

17.12.2025

EOAK/3884/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Elina Castrén**

## **OMASHOIDON TUEN HAKEMUKSEN KÄSITTELY**

### **TIIVISTELMÄ**

Lähes 80-vuotias kantelija haki puolisonsa omaishoitajaksi, muttei toimittanut hakemukseen vaadittavaa lääkärintodistusta puolisonsa tilanteesta. Kantelijaa neuvottiin kirjeitse asiassa ja häneen yritettiin ottaa yhteyttä puhelimitse, mutta häntä ei tavoitettu. Kantelijan otettua uudelleen yhteyttä sosiaalitoimeen asian edistämiseksi, ei häneen edelleenkään saatu yhteyttä kirjeitse tai puhelimitse. Kantelijan useammasta yhteydenotosta huolimatta asia ei johtanut palvelutarpeen arviointiin eikä kantelijan hakemaan palveluun.

Apulaisoikeusasiamies korosti kiireellisen avuntarpeen arviointia sekä sitä, että palvelutarpeen arvioinnin voi jättää suorittamatta vain, jos se on ilmeisen tarpeeton. Apulaisoikeusasiamies totesi aikaisemmassa ratkaisussaan ([EOAK/5899/2024](#)), että jättämällä palvelutarpeen arviointi tekemättä laissa säädetyissä määräaajoissa asiakkaan välttämättömän huolenpidon toteutuminen on vaarannettu. Ratkaisussaan apulaisoikeusasiamies muistutti myös siitä, että lainsäädännössä on määritelty ne tilanteet, joissa asiakkaan asuntoon on mahdollista päästä ilman asiakkaan suotumusta.

### **1 KANTELU**

Kantelija (syntynyt vuonna 1945) arvosteli Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan menettelyä omaishoidon tuen hakemuksen käsittelyssä. Kantelija kertoo tehneensä hakemuksen omaishoidon tuesta, mutta häntä ei kertomansa mukaan ole pyydetty täydentämään hakemustaan. Kantelija kertoo soittaneensa 27.6.2024 asiasta, jolloin häntä oli kehoitettu käymään terveyskeskuksessa.

### **2 SELVITYS**

#### **2.1 Otsikko**

Kantelun johdosta hankittiin Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan ja vs. sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtajan yhteinen 29.8.2024 antama lausunto ja vs. arviointitoiminnan johtajan 19.7.2024 antama selvitys.

Asiassa hankittiin lisäselvitystä, jonka Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan ja vs. sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtajan antoivat 24.9.2024 ja vs. arviointitoiminnan johtaja 12.9.2024.

Lisäksi asiassa hankittiin selvitys, jonka Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtajan antoivat 3.10.2025 ja arviointitoiminnan johtaja 29.9.2025.

Asiassa edellä mainittu saatu selvitys on tämän päätöksen liitteenä.

## **2.2 Saadun selvityksen keskeinen sisältö**

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelija on tehnyt tammikuussa 2024 hakemuksen omaishoidon tuesta ja liittänyt hakemukseen itseään koskevan lääkärintodistuksen. Lääkärintodistuksen olisi tullut koskea kantelijan puolisoa ei kantelijaa. Tämän johdosta kantelijaa ja hänen puolisoaan on yritetty helmikuussa 2024 tavoittaa puhelimitse, tekstiviestin avulla ja kirjeitse. Kirjeessä on asetettu määräaika lääkärintodistuksen lähettämiseksi, uhalla että muutoin asiassa annetaan kielteinen päätös. Kirjeessä on todettu, että määräajan puitteissa voi tarvittaessa hakea määräajan pidennystä.

Kirjeessä asetetun määräajan (31.3.2024) kuluessa kantelija ei ollut toimittanut pyydettyä lääkärintodistusta eikä ollut hakenut määräajan pidennystä. Tämän vuoksi omaishoidon tuen hakemukseen annettiin kielteinen päätös 22.4.2024.

