

20.11.2025

EOAK/3011/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Inkeri Helenius**

## **LAPSIPERHEPALVELUIDEN TOIMINTA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli hyvinvointialueen lapsiperhepalveluiden menettelyä. Kantelu koski erityisesti tukiperhe- ja tukihenkilöpalveluiden lopettamista sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimista ja toimittamista.

Kantelijan mukaan hänen kahden lapsensa palvelut oli lopetettu hyvinvointialueen säästösyistä ilman, että kantelija oli saanut neuvontaa muista mahdollisista palveluista. Perhettä ei ollut kuultu eikä palvelutarpeen arviota tehty lain vaatimalla tavalla. Kantelija oli pyytänyt hyvinvointialueelta palvelupäätöksiä, asiakassuunnitelmia sekä palvelutarpeen arviointia, mutta suurinta osaa asiakirjoista ei ollut hänelle toimitettu.

### **2 SELVITYS**

---

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusasiamiehen tehtävistä**

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n perusteella 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. Asiassa hankitaan oikeusasiamiehen tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Viimeksi mainittu säännös ilmaisee lain tarkoituksen siitä, että kantelututkinnassa on tapauskohtaista harkintavaltaa senkin jälkeen, vaikka kantelu ylittäisi tutkinnan yleiset edellytykset. Oikeusasiamies siis harkitsee, miltä osin ja missä laajuudessa asia tutkitaan ja miltä osin siihen muutenkin otetaan kantaa.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 3 momentin mukaan yli kaksi vuotta vanhaa asiaa ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Kantelu koski osittain asioita, jotka ovat tapahtuneet yli kaksi vuotta sitten eikä näiden tutkimiseen ilmennyt laissa tarkoitettua erityistä syytä.

### 3.2 Palvelutarpeen arviointi

Kantelun mukaan kantelija ei ollut pyynnöstään huolimatta saanut lastensa palvelutarpeen arvioita, koska niitä ei ollut lainkaan tehty. Sosiaaliohjaaja oli soittanut kantelijalle joulukuussa 2024 ja ilmoittanut, että tukiperheasioissa tehdään väliarvio ja palvelutarpeen arvio tammikuussa 2025. Muutamaa päivää myöhemmin sosiaaliohjaaja oli soittanut kantelijalle uudestaan ja kertonut, että kantelijan lasten palvelut päättyvät. Kantelijalle oli kerrottu, että sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion perusteella kantelijan perhe ei ole erityistä tukea tarvitseva. Kantelija oli pyytänyt sosiaalityöntekijän nimeä useita kertoja ja kysynyt, miten palvelutarpeen arvio voidaan tehdä näkemättä tai kuulematta esimerkiksi asiakasta. Kantelun mukaan kantelija ei ollut saanut kysymyksiinsä vastausta.

Selvityksen mukaan kantelijan perheessä on yhteensä kolme lasta, joista kahdella nuorimmalla on ollut sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus. Nuorimman lapsen asiakkuus on alkanut toukokuussa 2021, jolloin hänelle on myönnetty tukiperhe. Keskimmäisen lapsen asiakkuus on alkanut toukokuussa 2023 ja hänelle on myönnetty tukihenkilöpalvelu lokakuussa 2023. Asiakkuudet ovat siirtyneet kantelussa mainitulle sosiaaliohjaajalle heinäkuussa 2023.

Selvityksessä todetaan seuraavaa:

”Hyvinvointialueen aikana ei ole käytetty asiakirjapohjia kuten asiakassuunnitelmaa ja palvelutarpeen arviointia, vaan ne on kirjattu asiakaskertomustekstinä. Palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmia on siis sisällöllisesti tehty ja lapsen asioita hoitavalla sosiaalihuollon viranhaltijalla on ollut perheen lasten tilanne hyvin tiedossa ja säännöllinen yhteys perheen vanhempaan, kuten liitteinä olevista asiakirjoista on luettavissa.”

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp, s. 128–129) mukaan palvelutarpeen arviointi olisi käytännössä tarpeetonta, jos vastaavantyyppinen selvitys olisi jo tehty tai henkilön tarve olisi selvästi luonteeltaan tilapäistä.

Saman pykälän 2 momentin mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Edelleen saman pykälän 4 momentin mukaan arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

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

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.

