

	2026

**SUOMEN PELASTUSARMEIJAN SÄÄTIÖN
CASTRENINKADUN YKSIKÖN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Sisällysluettelo:

1. Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

1.2 Yksikön tiedot

2. Arvot ja toimintaperiaatteet

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

5. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

5.1. Menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

5.2 Menettely, jolla läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

5.3. Menettely, jolla todetut epäkohdat korjataan

5.4. Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan

5.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

5.6. Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

6.Toimitilat ja välineet

7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

7.1. Asiakastietojen kirjaaminen

7.2. Asiakastietojen käsittely

7.3. Salassapitosäännösten noudattaminen

7.4. Tietosuojavastaava

8. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

8.1 Määrä ja mitoitus

8.2 Rakenne

8.3 Rekrytointiperiaatteet

8.4 Kelpoisuus ja varmistaminen

8.5 Vakinainen toimi ja yli 3 kk:n sijaisuus

8.6 Lyhytaikainen sijainen

8.7 Perekdyttäminen

8.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

9. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden, asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

9.1 Yksityisyys

9.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

9.3 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

9.4 Asiakkaan oikeusturva

9.5 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon

9.6 Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

9.7 Henkilökohtainen vapaus

9.8 Asiakkaan omaisuuden hallussapito

9.9 Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä

9.10 Rajoitteiden käytön kriteerit

9.11 Asiakassuhteen päätyminen

10. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

10.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

10.2 Asiakkaan tekemä muistutus

Viranomainen

Toimintayksikön esihenkilö

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

10.3 Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely

11. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

1. Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

Castreninkadun yksikön toiminta perustuu Helsingin kaupungin ja Pelastusarmeijan keskinäiseen sopimukseen asunnottomuuden vähentämisestä Helsingissä. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut toiminnan ajalle 1.1.2024-31.12.2025 ja option ajalle 1.1.2026 – 31.12.2027. Toiminnasta vastaa Suomen Pelastusarmeijan säätiön sr; pääkaupunkiseudun asumispalvelut.

Castreninkadun yksikkö tarjoaa palveluohjausta asunnottomaksi jääneille tuen tarpeessa oleville helsinkiläisille. Asukkaiksi ohjaututaan Helsingin kaupungin Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ohjaamana. Tarkoituksena on tarjota asukkaille tilapäistä asumista, arvioida heidän tuen tarvettaan sekä ohjata asumisen taitoja. Yksikössä on 65 asiakaspaikkaa, joista 12 paikkaa on naisille omalla kerroksella.

1.2 Yksikön tiedot

Palveluntuottaja:

Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr
Y-tunnus: 0116985-2

Kunta: Helsinki

Toimintayksikkö:

Nimi: Castréninkadun yksikkö
Katuosoite: Castréninkatu 24–26 A 41
Postinumero ja -toimipaikka: 00530 Helsinki
Sijaintikunta ja yhteystiedot: Helsinki

Toimintayksikön vastuuhenkilö:

Jarkko Jyräsalo (p. 0505245862)

jarkko.jyrasalo@pelastusarmeija.fi

2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Pelastusarmeijan yksiköissä arvovalintoja ohjaa ensisijaisesti kristillinen arvomaailma ja ihmiskuva. Pelastusarmeija hengellisenä ja sosiaalisena toimijana on pyrkinyt määrittelemään omaa arvopohjaansa. Pelastusarmeijan kansainvälisessä päämajassa Lontoossa on laadittu järjestön yhteinen arvoperusta, strategia ja visio ohjaamaan toimintaa ympäri maailman. Tätä Pelastusarmeijan tehtävänmäärittystä kutsutaan nimellä integroitu missio – tehtävä yhteisössä. Toiminta yksikössä perustuu yksikön ammatilliseen toimintaan, jota ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset periaatteet, voimassa olevat lait ja säädökset. Tarkemmin yksikön toimintaa ohjaa yksikön sisäisesti määrittelemät perustehtävät.

Castreninkadun yksikön perustehtävänä on kohdata kriisissä oleva asunnoton helsinkiläinen. Yksikössä tuetaan arjen hallintaa yksilöllisin ja yhteisöllisin menetelmin, arvioidaan asumisvalmiuksia ja ohjataan asukasta yksilöllisesti tarvittaviin palveluihin.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään laadunhallinnan käytännöt, vastuuhenkilöt sekä johtamisen rooli asiakastyön laadun ja resurssien varmistamisessa. Laadunhallinnan ja omavalvonnan toteuttamiseksi voidaan perustaa tarvittaessa työryhmiä, joissa on eri toimijatahojen edustajia. Nämä työryhmät laativat menettelytavat, joiden avulla laatutyö ja omavalvonta toteutuvat järjestelmällisesti. Työryhmien toimintaa koordinoi johdon nimeämä vastuuhenkilö.

Johto sitoutuu varmistamaan omavalvonnan toteuttamiseen tarvittavat resurssit, kuten henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja työajan riittävyyden.

