

12.3.2026

EOAK/4332/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Elina Castrén

HYVINVOINTIALUEEN MENETTELY TURVAPUHELIMEN TOIMINNAN VARMISTAMISESSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Satakunnan hyvinvointialueen menettelyä. Hänen 92- vuotiaalle isälleen on tehty turvapuhelinsopimus. Kantelijan mukaan turvapuhelin on ollut pääsääntöisesti toimimaton 28.6.2025 alkaen. Kantelija on tehnyt asiasta hyvinvointialueelle vaarailmoituksen 2024 ja 2025 sekä ilmoittanut asiasta Traficomille. Tilanteen selvittäminen ja turvapuhelimen toimimattomuus on jatkunut pitkään eikä toimintavarmuuteen voi edelleenkaan luottaa.

Kantelijaa on turvapuhelimen käyttöönoton yhteydessä ohjeistettu, että turvapuhelimesta lähtee automaattisesti hälytys, kun käyttäjä on turvapuhelimen ulottumattomissa 2-3 tuntia. Kantelijan isän turvapuhelimessa on kuitenkin näkynyt ”asiakas ei paikalla”-tila päiväkausia eikä asiasta ole lähtenyt signaalia hälytyskeskukseen.

Kotihoidon tiimi vaihtoi asiakkaan turvapuhelinlaitteen, mutta laitteen vaihtaminen tai laitteen paikan vaihtaminen ei auttanut asiaa. Myöhemmin selvisi, että vika ei ollut laitteessa vaan kuuluvuudessa. Tämän jälkeen kantelija jatkoi edelleen asian selvittämistä sekä kotihoidon tiimin että hälytyskeskuksen kanssa.

2 SELVITYS

2.1 Satakunnan hyvinvointialueen selvitys aluehallintovirastolle

Kantelun tutkimiseksi hankittiin selvitys ja lausunto Lounais-Suomen aluehallintovirastolta.

Satakunnan hyvinvointialueen 26.9.2025 antamassa selvityksessä aluehallintovirastolle vastuualuejohtaja tuo esille, että turvapuhelimen toiminnassa on ollut haasteita puhelinoperaattorin huonon kuuluvuuden vuoksi. Turvapuhelimen tukiaseman ja laitteen sijaintia on vaihdettu, mutta laitteen toimintavarmuus ei ole parantunut. Selvityksen mukaan kyseessä ei ole toimimaton turvapuhelinlaite vaan huono kuuluvuus, jota ei ole pystytty ratkaisemaan.

Kantelijan kirjoituksessaan mainitsemaa Vivagon lisäantennia ei ole ollut aiemmin hyvinvointialueella käytössä ja hyvinvointialue selvittää vielä asiaa Vivago Oy:n kanssa. Vivagon turvapuhelin käyttää Elisän mobiiliverkkoa ja Vivago on ohjeistanut olemaan laitteen kuuluvuusongelmissa yhteydessä Elisään. Vivago ei ole lähtenyt asiaa itse ratkaisemaan, vaikka heillä on ollut tieto kuuluvuusongelmista ja hyvinvointialueen näkemyksen mukaan velvollisuus huolehtia turvapuhelinlaitteen toimivuudesta.

Hyvinvointialue ja Vivago eivät olleet huomanneet ehdottaa kantelijan kirjoituksessa mainitsemaa operaattorin vaihtoa Elisalta toiselle operaattorille. Asunnossa käytössä oleva lääkerobotti käyttää Telian liittymää eikä siinä ole havaittu kuuluvuusongelmia. Hyvinvointialue selvittää asiaa Vivagon kanssa ja pyytää turvapuhelimeen Telian liittymän.

Selvityksen mukaan turvapuhelinpalvelujen kilpailutusvaiheessa on vaatimuksena ollut, että palveluntuottaja vastaa laitteen toimivuudesta eri alueilla. Vikatilanteissa Vivagon tulee etsiä ratkaisuja yhdessä eri toimijoiden kanssa. Selvityksen mukaan kotihoito reagoi olemassa olevilla keinoilla eri teknologioiden toiminnan varmistamiseen ja on tarvittaessa yhteydessä laitteen toimittajiin. Palveluntuottajan pitää pystyä vastaamaan hyvinvointiteknologian toiminnan haasteisiin ja ohjeistamaan hoitajia.

