

26.6.2026

EOAK/608/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

PITKÄAIKAISEN HOIVAKOTIPAIKAN SAAMISEN VIIVÄSTYTTÄMINEN

Sisällysluettelo

PITKÄAIKAISEN HOIVAKOTIPAIKAN SAAMISEN VIIVÄSTYTTÄMINEN	1
1 KANTELU.....	1
2 SELVITYS	2
3 RATKAISU	2
3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja asian käsittelyn rajaaminen	2
3.2 Kotiin annettavien palvelujen ensisijaisuus, palvelutarpeen selvittäminen ja välttämätön huolenpito	2
3.2.1 Keskeinen lainsäädäntö.....	2
3.2.2 Arviointini	4
3.3 Ajankohta, jolloin asiakkaalla on oikeus saada ympärivuorokautinen palveluasuminen	5
3.3.1 Keskeinen lainsäädäntö.....	5
3.3.2 Arviointini	5
3.4 Tietojen antaminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeus	7
3.4.1 Keskeinen lainsäädäntö.....	7
3.4.2 Arviointini	8
3.5 Muistisairaahan asiakkaan etu ja hyvä kohtelu	9
4 TOIMENPITEET	9

1 KANTELU

Kantelija arvosteli muistisairaahan vanhempansa (jälj. asiakas) palvelujen järjestämistä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Kantelun mukaan palvelujen järjestämisessä viivyteltiin eivätkä hyvinvointialueen julkisuudessa antamat lausunnot vastaa kokemusta siitä, millainen prosessi on saada muistisairaalle ikäihmiselle pitkäaikainen ympärivuorokautisen palveluasumisen paikka.

2 SELVITYS

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja asian käsittelyn rajaaminen

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

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Säännös ilmaisee lain tarkoituksen siitä, että kantelututkinnassa on tapauskohtaista harkintavaltaa, vaikka kantelu ylittäisi tutkinnan yleiset edellytykset. Oikeusasiamies siis harkitsee, miltä osin ja missä laajuudessa asia tutkiaan.

Totean, että tämä ratkaisu ei ole tyhjentävä arvio kaikista kantelussa ja kantelijan kirjoittamassa vastineessa esitetyistä väittämistä liittyen hyvinvointialueen ja sen työntekijöiden menettelyyn.

Siltä osin kuin väittämät koskivat työntekijöiden toimintaa, joka oli perustunut hyvinvointialueen virheellisiin ja sittemmin apulaisoikeusasiamiehen päätösten jälkeen korjattuihin ohjeistuksiin ei yksittäisen työntekijän toimintaa ole tutkittu enemmälti.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen hoidon laadun arvioiminen edellyttää puolestaan laajempaa aineistoa kuin mitä kanteluasian kirjallisen käsittelyn aikana on ollut mahdollista hankkia.

3.2 Kotiin annettavien palvelujen ensisijaisuus, palvelutarpeen selvittäminen ja välttämätön huolenpito

3.2.1 Keskeinen lainsäädäntö

Välttämättömän huolenpidon turvaaminen osana perusoikeuksia

Perusoikeudella tarkoitetaan perustuslaissa säädettyä yksilölle kuuluvaa oikeutta. Perusoikeuksista on säädetty perustuslain 2 luvussa.

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

Perustuslain 19 §:ssä säädetään oikeudesta sosiaaliturvaan ja välttämättömään huolenpitoon. Pykälän 1 momentissa on turvattu jokaiselle oikeus ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kysymyksessä on suoraan sovellettava perustuslain säännös, johon jokainen voi välittömästi vedota. Säännös turvaa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän tuen ja huolenpidon, joka yhteiskunnan on kaikissa olosuhteissa taattava jokaiselle.

Välttämättömän huolenpidon turvaamisesta on säädetty tarkemmin sosiaalihuoltolain 12 §:ssä.

Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut siltä hyvinvointialueelta, jonka alueella henkilöllä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Kotiin annettavien palvelujen ensisijaisuus

Vanhuspalvelulain 14 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on toteutettava iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Palvelut on sovittava sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palveluntarpeita.

Palvelutarpeen selvittäminen

Vanhuspalvelulain 15 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa siitä, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Pykälän 2 momentin mukaan palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Toimintakykyä arvioitaessa on selvittettävä, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Arvioinnissa on otettava huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähipalvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät.

Pykälän 3 momentissa säädetään tilanteista, joiden jälkeen selvittäminen on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyä.

3.2.2 Arviointini

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan asiakasohjaaja teki kotikäynnillä RAI-osittaisarvioinnin, jonka mukaan perusteet ympärivuorokautiseen palveluasumiseen täyttyivät, mutta asiakkaan kokonaisvaltainen arviointi vielä puuttui.