Omavalvonnasta vastaavat johdon edustajat:

- Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr. sosiaalisen työn johtaja Jari Karppinen
Vastaa koko organisaation omavalvontasuunnitelmien toteutumisen ohjauksesta ja linjauksista.
- Yksikön johtaja Jarkko Jyräsalo
Vastaa Castréninkadun yksikön omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja päivittämisestä yhdessä omavalvontatyöryhmän, henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Yksikön johtaja tuo omavalvontaan liittyvät asiat tarvittaessa johtoryhmän käsittelyyn.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot:

Yksikön johtaja Jarkko Jyräsalo:

Sähköposti: jarkko.jyrasalo@pelastusarmeija.fi

Puhelin: 050 524 5862

Omavalvonnan suunnittelu ja päivitys toteutetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa yksikön johtajan, vastaavan ohjaajan ja henkilöstön toimesta. Suunnitellussa hyödynnetään asukaspalautetta.

Omavalvontasuunnitelma sisällytetään yksikön perehdytykseen ja perehdytysuunnitelmaan. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, päivittämiseen sekä käytäntöjen arviointiin. Lisäksi henkilöstöllä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan poikkeamia, riskejä ja kehittämistarpeita.

3.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on avoimesti asiakkaiden ja muiden asiasta kiinnostuneiden saatavilla yksikön verkkosivuilta. <https://www.pelastusarmeija.fi/loyda-meidat/helsinki/castreninkadun-yksikko/>. Suunnitelma voidaan toimittaa pyynnöstä sähköisesti tai tulostettuna. Asiakkaille

tiedotetaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä, keskeisistä periaatteista ja sen käytännön merkityksestä palvelun arjessa.

Tulostettu omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön ilmoitustaululla ja se voidaan asiakkaan toiveesta toimittaa myös sähköpostitse tai paperikopiona.

4. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hietaniemenkadun palvelukeskus arvioi asiakkaan tuen tarpeen ja tekee päätöksen asiakkaan lähettämisestä yksikköömme. Asukkaan vastaanotettua tarjotun paikan henkilökunta tekee tuloksetyksen ja asiakasmaksun päättää Helsingin kaupungin taloushallinto asukkaan tulojen perusteella. Sosiaaliohjaaja tapaa asukkaan ja ohjaajat tekevät asukkaan kanssa asumisen suunnitelman. Yksikköön on jalkautunut asumisen tuen sosiaalityöntekijä vähintään kaksi kertaa viikossa, joka tekee palvelutarpeen arviointia jatkoasumisen näkökulmasta. Jalkautuva sosiaalityöntekijä on pääsääntöisesti kaikkien yksikön asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä. Asumisen suunnitelmaa päivitetään tilapäisen asumisen pitkittyessä. Henkilökunta ohjaa asukasta tarvittaviin palveluihin. Henkilökunta ohjaa asukasta arjenhallinnassa (hygienia, siivous jne.).

4.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Pelastusarmeijan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa määritellään toimenpiteet, joilla palvelujentuottajana varmistamme osaltamme palvelutoiminnan jatkuvuuden myös poikkeustilanteissa.

Varautumisen hallintajärjestelmää johdetaan osana organisaation toimintaa vuosikellon mukaisesti. Vuosikellossa määritellään keskeiset ajankohdat riskien arvioinnille, koulutuksille, harjoituksille ja varautumisen tarkistuksille. Organisaation eri tasoilla käytetään yhteisiä työvälineitä, kuten pelastus- ja varautumissuunnitelmia, KUJA-arviointimallia ja raportointimenetelmää. Nämä työvälineet varmistavat yhtenäisen lähestymistavan varautumiseen ja mahdollistavat tehokkaan tiedonkulun ja seurannan.

Suunnitelmissa on kuvattu menettelytavat normaaliolojen häiriötilanteiden, kuten henkilöstön äkillisten poissaolojen tai teknisten häiriöiden, hallintaan. Lisäksi suunnitelmat sisältävät ohjeet poikkeusoloihin, kuten luonnonkatastrofeihin tai suuronnettomuuksiin, jotka vaativat tiivistä yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa merkittävien muutosten yhteydessä ja vuosittain.

Yksiköissä varautumisen keskeiset kehittämistoimenpiteet tunnistetaan itsearviointin ja KUJA-arviointimallin avulla. KUJA-arviointi tehdään vuosittain. Tämä vaihe varmistaa, että organisaatio tunnistaa omat varautumistarpeensa ja kehittää niihin sopivia ratkaisuja. Varautumissuunnitelma ja

toimintamallit laaditaan riskianalyysien perusteella, mikä takaa, että suunnitelmat perustuvat realistisiin uhkaskenaarioihin ja tukevat organisaation kykyä ylläpitää toimintavarmuutta.

5. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

5.1 Menettely riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistamiseksi

Ennakointiin liittyy vahvasti ammattitaito, jota täydennetään ensiapu (EA1), hygieniapassi ja sosiaali- ja terveysalan turvallisuuskorttikoulutuksella. Yksikön turvallisuussuunnitelmalla ja riittävällä perehdytyksellä voidaan saavuttaa ymmärrystä työssä esiintyvien riskien ja vaaratilanteiden mahdollisuudesta. Organisaatio itse kerää tietoa omasta toiminnastaan mittausten, auditointien ja asiakaspalautteiden kautta.

