



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

ASUNNOTTOMUUTTA VÄHENTÄVIEN SOTE-PALVELUIDEN KEHITTÄMISHANKE NESTORI

Ensimmäisen hankekauden LOPPURAPORTTI 1.4.2021-30.9.2022

ASUNNOTTOMUUSOHJELMA
STM:n valtionavustus kunnille ja kuntayhtymille
asunnottomuuden puolittamiseen 2020–2023

**Sote ihmisen
kokoiseksi.**

01.02.2022

Hanketiimi: Ulla Hännikäinen, Tuovi Häärä,
Anne Kuusisto, Miia Myyryläinen
ja Jarkko Saarikoski

Projektipäällikkö: Hanne Niemi

Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1. Hankkeen tausta	3
2. Nestori-hankkeen tavoitteet ja toteutus	4
2.1 Toimenpiteet.....	7
2.1.1. Vuokranantajayhteistyö	8
2.1.2 PalveluKompassi ja jalkautuvan työn malli.....	8
2.1.3 Asumisen Botti	10
2.1.4 Asumisen käsikirja	11
2.1.5 Asukasinfo	11
2.1.6 Sosiaalinen raportti	11
2.1.7 Asumisen puheeksi oton vahvistaminen koulutuksen keinoin	12
2.2 Viestintä	13
2.3 Hankkeen seuranta, arviointi ja vaikutukset	14
2.4 Hankkeen talous.....	17
2.5 Koonti ja huomiot	18
KIITOKSET.....	21

1. Hankkeen tausta

Hallituksen tavoitteena on puolittaa asunnottomuus vuoteen 2023 mennessä. Ympäristöministeriö (YM) on käynnistänyt kolmivuotisen asunnottomuusohjelman suurimpien kaupunkiseutujen, palvelutuottajien ja järjestöjen kanssa. Asunnottomuusohjelman tavoitteena on lisätä kohtuuhintaisia ja valtion tukemien asuntojen tarjontaa asunnottomille, vahvistaa asunnottomuustyötä kuntien peruspalveluissa, parantaa asumisneuvonnan saatavuutta ja vakiinnuttaa asunnottomuuden parissa toimivien tahojen yhteistyö erityisesti kunta- ja aluetasolla. Ohjelmaan osallistuvat lähinnä Suomen suurimmat kunnat, jotka tekevät asunnottomuuden vähentämisestä kokonaisvaltaisen suunnitelman. Suunnitelma sisältää esimerkiksi matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistarpeet, asunnottomille tarkoitettujen asuntojen lukumäärät sekä kuvaukset riskiryhmien asumistilanteesta ja alueen asunnottomuusyhteistyöstä.

Vuonna 2019 toimintansa aloittanut Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä (jatkossa Keusote, 1.1.2023 alkaen kuntayhtymä on muuttunut Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeksi) vastaa jäsenkuntiensa (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) lakisääteisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta alueen noin 200000 asukkaalle. Perustamisensa jälkeen Keusoten alueella on aloitettu eri toimintojen, palvelujen ja toimintatapojen yhdenmukaistaminen. Keusote ei kuitenkaan ole ollut yhtenäisenä alueena mukana YM:n ohjelmassa, vaan jokainen jäsenkunta on järjestänyt asunnottomuustyön omalla tavallaan, ja Keusoten alueen kunnista ainoastaan Hyvinkään kaupunki on aiemmin osallistunut em. asunnottomuusohjelmaan. Ennen silloisen kuntayhtymän käynnistymistä eri jäsenkuntien alueella tehtyä asunnottomuutta ehkäisevää työtä on kuvattu tarkemmin Nestorin ensimmäisen hankehakemuksen suunnitelmassa.

Kuuden eri kunnan asunnottomuustyöhön liittyvien näkemysten, tavoitteiden ja toimintatapojen yhteensovittaminen oli ollut suuri haaste kuntayhtymän perustamisen jälkeen. Vastatakseen tähän haasteeseen Keusote haki alkuvuonna 2021 Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) täydennyshaussa valtionavustusta käynnistääkseen alueella oman asunnottomuutta vähentävien sote-palveluiden kehittämishankkeensa. Perusteena hankehauulle oli tahtotila saada luotua silloisen kuntayhtymän alueelle yhdessä kuntien kanssa yhdenmukainen Keusoten asunnottomuustyön malli, joka pureutuisi myös YM:n ohjelman tavoitteisiin. Hankesuunnitelman valmisteluvaiheessa Keusote kävi kaikkien jäsenkuntien edustajien kanssa keskustelut, joiden perusteella yhteinen tarve kehittää alueellisia ja paikallisia asunnottomuutta vähentäviä sote-palveluja sekä kunnissa tehtävää asunnottomuustyötä oli ilmeinen. Koska asunnottomuus on merkittävä ongelma ja asunnottomuuden vähentämiseen kohdennettuja toimintamalleja tarvittiin, ilmaisivat kaikki jäsenkunnat halukkuutensa liittyä mukaan hanketyön kehittämisverkostoon luomaan uusia toimintamalleja ja käytänteitä hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Keskusteluissa tunnistettiin erityisesti tarve ennaltaehkäisevien palvelujen laaja-alaiseen yhteiskehittämiseen.

Alueena Keusote jakaa asunnottomuuden vähentämisen ja ennaltaehkäisyyn liittyen samat haasteet pääkaupunkiseudun isojen kaupunkien kanssa. Keusoten alueella vuokrataso on korkea, pieniä vuokra-asuntoja on vähemmän kuin niitä tarvitsevia, vuokra-asuntojonot ovat pitkiä, ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden käyttäjiä on paljon. ARA:n tilastojen mukaan Keusoten alueen asunnottomien määrä on seurantavuosien aikana vaihdellut n. 100–200 henkilön välillä, ja vuoden 2021 tilastojen perusteella alueella oli 85 asunnottomia yksineläjää. Valtakunnallista trendiä mukailleen myös Keusoten alueen asunnottomuus on kokonaisuutena vähentynyt. Silti samaan aikaan nuorten asunnottomuus on pysynyt ennallaan ja pitkäaikaisasunnottomuus jopa lisääntynyt. Lisäksi Keusoten alueella tunnistetaan olevan piiloasunnottomuutta, joka ei näy tilastoissa. Hyvinkäällä toimii kaksi asunnottomille tarkoitettua asuntola, joissa on yhteensä n. 60 asiakaspaikkaa. Nämä yksiköt ovat usein täynnä. Vaikka asuntoloissa asuvat henkilöt ovat todellisuudessa vailla vakinaista asuntoa, he eivät kirjaudu asiakkuuksien perusteella tehtäviin asunnottomuustilastoihin, jos he eivät käytä Keusoten sote-palveluja. Alueella on vain yksi Asunto ensin –periaatteella toimiva asumisyksikkö ja pieni ensisuoja.

2. Nestori-hankkeen tavoitteet ja toteutus

Keusote sai toukokuussa 2021 tiedon myönteisestä valtionavustuspäätöksestä. Nestoriksi nimetty asunnottomuutta vähentävien sote-palveluiden kehittämishanke käynnistyi kuitenkin konkreettisesti vasta hankehenkilöstön rekrytointien jälkeen syksyllä 2021. Hankekoordinaattori Ulla Hännikäinen aloitti työnsä elokuussa 2021, ja hanketyöntekijät Miia Myryläinen, Eija Ruusu, Jarkko Saarikoski ja Ninja Setälä lokakuussa 2021. Ninja Setälän siirryttyä maaliskuussa 2022 toisiin tehtäviin aloitti hänen tilallaan hanketyöntekijänä Piia Hiltunen. Hankekoordinaattori ja hanketyöntekijät ovat kaikki taustaltaan sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä. Lisäksi huhtikuussa 2022 hankkeessa aloitti osa-aikaisessa työssä koulutettu kokemusasiantuntija Petri Koivunen. Hankkeen osa-aikaiseksi (20 % työajasta) projektipäälliköksi nimettiin 1.6.2021 alkaen Hanne Niemi, joka toimii Keusotessa aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelujen tulosalueen koordinoivana esimiehenä. Hankkeen ydintiimin muodostavat em. henkilöt.

