää, johon voisi olla yhteydessä, kun asumisessa tulee esiin vaikeuksia. Todettiin, että tarvitaan kiinteämpää yhteistyötä jälkihuollon kanssa, jotta jälkihuollossa olevan nuoren asumisen ongelmiin voidaan saada apua.

Toinen tapaaminen 23.10.2012

Toisessa kehittämistapaamisessa olivat läsnä kaikki kolme isännöitsijää ja asumisneuvoja. Tapaamisen aluksi isännöitsijät kertoivat, kuten ensimmäisessä tapaamisessakin, organisaatiomuutoksen aiheuttamista paineista. Huoli työn sisällöstä ja määrästä painoi heidän mieltään.

Hanketapaamisen aluksi kerroin toisen tapaamiskerran tavoitteesta. Hanketapaamisen tavoitteena on tuottaa tietoa asiakkuuksista, joissa asiakkailla on asumisessa häiriöitä ja muita asumisen jatkumisen vaarantavia ongelmia. Näitä ovat esimerkiksi asunnon huono hoito tai naapureita häiritsevä elämä. Tein hanketapaamisessa muistiinpanoja ja havainnoin osallistujia.

Asumisneuvoja nosti esille asiakkuudet, joissa asiakkailla on vuokravelkaa ja asumisessa häiriöitä. Tällaiset asiakkuudet päättyvät useimmiten häätöön. Asumisneuvojan mukaan asukas saattaa olla jo asumisneuvonnan ja sosiaalitoimen asiakkaana ja ongelmallisen tilanteen selvittely on yhteistyönä käynnistynyt, mutta isännöitsijä ilmoittaa asumisen päättyvän. Tieto asiasta saattaa tulla asumisneuvojalle vasta siinä vaiheessa, kun asumisen päättymiselle on tullut oikeuden päätös.

Asumisneuvoja koki, että päätös on tehty ilman, että asumisneuvojalta on kysytty asiakkaan tilanteesta. Asumisneuvoja toivoi, että näissä asiakastapauksissa asukkaan luokse tulisi tehdä kotikäynti ja kotikäynnin jälkeen arvioida maksuso-

pimuksen tekemisen mahdollisuus. Isännöitsijät pohtivat, miten heidän on ajallisesti mahdollista olla mukana kaikilla kotikäynneillä ja miten he olisivat avuksi näissä tilanteissa. Asumisneuvojan mukaan kotikäynnillä on mahdollisuus selvittää asukkaan avun tarve, jotta hänelle on mahdollisuus hankia hänen tarvitsemaansa apua. Kotikäynnillä saataisiin myös asukkaalta lupa olla yhteydessä esimerkiksi sosiaalitoimeen tai muihin auttaviin tahoihin.

Isännöitsijät toivat esille, että päihteitä käyttävät ja mielenterveyden ongelmista kärsivät asukkaat ovat haasteellisia asiakkaita. Asiakkuuksissa ei aina tule esille, ovatko päihteet tai mielenterveyden ongelmat asiakkaan velkaantumisen tai häiriöiden aiheuttajana. Häiriöitä aiheuttavan asukkaan naapurit kertovat, että he pelkäävät päihtyneitä naapureitaan ja eivät uskalla ilmoittaa asumisen häiriöistä isännöitsijälle. Kaveriporukoiden majoittaminen häiriöitä aiheuttavan asukkaan asuntoon synnyttää myös lisää ongelmia ja pelkoja naapureissa. Päihteiden ongelmakäyttäjä voi olla nuori, perheellinen tai vanhus, ja hän saattaa käyttäytyä uhkaavasti tai aggressiivisesti naapureitaan kohtaan.

Isännöitsijät pohtivat, miten heidän tulisi toimia päihteiden ongelmakäyttäjien kanssa, sillä nämä asukkaat saattavat käyttäytyä tapaamisessa ennalta arvaamattomasti. Asumisneuvoja toi esille, että päihde- ja mielenterveysasiakas tarvitsee hoitoon ja palveluun ohjausta. Asukkaalla saattaa olla psykiatrinen hoitosuhde poikki ja lääkkeet ovat jääneet ottamatta. Näistä syistä asukas voi olla harhainen ja hänen käytöksensä aggressiivista tai muutoin normaalista poikkeavaa. Mielenterveysongelmien takia asukkaalla voi olla vuorokausirytmisi sekaisin, ja tästä syystä hän häiritsee naapureita. Asumisneuvojan mukaan tarvitaan asiantuntija-apua asukkaan auttamiseksi, eli tarvitaan laajempaa yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimen kanssa.

Kehittämistapaamisessa syntyi keskustelua siitä, mistä on mahdollista saada asiantuntija-apua näihin haasteellisiksi koettuihin asiakkuuksiin. Isännöitsijä ja asumisneuvoja olivat yhtä mieltä siitä, että tarvitaan monipuolista ammattitaitoa ja osaamista, että asukkaat saavat tarvitsemaansa apua. Todettiin, että on syytä järjestää yhteistyötapaaminen Espoon kaupungin sosiaalitoimen aikuissosi-

aalityön ja mielenterveys- ja päihdepalvelun kanssa, jotta voimme tuoda esille tietoa asiakkuuksista ja asumiseen liittyvistä ongelmista.

Yksi isännöitsijöistä toi esille huolen vanhusten yksinäisyydestä ja vaikeudesta saada vanhuksille apua. Isännöitsijän mukaan hänelle on herännyt suuri huoli, kun vanhuksen asunto on epäsiisti ja vanhus vaikuttaa muistamattomalta. Asumisneuvoja ja isännöitsijät totesivat, että on syytä järjestää yhteistyötapaaminen Espoon kaupungin sosiaalitoimen vanhuspalvelujen kanssa, jotta avun saaminen asumisen vaikeuksissa oleville vanhuksille mahdollistuisi.

