

12.3.2026

EOAK/5378/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

TARKASTUS: HIETANIEMENKADUN PALVELUKESKUS 2.9.2025

Tarkastuskohde

Hietaniemenkadun palvelukeskus

Tarkastusajankohta

2.9.2025

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

Notaari Kaisu Lehtikangas

Ihmisoikeuskeskuksen nuorempi asiantuntija Klara Fält

Osallistujat tarkastuskohteesta

Palvelukeskuksen johtaja ja työvuorossa ollut henkilökunta

Tarkastuksen tyyppi

Laki eduskunnan oikeusasiamiehestä 5 §

Sisällysluettelo

Tarkastus: EOAK/5378/2025 HIETANIEMENKADUN PALVELUKESKUS 2.9.2025 **Virhe.**
Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1	YLEISTÄ.....	3
1.1	Oikeusasiamiehen toimivalta	3
1.2	Tausta.....	3
1.3	Tarkastuksen toteutus.....	4
1.4	Yleistä tarkastuskohteesta	5
2	TARKASTUSHAVAINNOT JA APULAIISOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT.....	5
2.1	Tilat	5
2.1.1	Tarkastushavainnot.....	5
	Yleiset tilat.....	5
	Hätämajoituksen tilat.....	6
	Tavaroiden säilytys	8
	Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kommentti	10
	Tilapäisasuminen	11
2.1.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	11
	Yleiset tilat ja hätämajoituksen tilat	11
	Tavaroiden säilytys	13
	Tilapäisasuminen	14
2.2	Palvelut.....	14
2.2.1	Tarkastushavainnot.....	14
	Ruokapalvelut	14
	Oleskelutila.....	14
	Hygieniapalvelut.....	15
	Terveyspalvelut	15
	Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kommentti	16
	Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan palvelut.....	16
2.2.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	17
2.3	Palvelukeskuksen asiakkaat.....	19
2.3.1	Tarkastushavainnot.....	19
2.3.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	20
2.4	Turvallisuus.....	20
2.4.1	Tarkastushavainnot.....	20
2.4.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	22
3	TOIMENPITEET	23

1 YLEISTÄ

1.1 Oikeusasiamiehen toimivalta

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 5 §:n mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviiin asioihin.

Perustuslain 19 §:n 1 momentissa on turvattu jokaiselle oikeus ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 h §:n mukaan oikeusasiamiehelle tietoja antaneelle ei saa määrätä rangaistusta tai muuta seuraamusta tietojen antamisen perusteella.

1.2 Tausta

Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin päätti selvittää omana aloitteenaan asunnottomien palveluja Helsingissä ([EOAK/1142/2025](#)). Selvitys käynnistyi mediassa esitettyjen tietojen pohjalta. Niiden mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskukseen ohjattaisiin asiakkaita, joille palvelukeskus ei ole sopiva palvelumuoto. Mediassa esitettyjen tietojen mukaan tilanne on johtanut heikommassa asemassa olevien asiakkaiden taloudelliseen hyväksikäyttöön.

Toteutettu tarkastus Hietaniemenkadun palvelukeskukseen on osa tätä tutkintaa.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista tilapäistä asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee asumisensa järjestämisessä hyvinvointialueen lyhytaikaista, kiireellistä apua. Tarkastuksen kohteena oli Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa järjestettävä asunnottomien henkilöiden hätämajoitus ja tilapäisasuminen.

Muita tutkinnan aikana hankittuja aineistoja on selostettu ratkaisussa [1142/2025](#). Osana tutkintaa Helsingin kaupungille, Hietaniemenkadun palvelukeskukselle ja HUS-yhtymälle lähetettiin erilliset selvityspyynnot, jotka koskivat vanhuksia ja psykiatrisia potilaita. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen henkilöstölle lähetettiin oma kysely suoraan eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta ja henkilöstö lähetti vastauksensa suoraan oikeusasiamiehen kansliaan. Henkilöstöltä kysyttiin erityisesti asiakasturvallisuudesta. Lisäksi Helsingin kaupungin sotepe-toimialalle lähetettiin laajempi selvitys- ja lausuntopyyntö. Tutkinnan aikana selvitettiin, mitä palveluja asiakkaat olivat saaneet ennen majoittumistaan palvelukeskuksessa ja majoittumisen aikana.

1.3 Tarkastuksen toteutus

Tarkastus tehtiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä. Tarkastuksesta oli ilmoitettu ennakkoon tarkastuskohteelle. Tarkastajat saapuivat tarkastuskohteeseen klo 8 aamulla. Palvelukeskuksen henkilökunta oli laittanut asiakkaille etukäteen tiedon oikeusasiamiehen tarkastuksesta keskuksen ilmoitustaululle.

Tarkastuksen aluksi oikeusasiamiehen kanslian edustajat kertoivat paikalla olleelle henkilöstölle lyhyesti apulaisoikeusasiamiehen tehtävistä ja niihin liittyvistä oikeuksista sekä tarkastuksen tarkoituksesta ja etenemisestä. Tarkastuksen aikana palvelukeskuksen johtaja ja ohjaaja esittelivät keskuksen tiloja ja toimintaa. Tarkastuksella keskusteltiin asiakkaiden ja työvuorossa olleiden palvelukeskuksen työntekijöiden kanssa. Lisäksi palvelukeskuksessa työskentelevää vartijaa haastateltiin tarkastuksen jälkeen puhelimitse.

Tarkastuksen aikana tarkastajiin suhtauduttiin erittäin asiallisesti ja myönteisesti, ja tarkastajat saivat tarvitsemansa tiedot sekä avun.

Tähän pöytäkirjaan on kirjattu asioita, joita tarkastuksella on havaittu tai joista on tarkastuksen aikana keskusteltu. Pöytäkirjaan on kirjattu myös asioita, jotka ovat käyneet ilmi tarkastukseen liittyvistä asiakirjoista. Tarkastuskohteessa voi olla perus- ja ihmisoikeusongelmia, jotka eivät ole tulleet esille tutkinnan aikana.

Tämä pöytäkirja sisältää apulaisoikeusasiamiehen kannanotot niihin asioihin, jotka liittyvät yksinomaan Hietaniemen palvelukeskuksen ja sen henkilökunnan toimintaan. Siltä osin kuin havaitut epäkohdat liittyvät palvelujärjestelmän rakenteellisiin ongelmiin tai edellyttävät Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimenpiteitä, asioita on käsitelty ratkaisussa [EOAK/1142/2025](#).

Tämän pöytäkirjan luonnos lähetettiin kommentoitavaksi ja mahdollisia tarkennuksia varten Hietaniemenkadun palvelukeskukselle sekä tiedoksi Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle. Saadut kommentit on otettu huomioon tässä pöytäkirjassa.

1.4 Yleistä tarkastuskohteesta

Hietaniemen palvelukeskus on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yksikkö. Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa järjestetään hätämajoitusta, tilapäisasumista ja palveluja asunnottomille henkilöille.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ensimmäisessä kerroksessa järjestetään hätämajoitusta akuuttiin tarpeeseen. Hätämajoitukseen voi saada paikan yhdeksi yöksi kerrallaan.

Palvelukeskukseen voi tulla päihtyneenä. Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa ei ole erikseen tiloja päihteitä käyttäville ja päihteettömille. Hietaniemenkadun palvelukeskuksesta asiakkaita voidaan ohjata myös Lauttasaaren hätämajoitusyksikköön. Lauttasaaren yksikön 40 paikasta 20 paikkaa on varattu päihteitä käyttäville ja 20 paikkaa päihteettömille asiakkaille.

