

Asumisneuvojan ja isännöitsijän yhteistyö asunnon huonoon hoitoon liittyen

20.9.2017

Isännöitsijä Kukka Saad, Heka-Jakomäki Oy ja Heka-Suutarila Oy

Asumisneuvoja Niina Vasara, sosiaali- ja terveystoimi ja Heka-Suutarila Oy ja Heka-Jakomäki Oy

Tehtävät ja tavoitteet

- **Isännöitsijän tehtävä ja tavoite**

- Vuokranantajan omaisuudesta huolehtiminen
- Asukkaiden yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun varmistaminen
- Asukkaiden turvallisuudesta huolehtiminen

- **Asumisneuvojan tehtävä ja tavoite**

- Asunnottomuuden ehkäisy
- asukkaiden neuvonta ja palveluohjaus
- Tarvittaessa viranomaisverkoston kokoaminen asukkaan ympärille ja yhteistyö heidän kanssaan
- Tarvittaessa seuranta

Tieto huoneiston huonosta hoidosta

- Kiinteistönhoitajan ilmoitus
- Asukkaiden tekemä asumishäiriöilmoitus
- Pelastusviranomaisen ilmoitus
- Asumisneuvojan ilmoitus

- Huomioitavaa pelastuslaki 42 §: Ilmoitusvelvollisuus pelastusviranomaisille

Asunnon huono hoito

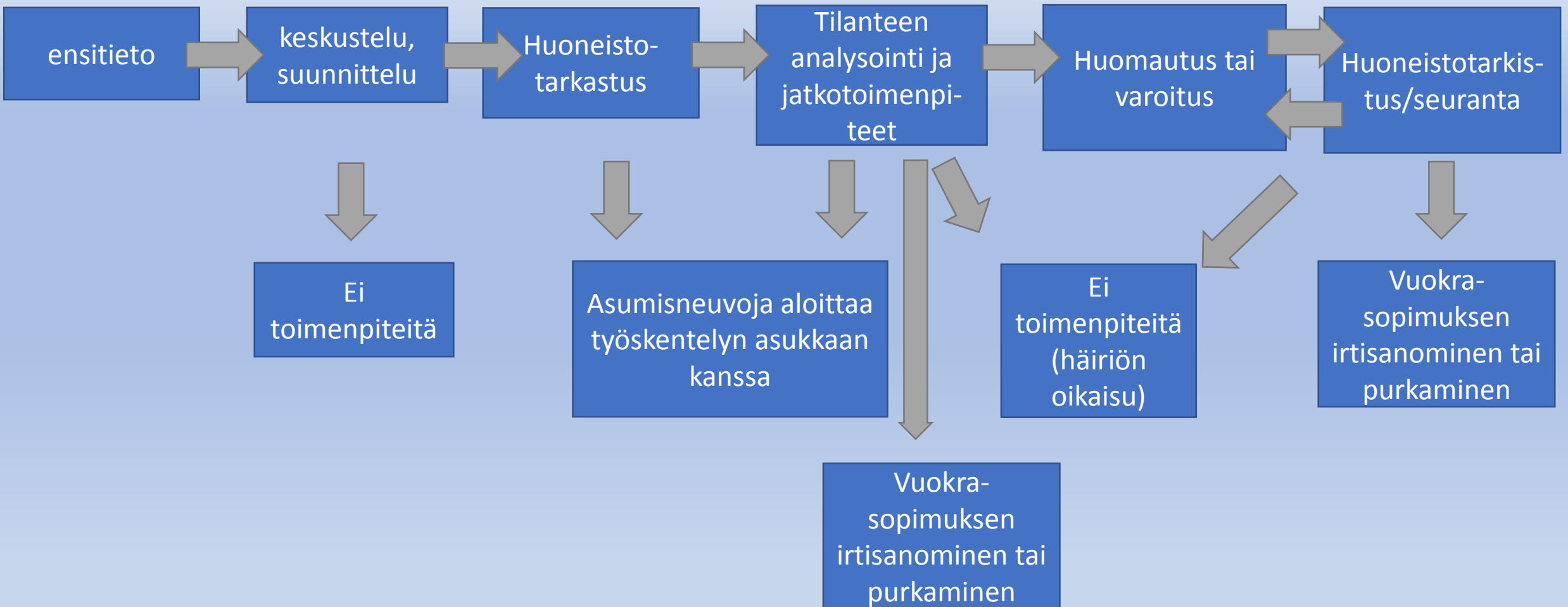
- Palokuorma, keräilypakko
- Siivottomuus = terveysriski
- Kiinteistön omaisuuden turmeleminen (häiriöilmoitus metelöinnistä)