Kehittämistapaamisessa pohdittiin myös sitä, miten asumisneuvoja saa tiedon asukkaan asumiseen liittyvistä häiriöistä. Asumisneuvoja ehdotti, että isännöitsijät ilmoittaisivat jokaisen asukkaalle antamansa varoituksen asumisneuvojalle. Näin asumisneuvojalle tulisi tieto varoituksen saaneesta asiakkaasta ja asumisneuvoja voi olla yhteydessä asiakkaaseen ja alkaa selvittämään asiakkaan avun tarvetta.

Kolmas tapaaminen 18.12.2012

Tapaamisessa olivat läsnä kaikki kolme isännöitsijää ja asumisneuvoja. Tapaamisen alussa osallistujat kertoivat organisaatiomuutoksen aiheuttamat paineet ja ajatukset. Tein tapaamisessa muistiinpanoja ja havainnoin osallistujia.

Kolmannessa kehittämistapaamisessa kävimme läpi edellisissä tapaamisissa esiin tulleet asiat ja kehittämissuhteet. Olin laatinut kahdesta edellisestä tapaamisesta muistiinpanot, ja kolmannen tapaamisen aluksi kävimme läpi kirjaamani muistiinpanot. Moniammatillisen työryhmän osallistavassa keskustelussa nousi selkeästi esille viisi eri asiakasryhmää.

Nuoret: Nuorilla asumisen taitojen puuttuminen, syrjäytyminen sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat aiheuttavat vuokravelan lisäksi ongelmia asumisessa. Myös jälkihuoltonuorilla on samoja ongelmia kuin muillakin nuorilla. Isännöitsijällä ja asumisneuvojalla ei ole tiedossa nuoren tukityöntekijää, johon isännöitsijä tai asumisneuvoja voi olla yhteydessä, kun nuoren asumisen ongelmat ovat

tulleet vuokranantajan tietoisuuteen. Nuorten asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa koettiin isännöinnin ja asumisneuvonnan välinen yhteistyö tärkeänä. Asumisneuvojalla on jo olemassa olevan yhteistyöverkoston avulla mahdollisuus ohjata nuori avun ja palvelun piiriin.

Kehittämistarpeeksi todettiin yhteistyön käynnistäminen jälkihuollon kanssa. Asumisneuvonta on yhteydessä jälkihuoltoon, ja jälkihuollon työntekijät kutsutaan yhteistyötapaamiseen. Tapaamisesta informoidaan isännöitsijöitä.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaat: Päihdeiden käyttö aiheuttaa häiriökäyttäytymistä, asunnon huonoa hoitoa, vuokranmaksuongelmia ja usein myös pelkoa naapuristossa. Päihdeiden ongelmakäyttäjät koetaan haasteellisena asiakasryhmänä. Kehittämistapaamisissa kävi esille, että tarvitaan päihdetyön asiantuntijuutta päihdeongelmaisen kohtaamiseen ja avun piiriin ohjaamiseen. Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa koettiin isännöinnin ja asumisneuvonnan yhteistyö tärkeänä. Asumisneuvojalla on jo olemassa olevan yhteistyöverkoston avulla mahdollisuus ohjata asiakasta avun ja palvelun piiriin.

Kehittämistarpeeksi todettiin yhteistyön käynnistäminen mielenterveys- ja päihdepalvelun kanssa, jotta asukkaiden avun saaminen helpottuu. Asumisneuvonnan kautta järjestetään yhteistyötapaaminen päihde- ja mielenterveyspalveluun. Tapaamisesta informoidaan isännöitsijöitä.

Ikäihmiset: Ikäihmisillä syrjäytyminen, päihdeongelmat sekä muisti- ja mielenterveysongelmat aiheuttavat asumisessa ongelmia. Ongelmat tulevat esille harhaisuutena, asumiseen liittyvinä häiriöinä ja asunnon huonona hoitona. Vanhuksen asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa koettiin isännöinnin ja asumisneuvonnan yhteistyö tärkeänä. Asumisneuvojalla on jo olemassa olevan yhteistyöverkoston avulla mahdollisuus ohjata vanhus avun ja palvelun piiriin.

Todettiin, että yhteistyön käynnistäminen kotihoitoon ja kotihoidon palvelutarpeenarvointiin on tärkeää, jotta ikäihmiset pääsevät tarvitsemansa tuen ja avun piiriin.

Lapsiperheet: Lapsiperheillä asumisen vaikeudet näkyvät vuokravelkana, asumiseen liittyvinä häiriöinä ja asunnon huonona hoitona. Asumisneuvoja kertoi, että vaikka perhe on lastensuojelun asiakas, lastensuojelun työntekijä on harvoin mukana aikuissosiaalityössä järjestettävässä asiakastapaamisessa. Tapaamisessa on mukana useimmiten aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä ja asumisneuvoja. Lapsiperheiden asumisen ongelmatilanteissa koettiin isännöinnin ja asumisneuvonnan yhteistyö tärkeänä. Asumisneuvojalla on jo olemassa olevan yhteistyöverkoston avulla mahdollisuus ohjata lapsiperhe avun ja palvelun piiriin. Lapsiperheiden asumiseen liittyvistä ongelmista tulee olla yhteydessä lastensuojeluun, jotta lapsiperheen ongelmat tulevat myös lastensuojelun tietoon ja lapset ja perhe saa tarvitsemansa apua.

## 7. KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET



Kuva 4. Prosessikuvaus: vuokravelasta tehtävä maksusopimus.