Palvelukeskuksen toisessa kerroksessa on oleskelutila sekä palveluja helsinkiläisille asunnottomille. Palvelukeskuksessa on ruokapalveluja, hygieniapalveluja, terveyspalveluja ja sosiaaliohjaajan palveluja. Nämä palvelut ovat myös niiden asunnottomien helsinkiläisten käytettävissä, jotka eivät yövy palvelukeskuksessa. Asiakkaat voivat viettää aikaa tiloissa myös päiväsaikaan.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen 3.–5. kerroksissa on yhden hengen soluasuntoja tilapäiseen asumiseen.

Palvelukeskuksen henkilökuntaan kuuluu johtaja, vastaava ohjaaja, 2 sosiaaliohjaaja, 2 sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä ja 20 ohjaajaa.

Palvelukeskuksessa on vartija paikalla 24/7. Päivittäin kello 15–23 välisenä aikana paikalla on kaksi vartijaa.

2 TARKASTUSHAVAINNOT JA APULASIOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT

2.1 Tilat

2.1.1 Tarkastushavainnot

Yleiset tilat

Hietaniemenkadun palvelukeskus sijaitsee hyvien yhteyksien päässä keskeisellä paikalla kaupungissa.

Palvelukeskuksen alakerrassa on lasiseinillä erotettu ohjaajien työpiste, jossa muun muassa otetaan vastaan sisään tulevat asiakkaat. Vartijan työpiste ja kameravalvonnan monitorit ovat myös tässä tilassa.

Alakerrassa on asiakkaiden tavaroiden säilytykseen tarkoitettut lokerot. Palvelukeskuksen alakerrassa on myös pieniä lukittavia lokeroita, joihin on mahdollista jättää puhelin lataukseen.

Palvelukeskuksen yleiset tilat, käytävät, hissit, makuusalit ja saniteettitilat ovat ahtaita. Yksikkö ei sovellu esimerkiksi sähköpyörätuolia käyttävälle asiakkaalle.

Palvelukeskuksen edessä on piha-alue, jossa on penkkejä. Tarkastuksen aikana useita asiakkaita oleskeli pihalla.



Kuva: Palvelukeskuksen alakerran tiloja

Hätämajoituksen tilat

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa yövytään useamman hengen makuusaleissa ja paikan saa yhdeksi yöksi kerrallaan. Hätämajoituksessa yöpyminen on maksutonta. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoitus on tarkoitettu täysi-ikäisille, yksineläville tai lapsettomille pariskunnille. Palvelukeskukseen voi tulla päihtyneenä, mutta palvelukeskuksessa ei saa käyttää päihteitä. Hätämajoituksen asiakkaiden on kyettävä omatoimisuuteen, esimerkiksi liikkumaan, peseytymään ja hoitamaan lääkehuoltonsa itsenäisesti.

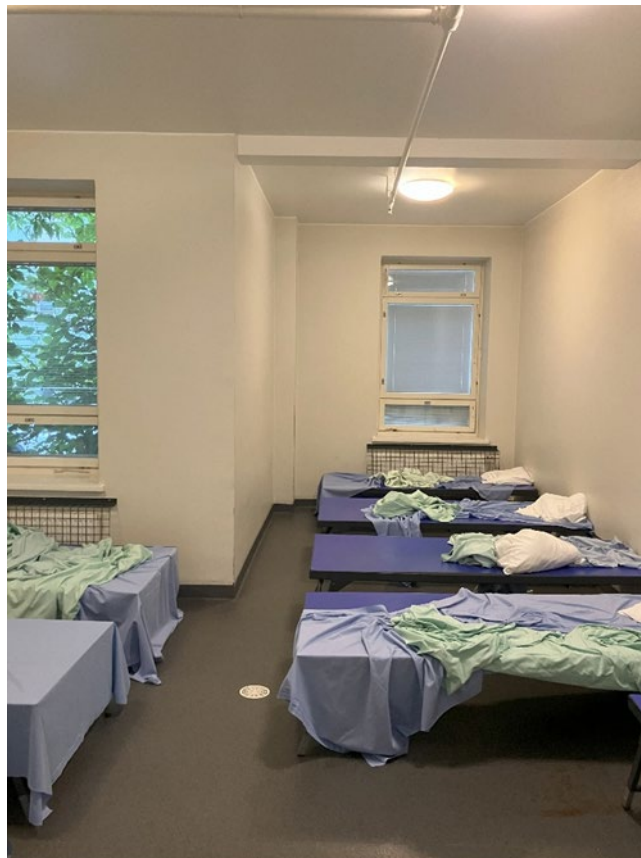
Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoitukseen on mahdollista majoittaa 60 henkilöä. Hätämajoituksen paikat sijaitsevat kymmenessä eri kokoisessa makuusalissa. Makuusalit ovat 2, 4, 5, 8 ja 10 hengen huoneita. Naisille on varattu 11 paikkaa (5, 4 ja 2 hengen huoneet). Makuusaleissa on kameravalvonta.

Kahden hengen huoneita voidaan käyttää "sairastupana", jonne voidaan majoittaa asiakas, joka esimerkiksi sairastaa tarttuvaa tautia. Sairastunut asiakas voi levätä siellä myös päiväaikaan. Muutoin hätmajoituksessa ei ole mahdollista levätä päivällä, koska asiakkaat pääsevät makuusaleihin vasta klo 17 jälkeen.

Hätmajoitukseen voi tulla klo 17 alkaen. Herätys on aamulla klo 8 ja huoneista on poistuttava klo 9 mennessä. Tämän jälkeen huoneet siivotaan ja lakanat vaihdetaan. Puuroaamiainen on ilmainen hätmajoituksessa yöpyneille.

Aamulla klo 9 jälkeen voi varata paikan hätmajoitukseen seuraavaksi yöksi. Varattu paikka pitää lunastaa klo 20 mennessä.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian tarkastajat olivat paikalla tarkastuskohteessa aamulla klo 8 jälkeen. Tällöin asiakkaat olivat poistumassa makuusaleista ja osa makuusaleista oli jo tyhjiä. Ilma makuusaleissa oli melko tunkkainen.



Kuva: Makuusali

Makuusaleissa ei ole muita huonekaluja kuin sängyt, jotka ovat lähellä toisiaan. Sängyissä on patjat, tyyny ja lakanat. Käytävät ja makuusalit ovat ahtaita, minkä vuoksi apuvälineiden kanssa liikkuminen niissä on hankalaa. Makuusalien oviin on kiinnitetty laput, joissa kehoitetaan asiakkaita säilyttämään tavaransa lukittavissa lokeroissa. Makuusaleihin ei saa viedä henkilökohtaisia tavaroita, vaan tavarat tulee säilyttää lokeroissa.

Haastatellut asiakkaat kertoivat, että makuusaleissa nukkuminen on levotonta, koska samassa makuusalissa on useita henkilöitä ja osaa asiakkaista häiritsi se, että muut asiakkaat liikkuvat makuusalissa yöllä.

Makuusalien yhteydessä on wc:t ja suihkut. Naisille varatulla osastolla oli 11 asiakaspaikkaa ja käytössä yksi wc- ja suihkutila. Asiakkaat kertoivat, että miesten puolella wc- ja suihkutiloihin on usein jonoa. Kaksi haastatelluista asiakkaista kertoi, että suihku- ja wc-tilojen lamput eivät toimineet ja usea sanoi, että niissä oli hyvin likaista. Asiakkaiden kertoman mukaan wc-tilat ovat usein sotkeutuneet oksennuksesta tai ulosteista.

