

27.3.2026

EOAK/2723/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli

**TARKASTUS: VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN
IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUOHJAUS 28.5.2025**

Tarkastuskohde

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, ikääntyneiden palvelut, ikääntyneiden asiakasohjaus ja sosiaalityö, asumispalvelujen palveluohjaus

Tarkastusajankohta

28.5.2025

Osallistajat oikeusasiamiehen kansliasta

esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pia Wirta

Osallistajat tarkastuskohteesta

Yksikön palveluohjaajat

Sisällysluettelo

1	YLEISTÄ	3
1.1	Oikeusasiamiehen toimivalta ja tarkastuksen tausta	3
1.2	Tarkastuksen suorittamisesta	4
2	TARKASTUSHAVAINNOT JA APULAIKKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT	4
2.1	Keskeinen lainsäädäntö	4
2.2	Yleistä tarkastuskohteesta	4
2.3	Vireille tulo	5
2.3.1	Tarkastushavainnot	5
2.3.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	7
2.4	Palvelutarpeen arviointi	7
2.4.1	Tarkastushavainnot	7
2.4.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	9
2.5	Päätöksenteko	10
2.5.1	Tarkastushavainnot	10
2.5.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	11
2.6	Asumispalvelujen järjestäminen	11
2.6.1	Tarkastushavainnot	11
2.6.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	13
2.7	Omatyöntekijä	13
2.7.1	Tarkastushavainnot	13
2.7.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	14
2.8	Johtaminen ja omavalvonta	14
2.8.1	Tarkastushavainnot	14
2.8.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	15
3	TOIMENPITEET	16

1 YLEISTÄ

1.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja tarkastuksen tausta

Perustuslain 109 §:n 1 momentin nojalla oikeusasiamies valvoo, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset ja virkamiehet noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Lisäksi hänen valvontaansa kuuluvat muutkin, jotka hoitavat julkista tehtävää. Oikeusasiamies seuraa erityisesti, että hyvä hallinto sekä perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 5 §:n mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviin asioihin.

Asiassa [EOAK/4553/2024](#) apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin antoi Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla huomautuksen vastaisen varalle useasta lainvastaisesta ja virheellisestä toimintatavasta ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämisessä ikääntyneille.

Apulaisoikeusasiamies pyysi Varhaa ilmoittamaan mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt hänen käsitystensä johdosta. Samalla hän ilmoitti toimenpiteiden toteuttamiseen liittyvän tarkastuksen tekemisestä keväällä 2025. Apulaisoikeusasiamies ilmoitti päätöksessään myös ottavansa erikseen tutkittavakseen ikääntyneiden palvelujen työhöjeen valmisteluun liittyvän menettelyn.

Oikeusasiamiehen kansliasta tehtiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä tarkastus Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalvelujen palveluohjaukseen ja gerontologiseen sosiaalityöhön 28.5.2025. Gerontologisesta sosiaalityöstä laadittiin erillinen tarkastuspöytäkirja ([EOAK/4932/2025](#)). Lisäksi oikeusasiamiehen kansliasta tehtiin 27.5.2025 ennalta ilmoittamatta tarkastukset Varhan käytössä oleviin ikääntyneiden asumispalveluyksiköihin Mäntykoti Yli-Maariaan ([EOAK/2838/2025](#)) sekä Turun Lähimmäispalveluyhdistys ry:n Kotikunnaan palveluyksiköihin Asuinkoti Kotikunnas ja ryhmäkoti Kaisla ([EOAK/3332/2025](#)).

Tarkastukset ovat osa asian [EOAK/3453/2025](#) (Ikääntyneiden palvelujen järjestäminen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella) selvittämistä. Asian [3453/2025](#) ratkaisussa apulaisoikeusasiamies on arvioinut Varsinais-Suomen hyvinvointialueen menettelyn lainmukaisuutta ikääntyneiden palvelujen järjestämisessä tarkastuksilla tehtyjen havaintojen ja käytettävissä olleen asiakirja-aineiston perusteella.

Tämä pöytäkirja koskee Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalvelujen palveluohjaukseen 28.5.2025 tehtyä tarkastusta.

1.2 Tarkastuksen suorittamisesta

Tarkastuksen teemat kohdentuivat muun muassa palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon sosiaalihuollon asumispalveluista sekä omatyöntekijän rooliin.

Ennen tarkastusta hyvinvointialueelta pyydettiin tarkastuksen teemoihin liittyviä asiakirjoja.

Tarkastus toteutettiin henkilöstön ryhmähaastattelulla. Henkilökuntaan kuuluvilla oli mahdollisuus halutessaan keskustella tarkastajien kanssa tai lähettää heille sähköpostia luottamuksellisesti myös varsinaisen tarkastuspäivän jälkeen.

Tarkastuksen aikana tarkastajiin suhtauduttiin erittäin asiallisesti ja myönteisesti, keskustelu oli tarkastajien arvioiden mukaan avointa, ja henkilöstö antoi tarkastajille tarvittavat tiedot.

Tarkastuksen jälkeen työntekijöille lähetettiin sähköpostitse linkit ryhmähaastatteluissa mainittuihin Varhaa koskeviin ratkaisuihin [EOAK/4553/2024](#) (Ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestäminen ikääntyneille Varhassa), [EOAK/1528/2022](#) (Asunnottomien palvelujen järjestäminen Turussa) sekä käsiteltyihin aiheisiin liittyvään ratkaisuun [EOAK/2430/2023](#) (Hyvinvointialueen menettely edunvalvojan määräämiseksi).