### Tulos 1

#### Vuokravelka ja siitä tehtävä maksusopimus

Asumisneuvoja kysyy isännöitsijältä, onko asukkaalla häiriöitä asumisessa. Kysymys ja vastaus tehdään sähköpostilla, jotta saatu tieto voidaan tallentaa Espoon Asuntojen asiakastietojärjestelmään. Tämän jälkeen asumisneuvoja selvittää

- selvittää asukkaan tulot ja menot
- selvittää asukkaan saamat tuet ja onko tuet haettu (asumistuki, eläke, työttömyysetuudet ym.)

- selvittää, onko asukas sosiaalitoimen asiakas ja onko asiakkuudelle tarvetta
- selvittää asukkaan muut velat ja tarkistaa luottotiedot
- selvittää, miksi velka on syntynyt: onko taustalla esimerkiksi sairautta, työttömyyttä tai osaamattomuutta
- ohjaa tarvittaessa talous- ja velkaneuvontaan
- ohjaa asukkaan tarvittavien palveluiden

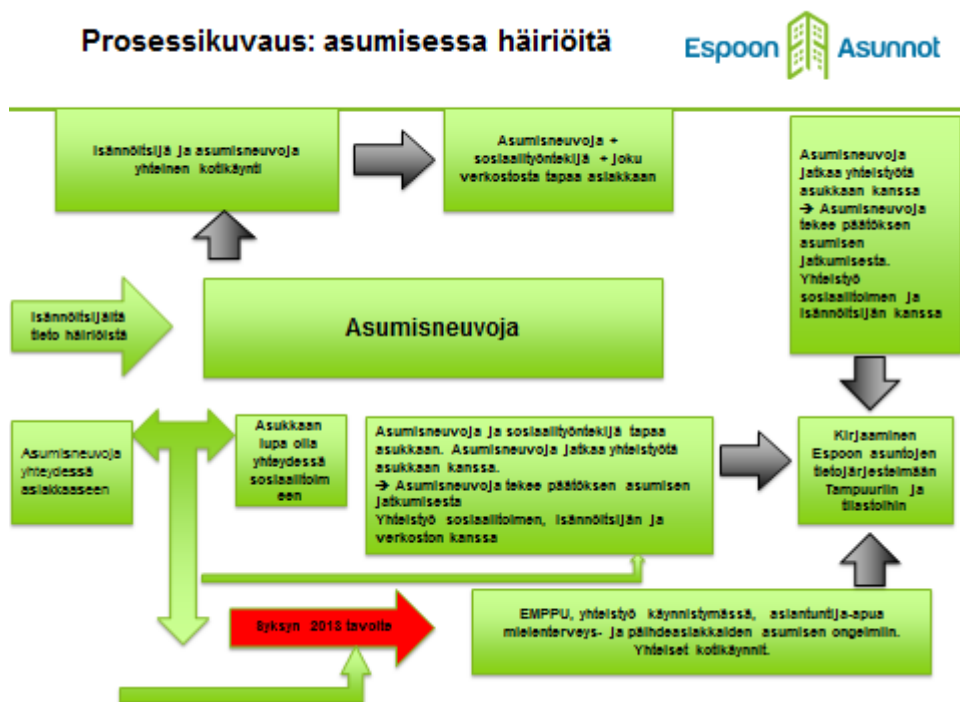
Mikäli asumisessa ei ole häiriöitä, asumisneuvoja tekee realistisen maksusopimuksen asiakkaan kanssa. Mikäli velasta on lähtenyt haastehakemus kärjäoikeuteen, maksusopimus tehdään vasta sen jälkeen, kun kärjäoikeudesta on tullut yksipuolinen tuomio. Haastehakemus voidaan perua, mikäli asukas maksaa vuokravelan ja syntyneet kulut kokonaisuudessaan ennen kärjäoikeuden antamaa tuomiota. Tämä edellyttää, että taustalla ei ole muita asumiseen liittyviä ongelmia ja häiriöitä.

Kun vuokravelasta on tullut kärjäoikeuden päätös eli tuomio, voidaan maksusopimus tehdä joko ulosottoon tai Espoon Asuntojen perintään. Mikäli vuokravelka on mennyt ulosottoon ja muuttopäivä on määrätty, asumisneuvoja voi vielä tehdä maksusopimuksen, jos edellytykset sopimuksen tekemiselle täyttyvät. Asumisneuvoja informoi maksusopimuksen tekemisestä ulosottoa, isännöitsijää ja Espoon Asuntojen perintää. Maksusopimuksen tekemisen yhteydessä asumisneuvoja siirtää ulosoton ilmoittamaa muuttopäivää laittamalla ulosottomiehelle, vuokravalvojalle ja isännöitsijälle sähköisen viestin asiasta.

Tulos 2. Yhteinen toimintatapa: ulosottoon siirtyvästä vuokravelasta tulee tieto aina alueen asumisneuvojalle. Tiedon saatuaan asumisneuvonta on yhteydessä asukkaaseen, ennen kuin muutto- ja häätöpäivä määrätään.



### Tulos 3. Prosessikuvaus: asumisen häiriöihin puuttuminen.



Kuva 5. Prosessikuvaus, kun asumisessa on häiriöitä.

Toimintakäytäntö A) Isännöitsijät ilmoittavat asumisneuvojalle asukkaan asumiseen liittyvistä häiriöistä. Asukkaalle lähetetään kirje, jossa ilmoitetaan kotikäynnistä. Kotikäynnille osallistuvat isännöitsijä ja asumisneuvoja. Kotikäynnillä asumisneuvoja pyytää asukkaalta luvan olla yhteydessä eri yhteistyötahoihin, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluihin, sosiaalityöhön ja niin edelleen. Luvan saatuaan asumisneuvoja on yhteydessä yhteistyöverkostossa toimiviin tahoihin ja järjestää tarpeen mukaisen verkostotapaamisen. Asumisneuvoja informoi asioiden kulusta isännöitsijää. Isännöitsijä informoi asumisneuvojaa, mikäli asumisessa tulee esiin asumisen häiriöitä tai muita asiakkuusprosessiin

vaikuttavia tekijöitä. Asumisneuvoja kirjaa Espoon Asuntojen asiakastietojärjestelmään, että asukas on asumisneuvonnan asiakas. Asumisneuvoja ja isännöitsijä tekevät yhteistyössä päätökset asumisen jatkumisesta ja asumisen päättymisestä.

