

31.3.2026

EOAK/1142/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila****ASUNNOTTOMIEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT HELSINGISSÄ****Sisällysluettelo**

1	ASIAN TAUSTA	2
2	SAATU SELVITYS	2
2.1	Lausunnot ja selvitykset	3
2.1.1	Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lausunto	3
2.1.2	Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtajan selvitys.....	4
2.1.3	Hietaniemenkadun palvelukeskuksen selvitys	4
2.2	Kysely työntekijöille	6
2.2.1	Käsitys palvelukeskuksen nykyisestä asiakasturvallisuudesta	6
2.2.2	Havainnot asiakasturvallisuuden vaarantumisesta	9
2.2.3	Havainnot asiakkaiden taloudellisesta tai muusta hyväksikäytöstä	10
2.2.4	Työntekijöiden kuvauksia asiakkaista, joiden terveys tai turvallisuus vaarantuu.....	11
2.2.5	Työntekijöiden näkemyksiä asiakkaista, joille palvelukeskus on oikea paikka	12
2.2.6	Työntekijöiden näkemys siitä, miten tilapäismajoitus pitäisi järjestää	13
2.2.7	Työntekijöiden havaintoja muun palvelujärjestelmän puutteista	15
2.2.8	Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus	19
2.2.9	Otteita Helsingin kaupungin sisäisistä ohjeista – asiakkuuden päättäminen	19
2.3	Tiedot asiakkaista.....	20
2.3.1	Tilastotietoja palvelukeskuksen asiakkaista.....	20
2.3.2	Ilman hätämajoituspaikkaa jääneet asiakkaat.....	22
2.3.3	Pitkien asiakkuuksien syyt annettujen selvitysten mukaan	22
2.3.4	Suoraan sairaalasta kotiutetut muistisairaat vanhukset ja psykiatriset potilaat	23
2.3.5	Selvitys- ja lausuntopyyntö palvelukeskuksessa majoittuneista.....	24
2.3.6	Tiedot palvelukeskuksen alle 65-vuotiaista asiakkaista	25
2.3.7	Tiedot palvelukeskuksen yli 65-vuotiaista asiakkaista	26
3	KANNANOTOT	26
3.1	Hätämajoitus välttämättömän huolenpidon turvaajana	26
3.2	Velvollisuus järjestää asiakkaan tarvetta vastaavat palvelut	28
3.3	Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden kohtelu	30
3.4	Oikeus saada omatyöntekijä	31
3.5	Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohtelu	31

3.6	Velvollisuus arvioida palvelujen tarve ja tehdä asiakassuunnitelma.....	32
3.7	Asiakkuuden jatkaminen, kun asiakas ei ota vastaan tarjottuja sosiaalipalveluja...	33
3.8	Psykiatristen potilaiden oikeus ihmisarvoiseen elämään.....	33
3.9	Asiakkaiden toistuva kaltoinkohtelu Helsingin kaupungin omassa palvelussa	34
3.10	Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan toiminta tutkinnan aikana ja sen jälkeen.....	35
4	TOIMENPITEET	35

1 ASIAN TAUSTA

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla olen tutkinut omana aloitteenani asunnottomien henkilöiden palvelujen järjestämistä eri hyvinvointialueilla.

Vuonna 2025 tutkinnan kohteena on ollut Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala.

Keväällä 2025 mediassa olleiden kirjoitusten mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskukseen majoitetaan muistisairaita vanhuksia, jotka on kotiutettu sairaalasta, skitsofreenikoita, jotka on kotiutettu Auroran sairaalasta sekä opiskelijoita, joilla ei ole päihdeongelmaa. Kirjoituksen mukaan ilmiö on uusi. Työntekijät kritisoivat eri ryhmien pitämistä yhdessä ja muun muassa tästä seurannutta vanhusten taloudellista hyväksikäyttöä. (IL 17.2.2025)

2 SAATU SELVITYS

Osana tutkintaa Helsingin kaupungille, Hietaniemenkadun palvelukeskukselle ja HUS-yhtymälle lähetettiin erilliset selvityspyynnöt, jotka koskivat vanhusten ja psykiatristen potilaiden kotiuttamista sairaalasta asunnottomien palveluihin. Näiden lisäksi Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle lähetettiin laajempi selvitys- ja lausuntopyyntö.

Asiakkaiden näkemyksiä palveluiden toteuttamisesta selvitettiin tarkastuskäynnillä Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa 3.9.2025. Asian käsittelyssä on otettu huomioon myös asiakkaiden kirjallisesti lähettämät palautteet sekä muut tarkastuksen yhteydessä, ja sen jälkeen saadut tarkentavat tiedot.

Tutkinnan aikana selvitettiin, mitä palveluja yhtenä yönä Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa majoittuneet asiakkaat olivat saaneet ennen asunnottomuuttaan, tilapäismajoituksen aikana ja sen jälkeen.

Hietaniemenkadun työntekijöille varattiin mahdollisuus tulla kuulluiksi joko kirjallisesti tai suullisesti ennen tarkastuskäynnin toteuttamista.

2.1 Lausunnot ja selvitykset

2.1.1 Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lausunto

Pyysin Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa antamaan tiedot siitä, millä tavoin se on ottanut toiminnan toteuttamisessa huomioon aiemmin antamani ratkaisut [1528/2022](#) ja [1841/2023](#).

Lausunnon mukaan hätämajoituksessa pitkäkestoisesti yöpyneillä on usein haluttomuutta hakeutua sosiaali- ja terveystalouteen. Palvelukeskuksessa tuetaan ja autetaan asumisen omatoimista järjestämistä. Asiakkaiden asumisratkaisuja edistetään käytettävissä olevin keinoin asiakkaan tahtoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Palvelukeskuksen hätämajoituksessa majoittuvia palvelevat sosiaaliohjaajat, jotka tarvittaessa aktivoivat Hietaniemen palvelukeskuksessa majoittuneen asiakkuuden sosiaalityöhön. Joidenkin asiakkaiden kanssa työskennellään pitkään pelkäämään perustuutuksen rakentamiseksi ennen varsinaisen sosiaalipalveluiden aloittamista. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tehtävänä on mahdollistaa vaikeimmin autettavissa olevien asunnottomien henkilöiden oikeus ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalouteen.

Lausunnon mukaan Helsingin asunnottomien palveluissa on perehdytty apulaisoikeusasiamiehen antamiin ratkaisuihin, myös erikseen selvitys- ja lausuntopyyntöön liitteenä olleisiin ratkaisuihin 1814/2023 ja 1528/2022.

Lausunnon mukaan palveluissa pyritään varmistamaan, että jokaisen asiakkaan oikeus perustuslain edellyttämään henkilökohtaiseen turvallisuuteen, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalouteen toteutuu. Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluiden johtajan mukaan ratkaisuja hyödynnetään edelleen toiminnan kehittämiseksi.

Helsingin kaupungin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen arviointitoiminta toimii yhteistyössä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kanssa mahdollistaen asiakkaiden tilanteen arvioinnin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon monialaisena yhteistyönä. Arviointitoiminnan johtajan lausunnossa todetaan, että Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ja Arviointitoiminnan yhteistyö yhteisten asiakkaiden asioissa on sujuvaa ja riittävää. Asiakkaiden palvelutarpeet arvioidaan tarvittavien asiantuntijoiden monialaisena yhteistyönä ja asiakkaille järjestetään heidän tarvitsemansa palvelut.

Lausunnossa viitataan tehtyihin selvityksiin (ks. kohdat 2.1.2. ja 2.1.3). Asiakkaita koskevia selvityksiä on käsitelty tarkemmin kohdassa 2.3.

2.1.2 Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtajan selvitys

Selvityksen keskeinen sisältö

Saatujen selvitysten perusteella asiakkaila on tuetun asumisen tarpeita. Pitkää asunnottomuutta selittää pitkä jonotusaika tuettuun vuokra-asumiseen, asiakkaan luomat tiukat kriteerit asunnon vuokran ja sijainnin suhteen sekä haluttomuus ja vaikeudet ottaa apua ja tukea vastaan. Hätämajoituksessa pitkäkestoisesti yöpyneillä on usein haluttomuutta hakeutua sosiaali- ja terveystalveluihin. Palvelukeskuksessa tuetaan ja autetaan asumisen omatoimista järjestämistä. Asiakkaiden asumisratkaisuja edistetään käytettävissä olevin keinoin asiakkaan tahtoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Hietaniemenkadun palvelukeskus varmistaa asunnottomille helsinkiläisille välttämättömät sosiaali- ja terveystalvelut, joita tarjoaa matalan kynnyksen palveluperiaatteella. Palvelukeskus tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystalvelujen kanssa asiakkaiden tilanteen parantamiseksi. Palvelukeskuksesta saa perusterveydenhuollon talvelut sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanottoineen. Lisäksi tarjolla on jalkaterapeutin ja suun tervetdenhuollon talveluja. Maksuton hätämajoitus ja aamupala, edullinen ruoka palvelukeskuksen ravintolassa sekä maksuttomat peseytymis- ja pesulatalvelut tarjoavat turvaa ja välttämättömää huolenpitoa helsinkiläisille asunnottomille. Hietaniemenkadun hätämajoituksessa majoittuvat voivat viettää myös päivänsä päiväkeskuksen tiloissa, eikä heidän tarvitse lähteä kadulle.

Kaikilla Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tilapäisessä asumisessa majoittuvilla on sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä, joka työskentelee palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksen hätämajoituksessa majoittuvia talvelevat sosiaaliohjaajat. Jos hätämajoituksen asiakkaalla on voimassa oleva sosiaalityön kontakti, on omatyöntekijä avososiaalityössä. Tarvittaessa kontakti sosiaalityöhön aktivoidaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sosiaaliohjaajan toimesta.

Joidenkin asiakkaiden kanssa työskennellään pitkään pelkästään perusluottamuksen rakentamiseksi. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tehtävänä on mahdollistaa vaikeimmin autettavissa olevien asunnottomien henkilöiden oikeus ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalveluihin.

2.1.3 Hietaniemenkadun palvelukeskuksen selvitys

Osana tutkintaa pyysin myös ottamaan kantaa yksittäisen kantelijan esittämiin väitteisiin.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen johtaja antoi selvityksen keskuksen turvallisuudesta, hygieniasta, siivouksesta ja talveluista.

Selvityksen mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa ei työskentele siivoustyön ammattilaisia ilta- ja yöaikaan. Kun tiloissa havaitaan erite sellaisena aikana, jona siistijät eivät ole töissä, siivoavat ohjaajat eritteen ja desinfioivat eritekohdan. Mikäli asiakkaat nukkuvat kyseisessä 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 tarvittaessa vaihtaa nukkumaan toiseen huoneeseen, mikäli tilaa on.

Makuusalit siivotaan joka päivä hätämajoituksen sulkeuduttua klo 9. Makuusalit desinfioidaan ja vesipestään ja sänkyihin vaihdetaan puhtaat lakanat. Hätämajoituksen suihku- ja wc-tilat pestään samalla kertaa.

Mikäli on tiedossa, että asiakas sairastaa tarttuvaa tautia, voidaan hänet sijoittaa pieneen makuusaliin. Kyseinen tila on tarkoitettu ns. sairastuvaksi ja siinä voi majoittua ja levätä myös päiväaikaan. Terveystiimin sairaanhoitajat ja lääkäri pitävät vastaanottoa maanantaista perjantaihin. Sairastunut asiakas voi hakeutua vastaanotolle ja saada tarvittavan lääkityksen ja hygieniaohteet.

Mikäli asiakas havaitsee hyönteisiä sängyssään, sotkua wc-tilassa, väkivaltaista käyttäytymistä tai puutteita turvallisuudessa tulee hänen olla välittömästi yhteydessä henkilökuntaan, jotta epäkohtaan voidaan puuttua ja tarvittaessa tehdä kiinteistöhuoltoon ilmoitus, jos asian hoitaminen kuuluu kiinteistönhuollolle. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa ei ole erikseen tiloja päihteitä käyttäville ja ei päihteitä käyttäville. Lauttasaaren hätämajoituksessa sen sijaan on tilat ei päihteitä käyttäville. Halutessaan asiakas voi ilmoittautua sinne jo ennakoon klo 9–16 välillä.

Yövuorossa työskentelee kaksi ohjaajaa ja vartija, joiden puoleen voi kääntyä, jos asiakas havaitsee häiriökäyttäytymistä. Vartija seuraa valvontakameroista tiloja ja puuttuu häiriöihin matalalla kynnyksellä. Häiritsevät asiakkaat poistetaan tilasta, jos keskustelu ei johda käyttäytymisen muutokseen.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa on koneellinen poistoilmanvaihto. Ilmanvaihtokanavat on puhdistettu 2024.

Lausunnon mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus on huomioitu palvelukeskuksessa. Ympäri vuorokautinen kameravalvonta, kulunvalvonta ja ympäri vuorokautinen vartijan paikalla työskentely turvaa asiakkaita ja henkilökuntaa. Kello 15–23 aikaan vartioinnista vastaa kaksi vartijaa normaalin yhden vartijan sijaan.

Haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden osalta moniammatillinen tiimi (lähihoitajat, sairaanhoitajat, lääkäri, sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät) vastaavat palveluntarpeeseen ja pyrkivät ohjaamaan asiakkaan tarvitsemien muiden palvelujen piiriin.

