

27.12.2018

EOAK/4849/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa**

## **KENTTÄTIEN PALVELUKESKUS**

Tarkastuspöytäkirja

**Paikka:** Kenttätien palvelukeskus, Nahkatehtaankatu 7, 90130 Oulu

**Aika:** 2.10.2018

**Läsnä:** Oikeusasiamiehen kansliasta:  
Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin  
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa  
Notaari Kaisu Lehtikangas

Kenttätien palvelukeskuksesta:  
Palveluesimies - - -  
Päivävuoron ohjaaja ja aamuvuoron ohjaajat

## **TARKASTUKSESTA**

Tarkastus tehtiin ennalta ilmoittamatta.

Apulaisoikeusasiamies Saksin kertoi lyhyesti oikeusasiamiehen suorittamista tarkastuksista sosiaalihuollon yksiköihin.

Asunnottomille, usein erilaisille päihderiippuvaisille ja mielenterveysongelmallisille tarkoitettujen erilaisten palvelukeskusten ja tukikotien tarkastuksilla pyritään varmistamaan, että kunnat huolehtivat myös heikoimmassa asemassa olevien kuntalaisten perustuslain 19 §:n mukaisesta oikeudesta sosiaaliturvaan ja huolenpitoon sekä edistävät jokaisen oikeutta asuntoon.

Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan tehtävä on järjestää tilapäistä asumista henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

### **Yleiskuvaus kohteesta**

Kenttätien palvelukeskus tarjoaa oululaisille yli 18-vuotiaille asunnottomille, pääsääntöisesti päihde- ja mielenterveysongelmallisille asiakkaille yömajoitusta sekä lyhytaikaista tilapäismajoitusta.

Ulkopaikkakuntalaiset tai ulkomaalaiset paperittomat saavat tarvittaessa myös yösijan ja aamiaisen kunnes heidät pystytään ohjaamaan omaan kotikuntaansa tai oleskelulupaa vailla olevat seurakunnan hätämajoitukseen, jossa heidän asiaansa selvitetään maahanmuuttoviraston (Migrin) kanssa. Oulussa näihin asiakasryhmiin ei sovelleta ns. ”yhden yön sääntöä”, jota noudatetaan hätämajoituspalveluja tarjoavissa kunnissa varsin yleisesti.

Kenttätien palvelukeskus sijaitsee Oulun keskustassa. Se on kolmikerroksinen entinen vanha sairaala, joka on toiminut nykyisessä tehtävässään jo yli 20 vuotta. Kenttätien palvelukeskus ei

ole esteetön, vaikka oville johtavat liuskat. Alakerrassa on yksi inva-varusteltu asunto. Talo on ulkoapäin katsottuna siisti ja kodikkaan näköinen samoin kuin sen piha-alue. Kadulla taloa vastapäätä on palvelulinjan pysäkki.

Kenttätien palvelukeskuksen tilapäismajoitukseen asunnoton voi hakeutua itsenäisesti ilman ennakoilmoitusta.

Kenttätien palvelukeskuksessa järjestetään sen verkkosivujen mukaan ”päihdeasiakkaalle tai muulle asunnottomalle asiakkaalle inhimillinen perusasuminen, kuntoutetaan häntä ja luodaan edellytykset normaaliin elämään ja asumiseen. Asiakaspaikkoja palvelukeskuksessa on yhteensä 38, joista asunto-osaston paikkoja on 19. Yhteismajoituspaikkoja on miehille 14 ja naisille 5 paikkaa. Yhdessä asunnossa on invamitoitus.”

Palveluesimies kertoi, että yksikön alakerrassa on yömajoitus miehille, jossa tarjotaan päihtyneille miehille ilmainen patjamajoitus kymmenen hengen huoneessa. Ketään tulijaa ei käännytetä pakkaseen. Erittäin huonokuntoisille päihtyneille asiakkaille oli kaksi erillistä, ohjaajien varvioimaa ikkunatonta tilaa patjamajoituksin. Yömajoitus on auki klo 22–9.30, muille asukkaille palvelukeskus on auki ympäri vuorokauden. Asunnottomia päihteiden käyttäjiä majoitettiin myös ensimmäisen kerroksen yhteismajoitustilassa sairaalasängyyn varustetussa makuusalissa, jonne mahtuu 14 miestä. Huoneessa on kullekin lukittava kaappi. Sisätiloissa he eivät saaneet käyttää päihteitä, pihalla kylläkin.