Toimintakäytäntö B) Isännöitsijät ilmoittavat asumisen häiriöistä asumisneuvojalle. Asumisneuvoja on yhteydessä asiakkaaseen (kirje, puhelin tai sähköposti) ja selvittää häiriöiden syytä ja tapahtumia. Asumisneuvoja selvittää samalla palvelujen ja hoidon tarvetta. Asumisneuvoja on yhteydessä, asukkaan luvalla, yhteistyökumppaneihin, kuten aikuissosiaalityöhön, mielenterveys- ja päihdepalveluihin, kotihoidontarpeen arvioon tai vammaispalveluun.

Asumisneuvoja ja joku yhteistyöverkostossa toimiva asiantuntija, esimerkiksi päihdepalvelun työntekijä, tekevät kotikäynnin asukkaan kotiin ja selvittävät asumiseen liittyvien häiriöiden taustaa. Kotikäynnillä asumisneuvoja arvioi asukkaan asumisen jatkumisen edellytyksiä ja mahdollista asumiseen tarvittavaa tukea. Asumisneuvoja informoi kotikäynnistä ja asioiden etenemisestä isännöitsijää, ja isännöitsijä on yhteydessä asumisneuvojaan, mikäli asukkaan asumisessa ilmenee uusia häiriöitä. Asumisneuvoja kirjaa Espoon Asuntojen asiakastietojärjestelmään, että asukas on asumisneuvonnan asiakas, ja asiakasprosessia koskevissa asioissa hän ja isännöitsijä tekevät yhteisesti päätöksen asukkaan asumisen jatkumisesta tai asumisen päättymisestä.

Kotikäynti ja avun saaminen eivät aina mahdollista asumisen jatkumista. Niissäkin tapauksissa, joissa asukkaan asuminen päättyy, on tavoitteena niin sanottu hallittu häätö. Hallittu häätö tarkoittaa sitä, että hädän saanut ihminen ohjautuu ja ohjataan verkostotyön avulla hänelle sopivaan asumismuotoon tai hoitoon.

Tulos 4. Asumisneuvonta käynnistää yhteistyöhankkeen Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelun (EMPPU) kanssa kevään 2013 aikana. Tavoitteena on saada asiantuntija-apua asiakkaille, joiden asumisessa tulevat esille päihde- tai mielen- terveyden ongelmat.

Tulos 5. Isännöitsijät ilmoittavat kaikki asukkaille antamansa varoitukset asumisneuvontaan, jotta asumisneuvoja voi selvittää asukkaan asumiseen liittyviä ongelmia. Näin ennaltaehkäistään ongelmien pitkittyminen ja kustannusten kasvaminen.

Tulos 6. Isännöitsijä ja asumisneuvoja tekevät yhdessä kotikäyntejä kaikissa isännöintipiireissä.

Tulos 7. Asumisneuvoja tekee lastensuojeluilmoituksen kaikista lapsiperheistä silloin, kun perheellä on käräjäoikeuden tuomio vuokravelasta ja perhe ei ole ollut yhteydessä Espoon Asuntoihin.

Tulos 8. Kun lapsiperheellä on asumisessa häiriöitä, tekee asumisneuvoja lastensuojeluilmoituksen.

## 8. KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI

Tarve kehittämishankkeelle tuli esille arjen työn tilanteissa. Tästä syystä hanketta oli helppo markkinoida asumisneuvontaan ja isännöintiin. Asumisneuvojat olivat tehneet isännöitsijöiden kanssa yhteistyötä jo aikaisemminkin, joten heillä oli tietoa yhteisistä asiakkuusprosesseista ja yhteistyön solmukohdista. Tästä oli selkeää hyötyä hankkeen käynnistämässä. Hankkeen käynnistysvaiheessa tavoitteenani oli osallistujien vahva osallistaminen, joka synnyttäisi tunteen ja kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta. Mielestäni onnistuin tässä melko hyvin.

Asumisneuvonnan näkökulmasta hankkeen käynnistämässä oli myös omat haasteensa. Suurin haaste oli oman tiimini henkilöstön epävakaa tilanne, joka johtui marraskuussa 2011 tapahtuneesta esimiesmuutoksesta. Marraskuussa 2011 siirryin tiimin sisältä johtavaksi asumisneuvojaksi, ja esimieheksi siirtyminen herätti osassa tiimin jäseniä vahvojakin tunteita. Kaikki asumisneuvojat eivät kokeneet tapahtunutta onnistuneeksi muutokseksi. Tämä vaikutti myös siihen, että he eivät halunneet osallistua kehittämishankkeeseen.