Pöytäkirjaan on kirjattu asioita, joista tarkastuksella keskusteltiin. Pöytäkirjaan on kirjattu myös asioita, jotka ovat käyneet ilmi tarkastukseen liittyvistä asiakirjoista. Tarkastuskohteessa voi olla perus- ja ihmisoikeusongelmia, jotka eivät ole tulleet esille tutkinnan aikana.

Tarkastuspöytäkirjan luonnos lähetettiin Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi. Henkilöstöllä oli mahdollisuus lähettää omat kommenttinsa myös suoraan tarkastuksen tekijöille. Tarkastuksen jälkeen saatu aineisto on otettu huomioon lopullista pöytäkirjaa tehtäessä.

2 TARKASTUSHAVAINNOT JA APULASIOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT

2.1 Keskeinen lainsäädäntö

Keskeinen lainsäädäntö on esitetty ratkaisuisissa [EOAK/4553/2024](#) ja [EOAK/3453/2025](#).

2.2 Yleistä tarkastuskohteesta

Varhassa toimii keskitetty ikääntyneiden palvelujen asiakasohjaus, joka tarjoaa ikääntyneille ja heidän läheisilleen neuvontaa erilaisista palveluvaihtoehdoista.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta toimitetun ennakkomateriaalin mukaan ikääntyneiden palvelujen palveluohjauksessa tehdään keskitetysti asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnit ja palvelupäätökset kotona asumista tukeviin palveluihin, omaishoitoon ja asumispalveluihin aluehallituksen hyväksymien myöntämisperusteiden mukaisesti.

Tämä tarkastus kohdentui ikääntyneiden asumispalvelujen palveluohjaukseen. Asumispalvelujen palveluohjauksessa työskentelee 26 palveluohjaajaa. Palveluohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, geronomeja ja toimintaterapeutteja.

Asumispalvelujen palveluohjaajat käsittelevät ikääntyneiden perhehoidon, yhteisöllisen asumisen, ympärivuorokautisen palveluasumisen sekä tilapäisen hoidon hakemukset. Tarkastusajankohtana osa palveluohjaajista teki asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnit ja päätökset ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja osa yhteisölliseen asumiseen. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen saatujen kommenttien mukaan vuoden 2026 alusta alkaen kaikki palveluohjaajat tekevät palvelutarpeen arviointeja ja palvelupäätöksiä molempiin asumispalvelumuotoihin sekä perhehoitoon ja tilapäiseen hoitoon.

Työyhteisöään haastateltavat kuvasivat keskustelevalleksi, avuliaaksi, itseohjautuvaksi ja vastuuta ottavaksi. He kertoivat työyhteisössä olevan laajaa osaamista ja kokemusta. Myönteisenä pidettiin sitä, että myös alueen saaristoissa asuville asiakkaille on saatavilla palveluja.

Haastateltavat kuvasivat menneen kevään olleen rankka. Jatkuva toiminnan muutos ja asiakastietojärjestelmän vaihtuminen sosiaalihuollon LifeCareen oli kuormittanut henkilöstöä. Asiakasohjauksen ja gerontologisen sosiaalityön käytössä on myös toiminnanohjausjärjestelmä SBM, johon kirjataan asiakkaan palveluprosessin kulku.

2.3 Vireille tulo

2.3.1 Tarkastushavainnot

Henkilöstö kertoi, että asiakkaan asumispalvelujen hakemuksen käsittelyn prosessia on mietitty uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä, ja että sitä tullaan luultavasti muokkaamaan vielä.

Tarkastuksella keskusteltiin vireille tulon ajankohdan määrittelystä.

Niiden henkilöiden, joilla ei ole aiempaa asiakkuutta ikääntyneiden palveluissa, asumispalvelujen asia tulee vireille, kun he ottavat yhteyttä asiakasohjaukseen. Palveluneuvonnasta kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä SBM:ään asiakkaasta tieto, joka ohjataan palveluohjaajille.

Palveluiden piirissä olevien asiakkaiden osalta kotihoito tai omaishoidon tuen palveluohjaaja ilmoittaa palveluohjaajalle tarpeesta laittaa ns. SAS-prosessin (selvitä, arvioi ja sijoita) vireille. Palveluohjaaja kysyy kotihoidolta, milloin asiasta on keskusteltu asiakkaan kanssa, ja merkitsee sen päivän vireille tulon ajankohdaksi asiakastietojärjestelmään. Palveluohjaajat kertoivat, että vain harvoin kotihoidon työntekijät ovat kirjanneet asiakkaan tai omaisten kanssa keskustelua, joten vireille tulon päivää voi olla joskus hankala selvittää.