Ydintiimi vastaa yhteisvastuullisesti hankkeen tavoitteiden ja toimenpiteiden edistämisestä, mutta sen lisäksi tehtäviä on jaettu työpareille niin, että kaksi hanketyöntekijää ovat työstäneet ensisijaisesti jalkautuvan verkostotyön menetelmillä hanketta ja toiset kaksi ovat paneutuneet erityisesti ennalta ehkäisevän työn kokonaisuuteen. Koko hanketiimi kokoontuu yhteiseen tapaamiseen vähintään kerran viikossa, hankekoordinaattori ja -työntekijät tätäkin useammin. Ydintiimin lisäksi hankkeen taustatukena toimii moniammatillinen ohjausryhmä sekä erikseen nimettyjä henkilöitä tulosalueelta ja muualta silloisesta kuntayhtymästä.

Käynnistymisvaiheessa Nestori-hankkeella oli neljä päätavoitetta, jotka olivat linjassa kansallisten tavoitteiden kanssa:

1. Kehittää asiakaslähtöisiä, Asunto ensin –periaatteen huomioivia sosiaali- ja terveystalvuuja työikäisille yksinäisille, pariskunnille ja perheille, joilla on monialaista ja laajaa tuen tarvetta elämäntilanteeseensa liittyen häätöuhan, asumisongelmien tai asunnottomuuden vuoksi.
2. Kehittää asumissosiaaliseen työhön pohjautuvia monialaisia liikkuvia ja matalan kynnyksen palveluja tai toimintamalleja, joiden kautta tuen tarpeessa oleva henkilö saa sujuvasti avun yksilöllisiin tarpeisiinsa.
3. Ottaa käyttöön tai jatkokehittää yhdessä kuntien ja monialaisen verkoston kanssa olemassa olevaa tai toimivaksi käytännöksi todettua mallia tai palvelua ja sovittaa kehittämissä yhtein maakunnan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – ohjelman kehittämisen kanssa.
4. Etsiä mahdollisuuksia, toteuttaa ja kehittää sähköisiä palveluita, toimintamalleja tai toimintakanavia asunnottomuuden vähentämiseen ja ennaltaehkäisemiseen.

Hankesuunnitelmassa tavoitteiksi oli määritelty asunnottomuuden ja häätöjen vähentäminen, tuetun asumisen, asumispalveluiden ja tilapäismajoittamistarpeiden vähentäminen sekä jalkautuvan ja matalan kynnyksen asunnottomuustyön lisääminen osaksi Keusoten olemassa olevia toimintoja. Suunnitelmassa tavoite pyrittiin saavuttamaan kehittämällä toimintamalli, jolla pystytään puuttumaan jo varhaisessa vaiheessa työikäisten asiakkaiden ja muiden kuntalaisten vuokratvelkojen syntyyn ja häätötilanteisiin asumissosiaalisen työn keinoin. Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan asunnottomuutta kokeneiden ja asunnottomuuden uhkaamien yksilöiden, pariskuntien ja perheiden parissa tehtävää köyhyyden ja eriarvoisuuden vastaista työtä, jolla vastataan asumista vaarantaviin ongelmiin sekä ehkäistään niitä ennalta. Tämän lisäksi suunnitelmana oli tarjota kuntalaisille asumisen taitoja ja toimintakykyä edistävää sosiaaliohjausta, joka pohjautuisi hankkeessa kehitettyyn ja sen aikana pilotoituun toimintamalliin. Tavoitteena oli myös pyrkiä lisäämään yhteistyötä ja kehittämään toimivampia yhteistyötapoja paikallisten vuokratyhtiöiden ja muiden sidosryhmien kanssa ja lisätä heidän tietoisuuttaan varhaisen puuttumisen mahdollisuuksista asumisongelmien ja häätöjen osalta.

Hanketyön käynnistyttyä hanketiimi suoritti laaja-alaista tiedonhakua kartoittaakseen valtakunnallisia hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Lisäksi hanketiimi kartoitti asumissosiaalisen työn nykytilaa ja tietopohjaa ensin Keusoten sisällä lähettämällä lokakuussa 2021 toimintaympäristön kartoituskyselyn aikuissosiaalityön, työikäisten asiakasohjauksen ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilöstölle. Esihenkilöiden kautta välitettyyn kyselyyn saatiin kaikkiaan 35 vastausta. Tämän jälkeen marraskuussa 2021 Nestori suoritti toisen kyselyn sellaisille sidosryhmille, joiden arveltiin kohtaavan työssään asunnottomia henkilöitä tai henkilöitä, joilla on asumisessaan haasteita. Sidosryhmille suunnatun kartoituskyselyn tarkoitus oli selvittää verkostojen asumissosiaalisen työn tietoutta, osaamista sekä mahdollisia osaamisen kehittämisen tarpeita. Kysely lähetettiin yhteensä 45:n eri verkoston edustajalle, joista 14 vastasi kyselyyn. Näiden kyselyjen tuloksena havaittiin, että tarve tiedon lisäämiselle, osaamisen kehittämiseksi ja yhteisten toimintamallien luomiselle asunnottomuuteen ja asumissosiaaliseen työhön liittyen olivat olemassa ja tunnistettiin eri toimijoiden taholta.

Käsitteen määrittelyjen, kyselyjen tulosten ja tiedonhaun avulla Nestori-hankkeen ylätavoitteista tematisoitiin ensin kolme tavoitekokonaisuutta toimenpiteineen:

Asumisen haasteet

- Toimenpide: Yhteistyön kehittäminen ja pilotointi vuokratyöyhtiöiden kanssa vuokratilanteissa
- Toimenpide: Yhteistyön kehittäminen ja pilotointi vuokratyöyhtiöiden kanssa asumisen haasteissa

Monialaisen työn ja osaamisen kehittäminen

- Toimenpide: Asumissosiaalisen työn palveluverkostokartan luominen Keusoten alueelle
- Toimenpide: Asunnottomuuteen ja asumissosiaaliseen työhön liittyvän tiedon, osaamisen ja yhteisvastuullisuuden vahvistaminen tiedontuottamisen, koulutuksen ja yhteiskehittämisen keinoin

Sähköiset palvelut

- Toimenpide: Sähköisten ratkaisujen hyödyntäminen asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä.

Kartoituskyselyiden perusteella kävi ilmi erityisesti sosiaalihuollon työntekijöiden toive saada siirtää asunnottomien sosiaaliohjaus ja asiakastyö Nestori-hankkeen vastuulle hankeajaksi. Nestorin lähtökohtana on pidetty sitä, että hankkeen kehittämistyö on juurrutettavissa olemassa oleviin rakenteisiin siten, että luodut toimintatavat ja prosessit voivat jäädä käyttöön senkin jälkeen, kun hanke on loppunut ja Keusotessa määräaikaikaisesti lisäresurssina työskentelevät hanketyöntekijät ovat päättäneet työnsä. Mikäli hanketyöntekijöiden työpanos olisi osoitettu pääosin tai pelkästään suoraan asiakastyöhön, ei käytettävissä olevana hankeajana olisi saatu luotua Keusoten kokoiselle alueelle sellaisia toimintamalleja tai palveluja, joista on pitkäaikaista hyötyä asunnottomuuden ehkäisyyn ja vähentämisen kannalta. Näin ollen Nestorissa on tehty tietoinen päätös kohdentaa hankkeen rajallinen toiminta-aika ja työpanos erityisesti toimintatapojen ja palvelujen muotoiluun sekä rakenteelliseen kehittämistyöhön. Arvioitaessa Nestorin ensimmäisen kauden toimintaa on siis hyvä huomioida, että hanketiimin sosiaalihuollon ammattihenkilöiden yhteinen työskentelyaika oli ainoastaan 12 kuukautta (1.10.2021-30.9.2022).

Hankkeen vaativat tavoitteet suhteessa käytettävissä olevaan aikatauluun ovat edellyttäneet myös valmiutta reagoida, tarkentaa ja uudelleen suunnata hanketyötä tarvittaessa. Hanketyötä ohjaavana ajatusmallina onkin pidetty jatkuvaa parantamista (PDCA=Plan, Do, Check, Act), jonka mukaisesti myös hankkeen tavoitteita ja toimenpiteitä jätnevitettiin konkreettisen hanketyön edetessä ja tilannekuvan muodostuessa selkeämmäksi. Näin ollen hanketyön tavoitteita tarkasteltiin edelleen systemaattisen innovaatiomallin mukaisesti:

Systemaattinen innovaatiomalli

- Tunnista tarpeet
- Muunna tarpeet tavoitteiksi
- Kehitä ratkaisuja
- Kokeile ja arvioi
- Vakiinnuta käytännöksi
- Yleistä malliksi.

