

Omavalvontasuunnitelma

Paperittomien hätmajoitus, 2026

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt: Katja Laine

Työnimike: Palveluyksikön johtaja

Päiväys: 30.1.2026

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	6
2.1. Omavalvontaohjelma	6
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Toiminta-ajatus	6
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.3. Palvelun laadulliset edellytykset	8
4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta	9
4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet	11
4.2. Korjaavat toimenpiteet	11
4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§) .	12
4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi	13
4.5. Valmiussuunnitelmat	14
4.6. Asiakasturvallisuus	15
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	15
5.1. Asiakkaan kohtelu- ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	17
5.2. Itsemääräämisoikeuden periaatteet hätämajoituksessa	18
5.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
5.4. Asiakkaan osallisuus	21
6. Palvelusisällön omavalvonta	22
6.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	22
6.2. Ravitsemus	22

6.3.	Hygieniakäytännöt	22
6.4.	Infektioiden torjunta.....	23
6.5.	Terveyden ja sairaanhoito sekä suun terveys.....	23
7.	Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	23
8.	Henkilöstö	25
8.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	25
8.2.	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	25
9.	Toimitilat	26
9.1	Toimitilat	26
10.	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	27
10.1.	Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely	27
10.2.	Tietosuoja ja tietoturva.....	28
11.	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi.....	29

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot	
Yritys: Solum Asumispalvelut Oy	Y-tunnus: 2352868-4
Toimintayksikön nimi: Paperittomien hätämajoitus	
Asiakasryhmä ja palvelumuoto: Päihteetöntä ryhmämuotoista hätämajoitusta paperittomille aikuisille ja pariskunnille; 90 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön osoite: Kornetintie 10	
Postinumero: 00380	Postitoimipaikka: Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: Katja Laine	Puhelin ja sähköposti: 044 724 1457, katja.laine@solum.fi
Hyvinvointialue: Helsinki	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 30.5.2025	
Palvelu jolle lupa on myönnetty: Paperittomien hätämajoitus	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 8.12.2023	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	
<ul style="list-style-type: none">• Asiakastietojärjestelmä: myneva Finland Oy• Turvallisuus ja vartiointi: 9R Turva Oy• Ateria- ja elintarvikepalvelut: S-kauppa• Puhtaanapidon palvelut: Lecator Oy• Pesupalvelut: Superpesula Oy• Tulkkauspalvelut: Tulka mobiilisovellus• Kiinteistöpalvelut: Forenom Oy	

1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut

Palveluyksikön vastuhenkilö seuraa alihankkijoiden toimintaa arjessa ja varmistaa, että se on sopimusten mukaista. Alihankintakumppani vastaa tuottamiensa palvelujen laadusta yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa

Yksikön turvallisuudesta ja vartiointista vastaa 9R Turva Oy, jonka kanssa on laadittu yhteistyössä yksikön vartiointiohjeet. Ohjeistukset päivitetään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa. Vartija on läsnä yksikössä koko yksikön aukioloajan klo 17–09 viikon jokaisena päivänä. Vartijan pääasiallinen tehtävä on henkilökunnan työrauhan, työturvallisuuden sekä fyysisen koskemattomuuden suojaaminen sekä yleisestä turvallisuudesta vastaaminen.

Yksikköön tilataan aamupalatarpeet S-verkkokaupasta kuljetuksineen kerran viikossa. Henkilöstöllä on käytössään S-Business- kortti, joka mahdollistaa asioinnin läheisessä S-marketissa akuuteissa tilanteissa.

Puhtaanapidon palveluista vastaa Lecator Oy ja palvelun sisältö on räätälöity vastaamaan yksikön tarpeita. Lecator Oy:n vastuulla on huolehtia yleisten tilojen sekä majoitushuoneiden päivittäisestä siivouksesta viikon jokaisena päivänä. Päivittäisen siivouksen lisäksi yksikössä toteutetaan tehopesuja erikseen sovittaessa.

Pesulapalveluista vastaa Superpesula Oy ja palvelu pitää sisällään majoittujien käytössä olevien puhtaiden liinavaatteiden toimituksen sekä käytettyjen liinavaatteiden pesulapalvelun kuljetuksineen.

Yksikön matkapuhelimiin on ladattu Tulka- sovellus, joka mahdollistaa pikatulkkauksen varsinkin haastavissa asiakastilanteissa.

Forenom Oy vastaa kiinteistön huollosta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ostopalveluiden laadusta ja asiakasturvallisuudesta varmistutaan säännöllisellä raportoinnilla, dokumentoinnilla ja yhteistyöpalavereilla.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Jokainen työntekijä perehtyy suunnitelmaan ja kuittaa sen ymmärtäneensä sekä hyväksyvänsä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

2.1. Omavalvontaohjelma

Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien, jotka toimivat useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, on laadittava toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään, miten varmistetaan palvelujen toteutuminen sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Siihen kirjataan myös, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat sekä palo-, poistumis- ja pelastussuunnitelmat. Tämä yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu Solum Yhtiöt -konsernin omavalvontaohjelmaan, joka on julkisesti saatavilla konsernin verkkosivuilla osoitteessa [solum.fi](https://www.solum.fi).

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Toiminta-ajatus

Hätämajoituksen toiminta perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Sosiaalihuollon palvelua ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakasasiakirjalaki.

Yksikkö järjestää Paperittomien aikuisten ja pariskuntien päihteetöntä ryhmämuotoista hätämajoituksena järjestettävää tilapäistä asumista Helsingissä Kometintiellä hyvien kulkuyhteyksien päässä palveluista. Yksikkö on auki klo 17–09 välisen ajan, jonka aikana ohjaajien lisäksi vartiointi on turvaamassa asiakkaiden sekä ohjaajien turvallisuutta.

