

Omavalvontasuunnitelma

Solum Lauttasaaren hätämajoitus 2026

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt: Joanna Niemi

Työnimike: Palveluyksikön johtaja

Päiväys: 9.8.2026

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1. Omavalvontaohjelma	5
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 <i>läheltä piti</i> -tilanteet	10
4.2. Korjaavat toimenpiteet	10
4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29 §)	12
4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi	12
4.5. Valmiussuunnitelmat	13
4.6. Asiakasturvallisuus	14
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	15
5.1. Asiakkaan kohtelun ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	16
5.2. Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen	16
5.3. Itsemääräämisoikeuden periaatteet hätämajoituksessa	16
5.4. Käytännön toimintatavat ja ammatillinen harkinta	17
5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu	18
5.6. Asiakkaan osallisuus	19
6. Palvelusisällön omavalvonta	19

6.1.	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	19
6.2.	Ravitsemus	20
6.3.	Hygieniakäytännöt	20
6.4.	Infektioiden torjunta.....	20
6.5.	Terveyden- ja sairaanhoito	21
6.6.	Lääkehoito ja suun terveys.....	21
6.7.	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	21
7.	Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	21
8.	Henkilöstö	23
8.1.	Henkilöstön määrä ja rakenne	23
8.2.	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	23
9.	Toimitilat	24
9.1.	Hätämajoituksen tilat	25
10.	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	25
10.1.	Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely	25
10.2.	Tietosuoja ja tietoturva.....	26
11.	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi.....	26

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot	
Yritys: Solum Asumispalvelut Oy	Y-tunnus: 2352868-4
Toimintayksikön nimi: Lauttasaaren hätämajoitus	
Asiakasryhmä ja palvelumuoto: tilapäistä asumista helsinkiläisille päihteellisille ja päihteettömille pariskunnille ja yksineläville.	
Toimintayksikön osoite: Lahnalahdentie 7	
Postinumero: 00200	Postitoimipaikka: Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: Joanna Niemi	Puhelin ja sähköposti: 044 724 1359 / joanna.niemi@solum.fi
Hyvinvointialue: Helsinki	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankohta: 1.11.2023, jossa on tullut lupa aloittaa ilmoituksenvarainen toiminta 1.1.2024.	
Palvelu, jolle lupa on myönnetty: Hätämajoitus	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 11.9.2024	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: • Asiakastietojärjestelmä: Myneva Finland Oy (Hilkka) • Turvallisuus ja vartiointi: 9RTurva Oy • Ateria-, elintarvike- ja tarvikepalvelut: S-ryhmä & Suomen Medituote Oy • Puhtaanapidon palvelut: Siivouspalvelu H&H Oy • Pesupalvelut: Superpesula Oy • Tulkkauspalvelut: Tulka Oy • Kiinteistöpalvelut: HEKA Oy	

1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut

Hätämajoituksen vastuuhenkilö seuraa alihankkijoiden toimintaa arjessa ja varmistaa, että se on sopimusten mukaista. Alihankintakumppani vastaa tuottamiensa palvelujen laadusta yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa. Toteutamme säännöllisiä palavereja alihankkijoiden kanssa toiminnan laadun seuraamista ja varmistamista varten.

Hätämajoituksessa vartijapalvelun tuottaa 9RTurva, asiakastietojärjestelmä Hilikka tulee Myneva Oy:stä ja tulkkauspalvelut Tulka Oy:n kautta. Alihankinnan palveluista annetaan palautetta tarvittaessa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

2.1. Omavalvontaohjelma

Yksityisten sosiaali- ja terveysten palvelujen 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 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, valvontalaki, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakasasiakirjalaki.

Hätämajoitus tarjoaa yksineläville ja lapsettomille pariskunnille hätämajoitusta Helsingin Lauttasaarella. Hätämajoitus on tarkoitettu kerrallaan yhdeksi yöksi, mutta lähetteen voi saada majoitukseen myös pidemmäksi aikaa kerrallaan. Hätämajoituspaikkoihin hakeudutaan Hietaniemen palvelukeskuksesta saadulla läheteellä. Hätämajoitusyksikkö on auki kello 17–09. Yöpyminen on maksutonta ja siihen sisältyy aamupala sekä pyykinpesu- ja peseytymismahdollisuus.