Naiset majoitettiin toisessa kerroksessa oleviin kahteen huoneeseen, joissa voi olla 1–3 naista asiakastilanteen mukaan. Huoneissa on sängyt lukittavine kaappeineen, ja asukas saattoi olla päihtynyt tai selvä. Toisessa kerroksessa oli myös yhden-kolmen hengen huoneita päihteettömyyteen pyrkiville miehille ja naisille. Jos selkeää päihteiden käyttöä havaittiin, asiakas joutui siirtymän takaisin ykköskerrokseen tai naisten yhteiseen huoneeseen. Kolmas kerros on varattu niille, joiden päihdekuntoutus on jatkunut jo pitkään ja he ovat raittiita. Heille on varattu siistit pienet yksiöt, joissa on omat kylpyhuoneet. Pyrkimyksenä on löytää heille mahdollisimman pian oma tukiasunto. Ongelmana on, että Oulussa yleishyödyllisillä vuokrataloyhtiöillä on varsin vähän pieniä edullisia yksiöitä, joihin entinen päihdeasiakas mahdollisine vuokratimerkintöineen pääsisi tuetusti ja turvallisesti asumaan.

## **ASUKKAISTA**

Asukkaat olivat iältään 18-80-vuotiaita. Nuoret olivat pääosin huumeiden käyttäjiä, ja monella heistä on lastensuojelutaustaa. Myönteistä oli, että nykyisistä nuorista asukkaista kuusi oli saatu kiinnostumaan nuorille huumeidenkäyttäjille ja heidän omaisilleen tarkoitetusta Verto-hankkeesta, jossa he saivat osallistua mielekkääseen valvottuun toimintaan. Valtaosin asukkaat olivat noin 40–50-vuotiaita sekakäyttäjämiehiä, iäkkäimmät asiakkaat olivat pelkästään alkoholin käyttäjiä. Palveluesimies piti iäkkäiden alkoholistien asemaa Oulussa ongelmallisena, koska heille ei löydy pitkäaikaisasumispalveluita. Heitä ei voi sijoittaa yhteen päihdekuntoutujien pariin oman alkoholin /huumeiden käytön vuoksi. Päihteellisen tehostetun palveluasumisen kilpailutus oli valmistelussa Oulun hyvinvointipalveluissa.

Tarkastushetkellä kahdella asukkaalla ei ollut ongelmia päihteiden kanssa, toinen kävi työssä ja toinen kuntouttavassa työtoiminnassa. He kuten kolmannen kerroksen päihteettömyyteen selvinneet asiakkaat olivat selkeästi oman asunnon tarvitsijoita asiakaskunnasta.

## PALVELUT

Yömajoituksen asukkaat saivat yöpaikan ja tarvittaessa puhtaita vaatteita, joita saatiin lahjoituksina. Aamulla on ollut tarjolla myös ilmainen aamupala tästä syksystä alkaen. Asukkailla on peseytymismahdollisuus sekä mahdollisuus keskustella ohjaajien kanssa omasta tilanteesta ja mahdollisesta asunnontarpeesta ja päihteidenkäytöstä. Jos kyse ei ollut tilapäisestä retkahduksesta, asiaa alettiin asiakkaan suostumuksella selvittää laajemmin. Tämä palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Jos asiakas tarvitsi pysyvämpää oleskelua, hän siirtyi yömajoituksesta yhteismajoitukseen, kunnosta ja motivaatiosta riippuen joko ensimmäisen kerroksen yhteismajoitukseen tai toisen kerroksen pienempiin huoneisiin. Sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja kävivät kerran viikossa ja aloittivat laajemmat kartoitukset, hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinnan ja tukien ja maksujen selvittelyn sikäli kuin sitä ei ollut jo aloitettu Kenttätiellä. Sopimus lyhytaikaisesta tilapäismajoituksesta tehdään aina kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan, millä korostetaan pyrkimystä asumisen tilapäisyydestä.

