

24.3.2026

EOAK/4932/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli

TARKASTUS: VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ 28.5.2025

Tarkastuskohde

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, ikääntyneiden palvelut, ikääntyneiden asiakasohjaus ja sosiaalityö, gerontologinen sosiaalityö

Tarkastusajankohta

28.5.2025

Osallistajat oikeusasiamiehen kansliasta

esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Pia Wirta

Osallistajat tarkastuskohteesta

yksikön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät

Sisällysluettelo

1	Yleistä	2
1.1	Oikeusasiamiehen toimivalta ja tarkastuksen tausta.....	2
1.2	Tarkastuksen suorittamisesta	3
2	Tarkastushavainnot ja apulaisoikeusasiamiehen kannanotot.....	4
2.1	Keskeinen lainsäädäntö.....	4
2.2	Yleistä tarkastuskohteesta	4
2.3	Huoli-ilmoitusten käsittely	5
2.3.1	Tarkastushavainnot.....	5
2.3.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	6
2.4	Palvelutarpeiden arvioiminen.....	7
2.4.1	Tarkastushavainnot.....	7
2.4.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	8
2.5	Omatyöntekijänä toimiminen, asiakassuunnitelma ja monialainen yhteistyö	8
2.5.1	Tarkastushavainnot.....	8
2.5.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	11
2.6	Asiakkaiden ajankohtaiset palvelujen tarpeet ja puutteet palveluissa.....	13
2.6.1	Tarkastushavainnot.....	13

2.6.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	14
2.7	Johtaminen ja omavalvonta	15
2.7.1	Tarkastushavainnot.....	15
2.7.2	Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot	17
3	Toimenpiteet	17

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.

Oikeusasiamiehen kansliasta tehtiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä tarkastus Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen asumispalvelujen palveluohjauksen ja gerontologiseen sosiaalityöhön 28.5.2025. Asumispalvelujen palveluohjauksen tarkastuksesta laadittiin erillinen pöytäkirja ([EOAK/2723/2025](#)).

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 gerontologiseen sosiaalityöhön 28.5.2025 tehtyä tarkastusta.

1.2 Tarkastuksen suorittamisesta

Tarkastuksen teemat kohdentuivat muun muassa palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon sosiaalihuollon asumispalveluista, omatyöntekijän rooliin sekä gerontologisen sosiaalityön sisältöihin.

Ennen tarkastusta hyvinvointialueelta pyydettiin tarkastuksen teemoihin liittyviä asiakirjoja.

Tarkastus toteutettiin henkilöstön ryhmähaastatteluna. 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 avointa ja henkilöstö antoi tarkastajille pyydettyjä tietoja.

Tarkastuksen jälkeen työntekijöille lähetettiin sähköpostitse linkit ryhmähaastatteluissa mainittuihin Varhaa koskeviin ratkaisuihin [EOAK/4553/2024](#) (Ympäri vuorokautisen 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 APULAIISOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT

2.1 Keskeinen lainsäädäntö

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

2.2 Yleistä tarkastuskohteesta

Hyvinvointialueen aloittamisen yhteydessä Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle perustettiin oma gerontologisen sosiaalityön yksikkö.

Yksikössä työskentelee 11 sosiaalityöntekijää ja 15 sosiaaliohjaajaa. Lähiesihenkilönä on johtava sosiaalityöntekijä, ja yksikköä johtaa gerontologisen sosiaalityön päällikkö.

Haastateltu henkilöstö kertoi olevansa ylpeä työn ja yksikön kehittymisestä. Henkilöstö oli tyytyväistä siihen, että ikääntyneiden asiakkaiden sosiaalityön ja -ohjauksen tarve oli tunnistettu ja yksikkö perustettu. Henkilöstöresurssi ja työntekijöiden saatavuus olivat parantuneet hyvinvointialueen alkuajasta. Henkilöstö kertoi tekevänsä merkityksellistä työtä ja yksikössä olevan ”tekemisen meininki”. Esimerkiksi ikääntyneiden sosiaalista kuntoutusta yritetään kehittää.

Henkilöstön mukaan työyhteisön vahvuutena on kollegiaalinen tuki ja se, että he pystyvät reagoimaan nopeasti asiakastilanteissa pienilläkin resursseilla. Henkilöstö koki, että he hallitsevat laajoja kokonaisuuksia ja pystyvät tuomaan oman asiakasryhmänsä ääntä ja iäkkäiden palvelutarpeita esille.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön tehtäviksi kuvattiin ”koko sosiaalihuollon palveluprosessi”. Yksikössä vastaanotetaan ja käsitellään huoli-ilmoitukset, tehdään palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, ja toteutetaan sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä.