Palvelukeskuksen johtajan antaman kirjallisen selvityksen mukaan makuusalit siivotaan joka päivä hätämajoituksen sulkeuduttua klo 9. Makuusalit desinfioidaan ja vesipestään ja sänkyihin vaihdetaan puhtaat lakanat. Myös suihku- ja wc-tilat siivotaan ja pestään aamuisin. Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa ei työskentele siivoustyön ammattilaisia ilta- ja yöaikaan. Kun tiloissa havaitaan erite sellaisena aikana, kun siistijät eivät ole töissä, siivoavat ohjaajat eritteen ja desinfioivat eritekohdan. Mikäli asiakkaat nukkuvat siinä makuusalissa, jossa erite havaitaan, siivotaan erite aamulla. Makuusalissa vuoteet ovat niin lähekkäin, ettei siivousta voida tehdä asiakkaita herättämättä ja laittamatta valoja päälle. Asiakkaan on kuitenkin mahdollista siirtyä tarvittaessa nukkumaan toiseen huoneeseen, mikäli tilaa on.

Työntekijöiden kertoman mukaan, mikäli wc-tilassa havaitaan yöaikaan eritteitä tms., ohjaajat yleensä sulkevat wc-tilan ja se on poissa käytöstä aamuun asti, kunnes siistijät tulevat töihin.

Tavaroiden säilytys

Hätämajoituksen asiakkaiden tulee jättää tavaransa yöpymisen ajaksi säilöön lukolliseen lokeroon, johon henkilökunnalla on avain. Lokero on käytössä vain yöpymisen ajan. Lokerot on tyhjennettävä joka päivä klo 13–17 väliseksi ajaksi, myös siinä tapauksessa, että asiakas olisi jo varannut hätämajoituspaikan seuraavalle yölle.



Kuva: Säilytyslokerot asiakkaiden tavaroille

Mikäli asiakas ei tyhjennä lokeroaan klo 13 mennessä, ohjaaja tyhjentää lokeron ja siirtää tavarat kellariin odottamaan löytötavaratoimiston noutoa, joka tapahtuu kahden viikon välein. Kun löytötavaratoimisto on hakenut tavarat, asiakkaan tulee noutaa tavaransa löytötavaratoimistosta, joka sijaitsee Vantaalla.

Useat tarkastuksella haastatellut asiakkaat arvostelivat käytäntöä, jonka mukaan lokero pitää tyhjentää joka päivä ja jos lokeroa ei tyhjennä, tavarat pitää hakea Vantaalta löytötavaratoimistosta. Moni haastatelluista asunnottomista asiakkaista toivoi mahdollisuutta tavaroiden säilytykseen. Yksi asiakas kertoi pitävänsä käytäntöä leimaavana, koska säilytyspaikan puutteen vuoksi hän joutuu kantamaan omaisuuttaan mukanaan kaupungilla, mistä kaikki näkevät, että hän on asunnoton. Tavaroiden hakeminen Vantaalta löytötavaratoimistosta on asiakkaiden mielestä hankalaa, koska se edellyttää bussilipun ostamista ja Vantaalle matkustamista. Lisäksi asiakas joutuu olemaan ilman tavaroitaan siihen asti, kunnes saa haettua tavaransa löytötavaratoimistosta.

Myös osa työntekijöistä arvosteli käytäntöä päivittäisestä lokerojen tyhjentämisestä ja piti sitä asiakkaita nöyryyttävänä. Käytännön vuoksi asiakkaat joutuvat kantamaan tavaroitaan mukanaan päivän ajan ja usein tavarat varastetaan. Henkilökunnan mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakkailla ei useinkaan ole toimintakykyä matkustaa Vantaalle hakemaan tavaroitaan eikä myöskään mahdollisuutta ostaa bussilippua. Yksi syy lokerojen päivittäiseen tyhjentämiseen on se, että lokerot pestään päivittäin erilaisten tuhohyönteisten pesiytymisen estämiseksi.

Hietaniemenkadun palvelukeskukselta tarkastuksen jälkeen saadun selvityksen mukaan, mikäli asiakas ei ole hakenut tavaroitaan lokeroista, ohjaaja tyhjentää lokeron klo 13 jälkeen ja vie tavarat kellariin odottamaan löytötavaratoimisto Lost & Found noutoa, joka on kahden viikon välein. Asiakas saa hakea tavaransa Lost & Foundista, joka sijaitsee osoitteessa Porttikaari 7, 01200 Vantaa. Kyseinen Lost & Found on entinen Suomen Löytötavaratoimisto, jolla oli aikaisemmin toimipiste Mäkelänkadulla. Palvelukeskuksen yhteistyö löytötavaratoimiston kanssa on alkanut silloin, kun toimipiste oli vielä Mäkelänkadulla.

Osa hätämajoitusasiakkaista on pitkäaikaisia asiakkaita, jotka toistuvasti yöpyvät Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa. Heille tarjotaan pidempiaikaiseen säilytykseen lokero. Työntekijöiden kertoman mukaan kaikille asiakkaille ei ole kuitenkaan mahdollista tarjota tällaista tavaroiden säilytysmahdollisuutta tilan ja lokeroiden puutteen vuoksi.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kommentti

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala toi esiin tarkastuksen jälkeen antamassaan kommentissa, että Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoitus on tarkoitettu yhden yön majoitukseen. Kun asiakas saapuu hätämajoitukseen yöpymään, hänelle tarjotaan henkilökohtaisten tavaroiden säilytystä varten lukollinen lokero. Makuusalit ovat ahtaita ja sen vuoksi henkilökohtaisia tavaroita ei voi säilyttää makuusalissa. Lukollisella lokerolla varmistetaan, että yöpyjän tavarat pysyvät tallessa yöpymisen ajan. Yöpyjän tulee hakea tavaransa lokeroista yöpymisen jälkeen, mutta viimeistään klo 13 mennessä. Asiasta tiedotetaan yöpyjille suullisesti ja kirjallisilla tiedotteilla palvelukeskuksen seinillä. Jos asiakas toistuvasti joutuu yöpymään Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa niin, että yöpyminen on jokaista, on asiakkaalla mahdollisuus pitää tavaransa pidempään lokerossa. Hänen tulee kuitenkin kerran viikossa siivota lokeronsa. Asiasta pitää sopia henkilökunnan kanssa.

Hätämajoituksessa yöpyy maksimissaan 60 yöpyjää, jonka vuoksi lokeroita tulee olla tarjolla kaikille yöpyjille. Vuonna 2024 hätämajoituksessa yöpyi 578 asiakasta, jonka vuoksi palvelukeskuksen 62 lokeroa on riittämätön määrä tarjoamaan pidempiaikaista säilytystä yöpyjille.

Mikäli asiakkaan ei ole mahdollista tyhjentää pakottavasta syystä lokeroa klo 13, voi asiasta sopia henkilökunnan kanssa. Jos lokero on tyhjennetty ja henkilökohtaisissa tavaroissa on tärkeitä henkilöllisyyspapereita, rahaa ja lääkkeitä, voi asiakas sopia tavaroiden luovutuksesta henkilökunnan kanssa.