Hätämajoitus on jatkuvasti kehittyvä yksikkö, jossa tavoitteena on, että asiakkaiden ja henkilökunnan on turvallista olla. Lisäksi 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. Fyysinen ympäristö aiheuttaa välillä haasteita, mutta työympäristön pitäminen toimivana ja turvallisena on yhteinen tavoitteemme.

Hätämajoituksessa jokaisella on yksilöllinen koskemattomuus, niin henkilökunnalla kuin asiakkailla. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan ylös asiakastietojärjestelmä Hilikkaan poikkeamina. Tilanteita pyritään ehkäisemään henkilökunnan lisäkoulutuksella ja hyvällä perehdytyksellä.

Asiakkaita kohdellaan yksikössämme yksilöllisesti, tasa-arvoisesti, oikeudenmukaisesti, ihmisarvoa kunnioittaen ja huomioiden erityisen haavoittuvassa asemassa oleva asiakaskunta. Huomioimme turvallisuuden, fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet yksilöllisesti ja käyttämällä kuntouttavaa, asiakkaan voimavaroja tukevaa työtettä. Kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja jokaisen mielipide on tärkeä sekä oikeudenmukaisuus

yksikössämme on myös tärkeää. Hätmajoituksessa kaikille asiakkaille on samat säännöt ja velvollisuudet, huomioiden kuitenkin jokaisen yksilöllinen tilanne. Pyrimme myös tekemään paljon yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, kuten Lauttasaaren seurakunnan, sosiaalitoimen ja asumisen tuen kanssa.

Hätmajoituksen henkilökuntaa, työkokeilijoita ja opiskelijoita sitoo kaikkia vaitiolovelvollisuus.

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 hätmajoitustyön toteuttaminen ja kehittäminen asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioittaen.
- Lämpimän ilmapiirin luominen ja säilyttäminen.
- Hyvän työilmapiirin luominen ja säilyttäminen.

Arvomme pohjautuvat historiaamme kotimaisena perheyriksenä vuodesta 1994 lähtien:

Vastuullisesti kotimainen

Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisläheisen 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

Hätämajoituksen tarjoamien palveluiden lähtökohtana ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, osallisuuteen ja oikeusturvaan liittyvät asiat. Asiakkailla on oikeus yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Helsingin Lauttasaassa sijaitseva hätämajoitusyksikkö tarjoaa tilapäistä, ryhmämuotoista majoittumista asunnottomille yksin eläville ja lapsettomille pariskunnille. Yksikkö toimii matalan kynnyksen periaatteella ja sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä.

Hätämajoitusyksikössä on 56 paikkaa, joista 36 on varattu päihteitä käyttäville ja 20 päihteettömille asiakkaille. Yksikössä on kahden hengen huoneita. Asiakasohjaus tapahtuu Helsingin kaupungin ylläpitämästä Hietaniemen palvelukeskuksesta.

Hätämajoitusyksikön tarkoitus on järjestää tilapäistä majoittumista asunnottomille helsinkiläisille. Ilmoittautuminen tapahtuu päivittäin Hietaniemen palvelukeskuksen kautta joko puhelimitse 09 310 46628 tai menemällä paikan päälle Hietaniemenkatu 5 B, 00100 Helsinki.

Hätämajoituksessa asiakkaat saavat viettää turvallista aikaa sisätiloissa. Majoittujan on mahdollista käydä suihkussa, pestä pyykkiä ja saada maksuton aamupala. Tilat siivotaan päivittäin, mihin kuuluu vuodevaatteiden vaihtaminen. Aamupalana on tyypillisesti puuro ja leipä sekä kahvia tai teetä. Vaihtelevasti tarjolla on myös hedelmiä ja kananmunia. Hätämajoituksessa vierailee asumisen tuen henkilökuntaa, liikkuvan päihdetyön ohjaajia sekä sosiaalityöntekijöitä säännöllisesti sekä tarpeen mukaan asiakaskohtaisesti.

