



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

ASUNNOTTOMUUTTA VÄHENTÄVIEN SOTE-PALVELUIDEN KEHITTÄMISHANKE NESTORI

Toisen hankekauden
LOPPURAPORTTI 1.10.2022-31.12.2023

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

Sote ihmisen
kokoiseksi.

Huhtikuu 2024

Hanketiimi Ulla Hännikäinen, Tuovi Häärä, Anne
Kuusisto, Miia Myryläinen 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.....	6
2.1.1 Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveystalouksissa.....	8
2.1.2 Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu	10
2.1.3 Nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistäminen	11
2.1.4 Asumisen itsearviointitesti	12
2.1.5 Arjen tuen palvelukompassi	14
2.1.6 Tunnista, arvioi ja toimi (TAT) -toimintamalli.....	14
2.1.7 Asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen.....	15
2.1.8 Sosiaaliset raportit ja ehdotus asunnottomuusohjelmasta	16
2.1.9 Tunnistetut jatkotyöskentelytarpeet.....	17
2.1.10 Toimenpiteissä kohdatut haasteet.....	18
2.2 Viestintä	19
2.3 Hankkeen seuranta ja arviointi.....	20
2.4 Hankkeen vaikutukset.....	21
2.4.1 Hankkeen vaikutukset mittareina	22
2.4.2 Vaikutusten koontia	23
2.5 Tuotosten juurruttaminen.....	26
2.6 Hankkeen talous.....	27
2.7 Raportin koonti ja hankkeen huomiot.....	27
2.7.1 Huomiot jatkokehittämistä varten	28
2.7.2 Loppusanat	30
Kiitokset	32

1 Hankkeen tausta

Sanna Marinin hallituksen tavoitteena oli puolittaa asunnottomuus vuoteen 2023 mennessä. Tämän johdosta ympäristöministeriö (YM) käynnisti kolmivuotisen asunnottomuusohjelman suurimpien kaupunkiseutujen, palvelutuottajien ja järjestöjen kanssa. Asunnottomuusohjelman tavoitteena oli 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 osallistuivat lähinnä Suomen suurimmat kunnat, jotka tekivät asunnottomuuden vähentämisestä kokonaisvaltaisen suunnitelman. Suunnitelma sisälsi 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 muuttui Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeksi) vastaa Hyvinkään, Järvenpään, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan kuntien lakisääteisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta alueen noin 200 000 asukkaalle. Perustamisensa jälkeen Keusoten alueella aloitettiin eri toimintojen, palvelujen ja toimintatapojen yhdenmukaistaminen. Keusote ei kuitenkaan ollut yhtenäisenä alueena mukana YM:n ohjelmassa, vaan jokainen jäsenkunta oli järjestänyt asunnottomuustyön omalla tavallaan, ja Keusoten alueen kunnista ainoastaan Hyvinkään kaupunki oli aiemmin osallistunut em. asunnottomuusohjelmaan.

Kuuden eri kunnan asunnottomuustyöhön liittyvien näkemysten, tavoitteiden ja toimintatapojen yhteensovittaminen oli 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.

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. Vuoden 2022 tilastojen perusteella alueella oli 90 asunnottomaa yksineläjää. Valtakunnallista trendiä mukaillen 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 eivätkä piiloasunnottomat myöskään ole tarvitsemiensa sote-palveluiden piirissä. Alueella on ainoastaan yksi Asunto ensin –periaatteella toimiva asumisyksikkö, joka sijaitsee

Järvenpään alueella. Asunnottomille ei ole Keusotessa järjestettynä asumispäivystyspalvelua, vaan hätämajoitus on toistaiseksi ostettu yksityiseltä palveluntuottajalta ensisuoja palveluna alueen asiakkaille (tilanne huhtikuussa 2024).

Nestori-hankkeen ensimmäisen hankekauden konkreettinen työskentely alkoi lokakuussa 2021. Näin ollen tuottavaa hankeaikaa ensimmäisellä hankekaudella oli ainoastaan 12 kuukautta (30.9.2022 saakka). Asunnottomuutta vähentävien sote-palveluiden kehittäminen sekä asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn tarvekartoitus, suunnittelu, toteutus ja arviointi Keusoten kokoisella alueella oli erittäin haastavaa saada kokonaisuudessaan suoritetuksi yhden vuoden aikana. Samalla oli tärkeä huomioida myös se, että Keusote oli organisaationa vielä suhteellisen tuore, ja alueella oli vielä paljon yhdenmukaistettavaa pelkästään peruspalveluissa, rakenteissa ja toimintatavoissa. Tämä vaikutti ensimmäisen hankekauden työn etenemiseen. Ensimmäistä hankekautta haastoi myös pandemia-aika etätyömääräyksineen. Korona-aikana eri palveluissa oli laajasti muutoksia ja supistuksia, ja hankkeen asiakaskohderyhmä sekä verkostokumppanit olivat tavanomaista vaikeammin tavoitettavissa. Ensimmäisen hankekauden työ saatiin kuitenkin suunnitellusti etenemään, mutta työtä jäi vielä paljon tehtäväksi. Tästä syystä Keusote haki jatkorahoitusta STM:ltä Nestori-hankkeelle.

Tämä loppuraportti kokoaa yhteen Nestori-hankkeen koko toiminta-ajan työtä, mutta keskittyy erityisesti toisen hankekauden aikaansaannoksiin sekä huomioihin. Nestori-hankkeen aiempaan työhön voi tutustua lähemmin ensimmäisen hankekauden raportissa.

2 Nestori-hankkeen tavoitteet ja toteutus

Keusote sai kesäkuussa 2022 tiedon myönteisestä valtionavustuspäätöksestä jatkohankekaudelle 1.10.2022-31.12.2023. Jatkohankekauden suunnittelua aloitettaessa kaksi ensimmäisen kauden hanketyöntekijää ilmoitti, etteivät he ole käytettävissä enää jatkohankekaudella. Näin ollen Nestori-tiimiin rekrytoitiin kaksi uutta hanketyöntekijää Keusoten sisäisellä suorahallalla kesä-heinäkuussa 2022. Suorahakuun päädyttiin, jotta hanke pääsisi nopeasti työstämään ydintavoitteitaan heti toisen hankekauden alkaessa eikä hukka-aikaa tulisi. Suorahaun etuna oli myös, että sen keinoin hankkeeseen saatiin palkattua Keusoten toimintaympäristönä tuntevia työntekijöitä.

Toisena hankekautena Nestorin ydintiimissä työskentelivät hanketyöntekijät Tuovi Häärä, Anne Kuusisto, Miia Myyryläinen ja Jarkko Saarikoski sekä hankekoordinaattori Ulla Hännikäinen. Hankkeen osa-aikaisena (20% työajasta) projektipäällikkönä jatkoi Hanne Niemi, joka toimii Keusoten aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelujen tulosalueella koordinoivana esihenkilönä. Kaikki ydinhanketiimin henkilöt olivat laillistettuja sosiaalialan ammattihenkilöitä (sosionomi AMK, sosionomi YAMK tai sosiaalityöntekijä VTM). Tämän lisäksi hankkeessa työskenteli koulutettu kokemusasiantuntija Petri Koivunen maaliskuuhun 2023 saakka. Koivusen irtisanouduttua hanketiimiin ei enää nähty mielekkääksi palkata uutta kokemusasiantuntijaa, koska rekrytointiin ja perehdyttämiseen kuluvan ajan jälkeen konkreettista, tuottavaa hankeaikaa

olisi ollut jäljellä liian vähän, jotta rekrytointi olisi hyödyttänyt hankkeen tavoitteita. Tiimiin palkatun oman kokemusasiantuntijan sijaan hanke päätti lopputoiminta-aikanaan hyödyntää kokemusasiantuntijoita palkkioperusteisesti esimerkiksi erilaisten työpajojen avulla.

Ydintiimi vastasi yhteisvastuullisesti hankkeen tavoitteiden ja toimenpiteiden muotoilusta, edistämisestä, seurannasta ja arvioinnista. Sen lisäksi tehtäviä oli jaettu työpareittain niin, että kaksi hanketyöntekijää työsti ensisijaisesti nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistämistä ja toiset kaksi paneutuivat erityisesti ensisuojayhteistyön palvelumuotoiluun. Koko ydinhanketiimi kokoontui yhteiseen tapaamiseen vähintään kerran viikossa, hankekoordinaattori ja -työntekijät tätäkin useammin. Yhteydenpito ydintiimin kesken oli käytännössä kuitenkin päivittäistä. Ydintiimin lisäksi hankkeen taustatukena toimi moniammatillinen ohjausryhmä sekä erikseen nimettyjä henkilöitä tulosalueelta, kuten talousasiantuntija ja viestinnän yhteyshenkilö. Toisella hankekaudella varsinaiseen tuottavaan kehittämistyöhön päästiin nopeasti ensimmäisellä hankekaudella tehdyn hyvän pohjatyön ja luotujen verkostojen avulla.

Nestori-hankkeen kehittämistyön lähtökohtana oli myös toisella kaudella yhteiskehittäminen ja asiakasosallisuuden vahvistaminen. Hanketyötä ohjaavana ajatusmallina pidettiin jatkuvaa parantamista (PDCA=Plan, Do, Check, Act), jonka mukaisesti hanketyötä jänteivät tarpeen tullen konkreettisen työn edetessä ja tilannekuvan muodostuessa selkeämmäksi. Hanketyön toimenpiteitä tarkasteltiin 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. Kaikkien toimenpiteiden suunnittelussa ja työstämisessä huomioitiin organisaation, verkoston ja asiakkaiden näkökulma.

Nestori-hankkeen tavoitteena oli asumissosiaalisen työn rakenteiden luominen ja vahvistaminen Keusoten alueella. Tavoitteeseen pyrittiin luomalla asunnottomuutta vähentäviä ja ennaltaehkäiseviä matalan kynnyksen rakenteita sekä kehittämällä asumissosiaalisen työn osaamista alueella ammattilaisten ja sidosryhmien parissa. Toiminta-aikanaan hankkeen työ keskittyi seuraaviin toimenpiteisiin:

- Yhteistyömallit ja palvelupolut vuokranantajien ja muiden sidosryhmien kanssa
- Arjen tuen palvelukompassi (ent. Palveluverkostokartta) ja jalkautuvan asumissosiaalisen työn malli

- Asumisen Botti, lisäosana Asumisen itsearviointitesti
- Asumisen käsikirja (ammattilaiset)
- Asumisen arjen askeleet (vuokralaiset)
- Asukasinfo (kuntalaiset)
- Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveystaluuissa
- Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu
- Nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistäminen, Asuminen pelissä –hyötypeli
- Tilannekuva ja tiedon tuottaminen (Sosiaalinen raportti), jatkohankekaudella lyhyempien raporttien tiiviimpi tuottaminen
- Asumissosiaalisen työn monialaiset koulutukset
- Asumisen puheeksi oton vahvistaminen työtapana.

Edellä mainituista hankkeen toisen kauden päätoimenpiteet olivat:

- Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveystaluuissa
- Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu
- Nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistäminen, Asuminen pelissä –hyötypeli.

Nestori-hankkeen toista hankekautta käytettiin päätoimenpiteiden lisäksi myös ensimmäisen hankekauden työn toimenpiteiden jatkokehittämiseen, vakiointiin ja juurruttamiseen eri toimijoiden rakenteisiin sekä hyvinvointialueen toimintaan.