Yksikön asiakkaina ovat yli 65-vuotiaat sosiaalityön asiakkaat. Henkilöstö toi esille, että nuorimmat asiakkaat saattavat olla tai voisivat vielä olla työelämässä, ja asiakkuuden syy on jokin muu kuin vanhenemiseen liittyvä sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen tarve.

Haastateltavat kertoivat, että Varhan alkuvaiheessa oli ollut ajatus, että palvelutarve määrittäisi asiakkuuden, mutta nyt asiakkuuden määrittelee 65 vuoden ikäraja. Haastateltavien näkemyksen mukaan hyvinvointialueen säästöjen tekemisen jälkeen yhteistyö ja palvelupolkujen kehittäminen organisaatiossa on vähentynyt. Asiakastyössä tämä ilmenee niin, ettei moniammatilliseen yhteistyöhön ja joustavuuteen sekä yksilöllisesti räätälöityihin palveluihin enää pystytä samalla tavalla kuin hyvinvointialueen alkuvaiheessa.

Henkilöstö pohti myös, onko henkilöstöresursseista päätettäessä huomioitu se, että he tekevät paljon kotikäyntejä, joihin on varattava myös matkaa.

Alkuvuosi 2025 oli pitkälti kulunut Varhan uuteen asiakastietojärjestelmään siirtymisessä. Käyttöönotto oli vaatinut paljon selvittämistä ja muuttuviin ohjeisiin tutustumista. Yksikkö ei ollut pyynnöistä huolimatta saanut kohdennettua koulutusta. Monet asiat olivat vielä keväällä linjaamatta. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen annettujen kommenttien perusteella loppuvuodesta 2025 ohjeet alkoivat olla kunnossa, ja esimerkiksi yhteiskirjaaminen palveluohjauksen kanssa oli mahdollista.

2.3 Huoli-ilmoitusten käsittely

2.3.1 Tarkastushavainnot

Sosiaalihuoltolain 35 §:ssä¹ säädetään yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi ja vanhuspalvelulain 25 §:ssä² ilmoittamisesta iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Näiden niin sanottujen huoli-ilmoitusten käsittely yli 65-vuotiaiden henkilöiden osalta on Varhassa gerontologisen sosiaalityön yksikön tehtävä. Ilmoitukset ohjautuvat sähköisesti ensin sosiaaliohjaajien käsiteltäväksi. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä neuvontaa antavaan ikääntyneiden asiakasohjaukseen, jossa tarvittaessa kirjataan huoli-ilmoitus. Suoraan sosiaalityöntekijöille huoli-ilmoituksia voi tulla heidän jo asiakkuudessa olevista asiakkaistaan.

¹ Sosiaalihuoltolain 35 §:n 1 momentin mukaan, jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikirjuri taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Pykälän 2 momentin mukaan, jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, 1 momentissa tarkoitettujen henkilöiden on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä.

Pykälän 5 momentin mukaan iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään.

² Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuista annetun lain (ns. vanhuspalvelulaki) 25 §:ssä säädetään ilmoittamisesta iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Pykälän 1 momentin mukaan, jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka hyvinvointialueen sosiaalitoimen tai pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Pykälän 2 momentin mukaan, sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, terveydenhuollon ammattihenkilön on ilmoitettava hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

Pykälän 3 momentin mukaan muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Huoli-ilmoitusten aiheet vaihtelevat. Joskus ilmoituksissa on niukasti tietoa, mutta vajavaisistakin ilmoituksista saadaan selville, kenestä henkilöstä on kyse, ja saadaan häneen otettua yhteyttä. Haastateltavien näkemyksen mukaan myös turhia ilmoituksia tulee runsaasti. Esimerkkinä mainittiin asiakkaan tarve saada terveydenhuollon palveluja. Lääkärinajan saaminen sekä ajan varaaminen ja vastaanotolle meneminen ovat käytännössä asiakkaille hankalaa, ja he tarvitsevat siihen apua ja tukea.

Gerontologisesta sosiaalityöstä voidaan siirtää huoli-ilmoitus käsiteltäväksi ikääntyneiden asiakasohjaukseen. Tarkastusajankohtana oli Turussa pilotoitavana toimintamalli, jossa huoli-ilmoitus palautuu käsiteltäväksi gerontologiseen sosiaalityöhön, mikäli esimerkiksi kotiin vietävien palvelujen palveluohjaaja ei tavoita asiakasta kahden tavoittamisyrityksen jälkeen. Gerontologinen sosiaalityö kontaktoi asiakkaan tarvittaessa kotikäynnillä. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen yksikön johdon antaman tarkennuksen mukaan kyseinen toimintamalli on sittemmin laajentunut.