Hätämajoituksen laatuvaatimukset perustuvat seuraaviin periaatteisiin:

1. **Asiakaslähtöisyys:** Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, korostaen asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan turvallisuus, yksityisyys ja hyvinvointi ovat etusijalla.

2. **Turvallisuus:** Toiminnan tulee täyttää sekä fyysisen että psykososiaalisen turvallisuuden vaatimukset. Tämä sisältää turvalliset ja asianmukaiset tilaratkaisut ja henkilöstön jatkuvan osaamisen kehittämisen.
3. **Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus:** Palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja asiakkaan oikeuksia kunnioittaen.
4. **Ammattitaito ja osaaminen:** Henkilöstön koulutus ja pätevyys vastaavat lainsäädännön vaatimuksia.
5. **Vaikuttavuus ja jatkuvuus:** Palvelut 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 ennakoidaan ja estämään vaaratilanteiden syntymistä. Riskien arviointi kuuluu normaaliin arkeen. Päivittäisestä riskien hallinnasta vastaa hätämajoituksen yksikön 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 arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden saama palvelu. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaisiin kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Jokaisella 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 henkilökuntapalavereissa sekä yhteisökokouksissa. Ohjaajat kirjaavat epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet Hilikkaan poikkeamina.

4.1. Poikkeamat ja *läheltä piti* -tilanteet

Poikkeamaprosessissa on tärkeää, että henkilökunta oppii havainnoimaan ja raportoimaan toiminnan poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet 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 tulevilla palavereilla. Poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Hätämajoitusyksikön johtaja varmistaa, että henkilökunta saa kaiken tarvittavan tiedon. Palvelun tilaajalle ilmoitetaan vakavat asiakasturvallisuuspoikkeamat mahdollisimman nopeasti tapahtuneen vakavan poikkeaman jälkeen.

Hätämajoitusyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuuden varmistamisesta. Hän myös vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi, yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön johtaja voi käyttää tapahtumien selvittämisessä hätämajoituksen turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi tietosuojavastaava), mutta johtaja päättää toimenpiteistä. Yksikön johtaja käsittelee tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa ja vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia yhdessä henkilöstön kanssa.

Henkilökuntaa velvoittaa myös 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 vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Yksikön johtaja 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 yksikön johtajalle.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa on vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista.

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

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

Valvontalain 29 §:n 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.

Hätämajoituksen yksikön 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 yksikön 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.

Hätämajoituksessa on henkilökunta paikalla iltaisin ja öisin sekä 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 työpaikkakokouksissa 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, jotka koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisen pelastuslaitoksen ja/tai Solumin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn säännöllisesti.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme hätäensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti.

Yksikön johtaja vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Suunnitelma 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.

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa kerran vuodessa tai muutoksen yhteydessä.

Kiinteistökatselmus tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti ja siinä havaitut ongelmat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

Riskit ja poikkeamat sekä niiden kehittämisen toimenpiteet käsitellään henkilökuntapalavereissa aina tarpeen mukaan.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Hätämajoitusyksikössä asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä palveluntuottajan velvollisuuksia sääntelevät 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 sääntelevät 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 sosiaaliasiavastaavalta (23–24 §).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) puolestaan sääntelee 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 ja aluehallintovirastot voivat 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 kohtelun ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate sosiaalihuollossa ja asunnottomuustyössä. Se tarkoittaa asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan, elämästään ja palveluistaan sekä tulla kohdelluksi ihmisarvoa kunnioittavasti. Hätämajoituksessa tämä periaate korostuu, koska asiakkaat ovat usein haavoittuvassa asemassa ja palvelu on luonteeltaan sekä kriisi- että turvakeskeistä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi tulla kyseeseen vain poikkeuksellisesti ja lain sallimissa tilanteissa. Rajoitustoimenpiteiden on aina perustuttava lakiin, oltava välttämättömiä ja oikeasuhtaisia, ja ne on toteutettava mahdollisimman vähän asiakkaan oikeuksia rajoittaen.

5.2. Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen toteutuu joka päivä hätämajoituksen arjessa. Asiakas kohdataan kunnioittavasti ja häntä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palvelua toteutettaessa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänellä on oikeus vaikuttaa ja osallistua samaansa palveluun ja sen toiminnan toteuttamiseen.

