



ASUMISNEUVONTA SATOSSA

Juha-Pekka Järvenpää

SATO LYHYESTI

Olemme suurimpia vuokranantajia Suomessa:
Meillä on noin **25 000** kotia.

Meillä on lähes **45 000** asukasta pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Turussa.

Meillä SATOssa työskentelee yli **300** asumisen asiantuntijaa.

Investoimme vuokra-asuntoihin hyvien joukkoliikenneyhteyksien ja palvelujen äärelle.

Kasvamme kannattavasti..

Sijoituskiinteistöjemme arvo on noin **5** mrd.€.

STRATEGIAMME

#1

**ASIAKAS-
KOKEMUS**

Asiakasta
lähellä

#2

**VASTUULLISUUS
JA KESTÄVÄ
ASUMINEN**

Kotitaloja, jotka
kestävät aikaa

#3

SATOLAISET

Edelläkävijöinä,
myös ylihuomenna

ARVOT: IHMINEN IHMISELLE, RIMA ROHKEASTI KORKEALLE, YHDESSÄ ONNISTUMISEN ILO

SATON VASTUULLISUUSOHJELMA 2023–2026

Vastuullisen vuokra-asumisen edelläkävijä



Kestävää asumista

- Hiilineutraalius ja energiatehokkuus
- Kiertotalous
- Luonnon monimuotoisuus



Hyvinvoivat yhteisöt

- Työntekijöiden hyvinvointi
- Viihtyvyys ja hyvinvointi asuinyhteisöissä
- Monimuotoisuus ja yhdenvertaisuus



Vastuullisesti kannattava

- Yhtenäiset ja läpinäkyvät toimintatavat
- Kannattavaa liiketoimintaa kestävästi



A photograph showing a man in a red sweater and blue jeans, and a young child in a pink quilted jacket, both leaning over a large cardboard box on the ground. They appear to be opening or sorting through the box. In the background, there are yellow and blue recycling bins. The yellow bin has a sign that says "Kartonki | Kartong". The blue bin has a sign that says "Kartonki | Kartong". The scene is outdoors on a paved surface.

ASUMISNEUVONTA SATOSSA

ASUMISNEUVON- NAN RAKENNE

- Asumisneuvonta jaettu kahteen osioon
 - **Henkilökohtainen**
 - **Yhteisöllinen**
- Painopiste akuuttien tilanteiden hoitamisen lisäksi ennaltaehkäisevässä toiminnassa
 - Esimerkiksi häiriöistä ja huoneiston huonosta johtuvien häätöjen estäminen ennakolta
- Tavoitteena hyvän asiakaskokemuksen varmistaminen kaikille SATOn asukkaille



HENKILÖKOHTAINEN ASUMISNEUVONTA

Asumisen taitojen opettaminen ja kouluttaminen

- Asiakaskäynnit kodeissa (kaksi asumisneuvojaa yhdessä) → yksittäisistä käynneistä ilmenneistä huoltotöistä asumisneuvoja tekee vikailmoitukset
- Pehmeät kodin huoltokierrokset huoneistoissa
 - Käynnin havainnot kirjataan ylös ja käydään läpi yhdessä palvelupäällikön kanssa, jos tarve niin vaatii talomestari mukana kierroksilla
- Neuvontaa toteutetaan paljon puhelimitse ja sähköpostitse

HENKILÖKOHTAINEN ASUMISNEUVONTA

Käytännön esimerkkejä asumisneuvontakäyntien aiheista

- Pesutuvan, kuivaushuoneen ja talosaunan käyttäminen: sääntöjen läpikäynti asukkaan kanssa tämän omalla äidinkielellä
- Asunnosta huolehtiminen
 - Siivoaminen
 - Huoneistokäynti, arvio pystyykö asukas itse hoitamaan siivouksen vai tarvitseeko sosiaalitoimesta siivousapua tms. apua
- Jätehuolto ja kierrätys
 - Henkilökohtainen opastaminen, jos esim. asukas jättää jätepusseja väärään paikkaan tai roskaa pihaa, rappukäytävää, jätteet väärässä roskapöntössä, jos asukkaalle lähtee jätelasku sanktiona jne.
 - Palvelupäällikkö huolehtii mahdollisista varoituksista ja laskutuksista
- Opastus silloin, kun asunnossa tehdään tuholaistorjuntaa; asumisneuvoja voi mennä myös torjujan mukana asunnolle jos tarvetta (esim. kielimuuri)
 - Selkeät toimintaohjeet torjunnan etenemisestä yhteistyössä torjuntayrityksen Anticimexin kanssa

HENKILÖKOHTAINEN ASUMISNEUVONTA

Käytännön esimerkkejä asumisneuvontakäyntien aiheista

- Ilmanvaihtoasiat (erityisesti asunnoissa, joissa asuu iso perhe, jatkuvaa ruoanlaittoa tms.)
 - Tuulettaminen
 - Ruoan valmistus
 - Kalusteiden ja tekstiilien (verhot) asettelu niin, ettei ilmanvaihto esty ja patterit lämpiävät
 - Venttiileiden toiminta ja niiden puhdistus
 - Hyödynnämme dataa haasteellisten talojen/asuntojen tunnistamisessa
- Asunnon perusasiat
 - kertominen mikä kuuluu asukkaalle, mikä vuokranantajalle -> vastuunjakotaulukko ja asukaslaskutushinnasto