Minulle toimitetuista lausunnon liitteinä olevista asiakasasiakirjoista ilmenee, että syyskuussa 2024 tehdyn kirjauksen mukaan seuraava arviointi olisi tammikuussa 2025. Asiakasasiakirjassa (22.1.2025) todetaan seuraavaa:

”Sovittu, että [keskimmäisen lapsen nimi] tilannetta käydään läpi sosiaalityöntekijän kanssa ja arvioidaan erityisen tuen tarvetta. Äitiin ollaan yhteydessä tämän jälkeen.”

Asiakasasiakirjassa (27.1.2025) todetaan vielä seuraavaa:

”Soitto äidille, kerrottu sosiaalityöntekijän arvioineen ettei [keskimmäisen lapsen nimi] ole erityisen tuen tarpeessa ja siksi hyvinvointialueen uusien ohjeiden vuoksi tukisuhde on päätettävä”.

Saamani selvityksen perusteella kantelijan lapsille ei ollut tehty varsinaisia palvelutarpeen arviointiasiakirjoja, vaan olennaiset tiedot oli hyvinvointialueella kirjattu asiakaskertomustekstinä asiakkuuden ja työskentelyn aikana.<sup>1</sup>

Lausunnon liitteinä olevista asiakasasiakirjoista ei kuitenkaan ilmene, miten esimerkiksi edellä mainittu sosiaalityöntekijän tammikuussa 2025 tekemä arvio kantelijan keskimmäisen lapsen erityisen tuen tarpeesta on tehty tai mikä sen sisältö on. En ole hyvinvointialueen kanssa muutoinkaan samaa mieltä siitä, että minulle toimitetuista kantelijan lasten asiakasasiakirjoista selviäisi kantelijan lasten palvelutarpeen ja vaihtoehtoisten järjestämistapojen yksilöllinen ja kokonaisvaltainen arvio siten kuin lainsäädäntö edellyttää.

En pidä riittävänä sitä, että palvelutarpeen arvioinnin sisältämät asiat ovat irrallisina ja erillään asiakaskertomuksessa siten, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta lukea palvelutarpeen arviointia kokonaisuudessaan esimerkiksi yhdestä asiakasasiakirjasta. Tieto palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä ei edellä kuvatulla tavalla välity asiakkaalle siten, että hän riittävässä määrin ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Tämä on osaltaan saattanut vaikuttaa myös siihen, että palvelutarpeen arviointia tai sen yhteenvedoa ei ole kantelijan pyynnöistä huolimatta voitu hänelle toimittaa.

Korostan, että palvelutarpeen arviointi on keskeinen ja kiinteä osa palveluiden suunnittelua, toteutusta ja palveluiden kokonaisuuden muodostamista. Sen huolellinen toteuttaminen, tarvittaessa moniammatillisesti, on edellytys asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisten palveluiden järjestämiselle.

### 3.3 Asiakassuunnitelma

Kantelun mukaan kantelija ei ollut pyynnöstään huolimatta saanut lastensa asiakassuunnitelmia, koska niitä ei ollut lainkaan tehty.

Selvityksessä todetaan seuraavaa:

”Asiakassuunnitelmalomake on molempien lasten osalta täyttämättä työmäärästä ja toimintatavoista johtuen. Kuitenkin sisällöllisesti oleelliset asiakassuunnitelmaan kuuluvat asiat on käsitelty riittävässä laajuudessa keskusteluissa ja palaverissa kantelijan kanssa. Näistä on olemassa kertomusmerkinnät asiakastietojärjestelmässä.”

---

<sup>1</sup> Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut määräyksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (1/2024) asiakastietolain 20 §:n 2 momentin nojalla. Määräys on tullut voimaan 5.4.2024 ja on voimassa toistaiseksi. Määräyksen mukaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tulee vastata Sosmeta-palvelussa julkaistuja asiakirjarakenteita viimeistään silloin, kun asiakasasiakirjat on asiakastietolain mukaan tallennettava valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Asiakastietolain 102 §:n 5 momentin mukaan sosiaalihuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnalliseen asiakastietovarantoon viimeistään 1.9.2026.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa noudattaen 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädettyä. Saman pykälän 2 momentissa on säädetty tarkemmin siitä, mitä asiakassuunnitelman tulee sisältää. Edelleen saman pykälän 3 momentin mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa.