Palveluohjaajat kertoivat, että vain harvoin asia tulee vireille asiakkaan hakemuksena. Yleisempää on, että asumispalvelujen tarvetta aletaan arvioida kotihoidon, kuntouttavan arviointiyksikön, sairaalan tai omaisen aloitteesta. Varhalla ei ole kirjallista erillistä asumispalveluhakemusta asiakkaalle. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen saatujen kommenttien mukaan asumispalveluihin on laadittu hakemuslomake. Hakemuslomake ei ole julkisesti saatavilla Varhan kotisivuilla, mutta asiakkaat saavat hakemuslomakkeen pyydettäessä ja palveluohjaajat käyttävät samaa lomaketta sisäisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa. Asumispalveluihin haettaessa ei ole eritelty sitä, että hakeeko asiakas yhteisöllistä asumista vai ympärivuorokautista palveluasumista.

Käytäntönä on, että kotihoidosta ja keskitetystä asiakasohjauksesta voidaan käynnistää asumispalvelujen hakemisen prosessi. Palveluohjaajat toivat tarkastuksella esille epäselvyyden siinä, tulisiko kotihoidon kautta tulevat tiedot kirjata ennemminkin ilmoituksina sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Haastateltavat kertoivat, että aina palveluohjaajille ohjautuvista hakemuksista ei tiedetä, haetaanko asiakkaalle ympärivuorokautista palveluasumista vai yhteisöllistä asumista. Tällöin palveluohjaajat miettivät keskenään kumpi palveluohjaaja (ympäri- tai ympärivuorokautisen palveluasumisen vai yhteisöllisen asumisen) ottaa asian käsittelyyn ja tekee palvelutarpeen arvioinnin.

Palveluohjaajat kertoivat tapauksista, joissa palvelutarpeen arvioinnissa on selvinnyt, että asiakas itse ei ole ollut tietoinen esimerkiksi kotihoidon käynnistämästä palvelun hakemisen prosessista tai ylipäänsä halukas hakemaan kyseiseen palveluun.

Mikäli asiakas on hakenut ympärivuorokautista palveluasumista, ja siitä tehdään kielteinen päätös, ja asiakas hakee sen jälkeen yhteisöllistä asumista, on asian vireille tulon päivä sama kuin ympärivuorokautisen palveluasumisen asiassa.

Tarkastuspöytäkirjan luonnoksen kommenttien yhteydessä toimitettujen päivitettyjen ohjeisiin sisältyi Varhan päivitetty sosiaalihuollon kirjaamisohje (versio 3.1). Ohjeessa on oma lukunsa asian vireilletulosta ja sen asiakirjoista.

2.3.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että ikääntyneiden palveluissa on kehitetty asiakkaan asumispalvelujen hakemisen vireille tulon prosessia päätöksen [EOAK/4553/2024](#) johdosta. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tarkastuksella saatujen tietojen perusteella henkilöstölle on kuitenkin epäselvää, milloin kyseessä on ilmoitus sosiaalihuollon palvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä ja milloin haetaan uutta palvelua, kuten ympärivuorokautista palveluasumista.

Tarkastuksella saatujen tietojen perusteella kotihoidon asiakkaan ympärivuorokautisen palveluasumisen asian laittaa vireille kotihoito. Joskus vasta palvelutarpeen arvioinnissa on selvinnyt, että asiakas ei ole halunnut hakea palvelua. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että pääsääntöisesti kotihoidon asiakkaalla tulee olla omatyöntekijä, joka seuraa asiakkaan palvelujen riittävyttä, ja tarvittaessa käynnistää uusien palvelujen järjestämisen.

Apulaisoikeusasiamies näkee ongelmallisena Varsinais-Suomen hyvinvointialueen iäkkäiden palvelujen asiakasohjauksen organisoitumisen siten, että työnjako palveluohjaajien välillä on tehty myönnettävän palvelun mukaan. Apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa töiden organisointiin ja toimintakäytäntöihin tarkemmin asiassa [3453/2025](#).

Apulaisoikeusasiamies pitää ymmärrettävänä sitä, että asiakasprosesseja seurataan. Apulaisoikeusasiamies kuitenkin toteaa, että asiakastietojärjestelmästä erillisen toiminnanohjausjärjestelmän ei tule ohjata asiakkaan palveluprosessin kulkua ilman, että siinä noudatetaan sosiaalihuollon palveluprosessia. Tällä tarkastuksella ei selvitetty tarkemmin asiakastietojen kirjaamista. Apulaisoikeusasiamies kuitenkin toteaa yleisellä tasolla, että hyvinvointialueen tulee huolehtia siitä, että asiakastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä noudatetaan asiakastietolakia.

2.4 Palvelutarpeen arviointi

2.4.1 Tarkastushavainnot

Kun asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tarpeesta on tehty merkintä SBM:ään, ohjautuu tieto sitä kautta palveluohjaajille. Palveluohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen, ja sopii palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen ja kotikäynnin ajankohdan. Asiakkuudet ohjautuvat pääsääntöisesti alueiden mukaan palveluohjaajille. Myös esimerkiksi ruotsin kielen osaaminen tai muu erityisosaaminen voivat vaikuttaa siihen, kuka palveluohjaajista tekee palvelutarpeen arvioinnin.

Haastateltavat kertoivat, että Varhan ohjeiden mukaan kotihoito kokoaa asiakkaasta tarvittavat arvioinnit, ja ne toimitetaan kotihoidosta palveluohjaajalle. Hoitavalta taholta pyydetään asiakkaasta MMSE, RAI-arviointi ja hoitotyön yhteenveto. Tarvittaessa pyydetään myös lääkärin lausunto sekä mahdolliset toiminta- tai fysioterapeuttin arviot.