Voimassa olevan lainsäädännön lisäksi selvityksessä viitataan hyvinvointialueen laatimiin ”Ikääntyneiden asumispalvelujen myöntämisen perusteisiin” joiden mukaan ympärivuorokautisen palveluasumisen hakemusta varten pitää olla muun muassa selvitettyä asiakkaan kuntoutumisen mahdollisuudet sekä kyky selviytyä kotiin tuotavien palvelujen turvin.

Arvioinnin, voimassa olevien oikeusnormien ja ohjeistuksen perusteella asiakkaalla päädyttiin aloittamaan kotihoidon kuntouttava arviointijakso kolme kertaa vuorokaudessa.

Olen hyvin huolissani ilmiöstä, jossa lainsäädäntöä tulkitaan virheellisesti, kun kyse on muistisairaasta henkilöstä, jonka huolenpidosta on aiemmin kokonaisuudessaan vastannut kotona oleva omainen tai läheinen. Kanteluasiassa lainsäädäntöä on tulkittu siten, että se velvoittaisi kokeilemaan kotiin annettavia palveluja tilanteessa, jossa kukaan läheisistä ei asu samassa asunnossa.

Painotan, että voimassa olevat oikeusnormit eivät oikeuta eivätkä velvoita kokeilemaan kotiin annettavien palvelujen riittävyttä talvipakkasilla yksinasuvalla muistisairaalla vanhuksella, jolla on hyvä liikkumiskyky ja tapana pyrkiä ulos eri vuorokauden aikoina lähteäkseen toiseen kaupunkiin.

Korostan, että perustuslaissa turvattu oikeus välttämättömään huolenpitoon koskee myös tilanteita, joissa vasta pyritään selvittämään asiakkaalle parhaiten soveltuvia palveluja. Kokeilu-/arviointijaksoa ei saa toteuttaa tietäen, että asiakkaalla on ilmeinen riski joutua hengenvaaraan riittämättömien palvelujen vuoksi.

Perustuslaissa turvattu velvoite välttämättömän huolenpidon toteuttamiseen ja elämän suojelemiseen on ehdoton. Vanhuspalvelulaissa säädetty hyvinvointialueen velvoite järjestää iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla palveluilla ei tarkoita, että palveluja tulisi kokeilla silloinkin, kun on ilmeistä, että elämän suojeleminen vaarantuu.

Korostan samalla, että asiakkaan omaa tahtoa ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava niin pitkälle kuin se on mahdollista. Näkemykseni mukaan asiakkaan asiassa olisi ollut mahdollista toimia esimerkiksi siten, että asiakkaan ja läheisten kanssa olisi sovittu jonkun läsnäolosta asunnossa arviointi/kuntoutusjakson ajan. Jos tällaista vaihtoehtoa ei ole ollut käytettävissä, olisi asiakkaan kanssa jo tässä vaiheessa tullut keskustella mahdollisuudesta olla lyhytaikaisesti hoivakodissa mahdollisesti tarvittavien lisätietojen saamiseksi.

Viittaan myös useisiin aiemmin annettuihin apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuihin, joissa on käsitelty viranhaltijoiden velvollisuutta noudattaa lakia, jos ohjeiden noudattaminen johtaisi lainvastaiseen menettelyyn. Kanteluasiassa on ohjeistuksen perusteella ymmärtääkseni lähdetty siitä olettamasta, että ympärivuorokautisen palveluasumispaikan saaminen edellyttää käytännössä arviointijakson toteuttamista asiakkaan kotona.

3.3 Ajankohta, jolloin asiakkaalla on oikeus saada ympärivuorokautinen palveluasuminen

3.3.1 Keskeinen lainsäädäntö

Sosiaalipalvelujen myöntämisestä ja oikeudesta palveluihin säädetään vanhuspalvelulain 18 §:ssä ja sosiaalihuoltolain 45 §:ssä.

Vanhuspalvelulain 18 §:n 1 momentin perusteella iäkkään henkilön **kiireellisesti tarvitsemat** sosiaalipalvelut on myönnettävä ja järjestettävä **viipymättä** siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Sekä sosiaalihuoltolaissa että vanhuspalvelulaissa pääsäännöt ovat, että päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja **muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä**.

3.3.2 Arviointini

Hyvinvointialueen toimittamien tietojen mukaan asiakkaan kotiutumista ei pidetty enää turvallisena kotihoidon palveluidenkaan turvin 8.5.2024. Totean, että tässä vaiheessa asiakkaalla on ollut vähintäänkin oikeus saada palvelu ilman aiheetonta viivytystä. Viittaan aiempaan ratkaisukäytäntöön ja totean yleisellä tasolla, että aiheellinen viivytys voi olla jokin asiakkaasta johtuva seikka kuten muutos terveydentilassa. Laissa tarkoitettuna aiheellisena viivytyksenä ei sen sijaan voida pitää sitä, että hyvinvointialueella olisi mahdollisuus tarjota asiakkaalle paikka yksityisestä hoivakodista, mutta näin ei haluta tehdä. Hyvinvointialueet voivat itse päättää mitkä tahot voivat toimia palveluntuottajina, mutta rakenteellisia muutoksia ei saa toteuttaa siten, ettei asiakkaille olisi muutosvaiheen aikana tarjolla heidän tarvettaan vastaavia palveluja.