Tilapäisasuminen

Palvelukeskuksen 3.–5. kerroksissa on 52 tilapäisasumiseen tarkoitettua soluasuntoa. Yksi solu, jossa on yhdeksän paikkaa, on varattu naisille. ”Invasoluksi” kutsutaan solua, jonka seitsemän soluhuonetta ovat muita tilavampia siten, että niissä mahtuu liikkumaan apuvälineiden kanssa. Jokaisessa asunnossa on oma jääkaappi. Soluissa on yhteinen keittiö, jossa on hella ja mikroaaltouuni, sekä yhteiset suihkutilat ja pesukoneet. Soluissa on yhteinen oleskeluhuone, jossa on pöytiä ja tuoleja sekä tietokone asiakkaiden käytössä. Kerrosten ovet on lukittu niin, että niihin pääsevät vain siellä asuvat. Tilapäisasumisen asunnoissa oli ”luderasioita” ja ovissa ilmoitukset, ettei niitä saa poistaa asunnoista.

Kaikki tilapäisasumisen soluasunnot olivat tarkastushetkellä täynnä. Asiakkaat siirtyvät tilapäisasumiseen yleensä hätmajoituksesta. Useimmiten tilapäisasumiseen pääsee melko nopeasti. Tavoitteena on, että asiakkaille löytyisi pidempiaikainen asumisratkaisu muutaman kuukauden kuluessa. Yleensä asuminen tilapäisasunnossa kestää kuitenkin noin 1–2 vuotta. Henkilökunnan kertoman mukaan useat tilapäisasumisessa asuvat henkilöt jonottavat tuetun asumisen asuntoihin, joihin jono on 1–2 vuotta. Tilapäisasumisesta voi myös siirtyä eteenpäin esimerkiksi iäkkäiden palveluihin taikka kaupungin vuokra-asuntoihin, mikäli aikaisemmat vuokratilastit eivät ole esteenä.

Tilapäisasuminen maksaa enintään 14,60 €/vrk. Kyseessä on kuitenkin tulojen mukaan määräytyvä asiakasmaksu, joten osalla asiakkaista maksu on pienempi.

Saadun tiedon mukaan, mikäli tilapäisasumisessa asuva ei ota vastaan tarjottua tuetun asumisen paikkaa, hän ei saa enää jatkaa tilapäisasumisessa. Tilapäisasuminen voidaan päättää myös, jos asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti. Yleensä asiakas siirtyy näissä tilanteissa hätmajoitukseen. Tavoitteena on, että asiakkaalla olisi näissäkin tilanteissa suunnitelma jatkoasumisesta tilapäisasumisen päättyessä.

2.1.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Yleiset tilat ja hätmajoituksen tilat

Hietaniemenkadun palvelukeskus sijaitsee hyvien yhteyksien päässä keskeisellä paikalla kaupungissa. Näköalat ikkunoista ovat kauniit. Tilat ovat siistit, joskin seinissä ja kalusteissa on havaittavissa pientä kulumista. Tiloissa on kapeita käytäviä ja ahtaita huoneita, mistä johtuen tilat eivät ole esteettömät ja apuvälineiden kanssa liikkuminen niissä on hankalaa. Palvelukeskuksen piha-alueella on penkkejä, joilla asiakkaat voivat viettää aikaa.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että hätämajoituksen tilat on pystytty järjestämään siten, että naisille on varattu oma yöpymistila, minne miehillä ei ollut pääsyä. Tämä on omiaan parantamaan naisten turvallisuutta palvelukeskuksessa.

Apulaisoikeusasiamiehen mielestä myönteistä on myös se, että käytettävissä on myös pienempiä, 2 hengen makuusaleja, joita voidaan majoittaa esimerkiksi tarttuvien tauteja sairastava henkilö. Sairastapauksissa asiakas voi päästä lepäämään pieneen makuusaliin myös päivällä. Myönteistä on myös se, että makuusalien sängyissä oli tyynyt ja lakanat, jotka pestään päivittäin.

Apulaisoikeusasiamies piti melko jäykkänä käytäntöä siitä, että palvelukeskuksen tiloissa ei ole mahdollisuutta levätä päivällä ja makuusaleihin pääsee vasta klo 17, vaikka olisi jo aikaisemmin varannut paikan seuraavaksi yöksi. Apulaisoikeusasiamies pitää ymmärrettävänä sitä, että makuusalit on tyhjennettävä siivouksen ajaksi. Apulaisoikeusasiamies kannustaa kuitenkin harkitsemaan, olisiko käytäntöä asiakkaiden päästämistä makuusaliin mahdollista joustavoittaa.

Makuusalien yhteydessä on hätämajoituksessa yöpyville wc- ja suihkutilat. Monet tarkastuksella haastatellut asiakkaat kertoivat, että ne ovat usein erittäin likaisia, kalusteissa ja muilla pinnoilla on usein oksennusta tai ulosteita. Palvelukeskuksen johtajalta saadun tiedon mukaan tilat siivotaan aamuisin hätämajoituksen sulkeuduttua. Palvelukeskuksessa ei ole ilta- ja yöaikaan siistijöitä. Jos tiloissa havaitaan eritteitä sellaisena aikana, etteivät siistijät ole töissä, ohjaajat voivat siivota ja desinfioida tilan. Makuusalit ovat kuitenkin niin ahtaita, ettei niissä pysty siivoamaan yöaikaan asiakkaita herättämättä. Tämän vuoksi ne siivotaan vasta aamulla. Toisaalta työntekijät kertoivat, että jos siistijöitä ei ole töissä, ohjaajat saattavat sulkea likaisen wc:n yön ajaksi.

Apulaisoikeusasiamies katsoo, että perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitetun välttämättömän huolenpidon toteutuminen edellyttää, että hätämajoituksen wc-tilojen siisteydestä huolehditaan riittävällä tasolla myös ilta- ja yöaikaan. Palvelukeskuksen asiakkaat ovat suurelta osin moniongelmaisia ja heillä on erilaisia terveysongelmia, minkä vuoksi ongelmat tilojen siisteydessä ovat toistuvia. Apulaisoikeusasiamies kehottaa Hietaniemenkadun palvelukeskusta joko järjestämään siivouksen asianmukaisesti tarvittaessa myös ilta- ja yöaikaan taikka muulla tavoin huolehtimaan siitä, että asiakkaiden käytettävissä on riittävästi puhtaita wc-tiloja myös siinä tapauksessa, että joku wc-tiloista joudutaan sulkemaan likaisuuden vuoksi.

Tavaroiden säilytys

Hätämajoituksen makuusaleihin ei saa viedä henkilökohtaisia tavaroita ja tavarat säilytetään yöpymisen ajan lukituissa lokeroissa. Lokerot tulee tyhjentää päivittäin klo 13 mennessä. Jos asiakas ei tyhjennä lokeroaan, ohjaajat vievät tavarat palvelukeskuksen kellariin varastoon, josta ne kuljetetaan kahden viikon välein kaupungin sopimuskumppanina toimivaan löytötavaratoimistoon. Asiakas joutuu itse hakemaan tavaransa Vantaalta, jossa löytötavaratoimisto sijaitsee.

Hätämajoituksessa pitkäaikaisesti yöpyville voidaan järjestää mahdollisuus säilyttää tavaroitaan pidempään lokerossa, mutta lokerotiloja on rajallisesti. Nämä lokerot tulee tyhjentää ja siivota kerran viikossa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tarkastuksen jälkeen lähettämän kommentin mukaan, mikäli asiakkaalla ei ole ollut pakottavasta syystä mahdollista tyhjentää lokeroaan ja siellä on tärkeitä henkilöllisyyspapereita, rahaa tai lääkkeitä, voi asiakas sopia henkilökunnan kanssa tavaroiden luovutuksesta.

