

31.12.2025

EOAK/6034/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila****TURVA-AUTTAMISPALVELUJEN TOTEUTTAMINEN****Sisällysluettelo**

1	ASIAN TAUSTA JA SELVITYSPYYNTÖ	2
2	TUTKINNAN TAVOITTEET JA JOHTOPÄÄTÖKSENI	3
2.1	Aiemmin havaitut puutteet ja tutkinnan tavoitteet	3
2.2	Johtopäätökset	3
3	PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN ALUEITTAIN	4
3.1	Saatu selvitys	4
3.2	Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue	5
3.3	Itä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue	10
3.4	Lapin aluehallintoviraston valvonta-alue	12
3.5	Lounais-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue	13
3.6	Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue	14
3.7	Pohjois-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue	15
3.8	Kannanotto	17
4	VASTEAIKA TURVA-AUTTAMISKÄYNNIN TOTEUTUMISELLE	18
4.1	Saatu selvitys	18
4.2	Kannanotto	21
5	VARAUTUMINEN HÄIRIÖ- JA POIKKEUSTILANTEISIIN - OMAVALVONTA	21
5.1	Saatu selvitys	21
5.1.1	Etelä-Suomen avin toiminta-alue	21
5.1.2	Itä-Suomen avin toiminta-alue	27
5.1.3	Lapin avin toiminta-alue	28
5.1.4	Lounais-Suomen avin toiminta-alue	29
5.1.5	Länsi- ja Sisä-Suomen avin toiminta-alue	29
5.1.6	Pohjois-Suomen avin toiminta-alue	31
5.2	Kannanotto	31
6	VIREILLE TULLEET VALVONTA-ASIAT JA TEHDYT TOIMENPITEET	32
6.1	Saatu selvitys	32
6.1.1	Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet	32
6.1.2	Itä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet	33
6.1.3	Lapin aluehallintoviraston toimenpiteet	33
6.1.4	Lounais-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet	33
6.1.5	Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet	34
6.1.6	Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet	35
6.2	Kannanotto	37

7	VALVONTAVIRANOMAISTEN TOIMIVALTA	38
7.1	Saatu selvitys	38
7.2	Kannanotto	40
8	TOIMENPITEET	42

1 ASIAN TAUSTA JA SELVITYSPYYNTÖ

Asiassa [6328/2023](#) tekemässäni päätöksessä annoin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla sekä hyvinvointialueelle että turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta vastanneelle yritykselle huomautuksen vastaisen varalle. Puutteet sekä hyvinvointialueen että yrityksen toiminnassa olivat vaarantaneet asiakkaan perustuslaissa turvatuun välttämättömään huolenpidon toteutumisen.

Puutteiden vakavuuden vuoksi päätin ottaa omana aloitteenani tutkittavakseni, miten eri hyvinvointialueilla ja Helsingissä (jäljempänä hyvinvointialueet) on turvattu turva-auttamispalvelujen toteutuminen.

Asiassa EOAK/[5457/2024](#) Valvira esitti pyytämässäni lausunnossa näkemyksensä tarpeesta muuttaa lainsäädäntöä siten, että se sisältää yksiselitteiset säännökset Valviran tehtävästä valvoa turva-auttamispalveluja. Olen tästä samaa mieltä. Totesin, että turva-auttamispalveluista tulisi säätää tarkemmin lailla.

Ennen tarvittavan lainsäädännön voimaantuloa pyysin jokaista aluehallintovirastoa selvittämään millä tavoin sen toimialueella sijaitsevat hyvinvointialueet ovat huolehtineet siitä, ettei asiassa [6328/2023](#) havaittuja puutteita esiinny niiden toiminnassa, eivätkä vastaavanlaiset tapahtumat olisi mahdollisia.

Perustuslain 111 §:n 1 momenttiin viitaten pyysin, että aluehallintovirasto toimittaa asian tutkimiseksi hankkimansa selvitykset ja antaa lausuntonsa asiassa.

Mikäli asiaa selvitettäessä ilmeni, että hyvinvointialueella toteutetussa turva-auttamispalvelussa on puutteita tai ilmeinen vaara sille, ettei asiakkaiden perustuslaissa turvattu välttämätön huolenpito toteudu, pyysin aluehallintovirastoa ryhtymään välittömästi asian vaatimiin toimenpiteisiin.

Jos toimenpiteisiin oli jo ryhdytty tai valvontaviranomaiset olivat tutkineet asian tässä selvityspyynnössä tarkoittamallani tavalla 1.12.2024 jälkeen, pyysin lähettämään näitä toimenpiteitä koskevat tiedot.

Pyysin aluehallintovirastoa lähettämään selvitykset, tiedon mahdollisista lisätoimenpiteistä sekä lausunnon viimeistään **3.11.2025**.

2 TUTKINNAN TAVOITTEET JA JOHTOPÄÄTÖKSENI

2.1 Aiemmin havaitut puutteet ja tutkinnan tavoitteet

Kanteluasiassa 6328/2023 turva-auttaja löysi asiakkaan elottomana rollaattorinsa päältä liki kaksi tuntia sen jälkeen, kun asiakas oli tehnyt ensimmäisen hälytyksen turvarannekkeella. palveluntuottajan varautuminen useisiin samanaikaisiin hälytystehtäviin oli ollut riittämätöntä. Katsoin, että lähes kahden tunnin viive turva-auttajakäynnin toteuttamisessa ei ollut asianmukainen.

Katsoin myös, että hyvinvointialue ei ollut varautunut riittävällä tavalla palveluntuottajien toiminnassa ilmeneviin häiriöihin. Pelkkä sopimuksiin ja sanktioihin vetoaminen ei ole ollut riittävää varautumista.

Sekä hyvinvointialueen että palveluntuottajan riskien hallinnan omavalvonta oli ollut puutteellista. Palveluntuottajalla ei ollut velvollisuutta ilmoittaa häiriöstä hyvinvointialueelle eikä hyvinvointialue ollut varautunut itse toimimaan palveluntuottajan häiriötilanteessa.

Omana aloitteenani käynnistämäni tutkinnan tavoite oli valvonnan keinoin pyrkiä mahdollisimman hyvin varmistamaan, ettei tuossa aiemmin tutkimassani asiassa ilmenneitä tapahtumia vastaavia tapahtumaketjuja pääsisi enää syntymään.

Koska Valviran ja aluehallintovirastojen toimivalta turva-auttamispalvelun valvomiseen oli lainsäädännössä epäselvä, päädyin menettelemään siten, että pyysin kaikkia aluehallintovirastoja selvittämään omilla toiminta-alueillaan hyvinvointialueiden toimenpiteitä asiassa.

2.2 Johtopäätökset

Saatujen selvitysten perusteella en ole voinut vakuuttua siitä, etteikö kanteluasiassa 6328/2023 tapahtunut voisi toistua useallakin hyvinvointialueella. Tämä johtuu siitä, että osassa hyvinvointialueita havaittiin tutkinnan kuluessa puutteita turva-auttamispalvelun toteuttamisessa ja niissä valvonta on osin vielä kesken.

Yhtä lailla huolta aiheuttaa se, että valvonnan toteuttaminen ei kaikilla hyvinvointialueilla onnistunut yhtä tehokkaasti. Osa hyvinvointialueista ei vastannut aluehallintovirastojen selvityspyyntöihin riittävällä tarkkuudella tai havaitut epäkohdat eivät ole johtaneet jatkotoimenpiteisiin.

Selvitysaineiston perusteella on ilmeistä, että eri aluehallintovirastojen melko samankaltaisten vastausten perusteella tekemät toimenpiteet vaihtelivat alueittain. Uudessa Lupa- ja valvontavirastossa lienee mahdollista yhdenmukaistaa ja tehostaa valvontamenetelmien käyttöä.

Valvontaviranomaisten mahdollisuudet toteuttaa valvontaa tehokkaasti edellyttää myös muutoksia lainsäädäntöön. Valvontaviranomaisten oikeus ja velvollisuus valvontatoimenpiteisiin on voimassa olevassa lainsäädännössä rajattu palveluihin, joita hyvinvointialueet ovat velvollisia järjestämään. Tämän vuoksi turva-auttamispalvelun tehokkaan valvonnan toteuttamiseksi tulisi lainsäädännössä joko säätää hyvinvointialueen järjestämisvelvollisuudesta tai sisällyttää turva-auttamispalvelut laissa muulla tavoin Lupa- ja valvontaviraston valvontavaltaan.

Käytössäni ollut selvitys osoittaa, ettei turva-auttamispalvelun laadullisiin ongelmiin kuten puutteisiin vasteaikojen määrittelyssä ole kyetty riittävästi puuttumaan hyvinvointialueiden omavalvonnan keinoin. Palvelun luonteen takia on ensiarvoisen tärkeää, että tarvittavat korjaukset tehdään ajoissa ei vasta sitten, kun korjaustoimenpitein ei ole enää mahdollista suojella asiakkaan elämää ja välttämättömää huolenpitoa perustuslain mukaisesti. Hyvä ja toimiva palvelu vastaa asiakkaan tarvetta ja mahdollisiin toimivuusongelmiin on varauduttu ennalta.

Oikeus elämään ja välttämättömään huolenpitoon on turvattu perustuslaissa. Jos turva-auttamispalvelua halutaan käyttää osana erityisen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluja, ilmeiset puutteet palvelun toteuttamisessa ja häiriötilanteisiin varautumisessa tulisi korjata ennen palvelun aloittamista.

3 PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN ALUEITTAIN

3.1 Saatu selvitys

Käytettävissäni on ollut seuraava selvityksineisto:

- Aluehallintovirastojen lausunnot
- Hyvinvointialueiden selvitykset

Luku 3 sisältää saamaani selvitykseen perustuvat kuvaukset turva-auttamispalvelun järjestämis- ja toteuttamistavoista kaikilla eri hyvinvointialueilla sekä Helsingin kaupungissa. Luku sisältää myös aluehallintovirastojen lausunnoissaan esittämiä arviointeja onnistumisista palvelun toteuttamisessa sekä havaintoja asioista, jotka edellyttävät kiireellisiä korjaamistoimenpiteitä.

Turva-auttamiskäyntien vasteaikoja sekä häiriötilanteisiin varautumista eri hyvinvointialueilla käsitellään luvuissa 4 ja 5.

3.2 Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen selvityksen mukaan turva-auttamispalvelu on järjestetty siten, että yksityinen palveluntuottaja AddSecure vastaanottaa turvahälytykset ja tekee arvion asiakkaan tilanteesta, mutta varsinaiset turva-auttamiskäynnit toteuttaa hyvinvointialueen oma henkilökunta.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen selvityksestä käy ilmi, että hyvinvointialueella on pyritty varmistamaan turva-auttamispalvelujen laadukas toteuttaminen. Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialue edellyttää sekä turvahälytyksiin vastaavalta että turva-auttamispalveluja toteuttavalta henkilökunnalta vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa ja riittävää kielitaitoa.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä myös sitä, että jos asiakas ei pysty vastaamaan kysymyksiin tehtyään hälytyksen, käydään asiakkaan tilanne aina tarkistamassa. Myös hätäkeskuspuhelun onnistumisen varmistaminen läheisen tai omaisen soittaessa on aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvä toimintatapa.

Helsinki

Helsingin kaupungin selvityksen mukaan turva-auttamispalvelun tuottaa kokonaisuudessaan Palvelukeskus Helsinki ja se viittaa Palvelukeskuksen selvitykseen ja sen liitteisiin. Liitteiden mukaan henkilöstö koostuu nimikesuojatuista tai laillistetuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi riittävää käytännön kokemusta vastaavista tehtävistä. Kielitaitovaatimuksena on sujuva suomenkielentaito sekä tyydyttävät ruotsin- ja englanninkielentaidot.

Aluehallintovirasto kiinnittää huomiota siihen, että Helsingin kaupunki on turva-auttamispalvelun vähimmäisvaatimusten osalta viitannut vain palveluntuottajan antamaan selvitykseen. Selvityksen perusteella jää siten epäselväksi, miten Helsingin kaupunki on varmistanut, että palvelulla vastataan riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin.

Helsingin kaupungin selvityksessä ei ole selkeästi kuvattu niitä tilanteita, joissa hälytyksen vastaanottajan tulisi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen. Selvityksessä ei myöskään vastattu kaikkiin aluehallintoviraston selvityspyynnöissä esitettyihin kysymyksiin.

Aluehallintovirasto esittää huolensa siitä, että selvityksen mukaan turva-auttamispalvelun ruuhkatilanteissa partiokäynnille voidaan avustavaksi henkilöksi ottaa ensiapukoulutettu vartija. Selvityksestä ei käy ilmi, onko vartija myös sellainen asiakkaan hoidon toteuttamiseen osallistuva työntekijä, jolla on oikeus saada, käyttää ja käsitellä turva-auttamispalvelun asiakkaan tietoja ja miten vartijan käyttöoikeudet tietoihin on mahdollisesti rajattu. Epäselväksi jää myös se, täyttävätkö vartijat Helsingin kaupungin turva-auttajapalvelun henkilöstölle mainitut osaamisedellytykset, jos he osallistuvat auttamispalveluun.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kilpailuttanut turvapalvelut ja ne tuottaa AddSecure SmartCare Oy.

Selvityksen mukaan auttamiskäyntejä tekevällä henkilöstöllä tulee olla hyvä suullinen ruotsin ja suomen kielen taito sekä riittävä ammattitaito ja kokemus arvioida asiakkaan tilanne erilaisissa hälytystilanteissa. Henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Koulutuksessa on huolehdittava riittävän ammatillisen osaamisen lisäksi lääkehuollon, ensiapuvalmiuden, tietotekniikan sekä kielitaidon ajan tasalla pitämisestä.

Selvityksessä kerrotaan, että palveluntuottajan turvapuhelinkeskuksessa työskentelee lisäksi kaksi hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon omaavaa työntekijää eikä palveluntuottaja käytä alihankkijoita turvapuhelinkeskustoiminnassaan. Selvityksen mukaan turvapuhelinkeskuksessa työskentelee jokaisessa työvuorossa riittävä määrä päivystäjiä sekä vuoroeshenkilö, joka vastaa vuoron toimintavarmuudesta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Selvityksen mukaan Hämeenlinnan, Hattulan ja Janakkalan alueella kunnat ovat ennen hyvinvointialueuudistusta kilpailuttaneet turvapalvelukokonaisuuden siten, että asiakkaat solmivat itse sopimuksen laitteista ja turvahälytysten vastaanottamisesta sopimuskumppani AddSecuren kanssa ja hyvinvointialue toteuttaa turva-auttamiskäynnit itse.