Asiakkaiden lääkehoito on asiakkaan omalla vastuulla. Henkilökunta ei anna lääkkeitä.

2.2 Kysely työntekijöille

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen työntekijöiltä pyydettiin vastaukset seuraaviin kysymyksiin.

1. Mikä on käsityksenne palvelukeskuksen nykyisestä asiakasturvallisuudesta?
2. Minkälaisia havaintoja asiakasturvallisuuden vaarantumisesta olette tehneet?
3. Oletteko havainneet asiakkaiden taloudellista tai muuta hyväksikäyttöä?
4. Onko näkemyksenne mukaan asiakkaina henkilöitä, joiden terveys tai turvallisuus vaarantuu palvelukeskuksessa?
5. Millaisille asiakkaille palvelu mielestänne soveltuu?
6. Miten tilapäismajoitus pitäisi mielestänne Helsingissä järjestää?

Suurin osa työntekijöistä vastasi kysymyksiin lähettämällä vastaukset sähköpostitse eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan. Kirjallisen vastaamisen lisäksi työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua suulliseen haastatteluun ja myös tätä mahdollisuutta käytettiin. Vastausprosentti oli yli 60 %. Myös vastausajan jälkeen toimitetut tiedot otettiin tutkinnassa huomioon. Työntekijät lähettivät vastaukset suoraan oikeusasiamiehen kansliaan.

2.2.1 Käsitys palvelukeskuksen nykyisestä asiakasturvallisuudesta

Työntekijöiden antamista vastauksista muodostuu melko yhtenäinen kuva palvelukeskuksen asiakasturvallisuudesta, vaikka osa työntekijöistä kuvaa asiakasturvallisuuden olevan joko hyvällä tai kohtalaisella tasolla ja osa kokee asiakasturvallisuuden olevan heikkoa tai heikentyneen.

Vastausten eroista huolimatta turvallisuuteen vaikuttavia negatiivisia ja positiivisia seikkoja kuvataan yhteneväisesti. Aineiston perusteella erot vastauksissa vaikuttavat liittyvän enemmänkin siihen, minkälaista turvallisuustasoa työntekijä edellyttää tämänkaltaiselta palvelulta.

”Ottaen huomioon äärettömän haastavan asiakaskunnan viimesijaisessa asumispalvelussa, on tilanne mielestäni suhteellisen hyvä ja mahdolliset väkivaltatilanteet ovat pääsääntöisesti sisäisiä tiettyjen asiakkaiden välisiä välienselvittelyjä. Toki varkauksia tapahtuu paljon ja ne kohdistuvat myös asiakkaisiin, jotka eivät osaa pitää puoliaan.”

”Suhteessa siihen, kuinka paljon asiakaskunnassa on potentiaalisia väkivallan käyttäjiä, väkivaltatilanteita on vähän. Kuitenkin talossa yöpyy noin 120 ihmistä, joista osa oireilee väkivallalla.”

”Mielestäni melko hyvä tilanne. Palveluun tulee lähes päivittäin uusia asiakkaita, jotka osaltaan vaarantavat asiakasturvallisuutta.”

Positiivisimpien arvioiden mukaan

”Asiakasturvallisuus on hyvällä tasolla koska asiakkaille pystytään aina tarjoamaan yömajoitus.”

”Useat asiakkaat ovat kokeneet, että turvallisuus palvelukeskuksessa on kohtalainen. Monet asiakkaat palaavat palvelukeskuksen palveluihin huojentuneina siitä, että tuntevat olevansa paremmassa turvassa, kuin esimerkiksi joissakin asumisyksiköissä. Palvelukeskuksen ulkopuolella, missä vartiointia ei luonnollisesti ole, on usein yhteenottoja asiakkaiden välillä.”

”Asiakasturvallisuus on kohtalaisella tasolla. Tilannetta on saatu vuosien varrella parannettua vartijoiden palkkaamisella. Tämä on mielestäni lisännyt myös niiden asiakkaiden turvallisuuden tunnetta, joilla ei mahdollisesti ole liiallista päihteiden käyttöä.”

Useat vastaajat viittasivat vartijapalvelun toimivuuteen ja kuvasivat vartijoiden ja muun henkilökunnan yhteistä toimintaa tilanteissa.

”Turvallisuuden parantamiseksi on tehty paljon. Vartija on paikalla koko ajan ja se on välttämätöntä. Hätäkeskukseen soitetaan ja poliisi käy lähes päivittäin.”

”Sote-henkilökuntaa on koulutettu mm. Mapa-koulutuksin kohtaamaan väkivaltaisia tilanteita ja toimimaan niin, etteivät tilanteet eskaloitu.”

”Kun väkivaltainen henkilö on otettu yöpymään, tilanteiden ennakointi on tärkeää. Yövuorossa on aina 2 ohjaajaa ja vartija. Vartija hoitaa fyysisen puuttumisen tilanteisiin. On tärkeää, että palvelukeskuksessa on vartijat, jotka tuntevat asiakaskunnan ja osaavat ennakoida tilanteita. Usein asiakkaasta näkee jo ennakkoon, kun tilanne alkaa muuttua väkivaltaiseksi.”

”Piha-alue on vartijan työaluetta. Talon sisällä ja pihassa tapahtuviin tilanteisiin puututaan nopeasti. Jonkin verran väkivaltatilanteita tapahtuu lähialueella, johon vartijan toimivaltuudet eivät ulotu. Niistä mitkä huomataan, soitetaan hätäkeskukseen. Ei ole tapahtunut vakavia väkivaltatilanteita, koska tilanteet saadaan katkaistua yleensä ennen kuin ne muuttuvat vakaviksi.”

Vartijapalvelun toimivuudesta annettiin myös kriittisiä kommentteja.

”Tilat ovat vartioinnin kannalta haasteelliset ja asiakkaita on paljon.”

”Vartijoiden toimesta turvallisuus on hyvä, mutta he eivät voi vahtia sataa henkilöä samaan aikaan. Talossa tapahtuu puhumalla tehtyä näkymätöntä rikosta kiristämisen ja uhkailun muodossa. Uudet muuntohuumeet ja kadulle kotiutetut psykoottiset asiakkaat ovat tehneet osasta arvaamattomampia ja vaarallisia muille asukkaille ja työntekijöille. läkkäät ja mielenterveyden häiriöistä kärsivät joutuvat helposti alakynteen eivätkä pysty pitämään puoliensa.”

”Asiakasturvallisuus vaarantuu säännöllisesti vaikka vartiointi talossa onkin hyvä. Palvelut ovat riittämättömät joillekin asiakasryhmille.”

”Myös wc-tilat ovat katvealueita, joissa emme voi jatkuvasti seurata tilanteita.”

”Henkilökunta ei pysty puuttumaan kaikkeen asiakkaan itsemääräämisoikeuden vuoksi, emmekä kykene näkemään kaikkea. Talon toiminta on kuitenkin 5 kerroksessa ja öisin käytännössä valvomme vain hätämajoitusta. Vartija käy kiertämässä öisin kerroksia, mutta kierrosten välillä saattaa tulla uhka- ja väkivaltatilanteita kerroksissa tai hätämajoituksessa.”

Osa on kokenut asiakasturvallisuuden heikentyneen.

”Asiakasturvallisuus on heikentynyt etenkin sen jälkeen, kun yksi ohjaajavakanssi poistettiin ja tilalle tuli työtoiminnan ohjaaja. Työtoiminnan ohjaaja työskentelee vain virka-aikana eikä tee ohjaajan tehtäviä. Tämä on vaikuttanut työvuorojen ohjaajamäärään vähentävästi ja näin ollen ei aina ole riittävästi henkilökuntaa työn määrään nähden.”

Suurelta osin kuvaukset turvallisuustilanteesta ovat hyvin samanlaiset riippumatta siitä, onko vastaaja sitä mieltä, että tilanne on melko hyvä tai heikentynyt entisestä.

”Asiakasturvallisuus on tällä hetkellä kohtalainen, mutta parannettavan varaa myös olisi. Tappeluita asiakkaiden kesken on huomattavasti ja meille sijoitetaan ihmisiä, jotka eivät meillä pärjää.”

”Palvelukeskuksessa on ajoittain runsaasti asiakkaiden välistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Asiakkaiden päihtymystila ja hoitamattomat mielenterveysongelmat näkyvät arjessa, rahattomuus ja hoitamattomat asiat/ palvelut aiheuttavat asiakkaista ahdistusta johtaen käytöshäiriöihin ja huonosti voivien asiakkaiden käytös saa muut asiakkaat pelokkaiksi ja tuntemaan olonsa turvattomaksi.”

”Toki tulee tilanteita, joita ei voida ennakoida esim. asiakkaiden väliset nopeasti kehittyvät väkivaltatilanteet, jotka vaarantavat niin muiden asiakkaiden kuin henkilökunnankin turvallisuuden. Koska saman katon alla on paljon eri- ja moniongelmaisista riitatilanteita syntyy aika ajoin.”

”Asiakaskunta laajenee koko ajan ja uusia tulee monta päivässä. Henkilökunta ei tunne uusia asiakkaita eikä näin ollen kykene varautumaan heidän mahdollisiin väkivaltaisiin oireisiinsa. Uudet muuntohuoneet mm. ”peukku” vaikuttaa käyttäjän psyykkeeseen tekemällä käyttäjän aggressiiviseksi ja fyysisenkin terveys on huomattavasti huonompi.”

”Alfa pvp (peukku) vaikuttaa asiakkaiden kuntoon sekä impulsiivisuuteen ja tekee monista harhaisuudessaan hyvinkin aggressiivisia. Tuntuu myös että huoltamme asiakkaiden palveluiden tarpeesta ja hoitoon pääsemisestä ei oteta vakavasti. Psykkisesti oireilevat tuntuvat saavan apua psykooseihinsa ja harhoihinsa vasta kun tilanne on jo todella vakava ja asiakas on uhka niin itselleen tai/kuin muille.”

Myös tartuntataudit mainitaan turvallisuusriskinä.

”Isoissa makuusaleissa yöpyminen tuntemattomien (usein päihtyneiden) ihmisten kanssa on turvallisuusriski. Tartuntataudit leviävät herkästi yöpyjien keskuudessa.”

”Terveyshaittoja löytyy koska monilla asiakkailla on tarttuvia tauteja, mm. sukupuoli- ja muita tauteja, (hepatiitti, MRSA). Sisäilmaongelmat ovat jatkuva ongelma. Asiakkaiden hygienia myös aiheuttaa riskejä yhdessä luteiden ja täiden kera.”

2.2.2 Havainnot asiakasturvallisuuden vaarantumisesta

Työntekijöillä on runsaasti samantyyppisiä havaintoja asiakasturvallisuuden vaarantumisesta.

”Kun samassa paikassa on asiakkaita, joilla on rankkaa päihteiden käyttöä ja toisilla asiakkailla mielenterveysongelmia syntyy uhka- ja vaaratilanteita asiakkaiden kesken.”

”Henkilökunta saattaa esimerkiksi huomata asiakkaan olevan selvästi psykoottinen, jolloin soitetaan hätäkeskukseen, josta lähetetään yleensä ensihoito tarkistamaan asiakkaan vointi. Mikäli asiakas lähtee päivystykseen, tulee asiakas kuitenkin yleensä nopeasti takaisin. Keskuksessa on ollut tilanteita, joissa itsetuhoinen ihminen on lähetetty ensihoidon matkassa päivystykseen, sieltä päästetty asiakas poistumaan ja hetken päästä asiakas on tehnyt itsemurhan. Ensihoito ei myöskään aina ota asiakasta mukaansa, vaikka työntekijät keskuksessa ovat havainneet selkeän hoidon tarpeen. Esimerkiksi yhden asiakkaan insuliiniyliannostus, jonka ensihoito tuli tarkastamaan, muttei ottanut asiakasta mukaansa. Asiakas menehtyi samana yönä. Henkilökunnasta tuntuu, ettei ensihoito ota keskuksen asiakkaiden oireita tosissaan koska stigma asunnottomuudesta on niin vahva.”

”Asiakasturvallisuus liittyy velanperintään ja tukien maksupäiviin. Kun päihteisiin on enemmän varaa, käytös muuttuu arvaamattomaksi.”

”Iäkkäät ja mielenterveysongelmaiset ovat heikommissa asemassa ja joutuvat esimerkiksi huijatuksi, manipuloiduksi ja ryöstetyksi.”

”Päihdemaailman kulttuuri Helsingissä on muuttunut raaemmaksi ja armottomammaksi, jatkuva rikosten uusiutuminen on kasvussa.”

Väkivaltatilanteita kuvattiin seuraavasti.

”Väkivaltatilanteet ovat yleensä asukkaiden välisiä ja liittyvät usein päihteisiin ja niihin liittyvien velkojen perintään. Lisäksi on paljon henkilöitä, jotka eivät ole psykiatrisessa hoidossa ja oireilevat väkivaltaisella käytöksellä.”

”Suurin osa väkivallasta on asiakkaiden välistä. Eniten asiakkaiden välisiä väkivaltatilanteita tapahtuu talon pihalla. Tilanteet alkavat yleensä tönimisellä, joka saattaa jatkua sen jälkeen lyömisenä.”