Toimenpiteet

- Ilmoituksen ja historiatietojen läpikäyminen yhdessä
- Mahdollisista jatkotoimenpiteistä sopiminen
- **Mikäli päädytään huoneistotarkastukseen:**
 - Kartoitetaan tilanneriskit (käytetään palokuorman arvioinnissa paloviranomaisten kuvataulukkoa).
 - Sovitaan tarkastuksen laajuus
 - Ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan jatkotoimenpiteet, jotta voitaisiin heti antaa suullisesti asukkaalle toimintaohjeet (kirjallinen postitse)
- **Huoneistossa käynti:**
 - asunnon tarkistus,
 - **asukkaan kanssa keskustelu** (asukkaan oman näkemyksen selvittäminen). Avoimuus myös asukkaan suuntaan! Varmistus, että asukas on ymmärtänyt mitä vastoin hän on toiminut ja mitkä voivat olla seuraukset. Asukkaalle kerrotaan oikaisukeinot.
- Välittömästi käynnin jälkeen tilanteen analysointi ja jatkotoimenpiteistä sopiminen
- **Toimenpiteen seurauksien ennakoiminen:**
 - Onko toimenpiteellä oikaisevaa vaikutusta
 - Voiko toimenpiteestä aiheutua kohtuuttomia seurauksia asukkaalle
 - Onko asukkaalle tehty oikaisupyyntö realistinen: aikataulu, asukkaan voimavarat?
- **Asukkaalle huomautus, varoitus tai ei mitään**

Huom! Poliisin turva-apu tarvittaessa. Pelastusviranomaisen mukaan tarvittaessa.

Prosessin kulku



Käytäntö

• Tiedottaminen

- ✓ Käynti-ilmoitus: Kuka/Milloin/Miksi/Asukkaalta edellytettävät etukäteisjärjestelyt
- a) Ei aiheuta toimenpiteitä: Asukkaalle tieto joko käynnin yhteydessä suullisesti tai kirjeitse myöhemmin
- b) Huomautus: Kirjallisesti. Kerrataan alkutilanne ja käynti. Selkeästi huomautuksen peruste ja mahdolliset oikaisukeinot. Samalla ilmoitus uusintakäynnistä.
- c) Varoitus: Kirjallisesti haasteen tavoin. Kerrataan alkutilanne ja käynti. Selkeästi varoituksen peruste ja mahdolliset oikaisukeinot sekä mahdolliset seuraukset. **Asukkaalle kopio varoituksesta postitse.**
- d) **Käyttäytymisen oikaisusta kehuaan!**

• Konseptoitu prosessi

- Askelmerkit ovat etukäteen selvillä: **säästää aikaa**
- Tapaukset hyvin dokumentoituja; jälkiseuranta helpottuu ja asian hoito ei ole yksin määrätyn isännöitsijän tai asumisneuvojan varassa
- Samankaltaisten tapausten yhdenvertainen hoito

Yhteistyö

- Yhteistyöhön ei liity kilpailua, vaan tilanne ratkaistaan yhdessä- käytettävissä olevin keinoin.
- Keskinäinen luottamus ja avoimuus. Kumpikin huolehtii siitä, että toisella on kaikki tarpeellinen tieto käytettävissään. Toisen antamaa tietoa ei käytetä omien pyrkimysten saavuttamiseksi vaan hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi.
- Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa.
- Kummankaan tehtävää tai tavoitetta ei saa loukata. Kumpikin huolehtii osaltaan myös toisen tavoitteiden saavuttamisesta.
- Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita: sosiaali- ja terveystoimen työntekijät, poliisi, tuholaiistorjuja, lastensuojelu, eläinsuojelu, pelastushenkilöt, tarvittaessa siivousyritys



○ 1



○ 2



○ 3



○ 4



○ 5



○ 6



○ 7



○ 8



○ 9