Tarkastuksella kerrottiin tilanteesta, jossa asiakkaan hakemus oli ollut vireillä kotihoidossa pitkään, ja päätynyt palveluohjaajalle kolme päivää ennen kuin kolmen kuukauden määräaika vireille tulosta palvelujen järjestämiselle täyttyi. Asia oli pitkittynyt sen vuoksi, että lääkärinlausuntoa ei ollut saatu.

Palvelutarpeen arvioinnin kotikäynnillä on paikalla asiakas ja yleensä tämän omaiset. Palveluohjaajat tekevät arvioinnit pääsääntöisesti yhden kotikäynnin perusteella. Tarvittaessa myös kotihoito, omaishoidon tuen palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Mielenterveyspalveluista on pyydetty työntekijöitä mukaan, mutta haastateltavien mukaan sieltä harvemmin osallistutaan. Vammaispalvelun kanssa yhteistyön sujuvuus vaihtelee. Osalla haastateltavista oli kokemus, että he joutuvat jatkuvasti perustelemaan miksi asiakas olisi vammaispalvelujen asiakas.

Hyvänä käytäntönä tuotiin esille se, että kun palveluohjaaja on kirjannut asiakastietoihin, keitä on pyydetty palvelutarpeen arviointiin mukaan, silloin on muista palveluista (vammaispalvelut, mielenterveyspalvelut) myös tultu mukaan.

Palvelutarpeen arvioinnissa käydään läpi hakemusprosessi ja kuullaan kaikkien osapuolten näkemys asiakkaan tilanteesta ja tarpeesta. Palveluohjaajat korostivat asiakkaan kuulemisen tärkeyttä aina, riippumatta tämän kognitiosta.

Työntekijöiden täyttämässä ”hakemuslomakkeessa” on lääkärin arvioitavana kohta, jossa tulee ottaa kantaa asiakkaan kykyyn ymmärtää asumispalvelujen hakemiseen liittyvä asia. Palveluohjaajat kertoivat, että osa lääkäreistä arvioi päihteitä käyttävien asiakkaiden kohdalla herkästi, ettei asiakasta voida kuulla asumisen asiassa. Haastateltavien arvion mukaan valtaosassa sairaalasta tulevissa hakemuksissa on merkintä, ettei asiakasta voida kuulla hoidon järjestelyyn liittyvässä asiassa. Palveluohjaajien mukaan havainto ”on pelottava”, sillä palveluohjaajat eivät voi automaattisesti ajatella niin, ettei asiakkaan mielipidettä tulisi asiassa huomioida.

Joskus palvelutarpeen arvioinnissa huomataan, että esimerkiksi kotihoidon käynnistämä hakemus on asumispalveluihin nähden liian aikainen, ja lopputuloksena päädytään lisäämään kotiin vietäviä palveluja tai päivätoimintaa. Varhan asumispalvelujen myöntämisperusteissa kerrottiin olevan, että kaikkea on oltava kokeiltu ennen kuin voidaan myöntää ympärivuorokautista palveluasumista. Kotihoidon tuotantoon on toimitettu listaa mitä kaikkea pitäisi olla kokeiltu. Palveluohjaajat toivat esille sen, että kyseessä on lähinnä vaihtoehtojen miettiminen, eikä kaikista palveluista olisi kaikille asiakkaille tukea tai apua.

Silloin, jos osapuolet ovat eri mielisiä mistä palveluista asiakas hyötyisi, palveluohjaajat pyrkivät arvioimaan asiakkaan etua. Asiakkaan edun arvioiminen koetaan hankalaksi silloin, jos esimerkiksi edunvalvoja on asiasta erimieltä kuin mikä palveluohjaajan arvio on. Palveluohjaajat kertoivat, että he lähtevät tällöin asiakaslähtöisesti liikkeelle, mutta konkreettiset keinot ja menetelmät tähän jäivät tarkastuksella epäselviksi.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään muun muassa se, miten omaiset pääsevät liikkumaan Varhan alueella ja tapaamaan asiakasta jatkossa.

Erityisen tuen tarpeen arviointi tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Palveluohjaajat eivät osanneet sanoa, onko heillä käytössään ”hälytysmerkkejä” erityisen tuen tarpeisen asiakkaan tunnistamiseen.

Haastateltavat kertoivat, että yleistä on, että sairaalasta haetaan iäkkäille asiakkaille kuntouttavaa arviointijaksoa, mutta usein väärään aikaan, jolloin hakemus hylätään sen vuoksi, ettei kuntoutuksen mahdollisuuksia ole siinä hetkessä. Myöhemmin sairaalasta voidaan hakea ympärivuorokautista palveluasumista asiakkaalle. Kun palveluohjaaja menee sairaalaan palaveriin, asiakas onkin sen kuntoinen, että hän hyötyisi kuntouttavasta arviointijaksosta. Palveluohjaajat kuvasivat ongelmaksi sen, että palvelu on jo kerran hylätty, ja että kolmen kuukauden aikaraja palvelujen myöntämiselle on umpeutumassa.