Systemaattisessa innovaatiomallissa periaatteena on tarvelähtöinen, eri toimijoiden näkökulmat ja tarpeet huomioiva kehittäminen, kehittämiskumppaneiden liittäminen mukaan prosessiin, jo kehitettyjen mallien ja ratkaisujen hyödyntäminen, kehittämis- ja arviointitiedon avoin jakaminen sekä kehittämistulosten yleistäminen helposti hyödynnettävään muotoon.

Saatua tietoa, sen perusteella muodostettua tarvelähtöistä tilannekuvaa ja systemaattista innovaatiomallia hyödyntäen Nestori-hanke kiteytti tavoitteensa ja siihen liittyvät toimenpiteet seuraavasti:

Nestori-hankkeen tavoite: Asumissosiaalisen työn rakenteiden luominen ja vahvistaminen

- Toimenpide: Asunnottomuutta vähentävien ja ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen rakenteiden luominen
 - Yhteistyömallit ja palvelupolut vuokranantajien ja muiden sidosryhmien kanssa
 - Palveluverkostokartta ja jalkautuvan asumissosiaalisen työn malli
 - Asumisen botti
 - Asumisen käsikirja (ammattilaiset)
 - Asumisen arjen askeleet (vuokralaiset)
 - Asukasinfo (kuntalaiset)
- Toimenpide: Asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen
 - Tilannekuva ja tiedon tuottaminen
 - Asumissosiaalisen työn monialaiset koulutukset
 - Asumisen puheeksi oton vahvistaminen työtapana sote-palveluissa ja sidosryhmissä.

Tavoitteiden ja toimenpiteiden muotoilun jälkeen hanke järjesti joulukuussa 2021 Keusotessa avoimen infon, jossa kerrottiin Nestorin työstä, tavoitteista ja vaikutuksista, joihin hankkeen avulla pyritään. Infon tavoitteena oli tehdä Nestorin työtä tutuksi organisaation sisäisille sidosryhmäkumppaneille ja kutsua heitä yhteistyöhön. Infoon osallistui 68 henkilöä eri Keusoten toimunnoista. Info tallennettiin ja se oli nähtävissä jälkikäteen Keusoten sisäisillä nettisivuilla. Tallenteen kautta hanketyöhön tutustuttiin 35 kertaa kahden viikon aikana. Nestori on viestinyt työstään myös osallistumalla Keski-Uudenmaan alueen toimittajille syyskuussa 2021 järjestettyyn mediainfoon.

2.1 Toimenpiteet

Nestori saavutti ensimmäiselle kaudelle asetetut tavoitteet ja sai pääosin valmiiksi suunnitellut toimenpiteet hankkeen erittäin vaativasta aikataulusta huolimatta. Seuraavaksi koottujen hankkeen tekemien tuotosten myötä on pystytty luomaan ja vahvistamaan asumissosiaalisen työn rakenteita Keusoten toiminta-alueella. Hankkeen tekemä työ ja luomat työkalut sekä materiaalit palvelevat niin ammattilaisia kuin

kuntalaisia. Tuotoksilla uskotaan olevan pitkäaikaisvaikutuksia kuntalaisten asumisen tietojen ja taitojen vahvistamisessa sekä ennaltaehkäisevä merkitys asumissosiaalisen työn osaamisen ymmärryksen myötä. Hankkeen tuotokset tukevat myös ammattilaisten ja sidosryhmien asumissosiaalisen työn tietouden ja osaamisen vahvistumista sekä sujuvia palveluprosesseja.

2.1.1. Vuokranantajayhteistyö

Ensimmäisellä hankekaudella silloisen kuntayhtymän alueen kuntavuokranantajien osalta viisi kuudesta kunnasta tunnisti tarpeen ja ilmaisi halukkuutensa yhteistyölle Nestori-hankkeen kanssa. Vuonna 2022 vuokranantajille järjestettiin kaksi työpajaa keväällä, ja kolmas työpaja toteutui syksyn aikana. Työpajojen teemoina olivat Asumisen tiedot ja taidot (vuokranantajien näkemykset Asumisen botin sisältötarpeista sekä vuokralaisten asumista tukevista materiaaleista), Asumisen talous ja tukitoimet (vuokranantajien tiedon ja osaamisen lisääminen liittyen vuokralaisille tarjolla oleviin tukitoimiin) sekä jatkoyhteistyön tarpeesta keskustelu ja sen suunnittelu. Työpajat toteutettiin yhteistyössä Kelan, talous- ja velkaneuvonnan, ulosoton ja Keusoten sisäisten toimijoiden kanssa. Työpajoihin osallistui yhteensä 22 henkilöä.

Nestori julkaisi Asumisen arjen askeleet -nimellä kolmen videon sarjan, jonka sisältö kehitettiin vuokranantajien toiveista vastaamaan heidän havaitsemiinsa tyypillisiin asumisen haasteisiin. Lyhyiden videoiden teemat olivat vuokran maksu, järjestyssäännöt sekä muuttoon liittyvät asiat. Videoiden tavoitteena oli antaa yhdenmukaisesti, selkokielisesti ja helposti lähestyttävällä tavalla infoa sellaisista asumiseen liittyvistä teemoista, jotka vuokranantajat olivat tunnistaneet herättävän yleisimmin kysymyksiä vuokralaisissa. Tarkoituksena on ollut myös ehkäistä yleisimpiä asumisen ongelma- ja kriisitilanteita. Yleishyödyllinen Asumisen arjen askeleet -videosarja on vapaasti saatavilla Keusoten YouTube-kanavalla [youtube.com/@keusote](https://www.youtube.com/@keusote). Vuokranantajat ovat antaneet yhteistyöstä Nestori-hankkeen kanssa pelkästään positiivista palautetta, yhteistyön jatkoa on toivottu ja siihen palataan myös hankkeen jatkokaudella.

2.1.2 PalveluKompassi ja jalkautuvan työn malli

Nestori-hanke pyrki heti toiminnan käynnistyttyä kartoittamaan mahdollisimman laajasti Keusoten alueella asunnottomuuden ja asumissosiaalisen työn parissa työskenteleviä tahoja, ja jalkautui niiden pariin joulukuusta 2021 alkaen. Hanketyön kuluessa Nestori pyysi myös anonyymien kyselyn avulla aikuissosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen ja mielenterveys- ja päihdetyön henkilöstöltä tietoa paikoista, joita jalkautuvan työn kehittämiseksi hankkeen olisi hyvä lisäksi kontaktoida. Kyselyllä pyrittiin luomaan kunta-aluekohtaisesti laajempaa näkyä sellaisista paikoista, joissa hanke voisi kohdata lisää sen

kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Laajasta otannasta huolimatta vastauksia huhtikuussa 2022 toteutettuun kyselyyn saatiin vain kahdeksan, mutta vastausten ja hankkeen oman tiedonhaun perusteella jalkautuvaa työtä toteutettiin ensimmäisellä kaudella suunnitelman mukaisesti.

Ensimmäisen kauden aikana tavoitettiin kokonaisuudessaan 36 eri yhteistyötahoa, joiden osan yhteydessä tavattiin ammattilaisten lisäksi myös hankkeen kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Yhteistyötapaamisissa kartoitettiin yleisesti kuntalaisten ja verkostojen kokemuksia asunnottomuutta ehkäisevän ja korjaavan jalkautuvan työn tarpeista sekä sen mahdollisista katveista. Jalkautuvan työn avulla kerätyn tiedon perusteella rakennettiin PalveluKompassiksi nimetty palveluverkostokartta, johon on kerätty asunnottomuus- ja asumissosiaalityön kannalta keskeisiä Keusoten alueen toimintoja ja tukipalveluja (mm. päiväkeskukset, ruuanjako, pyykinpesu, palveluohjaus jne.) kuntalaisten ja ammattilaisten käyttöön. PalveluKompassi on vapaasti saatavilla Keusoten nettisivuilta keusote.fi/nestori. Lisäksi tieto PalveluKompassista on toimitettu sähköpostitse laajalla jakelulla ammattilaisille ja verkostoille Keusoten toiminta-alueella. PalveluKompassin julkaisun jälkeen syksyllä 2022 hanketta lähestyttiin muutaman ostopalvelutoimijan taholta, jotka olisivat toivoneet voivansa tulla lisätyksi listaukseen. Hanke teki kuitenkin ratkaisun sisällyttää PalveluKompassiin ainoastaan sellaisia palveluja ja toimintoja, jotka ovat avoimia kaikille kuntalaisille ilman erillistä lähetettä tai maksusitoumusta.

