

5.12.2025

EOAK/1694/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jari Råman**

**Esittelijä: Notari Sofie Roininen**

## **MENETTELY TUETUN ASUMISEN JÄRJESTÄMISESSÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden menettelyä tuetun asumisen järjestämisessä.

Kantelija oli saanut joulukuuhun 2024 asti Pirkanmaan hyvinvointialueelta tuetun asumisen palvelua. Kantelija kertoi tarvitsevänsä asumisen tukikäyntejä arjen tueksi terveydentilansa takia. Kantelija kertoi tehneensä ajoissa palvelun uusintahakemuksen, mutta asian käsittely oli viivästynyt ja kantelija oli ollut vuoden alusta lähtien ilman tuetun asumisen palvelua.

### **2 SELVITYS**

Kantelun tutkimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueelta pyydettiin selvitys ja lausunto asiassa. Selvitykseen pyydettiin liittämään jäljennökset asiakkaan viimeisimmästä palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelmasta, tuetun asumisen päätöksestä sekä muuta tarpeelliseksi katsomanne asiakirjat.

Hyvinvointialue toimitti pyynnön johdosta 13.6.2025 päivätyn, asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastualuejohtaja Maria Päiväsen antaman selvityksen ja lausunnon.

Käytettävissäni ovat olleet myös seuraavat asiakirjat:

- Päätös tuetusta asumisesta [pvm.]
- Palvelupyyntö sosiaaliseen kuntoutukseen [pvm.]
- Palvelupyyntö sosiaaliseen kuntoutukseen [pvm.]
- Sosiaalihuollon lähete [pvm.]
- Palvelutarpeen arvio [pvm.]

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Selvityksen keskeinen sisältö**

Saadun selvityksen mukaan kantelijalle oli laadittu sosiaalityöntekijän toimesta palvelutarpeen arviointi [pvm.]. Palvelutarpeen arvion mukaan kantelijan tuen tarve oli pitkäaikainen.

Kantelijan asiassa oli tehty eri sosiaalityöntekijöiden toimesta palvelupyynnöt sosiaaliseen kuntoutukseen [pvm.], tuetun asumisen palveluun [pvm.] ja sosiaalihuollon lähete/palvelupyyntö tuetun asumisen palveluun [pvm.].

Kantelijalle oli tehty sosiaalihuoltolain 21 §:ään perustuen päätös [pvm.] tuetun asumisen palvelun jatkosta ajalle - - -. Palvelua myönnettiin enintään 60 tuntia, yksityisen palveluntuottajan toteuttamana.

Selvityksen mukaan kantelijan määräaikainen tuetun asumisen tukijakso oli päättynyt kantelussa esitetyn mukaisesti joulukuussa 2024. Selvityksen mukaan kantelijan oma sosiaalityöntekijä laati palvelupyynnön tuetun asumisen palvelun jatkamiseksi [pvm.] asiakastietojärjestelmä Kanta-Efficaan. Palvelupyynnöstä ilmeni, että edellinen, tuetun asumisen palvelujakso oli päättynyt joulukuussa 2024. Palvelupyynnön mukaan kantelija oli esittänyt toiveenaan, että tuetun asumisen palvelua myönnetään joka toinen viikko kaksi tuntia kerrallaan. Palvelupyyntö sisälsi sosiaalityöntekijän arvion tuen tarpeesta.

Selvityksen mukaan sosiaalihuollon läheteet ohjautuvat asumispalveluiden asiakasohjauksen työntekijän arviointiin. Selvityksessä todetaan, että kantelijan tapauksessa lähete ohjautui valitettavasti teknisen syyn vuoksi uusien hakemusten joukkoon, eikä sen käsittelyyn ottamisessa siten osattu huomioida aiemman tukijakson päättymistä jo joulukuussa. Lähete otettiin selvityksen mukaan käsittelyyn heti, kun kantelijan kanssa työskennellyt palveluntuottaja oli asiakasohjauksen työntekijään yhteydessä, ja kantelija ohjattiin samalle, tutulle palveluntuottajalle [pvm.]. Tuetun asumisen tukijakson aloituspäiväksi määriteltiin [pvm.], ja omatyöntekijä laati päätöksen tuetun asumisen palvelusta [pvm.].