Asiassa saadun selvityksen perusteella apulaisoikeusasiamiehelle jäi vaikutelma, että käytännöt tavaroiden säilyttämisessä ja lokeroiden tyhjentämisestä päivittäin perustuvat säilytystilojen puutteen ja lokeroiden puhdistamisen lisäksi myös vakiintuneeseen käytäntöön ja pitkään jatkuneeseen yhteistyöhön löytötavaratoimiston kanssa.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin sosiaalihuoltolain 4 §:ssä säädetään.

Apulaisoikeusasiamies ei pidä hyväksyttävänä palvelukeskuksen käytäntöä siitä, että jos asiakas ei tyhjennä lokeroaan päivittäin tietyinä kellonaikana, hän joutuu olemaan ilman tavaroitaan pahimmillaan useita viikkoja ja hakemaan itse tavaransa Vantaalta hankalien kulkuyhteyksien päästä. Apulaisoikeusasiamies katsoo, että vakiintuneesta käytännöstä on muodostunut asiakkaille rangaistusluonteinen seuraamus sääntöjen noudattamatta jättämisestä. Kun asiakkaiden elämänhallinta on asunnottomuuden aikana muutoinkin saattaa olla vaikeaa, ei ole asianmukaista, että viimesijaisessa palvelussa noudatetaan käytäntöjä, jotka ovat omiaan vaikeuttamaan tilannetta tai voivat aiheuttaa ylimääräisiä maksuja. Asiakkaista suurella osalla on eri asteisia psyykkisiä oireita sekä vakavia, kroonisia psyykkisiä ja fyysisiä sairauksia.

Apulaisoikeusasiamies kehottaa palvelukeskusta etsimään keinoja, joilla asiakkaiden tavaroiden säilytys saataisiin asiakkaiden näkökulmasta toimivammaksi.

Tilapäisasuminen

Tilapäisasumisen yleiset tilat olivat siistit. Käytävät olivat ahtaita, minkä vuoksi liikkuminen apuvälineiden kanssa oli hankalaa. Myönteistä oli, että osa tilapäisasumisen huoneista oli tilavampia ja siten niissä asuminen oli mahdollista myös apuvälineiden käyttäjille. Tilapäisasunnoissa asuminen kestää keskimäärin 1–2 vuotta.

Tarkastuksen aikana saatujen tietojen perusteella ainakin osalle asukkaista pidempiaikainen asuminen Hietaniemenkadun tilapäisasumisessa on ollut heidän toiveidensa mukaista. Apulaisoikeusasiamies kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että asumisen pitkittyessä kyse ei ole enää sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaisesta tilapäisestä asumisesta, jota annetaan lyhytaikaisena, kiireellisenä apuna.

Apulaisoikeusasiamies arvioi järjestämisvelvollisuuden noudattamista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla sekä mahdollisia lainsäädännön muutostarpeita ratkaisussa [EOAK/1142/2025](#).

2.2 Palvelut

2.2.1 Tarkastushavainnot

Ruokapalvelut

Palvelukeskuksen ruokalassa ”Hietsun herkku” on tarjolla puuroaamiainen klo 7.30–9.30. Aamiainen on maksuton palvelukeskuksessa yöpyneille.

Ruokalassa on tarjolla edullinen lounas klo 11–13 ja päivällinen klo 16.15–17.30. Lounas ja päivällinen maksavat 1,10 €/ateria. Lisäksi ruokalassa on myynnissä kahvia edullisesti.

Haastatellut asiakkaat kehuivat ruokaa.

Oleskelutila

Oleskelutilassa on nojatuoleja ja sohvia, joissa voi oleskella ja katsella televisiota myös päiväaikaan. Tarkastuksen aikana oleskelutilassa oli muutamia asiakkaita, jotka enimmäkseen nukkuivat. Oleskeluhuoneen tv oli päällä, mutta huoneen valot oli sammutettu asiakkaiden toiveesta.

Asiakkaat voivat osallistua työtoimintaan ja esimerkiksi auttaa ruokalassa muita asiakkaita taikka siivota ruokalassa tai ulkona lähiympäristössä. Työstä maksetaan ahkeruusrahaa 2 € tunnilta. Palvelukeskuksessa työskentelee työtoiminnan ohjaaja.

Palvelukeskuksen johtajalta saadun tiedon mukaan asiakkaille järjestetään päiväaikaista toimintaa, pääsääntöisesti tiistaisin. Toiminta voi olla esimerkiksi tietovisa, bingoa, pelaamista, levyraati, yms. Retkiä ja tapahtumia järjestetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Esimerkiksi 23.9.2025 tehtiin retki Vartiosaareen, jonne menttiin venekyydillä ja siellä asiakkaat saivat grillata makkaraa ja sauna.

Tarkastuksen aikana asiakkaille järjestettiin tietovisa.

Tilapäisessä asumisessa pidetään asukaskokous joka viikko. Palvelukeskuksessa järjestetään yhteisökokouksia neljä kertaa vuodessa.

Hygieniapalvelut

Palvelukeskuksessa on sauna, joka on avoinna miehille klo 7.30–11, naisille klo 11–13.

Pesulassa voi pesettää vaatteensa ja sieltä on mahdollisuus saada lahjoitusvaatteita. Pesulassa on myös täikaappi. Johtajan kertoman mukaan viime aikoina ei ole ollut täiongelmiä.

Terveyspalvelut

Palvelukeskuksessa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joiden vastaanotolle voi hakeutua ilman ajanvarausta arkisin klo 8.30–12.00.

Sairaanhoitajat tekevät vastaanotolla muun muassa haavanhoitoja ja voivat antaa potilaille lääkevarastostaan särkylääkkeitä tai muita lääkkeitä, esim. antibiootteja. Sairaanhoitajat tekevät terveystarkastuksia tilapäisasumiseen muuttaville.

Lääkäri on paikalla arkisin kolmena päivänä viikossa (maanantaisin, torstaisin ja perjantaisin). Vastaanotolle voi tulla ilman ajanvarausta. Tehtävää hoitaa Kivelän terveysaseman kulloinkin tehtävään nimetty lääkäri.

Jalkaterapeutti käy joka toinen viikko tiistaisin. Jalkaterapeutilla asioidaan ajanvarauksella. Jalkaterapeutin palveluja voivat käyttää myös muut asunnottomat kuin palvelukeskuksessa majoittuvat. Tarkastuksen aikana jalkaterapeutilla kävi ohjaajan kanssa kaksi Alppikadun asumisyksikön asiakasta.

Suuhygienistin palvelut ovat jälleen asiakkaiden käytettävissä, kun uusi suuhygienisti on aloittanut tehtävässä. Suuhygienisti käy keskiviikkoisin ja ottaa vastaan potilaita ajanvarauksella. Suuhygienistillä potilaalle tehdään hoidon tarpeen arviointi ja sen jälkeen on mahdollista hakeutua jatkohoitoon Kivelän terveysaseman hammaslääkärille.

Psykiatrian liikkuvan avohoidon asiantuntijat käyvät palvelukeskuksessa.

C-hepatiitin hoitoprojekti on alkamassa marraskuussa 2025 palvelukeskuksen asiakkaille.

Tarkastuksen aikana paikalla olleiden sairaanhoitajien käsityksen mukaan asiakkaat tulevat vastaanotolle ja käyttävät palvelukeskuksen terveystalveluja mielellään. Sairaanhoitajan vastaanotolle tullaan matalalla kynnyksellä pienissäkin asioissa ja ilman ajanvarausta. Osa pitkäaikaisasiakkaista käy säännöllisesti vastaanotolla.

Yksi haastatelluista asiakkaista arvosteli vastaanotolle jonottamiseen kuluvaan aikaa.