Riihimäen kaupungin ja Lopen kunnan alueilla AddSecure tekee yksityisoikeudelliset sopimukset asiakkaiden kanssa, mutta taustalla ei ole asiakkaiden puolesta suoritettua kilpailutusta. Myös Riihimäellä ja Lopella hyvinvointialueen kotihoito toteuttaa turva-auttamiskäynnit.

Selvityksen mukaan Hausjärven kunta on ainoa alue hyvinvointialueella, jossa hyvinvointialue ostaa vanhan sopimuksen perusteella turva-auttamiskokonaisuuden turva-auttamiskäyntien toteuttamista lukuun ottamatta AddSecurelta ja myöntää asiakkailleen turvapalvelun.

AddSecurella ei ole Hausjärvellä yksityisoikeudellisia sopimuksia miltään osin suoraan asiakkaiden kanssa. Selvityksen mukaan Forssan seudun kuntien alueella AddSecure toimii koko turvapalvelukokonaisuudessa itse. Hyvinvointialue ei toteuta auttamiskäyntejä hälytysten perusteella. AddSecurella on yksityisoikeudelliset sopimukset suoraan asiakkaiden kanssa.

Aluehallintovirasto toteaa, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueen selvityksen perusteella turva-auttajapalvelua järjestetään hyvinvointialueen sisällä neljällä eri tavalla, mikä asettaa saman hyvinvointialueen asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Selvityksestä käy myös ilmi, että vaikka hyvinvointialue on kiinnittänyt huomiota turva-auttamispalvelujen moninaisista järjestämistavoista johtuviin haasteisiin, ei hyvinvointialue ole kuitenkaan toiminut viivytyksettä asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Selvitysten perusteella myös palvelujen vähimmäisvaatimuksissa on puutteita liittyen esimerkiksi turvapuhelinhälytyksiä vastaanottavan henkilökunnan osaamisen varmistamiseen sekä niiden tilanteiden tunnistamiseen, jolloin turvahälytyksen vastaanottajan on soitettava hälytyskeskukseen.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on palvelukuvauksessaan edellyttänyt turva-auttamispalvelujen henkilökunnalta vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa.

Aluehallintovirasto toteaa, että selvityksessä ei ole erikseen määriteltä, milloin palveluntuottajan ainakin pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelun tuottamisessa tai palvelun laadussa ja turvallisuudessa mahdollisesti esiintyvistä puutteista. Selvityksen mukaan sopimuksesta tai palvelukuvauksesta ei myöskään löydy ohjetta tilanteisiin, joissa asiakas ei pysty vastaamaan turvahälytyksen vastaanottaneen työntekijän kysymyksiin. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan selvityksen perusteella näyttää siltä, että hyvinvointialueen järjestämien, asiakkaiden äkillisiin tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen poikkeamiin reagointi toteutuu vain silloin, kun palveluntuottajan toiminnasta tehdään epäkohtailmoitus tai muu vastaava. Selvityksistä ei siis käy ilmi, että turva-auttajapalvelun seuranta toteutuisi säännönmukaisena ja suunnitelmallisena toimintana.

Kymenlaakson hyvinvointialue

Kymenlaakson hyvinvointialueella turvapalveluihin liittyvä laitteiden vuokraus ja hälytyspalvelu toteutetaan ostopalveluna (Tunstall Oy). Kotihoidon turva-auttajiin toteuttaa turva-auttajakäynnit ja yöaikaan ne toteuttaa hyvinvointialueen oma kotihoito.

Selvityksen mukaan hälytyskeskuksen henkilöstön osaaminen on määriteltä palveluntuottajan kanssa tehdyssä sopimuksessa sekä palvelukuvauksessa. Hälytyskeskuksen henkilökunnan tulee osata arvioida asiakkaan tilannetta puhelimitse ja toimia tilanteen vaatimalla tavalla.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Kymenlaakson hyvinvointialueen selvityksestä käy ilmi, että hyvinvointialueella on pyritty varmistamaan turva-auttamispalvelujen laadukas toteuttaminen. Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialue edellyttää turva-auttamispalveluja toteuttavalta henkilökunnalta vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa ja sitä, että osaamisvaatimukset on kuvattu sekä turvahälytyksen vastaanottavan että turvahälytyskäynnin suorittavan henkilöstön osalta. Aluehallintovirasto pitää hyvänä myös sitä, että jos asiakas ei pysty vastaamaan kysymyksiin tehtyään hälytyksen, käydään asiakkaan tilanne aina tarkistamassa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Hyvinvointialueella on sopimus turvapalvelu- ja nostoapupalveluista AddSecure Oy:n kanssa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella turva-auttamispalvelua ei tuoteta omana toimintana.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on palvelukuvauksessaan edellyttänyt turva-auttamispalvelujen henkilökunnalta vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa. Muilta osin selvitys viittaa puutteelliseen menettelyyn. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan selvityksen perusteella näyttää siltä, että hyvinvointialueen järjestämien, asiakkaiden äkillisiin tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen seuranta toteutuu vain silloin, kun palveluntuottajan toiminnasta tehdään epäkohtailmoitus tai muu vastaava.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hankkii palvelun Tunstall Oy:ltä.

Selvityksen mukaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialue edellyttää palvelukuvauksessaan, että palveluntuottajalla tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain tarkoittama koulutus tai soveltuva pelastusalan ammatillinen tutkinto. Hälytyskeskuksen päivystäjiltä kerrotaan edellytettävän riittävää ammattitaitoa, osaamista ja kokemusta arvioida asiakkaan tilanne ja avuntarve häntä näkemättä, arvioida kiireellisyys ja käynnistää tarpeelliset toimenpiteet.

Hälytyspäivystyksessä, asiakaspalvelussa ja turva-auttajapalvelussa henkilöstöltä edellytetään tehtävän hoitamiseen riittävä suomen, ruotsin ja/tai englannin kielen taito. Selvityksessä kuvataan lisäksi muun ohella palveluntuottajalle asetettuja edellytyksiä henkilöstön perehdytysuunnitelmasta, riittävydestä, varusteista, taustasta ja salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.

Aluehallintovirasto pitää asianmukaisena sitä, että hyvinvointialue on selvityksessään kuvannut selkeästi reklamaatioprosessin ja seuraamukset ja mahdolliset sanktiot sopimusrikkomustilanteissa. Hyvinvointialue on määritellyt selkeästi tilanteet, joissa palveluntuottajan edellytetään tekevän ilmoituksia. Epäkohdista ilmoittamisen varmistaminen on kuitenkin kuvattu pääasiassa siten, että palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan se ei kuitenkaan ole konkreettinen tapa varmistaa asiaa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotiin vietävien palvelujen lähihoitajat toteuttavat turva-auttamiskäynnit. Ikääntyneiden asiakasohjauksen toteuttama hankinta sisältää laitteet ja turvapuhelinkeskuksen, joka vastaanottaa hälytykset, arvioi tilanteen ja mahdollisesti ratkaisee avun tarpeen tai hälyttää apua asiakkaalle. Hyvinvointialueen nykyinen sopimuskumppani on Tunstall Oy, mutta 19.12.2025 alkaen palvelut siirtyvät AddSecure Smart Care Oy:lle. Vaihdos ei muuta edellä kuvattua toimintamallia. Selvityksen mukaan turvapuhelinkeskuksella tulee olla valmius vastaanottaa hälytyksiä ympärivuorokautisesti. Vastausviive saa olla enintään 20 sekuntia.

Aluehallintovirastolle jää selvityksen perusteella epäselväksi, miten varmistetaan riittävän nopea avunsaanti niille asiakkaille, jotka eivät kykene tekemään uutta hälytystä esimerkiksi vointinsa huononnettua ensimmäisen hälytyksen jälkeen tai mitä ovat selvityksessä mainitut muut keinot.

Liian pitkien vasteaikojen tilanteissa käynti välitetään kotihoidon tehtäväksi ja apua voidaan pyytää kotisairaalan koordinaattorilta tai kenttäjohtajalta. Aluehallintovirastolle herää tältä osin kysymys, miten kotihoidon säännölliset käynnit varmistetaan näissä tilanteissa.

Hyvinvointialueen koordinaatiokeskuksen henkilöstön osaamisen varmistaminen on selvityksen perusteella varmistettu asianmukaisesti ja sijaisjärjestelyt turvaavat osaltaan hyvin osaavan henkilöstön saatavuutta.

Selvityksessä tuodaan esiin, että palveluntuottajan on noudatettava asiakaskohtaisia auttajasuunnitelmia, jotka hyvinvointialue on laatinut. Aluehallintovirasto pitää suunnitelmia hyvänä työkaluna, jolla palvelun sisältöä voidaan kohdentaa asiakkaan henkilökohtaiseen tarpeeseen. Aluehallintovirasto toteaa kuitenkin, ettei suunnitelma saa johtaa avun epäasianmukaiseen rajaamiseen, jos avuntarve esimerkiksi äkillisesti kasvaisi.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialue on arvioinut ja määritellyt edellytyksiä ja tilanteita, joissa turva-auttamispalvelusta tulee soittaa yleiseen hätänumeroon. Sen sijaan aluehallintovirasto ei pidä ongelmattomana selvityksessä kerrottua, että jos asiakas ei voi vastata turvapuheluun, turvapalvelukeskus arvioi tilanteen ja tarvittaessa soittaa hätänumeroon. Selvityksestä ei käy ilmi, miten arviointi näissä tilanteissa voidaan tehdä ja syntykö näin tilanteita, joissa tarve arvioidaan puutteellisten tietojen perusteella.

3.3 Itä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue

Itä-Suomen aluehallintoviraston lausunto perustuu **Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueiden** antamiin selvityksiin turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta hyvinvointialueella.

Saatujen selvitysten pohjalta aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueet ovat nähneet tärkeänä kehittää edelleen alueidensa turva-auttamispalveluja ja yhtenäistää turva-auttamispalveluja hyvinvointialueilla. Eroja palvelutuotannossa on edelleen jonkin verran hyvinvointialueiden kesken. Etelä-Savon hyvinvointialue turvautuu pienillä paikkakunnilla ja haja-asutusalueilla ensihoito- ja pelastuspalveluiden apuun yöaikaisilla turva-auttajakäynneillä. Pohjois-Savon hyvinvointialueella tällainen käytäntö on suunnitelmissa lähitulevaisuudessa. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muuttaa pelastustoimen osuutta kotiin vietävien palveluiden tuotannossa avustavaksi syksyn 2025 aikana.

Hyvinvointialueiden turva-auttajina toimivat pääsääntöisesti kotihoidon työntekijät. Aluehallintoviraston saamien selvityksien mukaan turva-auttajakäyntejä kaikilla Itä- Suomen aluehallintoviraston alueen hyvinvointialueilla tekevät sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heillä on tarvittava osaaminen sekä ajantasaiset ohjeet, kuinka eri tilanteissa tulee toimia. Hyvinvointialueiden selvitysten mukaan riittävä tiedonkulku eri toimijoiden välillä on myös varmistettu.

Etelä-Savon hyvinvointialueella turvapuhelinpalvelu ostetaan Tunstall-yritykseltä. Oma-valvontasuunnitelmassa on kuvattu, että kotihoidon henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti turvalaitteiden käyttöön ja että asiakkaiden turva-auttajakäynnit suoritetaan kotihoidon oman henkilöstön toimesta viivytyksettä.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella turvahälytykset ohjautuvat suuremmalta osin Pohjois-Savon hyvinvointialueen turvapalvelukeskukseen ja osa hälytyksistä siirtyy yksityiselle palveluntuottajalle. Hyvinvointialue on siirtämässä vuoden 2025 loppuun mennessä kaikki turvahälytykset omaan turvapalvelukeskukseen ja yhtenäistää samalla turvapalveluun liittyvät prosessit. Osa Pohjois-Savon hyvinvointialueen kunnista on vielä sopimussuhteessa yksityisen palveluntuottajan kanssa (AddSecure) mutta heidänkin osaltaan hälytysten vastaanottaminen siirtyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen omaan hälytyskeskukseen vuoden 2025 loppuun mennessä. Selvityksen mukaan parhaillaan suunnitellaan hyvinvointialueen pelastuslaitoksen pelastajien mahdollisuutta toimia turva-auttajakäynnillä kotihoidon työntekijän työparina. Pohjois-Savon hyvinvointialueella on erillinen turvapartio, joka toimii toistaiseksi vain Kuopion keskisellä alueella. Pohjois-Savon hyvinvointialueella hälytyskeskuspäivystäjä määrittelee jokaisen turva-auttajakäynnin kiireellisyyden joko kiireelliseksi tai kiireettömäksi. Tämä ohjaa turva-auttajakäynnin aikarajaa.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella turva-auttamispalvelu on kokonaan hyvinvointialueen omaa toimintaa. Alueen kuntien välillä ei ole eroja palvelun saamisessa tai toteutuksessa. Turvapuhelinkeskuksen toimintaa suunnitellaan parhaillaan uudelleen. Se säilyy edelleen omana toimintana, mutta siirtyy yksiköstä toiseen. Vuoden 2025 loppupuolelta lähtien turvahälytyksiin vastaavilla on lähihoitajan koulutus. Haja-asutusalueilla auttajatahona on myös pelastuslaitos.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue muuttaa pelastustoimen osuutta kotiin vietävien palveluiden tuotannossa avustavaksi. Muutos toimeenpannaan syksyn 2025 aikana. Pelastustoimen osuudeksi koko hyvinvointialueella jää osallistua ensihoidon palvelutasopäätöksessä määriteltyihin ensihoitopalvelun tehtäviin sekä tukea ensihoitoyksiköiden työskentelyä, näiden tarvitessa toimintaansa apua (kantoapu) tai näiden ollessa varattuna tai vasteajan ollessa pitkä. Aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että hyvinvointialueet kehittävät turvapalveluja edelleen ja varmistavat ajantasaiset turvapalvelut myös haja-asutusalueille. Aluehallintoviraston mukaan on tärkeää, että turva-auttajina toimivat sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutetut ammattihenkilöt ja heidät on perehdytetty turva-auttamiskäynteihin.

Itä-Suomen aluehallintoviraston alueen hyvinvointialueilla turva-auttamiskäyntejä toteuttavat pääsääntöisesti kotihoidon työntekijät.