Haastateltavien mukaan he voivat lähettää asiakkaalle yhteydenottokirjeen, jota ei palveluohjaajat voi lähettää. Turhiksi koettuja siirtoja on esimerkiksi silloin, kun sosiaalihoajaan ja sosiaalityöntekijän kotikäynnillä asiakas on myöntynyt kotihoitoon, ja tällöin he joutuvat toteamaan asiakkaalle, että kotihoidon tarpeen arvioinnin tulee tekemään toinen työntekijä.

Henkilöstö kertoi, että hyvinvointialueen sisäisiä ilmoituksia tulee paljon, esimerkiksi kotihoidon palveluista kieltäytymisestä tai ensihoidon havaitsemasta tilanteesta. Tilanteet, joissa asiakas tarvitsee apua etuuksien hakemiseen tai tarve edunvalvonnasta on tullut esille, ohjautuvat myös gerontologiseen sosiaalityöhön. Yksikön johdon tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antaman kommentin mukaan ”sisäisillä ilmoituksilla” tarkoitetaan ilmoitusvelvollisten sote-ammattilaisten tekemiä huoli-ilmoituksia. Eli ilmoitusvelvollinen on arvioinut ilmoituskynnyksen täyttyvän. Varhalla ei ole erikseen sisäisiä tai ulkoisia ilmoituksia, kaikki tulevat saman sähköisen asioinnin kautta.

Haastateltavien näkemyksenä oli, että sosiaalityöntekijöille ohjautuvat ”oikeat asiakkaat”. Joitakin ilmoituksia kerrottiin tosin tulleen niin myöhään, että asiakas oli jo ollut sairaalahoidossa, josta oli haettu ympärivuorokautista palveluasumista. Tällöin sosiaalityön työskentelyllä ei enää voitu vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen kotona. Toisena esimerkkinä liian myöhään sosiaalityön tietoon tulleista tilanteista kerrottiin olevan kaltoinkohtelutilanteet, joita kotihoidon henkilöstön on ilmeisen haastavaa tunnistaa.

2.3.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että niin sanottujen huoli-ilmoitus käsittely hyvinvointialueella on asianmukaista, kun se on osana gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtäväkuvaa.

Tarkastuksella ilmeni, että ikääntyneiden palvelujen töiden organisointi, tietojärjestelmät ja sisäinen työnjako määrittelevät millaisissa tilanteissa esimerkiksi kotihoidon työntekijän yhteydenotto kirjataan huoli-ilmoitukseksi, vaikka henkilöstön mukaan se ei sellainen olisi sisällöltään.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että yksikössä ja ikääntyneiden palveluissa täsmennetään, milloin kyseessä on huoli-ilmoituksen tekeminen ja milloin esimerkiksi moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvä yhteydenpito omatyöntekijänä toimivalle sosiaalityöntekijälle. Apulaisoikeusasiamies korostaa, että riippumatta siitä miten yhteydenotto kirjataan, on asiakkaan kiireellinen avun tarve arvioitava viivytyksettä.

2.4 Palvelutarpeiden arvioiminen

2.4.1 Tarkastushavainnot

Palvelutarpeen arvioinnit sisältävät yleensä useampia puhelinsoittoja ja kotikäyntejä ja tai muita asiakkaan tapaamisia. Asiakkaan voimavaroja pyritään selvittämään jo ensikontaktissa. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät palvelutarpeen arviointien kotikäynnit pääsääntöisesti parityönä. Yhdellä Varhan alueella kerrottiin keväällä olleen sosiaalityössä pitkiä poissaoloja, minkä seurauksena sosiaaliohjaajat olivat tehneet palvelutarpeen arviointikäynnit yksin.

Gerontologisen sosiaalityön henkilöstön tekemissä palvelutarpeen arvioinneissa selvitetään tarkasti sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tarve sekä työskennellään koko prosessin ajan. Palvelutarpeen arvioinnit pyritään tekemään kolmessa kuukaudessa. Osan asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnit ovat kestäneet yli kolme kuukautta. Osassa tilanteissa on perusteltu syitä, miksi arviointi on venynyt, osassa tilanteissa henkilöstöresurssi ja työ määrä on ollut selittävinä tekijöinä.