Yksi tarkastuksella haastateltu asiakas arvosteli sitä, että palvelukeskuksen sairaanhoitaja ei voi tehdä lähetettä ”katkolle”, vaan lähetteen saamiseksi asiakas joutuu asioimaan toisessa paikassa. Palvelukeskuksen johtajalta saadun tiedon mukaan asiakkaan kertoma pitää paikkansa. Palvelukeskuksen sairaanhoitaja ei voi tehdä lähetettä vieroitushoitoon Apotti-järjestelmän teknisten ominaisuuksien vuoksi. Asiakkaan tulee hakeutua lähetteen saamiseksi ”VIA-vastaanotolle” (vastaanotto ilman ajanvarausta), joka sijaitsee Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kommentti

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ilmoitti tarkastuksen jälkeen, että tietojärjestelmäongelmaan on löytynyt ratkaisu ja nyt lähetteen tekeminen on mahdollista. Päihdepalveluista 15.9.2025 saadun ohjeistuksen mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sairaanhoitajat tekevät vieroitustarpeelle potilaalle hoidon tarpeen arvioinnin ja laittavat potilaasta tarvittaessa vieroitushoitolähetteen, joka menee lähetekäsittelyyn Auroran vierotushoito-osaston potilaskoordinaattoreille. Tällöin potilaan ei tarvitse erikseen mennä VIA-vastaanotolle. Potilas odottaa lähettävällä taholla eli Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa, kunnes hän saa tiedon vieroituspaikasta. Vieroituspaikka annetaan joko samalle päivälle tai viimeistään seuraavaan aamuun.

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan palvelut

Palvelukeskuksessa on sosiaaliohjaajien vastaanotto käytettävissä ilman ajanvarausta klo 8–11. Palvelu on tarkoitettu palvelukeskuksessa yöpyville ja muille helsinkiläisille asunnottomille.

Sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluu hallinnoida tilapäisasumisen jonotilannetta. Käytettävissä on 165 tilapäisasumisen paikkaa, joista 52 kpl on Hietaniemen palvelukeskuksessa, 65 kpl Pelastusarmeijan asumispalveluyksikössä, 50 kpl Vailla vakinaista asuntoa (VVA) ry:n yksiköissä.

Palvelukeskuksen johtajalta saadun tiedon mukaan tilapäisessä asumisessa asiakkaila on vastuusosiaalityöntekijä, joka toimii omatyöntekijänä. Hätmajoituksen osalta omatyöntekijä on alueellisessa aikuissosiaalityössä tai ikääntyneiden osalta ikääntyneiden palveluissa. Asunto ensin -yksiköissä, jotka ovat tuettua asumista, on kaikilla asukkailla 1.10.2025 lähtien vastuusosiaalityöntekijä, joka toimii omatyöntekijänä. Vastuusosiaalityöntekijä jalkautuu asumisyksiköihin säännöllisesti.

Kun asukas muuttaa pois tilapäisasumisesta, hänen omatyöntekijänsä vaihtuu.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa työskentelevien sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden auttaminen eri tilanteissa, esimerkiksi etuusasioiden selvittelyssä. Uusille asukkailla tehdään tilanteen kartoitus ja alustava suunnitelma asumisesta.

Palvelukeskuksessa työskentelevät sosiaaliohjaajat työskentelevät hätmajoituksessa majoittuvien asiakkaiden kanssa, mutta palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat eivät ole hätmajoituksen asukkaiden omatyöntekijöitä. Hätmajoituksen asiakkaiden sosiaalityö ja omatyöntekijät ovat alueiden avososiaalityössä. Läkkäät asiakkaat ohjataan ikääntyneiden asiakasohjauksen palveluihin.

Jos palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja huomaa, että asiakas tarvitsee omatyöntekijän, asiakas ohjataan alueen sosiaalityöhön ja aktivoidaan sosiaalityön kontakti alueelle. Palvelukeskuksen sosiaaliohjaajat selvittävät, onko asiakkaalla jo asiakkuus alueella ja missä asiakas haluaisi asioida.

Palvelukeskuksesta ennen tarkastusta saatujen asiakastietojen mukaan useilla hätmajoituksen pitkäaikaisasiakkaista ei ollut nimettyä omatyöntekijää eikä pitkäaikaista sosiaalityön asiakkuutta. Usein heille ei myöskään ole tehty palvelutarpeen arviota. Henkilökunnan kertoman mukaan usein palvelukeskuksen pitkäaikaisasiakkaat eivät halua tavata sosiaalityöntekijää eri syistä, mm. luottamuksen puutteen vuoksi.

2.2.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies piti myönteisenä sitä, että Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa on mahdollisuus oleskella päivällä oleskelutilassa ja siellä järjestetään asukkailla toimintaa päiväaikaan. Palvelukeskuksen asiakkaat voivat halutessaan tehdä työtoimintana erilaisia avustamis- ja siivoustöitä. Palvelukeskuksessa on mahdollisuus peseytymiseen, pyykin pesuun ja vaihtovaatteiden saamiseen. Ruokalasta saa edullisesti kaksi lämmintä ateriaa päivässä ja aamupala on ilmainen palvelukeskuksessa majoittuville. Asiakkaiden ja henkilökunnan välinen yhteistyö vaikutti toimivalta.

Palvelukeskuksessa asiakkaiden käytettävissä olevat terveysterveyst palvelut vaikuttivat vastaavan hyvin asiakkaiden tarpeisiin ja niihin pääsy oli helppoa. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan se, että sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotoille pääsee ilman ajanvarausta, on asiakkaiden edun mukaista, vaikka palveluun muodostuu jonoa. Apulaisoikeusasiamies piti myönteisenä, että palvelukeskuksessa oli mahdollista saada myös suun terveydenhuollon palveluja ja jalkaterapeutin palveluja. Myönteistä on myös se, että palvelut ovat myös muualla yöpyneiden asunnottomien käytettävissä.

Tarkastushavaintona todettiin, että palvelukeskuksen sairaanhoitaja ei voinut tehdä lähetettä päihdevieroitukseen tietojärjestelmäongelman vuoksi, vaan potilaan tuli mennä Kalasataman terveyskeskuksessa sijaitsevalle VIA-vastaanotolle lähetteen saamiseksi.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ilmoitti tarkastuksen jälkeen, että tietojärjestelmäongelmaan on löytynyt ratkaisu ja lähetteen tekeminen on nyt mahdollista. Hietaniemen palvelukeskuksen sairaanhoitajat tekevät vieroitustarpeiselle potilaalle hoidon tarpeen arvioinnin ja tekevät potilaasta tarvittaessa vieroitushoitolähetteen. Potilas odottaa Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa tietoa vieroituspaikasta, joka annetaan joko samalle päivälle tai seuraavalle aamulle.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä, että ongelmaan on löytynyt ratkaisu. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan muuttunut käytäntö mahdollistaa asiakkaiden vieroitushoitoon pääsyn asiakkaiden tarpeen mukaisesti.

Apulaisoikeusasiamies kehottaa lisäksi varmistamaan, että asiakkaalla on vieroitushoitopaikan saatuaan myös käytännön mahdollisuudet päästä vieroitushoitoon, esimerkiksi varmistamalla, että asiakkaalla on varat matkalippuun ja tarvittaessa saattaja.

Laillisuusvalvonnassa useassa yhteydessä saatujen tietojen perusteella asunnottomat ovat usein monin tavoin syrjäytyneitä ja esimerkiksi terveysterveyst palveluja saatetaan jättää käyttämättä vuosien ajan akuuteista tarpeista huolimatta. Apulaisoikeusasiamies pitää erityisen myönteisenä sitä, millä tavoin Hietaniemen palvelukeskuksessa on pyritty edistämään terveysterveyst palvelujen käyttöä.