Asiakasosallisuus oli Nestorille vahva työtä ohjaava teema. Asiakasosallisuutta ja -ymmärrystä hyödynnettiin toimenpiteiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakasymmärrys saavutettiin monipuolisella ja laaja-alaisella tiedonkeruulla, jota toteutettiin mm. kyselyillä ja työpajoissa. Toiminnassaan Nestori osallisti kehittämistyöhön asiakkaita, asiakasraatilaisia ja asukaskehittäjiä sekä kokemusasiantuntijoita.

2.1 Toimenpiteet

Nestori saavutti toiselle hankekaudelle asetetut tavoitteet lähes kaikilta osin. Suunnitellut toimenpiteet saatiin siten valmiiksi erittäin vaativasta aikataulusta huolimatta. Hanketyön myötä on pystytty luomaan ja vahvistamaan asumissosiaalisen työn rakenteita Keusoten toiminta-alueella. Hankkeen työ ja sen kehittämät työkalut sekä materiaalit palvelevat niin ammattilaisia kuin kuntalaisia. Hankkeen tuotokset tukevat myös ammattilaisten ja sidosryhmien asumissosiaalisen työn ymmärryksen, tietouden ja osaamisen vahvistumista sekä sujuvia palveluprosesseja. Hankkeen työllä on siten mahdollisuus saada aikaan pitkäaikaisvaikutuksia kuntalaisten asumisen tietojen ja taitojen vahvistamisessa sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä, jos työkalut ja materiaalit jäävät hankkeen päätyttyä ammattilaisten vakiintuneeseen käyttöön.

Nestori-hankkeen työ pähkinänkuoressa:

- Rakensimme Keusoteen ensimmäisen 24/7 bottina toimineen palvelun Asumisen Botin, jota täydennettiin edelleen digitaalisella itsearviointitestillä asunnottomuusriskin tunnistamiseksi ja asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi hyvinvointialueella vakioidusti ja yhdenmukaisesti
- Laadimme ensisuojarahpalvelua tarvitseville asiakkaille geneerisen palvelupolun
- Tuotimme neljä sosiaalista raporttia
- Pilottoimme ThingLink-sovelluksen mahdollisuuksia rakentamalla nuorten aikuisten asumisvalmiuksia tukevan Keusoten ensimmäisen hyötypelin Asuminen pelissä
- Kokosimme asiakkaiden ja ammattilaisten avuksi Arjen tuen palvelukompassiin tiedot Keusoten alueella toimivista arkea ja asumista tukevista palveluista, kuten neuvontapalveluista ja ruoka-apupisteistä
- Teimme asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien potilaiden tunnistamiseksi Hoitajan käsikirjaan ohjauspolun, jonka avulla asiakkaat saadaan ohjattua terveystalv palveluista sosiaalihuoltoon. Selvitimme myös asiakas- ja potilastietojärjestelmän mahdollisuuksia tukea terveydenhuollon ammattilaisia asunnottomien asiakaskohderyhmän tunnistamisessa
- Listasimme asumisen riskitekijät hyödynnettäväksi asunnottomuutta ennaltaehkäisevään asiakastyöhön
- Tarjosimme kuntalaisille, kokemusasiantuntijoille, palvelujen käyttäjille, Keusoten ammattilaisille, sidosryhmille, johdolle ja päättäjille mahdollisuuden osallistua kehittämiseen ja tulla kuulluksi erilaisten tapaamisten, koulutusten, infojen ja työpajojen kautta
- Toimme tavoitteitamme ja työtämme esille jatkuvalla, eri tavoin saavutettavalla ja läpinäkyvällä viestinnällä
- Tuotimme vuokranantajien, sidosryhmien ja asiakkaiden käyttöön asumista tukevaa videomateriaalia
- Kartoitimme vuokranantajien tarpeet yhdyspinta-asiakkaiden palvelupolun sujuvoittamiseksi ja pyrimme osaltamme edistämään polkua hyvinvointialueen sisällä
- Vahvistimme asunnottomuustyön ymmärrystä ja osaamista järjestämällä koulutuksia, seminaareja, infoja, tapaamisia ja työpajoja sekä tiedottamalla ja viestimällä
- Edistimme kaikessa toiminnassamme asumisen puheeksi oton merkityksen tunnistamista, leviämistä ja juurtumista
- Julkaisimme yleisimmässä asumisen asioissa ohjaavan Asumisen Käsikirjan
- Saimme näkyvyyttä ja vaikutimme valtakunnallisesti järjestämällä SuomiAreenassa keskustelutilaisuuden ”Paremmat ratkaisut asunnottomuuteen”
- Osallistuimme aktiivisesti asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn keskusteluun, tiedon tuottamiseen ja muotoiluun hyvinvointialueella sekä valtakunnallisesti
- Annoimme ehdotuksen hyvinvointialueen asunnottomuusohjelmaksi
- Profiloimme kumppaneidemme näkökulmasta hyvinvointialueen kärkiasunnottomuustoimijaksi.

Yleiskatsaus toimenpiteiden tilaan hankkeen päättyessä

Tavoite: Asumissosiaalisen työn rakenteiden vahvistaminen ja luominen

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, lisäosana Asumisen itsearviointitesti

- Asumisen käsikirja (ammattilaiset)

- Asumisen arjen askeleet (vuokralaiset)

- Asukasinfo (kuntalaiset)

- Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveyspalveluissa**

- Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu**

- Nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistäminen, Asuminen pelissä –hyötypeli**



Toimenpide: Asumissosiaalisen työn osaamisen kehittämisen

- Tilannekuva ja tiedon tuottaminen (Sosiaalinen raportti), jatkohankekaudella lyhyempien raporttien tiiviimpi tuottaminen

- Asumissosiaalisen työn monialaiset koulutukset

- Asumisen puheeksi oton vahvistaminen työtapana.



Kuva 1. Yleiskatsaus toimenpiteiden tilaan hankkeen päättyessä.

2.1.1 Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveyspalveluissa

Toimenpiteen tavoitteena oli vahvistaa terveydenhuollon henkilöstön osaamista ja tietoisuutta asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistamisessa ja ohjauksessa asiakasryhmän tarvitsemien sosiaalihuollon palveluiden piiriin. Tämän lisäksi hanke halusi vahvistaa sote-toimijoiden yhteisvastuullisuutta asunnottomuus- ja asumissosiaalisessa työssä.

Asunnottomat ja asunnottomuusriskissä olevat henkilöt terveyspalveluissa ovat useimmiten asiakasryhmä, joka on joko paljon palveluita käyttäviä (tarvitsee samanaikaisesti useita erilaisia ja/tai raskaita palveluja), palveluiden häiriökäyttäjiä (asiakas hakeutuu toistuvasti epätarkoituksenmukaisiin palveluihin ja/tai ei kiinnity tilannettaan palvelemaan palvelupolkuun) tai palveluiden ulkopuolella olevia henkilöitä, joilla on runsaasti hoitamattomia terveysasioita. Asunnottomilla henkilöillä on tunnetusti paljon somaattisia ja psykiatrisia pitkäaikaissairauksia, päihdeproblematiikkaa sekä huomattava erikoissairaalahoidon ja päivystyksen tarve verrokkiryhmiin nähden. Tämän asiakasryhmän hoito ja tutkimukset avohoidossa on myös yleensä haastavaa, eikä hoitotoimenpiteillä usein ole toivottua vastetta.

Hankkeen toisen kauden päätoimenpiteistä yhteistyön luominen terveyspalveluiden kanssa oli yksi haastavimmista tehtävistä. Toimenpiteen edistämistä vaikeutti paitsi tarvittavien yhteistyökumppanien löytäminen ja tavoittaminen, myös terveyspalveluiden kuormittunut työtilanne. Sen vuoksi hanke ei saanut tarvitsemaansa aikaa, jotta terveyspalveluiden kanssa olisi voinut syntyä jaettu ymmärrys sosiaali- ja

terveyspalveluiden yhteisen asiakasryhmän tarpeiden hahmottamisesta. Jo ennen pandemia-aikaa terveyspalveluiden työtilanne oli ollut vaikea, ja pahimman korona-ajan jälkeisen hoitovelan purku oli edelleen vahvasti käynnissä erityisesti hankkeen toisen kauden alussa. Tästä johtuen terveyspalveluista ei ollut mahdollista saada aikaa sellaiselle sosiaalihuoltoon koskevalle hankekumppanuudelle, joka pitkittäistarkastelussa olisi kuitenkin mitä todennäköisemmin säästänyt terveyspalveluiden työaikaa (esim. päivystyskäyntien väheneminen).

Nestori pyrki tukemaan terveyspalveluiden mahdollisuutta tunnistaa asunnottomia ja asunnottomuusriskissä olevia henkilöitä selvittämällä mahdollisuutta saada potilastietojärjestelmään ns. hälytystoiminto potilaille, joille ei ole merkitty järjestelmään vakinaista osoitetta tai osoitteeksi on merkitty Poste Restante. Hanke oli yhdeksän kuukauden ajan useita kertoja aloitteellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmän ratkaisutoimistoa kohtaan saadakseen asiaa edistettyä, mutta yrityksistä huolimatta tätä mahdollisuutta ei saatu otettua käyttöön. Perustietojen tarkistamisen tulisi toteutua jokaisen potilaskontaktin aluksi, mutta siitä huolimatta terveyspalveluista ei käytännössä lainkaan tule herätteitä sosiaalihuoltoon tapauksissa, joissa terveyspalveluissa asioi asunnoton henkilö.

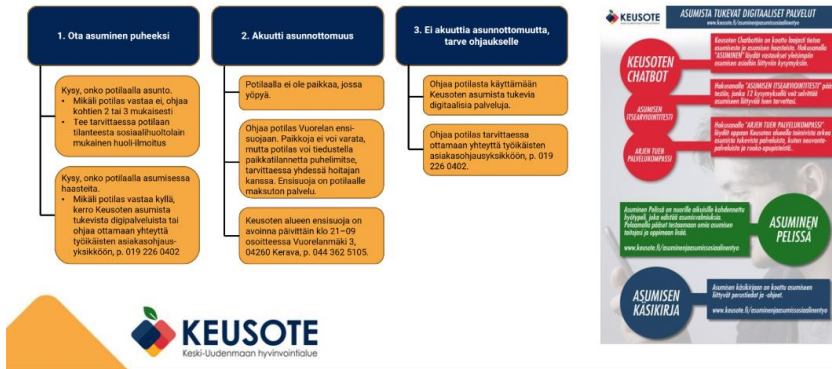
Hankekoordinaattori ja projektipäällikkö tapasivat avoterveydenhuollon ja sairaalapalveluiden ydinhenkilöitä kartoittaakseen nykytilaa, miten asunnoton henkilö tunnistetaan terveyspalveluissa, ja millä toimenpiteillä terveydenhuollon ammattilaiset osaisivat ohjata asunnottomia ja asunnottomuusriskissä olevia henkilöitä sosiaalihuollon palveluihin nykyistä paremmin. Yhteistyön merkitystä perusteltiin terveydenhuollolle paitsi asunnottomuustyön yhteisvastuullisuudella sekä terveydenhuollon lakisääteisellä velvoitteella tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevista henkilöistä, myös hyödyillä, joita yhteistyöllä ja toimintatapojen muutoksilla olisi saatavissa aikaan. Näitä hyötyjä ovat mm. asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja itsenäisen selviytymisen vahvistuminen, asiakastyytyväisyyden lisääntyminen, hoidon tarpeen taittaminen ja raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisy, terveydenhuollon työajan säästyminen sekä palveluiden tarkoituksenmukaisuus ja oikea-aikaisuus. Tapaamisen perusteella Nestori loi Keusoten Hoitajan käsikirjaan ohjauspolun, jonka avulla asunnottomat ja asunnottomuusriskissä olevat potilaat voidaan tunnistaa ja ohjata terveyspalveluista sosiaalihuoltoon.