Aluehallintoviraston mukaan tämä on mahdollista, mutta kotihoidon käyntien ja turva-auttamiskäyntien yhteensovittaminen voi olla haastavaa samanaikaisesti, jos turva-auttamiskäynnit ruuhkautuvat tai kotihoidon asiakkaille tulee samanaikaisesti lisäpalvelun tarvetta. Tätä tulee hyvinvointialueilla miettiä, etteivät kumpikaan asiakasryhmä joudu tilanteesta kärsimään eikä kummankaan asiakasryhmän palvelulle tule viivettä.

Selvitysten mukaan joissakin tilanteissa turva-auttajana voi toimia asumispalveluiden henkilökunta tai omaiset. Aluehallintovirasto korostaa, että asumispalveluiden henkilökunnan toimiminen turva-auttajana ei saa vaarantaa yksiköiden asiakasturvallisuutta. Omaisten kanssa tulee tehdä sopimus, jos he pystyvät toimimaan läheisensä turva-auttajana.

Aluehallintovirasto katsoo, että Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella toimivat hyvinvointialueet kehittävät turva-auttajapalveluja asiakaslähtöisesti ja huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja tieto, miten kussakin tapauksessa tulee toimia asiakasturvallisuutta vaarantamatta. Henkilöstön ja asiakkaiden ohjaukseen turvapuhelimien osalta on kiinnitetty huomioita.

Aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että eri toimijoiden välillä tiedonkulku on saumatonta ja jokainen toimija huolehtii osaltaan siitä, että asiakasturvallisuus ei vaarannu missään tilanteessa ja asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut viiveettä.

3.4 Lapin aluehallintoviraston valvonta-alue

Lapin aluehallintoviraston lausunto perustuu **Lapin hyvinvointialueen** selvitykseen turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta hyvinvointialueella.

Lapin hyvinvointialueen selvityksen mukaan turvapuheluiden hälytysten vastaanotto on kilpailutettu, ja siitä vastaa Tunstall Oy. Sopimus edellyttää, että puheluihin vastaavat ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Auttamiskäynnin henkilöt ovat kotihoidon, hoivakotien tai ensihoidon työntekijöitä, jotka ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Turva-auttamiskäynnin voi toteuttaa myös läheinen tai naapuri pitkien välimatkojen vuoksi. Heidän koulutustaan ei ole määritelty. Kaikille asiakkaille on lisäksi määritelty taustalle Lapin hyvinvointialueen turva-auttaja. Tarvittaessa läheisauttajan lisäksi paikalle hälytetään kotihoidon tai hoivakodin työntekijä.

Henkilökunnan riittävyys erilaisissa ruuhkatilanteissa varmistetaan selvityksen mukaan omavalvonnallisesti siten, että vasteajat on sovittu ulkoistetun hälytysten vastaanottopalvelun kanssa, ja näitä vasteaikoja seurataan ja arvioidaan kuukausittain.

Tunstall Oy:n palvelutasosopimuksessa laitteen antaman hälytyksen vastausaika on 60 sekunnin kuluessa. Hälytysten vasteaika Tunstall Oy:n tilastojen mukaan on keskimäärin 18 sekuntia ja pisin vastausviive on ollut 35,7 sekuntia ajalla 1.1.-30.9.2025.

Selvityksen mukaan riittävä henkilökunnan määrä varmistetaan omavalvonnallisesti siten, että kotihoidossa ruuhkatilanteessa jaetaan ja priorisoidaan suunniteltuja käyntejä eri tavalla työntekijöiden kesken. Lisäksi ensihoidon hyödyntämistä päällekkäisten yöaikaisten käyntien hoitamisessa pilotoidaan osassa hyvinvointialuetta. Selvityksen mukaan Lapin hyvinvointialue varmistaa omavalvonnallisesti turva-
auttamispalveluiden suorittamisen ja viiveettömyyden siten, että turva-
auttamispalveluiden toteuttamisen toimintatavat ovat sovittuina kunnittain ja ne käydään uuden työntekijän kanssa läpi. Työntekijöiden osaamisesta pidetään huolta perehdytyksellä ja koulutuksella, ja heillä on ohjeistus esimerkiksi ruuhkatilanteessa toimimiseen. Uusia ohjeita käydään myös tiimipalavereissa läpi.

Selvityksen perusteella jää epäselväksi, miten hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä omavalvonnallisesti varmistaa, että kyseinen palvelu toteutuu sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät, ja että palvelu toteutuu yhdenvertaisesti. Ks. jäljempänä luvut 4 ja 5.

3.5 Lounais-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue

Lounais-Suomen aluehallintoviraston lausunto perustuu **Varsinais-Suomen ja Satakunnan hyvinvointialueiden** antamiin selvityksiin turva-
auttamispalvelujen toteuttamisesta hyvinvointialueella.

Satakunnan hyvinvointialue järjestää palvelut sosiaalihuoltolain 11, 14 ja 19 §:n nojalla osana kotihoidon palveluja, kun taas Varha kertoo järjestävänsä turva-
auttamispalvelut osana

Varsinais-Suomen hyvinvointialue on toimittanut selvityksensä liitteenä AddSecuren kanssa solmimansa ostopalvelusopimukset turvapalvelusta ja turva-auttajakäynneistä. Sopimuksia on kaksi: turvapalveluja koskeva ostopalvelusopimus, joka kattaa turvapuhelinlaitteiston sekä 24/7 toimivan turvapuhelimen hälytyskeskuspalvelun, sekä turva-auttajakäyntejä koskeva sopimus, jonka kohteena ovat turva-auttamiskäynnit Varhan neljällä eri maantieteellisellä alueella.

Turvapalvelua koskevassa palvelukuvauksessa henkilöstölle asetettuna ehdottomana vaatimuksena on muun ohella todettu että turvahälytyskeskuspäivystäjillä tulee olla suoritettuna vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon ja nimikesuojattu lähihoitajien koulutus. Palvelukuvauksessa edellytetään myös että hälytyskeskuksen päivystäjillä on riittävä ammattitaito ja kokemus arvioida asiakkaan tilanne ja avuntarve näkemättä häntä, arvioida avun kiireellisyys sekä osaamista tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi. Turva-auttajakäyntejä koskevassa palvelukuvauksessa on edellytetty että turva-auttajakäynnillä vähintään yhdellä työntekijällä on terveydenhuollon ammattihenkilölain vaatimuksen mukainen sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, esimerkiksi lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

Koulutetun ja osaavan henkilöstön käyttö vähentää aluehallintoviraston näkemyksen mukaan huomattavasti riskiä, että asiakkaan tilannetta ja palveluntarvetta ei kyettäisi asianmukaisesti arvioimaan ja asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarantuisi.

Hälytyspäivystyskeskuspalvelun tulee turvapalvelun palvelukuvauksen mukaan sisältää ympärivuorokautinen turvapuhelinkeskuspalvelu suomen ja ruotsin kielellä. Palvelukuvauksen mukaan jokaisessa vuorossa hälytyskeskuksessa tulee olla myös ruotsia osaavaa henkilöstöä.

Aluehallintovirasto pitää tärkeänä ottaen huomioon että varhain alueen väestöstä lähes 6 % puhuu äidinkielenään ruotsia – että kaksikielisyys on huomioitu niin turvapalveluja kuin myös turvautua ja käyntejä koskevissa palvelukuvauksissa ja sopimuksissa.

Sekä hälytyksiin vastaaminen että auttamiskäynnit toteutetaan koko Satakunnan alueella hyvinvointialueen omana toimintana osana kotihoidon palvelua.

3.6 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston lausunto perustuu Keski-Pohjanmaan, Pohjanmaan, EteläPohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden antamiin selvityksiin turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta hyvinvointialueella.

Palveluiden järjestäminen ja toteuttaminen

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella turva-auttamispalvelut järjestetään seuraavasti:

- Pirkanmaa: osittain ostopalveluna, osittain ulkoistussopimuksella
- Keski-Suomi: omana toimintana
- Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa: osittain omana toimintana, osittain ostopalveluna

Pirkanmaan ja Keski-Suomen hyvinvointialueilla turva-auttajana toimii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, mutta esimerkiksi EteläPohjanmaan hyvinvointialueella ensisijainen auttaja on omainen ja myös Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan hyvinvointialueella hälytys voi ohjautua omaiselle tai läheiselle. Perehdytyksen ja ohjeistuksen vastuut ovat epäselviä, eikä ole varmuutta siitä, onko kaikilla alueilla tai omaisilla/läheisillä selkeät ohjeet esimerkiksi hätänumeroon soittamisesta.

Turva-auttamispalveluiden asiakkaat ovat erityisen haavoittuvassa asemassa, joten aluehallintoviraston näkemyksen mukaan olisi tärkeää lainsäädännössä määritellä se, että turva-auttamispalveluiden henkilöstö on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kaikilla alueilla ei ole yöpäivystystä järjestetty kattavasti. Keski-Pohjanmaalla ei ole yöpartiota koko alueella, joten tarvittaessa ensihoidon kenttäjohtaja on käytettävissä yöaikaisiin hälytyksiin. Pohjanmaalla ja Etelä-Pohjanmaalla yöresurssit ovat rajalliset ja perustuvat joustaviin järjestelyihin. Keski-Suomessa ja Pirkanmaalla yöpäivystys on selkeästi organisoitu ja resursoitu.

Eri alueiden erilaiset järjestämistavat voivat johtaa eriarvoisuuteen asiakkaiden palvelun saatavuudessa ja turvallisuudessa. Valvonnan ja raportoinnin puute vaikeuttaa palvelun laadun arviointia, viranomaisvalvontaa ja omavalvontaa.

3.7 Pohjois-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alue

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston lausunto perustuu Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueiden antamiin selvityksiin turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta hyvinvointialueella.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteaa, että sen toimialueella turva-auttamispalvelut järjestetään alueen asukkaille Kainuun hyvinvointialueella sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella 14 §:n 2 momentin nojalla. Turva-auttamispalveluita saavat pääasiassa kotona tai yhteisöllisessä asumisessa asuvat iäkkäät asiakkaat, mutta myös jonkin verran vammaispalvelujen asiakkaat.

Turvapuhelinhälytysten vastaanottaminen ja välittäminen on keskitetty hyvinvointialueilla turvahälytyskeskuksiin. Hälytyskäynneistä vastaa pääasiassa alueen kotihoito. Turvapuhelinhälytyksiin ja turva-auttamiskäynteihin vastaavilla on sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen lisäksi lisäkoulutuksena ja perehdytyksen kautta saatu osaaminen turvahälytysten käsittelyyn ja vastaanottamiseen. Turva-auttajina toimivat pääasiassa kotihoidon työntekijät.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella Oulun alueella turva-auttamiskäyntejä toteuttavat turvapuhelinkeskuksen työntekijät. Kainuun hyvinvointialueella turva-auttamiskäyntejä tekevät hoiva-avustajat niille asiakkaille, joiden toimintakyvyn tukemiseen heidät on perehdytetty. Kainuun hyvinvointialueella turva-auttamiskäynnin syyn ollessa asiakkaan tarvitsema nostoapu, käynti voidaan välittää myös pelastuslaitokselle tai ensihoitoon. Tiedonkulun varmistamiseksi hyvinvointialueiden turvapuhelinhälytysten vastaanottavalla turvahälytyskeskuksella ja turva-auttamiskäyntejä tekevillä työntekijöillä on käytettävissä asiakasta koskevat tiedot hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmästä sekä mahdollisuus olla yhteydessä keskukseseen sekä muihin hyvinvointialueen toimijoihin kuten asiakkaan omalääkäriin, päivystykseen ja Kotas-keskukseseen (Pohde), ja palo- ja pelastustoimeen (Kainuu). Turva-auttaja ja turvahälytyskeskus voivat olla yhteydessä asiakkaaseen esimerkiksi tilanteissa, jossa avun saati pitkittyä.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialueiden turvapuhelinhälytysten käsittely ja turva-auttamiskäyntien toimintaprosessi on kuvattu. Keskitetty turvapuhelinhälytysten käsittely hyvinvointialueen omalle turvahälytyskeskukselle mahdollistaa hälytysten hallinnan ja seurannan kuin myös ajan tasaisen tiedon kulun turva-auttajien välillä ja asiakkaan tilanteen seurannan. Sekä turvapuhelinhälytysten käsittelijät, että turva-auttajat pääsevät tarkastelemaan ja kirjaamaan asiakas- ja potilastietoja käytössä olevien laitteiden avulla.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen turvapuhelin ja -hälytysten vastaamisen ja turva-auttamiskäyntien toteuttamisen viiveaikoja seurataan säännöllisesti. Kainuun hyvinvointialueelle turva-auttamiskäynnille ei ole määritelty viiveaikoja, eikä niitä seurata. Annetun selvityksen mukaan turvapuhelinhälytyskeskus ei ole saanut tietoa viiveajoista turva-auttajakäynnin toteuttavalta toimijalta. Kainuun hyvinvointialue ei seuraa turvapuhelinhälytysten ja turva-auttamiskäyntien viiveaikoja, mutta on kirjannut omavalvontasuunnitelmaan tavoitteeksi auttamiskäynneille mahdollisimman lyhyen vasteajan.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialueet ovat omavalvontasuunnitelmassa tunnistaneet ja kuvanneet turva-auttamispalveluihin liittyviä asiakasturvallisuutta vaarantavia riskejä ja toimenpiteitä niiden ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn, seurantaan ja arviointiin. Aluehallintovirasto toteaa selvitysten perusteella, että erityisesti Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella seurannan ja arvioinnin mittareita käytetään laajasti toiminnan kehittämisessä. Hyvinvointialueet ovat laatineet turva-auttamispalvelulle ohjeet häiriö- ja poikkeustilanteita varten. Lisäksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut turva-auttamispalvelun ja turvahälytyskeskuksen varautumissuunnitelman häiriötilanteita varten. Kainuun hyvinvointialueen selvityksissä ei käy ilmi sitä, miten turvahälytyskeskuksen toiminnassa on varauduttu häiriö- ja poikkeustilanteisiin.

3.8 Kannanotto

Alueiden selvityksissä on kuvattu turva-auttamispalvelujen järjestämistapaa ja toteuttamista. Osa hyvinvointialueista järjestää palvelut kokonaan omana tuotantona, osa ostaa kaiken toiminnan yritykseltä tai tarjoaa palvelua usean toimijan yhteistyönä. Osa hyvinvointialueista ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta laitteiden toimittamisen ja asennuksen, hälytyksiin vastaamisen ja tilannearvion tekemisen, mutta tuottaa varsinaiset käynnit itse. Osalle hyvinvointialueiden asukkaista hyvinvointialue ei näyttäyty osana palvelua muuten kuin mahdollisesti tehdyn kilpailutuksen kautta.