Kaikki muut kuin yömajoituksessa asuvat maksoivat yöpymisestä, ohjaajien antamasta tuesta ja turvasta 7,60 euroa/vrk. Hintaan sisältyi vaatteiden ohjattu peseminen, suihku ja saunassa käyntimahdollisuus, ilmainen aamupala sekä ohjaajan ohjaus tilojen siistimisessä siltä osin kuin sitä esimerkiksi keittiötiloissa ja omissa huoneissa edellytettiin. Jos asukas halusi täysihoidon, joka sisälsi kaikki päivän ateriat, hinta oli tarkastushetkellä 20,60 euroa /vrk. Tätä mahdollisuutta käytti tarkastushetkellä vain harva, koska asukkailla oli keittiötilat, joissa pystyi valmistamaan ruokaa. Usein kyse oli kuitenkin lähinnä einesvalmisteiden mikrossa lämmittämistä. Ongelmaksi tuli varsin usein, että asukkaat söivät toistensa ruokia, mikä aiheutti eripuraa. Talon ilmoitustaululla oli myös lista ilmaisaterioita tarjoavista hyväntekeväisyysjärjestöistä, joiden aterioilla asukkaat pääsääntöisesti kävivät.

Palveluesimies ilmoitti tarkastuskäynnin jälkeen, että täysihoidon kokonaishintaa oli laskettu. Muutoksen jälkeen lounas, runsas iltapala ja asuminen maksavat 13,52 € (aamupala on edelleen kaikille maksuton).

Asukkaiden lääkkeet säilytettiin ohjaajien toimistossa lukitussa kaapissa, josta ne annosteltiin asiakkaille dosetteihin.

## HENKILÖKUNTA

Vakituisen henkilökunnan määrä Kenttätiellä oli 16, joita olivat palveluesimies, tiimivastaava, 11 ohjaajaa ja 3 laitosapulaista. Ohjaajista tarkastushetkellä oli kolme naista ja loput miehiä. Tarkastushetkellä paikalla olleen henkilökunnan asenne asukkaisiin vaikutti hyvältä ja asialliselta. Laitoshoitajien työmäärä vaikutti haastavalta, mutta tilat olivat puhtaat jo heti aamusta, eikä rakennuksessa ollut minkäänlaista hajuhaittaa.

Kaikilla ohjaajilla oli lähihoitaja- tai sosionomikoulutus. Yhdellä työntekijällä oli päihdealan ammattitutkinto ja 35 vuoden työkokemus. Kaikilla ohjaajilla on lisäksi turva-alan koulutusta, joka lisäsi myös asukkaiden turvallisuutta.

Palveluesimiehen kertoman mukaan työntekijöillä oli hyvä yhteishenki, joka auttoi jaksamaan varsin raskasta työtä, eikä väsymysoireista johtuvaa sairastelua juurikaan ollut. Ohjaajat työskentelivät siten, että heitä oli aamuvuorossa kaksi, illassa kaksi ja yöllä kaksi. Aamussa työskentelivät myös esimiehet ja laitosapulaiset. Tarkastuksen aikana välittyi henkilöstön myönteisyys ja sitoutuminen työhön.

## TURVALLISUUS

Palvelukeskuksen ovet olivat lukossa ja sisään pääsi summeria soittamalla.

Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on turvahälytin aina mukanaan, joka hälyttää paikalla olevan henkilökunnan laitteissa ja poliisilla. Poliisi saadaan tarvittaessa nopeasti paikalle. Poliisia tarvittiin noin joka viides päivä palvelukeskukseen. Kyse oli tällöin asiakkaan väkivaltaisesta tai uhkailevasta käytöksestä. Ambulanssi joudutaan kutsumaan talolle tätäkin useammin asiakkaiden sairauskohtausten takia.