Asunnottomuus tai asunnottomuuden uhka

- Asunnottomuus tai sen uhka on syy selvittää henkilön sosiaalihuollon palvelujen tarve. Terveydenhuollon ammattilaisella on ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä (ShL §35). Linkki sähköiseen huoli-ilmoitukseen <https://www.keusote.fi/Ilmoita-avun-tai-tuen-tarpeesta/>.
- Asunnottoman tai asunnottomuuden uhan alla olevan henkilön tunnistat vain kysymällä. Huomioi, jos osoitetieto puuttuu tai osoitteena on Poste Restante.
- Ilman asuntoa henkilön kyky tai mahdollisuudet toteuttaa saatuja hoito-ohjeita voi olla heikko. Myöskään terveydenhuollon palveluilla ei silloin ole toivottua hoitovastetta.
- Lisätietoa asumiseen liittyvistä asioista ja palveluista löydät Keusoten Chatbotista ja nettisivuilta www.keusote.fi



Asunnottoman palveluohjaus



Kuva 2. Asunnottoman tai asunnottomuusriskissä olevan henkilön ohjauspolku Hoitajan Käsikirjassa.

2.1.2 Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu

Toinen Nestorin jälkimmäisen hankekauden päätoimenpiteistä oli ensisuojaissa yöpyvän asiakkaan sujuvan palvelupolun luominen. Toimenpiteen tavoitteena oli toistuvan ja pitkittyneen ensisuojaoyöpyymisen tarpeen ehkäisy. Tämän lisäksi hankkeen tavoitteena tässäkin toimenpiteessä oli vahvistaa eri toimijoiden yhteisvastuullisuutta, osaamista ja tietoisuutta asunnottomuusteemasta.

Asiakasosallisuus on ollut Nestorin kehittämistyötä ohjaava periaate. Suunniteltaessa toimenpiteen konkreettista toteutusta Nestorin hanketiimi jalkautui Keusotelle ensisuoja palveluita tuottaneen palveluntuottajan tiloihin useita kertoja tavoittaakseen palvelunkäyttäjää. Tarkoituksena oli kuulla ensisuojaissa yöpyneiden asiakkaiden kokemuksia ja toiveita palvelujen kehittämiseksi. Asiakkaiden tavoittaminen osoittautui kuitenkin erittäin haasteelliseksi, koska ensisuojaissa yöpyneet asiakkaat eivät jääneet paikalle kohtaamaan hanketyöntekijöitä ensisuojan sulkeutuessa aamuisin klo 7. Asiakkaita yritettiin tuloksetta tavoittaa myös kokemusasiantuntijaverkostoa hyödyntämällä.

Tämän jälkeen hanke kartoitti ensisuojan palvelupolun kehittämistarpeita teettämällä Webropol-kyselyn Keusoten ammattilaisille. Kysely lähetettiin 580 henkilölle, jotka työskentelivät Keusotessa joko asiakasohjausyksikössä, sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, aikuissosiaalityössä, asumispalveluissa, terveystalossa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa tai jälkihuollossa. Kysely lähetettiin sellaisille ammattilaisille, joiden arvioitiin työssään kohtaavaan ensisuoja palvelua tarvitsevia asiakkaita. Keusoten ammattilaisten lisäksi sama kysely toteutettiin myös ensisuojan henkilökunnalle (8 henkilöä). Kyselyiden pohjalta analysoitiin keskeisimmät kehittämistarpeet, joista muodostuivat seuraavat toimenpiteet:

- Ohjeistus ensisuojan palveluista Keusoten ja yhteistyötahojen käyttöön

- Ohjeistus Keusoten palveluista ensisuojan käyttöön
- Yhteistyökäytänteiden vahvistaminen yhdyspinta-asiakkaiden osalta.

Toimenpiteen edistäminen kohtasi kuitenkin odottamattoman haasteen, kun ensisuojan palveluntuottaja ilmoitti lopettavansa toimintansa 30.6.2023 kesken sopimuskauden. Nestori-hanke päätti kuitenkin jatkaa toimenpiteiden kehittämistä palvelemaan hätämajoituksen järjestämistä palveluntuottajasta riippumatta. Hanke laati kerätyn tiedon pohjalta ensisuoja-apalvelua tarvitsevalle asiakkaalle geneerisen palvelupolun hyvinvointialueen käyttöön.

2.1.3 Nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistäminen

Toimenpide käynnistettiin kartoittamalla nykytilaa ja tarkastelemalla asunnottomuusilmiötä nuorten aikuisten näkökulmasta (alueellinen ja valtakunnallinen näkökulma) sekä selvittämällä nuorten asumisen haasteita Keusoten alueen kuntien Ohjaamoiden kautta. Ohjaamoissa Nestori-hankkeen työntekijät tapasivat sekä nuoria, että ammattilaisia. Hanke vieraili lisäksi hyvinvointialueen nuorisovaltuustossa keskustelemassa teemasta saadakseen kehittämiseen nuorten päättäjien näkökulmaa. Eri kohtaamisissa nostettiin esille tarve edistää nuorten aikuisten asumisvalmiuksia jo ennen kuin nuori muuttaa ensimmäiseen omaan vuokra-asuntoonsa, jotta nuorten asunnottomuuteen ja sen riskiin saataisiin ennaltaehkäisevästi vaikutettua.

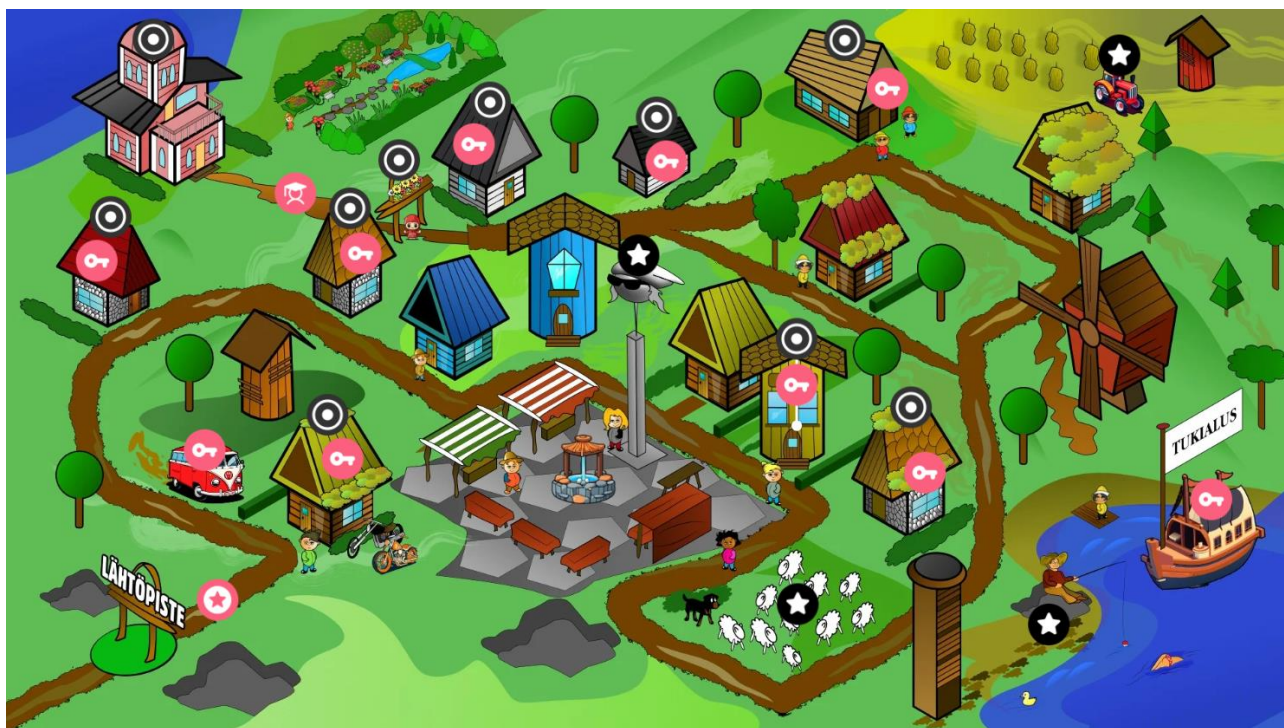
Asumisvalmiudet ovat edellytyksenä sujuvalle asumiselle sekä asumisen riskitekijöiden ehkäisylle. Koska digitaaliset, pelillistetyt materiaalit ovat nuorille tuttuja käyttö- ja toimintaympäristöjä, halusi hanke hyödyntää niitä toimenpiteessään. Hyötypelit ja muut erilaiset nuorille kohdennetut digitaaliset materiaalit ovat keino tavoittaa nuoret aikuiset kohderyhmälle tutulla tavalla. Kehittämistyössä huomioitiin myös ammattilaisten toiveet helpokäyttöisistä työvälineistä nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistämiseksi. Näin ollen Nestori-hankkeessa haluttiin luoda nuorten aikuisten asumisvalmiuksien edistämiseen pelillistetty materiaali, joka mahdollistaa nuorille aikuisille uudenlaisen tavan opetella ja saada tietoa asumisen teemaan liittyvistä asioista. Digitaalinen ratkaisu tuki myös hankkeen tavoitetta saada luodut työkalut välitettyä helposti muidenkin nuoria aikuisia kohtaavien verkostojen kuin sote-toimijoiden saataville.

Asuminen Pelissä -hyötypelissä pelaaja toimii kylämaisessä ympäristössä, jonka eri taloista löytyy asumiseen keskeisesti liittyvää tietoa, esimerkiksi Kelasta, sähkölaitoksesta ja vakuutusyhtiöstä. Kylän Huoltopisteestä saa asumiseen ja kodista huolehtimiseen liittyvää tietoa. Pelissä on myös Ohjaamo ja Tukialus, joista on mahdollista saada laajemmin nuorten aikuisten ikäryhmälle kohdennettua elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyvää tietoa. Pelimäisyyttä on tuotu mukaan taloista löytyvillä monivalintakysymyksillä, joihin vastaukset löytyvät pelistä. Vastaamalla oikein pelaaja pääsee etenemään pelissä seuraavaan kohteeseen. Pelin lopussa oleva monivalintakysymykesti kertaa opitun materiaalin ja pelaajan asumiseen liittyvät tiedot. Testin jälkeen pelaaja pääsee palkintona ”omaan kotiin” ja voi halutessaan tulostaa diplomin pelin suorittamisesta.

Nestori-hankkeen ThingLink-sovelluksella tekemän Asuminen pelissä -hyötypelin tarkoitus on antaa nuorille tietoa asumisesta ja siihen liittyvistä asioista kiinnostavalla tavalla, myös erilaiset oppijat huomioiden. Pelin tekstiosuudet on pyritty pitämään mahdollisimman lyhyinä ja selkokielisinä. Kirjoitettu teksti on mahdollista myös kuunnella puhuttuna. Osa pelin materiaalista on mahdollista tulostaa itselle muistilistaksi. Pelissä ei ole suoritusaikaa eikä pelissä eteneminen vaadi etukäteistietoja tai koodeja.