”Lisääntynyt huumeiden käyttö, esimerkiksi Alfa-PVP, on aiheuttanut useita uhka- ja vaaratilanteita sekä asiakkaiden välillä että henkilökunnan ja asiakkaiden välillä kyseisten aineiden aiheuttamien sekavuustilojen takia. Todellisuudentaju vaikuttaa katoavan kokonaan ja vaikutuksenalaisena tapahtuneet asiat jäävät mieleen kokemuksen mukaisina.”

Lisääntyvä uhka on yliannostuksen vaara vaikeasti annosteltavien huumeiden takia. Myös jatkuva rasismi mainittiin vastauksissa.

Asiakkaiden lisäksi vastauksissa kuvattiin työntekijöiden turvallisuuden vaarantumista.

”Myös henkilökunnan turvallisuus on uhattuna. Henkilökunta joutuu kohtaamaan erityisesti henkistä väkivaltaa ja uhkailua viikoittain.”

”On ollut tapauksia, joissa henkilökunnan jäsen on alueen ulkopuolella joutunut asiakkaan ahdistelemaksi.”

2.2.3 Havainnot asiakkaiden taloudellisesta tai muusta hyväksikäytöstä

Työntekijöillä oli paljon yhdenmukaisia konkreettisia havaintoja hyväksikäytöstä.

Yksittäiset vastaajat pohtivat olivatko itse suoraan nähneet jotain vai ainoastaan kuulleet joltain, että hyväksikäyttöä olisi ollut.

”Itse en ole koskaan nähnyt.”

”Minulle on raportoitu asiasta mutta en pysty sitä vahvistamaan.”

”Varmaa tietoa ei ole mutta asiakaskuntaa tarkkailemalla voi havaita eläkepäivinä nuorempien asiakkaiden kiinnostuksen ikäihmisiin.”

”En ole itse ollut tällaisissa tilanteissa, mutta asiakkaat ovat kertoneet, että toinen asiakas kiristää rahaa tai on varastanut pankkikortin/puhelimen tms. Useasti asiakkaat (usein iäkkäämmät) kertoneet, että ovat antaneet toiselle asiakkaalle rahaa jotta kävisi tämän puolesta kaupassa. Kuitenkaan eivät tämän jälkeen ole enää saaneet rahojaan takaisin. Asiakkaat käyttävät kyllä todella paljon toistensa tilanteita hyväksi.”

Vastauksissa oli vaihtelua myös sen osalta kuinka usein havaintoja oli tehty.

”Kohdalleni ei ole kovin useasti tullut mutta hyväksikäyttöä on kuitenkin, oli se sitten rahan pummimista tai varkaus.”

”Kun kyse on ollut iäkkäästä muistisairaasta tai muuten asiakkaasta, jolla mielenterveyden haastetta ja hankaluuksia itsestään tai asioistaan huolehtimisesta, on usein huolta siitä, että muut asiakkaat hyödyntävät heidän tilannettaan. Jos jollakulla tiedetään olevan rahaa, tupakkaa, alkoholia, lääkkeitä tms. niin he tulevat helposti hyväksikäytetyiksi, jos eivät osaa huolehtia asioistaan ja omaisuudestaan.”

”Joitakin iäkkäitä tai muuten heikommassa asemassa olevia asiakkaita on palvelukeskuksen olemassaolon aikana hyväksikäytetty muun muassa taloudellisesti, päihteiden sisään salakuljettamisessa tai seksuaalisesti.”

”Lähinnä kyse on siitä, ettei velkoja makseta takaisin. Usein hyväksikäytön uhriksi joutuu ihminen, joka ei kykene puolustamaan itseään.”

”Varkauksia tapahtuu päivittäin. Henkilökunta kuulee niistä vasta jälkikäteen.”

”Myös seksuaalista häirintää saattaa olla naisasiakkaita kohtaan.”

”Taloudellinen hyväksikäyttö liittyy usein iäkkäisiin ja muistisairaisiin asiakkaisiin sekä muihin henkilöihin, joilla on jonkinlainen kognitiivinen alenema, ja ovat siten helposti hyväksikäytettävissä. He ovat yleensä eläkkeensaajia. Usein heitä hyväksikäytetään lähtemällä heidän kanssaan asioille ja samalla nostetaan tililtä sinne juuri saapuneet eläkkeet.”

”Asiakkaat ovat esimerkiksi kertoneet, että ovat antaneet pankkikorttinsa toiselle, joka on mennyt käymään henkilön puolesta nostamassa rahaa, koska henkilö ei ole itse pystynyt kävelemään. Tällöin pankkitili on tyhjennetty samalla.”

”Palvelukeskuksen asiakkaissa on persoonallisuushäiriöisiä, manipuloivasti käyttäytyviä asiakkaita, jotka pyrkivät hyväksikäyttämään muita. Hyväksikäytön kohteeksi joutuvat asiakkaat voivat olla haavoittuvassa asemassa esimerkiksi sukupuolen tai iän vuoksi.”

”Jos eläke on mennyt heti sen saamisen jälkeen, palvelukeskuksesta pyritään saamaan yhteys asiakkaan omatyöntekijään. Harkinnanvaraisena toimeentulotukena voidaan myöntää maksusitoumus Hietsun herkkuum, jotta asiakas saa kaksi lämmintä ateriala päivässä. Lisäksi asiakasta kehoitetaan tekemään rikosilmoitus, mutta niitä tehdään harvoin.”

2.2.4 Työntekijöiden kuvauksia asiakkaista, joiden terveys tai turvallisuus vaarantuu

Asiakaskunnassa on henkilöitä, jotka ovat somaattisesti sairaita, huonosti liikkuvia tai muistamattomia. Näiden henkilöiden terveys ja turvallisuus vaarantuu palvelukeskuksessa. Henkilökunta ei voi olla monessa paikassa turvaamassa tilanteita yhtä aikaa. Satunnaisesti palvelukeskuksessa on henkilöitä, jotka tarvitsisivat selkeästi avustajaa tai muuta henkilökohtaista apua, mutta sellaista ei ole saatavilla.

lakkäät, somaattisesti monisairaat, vakavasti mielenterveysongelmaiset, päihteettömät tai päihteettömyyteen pyrkivät asiakkaat. Myös vähemmistöihin kuuluvat ja nuoret asiakkaat.

Välillä myös vaikeasti vammautuneita on tullut palveluihin, koska heille ei ole ollut jatkoasumispaikkaa missään.

Esimerkiksi liikuntarajoitteiset iäkkäämmät henkilöt, älyllisesti viivästyneet henkilöt ja erilaisissa psykoositiloissa olevat henkilöt eivät kykene pitämään itsestään huolta ja ovat arvaamattomia.

Kuvausten mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa on hyvin paljon psyykkisesti sairaita ihmisiä, joilla saattaa olla psykiatrinen hoitokontakti tai määrätty lääkitys, joka ei toteudu. Tällaisilla asiakkailla on yleensä psykoosisairaus ja siihen injektio-lääkitys. Hoitoon sitoutuminen on heikkoa tai olematonta, psykiatriseen osastohoitoon ei pääse. Osalla psyykkisesti sairaista ei ole hoitokontaktia, eikä lääkityksiä. Psykoottisen ihmisen käytös herättää usein tunteita muiden asunnottomien parissa.

Välillä Hietaniemenkadulle tulee iäkkäitä ja jopa muistamattomia ihmisiä tai mielenterveyshaasteisia, jotka eivät käytä päihteitä ja jotka ovat tulleet hädetyksi asunnostaan ja viimesijaisena vaihtoehtona heidät on ohjattu Hietaniemenkadun hätämajoitukseen. Nämä asiakkaat eivät osaa pitää puoliaan ja joutuvat helposti varkauksien kohteeksi. Heitä on ollut myös haastavaa saada eteenpäin, koska jos käyttää yhtään päihteitä, on hyvin vaikeata päästä muihin palveluihin.

lääkkäät, nuoret ja vakavista mielenterveyden häiriöistä kärsivät asiakkaat ovat erityisen haavoittuvia ja mahdollisen hyväksikäytön kohteita.

Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvat asiakkaat kokevat suurella todennäköisyydellä syrjintää ja uhka väkivallasta on todellinen.

2.2.5 Työntekijöiden näkemyksiä asiakkaista, joille palvelukeskus on oikea paikka

Useampi työntekijöitä arvioi, että muilla tahoilla, esimerkiksi terveydenhuollossa on väärä kuva siitä, minkälainen yksikkö Hietaniemenkadun palvelukeskus on. Yksi työntekijöistä arvioi, että sana palvelukeskus saattaa herättää väärän mielleyhtymän, koska Helsingissä on myös vanhuksille tarkoitettuja monipuolisia palvelukeskuksia.

Vastausten perusteella yleinen näkemys oli, että palvelu on suunniteltu aikoinaan siten, että se soveltuisi alkoholia käyttävälle keski-ikäiselle miehelle.

Työntekijät kuvailevat, että yksikkö sopii edelleen parhaiten miehille, joilla on vain vähäisiä mielenterveysongelmia ja ei kovin vakava päihdesairaus. Palvelu voi sopia naisille, jos kyseessä on ns. ”kovaksikeitetty pitkäaikaisasunnoton”. Jos naispuolisella asiakkaalla ei ole aikaisempaa asunnottomuuskokemusta niin palvelukeskuksessa oleminen on vaikeata.

Yleisen arvion mukaan palvelu soveltuu ns. ”perusasiakaskunnalle” eli päihteitä, myös raskaastikin käyttäville asunnottomille. Heitä on mahdollista motivoida eteenpäin tilapäisen asumisen yksiköihin ja sieltä Asumisen tuen arvioon ja edelleen tuettuun asumiseen. Moniammatillinen tiimi toimii hyvin ja asiakkaiden on mahdollista saada matalalla kynnyksellä laajasti apua. Palvelu sopii toimintakykyisille asiakkaille, jotka pystyvät huolehtimaan itsestään (= hygieniasta huolehtiminen, liikkuminen) ja jotka saavat riittävästi apua ja tukea niin somaattisiin, psyykkisiin kuin päihteidenkäyttöön liittyviin ongelmiinsa. Omatoimisille ihmisille, jotka kykenevät pitämään itsestään ja omaisuudestaan huolta.

Vastauksissa on kiteytetty asia myös niin, että sellaisena kun palvelukeskus nyt on, se soveltuu päihteidenkäyttäjille. Muille ryhmille pitäisi olla oma palvelunsa heidän hyvinvointinsa ja turvallisuutensa takia.

Rajatun näkemyksen mukaan palvelu soveltuu parhaiten vähävaraisille helsinkiläisille, joilla ei ole vakinaista asuinpaikkaa, ei vakavia mielenterveyden ongelmia (vakavat persoonallisuushäiriöt, psykoottiset häiriöt) ei liikuntarajoitteita eikä muistisairauksia eikä merkittävää rikosrekisteriä (jatkuvaa uusintaa, henkirikoksia).

2.2.6 Työntekijöiden näkemys siitä, miten tilapäismajoitus pitäisi järjestää

Työntekijöiden vastauksissa ehdotettiin uusia ratkaisuja ja vaihtoehtoja hätämajoituksen/palvelujen järjestämiseksi ja mainittiin toistuvasti samoja ryhmiä, joille tulisi saada omat erilliset palvelut.

Joissain vastauksissa arvioitiin, että nykyinen malli on suhteellisen hyvä ja sitä voi muokata tarpeen mukaan. Yleisin mainittu muutostarve liittyi päihteettömiin palveluihin.

Useissa vastauksissa toivottiin suurempia muutoksia ja erityisesti vanhusten, psykiatristen potilaiden, nuorten, naisten, muun sukupuolisten sekä seksuaalivähemmistöihin kuuluvien parempaa huomioimista palveluja järjestettäessä. Yksittäisiä vaikeavammaisia henkilöitä on ohjattu hätämajoitukseen sen tähden, ettei muuta paikkaa ole ollut saatavilla. Kun huumausaineen käyttäjiä on paljon ja heillä on vakavia pistettävistä huumeista johtuvia komplikaatioita, on kaikkien näiden henkilöiden mahdollisuus samaan yksikköön koettu vaikeaksi. Työssäkävvät ja opiskelijat pitäisi voida ohjata palveluihin mistä työssäkäynti ja opiskelu voisi olla mahdollista.

Eri vastaajien yleisiä huomioita muutostarpeista

”Tilanne on melko hyvä, myös Lauttasaassa on yksikkö asunnottomille. Kenenkään ei tarvitse nukkua kadulla.”

”Palvelujärjestelmässä tulisi ottaa vakavasti henkilökunnan huoli silloin kun näemme että asiakas ei saa palveluistamme sitä tukea ja apua minkä hän tarvitsee ja kun näemme että hän on täysin väärässä paikassa. Erityisen paljon tukea ja apua tarvitseville tulisi olla jokin paikka mistä he asunnottomina moniongelmaisinkin voisivat saada palvelut, jotka heille kuuluvat ja ympäristö ei olisi näin turvaton.”

”Kun kotiutetaan muista palveluista asiakkaita kadulle todella huonokuntoisina, niin toivoisin että otettaisiin huomioon asiakkaan etu ja että palvelukeskus ei aina ole se oikea paikka. Lisää palveluita erilaisille asiakasryhmille eikä kaikkia asunnottomia saman katon alle.”