Apulaisoikeusasiamies arvioi asunnottomien henkilöiden sosiaalityön järjestämisen käytäntöjä asiassa [EOAK/1142/2025](#).

2.3 Palvelukeskuksen asiakkaat

2.3.1 Tarkastushavainnot

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa majoittui useita henkilöitä pitkäaikaisesti tai toistuvasti. Palvelukeskuksen henkilökunnan mukaan pääasialliset syyt siihen, minkä vuoksi asiakas päätyy pitkäaikaisasukkaaksi palvelukeskukseen ovat haastava ja väkivaltainen käyttäytyminen, hoitamattomat mielenterveysongelmat taikka se, että asiakas muusta syystä kieltäytyy ottamasta vastaan tarjottuja palveluja.

Väkivaltaisesti ja haastavasti käyttäytyvät henkilöt jäävät usein palvelukeskukseen pitkäaikaisesti, koska heille sopivia asumisyksiköitä ei ole olemassa. He usein menettävät saamansa asunnon väkivaltaisen käytöksen vuoksi ja sen vuoksi he palaavat toistuvasti palvelukeskuksen hätämajoitukseen.

Henkilökunnan mukaan toinen palvelukeskuksessa pitkäaikaisesti majoittuva asiakasryhmä on psyykkisesti sairaat henkilöt, jotka eivät ole hoidon piirissä, ja joilla ei ole kykyä sitoutua hoitoon ja lääkitykseen taikka tuen ja avun vastaanottamiseen. Vakavista psyykkisistä sairauksista kärsivillä ihmisillä ei ole kykyä itsenäiseen asumiseen ja asioidensa hoitamiseen, minkä vuoksi he usein menettävät saamansa asunnon esimerkiksi sairauteen liittyvien harhojen tai muun toimintakyvyn puutteen vuoksi. Toisaalta he eivät myöskään täytä tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämisen kriteerejä. Erityisesti kaksoisdiagnoosipotilaille ei ole olemassa heidän tarpeitaan vastaavia asumispalveluja.

Lisäksi henkilökunnan kertoman mukaan palvelukeskuksen asiakkaina on henkilöitä, jotka eivät muista syistä halua ottaa vastaan muuta asuntoa tai siirtyä muualle asumaan. He kokevat, että palvelukeskuksessa on hyvät palvelut, henkilökuntaa paikalla, edullista ruokaa, turvallisuutta ja tuttu yhteisö ympärillä.

Osa haastatelluista asiakkaista kertoi asuneensa aikaisemmin tilapäisasumisessa, mutta eivät halunneet sinne uudelleen asumaan, vaan asuivat hätämajoituksessa. He kertoivat viettävänsä aikaa palvelukeskuksen pihalla tai sisätiloissa ja käyvänsä välillä ostoskeskuksessa. Asiakkaiden kuvauksen mukaan paikalla oleva henkilökunta ja vartijat tuovat turvallisuutta.

Henkilökunnan kertoman mukaan osa asiakkaista kokee, että tilapäisasuminen passivoi ja asukas voi helposti jäädä yksin huoneeseensa koko päiväksi. Yksi asiakkaista kuvaili kokevansa asian näin. Hätämajoituksessa on säännöllinen päivärytmi ja pakko herätä aamulla. Henkilökunnan kertoman mukaan osa asiakkaista ei halua majoittua tilapäisasumiseen sen maksullisuuden vuoksi ja he yöpyvät sen vuoksi hätämajoituksessa.

Tilapäisasumisessa tyypillinen asumisaika oli 1-2 vuotta, mikä johtui pääasiassa pitkästä jonosta tuetun asumisen palveluihin.

2.3.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies piti myönteisenä sitä, että useat asukkaat kokivat Hietaniemenkadun palvelukeskuksen yhteisön ja siellä saatavilla olevat palvelut turvallisiksi ja asukkaat viihtyivät palvelukeskuksessa.

Tarkastushavaintojen perusteella apulaisoikeusasiamies kiinnitti huomiota siihen, että hätämajoituksessa oli useita henkilöitä, jotka olivat olleet asiakkaina jo useita kuukausia tai vuosia. Asumisen pitkittymiseen oli syynä osalla asiakkaita väkivaltainen tai muutoin haastava käytös taikka mielenterveysongelmat ja sairaudentunnettomuus, minkä vuoksi asiakas ei ole halunnut sitoutua hoitoon. Nämä henkilöryhmät ovat vaikeasti sijoitettavissa muihin asumismuotoihin ja usein palaavat muista asumismuodoista takaisin hätämajoitukseen. Näiden henkilöryhmien asunnottomuuden taustalla on heille sopivien asumisyksiköiden puute. Palvelukeskuksessa oli myös pitkäaikaisasiakkaita, joille on tarjottu muuta asumismuotoa, mutta he ovat kieltäytyneet vastaanottamasta sitä ja mieluummin jatkoivat hätämajoituksessa asumista.

Henkilökunnan kirjallisten vastausten ja tarkastuksella saatujen tietojen perusteella apulaisoikeusasiamies on voinut todeta, että ajoittain palvelukeskukseen on tullut asiakkaita henkilöitä, joiden terveydentila ja toimintakyky edellyttäisi muunlaista asumismuotoa.

Osa asiakkaita oli yli 65-vuotiaita. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että velvollisuus asiakkaiden tarpeita vastaavien palvelujen järjestämiseen koskee yhdenvertaisesti kaikkia asiakkaita. Vanhuspalvelulakia on sovellettava myös silloin kun vanhuksella on psyykinen sairaus.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoitus ja tilapäisasuminen on tarkoitettu lyhytaikaiseen asumiseen. Kuitenkin osalla asukkaista oleskelu palvelukeskuksessa on kestänyt pitkään. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan tilanteen syynä on laajempi rakenteellinen ongelma ja asukkaille sopivien asumismuotojen ja tukiasuntojen puute, johon Hietaniemenkadun palvelukeskus ei pelkästään omilla toimillaan pysty vaikuttamaan.

2.4 Turvallisuus

2.4.1 Tarkastushavainnot

Henkilökunnalta ja vartijalta saatujen tietojen perusteella henkilökuntaan kohdistuu väkivaltaa harvoin. Henkilökuntaan kohdistuu enimmäkseen sanallista uhkailua. Useimmiten palvelukeskuksessa tapahtuvat väkivaltatilanteet ovat asiakkaiden välisiä.

Palvelukeskuksen johtajalta saadun tiedon mukaan vaara- ja uhkatilanneilmoituksia tehtiin 120 kappaletta vuonna 2024. Vuonna 2025 määrä saattaa olla vähän edellistä vuotta suurempi. Useat henkilökunnan edustajat ilmoittivat kirjallisissa vastauksissaan kokevansa, että päihteiden käytön lisääntyminen ja uudet muuntohuumeet ovat lisänneet turvattomuuden tunnetta.

Palvelukeskuksessa on vartija paikalla ympäri vuorokauden. Paikalla on kaksi vartijaa klo 15–23 välisenä aikana. Palvelukeskuksessa on useita valvontakameroita, joiden kautta vartija seuraa tapahtumia.

Tarkastuksen jälkeen haastateltu vartija kertoi, että väkivaltatilanteita tapahtuu keskimäärin 1–2 kertaa kuukaudessa. Vartijat joutuvat poistamaan asiakkaita palvelukeskuksesta noin 5–6 kertaa viikossa, yleensä asiakkaan uhkaavan tai häiritsevän käytöksen vuoksi.