Hyvinvointialueen lausunnon mukaan tilanteessa on kuitenkin noudatettu voimassa olevia oikeusnormeja siten, että asiakas on saanut palveluasumispaikan vajaan kolmen kuukauden sisällä hakemuksen vireilletulon päivästä lukien. Hyvinvointialueen selvityksen mukaan päätöksessä on ollut virheellisesti maininta palvelun järjestämisestä kolmen (3) kuukauden sisällä päätöksenteosta, mutta lomakkeet on sittemmin korjattu.

Hyvinvointialueen antaman selvityksen mukaan asiakasohjaaja kokosi asumispalveluhakemusta varten tarvittavat selvitykset ja asiakas allekirjoitti hakemuksen 22.5.2024. Tämä päivämäärä on katsottu siksi päivämääräksi, jolloin hakemus on tullut vireille ja josta lukien hyvinvointialueella on ollut kolme kuukautta aikaa tarjota asiakkaalle hoivakotipaikka.

Totean, että sekä käytössä ollut vanha päätöslomake, että menettely päätöstä tehtäessä ja sitä toimeenpantaessa ovat olleet virheellisiä ja lainvastaisia.

Painotan, että vanhuspalvelulaissa on nimenomaisesti säädetty mahdollisuudesta tehdä suullinen hakemus. Jos työntekijä on epävarma siitä, onko kyseessä asiakkaan oma mielipide vai ainoastaan asiakkaan omaisen oma kanta, on työntekijän tarvittaessa varmistettava asia. Voimassa olevat oikeusnormit eivät oikeuta tiedustelemaan asiakkaan kantaa vasta sitten kun sosiaaliviranomaiset ovat hankkineet ”asumispalveluhakemuksen tekemistä varten tarvittavat selvitykset”.

Lisätietojen hankkiminen voi olla tarpeen sen tähden, että asiassa voidaan tehdä perusteltu päätös. Totean että viranomaisen tarve hankkia lisätietoja päätöksentekoa varten ei kuitenkaan voi olla este sille, etteikö asiakas voisi laittaa hakemusta vireille silloin kun itse haluaa. Korostan, että asiakkaalla on oikeus laittaa hakemus vireille silloinkin, kun se ei ammattihenkilön arvion mukaan olisi vielä tarpeenmukaista. Perustuslain mukainen oikeusturva, oikeus saada oikeuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tutkittavaksi, koskee myös ikääntyneitä henkilöitä ja muistisairaita vanhuksia.

Jos asiakkaalla ei katsota olevan oikeutta saada palvelua, hänellä on oikeus saada kirjallisesti kielteinen muutoksenhakukelpoinen päätös asiasta. Viranomaisilla ei ole oikeutta viivästyttää haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden oikeutta saada valituskelpoista päätöstä. Koska vireille tulon ajankohta määrittelee myös sitä ajankohtaa, jolloin asiakkaalle on viimeistään tarjottava hänelle myönnetty palvelu, pidän asiassa noudatettua toimintakäytäntöä erityisen moitittavana.

Katson, että hyvinvointialueella noudatettu käytäntö on ollut perustuslain 21 §:n 1 momentin vastainen ja vaarantanut perustuslain 19 §:n 3 momentin toteutumisen.

Kun noudatettu käytäntö on ollut väärä, ei myöskään asiakkaalle tai kantelijalle ollut osattu kertoa heidän laissa säädetyistä oikeuksistaan. Vastoin sosiaalihuoltolain 36 §:n 4 momenttia asiakkaalle ja kantelijalle ei ollut selvitetty asiakkaan yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvia oikeuksia ja muita seikkoja, joilla on ollut merkitystä asiakkaan asiassa. Selvitys olisi tullut antaa siten, että asiakas ja hänen omaisensa olisivat riittävästi ymmärtäneet sen sisällön ja merkityksen.

Kantelijalle olisi tullut antaa hakemuksen vireille saattamista varten tiedot siten kuin laki edellyttää, jolloin hän olisi voinut selkeästi ilmaista, että tarkoitus on ollut saattaa asiakkaan hakemus vireille esimerkiksi jo huhtikuun alussa 2024. Tämän mukaisesti asiakkaalla olisi ollut oikeus saada hoivakotipaikka viimeistään kesäkuun alussa 2024. Nyt asiakas sai paikan vasta 24.8.24, vaikka kotiuttaminen omaan kotiin oli todettu mahdottomaksi jo 8.5.2024.