”Yksiköiden pienempi koko ja profilointi helpottaisi asiakkaiden tilannetta ja turvallisuutta.”

”Tällä hetkellä kaikki 18–100-vuotiaat terveet ja sairaat, päihdeongelmalla tai ilman ovat samassa tilassa. Kukaan ei ota asiakkaiden asioita hoitaakseen, asiakkaat ovat liian vanhoja/ nuoria, liian kipeitä, päihtyneitä, väkivaltaisia yms. tämän vuoksi asiakas jää roikkumaan palvelukeskuksen ja alueen sosiaalityön välille. Mikäli asiakas ei osaa pyytää / vaatia apua sitä ei kukaan hänelle tarjoa tai ole kiinnostunut.”

”Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asumispäivystyksen lisäksi olisi hyvä olla muutama mahdollisesti eri asiakaskunnille profiloitu hätämajoituspaikka, joissa olisi yhden hengen makuutilat.”

”Tilapäismajoituksen isot makuusalit tulisi ottaa kokonaan pois käytöstä ja järjestää 1–2 hengen huoneiksi.”

”Siirrot esimerkiksi mielenterveyspalveluiden, rikosseuraamuslaitoksen ja vanhusten hoidon piiriin tapahtuisivat kategorisoidusti ja nopeasti. Päihdepalveluita ei kannattaisi keskittää liian pienille alueille (esim. Sörnäinen)”

Päihteitä käyttävät ja päihteettömät

”Mielestäni olisi hyvä, että olisi erillinen paikka mihin voisi hätämajoittaa (yhteismajoitus) sellaiset asuntonsa menettäneet tai muutoin asunnottomaksi joutuneet, joilla ei ole lainkaan päihteidenkäyttöä. Nyt meillä on Solumilta Lauttasaaressa päihteettömiä paikkoja, mutta ne ovat samassa rakennuksessa kuin toisessa päässä majoittuvat päihteitä käyttävät.”

”Myös sellainen tilapäisen asumisen yksikkö, missä olisi omat huoneet yhteisillä keittiöillä, olisi hyvä olla tarjolla asunnottomien palveluissa täysin päihteettömille ihmisille. Nyt päihteetön tilapäisen asumisen järjestyy vain aikuissosiaalityön kautta ja sinne on hankala päästä. Tällä hetkellä meillä on tilapäistä asumista omissa huoneissa Hietaniemenkadun kerroksissa ja ostopalveluna Pelastusarmeijan Castreninkadun yksikössä sekä VVA:n Tupa-yksikössä. Näissä kaikissa saa olla päihtyneenä, vaikka päihteitä ei saa yksikössä käyttääkään.”

”Jonkinlainen konttiasuminen päihteiden käyttäjille. Siitä ollut joskus lehdissä juttua mutta asia ei edennyt sen enempää.”

”Omakustanne mielellään ja päihteetön ja päihteellinen erikseen.”

Naiset

”Naisten solun saaminen Hietsuun oli hankalaa, mutta nyt kun se on saatu, sillä vähennetään mahdollisuuksia seksuaaliseen väkivaltaan talon sisällä. Naispaikat ovat usein täynnä ja ne täyttyvät aina aamupäivän aikana. Naiset, jotka eivät mahdu Hietsun naispaikoille ohjataan Lauttasaareen, jossa ei ole erikseen naisten puolta.”

”Pitäisi olla enemmän paikkoja pelkästään naisasiakkaille”.

Vanhukset

”Joillekin asiakkaille hätämajoitus ei ole riittävä ja tulisi saada palvelua, joka tukee heitä. Esimerkiksi iäkkäiden asiakkaiden tulisi olla iäkkäiden palveluissa ja sitä kautta päästä asumaan oikeanlaiseen paikkaan hätämajoituksen sijasta.”

Psykiatriset potilaat

”Myös vakavasti mielenterveysongelmaiset tulisi sijoittaa palveluihin, jossa he saavat riittävää hoitoa ja tukea.”

Nuoret

”Nuoret ovat hankalassa asemassa Hietsussa. Alle 30-vuotiaita ohjataan Nuoleen, joka on Sininauhasäätiön nuorten tukipiste. Siellä on hätämajoituspalvelua, joka on yksi suuri huone, jossa nuoret nukkuvat matoilla yöaikaan. Siellä ei ole mitään yksityisyyttä, eikä edes sänkyjä. Nuorilla asunnottomilla on erilaisia haasteita kuin vanhemmilla. Useat ovat lastensuojelulaitoslapsia ja heillä on ylisukupolvista kurjuutta.”

Seksuaalivähemmistöt

”Viime vuosien aikana asiakkaiksi on tullut useita **transihmisiä**. Palveluissa joudutaan käymään hankalia keskusteluja siitä, mihin sukupuoleen henkilö tulkitaan ja sijoitetaan niin, että väkivaltariski on pienin. Transnaiset, joilla prosessi on kesken, tulisi sijoittaa naisten puolelle, mutta naisten solussa herää usein erilaisia pelkoja, jos henkilö näyttää liikaa mieheltä. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt ovat erityisen suuressa riskissä joutua asunnottomiksi. Heille tulisi olla oma yksikkö.”

Muita vastauksissa mainittuja asioita

”Hietaniemenkadulla on myös tilapäismajoituksessa henkilöitä, joilla ei ole oleskelulupaa. He eivät pääse edes SAS-prosessiin ennen kuin ovat saaneet oleskeluluvan ja oleskelulupaprosessi saattaa viedä vuosia. Näiden kohdalla tilapäinen asuminen saattaa kestää vuosia.”

”Sellaiset asiakkaat, jotka kieltäytyvät kaikesta jatkoasumisesta ja haluavat vain käyttää hyväksi ilmaismajoitusta pitäisi sijoittaa muualle heidän tahdostaan riippumatta. He eivät luultavasti ole hätämajoituksen tarpeessa.”

2.2.7 Työntekijöiden havaintoja muun palvelujärjestelmän puutteista

Vaikka kysymyksissä ei asiaa suoraan kysytty, työntekijöiden antamat vastaukset sisälsivät paljon palautetta muiden palvelujen toimivuudesta tai heidän kokemuksestaan palvelujärjestelmän rakenteisiin sisältyvistä puutteista.

Vastauksissa mainittiin muun muassa seuraavia epäkohdiksi koettuja asioita.

”Iäkkäiden palveluissa pitäisi olla paremmat palvelut päihteitä käyttäville vanhuksille. Monien vanhusten on vaikea sijoittua minnekään, jos heillä on päihdesairaus.”

”Kun palvelukeskukseen tulee ikääntyneiden palveluihin kuuluva henkilö, hänen sosiaalityönsä siirtyy Hietaniemenkadun palvelukeskukseen vaikka asiakas kuuluisi ikääntyneiden sosiaalityön/palveluiden piiriin. Tämä heikentää olennaisesti asiakkaiden tilannetta ja sosiaalipalvelujen järjestämistä.”

”Kun alueen palvelukokonaisuus ei vastaa asiakkaiden tarpeisiin, asiakkaat ohjautuvat Hietaniemenkadun palvelukeskukseen. Alueen sosiaalityö siirtää vastuun asiakkaalle itselleen, vaikka tämä tarvitsisi apua asioiden hoitamisessa. Palvelukeskuksen työntekijä kokee, että alueen työntekijät ”eivät tee mitään”.

Työntekijät kuvasit kokevansa, että asiakkaat suljetaan pois palveluiden piiristä eri ”verukkeilla”, esimerkiksi päihdehoitoa ei voida antaa, kun asiakkaalla on mielenterveysongelma.

Useampi työntekijä vastasi, että asiakasturvallisuus palvelukeskuksessa vaarantuu, koska sinne lähetetään liian huonokuntoisia asiakkaita, vain sen tähden, että käytettävissä ei ole muita paikkoja, jonne heitä voisi kotiuttaa.

”Asiakkaiden palveluntarve on paljon suurempi kuin se, mitä palvelukeskus pystyy heille järjestämään. Esimerkkeinä mainitaan psyykkisesti sairaat, iäkkäät muistisairaat, sekä somaattisesti hyvin huonokuntoiset, lääkkeitä tarvitsevat asiakkaat, jotka eivät itse kykene tai halua lääkkeitään toteuttaa.”

”Mielenterveys- ja päihdepalveluille pitäisi olla omat kanavansa. Tällä hetkellä tuntuu, että Palvelukeskus toimii ns. avohoitolaitoksena, jossa hoidetaan kaikkia mahdollisia sairauksia somaattisista sairauksista, mielenterveys- ja päihdeongelmiin sekä muistisairauksiin. Palvelukeskuksen palvelut toki kuuluvat kaikille asunnottomille, se on selvää. Mutta välillä mm. sairaaloista ”kotiutetaan” asiakkaita sellaisessa kunnossa, etteivät he näissä oloissa pärjää. Psykoosissa olevia asiakkaita ei saada tarpeeksi nopeasti M1-arvioihin tai jos saadaan niin he palautuvat todella nopeasti takaisin palvelukeskukseen.”

”Välillä tuntuu, että sana palvelukeskus antaa oikeuden kotiuttaa asiakas kuin asiakas palvelukeskukseen. Tämä myös antaa väärän kuvan mm. sairaaloihin, koska Helsingissä on myös vanhuksille tai vanhemmalle väelle tarkoitettuja monipuolisia palvelukeskuksia. Tämä saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä.”

Työntekijät kuvaavat miten asiakkaat jäävät paikoilleen ja palvelukeskukseen vuosienkin ajaksi.

”Mielestäni palvelukeskus ei sovi kenellekään, jokaisella tulisi olla oma koti, johon hän saisi tarvitsemansa tuen. Tilapäisesti palvelu sopii asunnottomalle, päihteiden käyttäjälle, sellaiselle toimintakykyiselle asiakkaalle, jolla on nimetty työntekijä, suunnitelma miten/ kuka hänen asioitaan hoitaa, ellei itse kykene.”

Sosiaali- ja terveydenhuolto psyyykepotilaille

”Tahdonvastaiseen hoitoon ottamisessa on korkea kynnyks. Toisaalta on ihmisiä, joilla ei ole kykyä pärjätä ja asua itsenäisesti. Psykiatrian laitospaikkojen vähentyminen näkyy asiakaskunnassa paljon. Helsingissä on paljon ”katuskitsofreenikoita”, jotka ovat asunnottomia psykoosisairaita ihmisiä ilman lääkitystä. Asunnottomana olevat harvoin pystyvät sitoutumaan lääkitykseen, sairaus pitkittyy ja vaikeutuu ja sairautta on vaikea saada remissioon edes lääkityksellä. Tällaisia henkilöitä on kymmeniä Hietsun asukkaissa.”

Yksi työntekijöistä arvioi, että ilman toimivaa terveydenhuoltoa, tällaisille asiakkaille ei ole olemassa oikeaa asumismuotoa. Usein asunto on menetetty harhojen takia tai sen takia, ettei pysty huolehtimaan vuokranmaksusta ja itsenäisestä asumisesta. Henkilöille on saatettu tehdä SAS-päätöksiä tuetusta asumisesta. Pitkässä psykoosisissa olevat eivät halua ottaa palveluja vastaan, esimerkiksi eivät ota vastaan tarjottua tuettua asumista. Suurin osa heistä asuu hätämajoituksessa ja he ovat iäkkäitä eläkeikäisiä. Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa on useita kymmeniä asukkaita, jotka ovat asuneet siellä vuosia ja joille tarjotaan säännöllisesti muuta tilapäisasumista tai SAS-arviota ja tuettua asumista, mutta he eivät suostu vastaanottamaan apua tai tukea. He yöpyvät hätämajoituksessa ja viettävät päivät talon ulkopuolella tai lähialueilla. Haastateltavan käsityksen mukaan näissä tilanteissa ei ole kyse asiakkaan täydessä ymmärryksessä tekemästä päätöksestä haluta olla asunnottomana hätämajoituksessa.

Useat työntekijät mainitsevat psykoosisairaat, jotka eivät ole mielenterveyshoidon piirissä. Asunnottomien, päihteitä käyttävien psykoosisairaiden sitouttaminen hoitoon on vaikeaa. Esimerkkinä mainitaan asukas, joka oli aikaisemmin asunut 22 vuotta psykiatrian laitoksissa ja oireili väkivaltaisesti. Kun psykiatrian laitospaikat purettiin, hän päätyi katuasunnottomaksi ilman lääkitystä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen yhteensovittaminen nähdään vaikeana tai mahdottomana. Ongelmallisesti päihteitä käyttävät eivät pääse mielenterveyspalveluihin päihdeongelman vuoksi, eivätkä myöskään päihdepalveluihin mielenterveysongelman vuoksi.

Haastateltavan näkemyksen mukaan asunnottomat ihmiset olisivat sosiaalihuoltolain mukaan erityisen tuen tarpeessa olevia ja heillä pitäisi olla nimetty oma sosiaalityöntekijä.

Kroonisesti asunnottomien suhteen alueen sosiaalityössä nähdään vaikeana parantaa tilannetta.