Henkilökunta identifioi ja vastaanottaa yksikköön tulevat asiakkaat. Ohjaajien tehtävänä on neuvonta ja ohjaus, yhteydenpito tilaajaan erikseen sovitulla tavalla, yöpyjien tilastointi ja raportointi ja järjestyksen valvonta.

Paperittomien hätämajoitus on jatkuvaan kehittymiseen pyrkivä yksikkö, jossa tavoitteena on, että asiakkaiden ja henkilökunnan on turvallista olla. Asiakkaat ja työntekijät ovat samanarvoisia, samoin työntekijät suhteessa toisiinsa.

Paperittomien hätämajoituksessa noudatamme Solumin yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Me Solumilla tuotamme **ihmisen arvoisia palveluja** – ja uskomme, että **hyvä elämä tehdään yhdessä**. Toimintaperiaatteitamme ovat:

- Asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen kuntouttavalla työotteella.
- Laadukkaan hoitotyön/kasvatustyön toteuttaminen ja kehittäminen asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioittaen.
- Kodinomaisuuden ja lämpimän ilmapiirin luominen ja säilyttäminen.
- Hyvän työilmapiirin luominen ja säilyttäminen.

Arvomme pohjautuvat historiaamme kotimaisena perheyriyksenä vuodesta 1994 lähtien:

Vastuullisesti kotimainen

Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisseläheisen ympäristön, jossa panostetaan kehitystyöhön sekä ihmisten hyvinvointiin.

Tasavertaisesti välittävä, erilaisuutta arvostava

Jokainen asiakkaamme ja työntekijämme saa kokea olevansa ainutlaatuinen ja tärkeä yksilö – jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi.

Turvallisuuden tunteen edistäjä

Henkilöstömme vahva ammattitaito ja osaaminen luo jokaiselle asiakkaalle kokemuksen turvallisuuden tunteesta.

Jalat maassa, mutta askeleen edellä

Reagoimme joustavasti ja nopeasti yhteiskunnan tarpeisiin ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti uudistuen. Toimintaamme ohjaa aktiivinen ja aidosti kuunteleva vuorovaikutus.

3.3. Palvelun laadulliset edellytykset

Paperittomien hätämajoituksen tarjoamien palveluiden lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, osallisuuteen ja oikeusturvaan liittyvät asiat. Asiakkailta on oikeus yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Yksikkömme tavoitteena on, että asiakkaiden ja henkilökunnan on turvallista olla. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat yksilöllisyys, jatkuvuus ja luottamuksellisuus. Asiakkaat ja työntekijät ovat samanarvoisia, samoin työntekijät suhteessa toisiinsa. Positiivista kannustamista ja palautteen antamista pidetään yksikössämme tärkeänä.

Hätämajoituksessa työtä tekee koulutettu ja osaava henkilökunta. Arvioimme omaa toimintaamme jatkuvasti ja kehitämme sitä mm. säännöllisten henkilökuntapalaverien, kehittämispäivien ja työnohjauksen avulla. Yksikkö sijaitsee 3. kerroksessa hostellin yläkerrassa. Toisinaan fyysinen ympäristö aiheuttaa haasteita, mutta työympäristön pitäminen toimivana ja turvallisena on yhteinen tavoitteemme.

Hätämajoituksessa jokaisella on yksilöllinen koskemattomuus, niin henkilökunnalla kuin asiakkailla. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tilanteita pyritään ehkäisemään henkilökunnan lisäkoulutuksella ja hyvällä perehdytyksellä.

Asiakkaita kohdellaan yksikössämme tasa-arvoisesti, yksilöllisesti, oikeudenmukaisesti, ihmisarvoa kunnioittaen ja huomioiden asiakkaan elämänkokemus. Huomioimme turvallisuuden, fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet yksilöllisesti ja käyttämällä kuntouttavaa, asiakkaan voimavaroja tukevaa työtä. Kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja jokaisen mielipide on tärkeä. Oikeudenmukaisuus on tärkeää. Hätämajoituksessa kaikilla on samat säännöt ja velvollisuudet, mutta samalla huomioidaan jokaisen yksilöllinen tilanne.

Paperittomien hätämajoituksen laatuvaatimukset perustuvat seuraaviin periaatteisiin:

- Asiakslähtöisyys: Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, korostaen asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan turvallisuus, yksityisyys ja hyvinvointi ovat etusijalla.
- Turvallisuus: Toiminnan tulee täyttää sekä fyysisen ja psykososiaalisen turvallisuuden vaatimukset. Tämä sisältää turvallisen asianmukaiset tilaratkaisut ja henkilöstön jatkuvan osaamisen kehittämisen.
- Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus: Palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja asiakkaan oikeuksia kunnioittaen.
- Ammattitaito ja osaaminen: Henkilöstön koulutus ja pätevyys vastaavat lainsäädännön vaatimuksia.
- Vaikuttavuus ja jatkuvuus: Palvelu järjestetään siten, että ne tukevat asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämistä sekä parantamista.

4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta

Riskien hallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien hallinta on systemaattista toimintaa, jonka avulla pyrimme järjestelmällisesti ennakkoimaan ja estämään vaaratilanteiden syntymistä. Riskien arviointi kuuluu normaaliin arkeen. Päivittäisestä riskien hallinnasta vastaa palveluyksikön johtaja ja jokainen työntekijä toteuttaa riskienhallinnan periaatteita työssään.

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Turvallisuuskulttuurissa huomioidaan myös asiakkaiden turvallisuuskulttuurin kehittyminen, esimerkiksi turvallisuuskävelyiden, yhteisöllisyyden, osallisuuden sekä avoimuuden kautta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden saama palvelu. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaiden kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Yksikön johtaja vastaa toiminnasta ja henkilökunta on velvollinen noudattamaan ohjeita, turvallisia työtapoja ja raportoimaan riskeistä ja turvallisuuspuutteista välittömästi. Yhteistyö ja raportointi on avointa ja muun muassa omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä sekä yksikössä että hyvinvointialueen organisaatiossa.