Muutos synnyttää ristiriitaisia tunteita, vaikkakaan kaikki tunteet eivät ole negatiivisia. Muutos tarkoittaa aiemmasta luopumista ja uuden hyväksymistä vanhan tilalle. Muutos edellyttää uuden oppimista ja uusien asioiden sisäistämistä. Tämä edellyttää eräänlaisen surutyön tekemistä. Muutosvastarinta saattaa tulla vahvasti esille juuri surutyövaiheessa. Työntekoon liittyvä uudistus voi synnyttää tarpeen tarkastella omaa ammatti-identiteettiä tai työyhteisön ammatillista roolia organisaation osana. Muutoksen hyväksyminen mahdollistaa mukaan lähtemisen uusiin yhteisiin haasteisiin. Muutoksen laadusta, onko muutos äkillinen vai suunniteltu, riippuu, millaisena muutos koetaan. Muutoksen laadusta riippumatta voidaan kuitenkin nähdä joitakin yhtenäisiä piirteitä, joilla voidaan yksilöiden muutoskokemuksia hahmottaa. Suoraan omaan työhön kohdistuva äkillinen muutos voi synnyttää lamaantumista ja aiheuttaa työn menettämisen pelkoa. Viha ja pelko synnyttävät usein vastustusta ja myöhemmin myös surua siitä, mikä tuttu entinen

on muuttunut tai on muuttumassa. Muutoksen hyväksyminen etenee prosessinomaisesti; hyväksymisprosessi voi käynnistyä jo suruprosessin aikana. Sen tiedostaminen ja hyväksyminen, että ei voi muuttaa tilannetta, on ensiaskele muutosprosessista selviytymiseen. Tietoinen ja jatkuva muutostunteiden prosessointi vahvistaa muutoksesta selviytymistä. (Mankka 1999; 2006, Luomala 2008.)

Kehittämishankkeen käynnistäminen ja koko prosessi olivat käynnissä tiimin haasteellisten henkilöstötilanteiden aikaan. Se ei voinut olla vaikuttamatta hankkeen etenemiseen ja kulkuun. Hanke toteutettiin lukumäärällisesti pienellä taapamismäärällä, kolmella hanketapaamisella, joten siihen nähden hankkeessa saavutimme hyvin hankkeelle asetetut tavoitteet.

Oman haasteensa kehittämishankkeen käynnistymiselle loi myös Espoon Asunnoilla meneillään ollut organisaatiomuutos, joka aiheutti epävarmuuden tunnetta varsinkin isännöinnissä. Epävarmuuden tunne välittyi osallistujista koko hankkeprosessin ajan. Minulle syntyi käsitys, että hankkeeseen osallistuneet isännöitsijät käyttivät hanketapaamisia myös epävarmaksi kokemansa organisaatiomuutostilanteen purkupaikkana. He pohtivat oman työnsä sisältöä organisaatiomuutoksen jälkeen ja sitä, miten mahdolliset kehittämistulokset onnistutaan jalkautamaan uuteen organisaation.

Kuunnellessani isännöitsijöiden kokemuksia organisaatiomuutoksesta vahvistui minulle ymmärrys, että muutos käynnistää oppimisprosessin ja muutoksessa ja muuttumisessa haastetaan vanhat skeemat ja työkäytännöt.

Työelämä ja informaatio muuttuvat nopeammin, laajemmin ja perinpohjaisemmin kuin aikaisemmin. Tässä hetkessä tapahtuvasta muutoksesta voi ajoittain olla mahdotonta saada jopa selvää. (Aro 2002, 9–11.) Organisaatioilla on tarve saada tietoa nopeasti eri työntekijäryhmiltä työyhteisön sisällä. Tästä syystä on tarve ottaa käyttöön päällekkäiset ja täydentävät organisaatioperiaatteet. (Salminen 2006, 14–15.) Nykypäivänä työelämässä muutokset tapahtuvat nopeasti ja niitä on vaikea ennakoida. Tästä syystä muutosta on haasteellista hallita. Muuttuvaa toimintaympäristöä voi olla hankalaa jäsentää aikaisempien tietojen tai kokemusten pohjalta. (Baldauf 2000, 20–22.) Voi käydä niin, että aikaisemmin omaksuttu

kokemuksellinen tieto tai osaaminen voi jopa hidastaa uusia toimintoja ja niiden kokonaisvaltaista hahmottamista.

Hanke mahdollisti moniammatillisen keskustelun ja synnytti yhteistä uutta. Arjen työn kiireisyys ja liian tiukka aikataulu näkyivät tapaamisissa. Jos kehittämishanketapaamisia olisi ollut määrällisesti enemmän ja olisimme käyttäneet enemmän aikaa keskinäiseen vuoropuheluun, uskon, että olisimme saaneet syvemmin ja yksityiskohtaisemmin jäsenettyä yhteistyöprosessien sisältöä.

On sanottu, että työntekijä kokee onnistumista työssään, kun työ on hyvin organisoitua ja työntekijä hyödyntää työssään parhaita ominaisuuksiaan ja osaamistaan. Työntekijälle on merkityksellistä, että hän saa tukea työlleen. Työssä onnistuminen ja työn mielekkyys näkyy työn ilona ja myös hyvänä asiakaspalveluna. Pienillä muutoksilla, jotka tuottavat työssä iloa ja onnistumisen kokemuksia, syntyy positiivista tulosta. Tämä prosessi tukee työn monitaitoisuuden kehittämistä ja arvostamista, sillä tietoa ei ole tarve pantata vaan jakaa. Uusia toimintatapoja ja käytäntöjä työhön ja asiakassuhteisiin löytyy, kun katsotaan asioita erilaisista näkökulmista ja hyödynnetään jokaisen osaaminen. (Manka 2010, 8–10.)

Haluan uskoa, että kehittämishanke Asumisneuvonta ja isännöinti – moniammatillisen yhteistyön käynnistäminen Espoon Asunnoissa johdatti ajatukset ymmärtämään työn monitaitoisuuden arvostamista ja yhteistyön merkitystä.