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualuejohtaja ilmoitti tarkistavansa kantelun perusteella käytäntöjään asiakastietojärjestelmässä sekä yhteistyössä omatyöntekijöiden kanssa, jotta jatkossa palvelupyyntöjen käsittelyssä ei tapahtuisi edellisen kaltaisia virheitä. Lausunnossa pahoiteltiin, että kantelijan hakemuksen käsittely oli viivästynyt, ja hänelle oli tullut tarpeeton katkos tuetun asumisen tukijaksojen väliin. Lisäksi pahoiteltiin asiasta kantelijan läheiselle aiheutunutta haittaa.

### 3.2 Oikeusasiamiehen toimivalta

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

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.

### 3.3 Arviointi

#### 3.3.1 Oikeusohjeita

**Perustuslain (731/1999) 2 §:n 3 momentin mukaan** julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

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

**Sosiaalihuoltolain (1301/2024) 14 §:n 1 momentin 9 kohdan mukaan** hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on järjestettävä tuettua asumista sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin tässä tai muussa laissa säädetään.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n 1 momentin mukaan tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä

Sosiaalihuoltolain 25 a §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyön palveluilla tarkoitetaan erityisesti psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä johtuvaan tuen tarpeeseen kohdennettuja palveluja. Sellaisina on järjestettävä ainakin asumispalveluja sekä niiden yhteydessä annettavaa sosiaaliohjausta, sosiaalityötä ja sosiaalista kuntoutusta.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Sosiaalihuoltolain 38 §:ssä säädetään palvelujen järjestämisestä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Pykälän 2 momentin mukaan, kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentin mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään.

**Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1** momenttiin sisältyvän palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

### 3.3.2 Hakemuksen käsittely ja päätöksenteko

Arvioin hyvinvointialueen menettelyä kantelijan hakemuksen käsittelyssä ja päätöksenteossa seuraavasti.

Kantelusta tai saamastani selvityksestä ei ilmennyt tarkemmin, milloin ja miten asia oli tullut vireille (oliko kantelija ollut yhteydessä sosiaalihuoltoon tuetun asumisen palvelun jatkumista varten ja milloin, tai oliko kyse esim. aiemmin sovitusta palvelutarpeen arvioinnista).

Palvelupyynnöstä [pvm.] ilmenee, että kantelijan oma sosiaalityöntekijä oli arvioinut tuetun asumisen palvelun tarvetta ja esittänyt mielenterveysasiakkaiden asiakasohjaukselle palvelun jatkamista. Palvelupyynnöstä ilmenee, että kantelija oli esittänyt toiveenaan, että tuetun asumisen palvelua myönnetään joka toinen viikko kaksi tuntia kerrallaan. Palvelupyynnöstä ilmenee myös, että edellinen, määräaikainen tuetun asumisen palvelun jakso päättyi **joulukuussa 2024**.

Päätöksessä [pvm.] kantelijalle oli myönnetty tuetun asumisen palvelua enintään 60 tuntia ajalle - - -. Päätöksen oli tehnyt palvelupyynnönkin laatinut oma sosiaalityöntekijä. Päätöksestä ei ilmene, milloin ja miten palvelua oli haettu. Päätöksestä ei myöskään ilmene kantelijan (asiakkaan) hakemaa tuntimäärää.

Saamastani selvityksestä ilmenee, että kantelijan tuen tarve oli ollut pidempiaikaista. Saamani selvityksen perusteella minulle jäi epäselväksi, oliko tarvetta palvelun jatkolle arvioitu yhdessä kantelijan kanssa samana päivänä, jolloin palvelupyynnö tehtiin, vai tätä aiemmin.