Pelastusarmeijan asunnottomien asumispalveluilla rakennettiin laatujärjestelmä vuonna 2024. Laatujärjestelmän pohjana toimivat asunto ensin – laatusuosituksset (tilapäisasumisessa soveltaen), SHQS-laadunhallinta ja ITE-3 laatujärjestelmä. Laadunhallintaa toteutettiin vuonna 2024–2025 sisäisenä arviointina ja 2025 alkaen yksiköiden välisenä vertaisarviointina. Muissa toiminnoissa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan asunnottomien palveluissa rakennettua laatujärjestelmää.

5.2 Menettely, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Poikkeamien eli tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja muuttamalla toimintaa siten, että kyseinen poikkeama ei uusiudu. Poikkeamista täytetään lomake ja asia käsitellään työyhteisössä sekä lähetetään Pelastusarmeijan Päämajaan henkilöstösektorille työsuojelupäällikölle, joka tilastoi ja puuttuu tarvittaessa poikkeamatilanteisiin. Poikkeamailmoitusten myötä saadaan prosessit ja vastuunjako poikkeamien käsittelyssä ja tietojen analysoinnissa selkeämmäksi. Prosessiin pyritään sitomaan vahvemmin mukaan työsuojelu ja työterveyshuolto.

Muut läheltä piti -tilanteet keskustellaan tiimissä ja asiakkaan kanssa ja kirjataan tietoihin. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus, asia käsitellään tiimissä johtajan kanssa ja lomake toimitetaan työsuojelun ja työturvallisuuspäällikön tietoon.

5.3 Menettely, jolla todetut epäkohdat korjataan

Pienet toimintaa vähän haittaavat poikkeamat voidaan korjata suullisella ohjeistuksella ja työskentelytapojen tarkastamisella. Isommissa ja vakavammissa tilanteissa tehdään aina poikkeamasta raportti, jonka käsittelyn jälkeen toiminnan muutoksen jalkauttamisen vastuu on johtajalla, yhdessä tiiminsä kanssa.

5.4 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan joko suullisesti tai kirjallisesti (posti tai sähköposti) riippuen toiminnan luonteesta ja havaitun epäkohdan vaikutuksista. Tiedotustavan ja laajuuden arvioi aina yksikön johtaja.

Asukkaalle ja hänen läheisilleen tiedotetaan asiaan vaikuttavista korjaavista toimenpiteistä viipymättä. Tiedonanto tapahtuu ensisijaisesti suullisesti (esim. puhelimitse tai tapaamisessa) ja tarvittaessa kirjallisesti. Tiedottamisessa huomioidaan asiakkaan yksityisyydensuoja ja asian merkitys asiakkaan palvelun kannalta.

Henkilöstölle tiedotetaan toimenpiteistä tiimipalavereissa suullisesti ja/tai kirjallisesti sähköpostin tai muun sovitun sisäisen viestintäkanavan kautta.

Yhteistyötahoille ilmoitetaan epäkohdan vakavuusasteen mukaan joko normaalin yhteydenpidon yhteydessä tai kirjallisesti sopimusehtojen mukaisesti. Menettelytavasta päätetään yhteistyössä asumispalvelujen yleishallinnon kanssa.

5.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Sopimus tilaajan kanssa velvoittaa henkilökuntaa ottamaan kausi-influenssarokotteen, jonka antaa työterveyshuolto.

Epidemiatilanteissa toimitaan THL:n ja muiden viranomaistahojen ohjeiden mukaan sekä turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan terveysaseman/kaupungin infektiohoitajaa.

5.6 Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- yksikön turvallisuusohjeet
- pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- turvallisuussuunnitelma
- työsuojelutoimintaohjelma
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- perehdytysuunnitelma ja sen sisältämät ohjeet
- poikkeamailmoitukset
- sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

6. Toimitilat ja välineet

Asiakkaiden käytössä olevat tilat:

Asukashuoneet:

Asukashuoneet ovat lukittavia ja varustettu metallisängyllä, paloturvallisilla vuodevaatteilla, kaapilla, pöydällä, tuolilla ja jääkaapilla. Ikkunoissa on paloturvalliset verhot. Huoneet kuuluvat automaattiseen palohälytysjärjestelmään ja niissä on selkeät poistumisohjeet.

Yhteiset oleskelutilat:

Jokaisessa kerroksessa on olohuone, keittiö ja parveke. Olohuoneessa on tv, tietokone nettiyhteydellä ja sohvakalusto. Keittiöissä on hella, uuni, jääkaappi ja mikroaaltouuni. Parvekkeet toimivat tupakointipaikkoina.

Suihku- ja wc-tilat:

Tilojen määrä ja sijoittelu vaihtelevat kerroksittain.