## 9. LÄHTEET

- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Ara. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Asumisneuvonta. Asumisneuvonnan tausta. Saatavilla osoitteesta [www.ara.fi/fi-FI/ARAn\\_esittely](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAn_esittely) Viitattu 19.2.2013
- ARA. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Aran esittely. Saatavilla osoitteesta [www.ara.fi/fi-FI/ARAn\\_esittely](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAn_esittely) Viitattu 15.1.2014
- Aro, A. 2002. Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni: työelämän muutokset ja hyvinvointi. Helsinki: Edita.
- Backlund, A. 2004. Selvitys sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa. ASKE -projekti. Saatavilla osoitteesta [www.ara.fi/download/noname/%7B31A6ECE0-6F83-425A.../23023](http://www.ara.fi/download/noname/%7B31A6ECE0-6F83-425A.../23023). Viitattu 8.3.2014
- Baldauf, S. Elinikäinen oppiminen on ihmisenä kasvamista. Leenamajja Ojalan teoksessa Oppimisen etu- kilpailukykyä muutoksessa. 2000. Porvoo: Werner Söderström osakeyhtiö
- Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 702. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Granfelt, R. 2003. Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Suomen ympäristö 613. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Espoon Asunnot Oy, yritys Saatavilla osoitteesta [www.google.fi/search?q=espoon+asunnot&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:fi:official&client=firefox-a&gfe\\_rd=cr&ei=yTJGU9u5Olbv4QSE4oG4Cg](http://www.google.fi/search?q=espoon+asunnot&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:fi:official&client=firefox-a&gfe_rd=cr&ei=yTJGU9u5Olbv4QSE4oG4Cg) Viitattu 20.1.2014
- Espoon Asunnot Oy asiakkuusyksikkö, organisaatiokaavio. Viitattu 1.3.2014  
lähde sisäinen intranet
- Espoon Asunnot Oy, asumisneuvonnan tilasto vuodelta 2013 Viitattu 20.2.2014  
lähde sisäinen intranet
- Espoon Asunnot Oy, sisäinen intranet Viitattu 10.12.2013
- Espoon Asunnot Oy, asiakkuusyksikön toimintasuunnitelma, sisäinen intranet Viitattu 01.12.2013
- Eriksson, E. & Pyhäjoki, J. 2007. Huolen vyöhykkeistö ja työmenetelmät -dialogisuuden edistäminen. Teoksessa Armanto, A. & Koistinen, P. (toim.). Neuvolatyön käsikirja. Helsinki: Tammi, 439–448.
- Haapanen, A. 2004. Vähemmän häätöjä. Kontulan kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojekti 1999–2002. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Heikkilä, A, Jokinen, P & Nummela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen: Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Heikkinen, A, 2003. Tapauskohtainen ryhmätyöskentely hoitokokouksessa. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulu: Oulun yliopisto.



- Hennala, L & Melkas, H. 2009. Henkilöstön osallistaminen julkisen sektorin prosessiohjauksen innovatiiviseen kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2009, 16–34.
- Saatavissa osoitteesta [www.tem.fi/files/23219/hennalamelkas.pdf](http://www.tem.fi/files/23219/hennalamelkas.pdf) Viitattu 17.7.2013.
- Hietikko, M. 2004. Asumisneuvonnalla säästöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvontaprojekti 1999–2002 arviointi. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Hotanen J, 2001. Benchmarking-opas: opi hyvillä esikuvilta, Helsinki: Laatuokeskus.
- Hyvönen, H. 2010. Mitä ryhmässä voi oppia. Artikkelit Ryhmätyö-lehdessä 1/2010.
- Hätönen, H. 2004. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Edita Prima.
- Ihalainen, J;& Kettunen, T. 2006. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Isoherranen, K. 2005 Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy.
- Isoherranen, K. 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Juntto, A. 1990. Asuntokysymys Suomessa. Topeliuksesta tulopolitiikkaan. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisu 50. Valtion painatuskeskus. Helsinki
- Juntto, A. 2010. Johdanto: mitä on erilaistuva asuminen? Teoksessa Juntto, Anneli (toim.)2010. Asumisen unelmat ja arki- Suomalainen asuminen muutoksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Karila, K. & Nummenmaa, A. 2005. Esi- ja alkuopetuksen jatkumo haastaa opettajat moniammatilliseen työskentelyyn. Teoksessa Hämäläinen, K., Lindström, A.& Puhakka, J. (toim.), Yhtenäisen peruskoulun menestystarina. Helsinki: Yliopistopaino.
- Karila, K.& Nummenmaa, A. 2005. Esi- ja alkuopetuksen jatkumo haastaa opettajat moniammatilliseen työskentelyyn. Teoksessa Hämäläinen, K., Lindström, A.& Puhakka, J. (toim.), Yhtenäisen peruskoulun menestystarina. Helsinki: Yliopistopaino, 212–216.
- Kautto, M 2006. suomalaisten hyvinvointi uuden kyselytutkimuksen valossa. Teoksessa Mikko Kautto (toim.) Suomalainen hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 19–34.
- Kokko, R.-L. & Koskimies, M, 2007. Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Helsinki: Stakes.
- Koskela, S. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Viitattu 19.1.2014.  
Saatavilla osoitteesta <http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyö-ja-sen-edellytykset/>.
- Koskiaho, B. 2002. Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslainsoveltamisesta. Teoksessa Bäcklund, P., Häkli J. & Schulman H. (toim.) 2002. Osalliset ja osajat – Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.
- Kupila, P. 2007. Minäkö asiantuntija? Varhaiskasvatuksen asiantuntijan merkitysperspektiivi ja identiteetin rakentuminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Laitinen, H. 2002. Kenen ehdoilla? Osallistamista kehitysyhteistyössä. Helsinki: Kehitysyhteistyön palvelukeskus.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum: Helsinki. Media Oy

Loppela, K. 2004. Ihminen ja työ- keskustellen työkuuntoon. Työyhteisön kehittäminen työkykyä ylläpitävän toiminnan viitekehyksessä. Väitöskirja, Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta, Tampere.

Luomala, A 2008. Muutosjohtamisen ABC. Ajatuksia muutoksen johtamisesta ja ihmisten johtamisesta muutoksessa Ihmisten ja työhyvinvoinnin johtamisen tutkimus- ja kehittämisryhmä HYWIN. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synegros; Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu. Tampere.