Yksikköön on tehty turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, johon jokaisen työntekijän tulee perehtyä ja luku kuitata asia tehdyksi. Jokaisella Paperittomien hätämajoituksen työntekijällä on velvollisuus puuttua havaittuihin epäkohtiin ja korjata ne, mikäli mahdollista. Mikäli epäkohdan korjaaminen ei tilanteessa onnistu, on havainnon tehneellä velvollisuus tiedottaa epäkohdasta eteenpäin muille ohjaajille (ja tarvittaessa asiakkaille) sekä yksikön johtajalle. Riskeistä keskustellaan henkilökuntapalaverissa sekä yhteisökokouksissa. Ohjaajat kirjaavat epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet asiakastietojärjestelmä Hilikkaan poikkeamina (Haipro) tai uhka- ja vaaratilanteina.

Henkilökuntaa velvoittaa sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, jonka mukaan henkilökunnan tulee ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikön johtaja), jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava hyvinvointialueen valvontaan.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita käytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamaprosessissa on tärkeää, että henkilökunta oppii havainnoimaan ja raportoimaan toiminnan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteen asianmukaisesti. Prosessissa keskitytään aina selvittämään, miten voimme toimia jatkossa, jotta vastaavaa tilannetta ei pääsisi tapahtumaan. Poikkeamaa raportoitaessa tuodaan esiin tapahtuman olosuhteet ja käsittelyssä mietitään mahdolliset ennaltaehkäisevät ja/tai korjaavat toimenpiteet.

Kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamalomakkeeseen. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toiminnan työympäristöön liittyvä suunnittelusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Mahdolliset poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä raportoidaan palvelujohdolle kuukausittain.

4.2. Korjaavat toimenpiteet

Kaikki poikkeamat käsitellään palavereissa mahdollisimman pian. Merkittävät poikkeamat käsitellään välittömästi tapahtuman jälkeen. Laatupoikkeamien, "läheltä piti" tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja

menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan tulevissa palavereissa. Poikkeailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että henkilökunta saa kaiken tarvittavan tiedon. Palvelun tilaajalle ilmoitetaan vakavat asiakasturvallisuuspoikkeamat mahdollisimman nopeasti tapahtuneen vakavan poikkeaman jälkeen.

Palveluyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuuden varmistamisesta.

Asiakkaisiin liittyvät epäkohdat ja poikkeamat (kuten kaatuminen, haastavat tilanteet, väkivaltatilanteet tms.) kirjataan Haipro -huomiona Hilikkaan. Tilanteet käsitellään viipymättä ohjaajien ja tarvittaessa myös yksikönjohtajan toimesta. Yhdessä keskustellaan henkilökuntapalavereissa tilanteista ja kuinka niitä voitaisiin välttää. Yksikönjohtaja seuraa Haipro -ilmoituksia myös vuosikellon mukaisesti 4krt vuodessa ja ne käydään vielä koottuna läpi henkilökunnan palavereissa. Yksikönjohtaja lähettää tarvittaessa kirjauksen työterveyteen, mikäli tilanne koetaan työterveyden piiriin vietävänä. Väkivaltaa kohdanneita asukkaita ja henkilökuntaa suositellaan aina tekemään tilanteesta ilmoitus poliisille (rikosilmoitus).

Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä tarjoamalla koulutusta. Henkilökunnan luvat tarkistetaan säännöllisesti ja niistä pidetään seuranta mm. Julkiterhikki tarkastukset vuosittain ja aina uuden työntekijän kohdalla samoin Ea- lupien voimassaolo ja koulutustarve.

4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§)

Kaikilla työntekijöillä on valvontalain 29 § mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta toiminnasta palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Epäkohtien korjaamiseen ryhdytään viipymättä yhteistyössä tukitoimintojen kanssa. Ilmoituksen saatuaan palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmenneen uhan poistamiseksi ja keskustelelee toimenpiteistä palvelun tilaajan yhteyshenkilön kanssa.

Valvontalain 29 § mukaan Solumin on palveluntuottajana välittömästi ilmoitettava omassa tai alihankintana tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat tai vakavasti vaarantaneet tapahtumat tai epäkohdat, sekä puutteet, joita palveluntuottajana emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnan keinoin.

4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva toimintaympäristön työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Riskien arviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty. Riskien arvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät, toimintatavat, tapaturmien vaarat, fyysinen kuormittuminen, psykososiaaliset kuormitustekijät sekä fysikaaliset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät. Riskien arviointi tallennetaan sähköiseen muotoon intranettiin "Paperittomien hätämajoitus" kansioon, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskien arvioinnissa sovitut toimenpiteet.

Henkilökunnan jokaisella jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa havaituista riskeistä yksikön johtajalle välittömästi ja hänellä on velvollisuus ryhtyä tarvittaviin toimiin ja tiedottaa asiasta eteenpäin tarvittaessa. Jokaiselle työntekijälle kerrotaan henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä. Jokainen työntekijä on myös velvollinen lukemaan päivitetyn omavalvontasuunnitelman, jossa asiasta myös kerrotaan.

Työterveyshuollon kanssa tehdään lakisääteinen työpaikkaselvitys työterveyshuollon aikataulun mukaisesti kolmen vuoden välein. Selvityksen tulosten perusteella tehdään kehittäviä toimenpiteitä.

Henkilökunta tuo esille ja tiedottaa epäkohdista ja riskeistä yksikön johtajalle sekä tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle aina, kun on aihetta. Yksikön johtaja käy epäkohdat läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa palvelujohdon kanssa.