3.4 Tietojen antaminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeus

3.4.1 Keskeinen lainsäädäntö

Tietojen antaminen ja mielipiteen selvittäminen sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Saman lain 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Saman lain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Pykälän 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Mielipiteen selvittäminen erityistilanteissa

Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentin mukaan, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Pykälän 2 momentin mukaan, jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöönsä tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen tehdä holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle.

3.4.2 Arviointini

Kantelijan vastineessa antama kuvaus niistä tiedoista, joita hänelle oli annettu heidän valitessaan mieluisinta hoivakotipaikkaa vastaavat kuvauksia, joita laillisuusvalvonnassa on saatu usealta eri tahoilta ennen kuin hyvinvointialue oli korjannut ohjeistustaan. Kun ohjeistuksen avulla oli pyritty välttämään ostopalvelujen käyttöä, eikä työntekijöillä ollut tiedossa, ettei asiakkaita voi velvoittaa ottamaan vastaan paikkaa, joka käytännössä rajoittaisi läheisten välistä yhteydenpitoa, eivät asiakkaat saaneet työntekijöiltä oikeaa tietoa. Väärän tiedon saaminen vaikutti puolestaan siihen, millä tavoin kantelija (ja asiakas) vastasivat heille esitettyihin kysymyksiin. Kantelijan kuvauksen mukaan se oli johtanut siihen, että hakemuslomakkeeseen merkittiin ”varmuuden vuoksi” kaupungissa sijaitseva hyvinvointialueen oma yksikkö, jotta voitaisiin sitä kautta varmistaa hoivakodin oikea sijainti.

Ottamatta kantaa yksittäisten työntekijöiden toimintaan kyseisessä asiassa, painotan yleisesti seuraavaa.

Pidän merkittävänä epäkohtana sitä, ettei hyvinvointialue ole huolehtinut siitä, että työskentelyssä olisi asianmukaisesti noudatettu sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n 1 momentin mukaista velvoitetta selvittää kantelijalle ja asiakkaalle heidän oikeuksiaan ja erilaisia vaihtoehtoja asioiden toteuttamiselle.

Kun asiakkaalle ja kantelijalle ei arviointien ja ratkaisujen tekemisen yhteydessä ole annettu riittäviä tietoja, ei asiakkaan ja kantelijan oman tahdon ilmaiseminen ole voinut toteutua laissa tarkoitetulla tavalla ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta on loukattu.

3.5 Muistisairaasi asiakkaan etu ja hyvä kohtelu

Asiakas oli lyhytaikaispaikalla neljä kuukautta ja joutui vaihtamaan lyhytaikaispaikkaa toiselle paikkakunnalle kesän aikana. Kantelijan mukaan muistisairaalla oli vaikeuksia orientoitua paikkaan ja useat siirrot lyhyen ajan sisällä olivat erittäin kuormittavia.

Myös hyvinvointialue on tunnistanut muistisairaille asiakkaille muutoksista usein aiheutuvan haitan. Perustelleessaan suoraostojen välttämättömyyttä hyvinvointialue perusteli korkeimmalle hallinto-oikeudelle toimittamassaan selvityksessä muistisairaiden asiakkaiden edun huomioon ottamista muun muassa seuraavasti.

”Palveluntarjoajan vaihtaminen olisi ollut jokaisen heidän osaltaan ilmeisen kohtuutonta ja erityisen epätarkoituksenmukaista ottaen huomioon asiakkaiden ikä, terveydentila ja tutun ympäristön tuoma turvallisuus. Asumisyksikön muutos olisi todennäköisesti heikentänyt iäkkään ja hauraan asiakkaan terveydentilaa ja ollut vastoin vanhuspalvelulaissa säädettyjä pitkäaikaisen hoidon periaatteita.” (KHO 18.6.2026/1694)

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentin sekä sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.

Katson, että kokonaisuutena arvioiden asiakas ei ole saanut laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja puutteita on ollut sekä asiakkaan että hänen läheistensä kohtelussa. Pitkäaikaispaikan saamisen viivästyminen on olennaisesti heikentänyt palvelun laatua ja kotona asumisen aikana asiakkaan terveys ja turvallisuus on vaarantunut.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta ja virheellisyydestä hyvinvointialueen tietoon.

Olen ottanut arvioinnissani huomioon Pirkanmaan hyvinvointialueella kanteluajankohdan jälkeen jo toteutetut toimenpiteet.

Kiinnitän kuitenkin huomiota ilmenneisiin vaikeuksiin saada poistettua virheellisiä toimintakäytäntöjä, ja tarpeeseen antaa valtakunnallista ohjausta asiassa.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Lupa- ja valvontavirastolle.