Mankka, M.-L. 2009. Toptiimi: kohti tuottavaa, oppivaa ja positiivista työyhteisöä sekä henkilökohtaista työhyvinvointia. Toimintatutkimus broileritehtaan transinformaatioprosessista tiikerin loikalla ja kukonaskelin. Acta Universitatis Tamperensis 668. Tampereen yliopisto.

Mankka, M.-L. 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Talentum: Helsinki.

Murto, A. 2003. Asumisneuvonta-asukkaan ja asuinyhteisön tukena. Ympäristöministeriö, asunto- ja rakennusosasto. Helsinki.

Mannerström, Kaija 2007. Kuvaileva arviointi asumisneuvojien asiakkaista ja työstä. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuuden arvioinnin diplomakoulutus. Helsingin yliopisto. Koulutus ja kehittämisskeskus Palmenia. Verkkodokumentti. Saatavilla osoitteesta [www.ara.fi/download.asp?contentid=23881&lan=FI](http://www.ara.fi/download.asp?contentid=23881&lan=FI). Viitattu 20.2.2013

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOY.

Payne, M. 1982. Working in teams. Lontoo: Mcmillan Education Ltd.

Perälä, M.-L., Junttila, K. & Toljamo, M. 2007. Benchmarking-järjestelmän kehittäminen hoitotyöhön. Stakes, Työpapereita-sarja 19/2007. Helsinki.

Rahkonen, T. 2011. Työryhmät osaamisen johtamisen ja laadun parantamisen työvälineenä, Opinnäytetyö, Liiketalouden koulutusohjelma, Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.

Ramstad, E & Alasoini, T. (toim.) 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Raportteja 53. Helsinki: Tykes & Työministeriö.

Salminen, M. Muutokseen johtaminen. Organisaatiomuutos ja oppiminen teollisuusympäristössä. Pro gradu -tutkielma, kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Tampere.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Talentum.

Suomen Kiinteistöliitto, ARA ja kustantaja 2006. Vuokratalon isännöintitehtävälueetelo. ISBN 951-685-8. tuotenumero 314, 2., muuttamaton painos. Päijät-Paino Oy, Lahti.

Tilastokeskus 2011 b. Asuntokunnat ja asuinolot 2009. Verkkodokumentti. Saatavilla osoitteesta [http://www.stat.fi/til/asas/2009/01/asas\\_2009\\_01\\_2010-11-12\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/asas/2009/01/asas_2009_01_2010-11-12_fi.pdf) Viitattu 23.2.2013

Timonen, S. 2012. Asumisneuvonnan avulla turvalliseen asumiseen. Haaste- lehti 2/2012, Rikostorjuntaneuvosto/Oikeusministeriö.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009, Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, Päivi 1999. Verkostoista voimaa, Teoksessa Virtanen, Päivi. (toim.)

Vartiainen, M. 1994. Työn muutoksen työvälineet. Muutoksen hallinnan sosiotekniset menetelmät. Espoo: Otatieto.

Virtanen, P., 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita.

Ylitalo-Kallio, P. 2012. Kirjoitelma. ITIMS53 Interaktiivisen median suunnittelun tutkimus 2012. Osallistava suunnittelu. Saatavilla osoitteesta

[https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/30268653/ITIMS53\\_kirjoitelma\\_PD\\_paiviyk.pdf?version=1&modificationDate=134250](https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/30268653/ITIMS53_kirjoitelma_PD_paiviyk.pdf?version=1&modificationDate=134250)

Viitattu 17.7.2013

## Espoonkruunu Oy:n, nykyisin Espoon Asunnot Oy, ja Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sopimus yhteisistä asumisjärjestelyistä, liite 1 sivut 1-4 .

*Liite 1*

### ESPOONKRUUNU OY:N JA ESPOON KAUPUNGIN SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMEN SOPIMUS YHTEISISTÄ ASUMISJÄRJESTELYISTÄ

#### SOPIJAOSAPUOLET

Espeen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimi  
PL 202  
02070 ESPOON KAUPUNKI

jäljempänä kaupunki

Espeenkruunu Oy  
Upseerinkatu 3 B  
02600 ESPOO

jäljempänä Espoonkruunu

#### 1. YLEINEN YHTEISTYÖ

Espeenkruunun ja sosiaali- ja terveystoimen erityisryhmien asukasvalintaan, asumisneuvontaan ja asunnottomuuden sekä häätöjen ehkäisyyn liittyvä yhteinen toiminta ja menettelytavat on kuvattu tässä sopimuksessa, jota päivitetään tarvittaessa yhteisesti neuvotellen. Yhteiset menettelytavat asukasvalinnassa koskevat Espoonkruunun ja sosiaali- ja terveystoimen yhteisiä asiakkaita.

Espeenkruunun toiminnan tarkoitus on edistää espoolaisten ja yhtiön asukkaiden hyvinvointia ja kaupungin kilpailukykyä. Yhtiö toteuttaa tarkoitustaan tuottamalla vuokra-asumispalveluja laadukkaasti, taloudellisesti, tehokkaasti ja kestäväällä tavalla.

Sosiaali- ja terveystoimi edistää ja tukee kaupungin asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta, ehkäisee sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä sekä turvaa tarpeelliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Espeenkruunu ja sosiaali- ja terveystoimi toimivat yhdessä järjestäessään espoolaisten asumista siten, että mahdollisimman korkealaatuiset asumispalvelut tuotetaan asukkaiden tarpeita vastaavasti kestäväällä tavalla. Sosiaali- ja terveystoimi vastaa tarvittaessa sosiaalisen tuen järjestämisestä asukkaille ja sosiaalilainsäädännön mukaisesta toiminnasta ja Espoonkruunu tuottaa tarpeen mukaiset vuokra-asumispalvelut.