Asiakkailla on oikeus saada hyvää kohtelua siten, että jokaisen yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisarvoa kunnioitetaan ilman syrjintää. Huolehdimme, että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan. Tämä lähestymistapa tukee itsemääräämisoikeutta myös käytännön tilanteissa, sillä asiakkaan osallistaminen ja kuulluksi tuleminen vähentävät asiakkaan rajoituksista kokemaa negatiivista vaikutusta.

5.3. Itsemääräämisoikeuden periaatteet hätämajoituksessa

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.

Itsemääräämisoikeus sisältää myös oikeuden yksityisyyteen, henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Hätmajoituksen toimintaympäristössä nämä oikeudet voivat olla haasteellisia toteuttaa esimerkiksi yhteismajoituksen, rajallisten tilojen ja turvallisuusnäkökulmien vuoksi. Tästä huolimatta palvelunjärjestäjän ja ammattilaisten velvollisuus on pyrkiä turvaamaan asiakkaan oikeudet mahdollisimman täysimääräisesti.

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.

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.

5.4. Käytännön toimintatavat ja ammatillinen harkinta

Hätmajoituksessa ammattilaisten rooli korostuu itsemääräämisoikeuden ja turvallisuuden välisen tasapainon arvioinnissa. Ammattilaisten tulee käyttää ammatillista harkintaa, arvioida asiakkaan toimintakykyä ja mahdollisia neuropsykiatrisia tai mielenterveyteen liittyviä tekijöitä sekä soveltaa rajoitustoimia mahdollisimman lievin keinoin.

Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä asiakkaalle tulee aina kertoa toimenpiteen syy, kesto ja peruste. Asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja tehdä tarvittaessa muistutus tai kantelu.

Lisäksi hätmajoituksen toimintamallit, kuten selkeät säännöt, ennakoiva ohjaus ja strukturoitu arki, voivat toimia itsemääräämisoikeutta tukevinä käytäntöinä, kun ne viestitään asiakkaille ymmärrettävästi ja yhdenvertaisesti.

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.

5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Eriävät mielipiteet pyritään aina ratkaisemaan keskustellen asiakkaan ja toisen asiakkaan tai asiakkaan ja työntekijän välillä. Hätämajoitusyksikön järjestyssäännöt ovat kaikkien asiakkaiden nähtävillä suomeksi ja englanniksi.

Asiakkaat majoittuvat kahden hengen huoneisiin samaa sukupuolta olevan henkilön kanssa. Pariskunnille on varattu mahdollisuus majoittua samaan huoneeseen.

Asiakkaan kokiessa epäasiallista kohtelua tilanteet käydään keskustellen läpi asianosaisten, yksikön johtajan ja tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Tilanteet selvitetään ja mietitään yhdessä henkilökunnan kanssa, miksi näin on päässyt käymään ja kuinka vastaavia tilanteita voidaan ehkäistä. Epäasiallisesta kohtelusta tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään poikkeamina, jotka käsitellään kuukausittain kootusti.

Hätämajoituksen henkilökunta on ohjeistettu toimimaan 1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain mukaisesti. (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuollon henkilökunnan täytyy ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Lupa- ja valvontavirasto voivat 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.

Asiakkaan rajoittaminen tulee tehdä vain ehdottomassa tilanteessa, jossa asiakkaan, muiden asiakkaiden tai työntekijöiden välitön tai välillinen turvallisuus on vaarassa. Yleistä turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa tarvittaessa tehdään virka-apupyyntö poliisille.

5.6. Asiakkaan osallisuus

Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus näkyy asiakkaiden kuuntelemisena ja heidän mielipiteidensä huomioon ottamisena. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa itseään ja yhteisöään koskeviin asioihin. Solumilla toteutetaan kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyt. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme myös palautelaatikon kautta.

Yksikössämme ei palvelumme luonteen vuoksi ole omaohjaajakäytäntöä. Kaikki työntekijämme työskentelevät kaikkien asiakkaidemme kanssa ja antavat palveluohjausta tarpeen mukaan, varsinainen sosiaaliohjauksen vastuu on palvelun tilaajalla, Hietaniemen palvelukeskuksella.