- 2. kerros (naiset): kolme wc:tä ja kolme suihkua.
- 3. kerros: kuusi soluhuoneistoa (1–3 asukasta), joissa omat wc:t ja suihkut; lisäksi yksi yhteinen wc.
- 4.–5. kerros: kummassakin kolme wc:tä ja kolme suihkua yhteiskäytössä.
- 6. kerros: kolme wc:tä ja kaksi suihkua.

Kaikissa kerroksissa on pyykinpesukone ja kuivausrumpu.

Saunatilat:

Asukkailla on käytössään Alppikadun asumispalvelukeskuksen yhteinen sauna.

Harrastetilat:

Asukkailla on mahdollisuus käyttää Alppikadun ja Castréninkadun yksiköiden yhteistä kuntosalia, biljardipöytää ja tikkataulua. Tilat ovat avoinna päivittäin klo 8–20.

Puhtaanapito/siivous: Castreninkadun yksikön puhtaanapito / siivous tapahtuu Työllistämisen yksikön matalan kynnyksen työtoimintana eli työllistämisen yksikön työntekijöiden sekä asukkaiden toteuttamana. Puhtaanapitoa / siivousta ohjaavat työllistämisen yksikön työvalmentajat / asumisyksikön ohjaajat. Puhtaanapitoon / siivoukseen annetaan kirjalliset ohjeet, henkilökohtaista ohjausta. Puhtaanapitoa / siivousta valvotaan tarkastuskäynneillä kerroksilla / työ / siivousalueilla.

Työaika on aamupäivä klo 09.00–11.00 ja iltapäivä klo 12.00–14.00.

7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

7.1 Asiakastietojen kirjaaminen

Asiakastietojen kirjaaminen on olennainen osa työskentelystä. Asiakaskirjaamisen tulee olla aina asiakasta kunnioittavaa, faktoihin perustuvaa. Kirjaamisen tulee perustua vain oleellisen tiedon dokumentointiin. Kirjaamista tehdään myös asukasta koskevissa neuvotteluissa, tapaamisissa, erilaisissa keskusteluissa. Kirjaamiskoulutusta järjestetään tarpeen vaatiessa. Kirjaamisen ohjeistuksissa käytetään THL:n Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -ohjeistusta.

7.2 Asiakastietojen käsittely

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta, huomioiden salassapito sekä tietojen oikeellisuus. Asiakastietoja käsittelevät yksikön sisällä vain ne, jotka ovat vastuussa asiakkaan asioista ja hoidosta. Yksikön työntekijöitä on koulutettu määrämuotoiseen kirjaamiseen.

7.3 Salassapitosäännösten noudattaminen

Työntekijät suojaavat asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudattavat salassapitoa. Ilman asiakkaan lupaa tietoja luovutetaan vain, kun tietojen luovuttamisen välttämättömyys perustuu lakiin. Jos salassapito ja ilmoitus- tai todistamisvelvollisuus ovat keskenään ristiriidassa, henkilöstö toimii lain ja oikeuden määräyksen mukaan. Poikkeuksellisesti tietoja annetaan, jos asiakas ei pysty vastaamaan teoistaan ja salassapito voisi saattaa asiakkaan tai toiset ihmiset vaaraan. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsuhteen alussa ja heille selvitetään sen sisältö.

Vaitiolovelvollisuus on asiakirjan salassapitovelvollisuutta laajempi ja se koskee myös sellaista työtehtävissä saatua asiakasta koskevaa tietoa, jota ei välttämättä ole tallennettu asiakirjoihin. Asiakkaaseen liittyvät tiedot tai havainnot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin eikä niitä saa paljastaa sivullisille.

Asiakkaalle annetaan selkeä tieto henkilötietojen käsittelystä muuton yhteydessä, ja rekisteriseloste on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Asukas täyttää suostumuslomakkeen tietojen vaihtamiseen, ja erillinen lupa pyydetään aina, kun asiakastietoja luovutetaan tai kerätään. Asukkaalle kerrotaan selvästi myös tietojen luovutuksen kieltojen ja sallimisten vaikutuksista.

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Helsingin kaupungin arkistonmuodostusmääräyksiä. Tiedot tallennetaan ensisijaisesti sähköisesti asiakastietojärjestelmään, ja paperiset asiakirjat skannataan tai arkistoidaan manuaalisesti. Asiakas vastaa omista viranomaiskirjeistään.

Asiakkaalla on oikeus nähdä häntä koskevat asiakaskirjaukset ja saada ne maksutta, mikäli tietojen toimittaminen ei kuormita yksikön toimintaa. Asiakas voi pyytää myös lokitietoja, ja pyyntö osoitetaan kirjallisesti tietosuojavastaavalle. Lokitiedoista toimitetaan selvitys, josta ilmenee, kuka on tarkastellut tietoja, milloin ja millä perusteella. Selvitys arkistoidaan erillisenä asiakirjana. Mahdolliset epäillyt väärinkäytökset selvitetään organisaation ohjeiden mukaisesti.