Osa hyvinvointialueista oli muuttamassa toimintatapoja tai tuottajaa vuoteen 2026 mennessä tai aiemmin toteutettu muutos oli vielä kesken vuonna 2025.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto nostaa saamistaan selvityksistä erikseen Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tilanteen, jossa hyvinvointialueella on neljä erilaista mallia palvelun järjestämiseen. Esimerkiksi Hausjärven asukkaille myönnetään turvapalvelu eikä palveluntuottajalla ole miltään osin yksityisoikeudellisia sopimuksia suoraan asiakkaiden kanssa kun taas Forssan seudulla hyvinvointialue ei järjestä asukkaille turva-auttamispalvelua, vaan saadakse turva-auttamispalvelua asiakkaiden tulee tehdä yksityisoikeudellinen sopimus palveluntuottajan kanssa.

Lausunnoissaan aluehallintovirastot ovat arvioineet muun muassa henkilökunnalta edellytettyä koulutusta ja osaamista ja kiinnittäneet huomiota sen merkitykseen palvelun laadulle. Aluehallintovirastot ovat myös arvioineet palvelujen erilaisia toteuttamistapoja ja niiden vaikutusta yhdenvertaisuuden toteutumiseen.

Totean, että hyvinvointialueet voivat laajasti itse määritellä millä tavoin ne järjestävät palveluja (esim. kokonaan omana tuotantona tai ostamalla palvelun yksityiseltä yritykseltä). Paikallisilla olosuhteilla voi olla merkitystä myös sen kannalta mikä on eri yhteistyötahojen merkitys palvelua toteutettaessa (omaiset/läheiset, kotihoito jne).

Totean, että palvelun toteuttamisessa olennaista on se, että hyvinvointialueet palvelun järjestäjinä ovat kokonaisvastuussa siitä, että palvelu turvaa asiakkaan oikeutta elämään ja välttämättömään huolenpitoon perustuslaissa tarkoitetulla tavalla. Palvelun laadussa ei saa olla sellaisia puutteita tai virheitä, jotka estäisivät tämän toteutumisen.

Usean hyvinvointialueen toimittaman selvityksen perusteella keskeinen epäkohta palvelun järjestämisessä on se, että ostaessaan palvelua joko osin tai kokonaan ulkopuoliselta taholta hyvinvointialueen ymmärrys hyvinvointialueen omasta vastuusta palvelun toteutumisesta on puuttellista.

Palvelun laadun kannalta merkitystä on paitsi laitteiden teknisellä toiminnalla ja henkilökunnan osaamisella, erityisesti sillä miten eri häiriötilanteisiin on varauduttu sekä millä tavoin on määritelty se aika, joka saa kulua turva-auttamiskäynnin toteutumiseen siitä kun tieto avun tarpeesta tulee.

4 VASTEAIKA TURVA-AUTTAMISKÄYNNIN TOTEUTUMISELLE

4.1 Saatu selvitys

Vasteajalla turva-auttamiskäynnin toteutumiselle tarkoitetaan enimmäisaikaa (viiveaika), joka saa kulua siitä hetkestä, kun tieto käynnin tarpeesta on tullut turva-auttajalle siihen hetkeen, kun turva-auttamiskäynti toteutuu.

Vasteaikaa ei ole määritelty yhtenäisesti. Selvitysten mukaan aika on vaihdellut eri aluehallintovirastojen toiminta-alueella ja myös hyvinvointialueiden sisällä. Esimerkiksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueella edellytetyt vasteajat vaihtelevat 30 minuutista Helsingissä ruuhka-aikoina hyväksyttävään 120 minuuttiin.

Osalla alueista ei ole ollut määriteltyä vasteaikaa.

Itä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueella **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue** on vasta lisäämässä vuoden 2026 turvapalvelun myöntämisen perusteisiin tavoiteajan (palvelulupaus), jonka sisällä turva-auttaja on kohteessa.

Alueella on toimittu siten, että asiakkaalle sanotaan, että auttaja tulee paikan päälle mahdollisimman pian, mutta on tilanteita, jolloin auttajalla on toiselle asiakkaalle kotihoidon käynti kesken tai toinen auttamiskäynti käynnissä ja silloin hän ei voi heti lähteä asiakkaan turva-auttamiskäynnille. Asiakkaalle on painotettu sitä, että akuutissa hoidon tarpeessa tulee olla suoraan yhteydessä numeroon 112.

Tammi-maaliskuussa 2025 tilastoista saadun tiedon mukaan Pohjois-Karjalassa turva-auttaja oli asiakkaan luona 30 minuutissa 88 % tehtävistä. Tunnin sisällä auttaja oli paikalla 96 % tehtävistä. Tehtäviä, jolla auttajan paikalle saapumiseen meni enemmän kuin kaksi tuntia oli tammi-maaliskuussa yksi.

Selvityksen mukaan **Päijät-Hämeen hyvinvointialueen**

palvelukuvauksessa ei ole määritelty vasteaikaa. Kotiin vietävissä palveluissa on kuitenkin kirjallisesti sovittu, että vasteajan tulee akuutissa avun tarpeessa olla alle 60 minuuttia. Aluehallintovirastolle jäi käsitys, että tilanteissa, joissa katsotaan, ettei kyse ole akuutista avun tarpeesta, vasteaikaa ei ole määritelty. Selvityksessä kerrotaan lisäksi, ettei hyvinvointialue ole saanut vasteajoista kootusti tietoa ennen kuin sitä on aluehallintoviraston selvityspyynnön aikaan manuaalisesti kerätty. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan tämä tarkoittaa, ettei vasteaikoja ole voitu seurata järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen selvityksen ja sen liitteenä olevan taulukon mukaan vasteajat ylittyvät melko usein sillä perusteella, että etäisyys asiakkaan luo on pitkä. Tällöin herää kysymys siitä, onko toiminta järjestelty tarkoituksenmukaisella tavalla.

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan liian pitkä viive vasteajassa tulee nykyisellään ilmi yleisimmin asiakkaan uudesta turvapuhelinhälytyksestä. Selvityksessä mainitaan lisäksi, että koordinaatiokeskuksen työntekijä seuraa optimointiohjelman päivänkulkua, josta viive ilmenee myös.

Selvityksessä ei kerrota, miten tiheää seuranta on. Selvityksen mukaan on ” muita keinoja ” havaita se, jos asiakas ei kykene tekemään uutta hälytystä ja vasteaika lähenee tuntia. Selvityksessä todetaan myös, ettei hyvinvointialue pidä mahdollisena, ettei turva-auttamiskäyntiä toteutettaisi riittävässä ajassa, jos asiakas on tehnyt useamman hälytyksen.

Aluehallintovirastolle jää selvityksen perusteella epäselväksi, miten varmistetaan riittävän nopea avunsaanti niille asiakkaille, jotka eivät kykene tekemään uutta hälytystä esimerkiksi vointinsa huononnettua ensimmäisen hälytyksen jälkeen tai mitä ovat selvityksessä mainitut muut keinot.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella hälytyskeskuspäivystäjä määrittelee jokaisen turva-auttajakäynnin kiireellisyyden joko kiireelliseksi tai kiireettömäksi. Tämä ohjaa turva-auttajakäynnin aikarajaa. Kiireelliselle turva-auttajakäynnille mennään viipymättä, mutta viimeistään 30 min kuluessa siitä, kun tieto on tullut turva-auttajalle. Kiireettömälle turva-auttajakäynnille mennään heti, kun mahdollista, mutta viimeistään kahden tunnin kuluessa siitä, kun tieto on tullut turva-auttajalle. Kiireellisiä turva-auttajakäyntejä ovat esimerkiksi ovihälytys, WC-apu ja akuutin kivun arviointi. Kiireettömiä turva-auttajakäyntejä ovat esimerkiksi kiireettömät lääkehoitoavut tai hoitopyynnot.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston valvonta-alueella

tavoiteajat palveluiden järjestämiseksi, kun hälytys on tehty, vaihtelee 30 minuutista kahteen tuntiin. Yöaikaiset hälytykset voivat viivästyä alueilla, joilla ei ole erillistä yöpäivystystä. **Pirkanmaalla ja Etelä-Pohjanmaalla** on selkeä enimmäisaika (120 min / 90 min). **Keski-Suomella** on tavoittamisviiveeksi määritelty 1,5 tuntia. Keski-Suomen selvityksen mukaan, jos asiakkaan tila on korkeariskinen ja akuutti, apu lähetetään paikalle välittömästi ja pääsääntöisesti tieto tehtävästä välitetään hätäkeskukselle. Tilanteessa, jossa turvahälytyspäivystäjän arvion mukaan asiakkaan tila ilman ensihoitoa ei heikkene nopeasti, turva-auttajakäynti asiakkaan luokse tehdään mahdollisimman pian, kuitenkin enintään 40 minuutin sisällä hälytyksestä.

Keski-Pohjanmaalla ei ole määritelty tavoiteaikaa. Keski-Suomi ja Pirkanmaa (AddSecure) seuraavat aikoja järjestelmällisesti. Selvityksen mukaan ilman järjestelmällistä seuranta ei voida varmistaa, että palvelu toteutuu ajallaan ja tämä voi vaarantaa asiakkaan oikeuden välttämättömään huolenpitoon.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteaa yleisenä huomiona, että **Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueilla** turva-auttamispalvelua saavan asiakkaan ja turva-auttajan välinen välimatka voi olla useita kymmeniä kilometrejä. Lisäksi tie- ja sääolosuhteet alueilla ovat usein haasteelliset, mikä osaltaan vaikuttaa viiveaikoihin. Aluehallintovirasto pitää pitkiä viiveaikoja asiakasturvallisuusriskinä. Aluehallintovirasto katsoo, että valvontaviranomaisen hyvinvointialueiden ohjaus turvahälytyksen ja turva-auttamiskäynnin välisestä viiveajasta tulisi antaa valtakunnallisella ohjauksella huomioiden ohjauksen vaikuttavuus ja kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutuminen.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteaa yleisenä huomiona, että Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueilla turva-auttamispalvelua saavan asiakkaan ja turva-auttajan välinen välimatka voi olla useita kymmeniä kilometrejä. Lisäksi tie- ja sääolosuhteet alueilla ovat usein haasteelliset, mikä osaltaan vaikuttaa viiveaikoihin. Aluehallintovirasto pitää pitkiä viiveaikoja asiakasturvallisuusriskinä. Aluehallintovirasto katsoo, että valvontaviranomaisen hyvinvointialueiden ohjaus turvahälytyksen ja turva-auttamiskäynnin välisestä viiveajasta tulisi antaa valtakunnallisella ohjauksella huomioiden ohjauksen vaikuttavuus ja kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutuminen.

Lapin hyvinvointialueen antaman selvityksen mukaan turva-auttamiskäynneille ei ole määritelty vasteaikaa, mutta tehtävien on oletettu olevan korkeintaan pelastuslaitoksen D-tehtävien tyyppisiä. Vasteaika on näissä tehtävissä kaksi tuntia. Mikäli tehtävä arvioidaan kiireelliseksi, tehdään tällöin ilmoitus hätäkeskukseen.

Lapin aluehallintovirasto pitää Lapin hyvinvointialueen turva-auttamispalvelujen omavalvontaa osin puutteellisenä. Koska turva-auttamiskäyntien vasteaikaa ei ole määritetty, selvityksestä ei myöskään ilmene, mitä omavalvonnallisia toimenpiteitä seuraa, jos käyntien toteutumisessa kestää huomattavan kauan. Selvityksen perusteella jää epäselväksi, miten hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä omavalvonnallisesti varmistaa, että kyseinen palvelu toteutuu sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät, ja että palvelu toteutuu yhdenvertaisesti.

4.2 Kannanotto

Katson että, turvahälytyksen ja turva-auttamiskäynnin välisestä viiveajasta tulisi antaa valtakunnallista ohjausta.

Jos turva-auttamiskäyntien vasteaikaa ei ole lainkaan määritetty, omavalvonnan toteuttaminen vaikeutuu olennaisesti. Samalla vaikeutuu sen arviointi, mitä muita tai mahdollisesti turva-auttamispalvelun kokonaan korvaavia palveluja tulisi yksittäisen asiakkaan tilanteessa käyttää, jotta haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan hyvinvointi olisi turvattu.

Laillisuusvalvojana en ota kantaa siihen, millä tavoin vasteaika tulisi määritellä. Kun kyse on keskeisestä palvelun laadusta, toimivuudesta ja asiakkaan elämää ja terveyttä suojelevasta tekijästä, katson, että ohjausta tulisi antaa viipymättä. Nykytilanne, jossa vasteaika vaihtelee sen mukaan minkälaisia sopimuksia hyvinvointialueet tekevät yksityisten yritysten kanssa, loukkaa myös eri hyvinvointialueiden asukkaiden yhdenvertaisuutta. Aineiston perusteella eri hyvinvointialueilla on jopa erilaisia tulkintoja siitä, millä tavoin eriasteiset kiireelliset tilanteet määritellään.

5 VARAUTUMINEN HÄIRIÖ- JA POIKKEUSTILANTEISIIN - OMAVALVONTA

5.1 Saatu selvitys

5.1.1 Etelä-Suomen avin toiminta-alue

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että Etelä-Karjalan hyvinvointialueella ei ole kuvattu konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytäkään tekemään tai turvapuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö. Selvityksessä on kyllä kuvattu muun muassa kotisairaalan ja liikkuvan yksikön tuki mahdollisessa ruuhkatilanteessa, mutta selvityksestä ei käynyt ilmi, miten edellä mainittujen toimintojen osalta asiakkaiden palvelut turvataan, jos niitä joudutaan käyttämään turva-auttamispalvelujen tukena.

Edelleen aluehallintovirasto toteaa, että omavalvonnallisissa toimenpiteissä vasteajan ylittyessä ei ole kuvattu, mitä vasteajan ylittämisen selvittämisen ja arvioinnin sekä hälytysmäärien seurannan jälkeen käytännössä tapahtuu. Eli kuvausta ei ole siitä, mihin vasteajan ylittäminen voi johtaa ja miten tilanne käytännössä korjataan. Lisäksi hyvinvointialueen selvityksessä ei ole selkeästi kuvattu niitä tilanteita, joissa hälytyksen vastaanottajan tulisi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Helsingin kaupungin selvityksestä käy ilmi, että kaupunki on pyrkinyt turvaamaan ja ohjeistamaan tiedonkulun mahdollisissa häiriötilanteissa, mutta varsinaisia häiriötilanteita ei ole kuvattu. Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että selvityksissä on mainittu mahdollisten häiriötilanteiden syiden selvittäminen sekä toimenpiteet, joilla varmistetaan, ettei vastaavia tilanteita jatkossa synny.