Asuminen pelissä -hyötypelin pilottiversio lähetettiin sähköpostin välityksellä testattavaksi 77 henkilölle, jotka tekivät työtä pelin käyttäjäkohderyhmän kanssa. Lisäksi Keusoten alueen Ohjaamot, Hyrian sosiaalinen kuntoutus sekä Keusoten aikuissosiaalityö, jälkihuolto, sosiaalinen kuntoutus sekä työikäisten asiakasohjaus saivat linkin testipeliin sekä mahdollisuuden antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia. Pilotointijakson jälkeen hanketiimi teki peliin täydennyksiä, korjauksia ja parannuksia saadun palautteen perusteella.

Asumisen pelissä -hyötypeli on vapaasti käytettävissä hyvinvointialueen asukkaille, Keusoten ammattilaisille ja verkostoille osoitteessa <https://www.keusote.fi/asuminen-ja-asumissosiaalinen-tyo/>.



Kuva 3. Asuminen pelissä -hyötypeli.

2.1.4 Asumisen itsearviointitesti

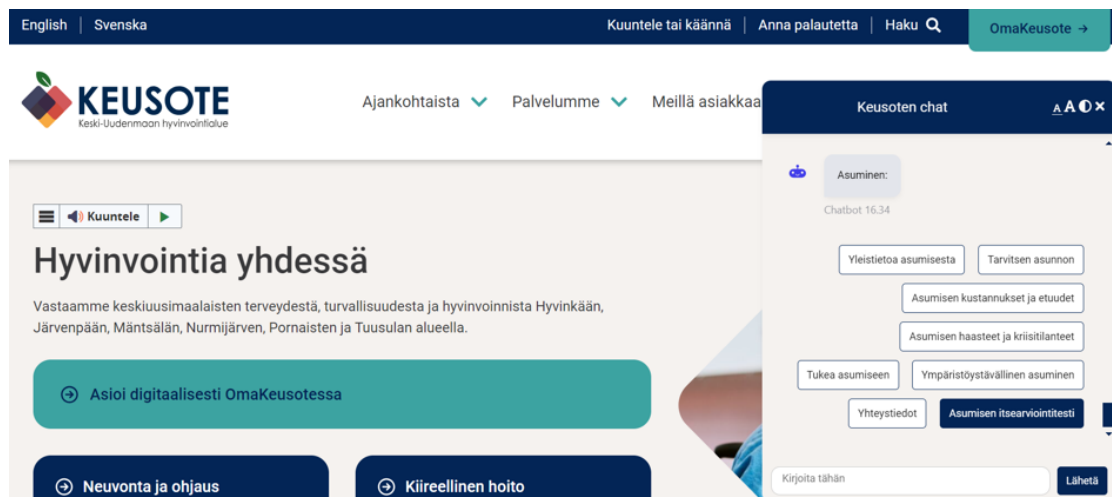
Toimenpiteen avulla oli tarkoitus luoda kuntalaisten ja ammattilaisten käyttöön helppokäyttöinen työkalu, jolla voidaan arvioida asumisen sujumista ja mahdollista tuen

tarvetta. Testin tavoite oli myös toimia ammattilaisten työkaluna asumisen puheeksi ottamisen välineenä.

Asumisen itsearviointitestin kehittäminen alkoi asumisen riskitekijöiden kartoituksella yhdessä sote-alan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Nestori-hanke selvitti asumisen riskitekijöitä teettämällä Webropol-kyselyn Keusoten ammattilaisille. Kysely lähetettiin 212 henkilölle. Lisäksi hanketiimi järjesti kahden työpajan sarjan kokemusasiantuntijoille, joissa yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa kartoitettiin asumisen riskitekijöitä ja valmisteltiin itsearviointitestin kysymyksiä. Ensimmäiseen työpajaan osallistui kolme kokemusasiantuntijaa ja toiseen pajaan kolme asiantuntijaa sekä Vailla vakinaista asuntoa ry:n kokemusmentori.

Kyselyiden ja työpajojen kautta kerätyn materiaalin avulla Nestorin hanketiimi luokitteli asumisen riskitekijät sekä teemoitteli niiden pohjalta itsearviointitestin alustavat kysymykset. Alustavista testikysymyksistä kerättiin palautetta sosiaalialan ammattilaisilta Sosiaalialan asiantutijapäivillä (55 henkilöä) sekä kokemusasiantuntijoilta työpajassa. Testin teknistä toteutusta tehtiin yhteistyössä Keusoten chatbotti-tiimin kehittäjien kanssa.

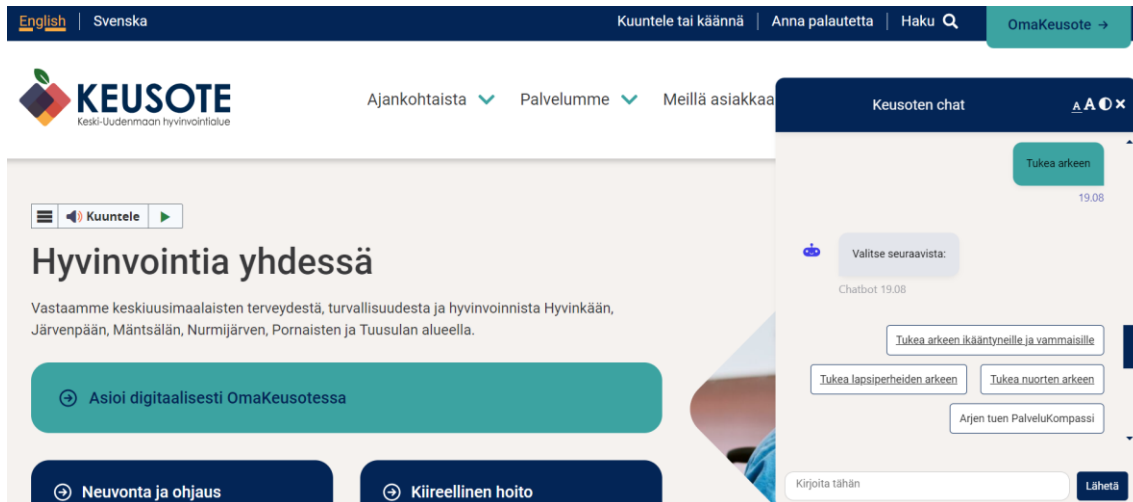
Asumisen itsearviointitesti sisältää 12 kysymystä, jotka on jaettu talouden, asumisen ja hyvinvoinnin teemoihin. Testi palvelee niin kuntalaisia oman tilanteen arvioimisessa kuin ammattilaisia asumisen puheeksi ottamisen työvälineenä. Asumisen itsearviointitesti on digitaalinen työkalu, jolla mahdollistetaan ohjaus tarpeenmukaisesti palveluihin. Kuntalaisten asumiseen liittyvän tietoisuuden ja osaamisen vahvistaminen lisää osallisuutta sekä edistää hyvinvointia koko hyvinvointialueella. Asumisen itsearviointitesti on integroitu osaksi Keusoten chatbotin asumisen asioiden osiota.



Kuva 4. Asumisen itsearviointitesti osana Keusoten chatbottia.

2.1.5 Arjen tuen palvelukompassi

Hankkeen ensimmäisellä kaudella rakennettu Arjen tuen palvelukompassi (ent. PalveluKompassi) muokattiin digitaaliseen muotoon ja integroitiin osaksi Keusoten chatbotti -kokonaisuutta.

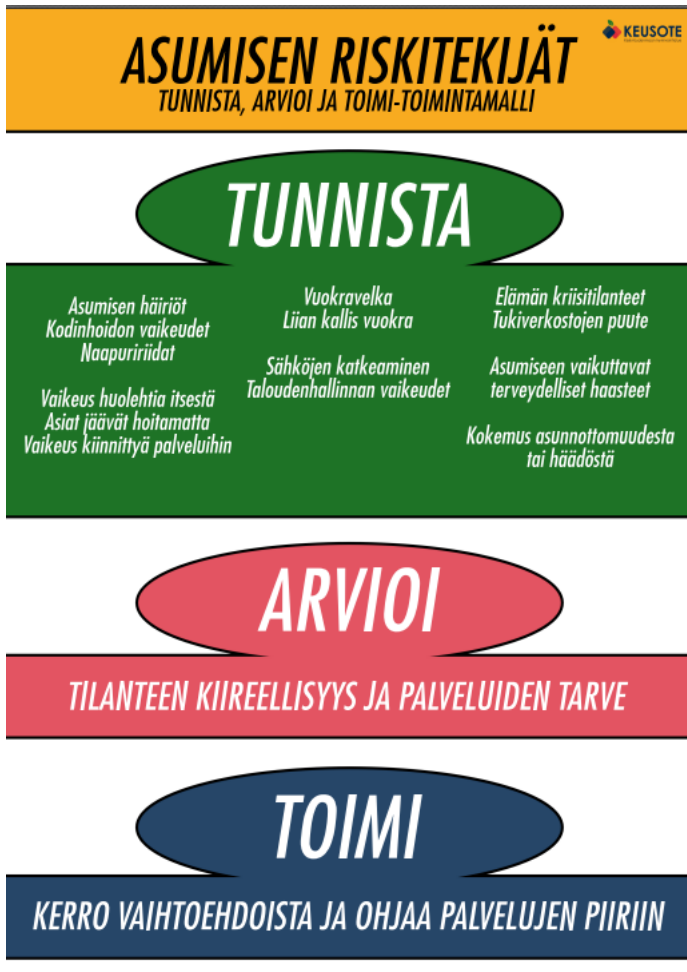


Kuva 5. Arjen tuen palvelukompassi osana Keusoten chatbottia.

2.1.6 Tunnista, arvioi ja toimi (TAT) -toimintamalli

Tunnistamalla asumisen riskitekijöitä ja herätteitä voidaan ennalta ehkäistä asumisen haasteita ja asunnottomuutta. Nestori-hanke kehitti ammattilaisten asumissosiaalisen työn osaamisen tueksi Tunnista, arvioi ja toimi (TAT) -toimintamallin. Sen tavoitteena on lisätä asumisen asioiden puheeksi ottamista hyvinvointialueella, lisätä työntekijöiden valmiuksia tunnistaa asumisen haasteiden riskitekijöitä ja lisätä asumisen asioiden yhteisvastuullisuutta sote-palveluissa.

TAT- toimintamalli auttaa tunnistamaan asumiseen liittyviä riskitekijöitä, arvioimaan asiakkaan palveluiden tarvetta asumisen kannalta, asian kiireellisyyttä sekä palvelun tarvetta, toimimaan eli kertomaan asiakkaalle palvelujen vaihtoehdoista sekä ohjaamaan tarvittavan palvelun piiriin. Hanke teki työntekijöille TAT-toimintamallista ohjeen sekä huoneentauluna toimivan posterin. Hanke lähetti toimintamallista tekemänsä materiaalin Keusoten aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluiden esihenkilöille sekä 31 ulkoiselle yhteistyökumppanille.



Kuva 6. Tunnista, arvioi ja toimi.