Paperittomien hätämajoituksessa on henkilökunta paikalla koko yksikön aukioloajan (klo 17–09) jolloin asiakkaat voivat ilmoittaa havaitut riskit välittömästi työntekijälle. Havaitut turvallisuusriskit käsitellään viipymättä työryhmän kesken, määritellään jatkotoimenpiteet ja huolehditaan tiedon kulusta kaikille eri kanavien (sähköposti, muistiot, raportointi) avulla. Asioita käsitellään kuukausipalavereissa ja tarpeen mukaan.

Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työpaikka- ja johtoryhmän kokouksissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Palvelun laadun ja riskienhallinnan poikkeamat käsitellään aina kuukausipalavereissa sekä kirjallisissa ja suullisissa raportoinneissa, ja pidetään huoli siitä, että työntekijät ovat oikeista käytännöistä tietoisia. Avoin tiedotus ja tilanteiden tai prosessien läpikäynti ja korjaaminen ovat avainasemassa laadukkaan ja turvallisen työn tekemisen mahdollistamiseksi.

Toimintaa koskevista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille viipymättä tiedon varmistuttua. Tulevia muutoksia ja mahdollisuuksia käsitellään ennakoiden henkilöstön kanssa. Käytössä ovat työyhteisön yhteis- ja henkilökohtaiset sähköpostit ja kokousmuistiot.

4.5. Valmiussuunnitelmat

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen poikkeus-, kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Valmiussuunnitelmissa on toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Valmiussuunnitelmien lisäksi on tehty palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa ja henkilökunta on koulutettu toimimaan palo-, pelastus- ja ensiaputilanteissa.

Yksikössä toteutetaan turvallisuuskoulutuksia, mitkä koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta sekä ensiapukoulutuksesta. Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisen pelastuslaitoksen ja/tai Solumin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa ja yksikön vakituiset työntekijät ovat suorittaneet alkusammutuskoulutuksen. Turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun

mukaisesti. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn säännöllisesti.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Yksikön vakituinen henkilöstö on suorittanut EA1- koulutuksen ja kannustamme myös keikkaluontoisesti yksikössämme työskenteleviä ohjaajia hankkimaan ensiapukoulutusta.

Väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta keskustellaan vartiointipalvelun edustajien sekä vuorossa olevien vartijoiden kanssa, joka lisää henkilöstön tietoisuutta.

Yksikön johtaja vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta, joka on päivitetty 20.1.2026.

4.6. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuuden luovat osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Yksikön Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain sekä aina kun turvallisuusasioihin tulee muutoksia. Henkilökuntaa ja asiakkaita perehdytetään turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle on nähtävissä keittiötilan seinällä sekä asiakashuoneissa on ohjeet palohälytyksen varalle. Poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt (4 krt vuodessa) tehdään säännöllisesti vuosikellon mukaisesti huomioiden toimintaan liittyvät erityispiirteet. Yksikössä on käytössä vartiointi joka päivä kello 17–09 välisen ajan.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Hätämajoitus yksikössä asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä palveluntuottajan velvollisuuksia säätelevät erityisesti Suomen perustuslaki (731/1999), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Lisäksi asiakkaan henkilötietojen käsittelyä säätelevät

tietosuojalaki (1050/2018) ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR, EU 2016/679).

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, mikä luo perustan kiireellisille sosiaalipalveluille, kuten hätämajoitukselle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 12 § ja 13 § velvoittavat hyvinvointialueet järjestämään kiireelliset sosiaalipalvelut viivytyksettä, ja Hätämajoitus voidaan tulkita osaksi tätä kiireellistä sosiaalihuoltoa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) turvaa asiakkaalle oikeuden hyvään ja ihmisarvoa kunnioittavaan kohteluun (4 §), itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen (8 §), yksityisyyden suojaan (11 §) sekä oikeuden saada tietoa ja osallistua omaa palvelua koskevaan suunnitteluun (5–7 §). Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kantelu sekä saada apua sosiaaliamieheltä (23–24 §).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) puolestaan säätelee palveluntuottajien velvollisuuksia ja viranomaisvalvontaa. Lain mukaan palveluntuottajan on huolehdittava toiminnan laadusta ja asiakasturvallisuudesta (6–8 §), ylläpidettävä omavalvontaa (10 §), varmistettava henkilöstön riittävyys ja pätevyys (9 §) sekä huolehdittava tilojen ja toimintaympäristön turvallisuudesta. Lupa- ja valvontavirasto voi lain nojalla tehdä tarkastuksia, antaa määräyksiä, asettaa uhkasakkoja tai keskeyttää toiminnan vakavien puutteiden ilmetessä (18–24 §).

On keskeistä huomioida, että valvontalaki ei anna palveluntuottajalle itsenäistä toimivaltaa rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet voivat perustua vain yleiseen järjestys- ja turvallisuuslainsäädäntöön, ja niiden tulee täyttää välttämättömyyden ja suhteellisuuden vaatimukset. Näin ollen hätämajoituksessa asiakkaan oikeuksien normatiivinen perusta on ensisijaisesti sosiaalihuoltolainsäädännössä, kun taas valvontalaki luo rakenteelliset ja organisatoriset edellytykset laadukkaalle ja turvalliselle palvelulle.

5.1. Asiakkaan kohtelu- ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti, huomioiden jokaisen yksityisyys, vakaumus ja ihmisarvo.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on tärkeä periaate sosiaalihuollossa ja asunnottomuustyössä. Hätämajoitukseen hakeutuminen perustuu aina asiakkaan omaan päätökseen ja samalla hän sitoutuu noudattamaan paikan yhteisiä sääntöjä. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta vaikuttaa omiin asioihinsa, elämäänsä ja saamiinsa palveluihin sekä tulla kohdatuksi arvostavasti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Hätämajoituksessa tämä korostuu erityisesti, sillä asiakkaat ovat usein haavoittuvassa tilanteessa ja palvelun luonne on sekä kiireellistä apua että turvaa tarjoava.

Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Joissakin poikkeustilanteissa tätä oikeutta voidaan kuitenkin joutua rajoittamaan turvallisuuden ja järjestyksen varmistamiseksi. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi; henkilö aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille, henkilö on väkivaltainen tai käytös uhkaavaa tai henkilö tuo yksikköön/käyttää yksikössä päihteitä tai vaaralliseksi luokiteltuja esineitä tai henkilö tupakoi yksikön sisätiloissa.

Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä ovat esimerkiksi päihteiden tai vaarallisten esineiden haltuunotto, asiakkaan liikkumisen tilapäinen rajoittaminen (kiinniotto) tai henkilön poistaminen yksiköstä ja palvelusta rajaaminen määräajaksi (riippuen tilanteen vakavuudesta yhdestä vuorokaudesta noin kahteen viikkoon). Toimenpiteet, mitkä vaikuttavat asiakkaan itsemääräämisoikeuteen tehdään aina perustellusti ja yhteistyössä asiakkaan ja palvelun ostajan kanssa.

Paperittomien hätämajoituksen järjestyssäännöt ovat kaikkien asiakkaiden nähtävillä suomeksi ja englanniksi ja säännöt käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi hänen majoittuessaan yksikköön ensimmäistä kertaa. Tämä lähestymistapa tukee itsemääräämisoikeutta myös käytännön tilanteissa, sillä asiakkaan osallistaminen ja kuulluksi tuleminen vähentävät rajoitusten kokemaa negatiivista vaikutusta.

Asiakkaan palvelusta rajaaminen tulee tehdä vain ehdottomassa tilanteessa missä asiakkaan, muiden asiakkaiden tai työntekijöiden välitön tai välillinen turvallisuus on vaarassa. Yleistä turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa tarvittaessa tehdään virka-apupyyntö Poliisille.

5.2. Itsemääräämisoikeuden periaatteet hätämajoituksessa

Itsemääräämisoikeus sisältää oikeuden yksityisyyteen, henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Hätämajoituksen toimintaympäristössä nämä oikeudet voivat olla haasteellisia toteuttaa esimerkiksi yhteismajoituksen, rajallisten tilojen ja turvallisuusnäkökulmien vuoksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyy merkittäviä eettisiä kysymyksiä, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla. Liialliset tai epäselvät rajoitukset voivat lisätä asiakkaan kokemaa epäoikeudenmukaisuutta, turvattomuutta ja luottamuspulaa palvelujärjestelmää kohtaan.

Hätämajoituksessa yksityisyyden suoja on usein heikko, koska kyseessä on ryhmämajoitus ja asiakkaat majoitetaan yhteishuoneisiin ilman omaa rauhaa. Tämä saattaa vaikeuttaa nukkumista, pukeutumista ja henkilökohtaisten asioiden hoitamista ilman muiden läsnäoloa. Turvallisuuden ja yksityisyyden välillä joudutaan tekemään kompromisseja, sillä valvonta (kameravalvonta ja ohjaajien sekä vartijan läsnäolo) lisää turvallisuutta mutta voi samalla vähentää yksityisyyden tunnetta. Tästä huolimatta palvelun järjestäjän ja ammattilaisten velvollisuus on pyrkiä turvaamaan asiakkaan oikeudet ja yksityisyys mahdollisimman täysimääräisesti.

Yksityisyyden suoja voidaan parantaa hätämajoituksessa esimerkiksi majoittamalla asiakkaat mahdollisimman pieniin huoneisiin (2–4 henkilöä) ja tarjoamalla tarvittaessa yksityinen huone sitä eniten tarvitseville. Pariskunnat ja samaa sukupuolta olevat majoitetaan samaan huoneeseen ja huonejaoissa huomioidaan myös seksuaalivähemmistöön kuuluvat henkilöt. Muiden asiakkaiden kohdalla pyritään huomioimaan asiakkaiden toiveet huonejaoista.

Asiakkailla ei ole yksityisiä huoneita vaan kyseessä on ryhmämajoitus. Tämä saattaa heikentää asiakkaan kokemaa yksityisyyden suoja tai

itsemääräämisoikeutta. Pyrimme kunnioittamaan näitä parhaalla mahdollisella tavalla, joka näkyy esimerkiksi siten, että henkilökunta ei mene majoitushuoneisiin ilman painavaa syytä tai ilmoittamatta tulostaan joko koputtamalla tai sanallisesti. Huoneisiin meno liittyy aina työtehtävien hoitamiseen kuten asiakasohjaukseen tai turvallisuuteen liittyviin seikkoihin.

Hätämajoituksen wc- ja suihkutilat ovat yksityisiä, joka antaa asiakkaille mahdollisuuden huolehtia hygieniastaan ja pukeutumisesta omassa rauhassa. Yksikössä on hiljaisuus klo 22–07 välisenä aikana, jonka tarkoitus on turvata asiakkaiden leporauha.

Hätämajoituksessa ammattilaisten rooli korostuu itse määräämisoikeuden ja turvallisuuden välisen tasapainon arvioinnissa. Ammattilaisten tulee käyttää ammatillista harkintaa, arvioida asiakkaan toimintakykyä ja soveltaa rajoitustoimia mahdollisimman lievin keinoin.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun se on välttämätöntä asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuuden, terveyden tai oikeuksien turvaamiseksi. Rajoitusten tulee perustua lainsäädäntöön, kuten sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin ja mahdollisesti rikoslakiin tai järjestyslakiin liittyviin säädöksiin.