2.4.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä ja erittäin tärkeänä sitä, että palveluohjaajat huolehtivat asiakkaiden kuulemisesta ja selvittävät heidän mielipiteensä palveluihin liittyen palvelutarpeen arvioinnissa, vaikka heille olisikin annettu ennakkotietoja arviointia varten.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiakkaan edun arvioiminen on vaativa tehtävä silloin, jos asiakkaan kognitio on alentunut eikä hän itse kykene ilmaisemaan mielipidettään omaan asiaansa, ja jos esimerkiksi asiakkaan läheiset ja/tai edunvalvoja ovat asiasta erimielisiä. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tällöin tulisi arvioida asiakkaan sosiaalityön tarve, ja ottaa sosiaalityöntekijä mukaan työskentelyyn matalalla kynnyksellä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että se, että Varhan ikääntyneiden palveluissa on eriytetty palvelutarpeen arviointi haettavan palvelumuodon mukaan, näyttäytyy asiakkaalle moninkertaisena arviointina. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on, että asiakkaalle tehdään yksi palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella voidaan laatia asiakassuunnitelma ja tehdä tarvittavat palvelupäätökset. Asumisen palveluohjaukseen ja gerontologiseen sosiaalityöhön tehdyillä tarkastuksilla ilmeni, että asiakkaan palvelujen tarvetta voidaan arvioida useaan kertaan riippuen ikääntyneiden palvelujen palveluohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjaosta. (Ks. myös apulaisoikeusasiamiehen päätös [3453/2025](#)).

Apulaisoikeusasiamies kannustaa lisäämään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä iäkkäiden henkilöiden kuntoutuksen tarpeen tunnistamisessa oikea-aikaisesti.

2.5 Päätöksenteko

2.5.1 Tarkastushavainnot

Tarkastusta edeltävän viikon palaveriin saakka palveluohjaajilla oli ollut ohjeistus, että kaikkiin hakemuksiin pitää tehdä päätös. Nyt esihenkilö oli sanonut, että asiakas voi myös vetää pois hakemuksensa, jolloin se raukeaa.

Mikäli asiakas on hakenut ympärivuorokautista palveluasumista, mutta palvelutarpeen arvion perusteella hänelle myönnetään yhteisöllistä asumista, tehdään ympärivuorokautisesta palveluasumisesta kielteinen päätös ja yhteisöllisestä asumisesta ”jonopäätös”. Jonopäätöksellä tarkoitetaan asiakkaan saamaa myönteistä palvelupäätöstä, jossa myöntämisperusteet täyttyvät, mutta asiakkaalle ei ole osoitetaa heti paikkaa. Asiakas saa uuden myönteisen palvelupäätöksen paikan vapautuessa.

Kuntouttava arviointijakso on sosiaalihuollon palvelua ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, johon sairaala ”lähettää” asiakkaat. Tarkastajille kerrottiin, että tietty työryhmä päättää arviointijaksolle pääsystä. Työryhmässä on mukana yksi palveluohjaaja. Asumispalvelujen palveluohjaajat tekevät päätökset näkemättä tai tuntematta asiakasta. He saavat tiedon asiakkaan alkaneesta hoitajaksosta arviointiyksikön sosiaaliohjaajalta.

Asumispalvelujen palveluohjaajat ovat kysyneet, miksei päätöstä arviointijaksolle voi tehdä kotiin annettavien palvelujen palveluohjaajat, jotka ovat omatyöntekijöitä niille asiakkaille, jotka saavat kotihoitoa. Vastaukseksi on saatu, että ”näin on linjattu”, mutta epäselväksi on jäänyt missä linjaus on tehty. Perustelu on ollut, että kyseessä on asumispalvelu, ja taustalla on päätöksenteon keskittäminen.

Palveluohjaajat pitivät tilannetta työmäärään ja työnjakoon liittyvänä asiana, mutta ennen kaikkea eettisenä ongelmana virkavastuun näkökulmasta, kun toinen työntekijä tekee arvion ja he itse tekevät päätöksen, jos päätöksestä tehtäisiinkin oikaisuvaatimus. Palveluohjaajat kertoivat tuoneensa näkemyksensä esimiehille esille.

Arviointipäällikön tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamien tarkennusten mukaan lyhytaikaishoidon asiakkaiden osalta (kuntouttava arviointitoiminta ja kuntouttava lyhytaikaishoito) asumispalveluiden palveluohjaajat eivät tapaa asiakkaita vaan tekevät päätökset muiden ammattihenkilöiltä saamiensa tietojen perusteella, mutta pitkäaikaishoidon päätösten osalta asiakkaat aina tavataan henkilökohtaisesti.

Palveluohjaajat kertoivat kehittämispäivässä olleen keskustelua, että päätöksentekoa eriytettäisiin vielä enemmän. Käytännössä se tarkoittaisi, että asumispalvelujen palveluohjaajat tekisivät asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin ja niin sanotun jonopäätöksen asumispalveluun, mutta päätöksen asumispalvelujen järjestymisestä tekisi toinen työntekijä.

2.5.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää vakavaa huomiota asiakasohjausyksikön henkilöstön osaamiseen. Keskeinen riittävää osaamista turvaava edellytys on, että ammattihenkilöillä on tehtävän edellyttämä koulutus ja osaaminen. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Varsinais-Suomen hyvinvointialue korjaa välittömästi mahdolliset henkilöstön tehtävärakenteisiin sisältyvät puutteet ikäänntyneiden palvelujen päätöksenteon osalta, ja huolehtii siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät laissa edellytettyä yhteistyötä.

Apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa henkilöstön osaamiseen sekä päätöksentekoon asiassa [3453/2025](#).

2.6 Asumispalvelujen järjestäminen

2.6.1 Tarkastushavainnot

Tarkastuksella keskusteltiin asumispalvelujen järjestymisestä iäkkäille. Palveluohjaajat toivat esille näkemyksen, että kotihoidosta lähtevä palveluketju ei toimi. Osalla toimijoista voi olla sellainen asenne, että jos asiakas menee sairaalahoitoon, hän ei voisi enää kotiutua. Palveluohjaajat ovat havainneet myös, että on tilanteita, joissa asiakkaan voinnin muutoksiin ei ole reagoitu ajoissa.

Asiakkaille tarjotaan ensisijaisesti hyvinvointialueen oman tuotannon paikkoja, mutta jos ostopalvelurahoja vapautuu, niin paikkaa ostopalveluyksiköstä/palvelusetelituottajan yksiköstä voidaan tarjota seuraavalle. Henkilöstön mukaan ostopalvelupaikoissa ei ole enää paikkoja vapaana. Hoitajapula näkyy edelleen, eikä paikkoja saada auki. Asiakasohjauspäällikön tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antaman kommentin mukaan yksityisillä palveluntuottajilla on ollut vapaita paikkoja tarjolla keväällä keskimäärin noin sata. Paikat eivät jakaudu tasaisesti koko hyvinvointialueelle eli alueellista vaihtelua esiintyy.

Palveluohjaajien mukaan vaativaa muistisairautta sairastaville asiakkaille, jotka oireilevat haasteellisella käytöksellä, ei ole sopivia paikkoja tarpeeksi. Ostopalveluissa kerrottiin olevan tällaisia yksiköitä noin kymmenen. Yhteistyössä on tosin ilmennyt, ettei osa paikoista ole tiennyt mitä tarkoittaa, että tarjoavat hoitoa vaativan muistisairauden asiakasryhmälle. Palveluohjaajat arvelivat, että käytännössä se voisi mahdollisesti tarkoittaa korkeampaa henkilöstömitoitusta.

Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen annettujen tarkennusten mukaan, kun asiakas tarvitsee todellisesti vaativan asumispalvelupaikan, tuottajilla, jotka ovat ilmoittautuneet vaativan hoidon palveluntuottajiksi pitää olla valmius ottaa korkeampi hoitajamitoitus huomioiden asiakas vastaan. Vaativassa hoidossa on mitoitus jo lähtökohtaisesti korkeampi eli sopimuksen mukaan vähintään 0,7.

Varhan alueella on neljä alueellista jonoa asumispalveluihin. Suunnitelmissa kerrottiin olevan, että syksyn 2025 aikana jonot yhdistetään, ja olisi yksi jono. Palveluohjaajat keskustelivat siitä, miten asiakkaat ovat valmiita liikkumaan koko alueella ja miten ruotsi äidinkielenä pystytään huomioimaan paikan tarjoamisessa.

Tilapäisen hoidon (ympäri vuorokautisen palveluasumisen) paikoilla on ympärivuorokautista palveluasumista odottavia asiakkaita. Palveluohjaajat esittivätkin kysymyksen, onko paikkoja silloin enää tarpeeksi omaishoidon tuen asiakkaille.

Palveluohjaajat tarjoavat asiakkaille vapautuvaa asumispalvelupaikkaa ohjeellisen priorisointilistan mukaan. Esimerkiksi kotona asuvat muistisairaat, jotka ovat eksymisvaarassa, ovat listan mukaan kiireellisiä paikan tarvitsijoita. Tarkastuspöytäkirjanluonnokseen asiakasohjauspäällikön antaman tarkennuksen mukaan asumispalveluiden priorisointilista on

1. Kriittiset asiakkaat (asiakasturvallisuus vaarantuu)
2. Asiakkaat, joilla lakisääteinen toimeenpano-aika on päättymässä (paikkaa tarjotaan viimeistään 83 vrk kuluttua asian vireilletulosta)
3. Kuntouttavissa arviointiyksiköissä odottavat (palvelupäätös tehty)
4. Sairaalassa odottavat (palvelupäätös tehty)
5. Kotona/lyhytaikaishoitopaikassa ja muualla odottavat (palvelupäätös tehty).

Aiemmin silloin, jos asiakas tai tämän omainen kieltäytyi ottamasta tarjottua paikkaa vastaan, asiakas otettiin pois jonosta. Tarkastuksen aikaan tämä ohje palveluohjaajille oli otettu pois, eikä toimintaohjetta ollut tilanteisiin, joissa asiakas kieltäytyy tarjotusta paikasta. Asiakasohjauspäällikön tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antaman kommentin mukaan 5.6.2024 hyväksytyyn työohjeeseen ei ole kirjattu, että omaisen kieltäytyessä paikasta, asiakkaan päätös raukeaisi ja hän poistuisi jonosta. Kieltäytymisestä on tehty palveluohjaajille uusi ohje, joka on hyväksytty ikääntyneiden johtoryhmässä 1.10.2025.