Pidän kantelijan oikeusturvan kannalta ongelmallisena sitä, ettei päätöksestä tai palvelupyynnöstä ilmene selkeästi, milloin ja miten asiakas on tosiasiallisesti hakenut palvelua.

Mielestäni hyvän hallinnon mukaista olisi se, että päätöksistä ilmenisi milloin asia on tullut viranomaisessa vireille ja toisaalta sen, mihin hakemusta koskeviin asioihin viranomainen on päätöksellään vastannut. Mikäli päätöksestä ei ilmene hakemuksen sisältö täydellisenä (mitä, miten, milloin ja millä perustella on haettu) ja se, millä perusteella asia on ratkaistu, vaarana on, että jokin asia jää käsittelemättä. Mahdollisessa muutoksenhaussa oikaisuvaatimus- tai valitusviranomainen ei voi tutkia ensiasteena siellä esitettyjä vaatimuksia, vaan näiltä osin on annettava tutkimatta jättämispäätös. Asiakkaan oikeusturva edellyttää siten, että viranhaltijan päätöksen selosteosa on täydellinen, jonka perusteella päätöskin on tehtävissä. Tällaisella menettelyllä sosiaalihuollon asiakas voi varmistaa sen, että viranomainen on käsitellyt kaikki hakemuksessa esitetyt asiat sekä myös sen, että viranomainen on ratkaissut asiaa koskevan hakemuksen laissa säädettyssä määräajassa.

Totean vielä seuraavan päätöksen sisällöstä.

Kantelijan saamassa tuetun asumisen päätöksessä viitattiin sosiaalihuoltolain 21 §:ään, joka koskee tilapäistä asumista. Pykälän mukaan tilapäistä asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee asumisensa järjestämisessä hyvinvointialueen lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Totean, että tuetun asumisen järjestämisestä on säädetty sosiaalihuoltolain 21 a §:ssä, joka on tullut voimaan 1 päivänä tammikuuta 2023.

Totean seuraavan hakemuksen käsittelystä ja palveluiden jatkuvuuden turvaamisesta.

Saamani selvityksen perusteella kantelijan hakemus oli tullut vireille viimeistään [pvm.], jolloin palvelupyyntö oli laadittu. Kantelijan määräaikainen palvelu oli päätynyt **joulukuussa 2024**. Tuetun asumisen palvelua jatkettiin kuitenkin vasta **huhtikuussa 2025**, jolloin kantelija oli ollut ilman palvelua 3 kuukautta.

Lausunnossaan hyvinvointialue pahoitteli sitä, että kantelija kohdalla on tullut tarpeeton katkos tuetun asumisen tukijaksojen väliin.

Totean, että mikäli sosiaalihuollon asiakkaan päätös on tehty määräaikaisena, tulee viranomaisen huolehtia siitä, että asiakkaan palvelun tarpeen jatkuessa palvelun järjestämisessä ei synny katkoksia ja että sosiaalihuollon asiakas tietää asiassa omat oikeutensa ja viranomaisen velvollisuudet. Mikäli viranomainen ei palvelun tarpeen jatkuessa oma-aloitteisesti tee päätöstä palvelun jatkamisesta, viranomaisen on ohjattava asiakasta riittävän ajoissa hakemaan palvelua tai tukitointa uudestaan. Jos päätös on tehty määräaikaisena, ja asiakkaan palvelujen tarve jatkuu muuttumattomana, tulisi uusi (jatko)päätös tehdä riittävän ajoissa, jotta asiakkaalle ei synny epätietoisuutta siitä, onko hänellä edelleen oikeus kyseessä olevaan palveluun.

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan sosiaalihuollon lähetteet ohjautuvat asumispalveluiden asiakasohjauksen työntekijän arviointiin. Saamassani selvityksessä ei ole esitetty erityisiä syitä, joiden perusteella asian selvittäminen olisi vaatinut pitempää käsittelyaikaa asiakasohjauksessa sen jälkeen, kun oma sosiaalityöntekijä oli jo arvioinut tarpeen palvelun jatkamiselle.