Nestorin ensimmäisen kauden tavoitteena oli myös kehittää silloisen kuntayhtymän alueelle jalkautuvan asumissosiaalisen työn mallia. PalveluKompassin ja jalkautuvan työn mallin kehittämistä haastoi 27.12.2021-28.2.2022 voimassa ollut etätyömääräys, jonka aikana jalkautuvaa työtä tehtiin verkostoissa ainoastaan Teamsin välityksellä. Tämän jälkeen jalkautuvan työn tiimissä tapahtui myös henkilöstövaihdos. Etätyömääräys ja henkilöstövaihdos vaikutti siihen, ettei asiakkaita vuoden 2022 alkupuolella kyetty tavoittamaan siinä määrin, kuin olisi ollut tarpeellista jalkautuvan mallin asiakaslähtöiseksi kehittämiseksi. Lisäksi jalkautuvan työn keskeinen havainto oli, ettei etenkin vaikeimmassa asemassa olevia asunnottomia asiakkaita ylipäättään kyetty tavoittamaan olemassa olevien matalan kynnyksen toimipisteiden kautta.

Nestorin julkaisemaan Keusoten alueen asunnottomuusilmiötä käsittelevään sosiaaliseen raporttiin on tiiviisti koottu verkostojen ja hankkeen näkemyksiä jalkautuvan työn mallin kehittämistä ja siinä huomioitavista seikoista. Oleellista kehittämistyössä on tunnistaa ne toimintaympäristöt, joissa jalkautuva työ on vaikuttavinta asiakkaiden ja asumisen haasteiden ennaltaehkäisyyn kannalta. Mallien kehittämisessä tulisi pyrkiä huomioimaan asiakaslähtöisyyden lisäksi niiden soveltuminen myös rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen ilmiöiden tarkastelun ja tiedon tuottamisen kautta. Jalkautuvan työn toimintamallin kehittämisen haasteiksi tunnistettiin jäsenkuntien erilaisuus sekä sote-palvelutoiminnan resurssit suhteessa asiakasmääriin, asetettuihin suoritavoitteisiin ja lakimääräisten palvelujen aikarajoihin. Yhteisellä tahtotilalla sekä hyödyntämällä alueilla jo työskentelevien ammattilaisten tietoa on kuitenkin tunnistettu mahdolliseksi kehittää uutta, jalkautuvaa toimintatapaa. Myös sote-palveluiden verkostokumppanit tekevät

liikkuvaa työtä, joka osaltaan vastaa jalkautuvan työn tarpeeseen. Näiden eri toimijoiden yhteen kokoaminen ja toiminnan integroiminen sote-palveluiden oheen voisi Nestorin näkemyksen mukaan aikaansaada kuntalaisten kannalta kaikkein monipuolisimman ja yhteisvastuullisen jalkautuvan työn palveluvalikon.

Ks. myös kohta 2.1.6 Sosiaalinen raportointi

2.1.3 Asumisen Botti

Osana hanketyötä Nestori kehitti Asumisen Botin, joka on yleisimmissä asumista, asumisen haasteita ja asunnottomuutta koskevissa kysymyksissä ohjaava sähköinen 24/7 itseasiointipalvelu. Asumisen Botin avulla pyritään paitsi ehkäisemään kuntalaisten palvelujen tarvetta ja asumiseen liittyvien ongelmien vaikeutumista tarjoamalla ohjausta ennakoivasti ja oikea-aikaisesti, myös nopeuttamaan ja helpottamaan ammattilaisten tekemää neuvontatyötä.

Botin sisällön määrittämiseksi tehtiin laajaa tiedonkeruuta Keusoten tulos- ja palvelualueilta niistä kysymyksistä, joita ammattilaiset yleisimmin kohtaavat työssään asumisen ja asunnottomuuden teemoihin liittyen. Lisäksi tiedonkeruuta tehtiin sidosryhmiltä ja vuokranantajilta kyselyillä sekä jalkautuvan työn ohessa. Asumisen Botin ensimmäinen demoversio valmistui toukokuussa 2022, jonka jälkeen hanke keräsi kevään aikana siitä palautetta asiakasraadilta ja Keusoten asukaskehittäjiltä sekä jalkautumalla Hyvinkäälle Digi Tutuiksi -messuille. Demoversio oli myös koekäytössä Keusoten työikäisten asiakasohjauksen yksikössä. Tehtyjen kartoitusten ja kerätyn palautteen avulla Bottiin luotiin vastauksia ja ohjauspolkuja, joiden avulla palvelun käyttäjät saavat tietoa ja neuvontaa ajasta ja paikasta riippumatta, ilman välttämätöntä tarvetta henkilökohtaiselle yhteydenotolle työntekijään. Tavoitteena on, että Botti hyödyttää kuntalaisten lisäksi myös ammattilaisia vähentämällä yhteydenottojen määrää ja niiden hoitamiseen kuluva työaika.

Asumisen Botti julkaistiin virallisesti Keusoten nettisivuilla keusote.fi/nestori syyskuussa 2022, jossa se on vapaasti kuntalaisten ja ammattilaisten käytettävissä. Lisäksi tieto Asumisen Botista on toimitettu sähköpostitse laajalla jakelulla ammattilaisille ja verkostoille Keusoten toiminta-alueella. Palvelun juurruttamiseksi hanke on luonut Asumisen Botin itseopiskelumateriaalin, jonka avulla Botin käyttöön ja sen hyötyihin esim. asiakkaiden ohjaamisessa voi helposti tutustua. Syksyn ajan Bottiin oli liitetty palautteenantomahdollisuus, jonka johdosta Bottia on täydennetty ja kehitetty edelleen jatkohankekauden aikana (1.1.2023 alkaen palautetta kerätään Roidu-järjestelmällä). Vastaavaa sähköistä palvelua ei tiettävästi ole kehitetty tai käyttöön otettu muualla Suomessa. Toimintamalli on liitetty Innokylään, josta se on saatavissa osoitteesta innokyla.fi/fi/toimintamalli/asumisen-botti. Nestori sai kehittämästään Botista Keusoten laatu- ja innovaatiokilpailun erityismaininnan joulukuussa 2022. Hanke on myös kutsuttu

kertomaan palvelusta Poriin SuomiAreena -tapahtumaan kesällä 2023. Hankkeen osallistuminen tapahtumaan on tätä raporttia kirjoittaessa selvittelyssä.

2.1.4 Asumisen käsikirja

Asumisen käsikirja on monipuolinen ja selkeäkielinen sähköisesti saatavilla oleva tietopaketti asumisen asioista kuntalaisten, ammattilaisten ja sidosryhmien käyttöön. Käsikirja luotiin keräämällä tietoa sisältötarpeista ammattilaisilta ja verkostoilta, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin

Asumisen käsikirjassa käsiteltävät teemat ovat: Perustietoa asumisesta, asunnon hakeminen ja muutto, vuokralaisen ja vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet, vuokrasopimuksen irtisanominen ja purkaminen, vuokranmaksun ongelmat, taloudellinen apu asumiseen, asumisen tukitoimet ja itsenäinen selviytyminen, asumisen palvelumuodot, asumisterveys, häiritsevä elämä/järjestyshäiriö, häätö sekä asunnottomuus ja muu asumisen kriisitilanne. Lisäksi asumisen käsikirjasta on julkaistu osana hankeviestintää lyhyitä ja selkeäkielisiä muistilistoja yleisimmistä tilanteista, joissa asiakkaat kokemuksen mukaan tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa (esim. Muuttajan muistilista). Asumisen käsikirja on vapaasti saatavissa Keusoten nettisivuilla keusote.fi/nestori. Lisäksi tieto Asumisen käsikirjasta on toimitettu sähköpostitse laajalla jakelulla ammattilaisille ja verkostoille Keusoten toiminta-alueella.