Pidempiaikaista asiakkuutta ja palvelupäätösten tekemistä sosiaalityöstä pyritään välttämään, ja tilanteet yritetään ratkaista palvelutarpeen arvioinnin aikana ilman palvelujen myöntämistä. Mikäli tarvetta asiakkuudelle on, tekevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat päätökset sosiaalityöstä ja/tai sosiaaliohjauksesta.

Mikäli asiakkaan arvioidaan tarvitsevan muuta palvelua, kuten omaishoidon tukea, ohjataan tai autetaan hakemaan sitä. Tällöin palveluohjaaja tekee kyseessä olevan palvelun osalta uuden arvion. Tarkastuksen yhteydessä saatujen asiakasasiakirjojen ja haastattelujen perusteella asiakkaan palvelujen tarvetta voivat siten arvioida eri työntekijät useampaan kertaan ennen kuin palveluista tehdään päätökset.

Yksikön johdon tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamien tarkennusten mukaan Varhalla oli tarkastusajankohdan aikaan siirrytty käyttämään yhteistä asiakastietojärjestelmää. Aiemmin palveluohjaajat ja gerontologisen sosiaalityön työntekijät olivat käyttäneet eri järjestelmiä, jonka johdosta tehtiin erilliset arvioinnit (kirjaukset, arviointi saatettiin tehdä esimerkiksi työparina yhteisellä kotikäynnillä). Yhteinen asiakastietojärjestelmä on mahdollistanut lain tarkoittaman yhden palvelutarpeen arvioinnin teon asiakkaalle.

Asiakkaan erityisen tuen tarve ilmenee usein siten, että asiakkaalla on vaikeus saada terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijän ja sosiaalihoajaan arvion kerrottiin vaikuttavan asiakkaan muiden palvelujen saantiin vaihtelevasti. Asumispalveluiden ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden päätöksenteossa sosiaalista tilannetta ei juurikaan huomioida.

Sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien tekemissä palvelutarpeen arvioinneissa ei mainita RAI-arvioinnin tekemisestä.

2.4.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että huolimatta siitä, millainen asiakastietojärjestelmä on käytössä, tulee palvelutarpeen arvioinnit laatia siten kuin sosiaalihuoltolaissa ja vanhuspalvelulaissa säädetään.

Apulaisoikeusasiamies on ottanut tarkemmin kantaa palvelutarpeen arvioinnin menettelyihin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella asiassa [3453/2025](#) (ks. luku 5).

2.5 Omatyöntekijänä toimiminen, asiakassuunnitelma ja monialainen yhteistyö

2.5.1 Tarkastushavainnot

Sosiaalityöntekijät ja sosiaalihojaajat toimivat asiakkaidensa omatyöntekijöinä palvelutarpeen arvioinnin aikana, ja silloin, jos työskentely jatkuu sen jälkeen. Asiakkaan siirtyessä ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sosiaalityön omatyöntekijäys ja työskentely päättyvät.

Sosiaalityöntekijöiden asiakkaina on ensisijaisesti erityisen tuen tarpeen asiakkaat. Sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteissa ilmenee väkivaltaa, kaltoinkohtelua, aikuisten lasten ongelmia ja mielenterveyden ongelmia. Asiakkailta on avun ja tuen tarvetta myös muun muassa taloudellisiin asioihin ja päihteiden käytön vähentämiseen liittyen.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kokivat, että parhaimmillaan he voivat saada muutosta haavoittuvaisessa asemassa olevan asiakkaan elämäntilanteeseen, ja työ on vaikuttavaa. Työkaluja ei kuitenkaan ole paljon, ja jo asiakkuudessa oleville asiakkaille jää liian vähän aikaa, kun uusien asiakkaiden huoli-ilmoitusten käsittelyt ja palvelutarpeen arvioinnit on laitettava etusijalle. Asiakkaat kuitenkin tarvitsisivat runsaasti yhdessä tekemistä ja vahvaa ohjausta.

Asiakassuunnitelmia ei sosiaalityössä ehditä juurikaan tehdä. Silloin kun asiakassuunnitelma on tehty, sen mukaista sosiaalityöntekijän / omatyöntekijän työskentelyä ei ehditä useinkaan toteuttaa. Henkilöstö koki resurssinsa asiakkaiden tarpeisiin nähden heikoksi, jolloin suunnitelmallinen työskentely jää ohueksi.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan he eivät ehdi tavata erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita riittävän usein henkilökohtaisesti. Sosiaalityöntekijät toivat esille, että asiakkailla on vakavia sosiaalisia ongelmia ja vaikeita elämäntilanteita, mutta palvelutarpeen arvioinnin jälkeen ”he voivat ikään kuin unohtua pöytälaatikkoon”. Asiakkaat eivät juurikaan itse osaa kysyä työskentelyn jatkumisen perään. Osassa tarkastuksen yhteydessä toimitetuissa asiakassuunnitelmissa oli kirjattuna suunnitelma omatyöntekijän ja asiakkaan tapaamisista, osassa tietoa ei ollut, tai niissä oli maininta tapaamisista ”yksilöllisen tarpeen mukaan”.