Hätämajoituksen toimintamallit kuten selkeät säännöt, ennakoiva ohjaus ja strukturoitu arki, voivat toimia itse määräämisoikeutta tukevinä käytäntöinä, kun ne viestittävät asiakkaille ymmärrettävästi ja yhdenvertaisesti.

Hätämajoitukseen on laadittu järjestyssäännöt, jotka koskevat kaikkia majoittujia. Säännöissä määritellään mm., että päihteiden tuonti ja käyttäminen yksikön kaikissa tiloissa on kielletty (myös ulkona), yksikössä ei saa tupakoida missään tiloissa vaan tupakoinnille on osoitettu paikka piha-alueella, toisen huoneeseen ei saa mennä ja kaikille puhutaan kunnioittavasti. Sääntöjen lisäksi yksikössä on kuvalliset kieltokyltit päihteistä, tupakoinnista ja vaarallisista esineistä. Järjestyssääntöjen rikkomisen tai aggressiivinen/uhkaava käytös on syytä rajoitustoimenpiteille.

Rajoitustoimenpiteiden tulee aina olla yksilöllisesti perusteltuja, dokumentoituja ja suhteessa tilanteen vakavuuteen. Ne eivät saa olla rangaistusluonteisia, vaan niiden tarkoituksena on turvata asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä palvelun toimivuus.

Rajoitustoimenpiteistä on laadittu ohjeistus yhteistyössä palvelun ostajan kanssa. Pienemmistä rikkeistä asiakkaalle voidaan antaa ensin varoitus tai huomautus ja isommista rikkeistä asiakas voidaan rajata palvelun ulkopuolelle määräajaksi. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä asiakkaalle tulee aina kertoa toimenpiteen syy, kesto ja peruste. Asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja tehdä tarvittaessa muistutus tai kantelu.

5.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadukasta palvelua sekä asiallista ja syrjimätöntä kohtelua. Häntä tulee kohdella arvostavasti siten, että hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä otetaan huomioon.

Asiakkaan kokiessa epäasiallista kohtelua tilanteet käydään keskustellen läpi asianosaisten, yksikön johtajan ja tarvittaessa maksavan tahon kanssa. Tilanteet selvitetään ja mietitään yhdessä henkilökunnan kanssa, miksi näin on päässyt käymään ja kuinka vastaavia tilanteita voidaan ehkäistä. Epäasiallisesta kohtelusta tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään uhka- ja vaaratilanteina tai epäkohta ilmoituksina (haipro), jotka käsitellään kuukausittain kootusti.

Hätämajoituksen henkilökunta on ohjeistettu toimimaan 1.1.2024 voimaanastuneen valvontalain mukaisesti. (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuollon henkilökunnan täytyy ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava Lupa- ja valvontavirastolle (§ 49). Lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Solumin kaikki yksiköt ovat sosiaalihuollon alaisia avopalveluyksiköitä ja niissä noudatetaan voimassa olevaa lakia HE 108/2014, asetuksia, säädöksiä ja viranomaisohjeita itsemääräämisoikeudesta.

5.4. Asiakkaan osallisuus

Hätämajoituksessa asiakkaan kohtelun lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen, yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, saada tietoa palveluista ja niiden ehdoista sekä osallistua omaa palveluaan koskevaan päätöksentekoon.

Ymmärrämme osallisuuden merkityksen asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Aito kohtaaminen ja läsnäolo sekä asiakkaan kuunteleminen tukevat osallisuuden tunnetta. Kun ihmiset saavat mahdollisuuden osallistua yhteiskuntaan, heidän hyvinvointinsa lisääntyy.

Neuvomme ja kannustamme asiakkaita hakeutumaan Mahanmuuttaneiden erityispalveluihin, Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskukseen, jossa asiakas saa tukea ja ohjausta joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

Annamme asiakkaille tietoa mm. päivätoiminnasta ja kirjastopalveluista (joissa internetin käyttömahdollisuus) ilmoitustaululla olevien esitteiden tai mainoslehtisten avulla ja opastamme tarvittaessa löytämään perille.

Asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta ohjaajille joko suullisesti, soittamalla tai laittamalla sähköpostia yksikön johtajalle. Palautteen anto käytänteitä tulee kehittää niin, että asiakas kykenee antamaan palautetta mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Palautteina saatuja tietoja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Edistämme asiakkaidemme osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus näkyy asiakkaiden kuuntelemisena ja heidän mielipiteidensä huomioon ottamisena. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heitä ja heidän yhteisöään koskeviin asioihin. Solumilla toteutetaan kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyt. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme myös suullisesti ohjaajille, kirjallisesti yksikön johtajalle tai välillisesti omien sosiaalityöntekijöiden välityksellä. Yksiköstä löytyy lukollinen palautelaatikko.

Yksikössämme ei palvelumme luonteen vuoksi ole omaohjaaja käytännössä. Kaikki työntekijämme työskentelevät kaikkien asiakkaidemme kanssa palvelunohjauksen tarpeen mukaan ja varsinainen sosiaaliohjauksen vastuu on palvelun tilaajalla.

6. Palvelusisällön omavalvonta

6.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Huomioimme asiakkaamme yksilöinä, joilla on erilaiset haasteet ja tarpeet. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Esille tulleita asioita kirjataan asiakastietojärjestelmään ja raportoidaan maahanmuuttajien erityispalvelun sosiaalityölle.

Pyrimme kaikessa toiminnassa tukemaan asiakasta omatoimisuuteen. Asiakkailta on päivittäin mahdollisuus suihkussa käyntiin ja pyykinpesuun ja annamme asiakkaille neuvoa ja ohjausta esim. koneiden käyttöön liittyen. Asiakkaiden huoneet ja yhteiset tilat siivotaan päivittäin, jonka lisäksi kannustamme asiakkaita osallistumaan myös itse yleisten tilojen siistinä pitämiseen. Asiakkaalle tarjotaan päivittäin puhtaat liivatteen ja hän saa itse pedata sängyn. Asiakkaat saavat halutessaan työntekijöiltä tukea palveluohjauksessa.