Asiakassuunnitelman tarkoituksena on arvioida asiakkaan tilannetta ja niitä olosuhteita ja asioita, joihin sosiaalityön avulla pyritään vaikuttamaan. Asiakassuunnitelma on suunnitelma asiakkaana olevan henkilön ja hänen perheensä tarvitsemista tukitoimista ja palveluista. Sosiaalihuollon asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän tietää, millaisiin toimenpiteisiin viranomaisen hänen asiassaan mahdollisesti ryhtyy. Sosiaalihuollon asiakkaan on tiedettävä myös ne vaihtoehtoiset toimintatavat, joita viranomaisella asiassa mahdollisesti on, sekä se, millä tavoin hänen itsensä on meneteltävä toimiakseen asiakassuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden ja siinä asetettujen edellytysten mukaisella tavalla. Sosiaalihuollon asiakkaalla tulee olla myös mahdollisuus arvioida viranomaisen toiminnan oikeellisuutta ja sitä, millaisiin toimenpiteisiin hän voi asiassa itse ryhtyä, jos hän katsoo, ettei viranomaisen ole toiminut hänen asiassaan hänen oikeuksiensa edellyttämällä tavalla.

Saamani selvityksen perusteella käsitykseni on, että asiakassuunnitelmaksi katsottua asiakirjaa ei ole laadittu kantelijan lapsille lainkaan heidän asiakkuuksiensa aikana. Tämän seurauksena kantelija ei ole pyynnöstään huolimatta saanut asiakassuunnitelmaa luettavakseen, vaikka hyvä hallinto edellyttää, että viranomaisen toimittaa asiakassuunnitelman oma-aloitteisesti asianosaisille ilman aiheetonta viivytystä.

Katson, että kantelijan asiassa on menetelty lainvastaisesti, kun hänen lastensa asiakassuunnitelmia ei ole laadittu eikä toimitettu kantelijalle asianmukaisessa kohtuullisessa ajassa. Hyvinvointialueen laiminlyönnit asiakassuunnitelman laatimisessa ja asiakkaalle toimittamisessa ovat saattaneet vaarantaa kantelijan oikeuksia laadultaan hyvän ja yksilöllisen sosiaalihuollon järjestämiseksi ja osallisuuden toteuttamiseksi. Kuten olen edellä kappaleessa 3.2 todennut, en pidä riittävänä sitä, että lain edellyttämien asiakirjan sisältämät tiedot ovat irrallisina ja erillään asiakaskertomuksessa ilman, että asiakirja olisi kokonaisuudessaan asiakkaan luettavissa.

Saamassani selvityksessä on vedottu siihen, että asiakassuunnitelmien laatiminen ja toimittaminen kantelijalle on ilmeisesti ainakin osittain johtunut sosiaalityöntekijän liian suuresta työmäärästä. Totean vielä, että viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen alaiset viranhaltijat ja muut työntekijät voivat suoriutua lakisääteisistä tehtävistään.

### 3.4 Palvelun päättäminen ja sitä koskeva päätöksenteko

#### 3.4.1 Päätöksenteko ja tiedoksianto

Kantelun mukaan kantelija oli esittänyt toiveen hänen nuorimman ja keskimmäisen lapsensa tukisuhteen jatkamisesta, mutta palvelut oli päätetty ilman, että kantelijalle oli annettu neuvontaa tai tukea muista mahdollisista palveluista. Kantelija oli myös muun muassa muistutuksessaan hyvinvointialueelle joulukuussa 2024 tuonut esiin sen, että hän ei ollut saanut päätöksiä palveluiden lopettamisesta pyynnöstään huolimatta. Päätökset palvelun lopettamisesta oli tehty vasta kesäkuussa 2025 noin puoli vuotta takautuvasti palveluiden tosiasiallisen päättymisen jälkeen.