2.1.5 Asukasinfo

Nestori järjesti syyskuussa 2022 kuntalaisille suunnatun infotilaisuuden, jossa eri asiantuntijat talous- ja velkaneuvonnasta sekä ulosottovirastosta olivat kertomassa palveluista erityisesti asumisen näkökulmasta. Asukasinfo toteutettiin yhteistyössä Keusoten Työkykyhankkeen ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Infoon osallistu yhteensä 28 henkilöä.

2.1.6 Sosiaalinen raportti

Keusoten operatiivinen johtoryhmä teki huhtikuussa 2022 päätöksen sosiaalisen raportoinnin käyttöönotosta osana rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito tuottaa yhdessä Keusoten kanssa raportoinnin perusteella koonteja, joiden avulla välitetään tietoa edelleen sote-palveluiden esihenkilöille ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolle sekä kehitetään sosiaali- ja hyvinvointipalveluja. Nestori-hanke laati kuntalaisilta ja verkostoilta kerättyä tietoa hyödyntämällä sosiaalisen

raportin Keusoten alueen asunnottomuudesta ilmiönä sekä asunnottomuustilanteesta. Palautetta kerättiin myös palveluiden toiminnasta sekä mahdollisten uusien palvelujen tarpeesta.

Sosiaalisen raportin perusteella verkostotapaamisissa toistui kolme keskeistä asunnottomuusilmiöön liittyvää asiaa:

1. Verkostojen työntekijät eivät aina tunnista palveluissaan käyviä henkilöitä, joilla on asumisen haasteita, tai jotka ovat asunnottomia
2. Asumissosiaalisen työn käsite on vieras, ammattilaiset eivät välttämättä tiedosta tekevänsä asumissosiaalista työtä eikä asumista oivalleta ottaa puheeksi
3. Matalan kynnyksen paikoissa ei välttämättä tavoiteta asunnottomia asiakkaita.

Lähes kaikissa verkostotapaamisissa toistuivat teemoina sosiaali- ja terveystalvöjen saatavuus ja saavutettavuus, asumiseen liittyvät haasteet sekä jalkautuvan työn merkitys sosiaalityössä. Sosiaalinen raportointi koottiin näiden teemojen ympärille. Jokaisen teeman yhteydessä raportissa on esitetty verkostojen kehittämiseidöiden lisäksi Nestori-hankkeen ratkaisuehdotuksia koettujen haasteiden edistämiseksi. Sosiaalinen raportti on saatavissa Keusoten nettisivuilta keusote.fi/nestori. Lisäksi tieto sosiaalisesta raportista on toimitettu sähköpostitse laajalla jakelulla ammattilaisille ja verkostoille Keusoten toiminta-alueella. Hanke pyrki selvittämään mahdollisuutta lähettää raportti suoraan tiedoksi silloisen kuntayhtymän (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen) valtuustolle, mutta vastausta tiedusteluihin ei saatu tämän raportin kirjoittamiseen mennessä.

Ks. myös kohta 2.1.2 PalveluKompassi ja jalkautuvan työn malli.

2.1.7 Asumisen puheeksi otön vahvistaminen koulutuksen keinoin

Nestori-hanke järjesti kesäkuussa 2022 kaikille avoimen ja maksuttoman asumissosiaalisen työn koulutusiltapäivän, jonka tavoitteena oli lisätä tietoisuutta asumissosiaalisen työn tarkoituksesta ja mahdollisuuksista sekä asumisen puheeksi otön hyödyistä laajasti eri toimijoille. Koulutusiltapäivään kutsuttiin puhujiksi eri toimijoita ja asiakasryhmiä edustavia asiantuntijoita: Hyvinkään vuokra-asuntojen asumisneuvonta, Moniheli ry, VAT-verkosto, Y-Säätiö ja Romanimissio. Asiantuntijat alustivat keskustelua mm. siitä, miten asunnottomuutta voidaan ehkäistä ottamalla asumiseen liittyviä teemoja matalalla kynnyksellä puheeksi, ja mitä puheeksi ottamisessa on hyvä huomioida eri asiakasryhmien kannalta. Asiantuntijoiden puheenvuorojen näkökulmina oli mm. nais erityisyys, vankilasta vapautuvien asumisen tuki sekä monikulttuurisuus. Teamsin kautta järjestettyyn koulutukseen osallistui yhteensä 122 henkilöä. Koulutuksesta kerätyn palautteen mukaan vastaajista 91% koki koulutuksen sisällön joko hyväksi tai riittäväksi. Sanallisessa palautteessa osallistujat nostivat esille mm. yhteistyön, kohtaamisen ja moniammatillisuuden merkitys asumissosiaalisessa työssä.

Ensimmäisen hankekauden tavoitteena oli saada luotua sote-toimijoiden ja sidosryhmien käyttöön sähköinen työkalu, jonka avulla asumiseen liittyvien teemojen puheeksi otto osana työtä vahvistuisi, ja jonka avulla asiakkaiden asumiseen liittyvät tuen tarpeet ja asunnottomuusriski voitaisiin tunnistaa eri toimijoiden parissa nykyistä aiemmassa vaiheessa. Sähköinen työkalu on tarkoitus kehittää ja liittää Nestorin jatkokauden aikana osaksi Asumisen Bottia, jolloin myös kuntalaiset voivat hyödyntää työkalua ns. itsearviointipalveluna ja hakeutua työkalun tarjoaman ohjeistuksen perusteella edelleen palvelujen piiriin. Hanke on pyrkinyt myös selvittämään mahdollisuutta saada Keusoten uuteen asiakas- ja potilastietojärjestelmään erilaisia herätetoimintoja, joiden avulla ammattilaiset huomaisivat nykyistä helpommin, jos asioimaan tulevalla henkilöllä ei esimerkiksi ole merkitty väestötietojärjestelmään vakinaista osoitetta. Hanke onnistui kuitenkin muiden toimenpiteiden avulla lisäämään ymmärrystä asumisen puheeksi oton tärkeydestä sote-palveluissa.

2.2 Viestintä

Nestori-hankkeen yksi keskeisimmistä työmenetelmistä on ollut tiedon jakaminen ja osaamisen kehittäminen hankeviestinnän keinoin. Sen avulla pyrittiin tavoittamaan alueellisesti paitsi asiakkaita ja muita kuntalaisia, ammattilaisia ja sidosryhmäkumppaneita, myös herättämään valtakunnallisesti kiinnostusta ja keskustelua asunnottomuuteen ja asumissosiaaliseen työhön liittyen. Viestinnän lähtökohtina ovat olleet avoimuus, luotettavuus, selkeys, säännöllisyys, vuorovaikutteisuus ja ihmiskeskeisyys. Viestinnän päätavoitteena on ollut edistää hankkeen toimintaa ja verkostoitumista, tiedottaa ja osallistaa asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä hankkeen työhön sekä kerätä eri toimijoilta tietoa odotuksista ja kokemuksista palvelujen kehittämiseen liittyen. Viestinnällä pyrittiin myös tukemaan palvelujen ja uusien toimintatapojen juurruttamista osaksi rakenteita.

Vaikuttavan hankeviestinnän mahdollistamiseksi Nestori-hankkeelle laadittiin erillinen viestintäsuunnitelma yhdessä Keusoten viestintäpalvelujen kanssa. Osana viestintäsuunnitelmaa hankkeelle laadittiin myös viestinnän vuosikello. Hanketiimi vastasi lähtökohtaisesti itse viestinnän sisällöntuottamisesta huomioiden, että kaikessa viestinnässä noudatetaan Keusoten yleistä viestintäohjeistusta. Hankeviestinnän toteuttamisessa hyödynnettiin Keusoten omia viestintäkanavia: Keusoten sisäinen ja ulkoinen internet-sivusto, sisäiset ja ulkoiset uutiskirjeet, YouTube-kanava, LinkedIn-alusta, Facebook-sivut, Twitter sekä Instagram. Hanke välitti tietoa toiminnastaan myös lehdistötiedotteiden, esitteiden ja toimittajille suunnattujen mediainfojen kautta, sähköpostijakeluilla sekä erilaisissa asukasinfoissa ja työpajoissa. Nestori-hankkeelle perustettiin myös oma Instagram-tili, jolla hanke viesti matalalla kynnyksellä toiminnastaan vähintään kaksi kertaa viikossa. Lisäksi hanke on maaliskuusta 2022 alkaen alkanut julkaista omaa uutiskirjettään, joka on ollut vapaasti luettavissa Keusoten internet-sivujen

kautta. Hankkeen viestintää johtaa projektipäällikkö tukenaan hankekoordinaattori ja hankkeesta vastaava viestintäsuunnittelija. Myös kaikki hanketyöntekijät sitoutuivat hankkeesta viestimiseen.