2.1.7 Asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen

Nestori-hanke toteutti toisen hankekauden aikana koulutuksia, työpajoja ja infoja kuntalaisille ja ammattilaisille. Koulutuksien tavoitteena oli lisätä ja vahvistaa työntekijöiden asumissosiaalisen työn osaamista. Ensimmäisen ja toisen hankekauden aikana koulutuksiin ja asumissosiaalisen työn osaamisen kehittämisen tilaisuuksiin osallistuneiden määrä oli noin 600 henkilöä ja työpajoihin osallistuneiden määrä 57 henkilöä.

Nestorin hanketyöntekijät olivat kouluttamassa Kettuluuta-vertaispalveluohjaajia asunnottomuus- ja asumissosiaalisesta työstä. Lisäksi tiimi järjesti toisen hankekauden aikana asumissosiaalisen työn koulutusiltapäivän, jonka aikana koulutukseen osallistujat (30 henkilöä) saivat konkreettisia työkaluja asumissosiaalisen työn käyttöön. Nestori-hankkeen järjestämä loppuseminaari kokosi eri asiantuntijoita puhumaan asunnottomuustyön yhteisvastuullisuudesta ja asumisen puheeksi ottamisen tärkeydestä sote-alan työkentällä. Loppuseminaariin osallistui noin 50 henkilöä.

Hanke järjesti Keusoten työntekijöille infotilaisuuksia myös Asumisen Botista. Teams-sovelluksen avulla järjestetyissä tilaisuuksissa työntekijöitä ohjeistettiin Botin käytössä ja siinä, kuinka se palvelee asumisen asioiden hoitamisessa. Asumisen Botia juurrutettiin 22 eri Keusoten työyksikössä, ja tilaisuuksiin osallistui 292 työntekijää. Tämän lisäksi Botia esiteltiin Keusoten esihenkilöamussa, johon osallistui laajasti esihenkilöitä ja asiantuntijoita hyvinvointialueen kaikilta tulosalueilta. Asumisen Botin käyttöohjevideo ja manuaaliohje Botin käytöstä lähetettiin 41 eri ulkoiselle verkostolle.

Hanke järjesti loppuvuodesta 2023 ammattilaisille ja kuntalaisille suunnattuja avoimia Teams -tilaisuuksia, joiden tarkoitus oli juurruttaa ja tiedottaa Nestori-hankkeen tekemistä tuotoksista. Infoista viestittiin laajasti Keusoten käytettävissä olevissa some-kanavissa, sisäisessä intrassa sekä ulkoisissa internetsivuille. Infoja järjestettiin kuntalaisille kolme eri tilaisuutta, ja sisäisille sekä ulkoisille sote-toimijoille seitsemän tilaisuutta.

2.1.8 Sosiaaliset raportit ja ehdotus asunnottomuusohjelmasta

Toisen hankekauden aikana Nestorin hanketiimi teki kolme sosiaalista raporttia. Raporttien tavoite oli tuottaa tietoa ja tilannekuvaa Keusoten alueen asunnottomuusilmioistä sekä asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn tilanteesta. Raporteissa hyödynnettiin hankkeen aikana hyvinvointialueen sisäisiltä ja ulkoisilta yhteistyökumppaneilta koottua tietoa. Raportit tuovat esille kentältä nousseita havaintoja siitä, mitkä tekijät vaikuttavat asuttamisen ja asumisen onnistumiseen tai aiheuttavat haasteita. Raportit kokoavat myös havaintoja, mitä palveluita hyvinvointialueen tulisi kehittää, jotta asumisen haasteisiin voitaisiin vastata. Lisäksi ne toimivat tiedolla johtamisen apuvälineenä johdolle ja luottamushenkilöille.

Ensimmäisen sosiaalisen raportin teemana on nuorten aikuisten asunnottomuuden ja asumisen haasteiden ennaltaehkäiseminen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Raportti kertoo nuorten aikuisten asunnottomuustilanteesta Keusoten alueella, sen taustoista ja nuorten asumisen haasteista sekä ratkaisusta, joita Nestorin hanketyössä on luotu tai ehdotettu.

Toisen sosiaalisen raportin teemana on asunnottomien hätmajoitus Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Raportti kertoo hankkeen tekemästä kehittämistyöstä hätmajoitusta tarvitsevien henkilöiden sujuvan palvelupolun muotoilussa. Lisäksi raportti sisältää hanketiimin kehittämisehdotuksen, miten asunnottomien hätmajoitusta olisi jatkossa vaikuttavinta järjestää pohdittaessa pysyviä ratkaisuja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Kolmas sosiaalinen raportti käsittelee asunnottomuuden poistamisen tahtotilaa sekä asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn vakiinnuttamista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Raportissa käydään läpi asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn merkitystä ja sitä, millä tavoin niiden vakiinnuttaminen rakenteisiin edesauttaa hyvinvointialuetta Orpon hallitusohjelmaan asunnottomuuden poistamiseksi kirjatun tavoitteen saavuttamisessa.

Nestori-hanke laati myös luonnoksen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asunnottomuusohjelmaksi. Asunnottomuusohjelma tarkoittaa asunnottomuuden ehkäisemiseksi ja poistamiseksi tehtyä suunnitelmaa, jossa yhdessä eri toimijoiden kanssa on sovittu strategia, toimenpiteet ja vastuutahot tavoitteeseen pääsemiseksi. Nestorin luonnos asunnottomuusohjelmaksi syntyi vastauksena hankkeen loppuseminaarissa Keusotelle lausuttuun haasteeseen olla ensimmäinen hyvinvointialue, joka on poistanut alueeltaan asunnottomuuden kokonaan. Ehdotuksessaan Nestori on luonnostellut, miten hyvinvointialue, kunnat ja muut asunnottomuustyön toimijat voivat aikaansaada jaetut rakenteet sekä tehdä entistä vaikuttavampaa asunnottomuustyötä. Luonnosta voi halutessa hyödyntää ja jatkojalostaa edelleen hyvinvointialueella mahdollisen lopullisen ohjelmaversion laadinnassa. Ohjausryhmässä käydyn keskustelun jälkeen hanke lähetti luonnoksen hyvinvointialueen johdon tietoon sekä hankkeen ohjausryhmän jäsenille.

2.1.9 Tunnistetut jatkotyöskentelytarpeet

Vuokranantajien toive vahvemmassa alueellisesta yhteistyöstä

- Nestori ehdottaa: Huoli-ilmoitusten käsittelyn (sähköiset tai puhelimitse tulleet yhteydenotot) kehittäminen siten, että vuokranantajat saavat nykyistä nopeammin yhteyden sosiaalihuoltoon huolen herätessä asiakkaan asumisesta.

Jalkautuvan asumissosiaalisen työn malli

- Nestori ehdottaa: Ollakseen vaikuttava, malli edellyttää aikaa ja henkilöstöresurssia (vrt. suunnitelmallisen työn lakisääteiset tehtävät ja määräajat). Nestori pyrki rakentamaan mallia Tulevaisuuden sote-keskus-hankkeen yhteyteen kaavaillun kiertävän ”mipä-bussin” yhteyteen, joka ei suunnitelmana kuitenkaan toteutunut. Hanke ehdottaa asumissosiaalisen työn osaamisen vahvistamista asiakasohjauksen lähineuvonnoissa, verkostokumppaneiden toiminnan hyödyntämistä ja yhdyspintatyöskentelyn lisäämistä sekä selvitystä etsivän työn tarpeesta hyvinvointialueella

Asunnottomien ja asunnottomuusriskissä olevien asiakkaiden tunnistaminen ja polutus terveyspalveluissa

- Nestori ehdottaa: Ohjauspolku Hoitajan käsikirjaan on hankkeen toimesta tehty. Osaamisen ja kohdeasiakasryhmän tunnistamisen ylläpitäminen edellyttää säännöllistä yhteistyötä ja konsultaatorakennetta sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Jatkokehittämistarve tulee huomioida erityisesti tulevaisuudessa, kun poikkileikkaavia palvelupolkuja kehitetään moniammatillisessa yhteistyössä.

Ensisuojayhteistyön palvelumuotoilu

- Nestori ehdottaa: Palvelupolkua ei päästy pilotoimaan palveluntuottajan päätettyä yllättäen toimintansa. Hanke on kuitenkin luonut geneerisen palvelupolun, jota voi

hyödyntää ja tarvittaessa jatkokehittää minkä tahansa palveluntuottajan kanssa. Hanke ehdottaa, että hyvinvointialue perustaa tulevaisuudessa oman asumispäivystyksikön, joka voi tarjota koordinoitun palvelupolun Keusoten alueen asunnottomille yöaikaisesta hätämajoituksesta tilapäisasumiseen ja/tai tuettuun asumiseen. Palvelupolun ollessa kokonaan hyvinvointialueen omassa hallinnassa ovat palvelut ja toiminta kaikkein kustannustehokkainta ja vaikuttavinta. Tarvekartoituksen ja/tai vaikutusten arvioinnin tekemisessä hanke kuitenkin muistuttaa, ettei ensisuoajassa yöpyvien määrää tule käyttää mittarina todellisesta palvelutarpeesta (huomioitava mm. piiloasunnottomuus, asiakaskohderyhmän vaikeudet hakeutua palvelujen piiriin, palvelun maantieteellinen ja ajallinen saavutettavuus, ensisuoajatarpeen kausivaihtelut).

Asumisen puheeksi oton vahvistaminen työtapana

- Puheeksi oton merkitystä tulee myös jatkossa pitää yllä kaikissa palveluissa ja kaikkien ammattilaisten toimesta. Tämä toimenpide ei ole koskaan valmis.

2.1.10 Toimenpiteissä kohdatut haasteet

- Rajallinen aika osin poikkeusolojen keskellä ja kaksi lyhyttä hankekautta: hankkeen toimenpiteet olisivat voineet muotoutua osin toisin, jos ensimmäisen vajaan hankekauden alkaessa olisi ollut tiedossa Nestorin mahdollisuus työskennellä 2023 loppuun saakka
- Verkostojen sitoutuminen, muuttuva ja ristipaineinen toimijakenttä, yhteinen ymmärrys, tahtotila
 - Asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn edellyttämä pitkäjänteisyys vs. talous ja määrärahat, nopeasti muuttuvat toimintasuunnat ja tavoitteet
 - Nestorin hanketarjontaa ja -yhteistyötä hyödynsivät eniten ne, jotka jo tunnistivat teeman ja työn merkityksen; miten saada lisättyä niiden tahojen ja ammattilaisten ymmärrystä, jotka sitä kenties eniten tarvitsevat?
- Eri toimijoiden osin verkkainen etenemistahti, kun hankkeella olisi ollut mahdollisuus edetä nopeasti
- Hankkeen asiakaskohderyhmä, asunnottomien äänen kuuluvaksi tekeminen: miten kehittää rakenteita ja palveluita sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka eivät hakeudu palveluihin, joita palvelut eivät tavoita ja joiden toimintakyky on heikko?
- Kentän näkemys rakenteiden kehittämisestä vs. tarve saada lisäkäsia lakisääteiseen akuuttiasiakastyöhön on saattanut vaikuttaa hankkeen hyötyjen tunnistamiseen – tavoitteena on kuitenkin ollut tuottaa pitkäkestoista hyötyä ja vaikuttavuutta väliaikaisten ratkaisujen sijaan.