Heinäkuussa 2024 kantelija oli toimittanut uudestaan itseään koskevan lääkärintodistuksen asiakasohjaukseen. Tämän johdosta kantelijaa on yritetty tavoittaa uudestaan puhelimitse, siinä onnistumatta ja kantelijalle oli 18.7.2024 lähetetty kirje. Kirjeessä ohjeistettiin toimittamaan uusi omaishoidon tuen hakemus sekä hakemuksen liitteeksi terveydenhuollon lausunto, jossa selviää asiakkaan diagnoosit, tämänhetkinen terveydentila sekä kuvaus toimintakyvystä. Kirjeessä kerrottiin, että kantelijan terveydentilasta ei tarvita lääkärin lausuntoa tällä hetkellä. Kirjeessä on ohjeistus myös mihin hakemus liitteineen tulee toimittaa, joko postitse tai tuomalla se toimistolle.

Selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt huhtikuussa 2025 kirjeen pohjoiseen asiakasohjaukseen, jossa toivoi yhteydenottoa omaishoidon tuen hakemukseen liittyvässä asiassa. Asiakasohjaaja oli yrittänyt tavoittaa pariskuntaa 28.4.2025 ja 30.4.2025 kirjeessä ilmoitetusta numerosta, mutta puheluihin ei vastattu. Lisäksi numeroon oli lähetetty tekstiviesti, johon ei saatu vastausta.

Kantelija oli toukokuussa 2025 yhteydessä omaishoidon tuen sosiaaliohjaajaan ja pyytänyt välittämään soittopyynnön asiakasohjaajalle. Selvityksen mukaan asiakasohjaaja oli soittanut ilmoitettuun numeroon, jolloin ensimmäisellä kerralla puheluun vastattiin, mutta se katkaistiin heti alkuun, toisella kerralla puhelimeen ei vastattu lainkaan.

Tämän jälkeen kantelija tai hänen puolisonsa eivät selvityksen mukaan ole ottaneet yhteyttä asiakasohjaukseen tai toimittaneet uutta omaishoidon tuen hakemusta.

Selvityksessä todetaan, että asiakkaalla tai hänen puolisoillaan ei ole asiakkuutta sosiaalihuollossa ja pahoitellaan sitä, ettei asianomaiseen ole saatu yhteyttä puhelimitse useista yrityksistä huolimatta ja toivottaan, että asian selventämistä koskevat kirjeet ovat tavoittaneet asianomaisen.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Keskeiset oikeusohjeet**

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

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

#### **Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)**

Sosiaalihuoltolain 1 §:n 4 kohdan mukaan tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohdan mukaan erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuuskäyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain [\(980/2012\)](#), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään.

## Sosiaalipalvelut ja omaishoidon tuki

Sosiaalihuoltolain 3 §:n 1 kohdan mukaan sosiaalipalveluilla tarkoitetaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.

Sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin 6 kohdan mukaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on huolehdittava myös omaishoidon tuen liittyvien tehtävien järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa.

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005, omaishoitolaki) 2 §:n 1 kohdan mukaan omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla.

Omaishoitolain 3 §:n 1 kohdan mukaan hyvinvointialue voi myöntää omaishoidon tukea, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee kotiloissa hoitoa tai muuta huolenpitoa.

Omaishoitolain 3 a §:n 1 ja 2 momentin mukaan hyvinvointialueen on tarvittaessa järjestettävä omaishoitajalle valmennusta ja koulutusta hoitotehtävää varten. Hyvinvointialueen on tarvittaessa järjestettävä omaishoitajalle hyvinvointi- ja terveystarkastuksia sekä hänen hyvinvointiaan ja hoitotehtäväänsä tukevia sosiaali- ja terveystalveluja.

Omaishoitolain 11 §:n mukaan omaishoidon tuen järjestämisestä vastaa se hyvinvointialue, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain [\(612/2021\) 8 §:n](#) mukaan velvollinen järjestämään hoidettavalle sosiaalipalveluja.