Haastateltavat kuvasivat, etteivät he tiedä miten heidän tulisi toimia asiakkaan kieltäytyessä tarjotusta paikasta, ja ovat odottaneet ohjeita. Osaan tarkastuksen yhteydessä pyydettyihin palvelutarpeen arviointeihin oli kirjattu vielä huhtikuussa 2025 asiakkaalle annettu ohjaus, jonka mukaan prosessi päättyy, mikäli asiakas kieltäytyy vastaanottamasta tarjottua paikkaa. Tarkastajat kertoivat, että apulaisoikeusasiamies on päätöksessään [EOAK/4553/2024](#) ottanut kantaa asiaan.

Asiakasohjaajien mukaan yhteisöllinen asuminen järjestyy asiakkaalle usein nopeasti palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Tarkastusta ennen saatujen tilastotietojen mukaan keskimääräinen aika vireille tulosta yhteisöllisen asumisen järjestymiseen ei juurikaan eroa ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestymisestä, joissa molemmissa se on ollut 56-79 vuorokautta. Alueellisia eroja on kuitenkin paljon, ja esimerkiksi Turussa asumispalvelujen odottaminen kestää kauemmin. Yhteisöllistä asumista ei ole vielä koko Varhan alueella.

2.6.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa yleisemmin iäkkäiden palvelujen järjestämiseen päätöksessään [3453/2025](#) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestämiseen päätöksessään [4553/2024](#).

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hyvinvointialueella tulee olla käytössään riittävästi ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja vaativaa muistisairautta sairastaville henkilöille. Tarkastuksella haastatellun henkilöstön mukaan paikkoja ei ole tarpeeksi eivätkä yksiköt välttämättä tiedä mitä heiltä edellytetään.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että myös asiakkaiden kielellisistä oikeuksista sekä oikeudesta yksityiselämään tulee huolehtia myös silloin, kun toimintakäytäntöjä muutetaan.

Apulaisoikeusasiamies muistuttaa hyvinvointialuetta, että sen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja laatua alueellaan ja viittaa sekä vanhuspalvelulain 6 §:n velvoitteeseen että sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 7 §:n 2 ja 3 momenttiin.

2.7 Omatyöntekijä

2.7.1 Tarkastushavainnot

Palveluohjaajat kertoivat olevansa omatyöntekijöitä ”kuulemma” kaikille asiakkaille, jotka ovat sijoittaneet ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Yhteisesti ei ole kuitenkaan määriteltä mitä se tarkoittaa, eikä esimerkiksi sitä, alkaako omatyöntekijyys palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa. Palveluohjaajat kokivat, etteivät he voi toimia silloin omatyöntekijöinä, mikäli asiakkaalle ei myönnetä asumispalvelua.

Asiakkaille ja omaisille kerrotaan palvelutarpeen arvioinnissa, että he voivat olla yhteydessä omatyöntekijään, jos tilanne muuttuu. Omatyöntekijän nimi näkyy asiakkaalle tehdyssä myönteisessä asumispalvelujen päätöksessä.

Tarkastuspöytäkirjaan annettujen kommenttien mukaan omatyöntekijästä oli Varhassa tehty uusi ohje, joka pyydettyä lähetettiin tarkastajille. Syyskuussa 2025 hyväksytty sisäinen ohje ”Esimerkkejä palveluista vastaavasta (omatyöntekijä) ja palvelutehtävistä vastaavasta sekä palvelutehtävän valinnasta” sisältää kirjaamisen näkökulmasta ohjeellisia esimerkkejä mistä yksiköstä omatyöntekijä valitaan kulloisenkin asiakkaan saaman palvelun mukaan.

2.7.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hyvinvointialue on velvollinen huolehtimaan siitä, että henkilöstö pystyy toimimaan lain mukaisesti. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että palveluohjaajien asiakasmäärien tulee olla sen suuruiset, että laissa määrätyt tehtävät, kuten palvelutarpeen arviointien tekeminen määräajassa, asiakassuunnitelmien seuranta sekä omatyöntekijän tehtävät on mahdollista toteuttaa.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että yksi omatyöntekijän tehtävä on asiakkaalle myönnetyn palvelun laadun ja riittävyyden valvominen asiakaskohtaisesti.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että omatyöntekijän tulee lähtökohtaisesti olla pysyvä, ja omatyöntekijää voi vaihtaa silloin, jos se on asiakkaan tilanteen kannalta perusteltua.

Apulaisoikeusasiamies on arvioinut tarkemmin toimintakäytäntöjä omatyöntekijyyden osalta asiassa [3453/2025](#).

Apulaisoikeusasiamies kehottaa yksikön johtoa käymään henkilöstön kanssa sisällöllistä keskustelua omatyöntekijän tehtävistä, roolista ja tarkoituksesta.

2.8 Johtaminen ja omavalvonta

2.8.1 Tarkastushavainnot

Tarkastuksella ilmeni, että haastateltavat asiakasohjauksen palveluohjaajat eivät olleet tietoisia apulaisoikeusasiamies Sakslinin päätöksestä (EOAK/4553/2024), jonka johdosta tarkastus tehtiin. Päätöstä ei ollut käsitelty palveluohjaajien työryhmässä. Osa työntekijöistä oli saanut tietoa ratkaisusta asian uutisoinnin kautta tai asiakkaiden omaisilta. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen annettujen tarkennusten mukaan palveluohjauksen viikkopalaverin asialistaan/muistioon on kirjattu 23.1.2025: ”Varhan toiminnassa nähty epäkohtia koskien Eduskunnan oikeusasiamiehen päätöstä [EOAK/4553/2024](#). Ohjeistusta tullaan päivittämään eduskunnan oikeusasiamiehen kommenttien perusteella.