HENKILÖKOHTAINEN ASUMISNEUVONTA

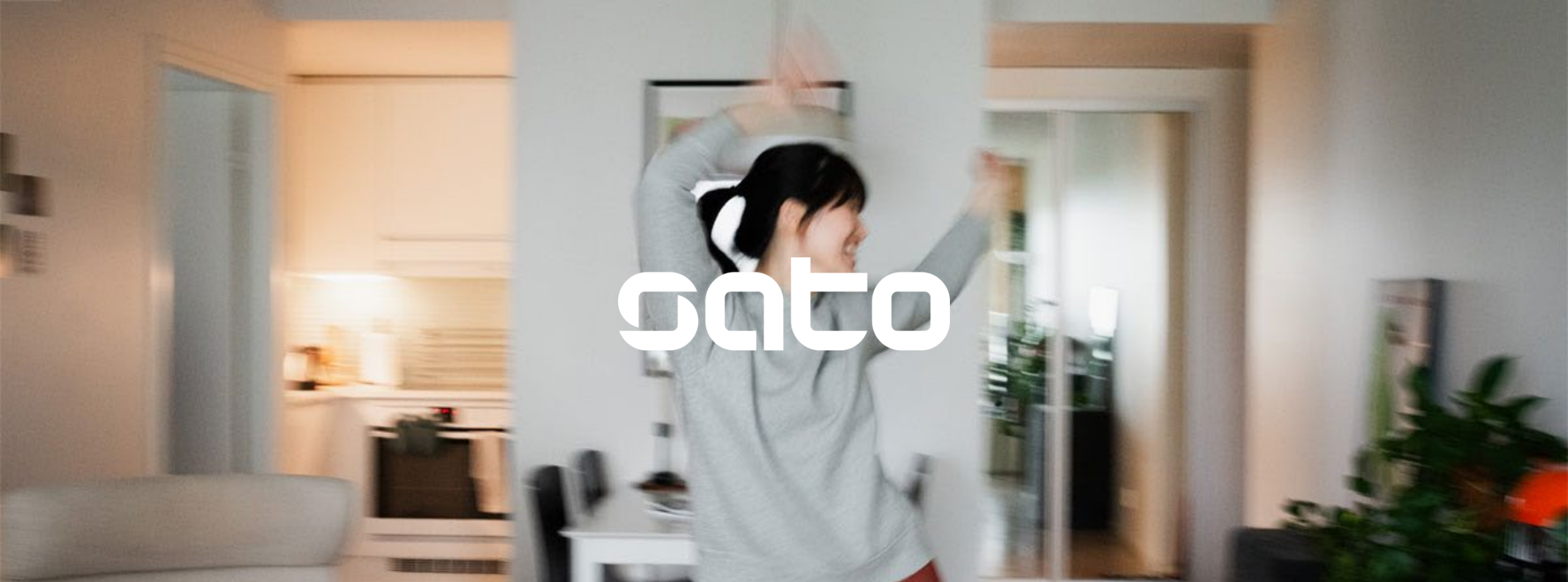
Asumisen taitojen opettaminen ja kouluttaminen

- Häiriöitä aiheuttavien asiakkaiden tilanteiden ratkaisemisessa auttaminen
 - Naapuririitojen selvittely ja sovittelu
 - Asumisneuvoja voi lähettää huomautuksia, mutta ei varoituksia.
 - Häätöjen ennaltaehkäisy ja/tai hoitaminen yhdessä palvelupäälliköiden kanssa
- Lievät häiriöt:
 - Opastus häiriötilanteessa toimimiseen
 - Asumisneuvoja keskustelee häiritsijän ja ilmoittajan kanssa
 - Vakavat ja selvästi todennettavat häiriöt menevät palvelupäällikön huomautus/varoitus - prosessin kautta
asumisneuvoja voi kuitenkin keskustella tässäkin tapauksessa osapuolten kanssa
- Järjestyssääntöjen kertaaminen asukkaan kanssa: yörauha, tupakointiasiat yms.
- Palveluohjaus
 - Yhteistyö sosiaaliviranomaisten kanssa
 - Huoli-ilmoitukset ja ohjaaminen kuntien viranomaisille → asumisneuvoja tekee arvion tilanteesta
 - Asumisen ja elämisen sujuvoittaminen → ohjaaminen palveluiden ja tuen piiriin

YHTEISÖLLINEN ASUMISNEUVONTA

- Talokohtaiset asumisen taitojen opastuskierrokset
 - Hyödynnämme järjestelmien kautta saatavaa dataa haasteellisten talojen tunnistamisessa
 - 2023 kierrettiin 62 kohdetta, noin 3000 asuntoa
 - Jokainen asunto kierretään, syynä esim. laaja piha/yleisten tilojen roskaaminen, jätekatos huonossa kunnossa, laajaa asumisen opastuksen tarvetta, häiriöitä, joiden lähde ei selvillä, talon ilkkivalta tms.
- Naapurikummi-toiminnan organisointi
- Yhteisöllisyystapahtumat
 - Esimerkiksi jätteen lajittelun neuvonta yhteistyössä HSY:n kanssa
- Asumisneuvojat osallistuvat SATOn sisäisiin projekteihin ja workshopeihin



A woman with dark hair in a ponytail, wearing a grey sweatshirt, is captured in a joyful dance pose with her arms raised. She is in a modern, brightly lit living room with large windows and contemporary decor. The word "sato" is overlaid in white lowercase letters.

sato

Juha-Pekka Järvenpää

juha-pekka.jarvenpaa@sato.fi
p. 040 513 8484