Selvityksen mukaan turvapuhelinkeskuksen pitää aina reagoida turvapuhelimen tuottamaan hyvinvointidataan joko soittamalla asiakkaalle tai lähettämällä kotihoito selvittämään tilanne asiakkaan kotona. Jos turvapuhelin antaa tiedon liikkumattomuudesta tai muusta poikkeustilanteesta, asiakkaan vointi varmistetaan aina. Hyvinvointialueen näkemyksen mukaan kantelijan isän turvapuhelin on pystynyt lähettämään ajoittain myös virheilmoituksia toimimattomuudesta, joten tilanteisiin on pystytty reagoimaan ja yritetty korjata tilannetta. Selvityksen mukaan turvapuhelin on toiminut satunnaisesti kesäkuun ja heinäkuun aikana, elokuussa 2025 merkintöjä toimimattomuudesta on vähemmän eikä ”tukiasema pois käytöstä”- ilmoituksia ole tullut yhtään. Selvityksen mukaan asiakkaan turvallisuudesta on huolehdittu ottamalla häneen puhelimitse yhteyttä tai käymällä kotikäynnillä, jos häneen ei ole saatu turvapuhelimen kautta yhteyttä. Kotihoidon palveluita on myös mahdollisuus lisätä turvallisuuden takaamiseksi, jos asiakas on tähän itse suostuvainen.

Selvityksen mukaan hyvinvointialue ei pysty itse vaikuttamaan turvapuhelinteknologian soveltavuuteen ja toimivuuteen, sillä laite on vuokrattu Vivago Oy:ltä, joka vastaa laitteen toimivuudesta. Toisena haasteena on hyvinvointialueen selvityksen mukana puhelinoperaattorien kuuluvuudet eri alueilla ja niistä hyvinvointialue voi tehdä pyynnön mobiiliverkon vahvistamisesta.

Selvityksessä tuodaan esille, että voimassa olevassa omavalvontasuunnitelmassa ei pureuduta erikseen turvapuhelinpalveluun, mutta ohjataan yleisesti teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviveisiin varautumisessa. Selvityksen mukaan omavalvontasuunnitelmassa ei ole huomioitu yksittäistapauksien kohdalla puhelinoperaattorien toimivuutta, josta kantelun tilanteessa on kyse.

3 RATKAISU

Katson Satakunnan hyvinvointialueen menetelleen lainvastaisesti ja virheellisesti siinä, ettei se huolehtinut tarjoamansa turvapuhelinpalvelun toimintavarmuudesta. Hyvinvointialue ei myöskään ollut varatunut toimintahäiriöihin tai ohjeistanut työntekijöitä niiden varalle.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

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.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (jälj. järjestämislaki) 4 §:n mukaan hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

Järjestämislain 8 §:n mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta. Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa.

Hyvinvointialueesta annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaan, jollei lailla toisin säädetä, hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia ne sopimukseen perustuen muilta palvelujen tuottajilta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 23 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Palvelunjärjestäjän on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Samana pykälän toisen momentin mukaan palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n 1 momentin mukaan palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

3.2 Arviointia

Olen tutkinut turva- ja auttamispalvelujen toteuttamista eri hyvinvointialueilla omana aloitteenani (EOAK/6034/2024). Olen päätöksessäni todennut, että hyvinvointialueet voivat laajasti määrittellä itse, millä tavoin ne järjestävät palveluja. Olen samassa päätöksessä painottanut, että palvelun toteuttamisessa olennaista on se, että hyvinvointialueet palvelun järjestäjinä ovat kokonaisvastuussa siitä, että palvelu turvaa asiakkaan oikeutta elämään ja välttämättömään huolenpitoon perustuslaissa tarkoitetulla tavalla. Palvelun laadussa ei saa olla sellaisia puutteita tai virheitä, jotka estäisivät tämän toteutumisen.

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

Samassa päätöksessä on tuotu esille, ettei myöskään Satakunnan hyvinvointialue ole riittävästi huolehtinut turva- ja auttamispalveluiden toimintavarmuudesta.

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

Olen kiinnittänyt sosiaali- ja terveysministeriön huomiota turva-auttamispalvelun lainsäädännön muutostarpeisiin päätöksessäni EOAK/6034/2024. Totesin, että lainsäädäntöä tulisi viipymättä tarkentaa siten, että sekä turva-auttamispalvelun järjestämis- että valvontavastuu on selkeästi määritelty laissa.