7.4 Tietosuojavastaava

Yksikön tietosuojavastaavana toimii yksikön johtaja Jarkko Jyräsalo, ja Pelastusarmeijan säätiön tietosuojavastaavana toimii Pasi Lehto.

8. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

8.1 Määrä ja mitoitus

Yksikössä työskentelee yksikön johtaja, vastaava ohjaaja, sosiaaliohjaaja ja kahdeksan ohjaajaa. Henkilöstömitoitus on 0,15.

8.2 Rakenne

Yksikön ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa. Yksikön johtaja, vastaava ohjaaja ja sosiaaliohjaaja työskentelevät päivisin. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Yksikön johtajan, vastaava ohjaajan ja sosiaaliohjaajan koulutus on ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto.

8.3 Rekrytointiperiaatteet

Pelastusarmeijan periaatteena on rekrytoida osaavaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, joka sitoutuu Pelastusarmeijan ylläpitämän toimintayksikön toiminta-ajatukseen sekä taustayhteisön arvoihin. Yksikön esihenkilötason rekrytointi tapahtuu yhteistyössä Pelastusarmeijan Päämajan kanssa, joka valinnan myös viime kädessä päättää. Työntekijän rekrytointi tapahtuu asumispalvelujen johtoryhmän ja yksikön johtajan yhteistoiminnassa. Valintaprosessi toteutetaan yhteisökasvatuksen periaatteiden mukaisesti, koko yhteisöä sen eri vaiheissa osallistaen. Työntekijän haastattelut suoritetaan pääsääntöisesti ryhmähaastatteluna, johon osallistuu johtaja, eri työntekijäryhmiä ja asukkaita. Periaatteesta voidaan poiketa valittaessa lyhytaikaisia sijaisia. Sijaisuudet avataan joko yksiköiden sisäiselle rekrytoinnille ja toissijaisesti ulkoiselle rekrytoinnille.

8.4 Kelpoisuus ja varmistaminen

Työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan tutkintotodistuksesta. Laillistettujen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ja nimikesuojattujen osalta laillisuus tarkistetaan edellä mainitun lisäksi Valviran antamalla laillistamistodistuksella ja/tai JulkiTerhikki -tietopalvelusta. Sopimuksen teon yhteydessä varmistetaan hakijan henkilöllisyys.

8.5 Vakainainen toimi ja yli 3 kuukauden sijaisuus

Vakinaisessa toimessa tutkinto- ja mahdollinen laillistamiseen tai nimikesuojaan liittyvät todistukset esitetään viimeistään sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä. Sijaisuuksissa toimitaan samoin kuin vakinaisen henkilöstön kohdalla.

Yli 3 kuukauden sijaisuuksin voidaan ottaa opiskelija yksikön vastaavan harkinnan perusteella, jos opinnot ovat riittävän pitkällä tai syventävässä vaiheessa.

8.6 Lyhytaikainen sijainen

Sijaisjärjestelyt pyritään tekemään omasta sijaispoolista, jossa haun yhteydessä edellä mainitun kuvauksen mukaan tarkistetaan kelpoisuus. Sijaisuuksissa on luonnollisesti paljon opiskelijoita, joilla ei ole aikaisempaa tutkintoa tai kokemusta alalta. Opiskelijoiden kohdalla harkinnan ja lopullisen päätöksen rekrytoinnista tekee yksikön johtaja. Opiskelijoilta tarkistetaan voimassa oleva opinto-oikeus, voimassa oleva läsnäolo-oikeus oppilaitoksessaan sekä viimeisin opintosuoritusote. Ulkopuolisen sijaisen hankinnasta vastaa kulloinkin yhteistyökumppani, jonka referenssit ja toiminnan edellytykset tarkistetaan. Alihankkija vastaa omassa toiminnassaan henkilöstön pätevyyden varmistamisesta.

8.7 Perehdyttäminen

Perehdytystä tarvitaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät/menetelmät vaihtuvat samassa työpaikassa, työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista.

Yksikössä on perehdytyskansio, joka sisältää toiminnan kannalta oleelliset asiat. Uuden työntekijän perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksellä työntekijä opastetaan ”talon tavoille” ja luodaan hänelle perustaidot toimia uudessa tehtävässä. Perehdytystä vastaavalla on käytössään perehdytyslista, josta voidaan seurata systemaattisesti perehdytettävät asiat. Perehdytystä pyritään kehittämään yhteisesti asumispalveluissa. Perehdytyksen tukena käytetään myös omavalvonta-, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa.

Opiskelijaohjauksessa opiskelijasta vastaa koko työyhteisö, yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa. Työpaikkaohjaajalla ja johtajalla on velvollisuus varmistaa opiskelijan osaaminen ja toiminta jokaisessa tilanteessa. Harjoittelun alussa on hyvä tutustua koulun ja työpaikan välisiin velvoitteisiin ja vastuunjakoon.