2.2 Viestintä

Nestori-hankkeen yksi keskeisimmistä työmenetelmistä oli 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 sekä asumissosiaaliseen työhön liittyen. Hankeviestinnän lähtökohtina ovat olleet avoimuus, luotettavuus, selkeys, säännöllisyys, vuorovaikutteisuus ja ihmiskeskeisyys. Viestinnän päätavoitteena oli 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 noudatettiin 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 mediatiedotteiden ja postereiden kautta, sähköpostijakeluilla sekä erilaisissa asukasinfoissa ja työpajoissa.

Nestori-hankkeelle oli käytössä oma Instagram-tili @keusotenesori, jolla hanke viesti matalalla kynnyksellä toiminnastaan vähintään kaksi kertaa viikossa. Lisäksi hanke julkaisi marraskuusta 2022 lähtien omia uutisvideoita, jotka olivat vapaasti katsottavissa Keusoten internet-sivujen kautta sekä YouTubessa. Hankkeen viestintää johti projektipäällikkö tukena hankekoordinaattori ja hankkeesta vastaava viestintäsuunnittelija. Myös kaikki hanketyöntekijät sitoutuivat hankkeesta viestimiseen.

Viestinnän vaikuttavuutta seurattiin 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). Ensimmäisen ja toisen hankekauden aikana tehtiin lähes 300 julkaisua hankkeen omalla Instagram-tilillä. Hanke tuotti toiminta-aikanaan kymmeniä tiedotteita, kymmeniä videoita, satoja somepostauksia, kaksi mainoskampanjaa ja kolme mediatiedotetta. Nestorin hankesivulla oli hieman alle 4000 näyttökertaa vuosien 2022–2023 aikana, ja vierailijoita noin 900 (2022) ja 700 (2023). Hankkeen tekemillä videoilla oli noin 2600 näyttökertaa Youtubessa. Viestintää olisi voinut kehittää käyttämällä enemmän maksullista markkinointia, joilla olisi saatu tuotettua useampi sosiaalisen median kampanja (laajempi tavoitettavuus) tai esimerkiksi painotuotteita.

Hanke tehosti viestinnän vaikuttavuutta ottamalla sosiaalisessa mediassa käyttöön aihetunnisteet #otaasuminenpuheeksi ja #otaasuminenhaltuun. Aihetunnisteiden avulla

toteutettiin kohdennettua viestintää, joka oli suunnattu sote-ammattilaisille ja kuntalaisille. Ensimmäisellä aihetunnisteella #otaasuminenpuheeksi vahvistettiin asunnottomuus- ja asumissosiaalisen työn osaamista kertovaa viestintää, joka oli kohdistettu ammattilaisille. Toisen aihetunnisteen #otaasuminenhaltuun avulla tehtiin kohdennettua viestintää kuntalaisten asumisen tietojen ja taitojen vahvistamiseksi.

Nestori-hanke on saanut sidosryhmiltä kiitettävää palautetta viestinnästään, jota tehdyissä arvioinneissa kuvattiin mm. 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.

Nestorin toimesta Keusoten ulkoisille internetsivuille luotiin myös Asuminen ja asumissosiaalinen työ -sivusto. Sivusto tarjoaa monipuolista tukea, tietoa ja ohjausta asumisesta, taloudesta sekä asumisen haasteiden ennaltaehkäisystä. Sivustolta löytyy tietoa myös muiden julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden tarjoamista asumiseen liittyvistä palveluista. Sivuston tieto ja sinne linkitettyt hankkeen luomat työkalut tukevat asunnottomuuden ennaltaehkäisyä ja lisäävät asumisen taitoja. Suora osoite sivustolle on <https://www.keusote.fi/asuminen-ja-asumissosiaalinen-tyo/>.

2.3 Hankkeen seuranta ja arviointi

Nestori-hankkeen seuranta ja arviointia toteutettiin säännöllisesti koko hankkeen ajan yhteistyössä eri tahojen kanssa. Seurannan ja arvioinnin näkökulmana pidettiin jatkuvan parantamisen ideologiaa (PDCA). Monialainen ohjausryhmä toimi hankkeen seurannan, ohjauksen ja arvioinnin vastuullisena tahona sekä strategisena päätöksentekijänä. Toisen hankekauden aikana viisi 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.

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 itsearviointissa (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 toisen hankekauden aikana kaksi kertaa. Arvioinnin mukaan ohjausryhmä on

ollut hankkeen toimintaan pääosin täysin tai jokseenkin tyytyväisiä. Arvioinnin yleistettävyyttä haastaa se, että ohjausryhmän jäsenet vastasivat muistutuksista huolimatta kyselyyn heikosti (viimeisimmässä arvioinnissa vastaajia 6/20).

Keusoten keskitetty hanketoimisto seurasi myös hankkeen etenemistä ja toimi hankearvioinnin tukena. Hankkeen toiminnasta ja taloudesta toimitettiin kuukausittain raportit STM:lle.

Hankkeen päättyessä hanketiimin arvioi, että Nestori-hanke olisi voinut hyötyä vankemmasta tuesta organisaatiolta, hanketoimistolta ja ohjausryhmältä. Jatkoa varten Nestori-hanke ehdotti Keusoten hanketoimistolle reflektoitavaksi, miten Keusoten eri valtionavustushankkeet saataisiin aidosti yhteensovitettua siten, että jokainen hanke saisi yhtäläisen tuen ja ohjauksen, ja työtä tehtäisiin yhdessä, selkeästi sovittujen samojen suuntaviivojen mukaisesti, ilman päällekkäisyyksiä.

2.4 Hankkeen vaikutukset

Nestori-hankkeella tavoiteltiin laajasti yksilö-, ympäristö- ja kuntatasolla hyvinvoinnin edistämistä sekä sosiaalista ja taloudellista vaikuttavuutta. Onnistuneella hanketyöllä paitsi ehkäistään tulevaisuudessa palvelujen tarvetta, myös lyhennetään palvelutarpeen kestoa ja taitetaan tarvetta raskaammille palveluille, kun työn painopiste muuttui reaktiivisesta proaktiiviseksi. Oleellista oli, että hanketyö saatiin nivottua olemassa oleviin palveluihin ja rakenteisiin siten, että hankkeen hyvät tulokset vakiintuvat ja jäävät vaikuttamaan osaksi toimintoja myös hanketyön päätyttyä.

Nestori-hankkeen tavoitteena oli kehittää asunnottomuutta vähentäviä sote-palveluja vahvistamalla ja luomalla rakenteet kuntayhtymän toiminta-alueella tehtävälle asumissosiaaliselle työlle. Keinoina tavoitteen saavuttamiseksi olivat asunnottomuutta vähentävien ja ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen rakenteiden luominen sekä asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen. Hankkeen toimenpiteiden tuloksina asumisen haasteisiin liittyvät matalan kynnyksen toimintamallit selkiytyivät ja asumissosiaalisen työn esteet madaltuivat. Asumista tukevien digitaalisten materiaalien ja itseasiointipalvelujen kehittäminen vapauttaa tulevaisuudessa sote-henkilöstöltä työaikaan yleisen ohjauksen ja neuvonnan tehtävistä kohtaavaan asiakastyöhön.

Asiakkaat, asukkaat, ammattilaiset ja verkostokumppanit voivat hyödyntää Nestori-hankkeen luomia asumista tukevia digitaalisia materiaaleja ja itseasiointipalveluja reaaliaikaisesti ja ennakoivasti. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy ei kuitenkaan voi olla pelkästään sote-toimijoiden varassa, tästä syystä hankkeen aikana aktivoitiin ja osallistettiin sidosryhmiä yhteiseen työhön. Nestori-hankkeen viestinnän ja osaamisen kehittämisen kautta monitoimijainen yhteistyö ja ymmärrys asumissosiaalisen työn yhteisvastuullisuuden merkityksestä lisääntyivät sote-toimijoiden ohella myös verkostojen parissa.

Hanketyön pitkittäisvaikutuksena:

- 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, häädöt, asunnottomuus ja velkaantuminen vähentyvät verkostotyön laajenemisen, toimijoiden jaetun vastuun, varhaisen tunnistamisen ja puheeksi oton, sujuvien toimintamallien sekä oikea-aikaisen tuen keinoin
- Työn painopiste muuttuu ennakkoivaksi, ennalta ehkäisevä työote, rakenteet ja toimijoiden asiantuntijuus vahvistuvat verkostoyhteistyössä, korjaavan työn ja raskaamman tuen tarve peruspalveluissa vähentyy, asunnottomien erikoissairaanhoidon virheikäyttö vähenee, sote-kustannusten kasvupaine taittuu.

2.4.1 Hankkeen vaikutukset mittareina

Nestori-hankkeen tuloksia ja vaikutuksia on arvioitu tavoitteisiin liitettyjen mittareiden avulla. Tuloksia analysoitaessa huomioidaan myös alueellinen asunnottomuustilanne, palvelut ja yhteistyökumppanit.

Hanketyön mittarit:

- Asumissosiaalisen työn tilannekuva kuntayhtymässä tehty (**kyllä/ei**)
- Sähköinen työkalu Asumisen Botti luotu ja integroitu osaksi hyvinvointialueen chatbottia (**kyllä/ei**)
- Asumisen käsikirja -digitaalinen materiaali luotu (**kyllä/ei**)
- Asumisen arjen askeleet - videosarja luotu (**kyllä/ei**)
- Digitaalinen arjen tuen palvelukompassi luotu (**kyllä/ei**)
- Palvelupolku vuokranantajien kanssa luotu (kyllä/ei /**osittain**)
- Asuminen pelissä -hyötypeli luotu (**kyllä/ei**)
- Asunnottoman ohjauspolku Hoitajan käsikirjaan luotu (**kyllä/ei**)
- Ensisuoja-asiakkaiden palvelupolku luotu (**kyllä/ei**)
- Ensisuoja-asiakkaiden palvelupolku pilotoitu (kyllä/**ei**)
- Asumisen itsearviointitesti luotu (**kyllä/ei**)
- Asumissosiaalisen työn koulutus toteutunut (**kyllä/ei**)
- Asumissosiaalisen työn koulutuksen osallistujamäärä (tavoitetaso 100 osallistujaa): **Toteuma 130 osallistujaa**
- Asukasinfo järjestetty (**kyllä/ei**)
- Asukasinfon osallistujamäärä (tavoitetaso 30 osallistujaa): **Toteuma 30 osallistujaa**
- Hanketyössä kohdattujen asiakkaiden tai kuntalaisten määrä (tavoitetaso 200 henkilöä 2023 loppuun mennessä): **Toteuma 363 henkilöä**
- Hanketyössä tavoitettujen asunnottomien määrä (tavoitetaso 40 henkilöä 2023 loppuun mennessä): **Toteuma sisällytetty edelliseen lukuun (kohdatut kuntalaiset)**
- Hanketyössä kohdattujen verkostotoimijoiden määrä (tavoitetaso 50 toimijaa 2023 loppuun mennessä): **Toteumaa ei seurattu toisella hankekaudella**. Toisella hankekaudella jatkettiin laaja-alaista verkostotyötä, jonka

kautta syntynyttä tietoa hyödynnettiin myös sosiaalisten raporttien laatimisessa. Kohdattujen verkostotoimijoiden määrää ei laskettu, mutta eri verkostoihin, tapahtumiin, asiantuntijapäiville tms. tilaisuuksiin jalkautuessa hanketiimi on kohdannut lukuisia verkostokumppaneita vähintään tavoitetasoisesti.