3.2.1 Hyvinvointialueen viive tarjoamansa palvelun korjaamiseksi ja henkilöstön saama ohjeistus

Hyvinvointialueet järjestävät erilaisia turva-auttamispalveluita, joiden järjestämistapa ja toteuttaminen vaihtelee. Satakunnan hyvinvointialue tarjoaa turvapuhelinpalveluita ikääntyneiden kotona asumisen tueksi. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on laskenut.

Kantelija otti yhteyttä kotihoitoon sen jälkeen, kun hän havaitsi ongelmia omaisen turvapuhelimen toiminnassa. Kantelija on tehnyt turvapuhelimen toimimattomuudesta vaarailmoituksia hyvinvointialueelle syksyllä 2024 ja tammikuussa 2025 sekä helmikuussa 2025 ilmoituksen Traficomille verkon toimimattomuudesta.

Lounais-Suomen aluehallintoviraston lausunnossa esitetyn näkemyksen mukaan turva-auttamispalvelun kotihoidon työntekijöiden toiminta toimimattoman turvapuhelimen vaihtamiseksi toimivaan turvapuhelinlaitteeseen toteutui asianmukaisesti. Turvapuhelinlaitteen vaihtamisen jälkeen tuli kuitenkin esille, että kyseessä ei ollut toimimaton laite, vaan huono kuuluvuus, jota hyvinvointialue ei pystynyt ratkaisemaan.

Jaan aluehallintoviraston käsityksen siitä, että kotihoidon työntekijät ovat toimineet tässä asianmukaisesti ja he ryhtyivät toimiin heti, kun tieto toimintahäiriöstä oli heille kerrottu.

Kuuluvuusongelmista johtuvat toimintahäiriöt ovat edellä mainittuun viitaten olleet hyvinvointialueen tiedossa. Hyvinvointialueella on ollut runsaasti aikaa selvittää toimintaan liittyviä riskienhallintakeinoja ja tarkentaa epäselvinä näyttäytyviä vastuukysymyksiä.

Asiassa saadusta selvityksestä tulee esille, ettei hyvinvointialueen työntekijöilleen antama ohjaus ole ollut asianmukaista eikä hyvinvointialue ole riittävästi huolehtinut siitä, että työntekijöillä olisi käytettävissään ajantasaiset ja riittävät ohjeet turva-auttamispalvelusta myös poikkeustilanteissa. Selvityksen mukaan kantelijan läheisen turvallisuudesta on kuitenkin huolehdittu ottamalla häneen puhelimitse yhteyttä tai käymällä kotikäynnillä, jos häneen ei ole saatu turvapuhelimen kautta yhteyttä.

Lounais-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksittäisillä työntekijöillä ei ollut selvää käsitystä siitä, miten heidän olisi pitänyt toimia turvapuhelimen kuuluvuusongelman selvittämiseksi. Aluehallintovirasto toteaa, että useamman viikon kestänyt turvapuhelinlaitteen toimintavarmuuden ja kuuluvuuden selvittäminen ei ollut asianmukaista. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan ei ole myöskään asianmukaista, että kantelijan omaisen turvapuhelinlaitteen toimintavarmuuteen ja kuuluvuuteen ei voi edelleenkään varmuudella luottaa, vaan kuuluvuusongelmia oli tämän lausunnon kirjoittamisen hetkellä edelleen.

Aluehallintovirasto esitti lausunnon lopuksi näkemyksensä, että ellei kuuluvuusongelmaa ole mahdollista ratkaista, tulisi hyvinvointialueen lähteä selvittämään onko tarkoituksenmukaista jatkaa näin epävarmaa palvelua.

Olen samaa mieltä aluehallintoviraston kanssa siitä, etteivät hyvinvointialueen toimet ole olleet asianmukaisia eikä riittäviä. Työntekijät eivät ole saaneet asianmukaisia ohjeita.

Totean, etteivät hyvinvointialueen toiminnan viiveet tarjoamansa palvelun kuntoon saattamiseksi ole hyväksyttäviä. Palvelulla turvataan ja varmistetaan haavoittuvassa asemassa olevien vanhusten avunsaanti tilanteissa, joissa heidän välttämätön huolenpito, turvallisuutensa sekä terveyden ja elämän suojaaminen vaatii välittömiä toimia.