6.2. Ravitsemus

Yksikössä asiakkaille on tarjolla aamupala klo 7–8.30 välisenä aikana. Aamupala sisältää pääosin; puuroa, leipää, juustoa, leikkelettä, mehua, kahvia tai teetä sekä hedelmiä tai vihanneksia. Yksikköön on laadittu aamupalalista, jonka avulla aamupala on vaihtelevaa ja mahdollisimman ravintorikasta. Asiakkailta on käytössä mikro, jossa he voivat lämmittää omia ruokiaan. Palveluyksikössä on erillinen keittiön omavalvontasuunnitelma.

6.3. Hygienenikäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja pyykinpesu ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja tautien leviämistä.

Jokainen työntekijä (ohjaajat ja vartija) ovat vastuussa yhteisten tilojen siisteydestä ja puhtaudesta. Yksikössä asiakkaille on järjestetty mahdollisuus pyykinpesuun sekä peseytymiseen. Yksikössä on kodinhoituhuone, jossa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut. Yksikön majoitustilojen ja yleisten tilojen siivouksesta vastaa ostopalveluna Lecator Oy viikon jokaisena päivänä. Asiakashuoneet sekä suihku- että wc-tilat siivotaan päivittäin (sisältäen ovenkahvojen pyyhinnän) ja käytävät kaksi kertaa viikossa sekä

porraskäytävä kerran viikossa. Henkilökunta vastaa osaltaan siivouksesta ja yksikköön on laadittu siivoussuunnitelma, jossa on määritelty henkilöstölle kuuluvat siivoustehtävät päiväkohtaisesti. Vastaava ohjaaja seuraa töiden toteutumista ja laatua. Palveluyksikössä on erillinen siivouksen omavalvontasuunnitelma.

6.4. Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Solumin intraan on laadittu infektioiden hallintasuunnitelma, jota yksikössä noudatamme. Suunnitelmassa korostetaan hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa maskin käyttöä infektioiden ehkäisyssä ja leviämisen ehkäisyssä yksikössä.

6.5. Terveysten ja sairaanhoito sekä suun terveys

Terveystenhuollon palveluissa ohjaamme asiakkaan olemaan yhteydessä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen. Iltaisin, öisin ja pyhinä ohjaamme asiakkaan sairaaloiden päivystyspisteelle akuuteissa tilanteissa. Asiakkaiden terveydentilaa seuraavat kaikki ohjaajat ja soittavat tarvittaessa hätänumeroon (112) ambulanssin henkilökunnan tekemään arvion asiakkaan terveydentilasta.

Yksikössä on ensiapulaukku- ja kaappi äkillisten tapaturmien hoitoa varten. Jokaiselta vakituiselta ohjaajalta vaaditaan EA1 suorittaminen ja henkilökunta saa säännöllisesti EA-koulutusta. Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa vaan jokainen asiakas vastaa itse lääkkeitään ja niiden ottamisesta. Asiakas ohjataan tarvittaessa hakeutumaan suunterveydenhuollon palvelujen piiriin.

7. Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen palveluyksikön johtajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluyksiköstä johtaja yhdessä liiketoiminta- ja/tai palvelujohtajan kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus. Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista tiedotetaan myös palvelujohtajaa sekä liiketoimintajohtajaa. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen kanssa. Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä, siirytään kantelumenettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyvät liiketoimintajohtaja.

Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Tarvittavat muutokset käsitellään ja sovitaan yksikön viikkopalaverissa, ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Solumin johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä. Muistutuksesta, vastauksesta ja mahdollisesta kantelusta tiedotetaan ajantasaisesti myös palvelun tilaajaa. Yksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, mikäli

- olet tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun
- tarvitset neuvoja oikeuksista sosiaali- tai terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat Helsingin kaupungin järjestämien palveluiden sekä Helsingissä sijaitsevien yksityisten palveluiden asiakkaita, potilaita ja omaisia. Myös näiden palvelujen työntekijät voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Palvelu on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei neuvo Kelaan, työllisyyspalveluun tai edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

[Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta](#)

Avoinna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

p. +358 9 310 43355

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

8. Henkilöstö

8.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrä ja rakenne

Paperittomien hättämajoituksessa työskentelee palvelusopimuksen mukainen henkilöstö. Päivittäisen työn hyvällä organisoinnilla varmistetaan, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön. Työvuoromuutoksia tehdään tilanteen mukaan ja sijaisia palkataan tarpeen vaatiessa, jotta henkilöstövoimavarat olisivat riittävät päivittäin.

Yksikön johtaja vastaa ja tarkastelee yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa työn sujuvuutta ja organisointia. Vastuita jaetaan ja tehtäviä delegoidaan tarvittaessa ja tilanteen mukaan. Kehityskeskustelut pidetään kaksi kertaa vuodessa ja niissä myös arvioidaan työn sujuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

Paperittomien hättämajoituksen sijaisten hankinnasta vastaa yksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja. Sijaisia otetaan lähtökohtaisesti vain vakituisen henkilön poissaoloon (vuosiloma, sairaspöissaolo).

Rekrytoinnit suunnitellaan huolellisesti, ja tavoitteena on löytää kuhunkin tehtävään sopiva henkilö pätevyysvaatimukset huomioiden. Henkilöstöltä edellytetään Valviran rekisteröinti numero (pois lukien oppisopimusopiskelija), ja tartuntatautilain mukaista suojaa.

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan työnkuvan mukaisesti henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman avulla.

