



TAMPEREEN KAUPUNKI

Maahanmuuttajien asumisneuvonnan kokemuksia Tampereella

Sarviksen sosiaaliasema/Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelu



Sosiaalipalvelupäällikkö Maritta Närhi

Suunnittelu-
päällikkö Timo
Ruohola

Palvelupäällikkö Taru Herranen

Kehittäjä-
sosiaalityöntekijä
Mari
Selin-Kivenvuori

Kehittäjä-
sosiaalityöntekijä
Sirkku Paajanen

Alkuvaiheen palvelut ja neuvonta

Johtava
sosiaalityöntekijä

Palvelutarpeen-
arvio ja
asiakasohjaus

Elämäntilanteen-
muuttajien
alkuvaiheen
palvelu
Johtava sos.tt
6 sos.tt
4 Ohjaajaa
(virka)
3 ohjaajaa
(toimi) 2
ohjaajaa
Asumisneuvoja
2
palveluneu-
vojaa
2 kieliavustajaa
(arabia ja
persia)

Omatyöntekijäpalvelut

Johtava
sosiaalityöntekijä

Alle 30-
vuotiaat

Johtava
sosiaalityöntekijä

30-vuotta
täyttäneet

Johtava
sosiaalityöntekijä

Lapsiperheiden
aikuissosiaalityö

Oriveden
aikuissosiaalityö

Tuki-
palvelut

Palveluesimies

Sosiaalinen
kuntoutus





Maahanmuuttajien asumisneuvonnan taustaa

- Tarve kohdentaa asumisneuvontaa uusille maahanmuuttajille
- Asumisneuvontaa oli jo annettu Tampereen Vuokra-asunnoissa ja Vuokratalosäätiön ja Tampereen vuokra-asuntojen asunnoissa asuville ja nuorille
- Tampereen asumisneuvonnan hyvät kokemukset työparityöskentelystä (varhainen puuttuminen vuokravelat, häiriöt),
- Sosiaalisen asuttamisen prosessin kautta asunnon saaneet
- Ongelmien ennaltaehkäisy (vesivahingoista tullut isoja laskuja)



Asiakasryhmä

- Maahanmuuttajapalvelun alkuvaiheen asiakkaat
- Oleskeluluvan ja asunnon saanut turvapaikanhakijat
- Kiintiöpakolaiset
- Muut muuttajat
- Kaikkien vuokranantajien asunnossa asuville , myös yksityisten



Asiakasohjaus

- Maahanmuuttajapalvelun työntekijät etupäässä vastuutyöntekijät
- Vastaanottokeskuksen työntekijät
- Vuokranantajat (isännöitsijät)
- Kela
- Viranomaiset
- Asiakkaat itse, joskus sukulaiset ja tuttavat
- Muut tahot



Työtehtävät

- Säännölliset asumisinfot arabia, dari, somali
- Kotikäynnit, erityisesti asumisen alkuvaiheessa, tarvittaessa myös myöhemmin.
- Henkilökohtainen opastus (asuntojen vaihdot, häiriöt, vuokravelat ym. asumiseen liittyvät kysymykset ja ongelmatilanteet)
- Sosiaalisen asuttamisen prosessin liittyvät tehtävät
- Vuokranmaksun seuranta, erityisesti sosiaalisen asuttamisen prosessissa mukana oleville. Asumisneuvonta ei kuitenkaan ole perintätoimisto
- Palveluohjaus (mm.kela , pankki, vakuutukset ym.)
- Työparityöskentely sosiaalityöntekijän , ohjaajan ja kokemusasiantuntijan kanssa



Asumisinfo

- Erilaiset asumismuodot
- Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet (huoneenvuokralaki)
- Vuokralaisen vastuu vuokranmaksusta
- Järjestyssäännöt, hiljaisuus , naapureiden huomioiminen
- Vikojen ilmoittaminen huoltoyhtiölle
- Asunnosta huolehtiminen (siivous, korjaukset)
- Veden ja sähkön kulutus
- Asumisoppaan läpikäyminen mm. paloturvallisuus, pesukoneiden asennus ja käyttö