## Asiakkaan kuuleminen ja tietojen anto

Sosiaalihuoltolain 31 §:n mukaan asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki) 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

#### Asian vireilletulo ja selvittäminen

Sosiaalihuoltolain 34 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain (980/2012, vanhuspalvelulaki) 18 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetty palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu.

Vanhuspalvelulain 2 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan tätä lakia sovelletaan 1 momentissa tarkoitettuihin asioihin sen lisäksi mitä säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 164/2014 vp) säädetään 36 §:n yksityiskohtaisten perusteluissa seuraavasti (s. 129): Arviointi olisi käytännössä tarpeetonta, jos vastaavantyyppinen selvitys olisi jo tehty tai henkilön tarve olisi selvästi luonteeltaan tilapäistä.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos henkilö on yli 75-vuotias.

Sosiaalihuoltolain 37 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n 1 momentin mukaan milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus hyvinvointialueen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n 2 momentin mukaan milloin asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, on sosiaaliviranomaisen pyydettävä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettua virka-apua poliisiviranomaiselta.

Hallintolain (434/2003) 22 §:n 1 momentin mukaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjää määrääjassa täydentämään asiakirjaa, jollei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi. Asiakirjan lähettäjälle on ilmoitettava, miten asiakirjaa on täydennettävä.

Hallintolain 33 §:n 1 ja 2 momentin mukaan asiakirjan täydentämistä, selityksen antamista ja selvityksen esittämistä varten on asetettava asian laatuun nähden riittävä määräaika. Asianosaiselle on ilmoitettava, ettei määrääjän noudattamatta jättäminen estä asian ratkaisemista. Määräaika voidaan asianosaisen pyynnöstä pidentää, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi.

Hallintolain 31 §:n 1 ja 2 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

## Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 4 momentin mukaan omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädettyissä tehtävissä.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

### 3.2 Asian ratkaisu

#### Ensimmäinen hakemus

Sosiaalihuollon palveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilön ja perheen toimintakykyä, turvallisuutta ja sosiaalista hyvinvointia. Omaishoidon tuki on sosiaalipalvelu ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluva tehtävä.

Omaishoidon tuesta annetussa laissa ei säädetä määrämuotoa sille, millä tavoin sitä tulee hakea. Kiinnitän tältä osin huomiota vanhuspalvelulakiin, jonka mukaan sosiaalipalveluja koskeva hakemus voidaan tehdä sekä kirjallisesti että suullisesti.

Selvityksen mukaan kantelija haki omaishoidon tukea ensimmäisen kerran tammikuussa 2024, mutta liitteenä olleen lääkärintodistuksen olisi tullut koskea hänen puolisoaan, ei häntä. Tämän johdosta kantelijaa yritettiin tavoittaa puhelimitse ja tekstiviestitse siinä onnistumatta, minkä vuoksi asiassa lähetettiin kirje puolisojen kotiin. Kirjeessä ilmoitettiin hakemuksen täydennystarve ja asetettiin määräaika sekä mahdollisuus ajan pidentämiseen määräajan kuluessa uhalla, että muutoin asiassa tehdään kielteinen ratkaisu. Asiassa lähetetty kirje ei johtanut toimenpiteisiin kantelijan tai hänen puolisonsa taholta, jolloin omaishoidon tuesta tehtiin kielteinen päätös 22.4.2024.

Totean, että hallintolain lähtökohtana on, että hakija esittää perustelut hakemukselleen ja myötävaikuttaa asian selvittämiseen. Hallintolaki asettaa velvollisuuksia myös viranomaiselle, jonka on tarvittaessa kehotettava ja yksilöitävä kuinka hakemusta tulee täydentää.

#### Toinen hakemus

Heinäkuussa 2024 kantelija lähetti asiakasohjaukseen uudestaan itseään koskevan lääkärintodistuksen, minkä johdosta kantelijaa yritettiin tavoittaa puhelimitse siinä onnistumatta ja asiassa lähetettiin hänelle uusi kirje.