Selvityksen mukaan kantelijan nuorimman lapsen tukiperhepalvelu oli lopetettu joulukuussa 2024 ja keskimmäisen lapsen tukihenkilöpalvelu oli lopetettu helmikuussa 2025 hyvinvointialueen tukisuhdepalveluiden myöntämisperusteiden tarkentamisen johdosta. Selvityksen mukaan päätökset palvelun lopettamisesta olivat virheellisesti jääneet tekemättä kohtuuttoman työpaineen vuoksi. Päätökset oli tehty ja toimitettu kantelijalle myöhemmin, mutta perusteet oli kuitenkin kerrottu hänelle puhelimesta.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Saman lain 43 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan 2 momentin mukaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinenkin päätös on 3 momentin mukaan viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Hallintolain 54 §:n mukaan viranomaisen on annettava tekemänsä päätös viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Viranomaisen on annettava tiedoksi myös sellainen päätös, johon liittyy muutoksenhakukielto.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (jälj. sosiaalihuollon asiakaslaki) annetun lain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Totean, että sosiaalihuollon asiakkaalla on laissa säädetty oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujensa järjestämisestä ja päätös on annettava viipymättä tiedoksi asianosaisille. Ilman kirjallista päätöstä asianosainen ei voi käyttää perustuslaissa turvattua oikeuttaan hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksentekovelvollisuudessa on kysymys viranomaiselle kuuluvasta oma-aloitteisesta velvollisuudesta. Viranomaisen on tehtävä päätös, vaikka sitä ei erikseen pyydetäisi. Päätöksenteon merkitys korostuu etenkin, jos asiassa vallitsee erimielisyys eikä siinä voida toimia asiakkaan suullisen tai kirjallisen vaatimuksen tai hakemuksen mukaisella tavalla.

Saamastani selvityksestä ilmenee, että kielteistä, muutoksenhakukelpoista päätöstä tukiperhe- tai tukihenkilöpalvelun osalta ei ollut tehty ennen kuin 17.6.2025. Kantelijan molempien lasten päätöksissä on todettu, että päätös tehdään aiemmin tekemättä jääneen päätöksen vuoksi.

Vaikuttaa siltä, että päätökset palvelun lopettamisesta on tehty vasta sen jälkeen, kun kantelun seurauksena oikeusasiamies on pyytänyt hyvinvointialuetta toimittamaan asiassa tehdyt päätökset selvityksen ja lausunnon liitteenä. Asiassa on siten toimittu lainvastaisesti, kun päätökset on tehty vasta useamman kuukauden päästä siitä, kun palvelut on tosiasiallisesti päätetty. Tämän seurauksena myös päätöksen tiedoksianto on tapahtunut myöhässä. Menettely on estänyt asianosaisia pääsemästä oikeuksiinsa oikea-aikaisesti.

Kuten jo edellä kappaleessa 3.3 totesin, viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen alaiset viranhaltijat ja muut työntekijät voivat suorittaa lakisääteisistä tehtävistään.

#### 3.4.2 Päätöksen perusteleminen ja hyvinvointialueen toimintaohjeet

Kantelun mukaan kantelijan kahden nuorimman lapsen palvelut oli päätetty aluksi joulukuussa 2024 säästösyistä, mutta kantelijan pyynnöstä keskimmäisen lapsen tukihenkilöpalvelua oli jatkettu vielä helmikuun 2025 loppuun.

Selvityksen mukaan hyvinvointialueen aikana tavoite on ollut yhdenmukaistaa palveluiden myöntämiskriteerejä. Työn tueksi on laadittu palvelukohtaisia toimintaohjeita, jotta perusteet palveluiden myöntämiselle olisivat yhdenmukaiset. Tukisuhdepalveluiden myöntämisperusteita on vuonna 2025 tarkennettu vastaamaan lain edellyttämää erityisen tuen asiakkuutta eli asiakkaat, jotka ovat aiemmin saaneet palvelua ennaltaehkäisevästi ilman erityisen tuen asiakkuutta, eivät enää ole oikeutettuja palvelua saamaan.

Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Sosiaalihuoltolain 28 §:n mukaan erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää vertaisryhmätoimintaa sekä tukihenkilö tai -perhe lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi.

Käytettävissäni olevista päätöksistä ilmenee, että palvelun lopettamista on perusteltu seuraavaa tavalla:

”Hakemus tukihenkilöstä hylätään, koska [lapsi] ei ole arvioitu olevan sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeessa, eikä hän näin ollen ole oikeutettu tukihenkilöpalveluun.”

Päätöksissä todetaan vielä seuraavaa:

”Kerrottu hyvinvointialueen uusista toimintaohjeista, joiden mukaan palvelua ei voida myöntää, koska [lapsen] ei arvioida olevan erityisen tuen tarpeessa.”