Sosiaaliohjaajien asiakkuudet ovat pääosin määräaikaista, ja päätökset tehdään kolmeksi tai kuudeksi kuukaudeksi. Tarvittaessa päätöstä jatketaan. Yleensä työskentelyn tavoitteena on yksin asuvan omaisettoman asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja/tai asumiseen liittyvien asioiden hoitaminen kuntoon, kuten silloin jos päätöstä edunvalvonnasta odotetaan.

Tarkastuksen yhteydessä tuli esille, että omatyöntekijän rooli on osin epäselvä organisaatiossa. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan gerontologisia sosiaalityöntekijöitä ei nähdä asiakkuuden kokonaisvastuullisina toimijoina. Painoarvo annetaan tiukasti myöntämiskriteereille, jotka ovat Varhan myötä kiristyneet. Omatyöntekijyyden kuvattiinkin olevan usein taistelua oman organisaation sisällä, ei asiakaslähtöistä yhteistyötä.

Haastateltavat toivat esille myös sen, että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien päätösoikeudet ovat rajalliset, eikä heidän näkemyksiään huomioida palveluiden myöntämisessä. Tarkastuksella kerrottiin, että työntekijät voivat myöntää asiakkaille omalla harkinnalla ehkäisevää toimentulotukea 500 euroon asti, ja suuremmissa summassa konsultoidaan esihenkilöä. Lisäksi työntekijät tekevät päätökset sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta, välitystilistä sekä sosiaalihuoltolain mukaisista asunnonmuutostöistä.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön johdon tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamien tarkennuksien mukaan sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on delegoitu täysin samat päätöksenteko-oikeudet kuin muillekin viranhaltijoille ikääntyneiden palveluiden tulosalueella, pois lukien omaishoidon tuki. Lisäksi sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille on delegoitu ikääntyneiden palveluiden tulosalueella ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen ja takaisinperintä sekä näitä koskevien päätösten tekeminen. Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on jaettu työtehtäviä Asiakasohjaus ja sosiaalityön tulosryhmässä (järjestäminen) eri työntekijöille. Muun muassa palveluohjaajat tekevät palvelupäätökset kotihoidosta, tukipalveluista, omaishoidon tuesta ja asumispalveluista.

Yksikön johdon tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamien tarkennusten mukaan gerontologisen sosiaalityön yksiköstä tehdään palvelupäätökset sosiaalityöstä, sosiaaliohjauksesta, ehkäisevästä toimeentulotuesta, tilapäisestä asumisesta, taloudellisen toimintakyvyn edistämisestä (sisältäen välitystilat) sekä muusta sosiaalipalvelusta: taloudellinen tuki asunnon muutostöihin. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntöön ei ole euromääräistä rajaa. Työntekijät ovat toivoneet erillistä ohjeistusta toimeentulotukeen liittyen ja ohjeessa kerrotaan, että johtavaa sosiaalityöntekijää konsultoidaan isompien summien myöntämisestä. Tämän tarkoituksena on tukea työntekijöitä yksilöllisen harkinnan käyttämisessä sekä hakea tasavertaisuutta eri alueiden välillä, ei rajoittaa työntekijän päätösoikeutta.

Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä ikääntyneiden palvelujen palveluohjaajien sekä kotihoidon kanssa. Ikääntyneiden palvelujen kotiin vietävien palvelujen palveluohjaajien kanssa yhteistyön kerrottiin sujuvan pääosin hyvin. Haastateltavat kertoivat, että aiemmin yhteiset työskentelytilat mahdollistivat arkisen yhteydenpidon palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä, mutta nykyään yhteydenpito on ohjattu SBM-järjestelmään. Yhteisiä foorumeita asiakasasioiden käsittelyyn ei ole joka alueella. Joillain alueilla sellainen on ollut sovittuna viikoittaiseksi, mutta joillain alueilla niiden hyödyntäminen on jäänyt ajan puutteen vuoksi.