Viestinnän vaikuttavuutta on pyritty seuramaan kvalitatiivisilla ja kvantitatiivisilla menetelmillä viestinnän arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Arviointia on tehty mm. viestinnän tavoittamien volyymien näkökulmasta (verkkosivujen kävijämäärät, tilaisuuksien osallistujamäärät, sosiaalisen median kommentit ja vuorovaikutus, muun vastaanotetun palautteen analysointi). Nestori-hanke on saanut sidosryhmillä kiitettävää palautetta viestinnästään, jota on kuvattu raikkaaksi ja ennakkoluulottomaksi.

Aktiivisen ja innovatiivisen viestinnän kautta Nestori-hanke pystyi jakamaan tietoa tekemästään työstä ja kehittämistään palveluista sekä lisäämään seuraajien ymmärrystä asunnottomuudesta ja asumissosiaalisesta työstä. Hanke sai Instagram tililleen hankekauden loppuun mennessä reilut 180 seuraajaa (tavoitemäärä oli 200). Esimerkiksi 90 päivän seurannasta kävi ilmi, että hanke tavoitti heinä-lokakuun välisenä aikana Instagramissa 46,1% enemmän tilejä kuin huhti-heinäkuun välisenä aikana. Hankkeen seuraajista valtaosa kuuluu ikäryhmään 25-34-vuotiaat (26,5%) sekä 35-44-vuotiaat (23%). Nestorin seuraajista valtaosa on naisoletettuja.

2.3 Hankkeen seuranta, arviointi ja vaikutukset

Nestorin seuranta ja arviointia toteutettiin säännöllisesti koko hankkeen ajan yhteistyössä eri tahojen kanssa. Seurannan ja arvioinnin näkökulmana on pidetty jatkuvan parantamisen ideologiaa (PDCA). Monialainen ohjausryhmä toimi hankkeen seurannan, ohjauksen ja arvioinnin vastuullisena tahona sekä strategisena päätöksentekijänä. Hankekauden aikana neljä kertaa kokoontunut ohjausryhmä edisti hankesuunnitelman toteuttamista ja tavoitteiden mukaista työtä sekä tarvittaessa suuntasi ja priorisoi hanketoimintaa. Oleellista oli myös, että ohjausryhmän jäsenet toivat edustamansa tahot kiinteäksi osaksi hanketyötä.

Hankkeen arviointi ja seuranta käynnistettiin arviointisuunnitelman laadinnalla yhdessä ohjausryhmän kanssa. Arviointisuunnitelmassa on kuvattu hankkeen arviointitoiminta käytännössä materiaaleineen ja aikatauluineen. Hanketyön etenemistä ja sen arviointia toteutettiin paitsi hanketiimin viikoittaisissa tapaamisissa, myös laajemmin neljännesvuosittain toteutetulla hanketyön itsearviointilla. Itsearviointissa tehtyä hanketyötä tarkasteltiin tavoitteiden, toimenpiteiden, saavutettujen tulosten, kohderyhmän, resurssoinnin, työnjaon, viestinnän, sidosryhmäyhteistyön, henkilöstön osaamisen ja sen kehittämisen sekä arviointitiedon näkökulmista. Hanketiimin itsearviointi käsiteltiin myös hankkeen ohjausryhmän kanssa.

Myös ohjausryhmä arvioi osaltaan hanketyötä ja sen toteuttamista. Ohjausryhmän hankearvioinnissa käsiteltiin valmiiden väittämien avulla osin samoja teemoja kuin hanketiimin itsearvioinnissa (tavoitteet, toimenpiteet ja kohderyhmä, hankkeen resurssit ja henkilöstön osaaminen sekä viestintä), mutta arvioitiin myös hankkeen keskeisiä tuloksia ja ohjausryhmän omaa toimintaa. Hankearvioinnin kautta ohjausryhmällä oli mahdollisuus myös esittää kehittämistoiveita ja -huomioita hanketiimille. Ohjausryhmän hankearviointi toteutettiin hankekauden aikana kerran. Ohjausryhmän lisäksi myös Keusoten keskitetty hanketoimisto seurasi hankkeen etenemistä ja toimi hankearvioinnin tukena. Hankkeen toiminnasta ja taloudesta on myös toimitettu kuukausittain raportit STM:lle.

Ensimmäisen kauden alkuperäiseen hankesuunnitelmaan kirjattuja tavoiteltuja vaikutuksia olivat:

- Toimintamallien luominen ja pilotointi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa (vuokranmaksuongelmien ja häätöuhan varhainen tunnistaminen ja tuen tarjoaminen, vuokranantajayhteistyön malli, kattava sähköisten palvelujen ja digitalisaation mahdollisuuksien tarkastelu sekä kehittäminen)
- Vaikutukset hankkeen asiakaskohderyhmässä (asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua ja tukea varhaisessa vaiheessa, asumiseen liittyvät taidot parantuvat, asumiseen liittyvien ongelmien varhainen tunnistaminen lisääntyy, vuokranmaksuongelmien, häätöjen ja asumiseen liittyvien ongelmien väheneminen, vuokranantajien kustannushyöty asumisen vakautumisesta vuokravelkojen vähentyessä, asuinympäristön viihtyvyys ja hyvinvointi paranevat, luottotietojen menetykset vähenevät, asukkaiden päätymistä velkakierteeseen voidaan estää, asunnottomuus vähenee, asunnottomien terveystalv palvelujen ja erikoissairaanhoidon tarve vähenee, asiakkaiden työ- ja toimintakyky paranee, toimijoiden tietoisuus asunnottomuudesta ja ehkäisystä lisääntyy, toimijoiden tietoisuus varhaisen tuen mahdollisuuksista lisääntyy, kohderyhmän parissa työskentelevien toimijoiden toimintamallit kehittyvät)

Nestorin työpanos on kohdennettu ennalta ehkäisevään ja rakenteelliseen työhön sekä sen kehittämiseen. Hankkeen tulokset ovat hankkeen aikaansaamia palveluja, toimintamalleja ja muutoksia jo olemassa olevissa palveluissa, toiminnoissa tai yhteistyöfoorumeissa. Näin ollen hankkeen vaikutukset ovat pääosin pitkäaikaisvaikutuksia, josta syystä ne eivät ole kokonaisuudessaan mitattavissa vielä hankkeen ensimmäisen kauden päättyessä. Hanketyön numeerista arviointia suhteessa alkuperäiseen hankesuunnitelmaan haastavat myös mm. Keusoten asiakas- ja potilastietojärjestelmän (tilastointi-)rajoitteet, joita ei oltu otettu huomioon alkuperäisiä mittareita laadittaessa, sekä esim. se, ettei terveystalv palveluissa asioivien asunnottomien määrästä ole toistaiseksi mahdollisuutta saada tietoa. On myös hyvä huomata, että Nestorin konkreettinen työ muotoutui lopulta osin erilaiseksi verrattuna alkuperäiseen hankesuunnitelmaan, jolloin työn ja sen vaikutusten arviointi suhteessa siihen kirjattuihin vaikutuksiin ja mittareihin ei kuvaisi hankkeen saavutuksia tarkoituksenmukaisella tavalla. Todettakoon myös, että Nestorille oli alkuperäisessä hankesuunnitelmassa asetettu käytettävissä olevaan aikaan

suhteutettuna erittäin laajat ja jopa epärealistiset tavoitteet. Tiimi kokee kuitenkin saaneensa lopulta muotoiltua hankkeen työn ja toimenpiteet vastaamaan paitsi rahoittajatahon vaatimuksia, myös asiakkaiden, sote-palveluiden ja verkostojen konkreettisia tarpeita. Jatkokaudelle onkin nyt luotu hankkeen toiminta-aikaa paremmin vastaavat, realistiset tulostavoitteet ja mittarit.