8.8 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Kehittämistoiminta koordinoidaan ja ohjataan asumispalveluyksiköiden johtoryhmässä. Suunnitelma jakautuu eri osiin, kuten koulutussuunnitelmaan, toimintasuunnitelmaan sekä yksikön sisäiseen kehittämissuunnitelmaan. Henkilöstön toimintakyvystä ja sen ylläpidosta vastaa Lääkärikeskus Mehiläinen Oy. Työntekijällä on käytettävissä lakisääteisen työterveyspalvelujen lisäksi perustason rajoitetut sairaanhoitopalvelut. TYHY-toiminnasta vastaa johtoryhmä yhdessä ja erikseen henkilöstön edustajien kanssa.

9. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden, asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

9.1 Yksityisyys

Asukkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan siinä määrin kuin se on mahdollista henkilökunnan ja muiden asukkaiden turvallisuutta vaarantamatta. Aukkaat ovat tulotilanteessa yhdessä ohjaajan kanssa käyneet läpi talon säännöt ja he ovat ne allekirjoittaneet. Alkoholin tai huumausaineiden käyttö on yksikössä kielletty, vaikka asukas voidaankin päästää päihtyneenä sisälle, jos hän ei aiheuta itselleen tai muille ihmisille vaaraa yksikössä. Yksikköön sisälle tullessaan asukasta voidaan pyytää näyttämään mitä hänellä on mukanaan ja näin varmistaa, ettei yksikköön tuoda alkoholia tai muita huumausaineita.

Aukkaat asuvat yhden hengen huoneissa. Aukkailla on käytössään oma kaappi huoneessa, johon he voivat laittaa omat henkilökohtaiset tavaransa.

Asukkaiden huoneisiin ei henkilökunnan toimesta mennä ilman perusteltua syytä. Perusteltu syy huoneisiin menemiselle on siivous, tuholaistarkastus, huoli asukkaan voinnista tai muu epäily yksikön turvallisuutta vaarantavista tekijöistä. Aukkaan nimetty ohjaaja seuraa asukkaan valmiuksia siivota omaa huonettaan ja tarvittaessa ohjaa tai siivoaa yhdessä asukkaan kanssa, ettei huoneiden epäsiisteys luo terveysriskejä yksikössä.

9.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Työskentelyssämme asiakkaan kanssa pyrimme tukemaan asiakkaan omaa subjektiivisuutta, edistämään itsemääräämisoikeutta ja antamaan kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista. Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Tapahtumat käsitellään aina työyksikössä. Aukkaan epäasiallista kohtelua voivat olla esim. henkilökunnan toimesta tapahtuva epäasiallinen käsittely ja puhuttelu tai toisen asukkaan taholta tapahtuva väkivallan uhka sekä tiedonvälitykseen liittyvät seikat. Poikkeamista tehdään aina ilmoitus siihen varatulla lomakkeella ja poikkeamat käsitellään työyksikössä. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn henkilökunnan jäseneseen, käsitellään asia hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanomiset). Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asukas, huolehditaan turvallisuudesta ja tarvittaessa asukas ulos kirjataan yksiköstä. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä.

9.3 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalautetta pyritään hankkimaan päivittäisessä vuorovaikutuksessa ja erilaisissa foorumeissa, kuten talokokouksissa. Talokokoukset ovat joka kuukausi tai tarvittaessa useammin korttelin kanttiinissa. Aukkailla on myös mahdollisuus jättää kirjallinen palaute palautelaatikkoon, tai varata henkilökohtainen keskustelu-aika toiminnasta vastaavan kanssa.

Asiakaspalaute käsitellään välittömästi, jos se on mahdollista. Palaute tuodaan yleiseen työntekijöiden ja / tai asukkaiden keskusteluun, jos se sisällöltään sallii sen. Lisäksi asian niin vaatiessa palaute käsitellään yksikön raportilla tai viikkokokouksessa. Asiakaspalaute dokumentoidaan asiakkaan tietoihin, yksikön asiakastietojärjestelmään sekä ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja kirjataan ne. Palautelaatikko tyhjennetään kerran kuukaudessa.

Kerran vuodessa tehtävään tyytyväisyyskysely kohdistetaan kaikille yksikön asukkaille ja niistä saadut tulokset käsitellään kehittämispäivien yhteydessä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asukkailla on oikeus tutustua kyseisen kyselyn tuloksiin, joihin vastataan anonyymisti.

Palautelaatikon palautteet käsitellään asian mukaan heti tai seuraavassa henkilöstö kokouksessa ja asukasfoorumissa.

Asukaspalaute huomioidaan yksikön omavalvonnan kehittämisessä.

9.4 Asiakkaan oikeusturva

Tilapäisen asumisen vuoksi yksikössä tehdään palvelusuunnitelmana yksinkertaistettua asumisen suunnitelmaa. Suunnitelma tehdään kolmen kuukauden kuluttua asumisen alkamisesta. Asukas tekee suunnitelman oman nimetyn ohjaajan kanssa kahden kesken. Asumisen suunnitelmaa päivitetään kuuden kuukauden välein. Asumisen suunnitelma ohjaa asukasta tavoitteelliseen toimintaan ja elämänhallintaan sekä auttaa henkilökuntaa toteuttamaan ohjausta ja tukea. Ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi on päivittäistä.