- Asunnottomien määrä jäsenkunnittain 2022 (muutos%), yksinelävät + perheet/pariskunnat:
 - Hyvinkää 36+1 (2021 18+0)
 - Muutos: Yksinelävät +100% + 1 perhe/pariskunta
 - Järvenpää 22+1 (2021 38+0)
 - Muutos: Yksinelävät -42% + 1 perhe/pariskunta
 - Tuusula 13+1 (2021 13+0)
 - Muutos: Yksinelävät 0% + 1 perhe/pariskunta
 - Mäntsälä 9+0 (2021 7+0)
 - Muutos: Yksinelävät +29%
 - Nurmijärvi 10+0 (2021 9+0)
 - Muutos: Yksinelävät +11%
 - Pornainen 0+0 (2021 0+0)
 - Muutos: Yksinelävät 0%
 - Koko alue 90+3 (2021 85+0)
 - Muutos: Yksinelävät 6% + 3 perhettä/pariskuntaa

Arvioidessa Nestorin työtä ARA:n asunnottomuuslukujen perusteella voidaan todeta, ettei kahden hankekauden toimenpiteillä ole ollut suoraa vaikutusta asunnottomuuden ilmenemiseen Keusoten alueella. On kuitenkin mahdollista, että asunnottomien lukumäärälliseen kasvuun on vaikuttanut hankkeen tekemä työ asunnottomien tunnistamiseksi ja palveluihin ohjaamiseksi, joka on positiivinen muutos.

Arvioidessa hankkeen työtä asunnottomien lukumäärän kautta tulee ottaa huomioon, että asunnottomien määrä perustuu yhden päivän otantaan eikä tilasto ei tuo esille niitä henkilöitä, jotka eivät ole palveluissa tai joiden asiakkuus ei ole ollut aktiivinen otantapäivänä. Näin ollen asunnottomien todelliset luvut voivat vaihdella. Myös vakioimattomat otantatavat ovat voineet vaikuttaa lukujen luotettavuuteen. Lisäksi otanta kerätään vuosittain vain aikuisten sosiaalipalveluista ja työhön kuntoutuksesta, jolloin tilastoihin ei välttämättä tule mukaan hyvinvointialueen muissa palveluissa, kuten terveyspalveluissa asioivat asunnottomat. Nestori-hanke ehdottaakin, että asunnottomuustilastointi vaatisi valtakunnallisesti täsmällisempää ohjausta, eri hyvinvointialueiden asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittämistä yhdenmukaisemman otannan mahdollistamiseksi sekä tilastoinnin laimentamista vuosittaisesta otantapäivästä jatkuvaan seurantaan.

2.4.2 Vaikutusten koontia

Nestori kehitti useita asumissosiaalista työtä tukevia ja asunnottomuutta ennaltaehkäiseviä työkaluja sekä lisäsi eri toimijoiden tietoutta ja valmiuksia asumisen

haasteiden ehkäisemiseksi. Kaikessa kehittämistyössä pidettiin näkökulmana tunnistettuja sekä asiakas- ja perustyön kannalta konkreettisia tarpeita, luotujen työkalujen ja palvelujen saavutettavuutta, niiden moni- ja helppokäyttöisyyttä sekä tehdyn työn juurruttamista olemassa oleviin rakenteisiin. Myös hanketyön toteuttaminen siten, ettei Keusoten palvelutoiminnan rajallista lakisääteisten palvelujen henkilöstöresurssia kuormitettu kehittämistyöllä tarpeettomasti, oli hankkeelle tärkeä arvo. Arvioidessa hankkeen toimintaa ja vaikutuksia näistä näkökulmista hanketyön voidaankin sanoa toteutuneen suunnitellusti ja tavoitellulla tavalla.

Nestori-hankkeen toisen kauden tulokset kootusti ovat:

- o Asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua ja tukea varhaisessa vaiheessa, asiakkaiden asumiseen liittyvät tiedot ja taidot paranevat (Asumisen Botti, Asumisen itsearviointitesti, Asuminen pelissä -hyötypeli, Ensisuojan palvelumuotoilu)
- o Asumissosiaalisen työn merkityksen ja asumiseen liittyvien haasteiden tunnistaminen lisääntyy, ammattilaisten keinovalikoima asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi vahvistuu eri toimijoiden taholla (Ensisuojan palvelumuotoilu, Asumisen itsearviointitesti, Asuminen pelissä -hyötypeli, asunnottoman ja asunnottomuus uhan alla olevan tunnistaminen terveystalveissa, sosiaalinen raportointi, asumissosiaalisen työn koulutus, viestintä).

Nestori-hankkeen luomat asumista tukevat digitaaliset palvelut

- Asumisen Botti (integroitu hankkeen loppuvaiheessa Keusoten chatbottiin)
- Asumisen itsearviointitesti
- Arjen tuen palvelukompassi
- Asumisen käsikirja
- Asuminen pelissä -hyötypeli



Kuva 7. Nestori-hankkeen luomat asumista tukevat digitaaliset palvelut

Nestori-hanke teki Keusotelle ehdotuksen hätämajoituksen toteuttamisesta omana asumispäivystyspalveluna hyvinvointialueella toimineen ensisuojan lopettaessa toimintansa kesäkuussa 2023. Ehdotuksen taustalla oli myös Keusoten vastaanottama valtuustoaloite asumispäivystyksen järjestämisestä. Asumispäivystyksellä tarkoitetaan

ympäri vuorokautista toiminnallista ja fyysistä muutosta aiempaan ensisuojaan verrattuna. Asumispäivystyksessä arvioidaan asunnottoman henkilön tilannetta ja etsitään tarvetta vastaava asumisratkaisu. Asumispäivystys on tilapäistä matalan kynnyksen asumispalvelua yöaikaisesta hätämajoituksesta (ns. ensisuoja) tilapäisasumiseen ja/tai pysyvämpään tuetumpaan asumisratkaisuun. Nestori-hankkeen ehdotuksen mukainen ympäri vuorokautinen asumispäivystys sisältää moniammatillisen sote-työtiimin ja päiväkeskuspalvelut. Tämä mahdollistaa sen, ettei asiakkaan tarvitse aamulla poistua palvelusta, vaan hän voi jäädä palveluiden piiriin myös päiväsaikaan. Ympäri vuorokautinen aukiolo mahdollistaa siten aktiivisen ja tavoitteellisen työskentelyn asiakkaan kanssa. Kiireellisen hätämajoituksen järjestäminen ympäri vuorokautisena asumispäivystyksenä mahdollistaa seuraavat asiat:

1. Turvallinen yöpaikka ja mahdollisuus perustarpeiden tyydyttämiseen
2. Asumispäivystyksessä työote on tavoitteellista ja kuntouttavaa
3. Asumispäivystys mahdollistaa asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn selvittämisen matalalla kynnyksellä sekä palveluohjauksen tarpeen mukaisiin palveluihin.

Nestori-hankkeen vaikutuksia voidaan arvioida myös hankkeen aikaan saamien jatkotoimenpiteiden näkökulmasta. Asumissosiaalisen työn tietoisuuden ja ymmärryksen lisääntymisen johdosta Keusoten Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluiden tulosalueen vuoden 2024 teemaksi on nimetty asuminen. Tavoitteena on asunnottomuusriskin varhaisempi tunnistaminen ja asumisen puheeksi oton vahvistaminen kaikissa palveluissa. Tavoite on myös luoda tulosalueelle asumisen tuen palvelupolku. Asunnottomuuden vähentämiseen ja ennaltaehkäisemiseen liittyvä työ on nostettu myös tulosalueen käyttösunnitelmatavoitteeksi.

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 työaikaan yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta kohtaavaan lähityöhön sitä tarvitsevien asiakkaiden parissa.

Osana Keusoten Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeita Nestorilla oli 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 oli parantaa asukkaiden hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä kehittyvien palveluketjujen myötä. Hankkeen tavoitteena oli lisätä asumissosiaalisen työn ymmärrystä ja 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.

2.5 Tuotosten juurruttaminen

Kuten edellä toimenpiteitä koskevassa tekstissä on kuvattu, tehtiin hankkeessa suunnitelmallista ja systemaattista työtä tuotosten juurruttamiseksi ja vakiinnuttamiseksi läpi koko sen toiminta-ajan. Hankkeen kehittämistyöhön on alusta alkaen osallistettu niin kuntalaisia kuin ammattilaisia, joka on paitsi vaikuttanut positiivisesti hanketyön laatuun, myös lisännyt kanssatoimijoiden tietoisuutta ja ymmärrystä tehdystä hanketyöstä ja sen tuloksista. Systemaattinen ja hyvin suunniteltu viestintä on myös vahvistanut tuotosten juurruttamista ja tietoisuutta niin kuntalaisten kuin ammattilaisten keskuudessa. Hanke hyödynsi kaikkia Keusoten käytössä olevia viestintäkanavia tuotosten juurruttamisessa. Hankkeen päättyessä Nestori viesti koko joulukuun 2023 ajan hankkeen Instagram-kanavalla juurruttaen joulukalenterin muodossa hankeaikana tehtyä kehittämistyötä ja valmistuneita tuotoksia. Julkaisut saivat yhteensä tuhansia katselukertoja.

Nestori-hankkeessa tehtyjä tuotoksia on juurrutettu paikallisesti, mutta myös valtakunnallisesti. Sosiaalisten innovaatioiden osaamiskeskuksen valmistelu ja pilotointi -hanke järjesti vuoden 2023 aikana yhteiskehittämisen aamupäivän. Tilaisuuden osallistujat verkostoituvat sekä tutustuivat sosiaalisten innovaatioiden vaikuttavuuteen, skaalaamiseen ja validointiin. Nestori oli kertomassa yhteiskehittämisen aamupäivän Open Corner-tapahtumassa hankkeen tekemästä sosiaalisesta innovaatiosta Asumisen Botista.

Hanke teki myös valtakunnallista juurruttamistyötä osallistumalla kesällä 2023 Suomen suurimpaan yhteiskunnalliseen festivaaliin SuomiAreenaan Porissa. Hanke järjesti tapahtumassa 27.6. paneelikeskustelun, johon Nestori kutsui mukaan Keski-Suomen, Pirkanmaan, Satakunnan ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueiden asunnottomuushankkeiden sekä Vailla vakinaista asuntoa ry:n edustajia. Paneelikeskustelun aiheena oli Nestori-hankkeessa sekä muilla hyvinvointialueilla kehitetyt paremmat ratkaisut asunnottomuuteen. SuomiAreenan keskustelutilaisuus Porissa keräsi kuulijoita Puuvilla-lavalle noin 100 henkeä. MTV:ltä saadun tiedon mukaan ”Paremmat ratkaisut asunnottomuuteen”-keskustelu keräsi MTV Katsomossa kesäkuussa 2023 yhteensä 553 katsojaa, joista 165 seurasi keskustelua livenä linjoilla.

SuomiAreenan keskustelutilaisuudessa esiin nousseet paremmat ratkaisut asunnottomuuden poistamiseksi haluttiin paneelikeskustelijoiden toimesta saattaa myös Suomen uuden hallituksen tietoon. Muiden keskustelutilaisuuteen osallistuneiden hyvinvointialueiden edustajien valtuuttamana Nestori-hanke laati ja toimitti asiasta kannanoton sosiaali- ja terveystieteille, sosiaaliturvaministerille, ympäristö- ja

ilmastoministerille sekä pääministerille kesäkuussa 2023. Sähköposti sisälsi myös linkin Katsomo-palveluun, josta tallenne SuomiAreenan keskustelutilaisuudesta on edelleen katsottavissa.