Nestori kehitti ensimmäisellä kaudellaan useita asumissosiaalista työtä tukevia ja asunnottomuutta ennaltaehkäiseviä työkaluja sekä lisäsi eri toimijoiden tietoutta ja valmiuksia asumisen haasteiden ehkäisemiseksi. Kaikessa kehittämistyössä on pidetty näkökulmana tunnistettuja sekä asiakas- ja perustyön kannalta konkreettisia tarpeita, luotujen työkalujen ja palvelujen saavutettavuutta sekä niiden moni- ja helppokäyttöisyyttä sekä tehdyn työn juurruttamista olemassa oleviin rakenteisiin. Myös hanketyön toteuttaminen siten, ettei Keusoten palvelutoiminnan rajallista henkilöstöresurssia ole kuormitettu kehittämistyöllä tarpeettomasti, on ollut hankkeelle tärkeä arvo. Arvioidessa hankkeen toimintaa ja vaikutuksia näistä näkökulmista hanketyön voidaankin sanoa toteutuneen suunnitellusti ja tavoitellulla tavalla.

Nestori-hankkeen ensimmäisen kauden tulokset kootusti ovat:

- o Asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua ja tukea varhaisessa vaiheessa, asiakkaiden asumiseen liittyvät tiedot ja taidot paranevat (Asumisen Botti, PalveluKompassi, Asumisen käsikirja, Asumisen arjen askeleet, vuokranantajayhteistyö, asukasinfo)
- o Asumissosiaalisen työn merkityksen ja asumiseen liittyvien haasteiden tunnistaminen lisääntyy, ammattilaisten keinovalikoima asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi vahvistuu eri toimijoiden taholla (Vuokranantajayhteistyö, PalveluKompassi, Asumisen Botti, Asumisen käsikirja, Asumisen arjen askeleet, sosiaalinen raportointi, asumissosiaalisen työn koulutus, viestintä).

Asiakasosallisuus on osaltaan ollut Nestorille vahva työtä ohjaava teema. Asiakasosallisuutta ja -ymmärrystä on hyödynnetty toimenpiteiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakasymmärrys on pyritty saavuttamaan monipuolisella ja laaja-alaisella tiedonkeruulla, jota on toteutettu mm. kyselyillä ja jalkautuvan työn ohessa. Nestori on osallistanut kehittämiseensä asiakkaita, asiakasraatilaisia ja asukaskehittäjiä. Lisäksi asiakasosallisuuden toteutuminen on pyritty varmistamaan rekrytoimalla hanketiimiin kokemusasiantuntija, jonka tärkeimpänä tehtävänä on ollut arvioida ja suunnata hanketyötä erityisesti asiakasnäkökulmasta käsin. Tavoitteena on, että jatkokaudella hanke osallistaa entistä vahvemmin asiakkaita ja kokemusasiantuntijuutta kehittämistyöhönsä.

Osana hanketyön arviointia Nestori toteutti ensimmäisen hankekauden jälkeen palautteenkeruun, jolla pyrittiin kartoittamaan Keusoten ammattilaisten ja hankkeen sidosryhmien näkemyksiä tehdystä hanketyöstä. Palautetta kerättiin kysymällä kokemuksia hankkeen tuotosten (Asumisen Botti, PalveluKompassi jne.) ja viestinnän hyödyllisyydestä. Kysely lähetettiin 34 ulkoiselle verkostolle sekä Keusoten sisällä 17 yksikköön. Vastauksia saatiin 15. Vastausten perusteella hankkeen tuotokset oli koettu

joko erittäin hyödylliseksi tai hyödylliseksi (60% vastaajista). Myös hankkeen viestintä oli koettu informatiiviseksi (67% vastaajista).

Hankkeen tekemä asumissosiaalinen työ tuottaa sekä sosiaalista, että taloudellista vaikuttavuutta, ja sen pitkän tähtäimen tulokset ulottuvat laajasti hyvinvoinnin edistämiseen yksilö-, ympäristö- ja kuntatasolla. Nestorin luomien eri työkalujen ja osaamisen kehittämisen johdosta kuntalaisten, ammattilaisten ja sidosryhmien tiedot ja taidot asumisen asioista, asunnottomuuden ennaltaehkäisystä ja saatavilla olevista tukipalveluista lisääntyvät. Asumisen haasteiden ja asunnottomuuden vähentyessä hankkeen vaikutukset voivat näkyä esimerkiksi asiakkaiden elämänhallinnan ja omaehtoisten toimintamahdollisuuksien lisääntymisenä, raskaamman palvelutarpeen vähentymisenä ja itsenäisten asumismahdollisuuksien kehittymisenä. Hyvinvointialueen ja sidosryhmien, kuten vuokranantajien kannalta hankkeen tulokset voivat näkyä myös kustannushyötyinä, kun yhdenmukaisten palveluprosessien, tietouden ja varhaisemman tuen kehittyessä hankkeen asiakaskohderyhmä saa aiemmin apua ja ohjautuu todennäköisemmin tarkoituksenmukaisempien palvelujen piiriin. Kuntalaisten ja asiakkaiden käytettävissä olevat palvelut ja materiaalit myös vapauttavat sote-henkilöstön työaikaä yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta kohtaavaan lähityöhön sitä tarvitsevien asiakkaiden parissa.

Osana Keusoten Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeita Nestorilla on ollut mahdollisuus linkittyä osaksi yhteiskehittämistä, jolla tavoitellaan palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, monialaisuutta ja oikea-aikaisuutta, sekä palvelujen painopisteen muutosta korjaavista toimenpiteistä ennakoivampaan työhön ja kevyempiin palvelukokonaisuuksiin. Myös Nestorin pyrkimyksenä on ollut parantaa asukkaiden hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä kehittyvien palveluketjujen myötä. Hankkeen tavoitteena on lisäksi ollut, että asumissosiaalisen työn ymmärryksen lisääntyminen vahvistaa myös eri toimijoiden yhteisvastuullisuutta asumisen haasteiden varhaisessa vähentämisessä, koska asunnottomuuden tosiasiallinen ennaltaehkäisy vaatii sote-toimijoita leveämpiä harteita – asunnottomuuden vähentäminen edellyttää kaikkien kumppaneiden yhteistä tahtotilaa, toimivia työtapoja ja sujuvaa yhteistyötä.

2.4 Hankkeen talous

Nestorin alkuperäisen talousarvion mukaan hankkeen kokonaisbudjetti ensimmäiselle hankekaudelle oli 480566,00 euroa, josta valtionavustusta myönnettiin 80%:lle, 384452,80 euroa. Hankkeen toteutuneet kokonaiskustannukset 30.9.2022 mennessä olivat 352500,11 euroa. Toteuma jäi siten 26,7% ylijäämäiseksi, vaikka talousarviota laadittaessa ei ollut käytettävissä tietoa palkkaharmonisoinnin ja yleiskorotusten vaikutusta henkilöstökuluihin.

Ensimmäisen kauden keskeisimmät menoerät olivat henkilöstö- ja toimitilakuluja. Budjetin alituksen merkittävin tekijä oli toteutumatta jääneet palkkamenot (hanketyöntekijät aloittivat työnsä 1.10.2021, yksi hanketyöntekijän paikka ollut osan hankekaudesta täyttämättä, kokemusasiantuntija aloittanut tiimissä vasta 5.4.2022). Korona-aika on vaikuttanut myös siihen, ettei lähitapaamisia, työpajoja, koulutuksia tms. voitu järjestää etätöyö määräyksen ja sittemmin -suositusten johdosta, jolloin myöskään hankkeelle ei muodostunut odotetusti mm. matkustus-, asiantuntija- tai materiaalikustannuksia. Hanke säästi osaltaan kustannuksissa myös siinä, että viestintää kyettiin hoitamaan pääosin hanketiimin omalla työllä, jolloin viestinnästä ei myöskään muodostunut sellaisia menoeriä, joihin talousarviossa oli varauduttu.

Nestorin ensimmäisen kauden yksityiskohtainen talouden toteuma on kuvattu hankkeen talousasiantuntijan kokoamissa maksatushakemuksissa.