Kaikki asukkaat tarkastetaan pintapuolisesti, etteivät he tuo sisälle teräaseita, huumeita, epämääräisiä lääkkeitä tai alkoholia. Tarkastus on vapaaehtoinen, mutta sisälle pääsee vasta tarkastuksen jälkeen. Jos viinapullo on korkkaamaton, se otetaan asiakkaalta pois yön ajaksi ja palautetaan asiakkaan lähtiessä. Jos poliisi ei ole kiinnostunut pienistä huumemääristä ne vietään apteekin hävitettäväksi muiden epämääräisten lääkkeiden kanssa. Teräaseista, kuten puukoista, kirveistä ja linkkuveitsistä esiintyi kahdenlaista käytäntöä – joko ne toimitettiin hävitettäväksi sulattamalla tai ne annettiin asiakkaalle asiakkuuden päättyessä.

Porttikieltoja asiakkaille jouduttiin antamaan vain noin kerran vuodessa. Syynä oli aina väkivaltainen käytös henkilökuntaa tai toista asiakasta kohtaan. Poliisi kutsuttiin hakemaan asiakas pois palvelukeskuksesta. Jos asiakas oli kykenevä keskustelemaan ja sopimaan asiasta jälkikäteen palvelukeskuksen esimiehen kanssa, turvakielto purettiin.

Naapurusto valitti asukkaista noin kerran vuodessa ja valitus käsiteltiin yhteisökokouksessa, jossa korostettiin hyvän naapurisovun tärkeyttä ja alkoholin nauttimismahdollisuutta jopa palvelukeskuksen omassa pihassa, jos ei kauemmas halua mennä. Naapuruston kerrostalot olivat uusia, ja asunnot hankkiessaan naapurit olivat tietoisia Kenttätien palvelukeskuksen asiakaskunnasta.

Rakennuksessa ei saanut tupakoida. Tarkoitus on, että taloon rakennetaan sprinklerjärjestelmä ensi vuonna. Palotarkastus oli pidetty puolitoista vuotta sitten ja silloin havaitut puutteet oli korjattu.

## TARKASTUSHAVAINNOT

Kenttätien palvelukeskuksen alakerran yömajoitus kymmenen hengen huoneessa patjoilla (maksuton) ja 15 miehen yhteismajoitushuone (maksullinen) olivat karuja. Alakerran tilat eivät tarjonneet yöpyjille ja asukkaille lainkaan yksityisyyttä. Sama ongelma oli kakkoskerroksen naisille tarkoitetuissa yhteishuoneissa, esimerkiksi säilytystiloja ei juurikaan ollut.

Kakkoskerroksen päihitteettömyyttä tavoittelevien asukashuoneet olivat karuja mutta siistejä. Keittiö ja yhteiset oleskelutilat mahdollistavat maksavien asiakkaiden ruuan laitton, aterioinnin, kahvittelun, tv:n katselun ja erilaisten pelien pelaamisen, myös tietokone oli asiakkaiden käytettävissä.

Kolmas kerros tarjosi rauhaa ja yksityisyyttä päihitteettömille asukkaille, jotka odottivat oman tuetun asunnon löytymistä. Tarkastajat tapasivat siellä vanhemman miehen, joka tarjosi mahdollisuuden tutustua asuntoonsa ja keskustella kanssaan. Hän kertoi voivansa hyvin ja lukevansa paljon, mutta toivovansa oman asunnon löytymistä pian.

Rakennuksen wc- ja suihkutilat olivat kaikissa kerroksissa siistit mutta kuluneet. Niitä vaikutti kuitenkin olevan riittävästi. Saunatilat olivat juuri uusitut. Erittäin myönteistä oli koko rakennuksen puhtaus ja hajuttomuus, jonka arvioitiin osoittavan henkilökunnan osaamista ja mahdollisesti myös asukkaiden pyrkimystä huolehtia viimesijaista suojaa antavasta ympäristöstä.

Omavalvontasuunnitelma kehoitettiin laittamaan ilmoitustaululle, koska sitä ei siellä näkynyt.

Tarkastetut asiakirjat:

- omavalvontasuunnitelma
- järjestyssäännöt
- asumiskokeilupäätös
- yhden asukkaan asiakaskirjaukset kahdelta viikolta ja jälkikäteen pyydettiin toimittamaan myös sosiaalitoimen samaa asiakasta koskevat palvelusuunnitelmat, koska asukas koki kohtelunsa epäoikeudenmukaiseksi palvelukeskuksessa.
- tarkastuksella tutustuttiin myös satunnaisotannalla asiakkaista tehtyihin kirjauksiin.