Aluehallintovirasto pitää myös hyvänä, että Helsingin kaupunki on kesäkuussa 2025 valmistellut toimintamallia, jossa [häiriötilanteen sattuesssa] Palvelukeskus Helsinki lähettää tekstiviestin ja lyhyen toimintaohjeen suoraan kotihoidon tiimien yhteyspuheluihin. Aluehallintovirasto toteaa kuitenkin, että konkreettisten toimintamallien olisi hyvä olla valmiina jo toiminnan alkaessa, vaikka toimintamallit edellyttävätkin jatkuvaa arviointia ja päivittämistä.

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että Helsingin kaupunki ei ole kuvannut konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytäkään tekemään tai turva-puhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö. Selvityksessä on kyllä kuvattu muun muassa kotihoidon tuki mahdollisessa ruuhkatilanteessa, mutta selvityksestä ei käynyt ilmi, miten kotihoidon asiakkaiden palvelut turvataan, jos kotihoitoa joudutaan käyttämään turva-auttamispalvelujen tukena. Helsingin kaupunki on turva-auttamispalvelun vähimmäisvaatimusten osalta viitannut vain palveluntuottajan antamaan selvitykseen. Selvityksen perusteella jää siten epäselväksi, miten Helsingin kaupunki on varmistanut, että palvelulla vastataan riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin.

Helsingin kaupungin selvityksessä ei ole selkeästi kuvattu niitä tilanteita, joissa hälytyksen vastaanottajan tulisi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen. Selvityksessä ei myöskään vastattu kaikkiin aluehallintoviraston selvityspyynnöissä esitettyihin kysymyksiin.

Aluehallintovirasto esittää huolensa siitä, että selvityksen mukaan turva-auttamispalvelun ruuhkatilanteissa partiokäynnille voidaan avustavaksi henkilöksi ottaa ensiapukoulutettu vartija. Selvityksestä ei käy ilmi, onko vartija myös sellainen asiakkaan hoidon toteuttamiseen osallistuva työntekijä, jolla on oikeus saada, käyttää ja käsitellä turva-auttamispalvelun asiakkaan tietoja ja miten vartijan käyttöoikeudet tietoihin on mahdollisesti rajattu. Epäselväksi jää samoin se, jos vartijat osallistuvat auttamispalveluun, täyttävätkö he Helsingin kaupungin turva-auttajapalvelun henkilöstölle mainitut osaamisedellytykset.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen selvityksestä käy ilmi, että hyvinvointialue on pyrkinyt varautumaan usean tyyppisiin häiriötilanteisiin myös konkreettisella tasolla. Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että sopimukseen on kirjattu palveluntuottajan itsenäinen velvollisuus informoida tilaajaa, kun palveluntuottaja havaitsee, että se ei kykene suoriutumaan sopimuksen mukaisista tehtävistään tai havaitsee muita puutteita, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvinvointialue on pohtinut ja tunnistanut riskejä, joita palvelun toteuttamisessa voi mahdollisesti esiintyä.

Hyvinvointialue viittaa selvityksessään palveluntuottajan omavalvonta- ja varautumissuunnitelmiin, sillä hyvinvointialueen oman varautumisen suunnittelu on kesken. Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialue on aloittanut alkuvuodesta 2025 tekemään häiriö- ja poikkeustilannesuunnitelmaa, mutta toteaa, että sekä suunnitelmien että konkreettisten toimintamallien olisi hyvä olla valmiina jo toiminnan alkaessa, vaikka suunnitelma ja toimintatavat edellyttävätkin jatkuvaa arviointia ja päivittämistä.

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että hyvinvointialue ei kaikilta osin ole kuvannut konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytäkään tekemään tai turvapuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö. Selvityksessä on kyllä kuvattu muun muassa kotihoidon tuki mahdollisessa ruuhkatilanteessa, mutta selvityksestä ei käynyt ilmi, miten kotihoidon asiakkaiden palvelut turvataan, jos kotihoitoa joudutaan käyttämään turva-auttamispalvelujen tukena.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen varautuminen on puutteellista. Selvitysten perusteella hyvinvointialue ei näytä kaikilta osin tunnistavan omaa vastuutaan varautumisesta myös yksityisen palveluntuottajan tuotannon osalta, vaikka palvelun jatkuvuuden turvaaminen on lakisääteistä ja kuuluu osaksi järjestämisvastuuta. Lisäksi aluehallintovirasto toteaa, että selvityksessä ei ole erikseen määritelty, milloin ainakin pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelun tuottamisessa mahdollisesti esiintyvistä häiriöistä.

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että hyvinvointialue ei kaikilta osin ole kuvannut konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytä tekemään tai turvapuuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö. Selvityksessä on kyllä kuvattu, että kotihoidossa turvahälytysten perusteella tehtävät asiakaskäynnit on priorisoitu, mutta selvityksestä ei käynyt ilmi, miten säännöllisten kotihoidon asiakkaiden palvelut turvataan, jos kotihoitoa joudutaan suuntaamaan esimerkiksi turvahälytyskäyntien toteuttamiseen pidemmällä ajanjaksolla.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ei selvitysten perusteella näytä kaikilta osin tunnistavan omaa vastuutaan varautumisesta myös yksityisen palveluntuottajan tuotannon osalta, vaikka palvelun jatkuvuuden turvaaminen on lakisääteistä ja kuuluu osaksi järjestämisvastuuta. Aluehallintovirasto toteaa, että selvityksessä ei ole erikseen määritelty, milloin palveluntuottajan ainakin pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelun tuottamisessa tai palvelun laadussa ja turvallisuudessa mahdollisesti esiintyvistä puutteista. Selvityksen mukaan sopimuksesta tai palvelukuvauksesta ei myöskään löydy ohjetta tilanteisiin, joissa asiakas ei pysty vastaamaan turvahälytyksen vastaanottaneen työntekijän kysymyksiin.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan selvityksen perusteella näyttää siltä, että hyvinvointialueen järjestämien, asiakkaiden äkillisiin tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen poikkeamiin reagointi toteutuu vain silloin, kun palveluntuottajan toiminnasta tehdään epäkohtailmoitus tai muu vastaava. Selvityksistä ei siis käy ilmi, että turva-auttajapalvelun seuranta toteutuisi säännönmukaisena ja suunnitelmallisena toimintana.

Aluehallintovirasto pitää Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumista puutteellisenä muun muassa sen vuoksi, että hyvinvointialue ei ole lainkaan kuvannut konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytä tekemään tai turvapuuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö.

Kymenlaakson hyvinvointialue

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että Kymenlaakson hyvinvointialueella ei ole kuvattu konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turvapuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö. Lisäksi selvityksessä on kuvattu, että akuuteissa poissaoloissa turvahälytyskäyntien toteuttamiseen osallistuvat kotihoidon työnjako, digitaalinen palvelukeskus ja kotihoidon työntekijät, mutta selvityksestä ei käynyt ilmi, miten edellä mainittujen toimintojen osalta asiakkaiden palvelut turvataan, jos niiden henkilökuntaa joudutaan käyttämään turva-auttamispalvelujen tukena.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvinvointialue ei selvitysten perusteella näytä tunnistavan omaa vastuutaan varautumisesta myös yksityisen palveluntuottajan tuotannon osalta, vaikka palvelun jatkuvuuden turvaaminen on lakisääteistä ja kuuluu osaksi järjestämisvastuuta.

Aluehallintovirasto toteaa, ettei selvityksessä ole konkreettisesti määritelty, missä tilanteissa palveluntuottajan ainakin pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle palvelun tuottamisessa tai palvelun laadussa ja turvallisuudessa mahdollisesti esiintyvistä puutteista. Selvityksessä ei myöskään vastattu kaikkiin aluehallintoviraston selvityspyynnöissä esitettyihin kysymyksiin.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan selvityksen perusteella näyttää siltä, että hyvinvointialueen järjestämien, asiakkaiden äkillisiin tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen seuranta toteutuu vain silloin, kun palveluntuottajan toiminnasta tehdään epäkohtailmoitus tai muu vastaava.

Aluehallintovirastolle syntyy tästä käsitys, ettei palvelun toteutumista seurata säännönmukaisesti muuten kuin siltä osin, kuin toimistosihteri seuraa vasteaikoja laskutuksen yhteydessä.

Aluehallintovirasto pitää hyvinvointialueen varautumista puutteellisenä, koska hyvinvointialue ei ole lainkaan kuvannut konkreettisia toimenpiteitä asiakkaiden avun saannin turvaamiseksi esimerkiksi tilanteissa, joissa turva-auttamiskäyntejä ei jostain syystä pystytäkään tekemään tai turvapuhelinhälytysten vastaanotossa on häiriö.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Aluehallintovirasto pitää asianmukaisena sitä, että hyvinvointialue on selvityksessään kuvannut selkeästi reklamaatioprosessin ja seuraamukset ja mahdolliset sanktiot sopimusrikkomustilanteissa. Hyvinvointialue on määritellyt selkeästi tilanteet, joissa palveluntuottajan edellytetään tekevän ilmoituksia. Epäkohdista ilmoittamisen varmistaminen on kuitenkin kuvattu pääasiassa siten, että palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan se ei kuitenkaan ole konkreettinen tapa varmistaa asiaa.

Vantaa-Keravan hyvinvointialue kuvaa aluehallintoviraston näkemyksen mukaan tarkasti teknisiin häiriöihin varautumista ja palveluntuottajalta edellytettyä jatkuvuudenhallintaa, mitä aluehallintovirasto pitää hyvänä.

Asiakkaiden puheluihin vastaavien työntekijöiden osaamisen varmistaminen ja kuvaus osaamisen edellytyksistä palveluntuottajalle, ohjeistukset tilanteissa, joissa asiakasta ei tavoiteta ja milloin on soitettava hätäkeskukseen, on myös kuvattu hyvinvointialueen selvityksessä asianmukaisesti. Hyvinvointialueen antaman selvityksen perusteella aluehallintovirastolle on syntynyt käsitys siitä, että palveluntuottajan kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä ja palveluntuotantoa seurataan säännöllisesti.

Selvityksen perusteella syntyy kuva, että palveluntuottajalta saadaan tietoa, jonka perusteella asiakkaiden tilanteissa tapahtuneisiin muutoksiin voidaan reagoida hyvinvointialueella. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on sopimusta ja palvelukuvausta tehdessään tunnistanut monia mahdollisia haasteita palvelutuotannossa ja pyrkinyt varmistamaan palveluntuottajalle asetetuissa ehdoissa niihin varautumisen.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueen varautumisesta häiriö- ja poikkeustilanteisiin kerrotaan kuitenkin pääasiassa palveluntuottajalle asetettujen edellytysten kautta ja hyvinvointialueen omaa suunnitelmaa varautumisesta ei avata tarkemmin. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvinvointialue kuvaa selvityksessään lyhyesti, että jos palveluntuottaja olisi estynyt toimimasta, hyvinvointialue tuottaisi itse asiakkaiden palvelut esimerkiksi kotihoidon käyntejä lisäämällä.

Aluehallintovirastolle herää kysymys siitä, miten kotihoidon säännölliset käynnit toteutettaisiin, jos turva-auttamispalvelussa olisi laaja-alainen häiriö.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan liian pitkien vasteaikojen tilanteissa käynti välitetään kotihoidon tehtäväksi ja apua voidaan pyytää kotisairaalan koordinaattorilta tai kenttäjohtajalta. Aluehallintovirastolle herää tältä osin kysymys, miten kotihoidon säännölliset käynnit varmistetaan silloin.

Aluehallintovirasto pitää häiriötilanteisiin varautumisen kannalta hyvänä sitä, että hyvinvointialueella on sopimuksessaan palveluntuottajan kanssa kateosto-oikeus. Palveluntuottamisessa esiintyvien poikkeamien osalta kuvataan ilmoitusprosessi ja ilmoitusten käsittelyn menettely, mutta vastaus toimenpiteistä niiden perusteella jää yleisluonteiseksi.

Hyvinvointialue ei kuvaa selvityksessään kotihoitoon ja akuuttipalveluihin viittaamista tarkemmin siitä, miten se on varautunut turvaamaan sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavat palvelut sellaisissa tilanteissa, joissa turva-auttamispalvelun tuottaminen estyisi.

Hyvinvointialueen koordinaatiokeskuksen henkilöstön osaamisen varmistaminen on selvityksen perusteella varmistettu asianmukaisesti ja sijaistajajärjestelyt turvaavat osaltaan hyvin osaavan henkilöstön saatavuutta.

Selvityksessä tuodaan esiin, että palveluntuottajan on noudatettava asiakaskohtaisia auttajasuunnitelmia, jotka hyvinvointialue on laatinut. Aluehallintovirasto pitää suunnitelmia hyvänä työkaluna, jolla palvelun sisältöä voidaan kohdentaa asiakkaan henkilökohtaiseen tarpeeseen. Aluehallintovirasto toteaa kuitenkin, ettei suunnitelma saa johtaa avun epäasianmukaiseen rajaamiseen, jos avuntarve esimerkiksi äkillisesti kasvaisi.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialue on arvioinut ja määritellyt edellytyksiä ja tilanteita, joissa turva-auttamispalvelusta tulee soittaa yleiseen hätänumeroon. Sen sijaan aluehallintovirasto ei pidä ongelmattomana selvityksessä kerrottua, että jos asiakas ei voi vastata turvapuheluun, turvapalvelukeskus arvioi tilanteen ja tarvittaessa soittaa hätänumeroon. Selvityksestä ei käy ilmi, miten arviointi näissä tilanteissa voidaan tehdä ja syntyykö näin tilanteita, joissa tarve arvioidaan puutteellisten tietojen perusteella.

5.1.2 Itä-Suomen avin toiminta-alue

Aluehallintovirasto katsoo lausunnossaan, että saatujen selvitysten mukaan hyvinvointialueet ovat varautuneet hyvin myös häiriötilanteisiin ja ohjeistaneet henkilöstöä sen osalta. Osa ohjeistuksista on erillisinä asiakirjoina ja osa osana omavalvontasuunnitelmia. Selvitysten mukaan ohjeistukset löytyvät myös hyvinvointialueiden intrasta.