Vaikeita tilanteita syntyy erityisesti asiakkaiden kanssa, joilla on säännölliset eläketulot. Heillä ei ole oikeutta perustoimeentulotukeen eikä yleensä myöskään harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen, eikä heillä siten ole rahallista tarvetta omatyöntekijään. Heillä ei siten ole omatyöntekijöitä. Usein myöskään monet tällaiset asiakkaat eivät suostu tapaamaan sosiaalityöntekijää. Tämän johdosta alueen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kokevat työskentelyn näiden asiakkaiden kanssa vaikeana. Usein siis Hietsun asiakkailla ei ole pitkäaikaista sosiaalityön asiakkuutta ja Hietsussa asuu paljon ihmisiä, joille ei ole tehty palvelutarpeen arviota.

Haastateltavan mukaan Helsingin aikuissosiaalityössä käytäntönä on, että 3 kuukauden välein työntekijöiden tulee tarkistaa asiakaslistansa ja jos asiakas ei ole ottanut yhteyttä 3 kuukauteen, asiakkuus suljetaan. Helsingin kaupunki seuraa aikuissosiaalityön asiakkuuksien määrää ja seuranta perustuu Apotista otettaviin raportteihin. Apotissa asiakkuus määräytyy omatyöntekijäksi merkitsemisen perusteella. Työntekijän mukaan käytäntö perustuu aikuissosiaalityössä tehtyyn linjaukseen.

Haastateltava on kokenut ongelmalliseksi sen, että Helsingissä asiakkuuden päättämisen yhteydessä ei oteta yhteyttä asiakkaaseen, vaan asiakkuus päätetään ja omatyöntekijä poistetaan. Hänen mukaansa muissakin kaupungeissa on samanlainen käytäntö, mutta muualla asiakkaaseen otetaan yhteyttä ennen asiakassuhteen päättämistä ja kysytään sosiaalityön tarpeesta.

”Yhteistyö alueen aikuissosiaalityön kanssa on kuitenkin sujunut siten, että kaikille omatyöntekijää haluaville asiakkaille on saatu sellainen nimettyä.”

lääkäiden palvelut

”Yhteistyö vanhusten palvelujen tai gerontologisen sosiaalityön kanssa on todella vaikeaa. Jos Hietsuun tulee iäkäs asukas, jolla on muistiongelmiä ja hänen toimintakykynsä ei riitä hätämajoituksessa asumiseen, hänen palvelujen tarvettaan pitäisi tarkastella iäkkäiden asiakasohjauksen kautta.

Asiakasohjauksesta on lähes mahdotonta saada työntekijää tekemään palvelutarpeen arviota Hietsuun. Iäkkäiden palveluissa ensisijainen apu on aina kotiin tuotavat palvelut ja vasta sen jälkeen, kun asiakkaalla on maksimimäärä kotiin tuotavia palveluja, voidaan arvioida muiden palvelujen tarvetta.

Hietsun asukkailla ei ole kotia, johon kotipalveluja voitaisiin tuoda. Usein heidän palvelutarvettaan ei tästä syystä arvioida ollenkaan. Tilanne on hankala ja johtaa siihen, että asiakas ei saa palveluja.”

”Iäkkäiden palveluissa pitäisi olla paremmat palvelut päihteitä käyttäville vanhuksille. Monien vanhusten on vaikea sijoittua minnekään, jos heillä on päihdesairaus.”

Nuoret

”Nuorilla asunnottomilla on erilaisia haasteita kuin vanhemmilla. Useat ovat lastensuojelulaitoslapsia ja heillä on ylisukupolvista kurjuutta. Jälkihuollon puutteet näkyvät asunnottomuutena.”

2.2.8 Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

Vastausten mukaan työntekijöiden kesken on puhuttu haastavista asiakastilanteista. Esimerkiksi kaikkein haastavimmasta asiakastapauksestaan työntekijä oli kertonut myös keskuksen johtajalle mutta keskuksen kautta ei pystytty järjestämään asiakkaalle palveluja.

Yksi työntekijöitä mainitsee tehneensä ”S-pro ilmoituksia”, koska siihen on lakisääteinen velvollisuus, mm. silloin kun asiakas ei saa hänelle kuuluvaa palvelua. Työntekijän mukaan käytännössä S-pro ilmoituksia tehdään Helsingissä hyvin vähän.

Työntekijän mukaan ilmoituksia tehdään todella vähän ja velvollisuus on pääsääntöisesti huonosti tunnettu. Työntekijän kuvauksen mukaan S-pro järjestelmä on hidas ja kankea ja yhden ilmoituksen tekeminen kestää noin puoli tuntia. Sitä ei käytännössä ehdi tehdä työaikana. Haastateltavan käsityksen mukaan epäkohtailmoitusta ei voi tehdä muulla tavalla Helsingin kaupungilla. Haastateltava toivoo, että esihenkilöt painottaisivat työntekijöille enemmän lakisääteistä velvollisuutta. Yksikön esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja siitä annetaan vastine.

Työntekijä on laittanut linkin Talentia lehden artikkeliin velvollisuudesta ilmoituksen tekemiseen: <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/sosiaalihuollon-omavalvonta-ja-epakohdistam-ilmioittaminen/>

2.2.9 Otteita Helsingin kaupungin sisäisistä ohjeista – asiakkuuden päättäminen

Työntekijöiltä saadun palautteen jälkeen Helsingin kaupungilta pyydettiin vielä seuraavat asiakirjat:

- 1) Aikuissosiaalityön ohjeet asiakkuuden päättämiseen (ml. kirjaamisen ohjeet)
- 2) Iäkkäiden palvelujen (asiakasohjauksen ja gerontologisen sosiaalityön) ohjeet asunnottomien asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin ja palvelujen järjestämiseen liittyen
- 3) Ohjeet asunnottomien palvelujen ja iäkkäiden palvelujen yhteistyöhön ja työnjakoon liittyen.
- 4) Ohjeet epäkohtailmoitusten tekoon ja Spro-järjestelmän käyttöön.

Asiakirjassa: ” 3 Helsingin sisäinen ohje, Ohje asiakaslistan tarkistukseen (Päivitetty 10.2024)” sivulla 8 on seuraava teksti:

”4 Asiakkuuden sulkeminen/päättäminen

Asiakkuuden päättäminen tulee lain mukaan kirjata asiakkuusasiakirjaan.

Jos olet asiakkaaseen yhteydessä ennen asiakkuuden sulkemista, voit kirjata asiakkuuden päättämisen ja tehdä toimenpiteet yhteydenoton mukaisessa palvelukontaktissa (esim. yhteydenpito). Mikäli asiakasta ei ole mahdollista tai tarpeenmukaista kontaktoida, voidaan asiakkuuden päättäminen tehdä kirjaamalla tieto asiakkaan tietoihin Asiakirjamerkintä ilman asiakaskontaktia -palvelukontaktilla. Huomioithan kuitenkin, että AIA-palvelukontakti ei siirry Maisaan.

Asiakkuuden päättäminen:

a) Merkintä

Siirry kirjaamaan merkintä Palvelukontakti-välilehden Asiakaskertomusmerkintä-kohdan kautta. Käytä merkintätyyppiä ”Merkintä sosiaalipalvelun päättymisestä”, mikäli olet päättämässä samalla palveluepisodia. Muussa tapauksessa käytä merkintätyyppiä ”Muu asiakaskertomusmerkintä”. Kirjaa merkintään palvelun/asiakkuuden päättämisen perustelut esim. ”Päätetään työikäisten palvelussa aikuissosiaalityön asiakkuus, ei työskentelyä viimeisen 3kk aikana. ”Mikäli asiakkuus siirretään jonnekin toiseen yksikköön, kirjataan sekin. Vastuun siirrosta tulee sopia työntekijöiden kesken ennen siirtoa. ...”

Asiakirjassa ”4 Asiakkuuden seurantaohje 21.2.2024” sivulla 1 on viittaus kolmen kuukauden massatarkistukseen.

” Nuso-joryn linjaus

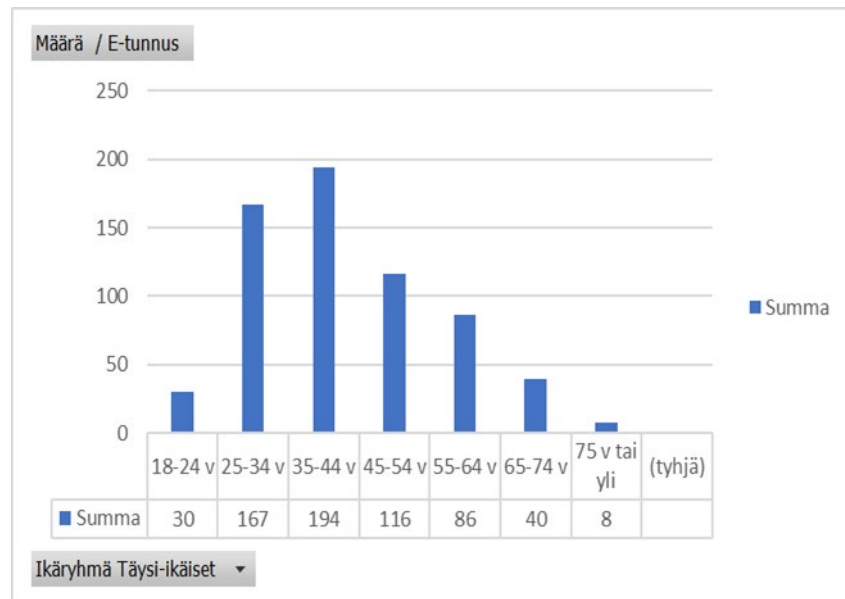
Jatkossa asiakkuuden tarkastamisen helpottamiseksi ohjeistetaan käyttämään 'seuraava tarkistuspäivä -toimintoa asiakkuuden/palvelun tiimi osiossa. Tavoitteena on asettaa asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukainen asiakkuuden tarkastamispäivä, ja tällöin voidaan luopua kolmen kuukauden välein tehtävästä massatarkistamisesta ja asiakkuuksien tilaa voi tarkastella säännöllisesti....”

2.3 Tiedot asiakkaista

2.3.1 Tilastotietoja palvelukeskuksen asiakkaista

Palvelukeskuksesta saatujen tietojen mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa hätmajoituksessa ja tilapäisessä asumisessa yöpyneiden määrä on ollut yhteensä 641 vuonna 2024. Tilastotietojen mukaan Helsingissä oli samana aikana 786 asunnotonta henkilöä.

Vuonna 2024 hätmajoituksen asiakkaista 80 % oli miehiä ja 20 % naisia. Valtaosa palvelukeskuksen asiakkaista on 30–40-vuotiaita miehiä. Nuoria, alle 30-vuotiaita asiakkaita on vähän ja heidät pyritään ohjaamaan nuorille suunnattuihin palveluihin, esimerkiksi Nuorten turvatalo Nuoleen. Yli 65-vuotiaita asiakkaita oli hätmajoituksessa ja tilapäisessä asumisessa 48 henkilöä vuonna 2024.



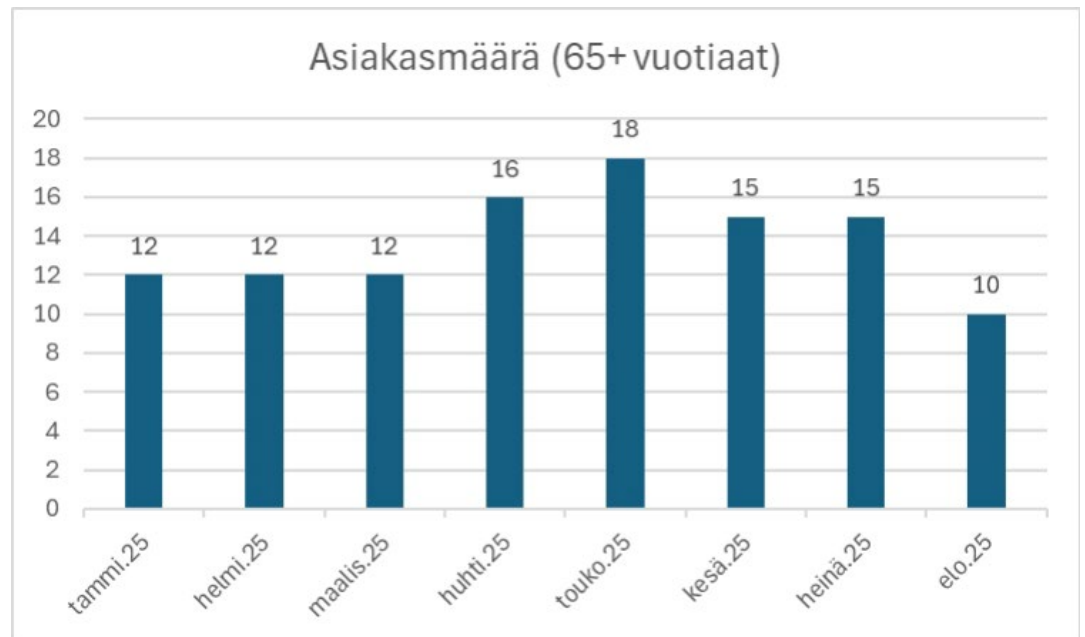
Kuva: Hietaniemenkadun asiakkaiden ikäjakauma (Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala).

Vieraskielisten asiakkaiden, joiden kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, osuus oli 27 %. Asiakkaat puhuivat 37 eri kieltä. Osa vieraskielisistä odottaa oleskelulupansa käsittelyä.