### **Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin arvio**

Tarkastuksen suoritettua ja asiakirjoihin perehdyttyäni katson, että Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden ylläpitämän Kenttätien palvelukeskuksen henkilöstö tekee hyvää sosiaalityötä.

Vaikka palvelukeskuksen tilat ovat vanhat, ne olivat tarkoitukseensa käyttökelpoiset ja tunnelmaltaan ennemminkin kodinomaiset kuin laitosmaiset. Palvelukeskus on sijainniltaan helposti saavutettavissa.

Käsitykseni mukaan Kenttätien palvelukeskuksen ensimmäisen kerroksen tilat eivät kuitenkaan täytä hätämajoitukselle asetettavia vähimmäisvaatimuksia. Tilojen ahtauden vuoksi maksutonta yömajoitusta tarvitsevat miesasukkaat saatetaan joutua majoittamaan hyvin ahtaasti vierinvierien ohuille patjoille.

Yömajointus on auki vain klo 22–9.30. Muun ajan asiakas joutuu yleensä viettämään ulkona. Myönteisenä pidän kuitenkin sitä, että ainakin huonolla ja kylmällä säällä on ilmeisesti tarjottu mahdollisuus jäädä sisätiloihin.

Alakerran tiloissa oleva 15 hengen maksullinen yhteismajoitustila oli ahdas ja vierinvieressä olevat sängyt eivät tarjoa asukkaille minkäänlaista yksityisyyttä. Kukaan tapaamistani asukkaista ei ollut ainakaan häiritsevästi tarkastushetkellä päihteiden vaikutuksen alaisina. Arvioni mukaan monen kohdalla on kyse pitkittyneestä asunnottomuudesta ja toimeentulon sekä muista elämänhallinnan ongelmista. Minulle kerrotun mukaan varsinkin yöaikaan alakerran täydyessä ilmapäärii ahtaissa tiloissa, joissa majoittuu useita henkilöitä, on rauhaton ja joskus jopa väkivaltainen. Tämä voi vaarantaa sekä asukkaiden että työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta.

Pidän erittäin myönteisenä yöpyjien terveyden ja hyvinvoinnin kannalta sitä, että heille tarjotaan mahdollisuus syödä aamiainen maksutta, samoin ateriapalvelun tasoa, aterioiden hinnoittelun alentamista ja kaikkien tilojen puhtautta. Myönteistä oli myös sosiaalityöntekijän ja mielenterveysohitajan säännölliset käynnit yksikössä. Muilta osin tarkastus ei antanut aihetta enempään.

Edellä esittämäni perusteella katson, että Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden ylläpitämän Kenttätien palvelukeskuksen tarjoamat palvelut täyttävät perustuslain 19 §:n 1 momentissa asetetut vaatimukset siitä, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kuitenkin siltä osin, kun majoitus tapahtui palvelukeskuksen ensimmäisessä kerroksessa yömajoituksessa ahtaasti

pelkillä ohuilla patjoilla tai yhteismajoituksen salissa majoitetaan yhtä aikaa 15 henkilöä, katson, ettei asiakkaan saaman palvelun taso vastaa perustuslain 19 §:n 3 momentin vaatimusta riittävästä sosiaalipalveluista. Palvelujen riittävyttä arvioitaessa lähtökohtana on pidettävä sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle edellytykset kokemukseen siitä, että hän on yhteiskunnan täysivaltainen jäsen.

Arvioni mukaan yömajoitukseen tulisi hankkia sängyt. Alakerran yhteismajoituksen yksityisyydensuojaa tulisi parantaa ja löytää keinoja helpottaa ahtautta. Tärkeänä pidän kuitenkin sitä, että muutokset toteutetaan siten, ettei nykyisten palvelujen laatu tai määrä miltään osin heikkene.

Pyydän Oulun hyvinvointipalveluita ilmoittamaan minulle 20.3.2019 mennessä mihin toimenpiteisiin tarkastushavaintoni ovat antaneet aiheita.