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaisen noudattaa lakia ja toimii harkintavaltansa puitteissa. Oikeusasiamies ei voi muuttaa viranomaisen päätöksiä tai määrätä niitä muutettavaksi. Oikeusasiamies ei voi myöskään päättää siitä, miten hyvinvointialue palveluitaan järjestää. Tämän takia oikeusasiamies ei voi ottaa kantaa siihen, onko kantelijan lasten tilanteessa edellytykset tukihenkilö- ja tukiperhepalveluiden myöntämiseksi. Viimekädessä toimivaltainen viranhaltija arvioi sen, onko asiakasta pidettävä lain tarkoittamana erityistä tukea tarvitsevana henkilönä.

Totean, että sosiaalihuollon asiakkaalla on laissa säädetty oikeus saada kirjallinen ja perusteltu päätös sosiaalipalvelujensa järjestämisestä. Päätöksen perusteluvelvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Perusteluilla on siten keskeinen merkitys muutoksenhakuoikeuden ja asianosainen oikeussuojan toteutumisen kannalta.

Näkemykseni mukaan hyvinvointialueen viranhaltijan antaman päätöksen perusteluista ei käy riittävän selkeästi ilmi, mitkä seikat ovat vaikuttaneet päätöksen lopputulokseen. Kantelijan ei mielestäni voida olettaa tietävän, mitkä ovat hyvinvointialueen uudet toimintaohjeet tai miten kantelijan lasten tilanne poikkeaa sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön määritelmästä

Asia näyttäytyy minulle niin, että hyvinvointialueella tehty ratkaisu lasten palveluista ja tuen tarpeista on tehty pääosin asiassa annettujen soveltamisohjeiden perusteella eikä asiassa ole tehty yksilöllistä arviointia eikä lasten olosuhteita ole huomioitu osana kokonaisharkintaa. Tämän takia tuon esiin vielä muutamia näkökohtia soveltamisohjeiden merkityksestä palvelujen suunnittelussa ja päätöksenteossa.

Oikeusasiamiehen vakiintuneessa ratkaisukäytännössä ([EOAK/6302/2024](#)) on todettu soveltamisohjeista muun muassa seuraavaa:

”Hyvinvointialueella on oikeus antaa päätöksentekoa (ja määrärahojen riittävyttä) koskevia ohjeita. Tukea koskevat soveltamisohjeet voivat olla vain lakia ja asetuksia täydentäviä eikä niillä voida rajoittaa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeutta laissa säädettyihin palveluihin tai tukeen. Ohjeilla ei myöskään voida rajoittaa viranhaltijalle tai työntekijälle kuuluvaa laissa säädettyä harkintavaltaa eivätkä ne saa estää päätöksentekoon oikeutettua työntekijää yksittäistapauksessa poikkeamasta ohjeesta arvioitaessa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja olosuhteita.”

Ohjeiden käyttäminen yhtenä päätöksenteon perusteena ei siis ole lainvastaista, kunhan ne eivät suuntaa viranomaisen päätöksentekoa sen harkintavallan ulkopuolelle. Päätöksentekijällä on velvollisuus itsenäisesti arvioida asiakkaan sosiaalihuollon tarve ja tehdä päätökset tämän mukaisesti.

### 3.5 Muistutukseen vastaaminen

Kantelijan mukaan hän oli tehnyt muistutuksen hyvinvointialueelle 9.12.2024 muun muassa tukiperhetoiminnan päättymisestä, palvelutarpeen arviosta, asiakkaan kuulemisesta sekä päätöksen tekemättä jättämisestä.

Hyvinvointialueelle lähetetyssä selvityspyynnössä muistutuskin on otettu esille ja todettu, että kantelun mukaan muistutus ei ollut johtanut toimenpiteisiin eikä vastauksessa toisaalta suoranaisesti vastata tai oteta kantaa toimintaan. Selvityksessä ja lausunnossa tuli kiinnittää huomiota kaikkeen kantelussa esitettyyn. Hyvinvointialueen selvityksessä ei kuitenkaan otettu kantaa muistutusvastaukseen.