Etelä-Savon hyvinvointialueen kotihoidon omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu, että turvahälytysten häiriötilanteesta tiedotetaan keskitetysti kotihoidon esihenkilöitä, jotka vastaavat asian etenemisestä omalla vastuualueellaan. Jos on laaja häiriö, tarvittaessa turvapuhelinasiakkaille soitetaan/kotihoidon käyntimääriä lisätään. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu myös, että kotihoidon henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti turvalaitteiden käyttöön ja että asiakkaiden turva-auttajakäynnit suoritetaan kotihoidon oman henkilöstön toimesta viivytyksettä.

Itä-Suomen aluehallintoviraston alueen hyvinvointialueilla turva-auttamiskäyntejä toteuttavat pääsääntöisesti kotihoidon työntekijät. Aluehallintoviraston mukaan tämä on mahdollista, mutta kotihoidon käyntien ja turva-auttamiskäyntien yhteensovittaminen voi olla haastavaa samanaikaisesti, jos turva-auttamiskäynnit ruuhkautuvat tai kotihoidon asiakkaille tuleekin samanaikaisesti lisäpalvelun tarvetta. Tätä tulee hyvinvointialueilla miettiä, etteivät kumpikaan asiakasryhmä joudu tilanteesta kärsimään eikä kummankaan asiakasryhmän palvelulle tule viivettä.

Selvitysten mukaan joissakin tilanteissa turva-auttajana voi toimia asumispalveluiden henkilökunta tai omaiset. Aluehallintovirasto korostaa, että asumispalveluiden henkilökunnan toimiminen turva-auttajina ei saa vaarantaa yksiköiden asiakasturvallisuutta. Omaisten kanssa tulee tehdä sopimus, jos he pystyvät toimimaan läheisensä turva-auttajana.

Aluehallintovirasto katsoo, että Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella toimivat hyvinvointialueet kehittävät turva-auttajapalveluja asiakaslähtöisesti ja huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja tieto, miten kussakin tapauksessa tulee toimia asiakasturvallisuutta vaarantamatta. Henkilöstön ja asiakkaiden ohjaukseen turvapuhelimien osalta on kiinnitetty huomioita. Samoin hyvinvointialueilla on varauduttu mahdollisiin häiriötekijöihin.

Aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että eri toimijoiden välillä tiedonkulku on sujuvaa ja jokainen toimija huolehtii osaltaan siitä, että asiakasturvallisuus ei vaarannu missään tilanteessa ja asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut viiveettä.

5.1.3 Lapin avin toiminta-alue

Lapin hyvinvointialueen selvityksen mukaan henkilökunnan riittävyys erilaisissa ruuhkatilanteissa varmistetaan omavalvonnallisesti siten, että vasteajat on sovittu ulkoistetun hälytysten vastaanottopalvelun kanssa, ja näitä vasteaikoja seurataan ja arvioidaan kuukausittain.

Selvityksen mukaan riittävä henkilökunnan määrä varmistetaan omavalvonnallisesti siten, että kotihoidossa ruuhkatilanteessa jaetaan ja priorisoidaan suunniteltuja käyntejä eri tavalla työntekijöiden kesken. Lisäksi ensihoidon hyödyntämistä päällekkäisten yöaikaisten käyntien hoitamisessa pilotoidaan osassa hyvinvointialuetta.

Selvityksen mukaan häiriötilanteiden varalta Lapin hyvinvointialueella on suunnitteilla oma osio varautumissuunnitelmaan. Häiriötilanteiden hoitamista varten käytössä ovat häiriökortit, joissa on tarvittavat toimintaohjeet ja yhteystiedot. Sovitut toimintamallit ja prosessit ovat kuvattuina, mukaan lukien häiriöstä tiedottaminen. Selvityksen mukaan omavalvontasuunnitelmassa on oma osionsa riskienhallinnalle, jossa on kuvattu tärkeimmät riskitekijät. Etä- ja digipalveluiden turvallisuuden varmistamiseksi käytössä on tarkistuslista. Uudet työntekijät käyvät ohjeet läpi osana perehdytystä ja henkilöstöä tiedotetaan ohjeiden, toimenpiteiden ja suunnitelmien päivittyessä.

Lapin aluehallintovirasto pitää Lapin hyvinvointialueen turva-auttamispalvelujen omavalvontaa osin puutteellisenä. Selvityksen perusteella jää epäselväksi, miten hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä omavalvonnallisesti varmistaa, että kyseinen palvelu toteutuu sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät, ja että palvelu toteutuu yhdenvertaisesti.

5.1.4 Lounais-Suomen avin toiminta-alue

Lounais-Suomen aluehallintovirasto kiinnittää huomiota siihen, että kummassakin Varhan ja Addsecuren välisessä sopimuksessa viitataan siihen, että tilaajaa koskee valmiuslain 12 pykälässä säädetty varautumisvelvollisuus. Aluehallintovirasto toteaa, että valmiuslaki koskee vain poikkeusoloja ja hyvinvointialueen varautumisvelvollisuudesta säädetään laajemmin järjestämislaissa. Aluehallintoviraston mukaan sopimuksissa tulisi viitata järjestämislain 50 pykälän mukaiseen velvoitteeseen ennakoon varautumisesta.

Hyvinvointialueen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Tämä koskee myös tilanteita, joissa palveluntuottaja ei kykene tuottamaan palvelua asianmukaisella tavalla.

Selvitysasiakirjojen mukaan sopimusasiakirjoissa on pyritty kattavasti sopimaan yrityksen toimintavelvollisuuksista mahdollisten häiriötilanteiden varalta. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan jää kuitenkin jossain määrin epäselväksi minkälaisiin ja kuinka laajoihin toimenpiteisiin Varhalla itsellään on valmius ryhtyä jotta asiakkaiden avun saanti kyettäisiin turvaamaan esimerkiksi tilanteissa, joissa yritys ei kykene lainkaan vastaanottamaan turvapuhelinhälytyksiä tai turva-auttamiskäyntejä ei pystytä tekemään.

Aluehallintoviraston mukaan Varha ei kaikilta osin tunnista omaa vastuutaan varautumisesta tilanteessa, jossa palvelut hankitaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Hyvinvointialueen omaa palveluntuotantoa tulisi tarkastella kokonaisuutena siten että jonkin palvelualan, esimerkiksi asumispalvelujen häiriötilanteessa, voidaan hyödyntää akuutisti myös muiden hyvinvointialueen palvelualojen, esimerkiksi kotipalvelujen henkilöstöä ja resursseja.

Apulaisoikeusasiamies on selvitys- ja lausuntopyyntönsä pyytänyt, että aluehallintovirasto ryhtyy välittömästi asian vaatimiin toimenpiteisiin, jos asiaa selvitetessä ilmenee puutteita turva-auttamispalveluissa. Tämän vuoksi aluehallintovirasto on päätenyt toimenpiteenään saattamaan lausuntonsa Varhaa koskevilta osin Varhalle tiedoksi ja huomioon otettavaksi. Näin toimien on ajateltu, että Varhan oma riittävä varautuminen yksityistä palveluntuottajaa koskevassa häiriötilanteessa tulisi varmistetuksi ja täsmennystarpeet turva- auttamispalvelua koskevissa sopimusasiakaskirjoissa ja palvelukuvauksissa huomioon otetuiksi jatkossa.

5.1.5 Länsi- ja Sisä-Suomen avin toiminta-alue

Aluehallintoviraston lausunnossa on todettu, että hyvinvointialueen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Tämä koskee myös tilanteita, joissa palveluntuottaja ei kykene tuottamaan palvelua asianmukaisella tavalla.

Selvityksistä tulee esille, että joillakin hyvinvointialueilla on varauduttu erilaisiin häiriöihin ja niistä tiedottamiseen. Joidenkin hyvinvointialueiden selvityksistä ei käy ilmi, miten on varauduttu häiriöihin. Tämän vuoksi aluehallintovirasto on kokenut vaikeaksi arvioida, onko häiriötilanteisiin varautuminen asianmukaista, asiakasturvallista ja onko toimintamallit selkeät. Kaikilla hyvinvointialueilla palveluntuottajat on velvoitettu ilmoittamaan palvelun järjestäjälle häiriöistä välittömästi ja ilmoitusprosesseja on kirjattu sopimuksiin.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kaikkien hyvinvointialueiden pitää varautua erilaisiin häiriöihin palveluissa. Häiriöt turva-auttamispalveluissa sekä riittämätön varautuminen lisää kuormitusta muun muassa hätäkeskuksessa, ensihoidossa ja sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Kyseessä on usein asiakkaalle kriittinen palvelu ja hätätilanne, kun hälytys tehdään. Asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon voi vaarantua, mikäli häiriötilanteessa apua ei saada ajoissa tai lainkaan.

Sopimusohjauksen lisäksi on tärkeää varmistaa riittävä omavalvonta. Hyvinvointialueiden on tunnettava palveluntuottajat ja varmistettava heidän osaamisensa ja laadukas toimintansa. Lisäksi hyvinvointialueen on varmistettava, että se pystyy huolehtimaan vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa, muissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Hyvinvointialueiden selvitysten mukaan turva-auttamispalveluiden valvonnassa ja omavalvonnassa on suuria eroja eri hyvinvointialueilla.

- Pirkanmaa ja Keski-Suomi: säännöllinen valvonta raportoinnin, yhteistyötapaamisten ja valvontakäyntien avulla
- Keski-Pohjanmaa: ei ole tietoa valvonnasta tai omavalvontasuunnitelmasta. Omavalvontasuunnitelmaa ei ole laadittuna turva-auttamispalveluiden osalta
- Pohjanmaa: laatu- ja valvontayksikkö seuraa ja arvioi palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta
- Etelä-Pohjanmaa: omavalvontasuunnitelmassa turva-auttamispalvelun prosessia ei ole kuvattu riittävästi. Kotihoidon omavalvontasuunnitelmia tullaan täydentämään tunnistuen tämä palvelu.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan on huolestuttavaa, mikäli palvelua ei valvota omavalvonnallisesti, riskejä ei ole arvioitu eikä prosesseja ole kuvattu selkeästi. Riskienhallinnan kuvaukset vaihtelevat yleisluontoisista tarkasti arvioituihin.

5.1.6 Pohjois-Suomen avin toiminta-alue

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut turva- auttamispalvelun ja turvahälytyskeskuksen varautumissuunnitelman häiriötilanteita varten. Kainuun hyvinvointialueen selvityksissä ei käy lainkaan ilmi, miten turvahälytyskeskuksen toiminnassa on varauduttu häiriö- ja poikkeustilanteisiin.

5.2 Kannanotto

Käytettävissäni olevan aineiston perusteella vain hyvin harvalla hyvinvointialueella turva-auttamispalvelua toteutetaan tällä hetkellä siten, että niissä olisi varauduttu häiriötilanteisiin asianmukaisesti. Jos palvelu on hankittu edes osittain yksityiseltä yrittäjältä, sopimuksiin on pyritty saamaan elementtejä, joilla varmistetaan, että yrittäjä toimii näissä tilanteissa optimaalisesti. Sopimusten tekemisessä eri hyvinvointialueilla on selkeästi erilaista osaamista. Suositeltavaa on, että jatkossa myös tämän osalta eri alueet tekevät enemmän yhteistyötä keskenään.

Yleisin puute niillä hyvinvointialueilla, jotka ovat ostaneet palvelua yritykseltä on ollut se, ettei niissä ole tunnistettu hyvinvointialueen omaa vastuuta palvelujen jatkuvuuden turvaamisessa. Jos taas palvelu on tuotettu kokonaan alueen omana toimintana, on kokonaisuus saattanut vaikuttaa hallitummalta, mutta riski on kohdistunut painottuneesti siihen, ettei häiriötilanteiden ajalta ole varmistettu niiden palvelujen toimivuutta, joiden on ajateltu paikkaavan turva-auttamispalvelussa syntyntä vajetta.

Aluehallintovirastojen lausunnoista on pääteltävissä, että omana tuotantona järjestetty palvelu on mielletty herkemmin paremmin järjestetyksi kuin kokonaan tai osittain ostopalveluna toteutettu. Asiakirjojen perusteella en voi arvioida, mihin ilmiö liittyy. Jatkotyöskentelyssä asiaan on syytä kiinnittää huomiota.

Ottaen huomioon tälle tutkinnalle asetetun tavoitteen ns. turhien vaaratilanteiden aiheutumisesta ei ole päästy eroon kokonaisen vuoden kestäneen ajanjakson aikana. Valvonnan kannalta en pidä saavutettua tulosta hyvänä. Alueiden ja yritysten kannalta tilanne sisältää suuren riskin, mikäli henkilövahinkoja sattuu puutteellisen varautumisen seurauksena. Jos palvelun järjestäjä ja tuottaja eivät ole käytettävissään olevista tiedoista huolimatta korjanneet epäkohtia, voivat ne joutua oikeudelliseen vastuuseen laiminlyönneistään.

Yksittäisen haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan kannalta pidän tilannetta kohtuuttomana. Totean, että hyvinvointialue on velvollinen tarjoamaan asiakkaalle tarvittavan tuen ja avun muun palvelun kautta niin kauan kunnes se on kyennyt varmistamaan, että turva-auttamispalvelu suojaa asiakasta myös mahdollisen häiriötilanteen aikana.

6 VIREILLE TULLEET VALVONTA-ASIAT JA TEHDYT TOIMENPITEET

6.1 Saatu selvitys

Pyysin aluehallintovirastoja ryhtymään välittömästi asian vaatimiin toimenpiteisiin, mikäli pyytämäni selvitystä tehtäessä ilmeni, että hyvinvointialueella toteutetussa turva-auttamispalvelussa on puutteita tai ilmeinen vaara sille, ettei asiakkaiden perustuslaissa turvattu välttämätön huolenpito toteudu,

Jos toimenpiteisiin oli jo ryhdytty tai valvontaviranomaiset olivat tutkineet asian selvityspyynnössä tarkoittamallani tavalla 1.12.2024 jälkeen, pyysin lähettämään näitä toimenpiteitä koskevat tiedot.

Seuraavassa on esitetty eri aluehallintovirastojen saamiensa selvitysten perusteella tekemiä toimenpiteitä tai muuta kautta vireille tulleita asioita sen mukaisina kuin tietoja on saamissani lausunnoissa annettu.