## 2. ASUKASVALINNAT

Aravarajoituslaissa määrätään valtion tukemien vuokra-asuntojen asukasvalinnasta. Asukasvalinnan tavoitteena on, että aravavuokra-asunnot osoitetaan vuokra-asuntoa eniten tarvitseville ruokakunnille ja samalla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen. Asukkaiden valinta aravavuokra-asuntoihin perustuu sosiaaliseen tarkoituksenmukaisuuteen ja taloudelliseen tarpeeseen. Asukkaaksi valittaessa on otettava huomioon hakijaruokakunnan asunnontarve, varallisuus ja tulot.

Asukasvalinnassa etusijalle on asetettava asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat, vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijaruokakunnat. Asukasvalintaperusteista voidaan poiketa terveydellisistä tai sosiaalisista syistä taikka vuokra-asuntojen tarkoituksenmukaisen käytön edistämiseksi. Sosiaalilainsäädäntö asettaa kunnille velvoitteita erityisryhmien asumisen järjestämiseen

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on lisäksi turvattava riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja edistettävä jokaisen oikeutta asuntoon ja tuettava asumisen omatoimista järjestämistä. Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalipalveluina järjestettävistä asumispalveluista (17 §). Asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä (22 §). Asumispalveluja annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä (23 §).

Lastensuojelulain mukaan kunta on velvollinen korjaamaan asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestämään tarpeen mukaisen asunnon, mikäli asunnon puuttuminen on oleellisenä esteenä lapsen ja perheen kuntoutumiselle sekä jälkihuollon piirissä olevalle nuorelle (35 §). Vaikeavammaiselle henkilölle kunnan on järjestettävä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 8 §). Mielenterveyslain perusteella kunnan on järjestettävä tuki- ja palveluasumista (5 §). Päihdehuoltolain mukaan on päihteiden ongelmakäyttäjää tarvittaessa autettava ratkaisemaan asumiseen liittyviä ongelmiaan (8 §).

Vuokra-asuntojen omistajana Espoonkruunu Oy vastaa asukasvalintojen lainmukaisuudesta. Sosiaalilainsäädännön velvoitteiden täyttämistä ja siitä aiheutuneista kustannuksista vastaa sosiaali- ja terveystoimi.

## 3 ASUKASVALINTAAN LIITTYVÄ YHTEINEN TOIMINTA

Sosiaali- ja terveystoimen sekä HUS Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin työntekijät voivat tehdä puoltolausuntoja asukasvalinnan tueksi. Puoltolausunto

tehdään tarkoitukseen tehdyllä lomakkeella yhdenmukaisin perustein. Em. kolme tahoa nimeää yhteyshenkilön joka neuvottelee asukasvalintoihin liittyvistä asioista Espoonkruunun kanssa. Yhteistyökokouksissa voidaan tarvittaessa kuulla puollon tehnyttä työntekijää.

#### 4 ASUMISNEUVONTA

Espoonkruunun asumisneuvontatoiminnan tavoitteena on ehkäistä häättöjä, antaa vuokralaisille neuvoja vuokranmaksuongelmissa ja parantaa asumisviihtyvyyttä:

- a) ennaltaehkäisemällä ja selvittämällä vuokranmaksuongelmia
- b) selvittämällä muita hädön syynä olevia asumishäiriöitä

Asumisneuvojen toiminta-alueena on kaikki Espoonkruunun vuokralaiset. Aktiivisen asumisneuvontatoiminnan asiakkaiksi tulevat ne asukkaat, jotka ovat vaarassa menettää kotinsa.

Espoon kaupunki osallistuu kustannuksiin erillisen asumisneuvonnasta tehdyn sopimuksen mukaisesti.

#### 5 ASUNNOTTOMUUDEN JA HÄÄTÖJEN EHKÄISEMINEN

Espoonkruunu ja sosiaali- ja terveystoimi toteuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan 2009 hyväksymää yhteistä suositusta häättöjen ehkäisemiseksi. Suositus on tehty osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa.

Yhteistyö hädön ehkäisemiseksi käynnistetään mahdollisimman aikaisin. Ennen yhteisen asiakkaan mahdollisen hädön toteuttamista Espoonkruunu on yhteydessä aikuissosiaalityöhön. Asiakkaan antamalla luvalla tietojen vaihtoon tavoitellaan asiakkaan tilanteen nopeaa ja parempaa auttamista ja tuen antamista varhaisessa vaiheessa. Espoonkruunun vuokrasopimukseen erityisryhmien osalta laaditaan allekirjoitettava liite, jossa vuokralainen antaa luvan Espoonkruunun ja kaupungin keskinäiseen tietojen vaihtoon henkilön asioihin liittyen.

#### 6 YHTEISEN TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Asukasvalintaa, asumisneuvontaa, asunnottomuuden ja häättöjen ehkäisyä arvioidaan ja kehitetään Espoonkruunun ja Espoon kaupungin yhteistyönä. Espoonkruunun, sosiaali- ja terveystoimen ja HUS:n työntekijät kokoontuvat yhdessä sovitulla tavalla säännöllisesti kehittämään asunnottomuuden ehkäisyä. Erityisryhmien ja lapsiperheiden häättöjen ehkäiseminen on Espoonkruunun ja sosiaali- ja terveystoimen yhteinen kehittämiskohde.

#### 7 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimusaika alkaa allekirjoitetulla sopimuksella ja se on voimassa toistaiseksi.

8 SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

Kumpikin osapuoli voi irtisanoa sopimuksen päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla. Ennen irtisanomista osapuolet neuvottelevat asiasta.

9 ALLEKIRJOITUKSET

Espoossa \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2011

Espoonkruunu Oy

Seppo Kallio  
Toimitusjohtaja

Espoossa \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2011

ESPOON KAUPUNKI

Juha Metso  
Perusturvajohtaja