Tarkastuksella keskusteltiin edunvalvonnan hakemisen prosessista. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät paljon ilmoituksia edunvalvonnan tarpeesta. Henkilöstä kertoi, että pahimmillaan prosessi voi kestää yli vuoden. Kokemus oli, että DVV:llä kestää ennen kuin asia otetaan käsittelyyn, ja erityisesti käräjäoikeudelle menevien hakemusten käsittelyssä kestää. Ongelmia on myös ilmennyt lääkärin vastaanotolla, koska lääkäreillä ei ole samaa tietoa kuin sosiaalityössä, eivätkä he ole tällöin kirjoittaneet lausuntoaan edunvalvonnan tarpeesta. Joskus lääkärinlausunnon saaminen voi kestää. Asiakas ei välttämättä suostu menemään lääkärille, jolloin lausuntoa ei saada ilmoitukseen mukaan.

Yhteistyön terveydenhuollon kanssa kerrottiin sujuvan joillain alueilla hyvin, ja joillain heikommin. Asiakkaiden tarpeet liittyvät usein muistisairauteen tai mielenterveyden haasteisiin, mutta yhteistyö ei aina terveydenhuollon kanssa toimi yhteisvastuullisesti. Tämä johtaa siihen, että vaikeissa tilanteissa jäädään ilman toimivaa moniammatillista tukea.

Haastattelussa arvioitiin myös, että sosiaalityöntekijöiden ja -sosiaalihjaajien varovaisuus ottaa asiakkaan asiassa yhteyttä terveydenhuoltoon tai katsoa terveystietoja ilman asiakkaan suostumusta silloinkin, kun sille olisi perusteet, on kasvanut Varhan vaihtuvien ohjeiden vuoksi.

2.5.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että lainsäädännön veloitteet hyvinvointialueille riittävien ja asiakkaiden tarpeiden mukaisten palvelujen järjestämiseen sisältävät myös sosiaalityön ja sosiaalihjauksen järjestämisen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tarkastushavaintojen perusteella sosiaalityön asiakkaat eivät saa heille lain mukaan kuuluvia palveluja riittävästi. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua, koska sosiaalityöntekijöillä ja sosiaalihjaajilla ei ole työskentelyn edellyttämää aikaa.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että iäkkäiden sosiaalityön ja sosiaalihjauksen asiakkaiden ongelmat voivat olla moninaisia ja pitkältä ajanjaksolta kehittyneitä, jolloin on tärkeää, että työskentely jatkuu tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, ja että se on riittävän pitkäkestoista ja tiivistä. Erityistä tukea tarvitsevien iäkkäiden asiakkaiden omatyöntekijöinä sosiaalityöntekijöillä on laissa säädetty erityinen peruste huolehtia siitä, että heidän asiakkaansa saavat heille lain mukaan kuuluvat palvelut. Vanhuspalvelulain 17 §:n mukaan omatyöntekijän on neuvottava ja tuettava iäkästä henkilöä hänen tarvitsemiensa sosiaalipalvelujen saantiin liittyvissä asioissa. Omatyöntekijä on myös velvollinen seuraamaan iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia.

Apulaisoikeusasiamies viittaa tässä yhteydessä asiassa [6255/2025](#) antamaansa ratkaisuun, jossa hän katsoi, ettei hyvinvointialue ollut sosiaalihuoltoa toteutettaessa kiinnittänyt sosiaalihuoltolain 4 §:n 2 momentissa tarkoitetulla tavalla erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olleen asiakkaan edun toteutumiseen. Apulaisoikeusasiamies korosti, että erityisen tuen tarpeen tunnistamisen lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi työaikaa tehtäviensä suorittamiseen sekä riittävä ammatillinen tuki.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että yksikössä ei toimita lainmukaisesti silloin, kun asiakkaille ei laadita asiakassuunnitelmia ajan puutteen vuoksi. Asiakassuunnitelma tulee tehdä siten kuin sosiaalihoitolain 39 §:ssä säädetään. Asiakassuunnitelma tulee tehdä, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän tulee myös kirjata suunnitelmaan arvio sosiaalihoitoon palvelujen välttämättömyydestä, asiakkaan mielipide sekä suunnitelma omatyöntekijän ja asiakkaan tapaamisista. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että erityistä tukea tarvitsevan iäkkään palvelukokonaisuus vaatii usein useamman palvelun yhteensovittamista, jonka selkeyttämiseksi asiakassuunnitelma on tarkoitus laatia.