9.5 Asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön päätöksentekoon puhumalla suoraan henkilökunnalle mihin aikaan tahansa sekä yhteisökokouksissa. Kehittämisideoita sekä muuta palautetta voi jättää myös nimettömänä 2. kerroksen palautelaatikkoon.

Asukkailla on oikeus nähdä yksikössämme tehdyt häntä koskevat kirjaukset.

Henkilökuntaa on käytettävissä Castreninkadun yksikössä vuorokauden ympäri, jolloin asiakkaiden palautetta otetaan suullisesti vastaan. Asiakkaiden palautetta käsitellään päivittäin raporttien aikana yksikön työryhmän kesken ja toimintaa pyritään muuttamaan ja kehittämään asiakkaiden palautteen pohjalta resurssien puitteissa.

Yksikössä on talokokoukset kuukausittain. Talokokouksissa voidaan käydä läpi yksikön yhteisiä asioita. Asiakkaat voivat tuoda esille asioita mitkä ovat hyvin ja myös mihin toivoisi parannusta sekä kehittämisideoita. Yhdessä asukkaiden ja henkilökunnan kanssa voidaan päättää uusista ohjeista ja säännöistä, joilla päivittäinen elämä sujuu paremmin.

Asukkaalla on oma nimetty ohjaaja, jonka tapaaminen on mahdollisimman pian asiakkaan saapumisesta yksikköön ja siinä käydään läpi asiakkaan elämänhistoriaa ja mahdollisia tuen tarpeita. Nimetty ohjaaja perehtyy ”oman asukkaansa” tilanteeseen ja tarjoaa psykososiaalista tukea sekä ohjaa arjen asioita. (hygieniä, siivousohjaukset ja seuranta)

Asiakkailta yksikössä toivotaan aktiivista osallistumista päätöksentekoon ja siihen pyritään henkilökunnan osalta rohkaisemaan. Tavoitteena on, että asiakas ymmärtää aina voivansa olla yhteydessä henkilökuntaan ja pyytää apua sitä tarvitessaan.

9.6 Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakas saa tietoa yksiköstä ensin Hietaniemenkadun palvelukeskuksesta, jonka kautta kaikki asiakkaat ohjautuvat Pelastusarmeijan Castreninkadun yksikköön. Saapuessaan yksikköön

asiakkaalle esitellään hänen huoneensa ja yhteiset tilat. Tutustuttuaan huoneeseensa, yhteisiin tiloihin, talon toimintamalleihin ja sääntöihin asukas ottaa paikan vastaan, jonka jälkeen hoidetaan kuntoon tarvittavat paperiasiat. Asukas voi myös kieltäytyä hänelle tarjotusta paikasta.

9.7 Henkilökohtainen vapaus

Yksikössä asuminen ei edellytä päihteettömyyttä, mutta yksikköön ei saa tuoda eikä säilyttää päihteitä tai päihteidenkäyttövälineitä. Pyrimme tukemaan asiakkaan henkilökohtaista vapautta ja kunnioittamaan hänen elämäänsä ja valintojaan, pyrkien tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja.

9.8 Asiakkaan omaisuuden hallussapito

Asukas vastaa itse omaisuudestaan. Asukkaan tavaroita säilytetään lukitussa varastossa 1 kk hänen poismuuttamisensa jälkeen.

9.9 Suunnitelma rajoitteiden käytön vähentämisestä

Asukkaan muuttaessa yksikköön käydään perusteellisesti läpi yksikön säännöt ja käytänteet. Jos asukas rikkoo sääntöjä, hänen kanssaan käydään aina läpi varoituskäytänteet. Henkilökunta ohjaa asukasta sääntöjen mukaiseen toimintaan ja yhdessä pyritään löytämään keinoja välttämään ei-toivottua toimintaa. Tavoitteena on, että asukas oppisi tekemistään virheistä ja sopeutuisi sääntöihin ja näin turvaamaan asumisen jatkumisen.

9.10 Rajoitteiden käytön kriteerit

Muuttaessaan yksikköön asukas allekirjoittaa yksikön säännöt sekä toimintamallit ja sitoutuu noudattamaan niitä. Rikkeiden sattuessa, asukasta kuullaan ja hän saa huomautuksen tekemästään sääntöjen vastaisesta toiminnasta. Saman rikkeen sattuessa uudelleen asukkaalle annetaan kirjallinen varoitus, jossa kerrotaan, että seuraavasta samankaltaisesta rikkeestä asukas joudutaan uloskirjaamaan yksiköstä. Kirjallisen varoituksen kirjoittaa yksikön vastaava ohjaaja tai yksikön johtaja. Kirjallinen varoitus on voimassa 3 kuukautta. Työntekijät kirjaavat rajoitteet ja niiden rikkomiset asiakastietojärjestelmään mahdollisimman tarkasti ja faktoihin perustuen. Asukkailla on oikeus nähdä heistä kirjatut kirjaukset

Tiivistys varoituskäytännön kriteereistä:

- * Asukas toimii sääntöjen vastaisesti - Huomautus ja selvennys säännöistä
- * Asukas toimii uudelleen sääntöjen vastaisesti - Kirjallinen varoitus
- * Asukas toimii 3. kerran sääntöjen vastaisesti - Yksiköstä uloskirjaus ja ohjaus Hietanimenkadun palvelukeskuksen hätämajoitukseen.