Noin kolmasosa asiakkaista ei käytä päihteitä. Työssä käyviä asiakkaita ovat esimerkiksi kevytyrittäjät (mm. ruokalähetit). Jotkut asiakkaat viettävät osan vuodesta ulkomailla ja palaavat ajoittain takaisin hätämajoitukseen. Näiden asiakkaiden määrä on kasvanut sen jälkeen, kun eläkkeiden maksaminen ulkomaille lopetettiin.

Helsingin kaupungin lausunnon mukaan ajalla 1.1.-28.2.2025 Hietaniemenkadun hätämajoituksessa majoittui 24 yli 65-vuotiasta henkilöä.

Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden määriä palvelukeskuksessa selvitetään tarkastuksen yhteydessä uudelleen vuonna 2025.



Kuva: Yllä olevassa taulukossa näkyy Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoituksessa yöpyneiden yli 65-vuotiaiden määrät kuukausittain (10-18/kk). Taulukossa ei ole eritelty kuinka monesta asiakkaasta on kyse. Hätämajoituksen maksimikapasiteetti on 60, joten luvut tulee suhteuttaa siihen asiakaspaikkamäärään.

2.3.2 Ilman hätämajoituspaikkaa jääneet asiakkaat

Tarkastusta edeltävänä aikana, elokuussa 2025, hätämajoitustilat ovat olleet täynnä. Suosituimmat kuukaudet hätämajoituksessa ovat yleensä maaliskuu-, kesä- ja elokuu. Jos hätämajoituksessa on täyttä, priorisoidaan helsinkiläiset, eikä ulkokuntalaisia oteta silloin hätämajoitukseen. Kuitenkin ajoittain tulee tilanteita, että paikkojen puutteen vuoksi ei ole mahdollista antaa yösiijaa.

Vuonna 2025 oli tarkastusajankohtaan mennessä 34 asiakasta jäänyt ilman yösiijaa. Ulos jääneitä asiakkaita on ollut vuonna 2025 heinäkuussa 1, elokuussa 30 ja syyskuussa 3 henkilöä ajalla 1.9. - 10.9.2025. Silloin kun hätämajoitustilat (Hietaniemenkatu ja Lauttasaari) ovat niin täynnä, ettei voida antaa majoituspaikkaa, työntekijät tekevät asiasta ”S pro” - ilmoituksen.

2.3.3 Pitkien asiakkuuksien syyt annettujen selvitysten mukaan

Hätämajoituksessa vuonna 2024 yöpyneistä 578 henkilöstä 53 henkilöllä oli yöpymisvuorokausia 51–100 vuorokautta ja yli 40 henkilöllä oli yli 100 yöpymisvuorokautta vuodessa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kirjallisten lausuntojen mukaan syynä pitkäaikaiseen majoittumiseen palvelukeskuksessa on yleensä asiakkaan haluttomuus ottaa vastaan tukea, apua ja sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pitkät jonot tuettuun asumiseen.

Helsingin kaupungin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen arviointitoiminnan selvityksen mukaan tilanteita voi pitkittää asiakkaan ja palvelun järjestäjän erilainen käsitys tarvittavista palveluista ja tyypillisesti asiakkaan haluttomuus vastaanottaa palveluja. Tällöinkin työskentely asiakkaan kanssa jatkuu ja pyritään rakentamaan yhteistä tavoitetta asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

2.3.4 Suoraan sairaalasta kotiutetut muistisairaavat vanhuksat ja psykiatriset potilaat

Selvityspyynnön sisältö

Helsingin kaupungille lähetetyssä selvityspyynnössä pyydettiin antamaan seuraavat tiedot:

- 1) Onko Helsingin kaupungin sairaaloiden sosiaalityöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien tiedossa Helsingin kaupungin sairaaloista (Malmin, Laakson ja Suursuon sairaalat) tilapäismajoitukseen kotiutettuja muistisairaita vanhuksia ajalla ---- (tietyn kahden kuukauden aikana vuonna 2025).
- 2) Onko Auroran sairaalan sosiaalityöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien tiedossa Auroran sairaalan psykiatrian osastohoidosta tilapäismajoitukseen kotiutettuja potilaita ajalla ---- (tietyn kahden kuukauden aikana vuonna 2025).
- 3) Mikäli edellä mainittuja henkilöitä on tiedossanne, pyydän ilmoittamaan heidän osaltaan seuraavat tiedot:
 - henkilön nimi ja henkilötunnus
 - mistä sairaalasta henkilö on kotiutettu
 - missä yksikössä on henkilön sosiaalityön asiakkuus ja tiedot henkilön sosiaalihuollon omatyöntekijästä
 - mikäli ko. tarkentavia tietoja ei ole, pyydän lähettämään tiedon siitä, miksi tietoja ei ole saatavissa.

Vastaavan sisältöinen pyyntö lähetettiin HUSille ja Hietaniemenkadun palvelukeskukselle.

Vastaukset selvityspyyntöihin

Helsingin antaman vastauksen mukaan kyseisen kahden kuukauden aikana vuonna 2025 oli ollut yksi yli 65-vuotias muistisairas asiakas, joka oli kotiutettu suoraan sairaalasta palvelukeskukseen. Hänelle oli haettu prosessin kautta jatkopaikkaa, mutta oli saatu kielteinen päätös. Henkilöllä ei ole vakinaista asuntoa. Hänellä oli ollut Hietaniemenkadun hätämajoituksessa huone, jonka hän menetti, kun joutui sairaalaan. Henkilön muistitesti oli 18/30. Helsingin kaupungin arvioin mukaan kyseinen henkilö pärjäsi päivittäisissä rutiineissa kohtuullisesti.

Terveyssosiaalityöstä saatujen tietojen mukaan asiakkaalla oli kotiutumishetkellä asiakkuus ja omatyöntekijä Asumisen tuki -yksikössä, ja sosiaalityöntekijä oli tehnyt asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksesta saatujen tietojen mukaan kyseisen asiakkaan omatyöntekijä oli vaihtunut sairaalajakson jälkeen. Omatyöntekijäksi nimettiin Asumisen tuen jonotyön sosiaaliohjaaja, jonka oli määrä jatkaa omatyöntekijänä siihen saakka, kunnes asiakas saa tuetun asumisen paikan. Asiakas sai sittemmin paikan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tilapäisestä asumisesta, johon hän jäi odottamaan paikkaa tuetusta asumisesta.

Terveyssosiaalityön selvityksen mukaan kotiutettaessa aina huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja palvelutarve. Lähtökohtaisesti niitä muistisairaita, joiden palvelutarve edellyttää muunlaista palvelua, ei kotiuteta asunnottomien palveluihin.

Psykiatrian johtajapsykiatrin lausunnon mukaisesti Auroran sairaalan psykiatrian osastohoidosta ei ole kotiutettu tilapäismajoitukseen potilaita 1.1.-28.2.2025 välisenä aikana.

HUS-yhtymän vastauksen mukaan kyseisenä kahden kuukauden jaksona yhtään yli 65-vuotiasta potilasta eikä muitakaan potilaita kotiutettu suoraan tilapäismajoitukseen Helsingin alueella sijaitsevista sairaaloista.

Vastauksessa yleistä tilannetta kuvataan seuraavasti.

”HUS Psykiatialle on kuitenkin syntynyt käsitys, että Uudenmaan alueella on tilanteita, joissa psykiatrisen hoidon tarve on päättynyt ja asunnon potilas on sijoitettu tilapäismajoitukseen. Näin vaikuttaisi tapahtuvan etenkin ns. kaksoisdiagnoosipotilaiden kohdalla eli henkilöiden, jotka sairastavat samanaikaisesti vakavia mielenterveys- ja päihdehäiriöitä.”

2.3.5 Selvitys- ja lausuntopyyntö palvelukeskuksessa majoittuneista

Pyysin toimittamaan erillisen selvityksen kunkin Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa samanaikaisesti yhtenä nimettynä päivänä 2025 majoittuneen asiakkaan sekä palvelukeskuksessa vuonna 2025 majoittuneiden yli 65-vuotiaiden osalta. Selvitysten tuli sisältää ainakin seuraavat tiedot

1. henkilön nimi, ikä ja asunnottomuuden kesto
2. mahdolliset henkilön asumismuodossa tai palveluissa kyseisen päivän jälkeen tapahtuneet muutokset
3. selvitys nykyisestä terveydentilasta (potilasasiakirjamerkintöihin perustuvat tiedot tai jos niitä ei ole, omatyöntekijän arvio)
4. sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö asiakkaan asiassa
5. miten tieto asiakkaan tuen tarpeesta on välittynyt asiakkaan asioista vastaaville henkilöille
6. viimeisin pidempiaikainen asunto/asumismuoto

7. asiakasasiakirjoihin merkityt syyt asunnottomuuteen
8. asiakkaan omatyöntekijän arvio asiakkaan palvelutarpeesta sekä syistä, minkä vuoksi asiakkaalla ei ole vakinaista asuntoa
9. omatyöntekijän arvio ja kuvaus siitä, minkälainen palvelu/asumismuoto vastaisi parhaiten asiakkaan tarvetta ja olisi sellainen, jonka asukas itse olisi valmis ottamaan vastaan sekä tieto siitä, onko tällaista palvelua/asumismuotoa käytettävissä
10. tiedot asiakkaan omatyöntekijän ammattinimikkeestä (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja/muu, mikä?) ja työskentelystä asiakkaan kanssa.

Selvityksissä ja lausunnossa pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, millä tavoin eri palveluja annettaessa on noudatettu haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä suojaavaa lainsäädäntöä.

Yleistä

Hietaniemen palvelukeskuksessa hätmajoituksessa majoittui 36 enintään 65-vuotiasta tutkinnan kohteeksi valittuna yönä vuonna 2025.

Yli 65-vuotiaiden osalta selvitykset on tehty iäkkäiden palveluissa ja Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa. Enintään 65-vuotiaiden osalta asiakaskohtaisista selvityksistä 7 on tehty palvelukeskuksessa ja loput aikuissosiaalityön yksiköissä. Yli 65-vuotiaiden asiakaskohtaisia selvityksiä täydentää sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen arviointitoiminnan lausunto. Arviointitoiminta on ollut mukana tarkasteluajanjaksolla kuuden, Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa majoittuneen, 65 vuotta täyttäneen, asiakkaan palvelujen järjestämisessä.

Kaikkien majoittuneiden asiakkaiden osalta kaikkia pyydettyjä tietoja ei ollut saatavilla. Saadun selvityksen mukaan osa asiakkaista kieltäytyy heille tarjotuista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, eikä heistä sen vuoksi ole tehty erikseen asiakasjärjestelmään merkintöjä. Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluiden johtajan selvityksen mukaan saatujen selvitysten perusteella Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakkailla on tuetun asumisen tarpeita.

2.3.6 Tiedot palvelukeskuksen alle 65-vuotiaista asiakkaista

Annetut tiedot vastasivat henkilökunnan kuvauksia. Moni asiakkaista oli ollut asunnoton jo useamman vuoden ja taustalla oli kroonisia psyykkisiä sairauksia. Asiakkailta oli saattanut puuttua pitkiä aikoja kokonaan sekä sosiaalihuollon asiakkuus että terveydenhuollon palvelut. Osa asiakkaista oli saanut sosiaalityötä ja sosiaali- ja terveydenhuolto olivat tehneet tiivistäkin yhteistyötä, mutta asiakas ei halunnut ottaa vastaan hänelle tarjottuja palveluja tai asumispalvelujen käyttö keskeytyi toistuvasti.

Epäluuloisuushäiriö, esimerkiksi jatkuva pelko sisäilman aiheuttavista haitoista eri asunnoissa, krooninen skitsofrenia, kaksisuuntainen mielialahäiriö yhdistettynä päihteidenkäyttöön, mahdollinen lievä kehitysvamma taikka neurologinen sairaus olivat usein pitkittyneen tai toistuvan asunnottomuuden taustalla.

2.3.7 Tiedot palvelukeskuksen yli 65-vuotiaista asiakkaista

Annetut tiedot vastasivat henkilökunnan kuvauksia. Edellä esitetyn kuvauksen lisäksi asiakkailla saattoi olla alkava tai pidemmälle edennyt muistisairaus sekä muita korkeaan ikään liittyviä sairauksia. Myös tässä ryhmässä pidentyneen asunnottomuuden taustalla oli päihteidenkäyttöä, vaikeuksia selviytyä raha-asioista ja/tai väkivaltaisuutta. Myös yli 70-vuotiaiden joukossa oli niitä, joilla ei pidempään aikaan ollut lainkaan sosiaalityötä.

Sekä yli että alle 65-vuotiaissa pitkäaikaisasunnottomissa oli henkilöitä, joilla ei arvioitu olevan minkäänasteista päihteiden väärinkäyttöä. Toisaalta, jos krooniseen psyykkiseen sairauteen yhdistyi päihteidenkäyttö, se näytti olennaisesti vaikeuttavan palvelujen saamista tai sellaisten palvelujen löytämistä, jotka olisivat joko asiakkaan tai ammattilaisen mielestä olleet soveltuvia.

3 KANNANOTOT

3.1 Hätmajoitus välttämättömän huolenpidon turvaajana

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Totean, että oikeutta asuntoon ei ole turvattu perustuslaissa yksilöllisenä oikeutena. Perustuslain 19 §:n 1 momentti asettaa kuitenkin julkiselle vallalle velvollisuuden turvata jokaiselle välttämättömän huolenpidon.