Näkemykseni mukaan kantelijan asiakasohjaukseen heinäkuussa 2024 saapuneesta lääkärintodistuksesta voi asiayhteyden perusteella päätellä, että kantelijan tarkoituksena on ollut aiemmin tekemänsä hakemuksen vireilläolon ylläpito tai sen uudistaminen, vaikka nimenomaista hakemusta ei ollut liitetty lääkärintodistukseen. Hakemuksen puuttuminen annetusta kirjallisesta ohjauksesta huolimatta, on mielestäni ollut viite siitä, että asiakkaalla saattaa olla vaikeuksia perehtyä asiassa lähetettyyn kirjeeseen tai saamaansa kielteiseen päätökseen tai ymmärtämään niiden perusteella, miten asiassa tulisi toimia. Asiassa saadusta selvityksestä ei ilmene, onko harkittu kantelijan olevan erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Kiinnitän huomiota siihen, että kantelija on kantelukirjoituksessaan ilmoittanut syntyneensä vuonna 1945, jolloin hän on ollut lähes 80-vuotias hakiessaan omaishoidon tukea toimiakseen puolisonsa omaishoitajana. Kantelijan puolison ikä ei kantelusta ilmene. Hakijan korkea ikä edellyttäisi käsitykseni mukaan huolehtimista siitä, että asiakas saa oikeuksiinsa pääsemiseksi riittävästi neuvonta ja se annetaan hänen ymmärtämällään tavalla.

Totean, että monilla ikääntyneillä henkilöillä on varsin korkea kynnys pyytää apua, vaikka he sitä tarvitsisivat. Sosiaalihuollon palveluja hakevilla ei useinkaan ole tarkkaa käsitystä siitä, millaisia palveluja on saatavilla ja mitä ne sisältävät. Kantelijalla ja hänen puolisoillaan on voinut olla tarvetta myös muunlaisille palveluille kuin vain omaishoidon tuelle, vaikka he eivät itse olisi sitä oivaltaneet. Totean omaishoidon tuenkin sisältävän myös muita palveluja, kuin vain omaishoitajalle maksettavan hoitopalkkion.

Totean, että kantelijan yhteydenotot olisi tullut ymmärtää ilmauksiksi sosiaalihuollon palvelun tarpeesta. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalihuollon työntekijä on tehtävässään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuoltolain lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, joka korostaa palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeiden perusteella.

Korostan sosiaalihuoltolaissa sosiaalihuollon palveluksessa olevalle asetettua velvollisuutta huolehtia tietoonsa tulleen sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön kiireellisen avun tarpeen arvioinnista. Säädöksen tarkoituksena on varmistaa, ettei henkilö jää ilman tarvitsemaansa apua, vaikka hän ei olisi nimenomaisesti osannut hakea tarvitsemaansa palvelua. Asiassa saadusta selvityksestä ei ilmene, arvioitiinko kantelijan ja hänen puolisonsa kiireellisen avun tarvetta.

### Kolmas ja neljäs hakemus

Kantelija otti huhtikuussa 2025 yhteyttä asiakasohjaukseen ja toivoi yhteydenottoa omaishoidon tuen hakemukseen liittyvässä asiassa. Toukokuussa 2025 kantelija otti jälleen yhteyttä ja pyysi välittämään soittopyynnön asiakasohjaajalle.

Kiinnitän huomiota asian vireilletuloon suullisen hakemuksen perusteella. Korostan sosiaalihuoltolaissa sosiaalihuollon palveluksessa olevalle asetettua velvollisuutta huolehtia tietoonsa tulleen sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön kiireellisen avun tarpeen arvioinnin lisäksi palvelutarpeen arvioinnista, ellei palvelutarpeen arviointi ole ilmeisen tarpeeton.

Totean, että sosiaalihuoltolain mukaan yli 75-vuotiaan henkilön palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas tai asiakkaan omainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalvelusta vastaavaan viranomaiseen.