6. Palvelusisällön omavalvonta

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Huomioimme asiakkaamme yksilöinä, joilla on erilaiset haasteet ja tarpeet. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Pidämme jokaiselle yksilöllisiä osallistavia keskusteluja, joissa käymme läpi asiakkaan kanssa hänen tilanteeseensa johtaneita syitä, tavoitteita ja mahdollisia asumisen järjestämisen tuen tarpeita. Esille tulleita asioita kirjataan asiakastietojärjestelmään ja kirjaus annetaan myös asiakkaalle. Mikäli asiakas kokee tarvitsevansa työntekijän apua ja tukea asumisen järjestämiseen tai päihdehoitoon/terveydenhoitoon liittyvissä asioissa, asiakkaalle järjestetään mahdollisuus edistää asioitaan työntekijän kanssa tai tieto välitetään palvelun tilaajalle sekä mahdollisesti hyvinvointialueelle.

Asiakkailla on päivittäin pyykinpesu- ja suihkumahdollisuus hätämajoituksessa kello 17–22 sekä huoneet siivotaan ja lakanat vaihdetaan päivittäin.

Asiakkaat saavat halutessaan työntekijöiltä tukea palveluohjauksen muodossa.

6.2. Ravitsemus

Hätämajoituksessa on erillinen keittiön omavalvontasuunnitelma. Asiakkaat saavat hätämajoituksessa aamupalan. Aamupala sisältää pääosin puuroa, leipää, kahvia tai teetä. Aamupala tarjoillaan asiakkaille kello 7.15–8.15.

6.3. Hygieniakäytännöt

Hätämajoituksessa on erillinen siivouksen omavalvontasuunnitelma. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja pyykinpesu ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Ohjaamme asiakkaitamme myös huolehtimaan omasta hygieniastaan ja vaatteiden puhtaudesta, yksikkömme tarjoaa asiakkaillemme pyykinpesuaineet, jotta kaikilla on samanlainen mahdollisuus pestä vaatteensa.

Hygieniapassin ovat suorittaneet vakituiset työntekijät ja ne keikkalaiset, jotka tekevät hätämajoituksessa paljon vuoroja.

Pyrimme mahdollisuuksien mukaan majoittamaan mahdollista tarttuvaa tautia sairastavan asiakkaan muista majoittujista erilleen, tarvittaessa ohjaamme asiakkaan palvelun tilaajan tiloissa sijaitsevalle sairastuvalle tai terveydenhuollon piiriin.

6.4. Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Henkilökunnan sisäiseen intranetiin on laadittu infektioiden hallintasuunnitelma, jota yksikössä noudatamme. Suunnitelmassa korostetaan hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa maskin käyttöä infektioiden ehkäisyssä ja leviämisen ehkäisyssä yksikössä.

Covid-19:n osalta on luotu omia ohjeita ja niitä päivitetty THL:n ohjeiden mukaisesti henkilökunnan sisäiseen intranetiin, kuinka toimia yksikössä, jos tartuntoja tai altistumista ilmenee.

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa seuraavat kaikki ohjaajat ja soittavat tarvittaessa ambulanssin tekemään arvion asiakkaan terveydentilasta.

Kuolemantapauksia varten on olemassa erillinen ohje henkilökunnan sisäisessä intranetissä.

Yksikössä ei ole käytössä lääkehoitoa eikä lääkevarastoa.

6.6. Lääkehoito ja suun terveys

Yksikössä ei ole lääkehoitoa tai lääkevarastoa. Jokainen asiakas vastaa itse lääkkeitään ja niiden ottamisesta lääkärin ohjeen mukaisesti. Asiakas ohjataan tarvittaessa hakeutumaan suun terveydenhuollon palvelujen piiriin.

6.7. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä mm. Hietaniemen palvelukeskuksen, Lauttasaaren seurakunnan ja asumisen tuen kanssa.

7. Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen hätämajoituksen 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 hätämajoituksen yksikön 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 palvelujohtajalle sekä liiketoimintajohtajalle. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen kanssa. Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä, siirytään kantelumenettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy 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 tilaajalle.

Yksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinneuvonta: **+358 9 310 43355** (ma-to klo 9–11). Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoa, miten sinä voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

8. Henkilöstö

8.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

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.

Hätämajoituksen sijaisten hankinnasta vastaa yksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja. Sijaisia otetaan lähtökohtaisesti vain vakituisen henkilön poissaoloon (vuosiloma, sairaspoissaolo). Sijaisena voi toimia kelpoinen sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen.

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan työnkuvan mukaisesti henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman avulla.

Rekrytoinnit suunnitellaan huolellisesti, ja tavoitteena on löytää kuhunkin tehtävään sopiva henkilö pätevyysvaatimukset huomioiden. Henkilöstöltä edellytetään Lupa- ja valvontaviraston rekisteröintinumeron ja tartuntatautilain mukaista suojaa, lisäksi työntekijää pyydetään esittämään rikosrekisteriote.

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.

Hätämajoituksen suunnitelmaan sisältyvät mm.:

- hätäensiapukoulutus
- alkusammutuskoulutus
- tietosuojakoulutus
- Kanta-koulutukset
- kirjaamiskoulutukset

Työntekijät voivat esittää henkilökohtaisia koulutustoiveita yksikön johtajalle halutessaan. Lisäksi yksikön 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 on myös työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Kattava Työvire-kysely toteutetaan loppuvuodesta. Keväällä toteutetaan lyhyempi Pulssi-kysely.

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

9. Toimitilat

Lauttasaaren hätämajoitus sijaitsee osoitteessa **Lahnalahdentie 7, 00200 Helsinki.**

9.1. Hätmajoituksen tilat

Hätämajoituksen yhteiset tilat soluissa ovat asiakkaiden ja ohjaajien käytössä. Asiakkailla on käytössä soluittain vessa ja kylpyhuonetila, jossa on myös wc. Kaikilla on yhteinen pyykkihuoltotila.

Ohjaajien käytössä on oma toimistotila.

Asiakkaiden huoneet ovat heidän omaa tilaansa ja sinne mennään aina vasta koputettua. Mikäli ohjaajalla on huoli asiakkaan hyvinvoinnista tai yleisen turvallisuuden uhkasta, voidaan huoneeseen mennä ohjaajan avaimella tilannetta tarkistamaan.

Yksikössä on tallentava kameravalvontajärjestelmä, joka kuvaa yhteiskäytössä olevia tiloja ja piha-aluetta. Valvontajärjestelmän tallenteita pääsee tarkastelemaan ainoastaan vakituinen henkilöstö omilla tunnuksillaan. Tallenteita tarkastellaan vain poliisin pyynnöstä.

Kiinteistön vikailmoitukset tehdään kiinteistön omistajalle HEKA Oy:lle, joka tilaa korjaukset, ja tarpeen vaatiessa palvelujohtaja Päivi Antilalle, joka arvioi korjaustarpeet. Asiakkaiden kanssa tehdään turvallisuuskävelyt.

10. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

10.1. Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Mynevan Hilkkään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon/kasvatukseen/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, hoidon jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään vähintään yksi kirjaus työvuoroa kohden. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa asiakkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvailevaan kirjaamiseen huomioiden asiakkaan palveluohjaukselliset tarpeet.

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki. Asiakkailla on yksikössä asiakaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan tiloissa lukitussa kaapissa.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on, että tietokoneet eivät jää auki ilman valvontaa, eikä mitään asiakastietoja sisältävää materiaalia ole asiaankuulumattomien nähtävillä.

Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien hankinnasta, poistamisesta ja uusimisesta vastaa yksikön johtaja.

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 vaitiolo-velvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolo-velvollisuutta. Vaitiolo-velvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä.

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

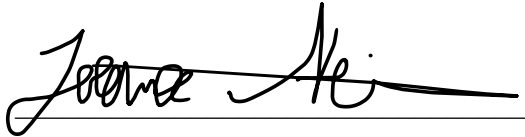
Saara Paukku, 044 724 1354, tietosuojavastaava@solum.fi

11. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

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

Paikka ja päiväys: Helsinki 9.8.2026

Allekirjoitus

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Joanna Niemi", written over a horizontal line.

Joanna Niemi

Palveluyksikön johtaja