Apulaisoikeusasiamies korostaa, että omatyöntekijän tulee seurata asiakkaan palvelukokonaisuuden toteutumista ja palvelujen sopivuutta asiakkaalle, ja vastata asiakasprosessista ja johtaa sitä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihoitolain 42 §:ssä tarkoitetun omatyöntekijän tulisi lähtökohtaisesti olla pysyvä, ja että asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihoitoon asiakkuuden ajaksi. Asiakkuuden aikana omatyöntekijä voidaan vaihtaa, jos siihen on pakottava syy, tai vaihtaminen on asiakkaan edun mukaista. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan asiakkaan siirtyminen asumispalveluun ei ole yksistään syy vaihtaa omatyöntekijää. Omatyöntekijällä on keskeinen rooli yksittäisen asiakkaan saamien palvelujen laadun ja palvelukokonaisuuden seurannassa. Apulaisoikeusasiamiehen määräämillä tarkastuksilla ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on havaittu, ettei yksikön asiakkaille ole nimetty omatyöntekijää tai omatyöntekijä ei ole seurannut asiakaskohtaisesti palvelun laatua. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että erityisesti yhteisöllisen asumisen asiakkaiden yksilökohtaisen palvelujen kokonaisuuden ja niiden riittävyden arvioinnissa ja seurannassa korostuu sosiaalihoitoon omatyöntekijän rooli.

Apulaisoikeusasiamies kannustaa yksikköä kehittämään edelleen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sisältöjä, menetelmiä ja käytäntöjä, jotta iäkkäiden henkilöiden haastaviin elämäntilanteisiin voidaan saada muutosta niiden avulla. Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan palvelun laatua ja vaikuttavuutta voi edistää esimerkiksi sillä, miten asiakkaan etua arvioidaan, miten monialainen työskentely toteutuu ja miten vuorovaikutus vaativissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa toteutuu.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että hyvinvointialueella pystytään vastaamaan asiakkaiden yhä monimutkaisimpiin sosiaalisten ongelmien aiheuttamiin tarpeisiin. Esimerkiksi iäkkäiden kohtaamaan lähisuhdeväkivaltaan puuttumiseen tulee olla tarvittavaa osaamista sekä palveluita.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä, että gerontologisen sosiaalityön yksikössä on alettu kehittää iäkkäille henkilöille kohdennettua sosiaalista kuntoutusta.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hyvinvointialueen tulee huolehtia siitä, että sen laatimat ohjeet sosiaalihuollon henkilöstölle terveydenhuollon potilastietoihin pääsyyn ovat selkeät ja henkilöstön tiedossa.

2.6 Asiakkaiden ajankohtaiset palvelujen tarpeet ja puutteet palveluissa

2.6.1 Tarkastushavainnot

Haastateltavat kuvasivat, että asumisen ongelmat ovat tyypillisiä, häätöjä ja niin kutsuttujen raivaussiivouksien tarpeita on ollut paljon. Kulunutta kevättä kutsuttiin asunnottomuuden kevääksi. Kaupunkien vuokra-asunnot ovat kieltäneet sisällä tupakoinnin, mikä on johtanut joidenkin ikääntyneiden häätöihin, eikä vaihtoehtoisia asumisratkaisuja, kuten välivuokrattuja asuntoja, ole ikääntyneille tarjota. Turussa on tilapäisen asumisen yksikkö ("hätämajoitus"), joka ei sovellu ikääntyneille asiakkaille ja on huonosti saavutettava kaukana Turusta oleville asiakkaille. Sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista ei käytännössä ole saatavilla ikääntyneille, vaikka sitä koetaan tarvittavan erityisesti tilanteissa, joissa henkilö ei vielä täytä kotihoidon myöntämisperusteita, mutta ei selviydy yksin.

Yksi sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tuen tarvetta aiheuttava tilanne on vaikeudet päästä muihin sosiaali- ja terveystalouteihin.

Ennakkomateriaalien mukaan yhden asiakkaan kohdalla lääkäri oli kirjannut, ettei asiakasta voida muistisairaudesta vuoksi kuulla, ja asiakkuuden tavoitteena oli saada asiakas palvelujen piiriin.

Sosiaalityöntekijöiden työstä suuri osa liittyy muiden palveluiden käynnistymiseen. Organisaation tuottamasta palvelujen saavuttamattomuudesta henkilöstö kertoi esimerkkinä lääkäriajan varaamisen olevan haastavaa takaisinsoittopalvelun vuoksi.

Sosiaaliohjauksen tarvetta on myös esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta eikä verkkopankkitunnuksia.