Varoituskäytäntö koskee samaa sääntöjen noudattamattomuutta. Asukkaalla siis voi olla useampia varoituksia eri rikkeistä.

Poikkeuksena väkivaltatilanteet, joista seuraa välitön uloskirjaus. Tilaajan ohjeen mukaan tarjotusta tuesta asunnosta kieltäytyminen johtaa asukkaan uloskirjaukseen yksiköstä.

Uloskirjauksen yhteydessä asukkaalle määritellään yksikköön uudelleen pääsemiseksi aikaraja, jolloin hän voi palata uudelleen yksikköön. Asiasta päättää yksikön johtaja yhdessä henkilökunnan ja tilaajan kanssa.

9.11 Asiakassuhteen päättyminen

Asiakassuhde päättyy, jos asukas muuttaa pois asumisyksiköstä, on yli 7 vuorokautta poissa yksiköstä ilman kaupungin antamaa lupaa tähän, asukas kuolee tai rikkoo toistuvasti yksikön sääntöjä.

Sääntörikkeistä johtuvan uloskirjauksen yhteydessä asukas ohjataan aina takaisin Hietaniemenkadun palvelukeskuksen hätämajoitukseen.

Asukkaan kuollessa asumisyksikön henkilökunta tekee yhteistyötä tarvittaessa viranomaisten kanssa. Asukkaan muistoksi järjestetään tarvittaessa yksikössä tilaisuus yhteistyössä Pelastusarmeijan kappalaisen kanssa. Asukkaan omaisten toiveesta henkilökunnan edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan asukkaan siunaustilaisuuteen.

10. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

10.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uusille työntekijöille perehdytysohjelman mukaan. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta toiminnasta vastaavalle viipymättä epäkohdan havaitessaan. Ilmoitus palautetaan yksikön toiminnasta vastaavalle eli pääsääntöisesti omalle esihenkilölle. Esihenkilön tai muun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pelastusarmeijan sosiaalisen työn johtajalle. Toiminnasta vastaava käynnistää tarvittavat toimenpiteet sekä ilmoittaa saamastaan ilmoituksesta Asumisen tuen päällikölle Taru Neimanille.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

10.2 Asiakkaan tekemä muistutus

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Kuitenkin on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esihenkilöiden kanssa heti, kun

ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Viranomainen

Helsingin kaupungin vastaava:

Taru Neiman

taru.neiman@hel.fi

09 310 33344

Toimintayksikön esihenkilö

Yksikön johtajana toimii Jarkko Jyräsalo

jarkko.jyrasalo@pelastusarmeija.fi

050 524 58 62

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asukas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355 ma-to klo 9–11. Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi> Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

10.3 Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikön johtaja tai hänen sijaisensa.

Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti ja asiakkaalle selvitetään kirjallisen vastineen sisältö myös suullisesti. Valitusten ja muistutusten käsittely dokumentoidaan asiakastietoihin, ei suoraan asiakaskertomukseen.

Yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeen mukaan havaituista puutteista ja epäkohdista. Päätöksen menettelytavoista tekee esihenkilöt yhteistyössä henkilöstön ja asumispalvelujen yleishallinnon kanssa. Mahdollisille muille osallisista toimenpiteistä ilmoitetaan suullisesti, kirjallisesti postitse tai sähköpostitse, riippuen asian luonteesta ja sen välittömistä vaikutuksista.

11. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan toiminnan arjessa ja suunnitelman päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa vuosikellon mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös tarvittaessa. Suunnitelma vahvistetaan aina seuraavalle vuodelle, vaikka muutoksia ei olisi tullutkaan. Pelastusarmeijan organisaation omavalvontaohjelma on nähtävissä säätiön verkkosivuilla.

Yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan valvontalain edellyttämällä tavalla kolme kertaa vuodessa. Omavalvonnan seurannasta raportoidaan tilaajalle ja seurannan myötä omavalvontaan tehdyt muutokset päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan.

Tilaajan kanssa ollaan tiiviissä yhteistyössä. Tilaajalle raportoidaan kirjallisesti vähintään kerran vuodessa toiminnan sisällöstä ja sujuvuudesta lähettämällä yksikön vuosikertomus sekä toimintasuunnitelma. Tilaajan kanssa on sovittu yhteistyöpalavereja sekä säännöllinen ohjaus- ja valvontakäynti.

24.2.2026, versio 1

Päivitetty 21.5.2026 (Tietosuojavastaava)

Päivitetty 21.7.2026 (linkki verkkosivuille)

Omavalvonnan seuranta 1.1.2026 - 30.4.2026, ei muutoksia.