6.1.1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet

Selvitystä tehdessään Etelä-Suomen aluehallintovirasto ryhtyi toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on riittävällä tasolla sen turvaamiseksi, että ne palvelunjärjestäjinä huolehtivat asukkaidensa palvelutarpeen mukaisista sosiaalipalvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Aluehallintovirasto ohjasi ensi vaiheessa asian kaikkien toimialueensa hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin omavalvonnassa käsiteltäväksi ja pyysi niitä toimittamaan aluehallintovirastoon tiedon niistä toimenpiteistä, joihin ne sen seurauksena ryhtyvät. Aluehallintovirasto arvioi vastaukset saatuaan uudelleen tarpeen valvonnan jatkotoimenpiteille.

Aluehallintovirasto havaitsi saamiensa selvitysten perusteella, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaat ovat asuinpaikkakuntansa perusteella keskenään erilaisessa asemassa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto otti Kanta-Hämeen hyvinvointialueen valvontaansa ja pyysi siltä selvitystä sen osalta, kuinka hyvinvointialue varmistaa asiakkaiden tarpeisiin vastaavien palvelujen yhdenvertaisen toteuttamisen.

Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ei ole ollut vireillä muita turva-auttamispalveluja koskevia aiempia valvonta-asioita 1.12.2024 jälkeen. Etelä-Suomen aluehallintovirasto jatkoi kuitenkin erillistä tutkintaa turva-auttamispalvelujen toteuttamisesta Suomenlinnassa ja muilla vastaavilla alueilla Helsingin kaupungissa.

6.1.2 Itä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet

Itä-Suomen aluehallintovirastolla ei ole ollut turva-auttajiin liittyviä valvonta-asioita.

Itä-Suomen aluehallintovirasto katsoi, että hyvinvointialueiden antamat selvitykset eivät antaneet aihetta enempiin aluehallintoviraston toimenpiteisiin.

6.1.3 Lapin aluehallintoviraston toimenpiteet

Lapin aluehallintovirasto piti Lapin hyvinvointialueen turva-auttamispalvelujen omavalvontaa osin puutteellisenä. Koska turva-auttamiskäyntien vasteaikaa ei ollut määritelty, hyvinvointialueen selvityksestä ei myöskään ilmennyt, mitä omavalvonnallisia toimenpiteitä seuraa, jos käyntien toteutumisessa kestää huomattavan kauan. Selvityksen perusteella jäi epäselväksi, miten hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä omavalvonnallisesti varmistaa, että kyseinen palvelu toteutuu sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät, ja että palvelu toteutuu yhdenvertaisesti.

Aluehallintovirasto katsoi, että hyvinvointialueen tulisi omavalvonnallisesti seurata ja valvoa palvelun laatua ja toteutumista. Saadun selvityksen perusteella aluehallintovirasto otti asian valvonta-asiana (LAAVI/1955/2025) käsiteltäväksi. Asian käsittely oli selvitystä annettaessa vielä kesken.

Lapin aluehallintovirasto totesi, että sillä oli käsiteltävänä yksi kanteluasia (LAAVI/1470/2025), jossa oli mm. kanneltu siitä, ettei kotihoidon puhelimeen vastattu yli neljään tuntiin, kun omainen oli siihen soittanut. Selvityksen mukaan syynä oli se, ettei kukaan työntekijöistä ollut ottanut kyseistä puhelinta mukaansa. Selvitysten mukaan kyseiseen puhelimeen tulevat myös asiakkaiden turvapuhelinten hälytykset. Muita kantelu- tai valvonta-asioita turva-auttamispalveluihin liittyen ei ole ollut vireillä Lapin aluehallintovirastossa.

6.1.4 Lounais-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet

Saatujen selvitysten ja asiakirjojen perusteella Satakunnan hyvinvointialue ei ole huolehtinut riittävästi siitä, ettei EOAK:n päätöksessä 6328/2023 mainittuja puutteita esiinny sen toiminnassa, eivätkä vastaavanlaiset tapahtumat olisi mahdollisia.

Valvira on antanut Satakunnan hyvinvointialueen turva-auttamispalveluja koskevan kantelupäätöksen 5.9.2025 Dnro V/41304/2024. Valvira toteaa päätöksessään, että Satakunnan hyvinvointialueella on vakavia puutteita liittyen mm. turva-auttamispalvelun omavalvonnan toteuttamiseen sekä sosiaalihuollon päätöksentekoon, asiakastiedon keräämiseen ja riittävään kirjaamiseen turva-auttamispalveluja toteutettaessa.

Esille tuotujen seikkojen vuoksi aluehallintovirasto katsoi aiheelliseksi varmistaa, että hyvinvointialue laatii Valviran määräyksen mukaisen turva-auttamispalvelut kattavan omavalvontasuunnitelman ja että turva-auttamispalvelun työntekijöillä on käytettävissään ajantasaiset ja riittävän kattavat toimintaohjeet, jotta turva-auttamispalvelun asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon toteutuisi myös mahdollisissa häiriötilanteissa.

Aluehallintovirasto otti asian käsiteltäväksi valvonta-asiana ja pyysi hyvinvointialuetta toimittamaan aluehallintovirastolle tiedoksi em. omavalvontasuunnitelman ja turva-auttamispalvelun ajantasaiset toimintaohjeet, sisältäen sekä työntekijöiden perehdytysohjeet ja – materiaalin sekä turvahälytyksiin vastaamista ja turva-auttamiskäyntiä koskevan ohjeistuksen. Asiakirjat saatuaan aluehallintovirasto arvioi tarpeen mahdollisille jatkotoimenpiteille.

6.1.5 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet

Aluehallintovirastoon ei ole vuosina 2024–2025 tullut turva-auttamispalveluja koskevia epäkohtailmoituksia. Kanteluita, joissa yhtenä osa-alueena on ollut turva-auttamispalvelu, on ollut kolme. Koska epäkohtailmoituksia turva-auttamispalveluista ei ole tullut, ei valvonnallista ohjausta ole erikseen annettu.

Selvitysten perusteella aluehallintovirasto toteaa, että turva-auttamispalveluiden järjestämisessä, toteuttamisessa ja omavalvonnassa on alueellisia eroavaisuuksia. Koska epäkohtailmoituksia palvelusta on tehty vähän, voidaan arvioida, että palvelut ovat pääasiassa laadukkaita ja asiakasturvallisia. Tosin on mahdollista, ettei epäkohtailmoituksia tehdä.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kaikki hyvinvointialueet eivät ole riittävästi varautuneet turva-auttamispalveluissa esiintyviin mahdollisiin puutteisiin tai asiakasturvallisuutta vaarantaviin häiriötilanteisiin.

Selvitystyön perusteella aluehallintovirasto katsoo, että osalle hyvinvointialueista tulee antaa ohjausta erityisesti omavalvontaan ja varautumiseen liittyvissä asioissa.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvinvointialueiden raportoituja epäkohtia on ollut vähän suhteessa asiakasmäärään. Selvitysten mukaan turva-auttamispalveluista on tehty vain muutamia muistutuksia, ja osa niistäkin on osoittautunut aiheettomaksi. Osassa selvityksissä on tarkka kuvaus siitä, miten epäkohtailmoitukset käsitellään ja mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty. Keski- Pohjanmaan hyvinvointialueen osalta jäi epäselväksi epäkohtailmoitusten määrä ja niiden käsitteleminen.

6.1.6 Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toimenpiteet

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on 1.12.2024 jälkeen antanut hallinnollista ohjausta Kainuun hyvinvointialueelle ja sen alueella sijaitsevalle yksityiselle palveluntuottajalle kahdessa kanteluasiassa sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle kahdessa valvonta-asiassa, joissa tai joiden yhteydessä on tullut esille turva-auttamispalvelussa puutteita tai ilmennyt vaara sille, ettei asiakkaiden perustuslaissa turvattu välttämätön huolenpito ole toteutunut.

Aluehallintovirastolle on tullut kanteluasiana PSAVI/4214/2024 selvitettäväksi Kainuun hyvinvointialueella yksityisessä palvelutalossa tapahtunut asia, jossa yövuorossa ollut työntekijä ei tarkistanut asiakkaan turvapuhelinhälytyksen syytä fyysisellä käynnillä useista hälytyksistä huolimatta. Asiakas ei ole pystynyt ilmaisemaan avun tarvettaan sanallisesti. Asiakas on jäänyt istumaan pyörätuoliin koko yöksi saamatta tarvitsemaansa apua ja hoitoa. Selvityksessä asiassa tuli ilmi useita puutteita palveluntuottajan toiminnassa, tiedon kulussa ja toimintakäytännöissä sekä työntekijän toiminnassa. Aluehallintoviraston 2.12.2024 antamassa päätöksessä aluehallintovirasto kiinnittää vastaisen toiminnan varalle palveluntuottajan vakavaa huomiota siihen, että sosiaalihuollon palveluiden toteutuminen ja oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ei ole kaikilta osin kaikkina aikoina toteutunut asianmukaisesti. Aluehallintovirasto on toimittanut asiasta annetun päätöksen tiedoksi Kainuun hyvinvointialueella omavalvonnallisesti huomioitavaksi hankkimiansa palvelujen valvonnassa ja ohjauksessa.

Aluehallintovirastolle on tullut kanteluasiana PSAVI/5751/2024 selvitettäväksi asia, jossa Kainuun hyvinvointialueella kotihoidon työntekijä ei ole tehnyt turva-apukäyntiä asiakkaan luona useista yöaikaisista ovihälytyksistä huolimatta. Kotihoidon työntekijä on löytänyt muistisairaahan asiakkaan seuraavana aamuna lumihangesta pahoin paleltuneena. Kotihoidolla on ollut tieto, että asiakkaalla on ollut yöaikaisia kotoa poistumista. Ovihälytyslaitteissa on ollut aiemmin laitevika aiheuttomista hälytyksistä, mutta häiriö on ollut tapahtuma-aikaan korjattu. Puutteita on ollut lisäksi hälytystä koskevassa asiakaskirjauksessa sekä työntekijän osaamisen, perehdytyksen ja ohjeiden noudattamisen varmistamisessa. Aluehallintovirasto on 11.7.2025 antamassaan ratkaisussaan kiinnittänyt asiassa Kainuun hyvinvointialueen huomiota vastaisuuden varalle Kainuun hyvinvointialueelle, kotihoidon esihenkilölle ja asianomaiselle kotihoidon työntekijälle.

Aluehallintovirastolle on saapunut kirjoitus PSAVI/2776/2025, jossa kanneltiin siitä, että kotona asuvan asiakkaan kaatumisen tunnistava turvaranneke ei ole toiminut asianmukaisesti. Muistisairaahan kotihoidon asiakkaan sairauteen liittyvät toistuvat tasapainon menetykset. Asiakas joutui odottamaan lattialle kaatuneena apua useita tunteja, koska hän ei sairautensa vuoksi pystynyt muulla tavoin hälyttämään apua. Laitteen ongelmat jatkuivat palautteista huolimatta. Aluehallintovirasto siirsi asian Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle muistutuksena vastattavaksi. Hyvinvointialueen 23.4.2025 antaman vastauksen mukaan hyvinvointialue muutti laitteen asennukseen liittyviä toimintatapoja.

Aluehallintovirastolla on ollut valvonta-asiana PSAVI/8602/2023 selvitettävänä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella yöaikaisen kotihoidon henkilöstömäärä, turvahälytyskäyntien viiveaika, turvahälytyslaitteiden toimivuus ja vartijoiden käyttäminen turva-auttamiskäynneillä. Aluehallintovirasto on 31.12.2024 antamassaan päätöksessä ohjannut yksikköjen toiminnasta vastaavaa vastuuhenkilöä huolehtimaan siitä, että yksikön henkilöstöresurssit ovat asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävät kaikkina vuorokauden aikoina ja että käytettävät tekniset turvalaitteet huomioivat asiakkaiden psyykkiset, fyysiset ja kognitiiviset rajoitteet. Vastuuhenkilön ja muun henkilöstön tulee omavalvonnalla varmistaa yksikön yöaikaisten palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden toteutuminen kaikissa tilanteissa. Asiassa saatujen selvitysten perusteella auttamiskäyntien viiveajat olivat enintään tunti. Vartijat eivät osallistuneet turva-auttamiskäynneillä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviin.

Aluehallintovirastolla on ollut valvonta-asiana selvitettävänä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kolmessa ikäihmisille tarkoitetussa yhteisöllisen asumisen yksikössä palvelun asianmukainen toteutus ja asiakasturvallisuus PSAVI/12655/2024, PSAVI/12661/2024 ja PSAVI/13165/2024. Aluehallintovirasto on 16.10.2025 antamassaan päätöksessä todennut, että erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on tarvetta useisiin yöhoidon käynteihin ja, jotka tekevät toistuvasti turvahälytyksiä tai eivät kykene hälyttämään itselleen apua, tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja riittävien asiakkaiden tarvitsemien palvelujen järjestämiseen. Aluehallintovirasto jatkaa Pohjois-Pohjanmaan yhteisöllisen asumisen valvontaa.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston valvontahavaintojen mukaan turva-auttamispalveluiden epäkohdat ja puutteet ovat liittyneet tilanteeseen, jossa

- asiakas ei pysty käyttämään hänelle osoitettua turvalaitetta sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä takia,
- työntekijä ei ole vastannut turvalaitteen hälytykseen tai on jättänyt noudattamatta asiasta annettuja työ/toimintaohjeita,

- johto ei ole riittävällä tavalla varmistanut, että turva-auttamiskäyntejä toteuttavilla työntekijöillä on saanut tehtävänsä riittävän perehdytyksen ja että työntekijä noudattaa tehtävän toteuttamiseen annettuja toimintaohjeita,
- laitteiden ja järjestelmien toimivuutta ei ole riittävällä tavalla varmistettu.

Aluehallintovirastoon turva-auttamispalveluista tehtyjä epäkohtailmoituksia on tullut suhteellisen vähän turva-auttamispalveluja saavaan asiakasmäärään nähden. Epäkohdat turva-auttamispalveluista ovat tulleet aluehallintoviraston tietoon muiden palvelujen järjestämistä ja toteuttamista koskevien kantelu- ja valvonta-asioiden yhteydessä.

Aluehallintovirasto toteaa lausunnossaan, että kotona ja yhteisöllisen asumisen palveluissa asuu yhä enemmän monisairaita, toimintakyvyltään heikentyneitä ja muistisairauksista kärsiviä asiakkaita. Turva-auttamispalvelut ovat monelle asiakkaalle tärkeä arkeen turvaa tuova palvelu. Aluehallintoviraston valvontahavaintojen mukaan erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla on useita turva-auttamiskäyntejä vuorokaudessa turva-auttamispalveluilla, saatetaan kuitenkin korvata tai pitkittää asiakkaan ympärivuorokautisiin palveluihin siirtymistä.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on ohjannut hyvinvointialueita varmistamaan, että asiakkaalle järjestään hänen yksilöllisiä palvelutarpeitaan vastaavat palvelut (mm. PSAVI/13165).