Aluehallintovirasto ja Valvira ovat ottaneet kantaa asiakasohjausryhmien toimintaan hyvinvointialueilla, ja julkaisseet asiaa koskevan [ohjauskirjeen](#) Dnro V/40378/2025. Valviran antamassa tiedotteessa [Asiakasohjausryhmien toiminnan tulee noudattaa lakia | Valvira](#) 6.11.2025 todetaan, että sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätösten tekeminen ovat viranhaltijan lakisääteisiä tehtäviä, joista viranhaltija itse vastaa. Asiakasohjausryhmät voivat toimia päätöksenteon tukena ja tarjota asiantuntemusta, mutta niiden rooli on ainoastaan neuvoa-antava.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto totesi Pohteen sosiaalihuollon päätöksentekoprosessia koskevassa tiedotteessaan [Pohteen sosiaalihuollon päätöksenteossa puutteita, Tiedote 3.4.2025 - Aluehallintovirasto](#) 3.4.2025, ettei asiakasohjausryhmä voi tehdä arviota asiakkaan palvelutarpeesta ja päättää asiakastarpeiden mukaisista palveluista ja tukitoimenpiteistä, eikä sen kannanotto asiakkaalle myönnettävistä palveluista tai tukitoimenpiteistä ei sido työntekijää. Virkasuhteessa olevan ammattihenkilön kuuluu itsenäisesti harkita ja tehdä päätös, myönnetäänkö sosiaalihuollon asiakkaalle hänen hakemansa palvelu tai tukitoimenpide. Aluehallintovirasto katsoi, että asiakkaiden palvelujen saaminen oikea-aikaisesti voi vaarantua asiakasohjausryhmän käsittelyn keston vuoksi sekä asiakasohjausryhmän palauttaessa asioita uudelleen sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi.

Saamastani selvityksestä ei ilmennyt tarkemmin, mikä rooli asiakasohjauksen työntekijällä oli kantelijan asian arvioinnissa. Saamani selvityksen perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, ettei viranhaltija voinut tehdä asiasta päätöstä ennen asian käsittelyä asiakasohjauksessa, mikä on johtanut palvelun saamisen viivästymiseen. Kiinnitän tästä syystä Pirkanmaan hyvinvointialueen huomiota edellä asiakasohjausryhmän toiminnasta sanottuun.

Selvityksen mukaan palvelupyynnö otettiin käsittelyyn vasta yksityisen palveluntuottajan oltua yhteydessä asiakasohjauksen työntekijään. Selvityksestä ei ilmene, että oma sosiaalityöntekijä olisi ollut yhteydessä asiakasohjaukseen asian viipymisen johdosta. Koska kyseessä oleva viranhaltija toimi myös palvelupäätöksen tekijänä, katson, että viranhaltija olisi voinut omalla toiminnallaan pyrkiä varmistamaan, että asiakkaan asia käsitellään asianmukaisesti ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti.

Selvityksen mukaan käsittelyajan pituuteen vaikutti palvelupyynnön ohjautuminen asiakastietojärjestelmässä teknisen syyn vuoksi uusien hakemusten joukkoon, jonka johdosta sen käsittelyyn ottamisessa ei osattu huomioida aiemman tukijakson päättymistä jo joulukuussa. Hyvinvointialue pahoitteli hakemuksen käsittelyn viivästymistä ja kantelijan läheiselle aiheutunutta haittaa.

Oikeusasiamiehen vakiintuneen laillisuusvalvontakäytännön mukaan prosesseihin liittyvät seikat eivät oikeuta poikkeamaan laissa säädettyjen määräaikojen noudattamisesta tai hyvän hallinnon edellyttämästä asian asianmukaisesta käsittelemisestä.