Tarkastuksen aikana vartija poisti yhden asiakkaan palvelukeskuksen tiloista. Asiakas oli käyttäytynyt väkivaltaisesti ruokalassa ja tilanne jatkui vielä ulkona palvelukeskuksen pihalla. Koska asiakas jatkoi väkivaltaista käytöstään pihalla, eikä suostunut poistumaan alueelta, paikalle kutsuttiin poliisi.

Palvelukeskuksen henkilökunnan mukaan, jos asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti, hänelle tehdään rajausta, jolla hänet rajataan palvelukeskuksen palveluista ulos. Usein rajausta kestää pari tuntia, mutta joskus se voidaan tehdä pidemmäksi aikaa. Pidempiaikaisen rajauksen aikana asiakas ohjataan Lauttasaaren yksikköön. Jos asiakkaalla olisi samanaikaisesti rajausta molempiin yksiköihin, hän pääsee kuitenkin yöajaksi Hietaniemenkadun hätämajoitukseen, mutta muut palvelukeskuksen palvelut eivät ole käytettävissä. Palvelukeskuksen johtajan mukaan sillä tavoin hätämajoitus on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Tarkastuksen yhteydessä palvelukeskuksen johtajalta, vartijalta ja henkilökunnalta saatujen tietojen mukaan asiakkaiden taloudellista hyväksikäyttöä on havaittu.

Hyväksikäyttö voi olla esimerkiksi kaupassa tai pankkiautomaatilla käymistä liikuntarajoitteisen henkilön puolesta, jolloin asioilla kävijä ottaa samalla itselleen ”palkkion” taikka tyhjentää koko pankkitilin.

Osa henkilökunnasta oli havainnut asiakkaiden välistä väkivaltaa, uhkailua ja kiristämistä, mitkä useimmiten liittyvät päihteisiin tai velkojen perintään.

Palvelukeskuksen henkilökunta kertoi, että heidän on vaikea puuttua asiakkaiden väliseen taloudelliseen hyväksikäyttöön, varkauksiin tai ryöstelyyn. Käytännössä he voivat selvittää tilanteita puhumalla taikka kehottaa asiakasta tekemään rikosilmoituksen, mitä useimmat eivät kuitenkaan tee. Henkilökunta kertoi, että palvelukeskuksen alueen ulkopuolella tapahtuu ryöstelyä tai varkauksia, mihin henkilökunta ei myöskään pysty puuttumaan. Jos asiakas on esimerkiksi eläkkeen saamisen jälkeen menettänyt kaikki rahansa sen jälkeen, kun joku toinen on käynyt hänen puolestaan kaupassa, henkilökunta auttaa tilanteessa antamalla maksusitoumuksen ruokailuun palvelukeskuksessa.

2.4.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Tarkastukselle ja tutkinnan aikana saatujen tietojen perusteella asiakkaiden välistä taloudellista hyväksikäyttöä havaitaan jatkuvasti, eikä se ole uusi ilmiö. Henkilökunta kokee, että sillä ei ole mahdollisuuksia puuttua asiaan, muutoin kuin kehottamalla asiakasta tekemään rikosilmoituksen ja turvaamalla hänen ravinnon saamisensa maksusitoumuksella palvelukeskuksen ravintolaan. Usein asiakkaat eivät kuitenkaan tee rikosilmoitusta.

Esitutkintalain 3 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan, kun esitutkintaviranomaiselle ilmoitetaan rikos tai tapahtuma, jota ilmoittaja epäilee rikokseksi, esitutkintaviranomaisen on viipymättä kirjattava ilmoitus. Rikosilmoituksen voi tehdä myös toisen henkilön puolesta. Vaikka kynnys ilmoituksen kirjaamiseen on matala, voidaan kirjaamista edellyttävälle ilmoitukselle kuitenkin asettaa vähimmäisvaatimukseksi se, että ilmoituksen tekijä kuvaa rikoksena pitämänsä tapahtumankulun. Tämän yksilöintivaatimuksen perusteella on pystyttävä ilmaisemaan, mistä on kysymys, ja kiinnittämään tapahtuma riittävällä tarkkuudella aikaan ja paikkaan. Jos kyse on asianomistajarikoksesta, poliisi selvittää ilmoituksen saatuaan, onko asianomistajalla vaatimuksia, mikä on edellytys asianomistajarikosten tutkinnalle.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja siten myös tieto sosiaalihuollon asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä tietoja. Salassa pidettävän tiedon saa antaa vain asiakkaan suostumuksella tai jos tietojen antamisesta on erikseen säädetty.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 63 §:ssä on säädetty sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamisesta eräissä tilanteissa. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalihuollon palveluntarjoajan tulee pyydettyäessä antaa asiakkaan tai tämän laillisen edustajan suostumuksesta riippumatta salassa pidettävää asiakastietoa poliisille, syyttävaviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, jonka ilmoittamatta jättäminen on rangaistavaa rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:n nojalla, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta.

Pykälän 3 momentin mukaan salassa pidettävää asiakastietoa saa sosiaalihuollon palvelunantaja antaa oma-aloitteisestikin, jos epäillään 2 momentissa tarkoitettua rikosta taikka silloin, jos epäillään jonkun syyllistyneen siinä mainittua vähäisempään rikokseen, jos sosiaalihuollon palvelunantaja arvioi sen olevan välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi.

Samansisältöinen säännös on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000)18 §:ssä.

Rikosilmoituksen menestyksellinen tutkiminen edellyttää, että ilmoituksessa kerrotaan mitä on tapahtunut sekä uhrin henkilötiedot ja mahdollisesti myös rikoksen tekijän tiedot. Jos kyse on palvelukeskuksessa tapahtuneista rikoksista, useimmiten tällöin rikosilmoitusta tehtäessä paljastuu myös se tieto, että henkilö tai henkilöt ovat olleet asiakkaina palvelukeskuksessa.

Edellä mainitut säännökset rajoittavat henkilökunnan oikeutta tehdä rikosilmoitus asiakkaan puolesta, ainakin niissä tilanteissa, joissa rikosilmoitusta ei pysty tekemään paljastamatta sosiaalihuollon asiakkuutta. Se, että sosiaalihuollon ammattihenkilö tekisi rikosilmoituksen asiakkaan puolesta ja asiakkaan tietämättä, saattaisi myös vaarantaa luottamuksellisen asiakassuhteen jatkumisen.

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan vallitseva tilanne on sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta kohtuuton. Viimesijaisen asumispalvelun toteuttaminen siten, että se toistuvasti ja jatkuvasti altistaa haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat taloudelliselle kaltoinkohtelulle loukkaa vakavasti asiakkaiden perusoikeuksia. Yksittäisen työntekijän mahdollisuudet toimia tilanteissa asiakkaan edun mukaisesti ovat rajatut.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on velvollinen huolehtimaan siitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilöt voivat tehtävissään toimia lainmukaisesti. Se on myös velvollinen järjestämään viimesijaisen sosiaalipalvelun siten, että se turvaa asiakkaiden välttämättömän huolenpidon.

Apulaisoikeusasiamies viittaa myös kannanottoihinsa asiassa [EOAK/1142/2025](#).

3 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies saattaa edellä tässä pöytäkirjassa esitetyt kannanotot Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tietoon ja toiminnassa huomioon otettavaksi.

Tässä tarkoituksessa pöytäkirja lähetetään Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle ja Hietaniemenkadun palvelukeskukselle.