Saadusta selvityksestä ei ilmene perustetta sille, miksi iäkkään kantelijan yhteydenotot eivät käynnistäneet palvelutarpeen arviointia tai onko yhteydenottojen perusteella arvioitu kiireellisen avun tarve. Kiinnitän huomiota siihen, että sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointi voidaan jättää suorittamatta vain ilmeisen tarpeettomana. Lain esitöiden mukaan tällaisena perusteena voi olla se, että vastaavan kaltainen selvitys on jo tehty tai henkilön tarve on tilapäinen.

Kantelijan ja hänen puolisonsa palvelutarpeen arviontiin ei ryhdytty senkään jälkeen, kun kantelija huhtikuussa 2025 otti jälleen yhteyttä asiakasohjaukseen. Tällöinkään kantelijan ja hänen puolisonsa vastaamattomuus puheluihin tai tekstiviestiin ei ole sosiaalitoimen osalta johtanut muiden kuin jo aiemmin käytettyjen toimenpiteiden harkintaan.

Kantelija otettua uudestaan yhteyttä toukokuussa 2025 ja pyytäessä välittämään soittopyynnön asiakasohjaajalle, ei tilanne tällöinkään johtanut enempisiin toimenpiteisiin sosiaalitoimen osalta, vaikka puheluihin ei kantelijan ja hänen puolisonsa taholta vastattu. Yleisen elämäkokemuksen perusteella on selvää, että usein puhelimeen vastaaminen voi olla hyvin hidasta, tai jopa mahdotonta esimerkiksi liikkumiseen tai kuuloon liittyvien rajoitteiden vuoksi. Puheluiden katkeaminen voi myös johtua toimintakyvyn rajoitteista.

Näkemykseni mukaan, kun kantelijaan tai hänen puolisoonsa ei onnistuttu saamaan yhteyttä puhelimitse, tekstiviestitse tai kirjeitse, olisi asiassa tullut viipymättä harkita myös muita toimenpiteitä kuin vain uuden kirjeen lähettäminen, huomioiden kantelijan korkea ikä. Asiassa saadusta selvityksestä ei ilmene, harkittiinko kantelijan tai hänen puolisonsa olevan erityistä tukea tarvitseva henkilö ja asiakas. Erityistä tukea tarvitseva on henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja. Myös ikääntyvä henkilö voi olla erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Muistutan, että lainsäädännössä<sup>1</sup> on määritelty ne tilanteet, joissa asiakkaan asuntoon on mahdollista päästä ilman asiakkaan suostumusta.

---

<sup>1</sup> Vanha sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 §

Milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus hyvinvointialueen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan.

Pidän kantelijan ja hänen puolisonsa oikeuksien toteutumisen kannalta erittäin moitittavana sosiaalitoimen laiminlyöntiä ryhtyä muihin kuin edellä todettuihin toimenpiteisiin puolisoiden palvelutarpeen selvittämiseksi lähes 80-vuotiaan kantelijan toistuvista yhteydenotoista huolimatta. Passiivisuus on moitittavaa erityisesti sen takia, ettei asiakkaaseen tai hänen puolisoonsa onnistuttu saamaan yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse. Totean myös, että kantelijan ja hänen puolisonsa omatyöntekijän tarve ei myöskään tullut arviotavaksi, kun palvelutarpeen arviointia ei suoritettu. Korostan sosiaalihuoltolain tarkoitusta edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Näkemyksen mukaan ikääntyneen kantelijan ja hänen puolisonsa perustuslaissa säädetty oikeus riittäviin sosiaalipalveluihin ja oikeus välttämättömään huolenpitoon ei toteutunut, kun palvelutarpeen arviointiin ei ryhdytty viimeistään silloin kun kantelija otti huhtikuussa 2025 uudestaan yhteyttä sosiaalitoimeen.

Korostan, että lainsäätäjä on katsonut henkilön palvelutarpeen selvittämisen niin merkittäväksi asiaksi, että välttämättömiksi arvioiduissa tilanteissa se on mahdollista suorittaa virka-avun turvin henkilön kodissa.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan virheellisestä menettelystä sen tietoon ja pyydän sitä ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin päätökseni on antanut aihetta 16.3.2026 mennessä. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.