Totean, että käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asian merkitys palvelua tai tukitointa hakeneelle henkilölle. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Viranomaisen ei voi jättää huolehtimatta laissa säädettyistä velvoitteistaan esimerkiksi asianhallintajärjestelmän käyttöön liittyvien pulmien vuoksi.

Edellä hakemuksen käsittelystä ja päätöksenteosta esitetyn perusteella katson, että Pirkanmaan hyvinvointialue on laiminlyönyt kantelijan hakemuksen asianmukaisen käsittelyn.

Saamani selvityksen perusteella katson, että kantelijan asiassa ei ole onnistuttu turvaamaan palvelun jatkuvuutta palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kiinnitän Pirkanmaan hyvinvointialueen huomiota hakemuksen asianmukaisesta käsittelystä ja päätöksenteosta sanottuun.

Koska kantelijalle oli sittemmin järjestetty hänen hakemaansa palvelua, ja koska Pirkanmaan hyvinvointialue ilmoitti tarkistavansa käytäntöjään asiakastietojärjestelmässä sekä yhteistyössä omatyöntekijöiden kanssa, jotta palvelupyyntöjen käsittelyssä ei jatkossa tapahtuisi edellisen kaltaisia virheitä, asia ei anna aiheutta enemmällä toimenpiteilläni.

### 3.3.3 Asiakassuunnitelman laadinta

Pyysin hyvinvointialuetta liittämään selvitykseen jäljennökset kantelijan viimeisimmästä palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelmasta, tuetun asumisen päätöksestä sekä muuta tarpeelliseksi katsotut asiakirjat.

Kiinnitin saamassani selvityksessä huomiota siihen, ettei kantelijalle ollut ilmeisesti lainkaan laadittu asiakassuunnitelmaa, koska suunnitelmaa ei pyynnöstä huolimatta toimitettu eikä siitä ole mainintaa saamassani selvityksessä. Kantelijalle tehty palvelutarpeen arviointi oli laadittu sosiaalityöntekijän toimesta marraskuussa 2022. Tämän jälkeen tuen tarvetta oli arvioitu palvelupyyntöjen tekemisen yhteydessä.

Totean seuraavan palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman laadinnasta yleisellä tasolla.

Sosiaalihuollon toteuttamisen tulee perustua palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman laadinnasta säädetään sosiaalihuoltolain 39 §:ssä.

Pykälän 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 2 momentin mukaan asiakassuunnitelman tulee sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa muun muassa asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista, tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken, arvion asiakkuuden kestosta sekä suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. Pykälän 3 momentin mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Asiakassuunnitelma toimii sosiaalihuollon asiakkaan palvelujen suunnittelun, yhteensovittamisen ja seurannan työkaluna. Sosiaalihuoltolain sääntelyllä korostetaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman merkitystä ja niiden yhteyttä päätöksentekoon ja päätösten toimeenpanoon.

Päätöstä tehtäessä on otettava huomioon palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmaa laadittaessa määritellyt henkilön yksilölliset tarpeet, ja päätöksen tulee lähtökohtaisesti perustua asiakassuunnitelmaan kirjattuihin palveluihin.

Pidän huolestuttavana sitä, jos menettely, jossa sosiaalihuollon toteuttaminen ei perustu sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla asiakassuunnitelmaan, on yleisempääkin, ja kohdistuu haavoittuvassa asemassa oleviin henkilöihin.

Koska kantelu ei kuitenkaan koskenut asiakassuunnitelman laadintaa, tyydyn tässä kohtaa vain yleisellä tasolla kiinnittämään Pirkanmaan hyvinvointialueen huomiota edellä asiakassuunnitelman laadinnasta sanottuun.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoon.

Samalla kiinnitän Pirkanmaan hyvinvointialueen huomiota hakemuksen asianmukaisesta käsittelystä ja päätöksenteosta todettuun.

Kiinnitän lisäksi yleisellä tasolla Pirkanmaan hyvinvointialueen huomiota asiakassuunnitelman laadinnasta todettuun.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Pirkanmaan hyvinvointialueelle.