Totean lisäksi, että asiaa on selvitetty valvontaviranomaisten toimesta jo aikaisemmin, joten hyvinvointialue on tullut tietoiseksi asian vakavuudesta. Ei ole hyväksyttävää, että tällaisen palvelun toimintahäiriö on kestänyt viikkoja, vaikka se on ollut hyvinvointialueen tiedossa pitkään.

Pidän erityisen moitittavana lisäksi sitä, että asiakkaan omaisen on pitänyt ottaa yhteyttä toimimattomasta, asiakkaalle maksullisesta palvelusta useita kertoja, eikä turvapuhelimen toimintavarmuuteen voi edelleenkään luottaa.

3.2.2 Hyvinvointialueen varautuminen häiriötilanteisiin ja vastuukysymykset

Lounais-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hyvinvointialueen varautuminen turva-auttamispalvelun ja turvapuhelinlaitteen kuuluvuusongelmista johtuviin toimintahäiriöihin oli riittämätöntä. Myös vastuukysymykset asian selvittämiseksi näyttävät epäselvinä. Hyvinvointialueen asiassa EOAK/6034/2024 antaman selvityksen mukaan turva-auttamispalvelutoimintaa ohjaavan materiaalin, palvelukuvauksen ja toimintaohjeiden päivitys on vielä kesken. Myöskään voimassa olevassa, 7.5.2025 päivitetystä omavalvontasuunnitelmassa ei ole mainittu turva-auttamispalvelua, vaikka Valviran omavalvontasuunnitelman laatimista koskevan määräyksen (1/ 2024) mukaan omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut. Koska omavalvontasuunnitelma ei kata turva-auttamispalvelua, ei siinä ole myöskään kuvattu turva-auttamispalvelun keskeisiä riskejä ja riskeihin varautumista.

Pidän aluehallintoviraston selvityksen ja lausunnon esille tuomia epäkohtia hyvinvointialueen toiminnassa vakavina.

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

Kiinnitän huomiota vielä siihen, että mikäli käytössä oleva palvelu ei toimi tai on toimintavarmuudeltaan epävarma, tulee hyvinvointialueen harkita niitä vaihtoehtoja, jolla palvelu voidaan tarvittaessa korvata. Hyvinvointialue on kuitenkin aina velvollinen järjestämään asukkaille tarpeenmukaiset palvelut.

Totean, että hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa, että asiakkaalle tarjottu palvelu toimii asianmukaisella tavalla ja ryhtyä asianmukaisiin toimiin havaitessaan, ettei palvelu toimi.

Yhdyn aluehallintoviraston näkemykseen siinä, ettei hyvinvointialue ole asianmukaisesti huolehtinut asiakkaan terveyden ja turvallisuuden kannalta keskeisen palvelun toimivuudesta eikä laatinut asianmukaisia ohjeita työntekijöille, vaikka turvapuhelimen kuuluvuusongelma on ollut esillä aikaisemminkin.

Pidän erityisen moitittavana sitä, ettei asiakkaan terveyden ja turvallisuuden kannalta näin keskeisen palvelun asianmukaisesta järjestämisestä ole huolehdittu siitä huolimatta, että turva-auttamispalvelu on ollut valvontaviranomaisten laillisuusvalvonnan kohteena jo pitkään.

Katson, että vastoin sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:ää asiakas ei ole saanut laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Katson, että olennaiset puutteet hyvinvointialueen toiminnassa ovat vakavasti vaarantaneet asiakkaan perustuslaissa turvattun välttämättömän huolenpidon toteutumisen.

Muistutan lisäksi hyvinvointialueen toimintojen johtamisesta vastaavia henkilöitä rikoslain 40 luvun 9 ja 10 §:ssä säädetystä virkavastuusta.

Edellä esittämäni perusteella annan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2. esittämäni käsitykset menettelyn virheellisyydestä Satakunnan hyvinvointialueen tietoon.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle. Puutteet hyvinvointialueen toiminnassa ovat vakavia erityisesti koska turvapuhelinpalvelulla on tarkoitus varmistaa haavoittuvassa asemassa olevien vanhusten avunsaanti ja välttämätön huolenpito kiireellistä apua vaativissa tilanteissa.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Satakunnan hyvinvointialueelle.

Pyydän Satakunnan hyvinvointialuetta ilmoittamaan 31.5.2026 mennessä mihin toimenpiteisiin havaittujen puutteiden korjaamiseksi on ryhdytty.

Lähetän päätöksen tiedoksi myös Lupa- ja valvontavirastoon.