Korostan, että myös kaikkein vaikeimmin autettavissa olevilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus perustuslain mukaiseen ihmisarvoiseen kohteluun, välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalviuihin.

Tarkastuspöytäkirjassa [5378/2025](#) arvioin keskuksen hätmajoitusta ja siihen liittyviä palveluja lähtökohtaisesti niiden asiakkaiden näkökulmasta, jotka käyttävät majoitusta lainsäädännössä tarkoitettulla tavalla tilapäisen tarpeen aikana. Saadun selvityksen mukaan yli puolet asiakkaista (52 %) yöpyi hätmajoituksessa enintään 10 vuorokauden ajan.

Saatujen tietojen mukaan majoituksessa on kuitenkin runsaasti sellaisia asiakkaita, joiden asunnottomuus on kestänyt huomattavasti tätä pidemmän ajan, useita kuukausia ja osalla jopa vuosia.

Tarkastelen välttämättömän huolenpidon turvaamista kummankin tilanteen osalta erikseen.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaisesti jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Velvoite koskee siis muitakin kuin helsinkiläisiä.

Totean, että tilanteet, joissa hätämajoitusta ei ole joinakin päivinä kyetty järjestämään kaikille sitä tarvitseville ovat olleet lainvastaisia. En tarkoita, että jokaisen hätämajoitusta tarvitsevan henkilön pitäisi mahtua vuoden jokaisena päivänä hätämajoitusta tarjoaviin yksiköihin, mutta tällaisten tilanteiden varalle pitäisi olla toteuttamiskelpoinen suunnitelma.

Saamieni selvitysten perusteella, Helsingin so-te-pe-toimiala on omissa ohjeistuksissaan ottanut lainsäädännön asianmukaisesti huomioon esimerkiksi pohdittaessa, miten hätämajoitus voidaan turvata väkivaltaisille henkilöille, jos heille joudutaan antamaan porttikielto yksikköön (ks. pöytäkirja [5378/2025](#)). Painotan, että vastaavasti toimialalla on oltava valmis toimintamalli tilanteisiin, joissa palvelussa on ylimääräistä ruuhkaa. Vaikka tilanteisiin on ohjeistus, en voinut annettujen tietojen perusteella vakuuttua siitä, että ruuhkatilanteissa pystytään käytännössä toimimaan siten, ettei kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleva henkilö voisi jäädä ilman välttämätöntä huolenpitoa. Esimerkiksi talvella tällainen tilanne voi saattaa jonkun nopeasti hengenvaaraan.

Näkemykseni mukaan välttämättömän huolenpidon toteutumisen kriteerit eivät ole samat silloin kun asunnottomuus kestää vain lyhyen aikaa verrattuna tilanteeseen, jossa asunnottomuus on pitkäaikaista tai usein toistuvaa. Tarkastuspöytäkirjassa kuvatut käytännöt, jotka lyhytaikaisessa majoituksessa voidaan kokea epämukavina, hankalina tai nöyryyttävinä voivat erityisesti pidempiaikaisessa käytössä vaurioittaa vakavasti yksittäisen henkilön terveyttä ja hyvinvointia.

Välttämättömän huolenpidon turvaamisen kannalta on merkitystä myös sillä, minkälaisista asiakkaista on kyse. Jatkuva fyysisen ja henkisen väkivallan mahdollisuus, pitkäaikainen kaltoinkohtelu muiden asiakkaiden taholta, kielto levätä omassa rauhassa päivän aikana, oman tilan puute ja se ettei ole mahdollista saada omaa kotia omine pysyvine tavaroineen voivat kuormittaa jokaista asiakasta. Kun kyse on asiakkaista, joilla on vakava fyysinen ja/tai psyykinen perussairaus, asiakas on hyvin nuori tai ikääntynyt taikka hänellä on eri syistä johtuvia kognitiivisia ongelmia, hätämajoituspalvelu ei riitä turvaamaan asiakkaalle välttämätöntä huolenpitoa.

Näkemykseni mukaan ei ole mahdollista tulkita lainsäädäntöä siten, että esimerkiksi muistisairaana vanhuksen, lievästi kehitysvammaisen henkilön taikka skitsofreniaa kroonisesti sairastavan asiakkaan välttämätön huolenpito voitaisiin turvata siten, että hänen majoittumisensa järjestettäisiin pöytäkirjassa ja edellä kohdissa 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 ja 2.2.4 kuvatuissa olosuhteissa.

Totean, että näiden asiakkaiden palvelujen järjestämisessä ei ole noudatettu sosiaalihoitolain 12 §:n 1 momenttia, eikä palvelu ole ollut laadultaan hyvää siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentti edellyttää.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Totean, että on ihmisarvoa loukkaavaa järjestää viimesijainen palvelu erityisen haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille siten, että he joutuvat jatkuvasti ja toistuvasti kaltoinkohdelluiksi. Palvelu ei myöskään ole laadultaan hyvää, jos se ei vastaa asiakkaan tarvetta.

3.2 Velvollisuus järjestää asiakkaan tarvetta vastaavat palvelut

Saaduissa selvityksissä on esitetty syynä pitkäaikaiseen majoittumiseen palvelukeskuksessa asiakkaan haluttomuus ottaa vastaan muuta tukea, ja apua. Esiin on nostettu se että erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat haluavat itse mieluummin majoittua hätämajoituksessa kuin muissa heille tarjotuissa palveluissa. Selvitysten mukaan tilanteita voi pitkittää asiakkaan ja palvelun järjestäjän erilainen käsitys tarvittavista palveluista. Tällöinkin työskentelyä asiakkaan kanssa jatketaan ja pyritään rakentamaan yhteistä tavoitetta asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Asiakaskohtaisissa selvityksissä on kuvailtu, miten ”mahdottomia” tai ”asiakkaan tarpeita vastaamattomia” asiakkaan omat toiveet saattavat olla. Asiakas saattaa esimerkiksi haluta asua vain tietyllä alueella tai ei ymmärrä lainkaan, että asumisesta pitää itse maksaa. Asiakas tarvitsee tukea, mutta ei halua ottaa sitä vastaan tai asiakas kokee, että jokaisessa asunnossa huoneilma on vaarallista terveydelle jne.

Selvityksissä on myös suoraan todettu, että tuettuun asumiseen on jonoa ja siksi asunnottomuus saattaa kestää.

Ymmärtääkseni jälkimmäisen asian osalta on tunnistettu, että tilanne ei ole lainmukainen. Painotan, että myös ensimmäisenä kuvatussa tilanteessa on toimittu lainvastaisesti. Palvelujärjestelmän on kyettävä vastaamaan myös niiden henkilöiden palveluntarpeeseen, jotka eivät mahdollisesti oman sairautensa vuoksi kykene ammattihenkilöiden arvioiden perusteella parhaalla mahdollisella tavalla arvioimaan omaa tarvettaan. Tällöin vaihtoehtoina eivät ole ainoastaan henkilön taivutteleminen pikkuhiljaa tarvettaan vastaavaan palveluun tai hänen pakottamisensa sellaiseen palveluun, jossa hän ei halua olla (esim. laissa säädetyin edellytyksen tahdosta riippumaton hoito).

Kiinnitän huomiota siihen, että joissain asioissa Hietaniemenkadun palvelukeskus on onnistunut muita palveluja paremmin. Sellaisetkin henkilöt, jotka eivät ole halunneet ottaa vastaan esimerkiksi tuettua asumista ovat kokeneet voivansa yöpyä hätämajoituksessa. Näkemykseni mukaan palveluja suunniteltaessa tulisi kyetä ottamaan huomioon ne tekijät, jotka tekevät palvelun käyttämisestä asiakkaille mahdollisen ja samalla poistamaan palvelusta ne tekijät, joita ei millään tavoin voi perustella asiakkaan edun mukaisina ja joiden voidaan arvioida vakavasti vahingoittavan hänen hyvinvointiaan.

Nähdäkseni ei ole mitään perusteita sille, että esimerkiksi kroonisen skitsofreenikon on päivittäin sullottava kaikki tavaransa lokeroon tai edes vain hänelle varattuun lokeroon vähän pidemmäksi aikaa. Myös muita tyyppillisesti tilapäismajoitukseen liittyviä käytäntöjä tulisi voida heidän osaltaan poistaa siitä asumismuodosta, minkä he kokevat itselleen sopivimmaksi ja turvallisimmaksi. Kyseisen asumismuodon ei tulisi heidän osaltaan olla tilapäismajoitusta, vaan asumisen muoto, joka on tehty vastaamaan mahdollisimman hyvin heidän nykyistä tarvettaan. Asiakkaan edun mukaista ei näkemykseni ole myöskään se, jos hän kerta toisensa jälkeen joutuu ulosheitetyksi palvelusta, joka hänelle on mahdollisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten arvioissa katsottu sopivimmaksi käytössä olevista palveluista.

Olen useassa ratkaisussani painottanut, että hoitoon ja palveluihin kielteisesti suhtautuvien henkilöiden perusoikeuksien turvaaminen edellyttää, että käytettävissä olevat palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Palvelujen järjestäminen siten, että ne eivät sovellu kaikkein vaikeimmin syrjäytyneille henkilöille loukkaa myös näiden henkilöiden yhdenvertaisuutta.

Yhdenvertaisuuslain mukaan syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Yhdenvertaisuuslain hallituksen esityksen mukaan epäsuotuisalla kohtelulla viitattaisiin sellaiseen menettelyyn, joko tekoon tai laiminlyöntiin, jolla menettelyn kohde asetetaan muihin nähden huonompaan asemaan. Kyse voi siten olla esimerkiksi --- jonkin yleisesti saatavilla olevan etuuden, palvelun tai oikeuden epäämisestä tai rajoittamisesta (HE 19/2104 vp, s. 70).

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Totean, että Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala ei ole huolehtinut palvelujen saatavuudesta sote-järjestämislain 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Selvityksessä annettujen tietojen perusteella totean, että Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala ei ole noudattanut sote-järjestämislain 4 §:n 1 momentin mukaista velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala ei ole noudattanut myöskään hyvinvointialueesta annetun lain 7 §:n 1 momenttia, jonka mukaisesti alueet vastaavat muun muassa niille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta sekä alueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta.

3.3 Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden kohtelu

Vanhuspalvelulain 13 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Pykälän 2 momentin mukaan palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. ---

Katson Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan menetelleen lainvastaisesti siinä ettei se vastoin vanhuspalvelulain 13 §:n 1 momenttia ole järjestänyt ikääntyneille päihdesairaille henkilöille eikä ikääntyneille psykiatrisille potilaille riittävässä määrin heidän tarvettaan vastaavia asumispalveluja ja muuta tarvittavaa tukea.

Painotan, ettei vanhuspalvelulaki sisällä sääntelyä, jonka perusteella esimerkiksi alkoholisteilla, asunnottomilla muistisairailta vanhuksilla tai kaksisuuntaista mielialahäiriötä sairastavilla vanhuksilla ei olisi yhdenvertaista oikeutta saada tarvettaan vastaavia palveluja. Käytettävissäni olleen aineiston perusteella Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan on syytä tarkistaa, ettei ikääntyneiden palveluiden järjestämiseen sisälly toimintakäytäntöjä, jotka saattaisivat syrjiä kaikkein vaikeimmin autettavissa olevia henkilöitä.

3.4 Oikeus saada omatyöntekijä

Katson Helsingin kaupungin so-te-pe-toimialan menetelleen lainvastaisesti siinä, ettei kaikille muutoin kuin erittäin lyhytaikaisesti asunnottomina oleville henkilöille ole ollut nimettynä omatyöntekijää. Menettely on ollut sosiaalihuoltolain 42 §:n vastaista.

3.5 Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohtelu

Sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Pykälässä ei määritellä tyhjentävästi, niitä syitä, joista tuen tarve aiheutuu. Taustalla voi olla esimerkiksi mielenterveyden ongelmia, neurologisia sairauksia tai päihteiden väärinkäyttöä mutta myös usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn aiheuttamaa uupumusta ja tuen tarvetta.

Säännöksillä, jotka koskevat erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä on tarkoitus turvata se, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Erityisen tuen tarve ja siihen sisältyvä vaikeus hakea ja saada tarvitsemiaan palveluja liittyy usein henkilön kykyyn tai mahdollisuuksiin myötävaikuttaa palvelujen saamiseen. Säännökset on tarkoitettu sovellettaviksi esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilö ei itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Henkilö voi myös muutoin omalla käytöksellään tehdä avun antamisen vaikeaksi, vaikka avun tarve olisi ilmeinen. Henkilö ei esimerkiksi mene hänelle varatuille ajoille tai hän kommunikoi vihamielisesti yrittäessään saada apua. Tämän tyyppisten esteiden voittamiseksi sosiaalihuoltolaissa painotetaan sosiaalityön ammattilaisten työpanoksen merkitystä, jotta henkilö saisi tarvitsemansa avun ja tuen.

Sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Pykälässä on lueteltu asioita, joihin on kiinnitettävä huomiota asiakkaan etua arvioitaessa. Lain mukaan tulisi muun muassa arvioida miten eri toimintatavat ja ratkaisut turvaavat parhaiten asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Katson, ettei Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala ole onnistunut tässä tehtävässään parhaalla mahdollisella tavalla. Tarpeiden arviointiin ja tueksi palvelujen saamiseen erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä on oikeus saada muun muassa tarvittava sosiaalityö.