8.2. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön koulutus- ja kehittämissuunnitelma

Jokainen palveluyksikön johtaja laatii vuosittain vastuualueelleen yksikkökohtaisen koulutussuunnitelman, johon kirjataan kaikki koulutukset. Kehittämissuunnitelmassa huomioidaan arjesta nousseet kehittämistarpeet.

Suunnitelmaan sisältyvät mm.:

- ensiapukoulutus (EA)
- paloturvallisuuskoulutus
- tietosuojakoulutus
- kirjaamiskoulutus

Työntekijät voivat esittää henkilökohtaisia koulutustoiveita johtajalle halutessaan. Lisäksi johtaja tiedottaa tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää yksikön esihenkilö huomioiden koko yksikön osaamistarpeet ja budjetin. Vaadittavat lupakoulutukset järjestetään aikataulun mukaisesti. Koko työyhteisölle tai ammattiryhmittäin järjestetään myös koulutuksia tarjonnan ja tarpeen mukaan.

Palaute ja kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa loppuvuodesta sekä tarvittaessa, jos työtehtävät muuttuvat merkittävästi. Tavoitteena on selkeyttää työntekijän tavoitteita sekä varmistaa ammatillinen kehittyminen ja motivaatio. Tavoitteena työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Työtyytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa.

Vuosittaisen kehityskeskustelun lisäksi järjestetään vähintään yksi kevyempi palaute- tai seurantakeskustelu kevätkaudella.

9. Toimitilat

9.1. Toimitilat

Paperittomien hätämajoitus sijaitsee Forenom hostellin 3. kerroksessa. Yksikössä on sisäenkäynnin läheisyydessä yhteinen tila, jossa tarjotaan aamupala sekä tarpeen tullen ohjeistetaan asiakkaita esim. tulostamalla reittikarttoja ja aikatauluja. Henkilöstöllä on työhuone sekä pukuhuone lukollisine kaappeineen.

Tilassa on erilliset huoneet majoitukseen. Jokaisessa huoneessa voi majoittua 2–6 henkilöä huomioiden huonekoon, jonka tulee mahdollistaa 1 m turvaväli sänkyjen välillä. Huoneissa on sängyt, joissa on paloturvalliset patjat sekä peitot ja tyynyt. Wc -ja suihkutilat sekä pyykkihuone (kaksi pesukonetta ja kuivausrumpua) sijaitsevat käytävällä. Yksikössä on kaapit asiakkaiden käyttöön, jotka sijaitsevat lukitussa ja valvotussa tilassa.

Yksikössä on käytössä ovipuhelinjärjestelmä ja ovipuhelintaulussa on kamerakuva (Dahua video-ovipuhelinjärjestelmä). Järjestelmässä on myös ovenavaustoiminto, jonka avulla oven voi avata 3. kerroksesta. Yksikössä on kameravalvonta turvaamassa asiakasturvallisuutta. Kameravalvontaa toteuttaessa huomioidaan, että valvontaa toteutetaan vain ulkoalueiden valvonnassa sekä yksikön tiloissa, jotka eivät kuulu sosiaalihuollon yksikön asiakkaiden yksityisyyden suojan piiriin.

Teknologiset ratkaisut auttavat turvaamaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta ja omaisuutta sekä ennakoidaan mahdollisia konflikteja sekä estämään ulkopuolisten pääsyä yksikön tiloihin. Ratkaisut eivät korvaa riittävää henkilöstöresurssia. Kameravalvonnasta on laadittu "Seloste käsittelytoimista", joka on nähtävillä sekä Solumin intrassa että asiakkaiden ilmoitustaululla. Valvonnasta informoimme asiakkaita sekä muita alueella/tiloissa liikkuvia ihmisiä valvonnasta kertovilla tarroilla/kyltein. Henkilöstö sekä vartijat koulutetaan käyttämään järjestelmiä.

10. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

10.1. Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan ohjaukseen osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Käytössä on kannettavat tietokoneet. Jokainen työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään vain omilla tunnuksillaan.

Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää hyvää suomen kieltä. Asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan tietojen siirtyminen, palvelun jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa

asiakkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvailevaan kirjaamiseen.

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki.

Yksikössä kaikki kirjaaminen ja raportointi tapahtuu sähköisesti. Asiakkaiden huomiot kirjataan Hilkkään ja raportoidaan tilaajalle salattuna sähköpostina. Majoittujalista lähetetään myös sähköisesti ja salattuna. Asiakkaasta ei kerätä paperisia tietoja, asiakkaiden nimet kirjoitetaan kuitenkin paperisiin huone- ja pesutuvan varaus listoihin. Yksikössä on tietoturvasäiliö, johon hävitetään asianmukaisesti edellä mainitut listat. Kirjaamisesta laadusta vastaa jokainen ohjaaja ja laatua seuraa yksikön johtaja yhteistyössä vastaavan ohjaajan kanssa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia, että tietokoneet eivät jää auki ilman valvontaa, eikä mitään asiakastietoja sisältävää materiaalia ole asiaankuulumattomien nähtävillä.

10.2. Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus. Tietosuojasuunnitelman noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitioloa ja sitoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä.

Tietosuojavastaava vastaa henkilöstörekisterien suojauksesta ja valvonnasta, muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietoturvaan. Tietosuojavastaavaan nimi ja yhteystiedot:

Saara Pauku, 044 724 1354, tietosuojavastaava@solum.fi

11. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot raportoidaan kvartaaleittain liittyen sen toteutumiseen, kehittämistarpeisiin sekä tehtyihin toimenpiteisiin.

Paikka ja päiväys: Helsingissä 30.1.2026

Allekirjoitus

A handwritten signature in black ink that reads "Katja Laine".

Katja Laine

Palveluyksikön johtaja