Saattaakseen Nestori-hankkeen tekemän asumista tukevan digitaalisen materiaalin mahdollisimman kattavasti kuntalaisten käytettäväksi, hanke pyysi sähköpostin välityksellä 49 ulkoista yhteistyökumppania (kuntien viestijät, hyvinvointipäälliköt, osallisuustyöntekijät, järjestötoimijat, seurakunnan diakoniatyö ja ohjaamot yms.) olemaan mukana edistämässä kuntalaisten sujuvaa asumista jakamalla oman viestintänsä kautta tietoa kuntalaisille. Hanke lähetti sähköpostitse jaettavaksi posterin, josta löytyy kootusti tietoa hankkeen tekemistä asumista tukevista digitaalisista palveluista (ks. kuva 7). Posterin lähetettiin jpg-muodossa, jotta sitä voi käyttää kuvana esimerkiksi some-julkaisuissa sekä tulostettavissa olevana pdf-tiedostona.

2.6 Hankkeen talous

Nestorin talousarvion mukaan hankkeen kokonaisbudjetti toiselle hankekaudelle oli 598 364,00 euroa, josta valtionavustusta myönnettiin 80%, 478 093,00 euroa. Hankkeen toteutuneet kokonaiskustannukset 17.4.2024 mennessä olivat 494 996,04 euroa, josta valtionavustukseen oikeuttavia kuluja oli 494 880,26 euroa. Toteuma jäi ylijäämäiseksi, vaikka toisen hankekauden talousarviota laadittaessa ei ollut tiedossa palkkaharmonisointia, tilakustannusten nousua ja yleiskorotusten vaikutusta henkilöstökuluihin.

Hankkeen keskeisimmät menoerät toisella kaudella olivat henkilöstökulut (n. 460 000€) ja toimitilakustannukset (n. 28 000€, ylitys budjetoituun n. 35,5%). Hanke jäi alle budjetoidun kaikissa muissa talousarvion menoerissä, paitsi toimitilakuluissa. Alijäämäiseen toteumaan vaikutti mm. se, ettei hankkeelle muodostunut odotetusti mm. matkustus-, asiantuntija- tai materiaalikustannuksia (varattu yhteensä 45 250€, toteuma n. 1830€). Hanke säästi osaltaan kustannuksissa myös siinä, että viestintää kyettiin hoitamaan pääosin hanketiimin omana työnä, jolloin viestinnästä ei myöskään muodostunut sellaisia menoeriä, joihin talousarviossa oli varauduttu.

Hankkeen yksityiskohtainen talouden toteuma on kuvattu hankkeen talousasiantuntijan kokoamissa maksatushakemuksissa. Talouden toteuma on myös raportoitu hankeaikana kuukausittain STM:lle. Tilintarkastus ja hankkeen talouden loppuselvitys toteutuu hankkeen päättyttyä keväällä 2024.

2.7 Raportin koonti ja hankkeen huomiot

Nestori-hankkeen tavoitteena oli kehittää asunnottomuutta vähentäviä sote-palveluja vahvistamalla ja luomalla rakenteet Keusoten toiminta-alueella tehtävälle

asumissosiaaliselle työlle. Keinot tavoitteen saavuttamiseksi olivat asunnottomuutta vähentävien ja ennaltaehkäisevien matalan kynnyksen rakenteiden luominen sekä asumissosiaalisen työn osaamisen kehittäminen. Toimenpiteiden tuloksena asumisen haasteisiin liittyvät matalan kynnyksen toimintamallit selkiytyivät ja asiakkaiden palvelupolut yhdenmukaistuivat, asumissosiaalisen työn esteet madaltuivat, ja palvelujen oikea-aikaisuus ja saatavuus lisääntyivät palveluvalikon monikanavaistuessa. Asumista tukevien digitaalisten materiaalien ja itseasiointipalvelujen kehittäminen vapauttaa sote-henkilöstöltä työaikaa yleisen ohjauksen ja neuvonnan tehtävistä kohtaavaan asiakastyöhön. Asiakkaat, asukkaat, ammattilaiset ja verkostokumppanit voivat hyödyntää asumista tukevia digitaalisia 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 oli oleellista, että Nestori-hankkeen toimenpiteiden kautta monitoimijainen yhteistyö ja ymmärrys asumissosiaalisen työn merkityksestä ja yhteisvastuullisuudesta lisääntyivät sote-toimijoiden ohella myös verkostojen parissa.

Nestori-hankkeen pitkäaikaisvaikutukset 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 virhekäyttö vähenee, sote-kustannusten kasvupaine taittuu.

2.7.1 Huomiot jatkokehittämistä varten

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

Viestintä ennaltaehkäisyn keinona

- Nestori ehdottaa: Asunnottomuuteen ja asunnottomuusriskiin vaikuttaminen ennakoivalla ja ohjaavalla viestinnällä. 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. Vieraskielisten asumisen tuen tarpeen huomioiminen viestinnässä on tärkeää. Digitaalisten palveluiden kehittämisen lisäksi jaettavat painotuotteet niille, joilla ei ole sähköisiä välineitä käytettävänä (vrt. Sininauhan Opas kadun kansalle).

Sosiaalinen raportointi tiedolla johtamisen välineenä

- Nestori ehdottaa: Henkilöstön aktiivinen kannustaminen raportointiin osana perustyötä, säännöllinen raportointi tukee laadukasta tiedolla johtamista, sosiaalisen raportoinnin hyödyntäminen tavoitteiden laadinnassa, sidosryhmien mahdollisuus tiedon tuottamiseen. Sosiaalisen raporttien saattamiseen hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten tiedoksi ja päätöksenteon tueksi tulisi luoda selkeä rakenne.

Järjestöjen ja kokemusasiantuntijuuden potentiaalin tunnistaminen

- Nestori ehdottaa: Monivaiheinen kokemusasiantuntijuus käyttöön hyvinvointialueelle, asiakkaat aidosti mukana strategia- ja suunnitteluvaiheisiin palveluiden toteuttamisen ja arvioinnin lisäksi. Järjestöissä ja yhdistyksissä paljon hyödyntämätöntä kumppanuutta ja potentiaalia, joka tulee saada koordinoitusti käyttöön.

Johdon tuki onnistumisen avaimena

- Nestori ehdottaa: Vahvempi hyvinvointialueen ohjaus, yhdenmukainen tuki kaikille valtionavustushankkeille, varmistuminen eri hankkeiden yhteisestä suunnasta ja yhteisestä työstä.

Asunnottomuusohjelma työtä ohjaavana välineenä

- Nestori ehdottaa: Yhden yhteisen alueellisen asunnottomuustyöryhmän perustaminen kuntien ja hyvinvointialueen kesken. Hyvinvointialueen asunnottomuusohjelma, jonka laatimiseen osallistuu sekä sitoutuu yhteisvastuullisesti kaikki asunnottomuustyötä tekevät tahot Keusoten alueella. Keusote ja sen alueen kunnat sekä muut asunnottomuustoimijat hyötyisivät yhdessä sovitusta asunnottomuusohjelmasta, jossa asunnottomuustyölle sovitaan yhteinen strategia, tavoite ja toimenpiteet, näin toimien aikaansaadaan jaetut rakenteet ja entistä vaikuttavampaa työtä asunnottomuuden poistamiseksi.

Asumissosiaalisen työn tiimin tarve

- Nestori ehdottaa: Hyvinvointialueelle perustetaan moniammatillinen asumissosiaalisen työn tiimi, jonka työpanos käytetään asunnottomuuden ja asunnottomuusriskin ennaltaehkäisyyn sekä tarvittavien rakenteiden ja palveluketjujen luomiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon välisen yhteistyön kehittäminen, vahvistaminen ja rakenteellistaminen, painopisteen siirtäminen korjaavasta työstä (esim. asumispalvelut) ennaltaehkäiseviin palveluihin.

Koordinoitu asumisneuvontatyö

- Nestori ehdottaa: 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. Hyvinvointialuevetoisessa asumisneuvonnassa palvelut olisivat tasavertaisesti kuntalaisten saatavilla.

Asumispäivystys omana palveluna

- Nestori ehdottaa: Hyvinvointialueelle perustetaan oma asumispäivystysyksikkö. Hyvinvointialueen oma palvelupolku mahdollistaa mm. hoidon tarpeen taittamisen, raskaampien palvelujen ehkäisyn, työajan säästymisen, palveluiden tarkoituksenmukaisuuden ja oikea-aikaisuuden, laadukkaan ja moniammatillisen työn sekä mahdollisuuden muokata palvelua tarve- ja ilmiöperusteisesti.

Sote-toimijoiden rajalliset resurssit haastavat laajemman rakenteellisen kehittämistyön ja uusien toimintamallien toteuttamista lakisääteisen perustyön ohella 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. Hyvätkään tulokset eivät vakiinnu osaksi rakenteita ilman suunnitelmallista juurruttamista. Juurruttamisessa oleellista on kansatoimijoiden liittäminen mukaan kehittämistyöhön alusta alkaen sekä se, että juurruttamiseen on varattu hanketyössä riittävästi aikaa. Jos juurruttaminen epäonnistuu, voidaan hanketyön positiiviset pitkäaikaisvaikutukset menettää kokonaan.

Rajattu toiminta-aika suuntaa ja priorisoi hankkeen tekemää työtä täsmälliseksi. Toisaalta on hyvä huomioda, 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. 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.

Nestori-hanke on työssään keskittynyt asunnottomuutta vähentävien sote-palveluiden kehittämiseen. Vastaavaa asunnottomuus- tai asumissosiaalisen työn kehittämistä ei ole aiemmin Keusotessa tai sen toiminta-alueella systemaattisesti tehty. Kehittämistyön tarve ja tarpeen laajuus on käynyt yhä selvemmin ilmi hanketyön edistyessä.

2.7.2 Loppusanat

Loppusanoinaan Nestori esittää hanketyön aikana muodostuneet teesinsä, joiden toivomme toimivan ohjenuorana asunnottomuus- ja asumissosiaaliselle työlle jatkossa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella:

- Asunnottomuuden ehkäisy on yhteisvastuullinen asia, joka kuuluu kaikille sote-toimijoille
- Ymmärryksen asunnottomuustyön merkityksestä tulee läpileikata koko hyvinvointialueen
- Asunnottomuutta tai sen riskiä ei tunnista ottamatta asumista puheeksi
- Asumisen puheeksi ottaminen on helppoa ja sen tueksi on helppokäyttöisiä työvälineitä
- Ilman vakiintunutta asumistilannetta mikään palvelu tai hoito ei ole vaikuttavaa – siksi asuminen tulee huomioida kaikessa toiminnassa
- Panostaminen heikoimmassa asemassa olevien asunnottomien palveluihin ei lisää asunnottomuutta. Asunnottomille kohdennetut oikea-aikaiset ja tarpeenmukaiset palvelut vähentävät palvelujen häiriökäyttöä toisaalta
- Asunnottomuuden ja sen riskien ennaltaehkäiseminen vaatii investointia, mutta se maksaa itse itsensä takaisin
- **Ole osa ratkaisua – ota asuminen puheeksi.**

Kiitokset

Nestorin hanketiimi kiittää lämpimästi kaikkia kehittämistyöhön osallistuneita asiakkaita, asukkaita, asukaskehittäjiä, asiakasraatilaisia ja kokemusasiantuntijoita, 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.