6.2 Kannanotto

Suhteessa turva-auttamispalveluja saavaan asiakasmäärään kaikkiin aluehallintovirastoihin on tehty vain vähän epäkohtailmoituksia suoraan asiakkailta.

Epäkohtia on tullut ilmi tätä tutkintaa varten tehdyissä selvityksissä sekä muiden palvelujen järjestämistä ja toteuttamista koskevien kantelu- ja valvonta-asioiden yhteydessä.

Käytettävissäni olevan aineiston perusteella valvonnan suunnitelmallisuudella ja alueiden ennakkoivilla toimenpiteillä on keskeisin merkitys epäkohtien havainnoinnissa ja niiden korjaamisessa. Tietoa ei kerry riittävästi, jos valvonta perustuu ainoastaan reaktiiviseen toimintaan.

Palvelun luonteen vuoksi epäkohtien seuraukset voivat olla vakavia. Asiakkaalle voi aiheutua pitkäaikaista kärsimystä tai hän voi joutua hengenvaaraan. Huomioni kiinnittyi siihen, että eri aluehallintovirastojen tekemät valvontatoimenpiteet eivät olleet suorassa suhteessa siihen, minkälaisia löydöksiä eri alueilla oli tehty tutkinnan kuluessa. Osa aluehallintovirastoista oli tehnyt valvontatyötä niin pitkälle kuin se vallitsevassa tilanteessa on ollut mahdollista. Pidän asianmukaisena vähimmäismenettelynä sitä, että valvontaviranomaisten lausunto on saatettu myös asianomaisten hyvinvointialueiden tietoon.

Tämän tutkinnan tavoitteisiin nähden saadut tiedot suhteutettuna tehtyihin valvontatoimenpiteisiin ovat hälyttäviä. Näkemykseni mukaan alueiden omavalvonnan sekä valvontaviranomaisten tulisi edellyttää, että jo ennen turva-auttamistoiminnan käynnistämistä on yhteistyössä toiminnan järjestämiseen ja tuottamiseen osallistuvien tahojen kanssa selvitetty ja tehty tarvittavat toimenpiteet mahdollisten häiriötilanteiden varalta.

7 VALVONTAVIRANOMAISTEN TOIMIVALTA

7.1 Saatu selvitys

Aluehallintovirastot kokosivat selvityksensä tekemisen yhteydessä toimialueellaan olevilta hyvinvointialueilta sekä Helsingin kaupungilta tietoja siitä, minkä lainsäädännön perusteella ne katsoivat järjestävänsä turva-auttamispalvelua omalla alueellaan.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ja Vantaa-Keravan hyvinvointialue ovat selvityksissään todenneet järjestävänsä turva-auttamispalvelua sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin mukaisena palveluna. Helsingin kaupunki sekä Itä-Uudenmaan, Kanta-Hämeen ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueet puolestaan järjestävät turva-auttamista sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin perusteella. Länsi-Uudenmaan ja Kymenlaakson hyvinvointialueet järjestävät selvitystensä mukaan turva-auttamispalvelut sosiaalihuoltolain 28 §:n perusteella. Päijät-Hämeen hyvinvointialue vastasi tuottavansa palvelun sosiaalihuoltolain mukaisena asumista tukevana palveluna tai tukipalveluna, mistä ei yksiselitteisesti käy ilmi, onko sillä tarkoitettu 14 §:n 1 momentin mukaista tukipalvelua vai saman pykälän 2 momentin mukaista muuta tarpeeseen vastaavaa palvelua.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan on epäselvää, milloin turva-auttamispalvelu voisi olla sosiaalihuoltolain 28 §:ssä tarkoitettua palvelua. Sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentissa tarkoitetuilla palveluilla vastataan saman lain 11 §:ssä tarkoitettuihin tuen tarpeisiin ja 14 §:n 2 momentti kattaa varsin laajasti palveluja. Aluehallintoviraston mukaan kysymykseksi jää, milloin hyvinvointialue voisi katsoa, että turva-auttamispalvelu on vielä jotain 14 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin palveluihin nähden lisää. Aluehallintoviraston mukaan jää avoimeksi, vastaako hyvinvointialue 11 §:n mukaisiin tuen tarpeisiin kokonaisuutena riittävästi 14 §:n 1 ja 2 momentin mukaan järjestettävillä palveluilla, jos se katsoo aiheelliseksi järjestää turva-auttamispalvelua 28 §:n nojalla.

Koska sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 2 §:n 3 momentin mukaan valvontalakia ei sovelleta palveluntuottajan tuottaessa sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentissa tarkoitettuja palveluja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto oli päättänyt, että se ei voi valvoa näiltä osin turva-auttamispalvelujen palveluntuotantoa eikä valvontalain omavalvontaa koskevia säännöksiä sovelleta niihin. Se toteaa lausunnossaan, että turva-auttamispalvelujen järjestäminen eri alueilla eri säännösten perusteella synnyttää tilanteen, jossa asiakkaiden asema voi muodostua tosiasiallisesti erilaiseksi eri alueiden välillä. Järjestämisperusteiden eroavuudet heijastuvat muun ohella palvelujen valvontaan, mikä osaltaan voi lisätä eroavaisuuksia siinä, millaisina palvelut käytännössä toteutuvat asiakkaille.

Vastaavasti on päätellyt Lounais-Suomen aluehallintovirasto. Sen Satakunnan hyvinvointialueelta saadun vastauksen mukaan Satakunta järjestää turva-auttamispalvelut sosiaalihuoltolain 11, 14 ja 19 §:n nojalla osana kotihoidon palveluja, kun taas Varha kertoo järjestävänsä palvelut muuna sosiaalihuollon palveluna viitaten sosiaalihuoltolain 28 §:ään. Varhan aiemmin toimittamassa turvapalveluja koskevassa palvelukuvauksessa todetaan, että turvapalvelut eivät ole lain edellyttämää palvelua, mutta hyvinvointialueet voivat järjestää niitä sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin säännöksen nojalla muuna kotona asumista tukevana palveluna.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto viittaa valvontalain 2 §:ssä säädettyyn lain soveltamisalan rajoitukseen sekä hyvinvointialueilta saatuihin tietoihin palvelun järjestämisperusteista, ja katsoo, ettei sillä voimassa olevan lainsäädännön nojalla ole toimivaltaa valvoa Varhan järjestämän turva-auttamispalvelun tuottamista, kun taas Satakunnan hyvinvointialueen osalta myös turva-auttamispalvelun tuottaminen kuuluu valvontalain soveltamisalan piiriin.

Lounais-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan, vaikka sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin mukainen palvelun tuottaminen onkin rajattu lain soveltamisalan ulkopuolelle, kuuluu kuitenkin palvelun *järjestäminen* näiden palvelujen osalta lain soveltamisalaan, ml. toimenpiteet, joilla hyvinvointialue on pyrkinyt sopimus- tai muilla järjestelyillä varmistamaan turva-auttamispalvelun laatua ja asianmukaisuutta.

Lapin hyvinvointialue järjestää turva-auttamispalvelua sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin säännöksen nojalla muuna kotona asumista tukevana palveluna. Lapin aluehallintovirasto yhtyy näkemykseen, että valvontaviranomaisten toimivalta valvoa turva-auttamispalveluja on nykyisessä lainsäädännössä epäselvä.

7.2 Kannanotto

Totean, että voimassa olevissa oikeusnormeissa turva-auttamispalvelua ei ole määritelty sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin mukaiseksi palveluksi, jonka järjestämiseen hyvinvointialueet olisivat lain nojalla velvollisia.

Sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on järjestettävä sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin tässä tai muussa laissa säädetään palveluja, jotka on nimeltä lueteltu 1 momentissa.

Sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin mukaan hyvinvointialue voi lisäksi järjestää muita kuin 1 momentissa tarkoitettuja 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavia sosiaalipalveluja.

Sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä 2022–2023, turva-auttamispalvelut oli tarkoitus nostaa lakiin omana säännöksenään. Tämä jäi pois perustuslakivaliokunnan näkemysten johdosta. Perustuslakivaliokunta (Pevl 24/2022) otti kantaa mm. yksityiselämän suojaa koskeviin kysymyksiin ja näki hallituksen esityksessä ongelmallisia elementtejä.¹

Vuoden 2023 alusta sosiaalihuoltolakiin lisättiin 19 §, joka sisältää tukipalvelut, jotka olivat aiemmin osana kotipalvelua. Säännöksessä ei mainita turva-auttamispalvelua. Uudistuksessa kotipalvelu siirrettiin lapsiperheiden palveluksi. Sosiaali- ja terveysministeriö antoi kuntainfon 19.12.2022 (8/2022) sosiaalihuoltolain kotiin annettavia palveluja ja asumispalveluja koskevien säännösten uudistamisesta sekä vanhuspalvelulain, asiakasmaksulain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain muutoksista vuoden 2023 alusta. Kuntainfossa otettiin kantaa turva-auttamispalvelun järjestämiseen jatkossa. Kuntainfon mukaan:

”Siitä huolimatta, että turva-auttamispalvelua koskeva sääntely ei tässä vaiheessa toteudu, palvelua voidaan järjestää kuten nykyisinkin sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuna muuna palveluna. Sosiaalihuoltolain 14 §:n säännös muista palveluista on antanut kunnille mahdollisuuden järjestää myös muita kuin laissa erikseen mainittuja palveluja. Myös hyvinvointialueet voivat järjestää turva-auttamispalvelua sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin säännöksen nojalla muuna kotona asumista tukevana palveluna.”

Vuoden 2024 alusta voimaan tullut valvontalaki muutti sosiaali- ja terveystieteiden rekisteröintikäytäntöjä. Valvontalain 2 §:n 3 momentin mukaan sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin mukaiset muut palvelut eivät ole valvontalain soveltamisalan piirissä.

¹ Ks. myös PeVL 51/2025 – HE 113/2025

Valvontaviranomaiset näkivät tämän ongelmallisena, sillä valvontalain voimaantumisen jälkeen turva-auttamispalvelut jäivät rekisteröinnin ja valvonnan ulkopuolelle. Sosiaali- ja terveysministeriö on keväällä 2024 keskusteluissa ohjannut Valviraa lain tulkinnassa siten, että turva-auttamispalvelua voidaan järjestää joko osana sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentissa tarkoitettua sosiaalipalvelua (esim. osana kotihoitoa) tai erikseen 14 §:n 2 momentissa tarkoitettuna muuna palveluna, kuten kuntainfossa todetaan.

Totean, että jos/kun halutaan saada aikaan se oikeusvaikutus, että jonkin palvelun järjestäminen on hyvinvointialueen velvollisuus (eli sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentissa tarkoitettu palvelu), asiasta on säädettävä lailla.

Totean myös, että pidän valitettavana, ettei sosiaali- ja terveysministeriö ole valmistellut uutta hallituksen esitystä turva-auttamispalvelusta yhtenä sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentissa tarkoitetuista palveluista ottaen huomioon perustuslakivaliokunnan selkeästi ilmaiseman kannan aiemmin ehdotetun säännösehdotuksen puutteista.

Käytettävissäni ollut selvitys tuo selvästi esiin sen, että palvelu on tarpeellinen. Koska turva-auttamispalvelua tarvitsevat erityisen haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt ja sen toteuttamisessa on ilmennyt vakavia puutteita, pidän välttämättömänä, että valvontaviranomaisten valvontavastuu on lainsäädännössä selkeä.

Totean myös, että esimerkiksi Etelä-Suomen ja Lounais-Suomen aluehallintovirastojen tekemä tulkinta siitä, että heidän oikeutensa tehdä valvontatoimia on erilainen eri hyvinvointialueiden kohdalla, on virheellinen. Samalla korostan, että tekemäni pyynnön mukaisesti molemmat mainitut aluehallintovirastot ovat saamieni selvitysten perusteella pyrkineet hoitamaan valvontatehtävänsä tässä asiassa hyvin ja asiakkaiden välttämätöntä huolenpitoa ja perusoikeuksia kunnioittaen.

Selvitysaineiston perusteella aluehallintovirastoissa on lähdetty siitä olettamasta, että heidän oikeutensa valvontatoimiin määräytyisi sitä kautta, minkä säännöksen perusteella kukin hyvinvointialue on valinnut järjestävänsä turva-auttamispalvelua. Kun Varha on selvitysten perusteella halunnut korostaa sitä, ettei sillä ole lakiin perustuvaa velvoitetta palvelun järjestämiseen ja on käyttänyt päätöksissään sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momenttia, Lounais-Suomen aluehallintovirasto on päätellyt, että sen valvontaoikeus on ollut Varhassa rajatumpi kuin Satakunnan hyvinvointialueella.

Painotan, että voimassa olevassa laissa ei ole säädetty, eikä olisi mahdollistakaan säätää toimintamallia, jossa kukin hyvinvointialue voisi itse päättää siitä, onko se lain mukaan velvollinen järjestämään turva-auttamispalvelua ja samalla päättää siitä, saavatko valvontaviranomaiset valvoa heidän toimintaansa.

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Yhdenvertaisuusperiaatteeseen sisältyy mielivallan kieltö ja vaatimus samanlaisesta kohtelusta samanlaisissa tapauksissa.

Totean, että lainsäädäntöä tulisi viipymättä tarkentaa siten, että sekä turva-
auttamispalvelun järjestämis- että valvontavastuu on selkeästi määritelty
laissa. Kun lainsäädännössä on selkeästi määritelty, että sekä
hyvinvointialueiden järjestämisvelvollisuus että valvontaviranomaisten
valvontavastuu perustuvat siihen, että kyseessä on sosiaalihuoltolain 14 §:n
1 momentissa tarkoitettu palvelu, on laissa myös selkeästi määriteltävä
mitä nämä palvelut ovat.

8 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.8, 4.2, 5.2, 6.2 ja 7.2 esittämäni käsitykset
menettelyn puutteista ja lainvastaisuudesta selvityksiä antaneiden
hyvinvointialueiden sekä Helsingin kaupungin tietoon.

Samalla kiinnitän sosiaali- ja terveysministeriön huomiota lainsäädännön
muutostarpeisiin.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille tiedoksi tämän päätökseni.

Jatkovalvonnan toteuttamiseksi lähetän päätöksen tiedoksi myös
valtakunnalliselle Lupa- ja valvontavirastolle.

Lähetän virastolle myös erillisen pyynnön liittyen asian jatkovalvontaan.