Siihen asti toimitaan nykyisten ohjeistusten mukaisesti.” Annettuihin tarkennuksiin on myös kirjattu työohjeen päivittämisen käsittelyä.

Varha on määritellyt ikääntyneiden palvelut yhdeksi palveluyksiköksi, jolla on yhteinen omavalvontasuunnitelma¹. Sama omavalvontasuunnitelma kattaa siten palvelut ikääntyneiden palvelujen neuvonnasta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja laitoshoitoon.

Tarkastuksen yhteydessä pyydettiin tiedot tehdyistä ja yksikköön kohdentuneista epäkohtailmoituksista. Henkilöstön tekemät ilmoitukset koskivat pääasiassa järjestelmien käyttöön liittyviä epäselvyyksiä, jotka olivat aiheuttaneet viivettä asiakkaiden palveluissa, yhteistyökäytäntöjä sekä ruuhkautunutta työtilannetta.

Asiakkaat ja omaiset voivat tehdä Varhan verkkosivuilla sähköisesti ilmoituksen tapahtuneesta vaaratilanteesta. Tarkastuksen yhteydessä pyydettyihin epäkohtailmoituksiin oli kirjautunut yksi omaisen tekemä ilmoitus tilanteesta, jossa muistisairas yli 90-vuotias yksin asuva asiakas oli kotiutettu kriisipaikalta, koska paikkoja ei ollut vapaana. Asiakas oli lähtenyt yöllä liikkeelle ja kaatunut kadulle, josta yökotihoidon hoitaja oli tämän löytänyt. Asiakas oli saanut ilmoituksen perusteella vakavia vammoja ja toimitettu sairaalahoitoon. Ilmoituksen käsittelytietojen mukaan asiassa oli toimitettu annettujen ohjeiden mukaan ja moniammatillisesti.

Työhön liittyvien ohjeiden kuvattiin olevan ”siellä ja täällä” ja tulevan tietoon eri reittejä, osa ohjeista tulee sähköpostitse. Ohjeet myös muuttuvat, ja henkilöstön kokemus oli, että kenelläkään ei ole tietoa palveluprosessin kokonaisuudesta. Tarkastuskäynnin jälkeen ohjeistukseksi oli tullut, että kaikki työohjeet kerätään IMS-järjestelmään.

2.8.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että yksikön henkilöstön sosiaalihuollon lainsäädännön ja prosessien osaamisessa on puutteita. Näiltä osin apulaisoikeusasiamies on arvioinut asiaa tarkemmin päätöksessään [3453/2025](#).

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että yksikössä ja sen johtamisessa tulee lisätä sosiaalihuollon asiantuntemusta ja ymmärrystä. Tarkastushavaintojen perusteella asumispalvelujen palveluohjaajien työtä ohjaavat kirjalliset ohjeet ja eri järjestelmät.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että palveluohjaajat kokevat työyhteisönsä hyvänä ja toisiaan tukevana. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan hyvinvointialueen laaja maantieteellinen alue ja henkilöstön sijainti toisistaan erillään korostavat myös lähijohtamisen merkitystä asiakastyön tukemisessa.

¹ Luettavissa Varhan verkkosivuilta: <https://v-shva.ims.fi/spring/public/7a4ff553-5ec2-40fe-b261-c9b50737ae1b/fi> (haettu 4.11.2025).

Apulaisoikeusasiamies kannustaa hyvinvointialuetta kehittämään monialaista yhteistyötä. Tarkastajille yhteistyön toteutuminen eri yksikköjen ja ammattilaisten välillä näyttäytyi pelkistävän kirjalliseen tiedonvaihtoon.

Apulaisoikeusasiamies pitää hyvänä sitä, että hyvinvointialueella asiakkaat ja omaiset voivat tehdä sähköisesti ilmoituksen vaaratilanteesta.

Apulaisoikeusasiamies toteaa yleisellä tasolla, että ilmoitusten käsittelyn yhteydessä asiakkaalle tulee kertoa mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että asiakkaan tekemä ilmoitus ei poista ammattihenkilöille säädettyjä ilmoitusvelvollisuuksia.

3 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin päätti saattaa edellä esitetyt tarkastushavainnot ja kannanotot Varsinais-Suomen hyvinvointialueen tietoon.

Apulaisoikeusasiamies pyytää yksikön johtoa käsittelemään tarkastuspöytäkirjassa esitetyt havainnot ja kannanotot yhdessä asumispalvelujen palveluohjaajien kanssa.

Tarkastuspöytäkirja lähetetään edellä todetussa tarkoituksessa tiedoksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle.

Apulaisoikeusasiamies päätti lähettää tarkastuspöytäkirjassa esittämänsä kannanotot ja havainnot tiedoksi myös Lupa- ja valvontavirastolle.

Pöytäkirja julkaistaan apulaisoikeusasiamiehen hyväksymässä muodossa oikeusasiamiehen verkkosivuilla www.oikeusasiamies.fi.

Tiedoksi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Lupa- ja valvontavirasto