Asumisen opastus kotikäynneillä

Mitä sisältää

- Asunnon kuntokartoitus (uudet asukkaat)
- Vikailmoitukset
- Asumiseen liittyvä opastus (pesukoneet, siivous, keittiö, liesituuletin)
- Turvallisuus (sulakkeet, parveke ja ikkunat, sauna, hissi)
- Taloyhtiön järjestyssäännöt
- Veden ja sähkön käyttö
- Asumisviihtyvyyteen liittyvää opastus mm. naapureiden huomioiminen, hiljaisuusaika



Hyödyt

- Maahanmuuttajapalvelun lisäresurssi, asumisneuvoja keskittyy vain asumiseen liittyviin asioihin, mutta tarvittaessa kartoittaa kokonaistilanteen ja välittää tiedon vastuutyöntekijälle
- Onnistuneesta asumista hyötyvät myös vuokranantajat (esim. vikojen korjaaminen ajoissa)
- Tiedon jakaminen ja opastus ennaltaehkäisee asunnottomuutta (esim. Kelan ohjeet/vakuudet ,vuokrarajat, häiriöihin puuttuminen)
- Asumissosiaalisen työn esilletuominen
- Hyvien käytäntöjen ja materiaalin jakaminen
- Työtapa hyvin käytännönläheinen, yhteydenotot matalalla kynnyksellä, aikavaraukset nopealla aikataululla
- Tiivis yhteistyö yhteistyöverkostojen kanssa



Kokemusasiiantuntijan työtehtävät vastaanottokeskuksessa

Oleskeluluvan saaneiden tukeminen ja ohjaaminen ennen muuttoa

- Asiakkaan kanssa asuntohakemusten teko ja hakuprosessin eteneminen; hakemusten päivittäminen ja uusiminen ja asuntonäytöissä käyminen
- Kela vuokravakuus ja tuet vireille , sosiaalitoimen täydentävän toimeentulotuen hakeminen muuttoavustukseen ja työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen
- Vuokrasopimuksen allekirjoittaminen
- Sähkösopeimus, kotivakuutus , osoitteenmuutos
- Pankkitilin avaaminen
- Henkilökortin hakeminen
- Asumisoppaan läpikäyminen



Kokemusasiiantuntijan työtehtävät vastaanottokeskuksessa

Muuton jälkeen

- Auttaa muutossa muuttopäivänä
- Asumisen opastus kotona
- SPR asumisen apu tekee kotikäynnin (päivä sovittu etukäteen)
- Kotikäynti asumisneuvojan kanssa muuton jälkeen
- Asumisen opastus jatkuu tarpeen mukaan
- Sosiaalisen prosessin seurantakäynnit yhdessä asumisneuvojan kanssa



Kokemusasiiantuntijan työkumppanuuden hyödyt

- Kokemusasiiantuntijalla on sosiaalialan koulutus ja hän puhuu useampaa kieltä
- Hyvä kulttuuritietämys
- Kokemusasiiantuntijan käyttö lisää asiakkaan luottamusta viranomaisiin ja helpottaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien työtä
- Kokemusasiiantuntijan oman kokemuksen kertominen helpottaa ja auttaa asiakasta ymmärtämään ohjeita (esim. ylimääräisten huonekalujen jättämisestä roskikseen tulee maksu)
- Kotikäynnit ja tapaamiset voidaan sopia joustavalla aikataululla
- Ongelmiin puuttuminen nopeutuu
- Kokemusasiiantuntija selvittää asiat asiakkaalle selkokielellä asiakkaan taustan huomioiden



Linkkejä

[Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut](#)

[Tampereen kaupungin asumisneuvonta](#)

[Maahanmuuttajien asumisopas](#)