Asiakkaiden asiakirjatietojen perusteella sen sijaan, että erityistä tukea tarvitseville asiakkaille olisi turvattu heidän tarvitsemansa sosiaalityö, usea asiakas on jätetty pitkiksi ajoiksi heitteille.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella Helsingin kaupungin sosiaali-terveys- ja pelastustoimialan on syytä tarkistaa, ettei sosiaalipalvelujen järjestämiseen sisälly toimintakäytäntöjä, jotka saattaisivat syrjiä eri tavoin vaikeimmin autettavissa olevia henkilöitä. Viittaan edellä kohdassa 2.2 mainittuihin asiakasryhmiin, joiden palvelujen toteutumisesta asianmukaisesti työntekijät olivat huolissaan.

3.6 Velvollisuus arvioida palvelujen tarve ja tehdä asiakassuunnitelma

Kun tieto mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä on tullut sosiaalitoimeen, syntyy toimintavelvollisuus sosiaalihuoltolain 36 §:n perusteella. Kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi. Kiireellisen arvioinnin lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti. Tämä palvelutarpeen arviointi on toteutettava ilman aiheutonta viivytystä ja ellei laissa ole muuta säädetty vähintään siten, että henkilöllä on mahdollisuus saada tarvittavat palvelut kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun asia on tullut vireille (sosiaalihuoltolaki 45 §).

Tieto ilmeisestä sosiaalihuollon tarpeesta voi tulla henkilön oman hakemuksen kautta tai muulta taholta sosiaalitoimen ulkopuolelta, mutta tieto voi tulla myös sosiaalitoimen sisältä ja perustua esimerkiksi sosiaalitoimessa saatuun tietoon siitä, että henkilö on jäämässä asunnottomaksi. Riippumatta siitä mitä reittiä tieto sosiaalitoimeen tulee, on toimintavelvollisuus lain mukaan sama. Sääntely ohjaa siihen, että palvelujen tarve arvioitaisiin kokonaisvaltaisesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tilanteet eivät pääsisi kriisiytymään. Jos tilanne on jo kriisiytynyt, on kiireellisiin tilanteisiin reagoitava mahdollisimman nopeasti ja järjestettävä tarvittaessa välitöntä apua.

Katson Helsingin kaupungin sosiaali-terveys- ja pelastustoimialan menetelleen lainvastaisesti siinä, että se on vastoin sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momenttia jättänyt tekemättä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille asiakassuunnitelmia.

Totean, että päihteiden väärinkäyttö, psyykkinen sairaus tai kognitiiviset vaikeudet eivät ole laissa tarkoitettu peruste sille, että asiakassuunnitelman saisi jättää tekemättä. Kun kyse on paljon palveluja tarvitsevasta erityistä tukea tarvitsevasta asiakkaasta, ei asiakassuunnitelman tekeminen ole laissa tarkoitettulla tavalla ilmeisen tarpeeton. Lain mukaan tarkoitus on, että suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, mutta suunnitelmaa ei saa jättää tekemättä sillä perusteella, ettei sen tekemistä ole kyetty tekemään esimerkiksi asiakkaan huonon kunnan takia yhteistyössä.

Suunnitelma tulee pyrkiä tekemään yhteistyössä heti kun se on mahdollista ja saatujen tietojen perusteella on myös arvioitava, onko asiakkaalla tarve saada apua asioidensa hoitamiseen (esimerkiksi edunvalvoja, välitystili taikka edunvalvontavaltuutettu).

Korostan, että asioiden vireille tuloa koskeva sääntely ja siitä aiheutuva sosiaalihuollon velvollisuus selvittää asiakkaan palveluntarve koskee myös psyykkisesti sairaita henkilöitä. Jos asiakkaalle ei ole tarjota hänen tarvettaan vastaavia palveluja tai hän ei ole halukas ottamaan tarvitsemiaan palveluja vastaan on tarvittaessa moniammatillisesti pohdittava, mitä vaihtoehtoja on käytettävissä. Selvyyden vuoksi totean, että osalla asiakkaista moniammatillista työskentelyä oli toteutettu hyvin eri ammattilaisten yhteistyönä.

3.7 Asiakkuuden jatkaminen, kun asiakas ei ota vastaan tarjottuja sosiaalipalveluja

Viittaan asiassa EOAK/7682/2025 toteamaani. Se ettei erityistä tukea tarvitseva asiakas halua ottaa vastaan hänelle tarjottuja sosiaalipalveluja ei ole lainmukainen peruste jättää apua tarvitsevaa henkilöä kokonaan heitteille.

En voinut käytettävissäni olevan aineistoin perusteella täysin vakuuttua siitä, etteikö toimialan käytössä olisi ohjeistuksia, tai toimintakäytäntöjä, jotka saattaisivat virheellisesti ohjata työntekijöitä olemaan turvaamatta sellaisten henkilöiden välttämätöntä huolenpitoa, jotka eivät itse aktiivisesti hae palveluja tai suhtautuvat niihin kielteisesti ja jättävät tulematta vastaanotoille.

Asiakkaita koskevan aineiston perusteella esimerkiksi kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat psyykkisistä syistä eläkkeellä jääneet asiakkaat olivat vaarassa pudota kokonaan sosiaalityön ulkopuolelle sen tähden, ettei heidän tarvinnut olla yhteydessä sosiaalitoimeen raha-asioiden hoitamiseksi. Aineistossa oli erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, joiden sosiaalityötä ei ollut hoidettu asianmukaisesti. Asiakkaista saatujen tietojen perusteella en voinut myöskään välttyä siltä vaikutelmalta, että kaikkein syrjäytyneimmät vanhukset saattavat jäädä ilman vanhuspalvelujen tukea, koska heille ei ole tarjolla soveltuvaa palvelua.

Painotan, ettei asiakkuuksia saa päättää varmistumatta siitä, että henkilön välttämätön huolenpito on turvattu. Jos näin ei ole, asiakkaan asia tulee lain mukaan heti uudestaan vireille ja selvitettäväksi. En pidä lainmukaisena käytäntöä, jossa asiakkaan on mahdollista saada sosiaalityötä, apua, tukea ja palveluja vasta kun hän on itse hakeutunut palvelukeskukseen.

3.8 Psykiatristen potilaiden oikeus ihmisarvoiseen elämään

Psykiatristen potilaiden oikeudesta ihmisarvoiseen elämään viittaan aiemmin antamaani ratkaisuun [EOAK/6600/2021](#). Lähtökohtaisesti sosiaalipalvelujen ottaminen vastaan on vapaaehtoista. Jos asiakkaan välttämättömän huolenpidon toteutuminen on vaarassa, syntyy sosiaalihuollon viranomaisille kuitenkin toimintavelvollisuus. Jos asiakkaalla on erityisiä vaikeuksia ottaa vastaan hänelle tarjottavaa apua, on viranomaisten otettava tämä toiminnassaan huomioon. Erityistä tukea tarvitseva asiakas tarvitsee todennäköisesti tavanomaista enemmän aikaa sopeutuakseen palveluissa tapahtuviin muutoksiin.

Jos selkeästi tuen tarpeessa olevan asiakkaan näkemys palvelujen tarpeesta eroaa ammattihenkilön näkemyksestä ja ilmeisenä vaarana on asiakkaan välttämättömän huolenpidon vaarantuminen, on viranomaisten vähintäänkin seurattava tilannetta ja pyrittävä käytettävissä olevin keinoin turvaamaan henkilölle hänen tarvitsemansa apu.

Jos kyse on siitä, ettei käytettävissä ole asiakkaan tarvetta sillä hetkellä vastaavia palveluja on viranhaltija viime kädessä velvollinen tekemään asiasta valvontalain mukaisen ilmoituksen ja jos sekään ei auta hän voi ilmoittaa asiasta suoraan valvontaviranomaiselle tai kannella oikeusasiamiehelle. Ks. myös kohta 3.9.

3.9 Asiakkaiden toistuva kaltoinkohtelu Helsingin kaupungin omassa palvelussa

Olen huolissani laillisuusvalvonnassa kohtaamastani ilmiöstä, jossa erityisen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden perusoikeuksia rikotaan, koska hyvinvointialue ei ole huolehtinut siitä, että käytettävissä on asiakkaan tarvetta vastaavia palveluja ja syrjäytyneet henkilöt saattavat olla pitkiäkin aikoja olosuhteissa, joissa heitä kohdellaan kaltoin. Tässä tapauksessa kaltoinkohtelu tapahtuu Helsingin kaupungin itse järjestämässä palvelussa.

Erytyisen huolissani olen siitä, millä tavoin sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat toimineet tässä tilanteessa. Erytyinen vastuu on ollut johtotehtävissä toimivilla henkilöillä.

Totean, että sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön lähtökohtana on, että laissa säädetyt palvelut ja päätöksentekoprosessit turvaavat asiakkaille perustuslain 19 §:n 1 ja 3 momentin mukaisesti välttämättömän huolenpidon ja heidän tarvitsemansa riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lähtökohtana ei ole, että asiakkaiden pitäisi olla sopivia tiettyihin sosiaalipalveluihin ja toimintakäytäntöihin. Vaikka yksittäisten palvelujen tavoitteena olisi asiakkaan terveyden suojeleminen siten, että niillä tuettaisiin asiakkaan päihteetöntä elämää, tai lääkkeiden ottoa, ei välttämättömän huolenpidon turvaavien palvelujen saamisen ehtoja saa asettaa siten, etteivät palvelut ole tosiasiallisesti kaikkein syrjäytyneimpien asiakkaiden käytettävissä.

Virheiden vakavuuden vuoksi painotan jokaisen virkamiehen velvollisuutta noudattaa voimassa olevia oikeusnormeja. Ottaen huomioon asiakkaiden saaman palvelun huonon laadun sekä sen, että syrjäytyneille ja erityisen haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille ei ole kyetty turvaamaan ihmisarvoisen elämän edellyttämiä palveluja korostan seuraavaa.

Totean, että Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan johto on vastuussa sekä siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden että siitä mihin ilmoituksen vastaanottaminen heitä velvoittaa.

Jokainen viranhaltija ja julkista tehtävää suorittava työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat saavat heille lain mukaan kuuluvat palvelut. Jos Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala ei noudata voimassa olevia oikeusnormeja, eikä virkamies omalla toiminnallaan pidä huolta siitä, että asiakas saa hänelle lain mukaan kuuluvat palvelut ja välttämättömän huolenpidon, tai asiakkaan perusoikeuksia rikotaan muulla tavoin, voi virkamies joutua virkavastuuseen omasta toiminnastaan. Tämä koskee myös tilanteita, joissa hyvinvointialueella ei ole tarjolla riittävästi palveluja.

Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu siitä, että henkilökunnan on toiminnassaan mahdollista noudattaa voimassa olevia oikeusnormeja.

Edellä esittämäni johdosta muistutan sekä hyvinvointialueen johtoa että muuta henkilöstöä rikoslain 40 luvun 9 ja 10 §:ssä säädetystä virkavastuusta.

3.10 Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan toiminta tutkinnan aikana ja sen jälkeen

Julkisuudessa olleiden tietojen perusteella Helsingin kaupungin sosiaali-terveys- ja pelastustoimiala on tämän tutkinnan käynnistämisen jälkeen pyrkinyt parantamaan asunnottomien palveluja ja oikeuksia. Minulle toimitetuissa selvityksissä on kuitenkin ainoastaan mainittu, että Helsingin asunnottomien palveluissa on perehdytty aiemmin antamiini ratkaisuihin ja että ratkaisuja hyödynnetään edelleen toiminnan kehittämiseksi.

Ottaen huomioon edellä kohdissa 3.1–3.9 toteamani lainvastainen menettely, pidän perusteltuna tarkistaa tämän tutkinnan piirissä olleiden asiakkaiden osalta, että heidän kohdallaan voimassa olevia oikeusnormeja noudatetaan.

Tutkinta-aineistoon sisältyi myös tietoja, joiden perusteella muun muassa yksittäisen psyykkisesti sairaan asiakkaan leikkaushoito olisi saattanut jäädä toteutumatta asunnottomuuden vuoksi. Siltä osin kuin asioita tutkitaan omana aloitteena, asioista lähetetään erillinen selvityspyyntö.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n mukaan, jos oikeusasiamies laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa katsoo, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, mutta harkitsee, ettei syytteen nostaminen tai asian saattaminen kurinpitomenettelyyn ole kuitenkaan tarpeen, hän voi antaa valvottavalle huomautuksen vastaisen varalle.

Annan Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:ssä tarkoitetun huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdissa 3.1–3.9 selostetuista lainvastaisista menettelyistä ja laiminlyönneistä.

Pyydän Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa lähettämään oikeusasiamiehen kansliaan päivitettyt tiedot tämän tutkinnan piirissä olleiden henkilöiden tilanteesta 13.11.2026 mennessä. Pyydän arvioimaan jokaisen osalta, mihin toimenpiteisiin päätökseni on antanut aihetta.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille tämän päätöksen.

Lähetän päätöksen tiedoksi myös Lupa- ja valvontavirastolle.