

Asunnontarkastuksen auditointi/STM auditointihanke 2016

Arvioidaan seuraavat kohdat haastattelemalla ja asiakirjatarkastuksilla:

- **Kuinka moni tarkastaja tekee asunnontarkastuksia?** Erikoistuminen ja työnjako?
Arviointi: hyvä olla useampi ettei altistus/henkilö ole liian suuri. Ei kuitenkaan kaikki, että aikaa jää myös suunnitelmalliselle valvonnalle ja pystytään riittävästi erikoistumaan eri sektoreille.
- **Kuinka monta asunnontarkastusta tehdään keskimäärin vuodessa** (viime vuosien keskiarvot)?
Arviointi: Suhteutetaan tämä kaikkiin tarkastuksiin, suunnitelmalliseen valvontaan ja htv:iin.
- **Keskimääräinen aika ilmoituksesta/vireilletulosta tarkastukseen tai muuhun toimenpiteeseen?** Maksimiajat? Ruuhkahuiput? Onko suurta eroa tarkastajien välillä?
Arviointi: tavoitetaso 14 vrk ja tämän toteutuminen noin 80 % tapauksissa. Oltava tasalaatuista asiakaspalvelua myös käsittelyaikojen suhteen
- **Miten vireilletulo, ohjaus ja neuvonta sekä tarkastuksen tekeminen on ohjeistettu?** Onko esim laatujärjestelmässä selkeät ohjeet näihin? Miten valvotaan, että niitä noudatetaan? Miten varmistetaan yhdenmukaiset tulkinnat? Kirjataanko johonkin ylös? Miten varmistetaan asiakkaiden yhdenmukainen kohtelu?
Arviointi: oltava selvät, kirjalliset ohjeet ja linjaukset tai muuten todennettavasti varmistuttava oikeista menettelytavoista kaikkien tarkastajien kohdalla
- **Mitkä ovat vireilleottamisen kriteerit?** Onko määritelty kirjallisesti?
Hyviä kriteerejä: edellytetään kirjallista asunnontarkastuspyyntöä (tai tarkastajan harkinnan mukaan suullista), edellytetään, että ensin otettu yhteys isännöitsijään tai muuhun ensisijaiseen vastuutahoon, edellytetään heiltä ensin toimenpiteitä. Edellytetään, että terveyshaitan määritelmä täyttyy (ei oteta esim asuntokauppa-, riita- ym tapauksia lainkaan, ei myöskään pelkkää kosteusmittausta tms) ja/tai asukkaille aiheutuu oireita. Miten oireet on todettu (asukas itse, lääkäri, kouluterveydenhuolto tms)? **Huom!** Jos oireita/selkeä terveyshaitta, otettava aina jollain tavalla käsittelyyn/varmistettava, että asia etenee
Arviointi: Miten varmistetaan, että kaikki tarkastajat toimivat näiden mukaan? Miten menetellään, jos ei toimita näin? Onko esimies tietoinen toimintatavoista?
- **Miten tarkastuksen toteuttaminen on ohjeistettu?** Onko kirjallinen ohje esim laatujärjestelmässä?
Arviointi: on ohjeistettu ja ohje sisältää kaikki hyvän tarkastuksen elementit
- **Miten tarkastuspöytäkirjan laatiminen on ohjeistettu?** Onko kirjallinen ohje esim laatujärjestelmässä? Missä ajassa toimitetaan asiakkaalle? Seurataanko tätä tai asiakirjojen sisältöä?
Arviointi (ohje + otoksena tarkastuspöytäkirjoja): Onko löydökset ja terveyshaitta kuvattu riittäväällä tavalla? Onko muita dokumentteja (valokuvat, mittaustulokset jne)? Perustelut? Salassapidettävät

asiat? Määräajat ja jatkotoimenpiteet? Toimitus asiakkaalle: tavoitetaso 14 vrk ja tämän toteutuminen 80 % tapauksista.

- **Asian eteneminen määräykseen/kieltoon tai muuhun pakkokeinoon**

Arviointi: Onko tämä ohjeistettu esim laatujärjestelmässä? Onko taustalla aina selkeä terveyshaitta? Ryhdytäänkö toimenpiteisiin aina, jos tarvetta on? Onko delegoitu? Onko asiakirjoissa selkeästi määritellyt toimenpiteet? Määräajat? Perustelut? Sovellettavat oikeusohjeet? Käytetäänkö tarvittaessa lisäuhkaa? Kuuleminen? Valitusosoitus? Toimittaminen todisteellisesti? Oikeustapaukset ja niiden hoito? Esimiehen, tarkastajan ja toimielimen rooli ja vastuu? Mistä saa apua, tukea ja neuvoja?

- **Miten varmistetaan, että kaikki tapaukset hoidetaan loppuun asti (ts mikään ei jää roikkumaan)?**

Tehdäänkö kaikki uusintatarkastukset? Suljetaanko kaikki tapaukset jollain tavalla?

Arviointi: oltava jokin systemaattinen menetelmä ja seuranta (muu kuin jokaisen oma henkilökohtainen seuranta)