2.5 Koonti ja huomiot

Nestori-hankkeen tavoitteena on ollut kehittää asunnottomuutta vähentäviä sote-palveluja vahvistamalla ja luomalla rakenteet Keusoten toiminta-alueella tehtävälle asumissosiaaliselle työlle. Keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat olleet asunnottomuutta vähentävien ja ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen rakenteiden luominen sekä asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen. Toimenpiteiden tuloksena asumisen haasteisiin liittyvät matalan kynnyksen toimintamallit selkiytyvät ja asiakkaiden palvelupolut yhdenmukaistuvat, asumissosiaalisen työn esteet madaltuvat, ja palvelujen oikea-aikaisuus ja saatavuus lisääntyvät palveluvalikon monikanavaistuessa. Sähköisten materiaalien ja itseasiointipalvelujen kehittäminen vapauttaa sote-henkilöstöltä työaikaan yleisen ohjauksen ja neuvonnan tehtävistä kohtaavaan asiakastyöhön. Asiakkaat, asukkaat, ammattilaiset ja verkostokumppanit voivat hyödyntää sähköisiä materiaaleja ja itseasiointipalveluja reaaliaikaisesti ja ennakoivasti.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisy ei kuitenkaan voi olla pelkästään sote-toimijoiden varassa, vaan myös sidosryhmiä tulee aktivoida ja osallistaa yhteiseen työhön. Näin ollen on oleellista, että Nestori-hankkeen toimenpiteiden kautta monitoimijainen yhteistyö ja ymmärrys asumissosiaalisen työn merkityksestä lisääntyvät sote-toimijoiden ohella myös verkostojen parissa.

Nestori-hankkeen pitkittäisvaikutukset ovat:

- Asiakkaiden ja asukkaiden asumiseen liittyvät tiedot ja taidot kehittyvät, kokonaisvaltainen toimintakyky, hyvinvointi ja itsenäinen selviytyminen vahvistuvat, asiakasosallisuus ja -tyytyväisyys lisääntyvät
- Asumiseen ja vuokranmaksuun liittyvät ongelmat, kriisitilanteet, hädät, asunnottomuus ja velkaantuminen vähenevät verkostotyön laajenemisen,

toimijoiden jaetun vastuun, varhaisen tunnistamisen ja puheeksi oton, sujuvien toimintamallien sekä oikea-aikaisen tuen keinoin

- Työn painopiste muuttuu ennakoivaksi, ennalta ehkäisevä työote, rakenteet ja toimijoiden asiantuntijuus vahvistuvat verkostoyhteistyössä, korjaavan työn ja raskaamman tuen tarve peruspalveluissa vähenee, asunnottomien erikoissairaanhoidon virheikäyttö vähenee, sote-kustannusten kasvupaine taittuu.

Jatkotyön ja -kehittämisen kannalta Nestori-hanke esittää huomioinaan seuraavaa:

- Sote-toimijoiden rajalliset resurssit ja pandemia-ajan aiheuttama palveluvelka haastavat laajemman rakenteellisen kehittämistyön ja uusien toimintamallien toteuttamista lakisääteisen perustyön ohella ja/tai pelkästään vakituisen henkilöstön osittaisella työpanoksella. Hankkeistettu työ ja sen kautta mahdollistunut kehittämistyöhön suunnattu lisätyöpanos on ollut oleellinen tekijä työn onnistumisessa ja tuotosten aikaansaamisessa
- Hanketyön etuna on, että kehittämiskohteita voidaan tarkastella laaja-alaisesti ja ilmiöperusteisesti, joka usein ei ajankäytöllisesti ole mahdollista perustyössä tai sen ohella. Hanketyötä ei kuitenkaan voida tehdä perustyöstä irrallaan, vaan niiden tulee linkittyä tiiviisti toisiinsa. Näin toimien hanketyössä saavutettua asiantuntijuutta voidaan jakaa ja juurruttaa edelleen perustyöhön. Yhteisessä työssä on synergiaa, jonka avulla on mahdollista saavuttaa vaikuttavia tuloksia ja kustannussäästöjä. Näin ollen perustyötä edustavien työntekijöiden kehittämiseen varattu työaika tulisi nähdä investointina
- Rajattu toiminta-aika suuntaa ja priorisoi hankkeen tekemää työtä täsmälliseksi. Toisaalta on hyvä huomioida, että tehtäessä rakenteellista kehittämistyötä laajalla alueella sekä useiden eri kumppaneiden ja sidosryhmien parissa tulee myös hankkeen tavoitteiden, toimenpiteiden ja tavoiteltujen vaikutusten olla riittävän selkeitä ja toiminta-aikaan nähden realistisia
- Palvelujen käyttäjät, asukkaat, ammattilaiset ja verkostot huomioivalla viestinnällä voidaan paitsi markkinoida ja juurruttaa hankkeen työtä ja tuloksia, myös lisätä yleisesti tietoutta asunnottomuus- ja asumissosiaalisesta työstä. Suunnitelmallinen viestintä voi siten olla yksi rakenteellisen vaikuttamistyön menetelmä
- Sosiaalisen raportoinnin tulisi olla tiiviimpi osa sosiaalihuollon ammattihenkilöiden perustyötä. Sosiaalisen raporttien saattamiseen hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimien tiedoksi ja päätöksenteon tueksi tulisi luoda selkeä rakenne
- STM:n järjestämät asunnottomuushankeverkoston tapaamiset voisivat tukea hanketyön toteuttamista nykyistä tiiviimmin. Tapaamisia voisi olla tarpeellista kehittää sisällöllisesti siten, että ne tukisivat hankkeiden välistä vuoropuhelua, tiedon ja osaamisen jakamista, yhteiskehittämistä sekä ristiinoppimista, ”parastamista” ja mentorointia. Asunnottomuushankkeet voisivat myös hyödyntää STM:n tapaamisia foorumina, jossa valtakunnalliseen osaamiseen ja näkemykseen perustuen olisi mahdollista pyrkiä vaikuttamaan aluetasoa laajemmin rakenteisiin esimerkiksi yhteisellä viestinnällä tai kannanotoilla ja lausunnoilla vaikuttamistoimielimille

- Hanketyötä on edistänyt osallistuminen Keusoten sisäiseen hankeverkoston toimintaan, joka on mahdollistanut hankkeiden välistä yhdyspintatyötä ja tiedonvaihtoa
- Ideaalimallien sijaan haastavampaa on löytää ja muotoilla sellaisia ratkaisuja, jotka ovat vaikuttavia ja konkreettisesti toteutettavissa käytettävissä olevilla sote-resursseilla. Hanketyö on parhaiten istutettavissa olemassa oleviin rakenteisiin, kun lähtökohtana ovat asiakaslähtöisesti tunnistetut kehittämistarpeet, joihin vastaamalla edistetään aidosti sekä asiakkaiden asemaa sote-palveluiden käyttäjinä, että henkilöstön perustyön sujuvuutta
- Hyvätkään tulokset eivät vakiinnu osaksi rakenteita ilman suunnitelmallista juurruttamista. Juurruttamisessa oleellista on kanssatoimijoiden liittäminen mukaan kehittämistyöhön alusta alkaen sekä se, että juurruttamiseen on varattu hanketyössä riittävästi aikaa. Jos juurruttaminen epäonnistuu, voidaan hanketyön positiiviset pitkäaikaisvaikutukset menettää kokonaan
- Nestori-hanke on työssään keskittynyt asunnottomuutta vähentävien sote-palveluiden kehittämiseen. Vastaavaa asunnottomuus- tai asumissosiaalisen työn kehittämistä ei ole aiemmin hankkeen kotiorganisaatiossa Keusotessa tai sen toiminta-alueella systemaattisesti tehty. Kehittämistyön tarve ja tarpeen laajuus on käynyt yhä selvemmin ilmi hanketyön edistyessä. Asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn jatkokehittäminen, hanketyön kautta saavutetun tietouden ja osaamisen ylläpitäminen sekä siten myös asunnottomuuden ennaltaehkäisy hyötyisi Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle kehitettävästä yhdenmukaisesta asumisneuvonnan yhteistoimijamallista. Myös asunnottomuus- ja asumissosiaaliseen työhön erikoistuneelle keskitetylle yksikölle ja/tai työtiimille on hanketiimin näkökulmasta selkeä tarve.

KIITOKSET

Nestori kiittää lämpimästi kaikkia kehittämistyöhönsä osallistuneita asiakkaita, asukkaita, asukaskehittäjiä ja asiakasraatilaisia, sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien edustajia sekä hankkeen kyselyihin vastanneita, tapahtumiin osallistuneita ja hankkeen viestinnän seuraajia saamistamme arvokkaista näkemyksistänne sekä hankkeelle antamastanne panoksesta. Lisäksi Nestori haluaa antaa erityiskiitokset ohjausryhmän edustajille, STM:lle ja Keusotelle luottamuksesta, saamastamme positiivisesta palautteesta ja tuesta sekä hankkeen mahdollistamisesta.

Yhteistyö jatkuu!