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pykälän 2 momentin mukaan toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Hallituksen esityksen (HE 185/2014 vp, s. 23–24) mukaan vastauksen perustelemisen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, asiakkaan oikeusturvaa ja muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Erityinen merkitys asian perustelemisella on tilanteessa, jossa asiakkaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan. Selkeät perustelut auttavat asiakasta harkitsemaan asiasta edelleen kantelemista. Lisäksi ne toimivat dokumentointina asian jatkokäsittelyssä.

Valvira on laatinut ohjeen<sup>2</sup> sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn. Ohjeen velvoittavuus ei rinnastu lainsäädännössä säädettyyn, vaan on suositusluontoista. Ohjeen mukaan muistutukseen annettavassa vastauksessa keskeiset tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä tiivistetysti. Hyvä muistutusvastaus sisältää muun muassa vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin, tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty sekä arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin.

Muistutusmenettely on keskeinen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi säädetty oikeusturvakeino. Muistutuksen tarkoituksena on toimia asiakkaan ensisijaisena keinona reagoida kokemuksiinsa epäkohtiin. Muistutukseen annettavan vastauksen sisällölle ei ole asetettu tarkkoja vaatimuksia sosiaalihuollon asiakaslaissa tai sen perusteluissa. Vaatimukset vaihtelevat siten tapauskohtaisesti muun ohella sen mukaan, millaista toimintaa muistutus on koskenut.

Totean, että kantelijan tekemän muistutuksen käsittelyssä vähimmäisvaatimukset vastauksen sisällölle eivät ole täyttyneet. Vastauksessa ei ole muun muassa otettu kantaa suurimpaan osaan kantelijan muistutuksessaan esittämiin väitteisiin eikä vastauksesta ilmennyt, katsooko toimintayksikkö muistutuksen kohteena olleessa tilanteessa menetellyn oikein vai väärin.

Lain esitöiden mukaan vastauksen perusteluille asetettavat vaatimukset ovat korkeammat, mikäli asiakkaan ja toimintayksikön näkemykset tapahtumista eroavat toisistaan. Muistutukseen annettavassa vastauksessa tulee joka tapauksessa vähintäänkin käsitellä yksilöidysti sitä toimintaa, jota muistutus on koskenut, sekä juuri kyseisen muistutuksen johdosta tehtyjä toimia. Riittävänä ei voida pitää sitä, että vastauksessa kommentoidaan toimintayksikön menettelytapoja vain yleisellä tasolla.

### 3.6 Muut asiat

Kantelun mukaan kantelijan perhettä ei ollut kuultu lain vaatimalla tavalla. Selvityksen liitteinä olevissa päätöksissä viitataan kantelijan kanssa noin puoli vuotta päätöksen tekemistä aiemmin käytyihin puhelinkeskusteluihin, mutta hallintolain 34 §:n mukaisesta kuulemisesta ei ole annettu selvitystä.

---

<sup>2</sup> [Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#)

Asian jäädessä epäselväksi totean yleisesti seuraavaa. Oikeus tulla omassa asiassa kuulluksi on yksi perustuslain 21 §:ssä lausutuista hallinnon keskeisistä oikeusturvaperiaatteista, jotka edellytetään turvattavan lailla. Kuulluksi tulemisen oikeus koskee lähtökohdiltaan kaikkia sellaisia asioita, joissa asianosaisella voidaan katsoa olevan intressi antaa selvitystä (HE 72/2002 vp, s. 96). Kuulemismenettelyllä turvataan asiaan osalliselle mahdollisuus osallistua itseään koskevan asian käsittelyyn ja vaikuttaa viranomaisen ratkaisuun.

#### 4 TOIMENPITEET

Hyvinvointialue on laiminlyönyt velvollisuutensa

- tehdä lain edellyttämä palvelutarpeen arviointi (kohta 3.2) ja asiakassuunnitelma (kohta 3.3),
- tehdä ja antaa asianosaiselle tiedoksi oikea-aikaisesti muutoksenhakukelpoiset päätökset palveluiden lopettamisesta (kohta 3.4.1),
- perustella päätös (kohta 3.4.2) ja
- vastata asianmukaisesti muistutukseen (kohta 3.5).

Koska menettelyssä on ilmennyt useita laiminlyöntejä, olen asian kokonaisharkinnassa päätenyt siihen, että annan hyvinvointialueelle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla huomautuksen vastaisen varalle.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.