Ajankohtaisena asiana Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palveluissa iäkkäille on noussut mielenterveys- ja päihdepalvelujen puutteet. Työntekijät ovat nostaneet tarpeita ja tilannetta esille esihenkilöille ja sitä kautta työikäisten palvelujen tietoon. Haastateltavat muistelivat, että työntekijöille oli tullut kysely siitä, kuinka usein he kohtaavat asiakkailta mielenterveys- ja päihdepalvelujen tarvetta. Tarkastuksen jälkeen Lounais-Suomen aluehallintovirasto on antanut päätöksen Varhan päihde- ja mielenterveyspalvelujen järjestämisestä (28.8.2025; LSAVI/14920/14921/2024, LSAVI/3500/5566/2025). Päätöksessään Aluehallintovirasto muun muassa antoi Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle vastaisen varalle huomautuksen siitä, että päihderiippuvaisille asiakkaille tulee myöntää heidän palvelutarvettaan vastaavat palvelu-, hoito- ja kuntoutuskokonaisuudet. Aluehallintovirasto on pyytänyt Varhaa ilmoittamaan 1.12.2025 mennessä antamaan selvityksen, mihin toimenpiteisiin se on päätöksessä esitetyn johdosta ryhtynyt.

Sosiaalityöntekijät tuovat esille palvelukapeikkoja myös asiakastietoihin kirjaamisen kautta. Näin oli toimittu esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas oli kyllästynyt odottamaan pääsyä katkaisuhoidon, ja hän kieltäytyi palvelusta lopulta silloin kun olisi sinne päässyt.

Muutoksen palveluihin pääsyssä kerrottiin tapahtuneen Varhan aikana. Kunnissa sai aikanaan kyllä palveluja, nyt kokemus on se, että niihin pääsyä rajataan. Yli 65-vuotiaat asiakkaat ”työnnetään ulos palveluista”, eli palvelut keskeytetään tai asiakasta ei enää oteta uudelleen niiden piiriin, kun tarve aktivoituu tauon jälkeen.

Toisaalta alueellista vaihtelua on, josta esimerkkinä kerrottiin Salossa toimivan pilotista, jossa päihde- ja mielenterveyspalvelujen sairaanhoitajan voi saada mukaan kotikäynnille asiakkaan luokse. Lisäksi yksittäisiä asiakkaita on, joilla asiakkuus ei ole katkennut, vaan se on samanaikaisesti vanhuspsykiatrilta, päihdepalveluihin, kotihoitoon ja gerontologiseen sosiaalityöhön.

Haastateltavat kertoivat myös tuetun asumisen saannin vaikeudesta, koska ikääntyneiden palveluissa ei ole tuettua asumista palvelumuotona. Kokemus on, etteivät iäkkäät asiakkaat sitä saa. ”Joku tiimi” päättää palvelujen saannista, mutta haastateltavat eivät tienneet tehdäänkö asiakkaalle siitä päätöstä etenkään silloin, kun määräaikainen tuetun asumisen palvelu on päättynyt.

Haastateltavien mukaan kotihoidon palvelujen myöntämisperusteet ovat nousseet korkeiksi. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemus on, että odotellaan asiakkaan voinnin heikentymistä ennen kuin palveluja saa, jolloin tarve onkin raskaammille palveluille.

Sosiaalityöntekijöiden kokemus on, ettei asumispalveluja myönnettäessä sosiaalityöntekijän arviota oteta huomioon. Esimerkkinä kerrottiin tilanteesta, jossa sosiaalityöntekijä oli arvioinut iäkkään asiakkaan hyötyvän yhteisöllisestä asumisesta psyykkisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Asiakkaalle ei ollut myönnetty yhteisöllistä asumista mielenterveydenhäiriöstä ja sosiaalityön arviosta huolimatta, koska tällä ei ollut ollut kotihoitoa eikä fyysistä toiminnanvajausta.

2.6.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että tarkastuksella saatujen tietojen perusteella ikääntyneiden pääsy palveluihin ei toteudu asianmukaisesti eikä lainmukaisesti. Tämä johtuu osittain siitä, että vanhuksille soveltuvia palveluita, kuten ikäerityisiä päihde- ja mielenterveyspalveluja ei hyvinvointialueella ole järjestetty.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei ole hyväksyttävää eikä lainmukaista, että kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat iäkkäät jäävät vaille tuettua asumista tai mielenterveys- ja päihdepalveluja.

Apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa erityistä tukea tarvitsevien iäkkäiden palvelujen järjestämiseen päätöksessään [3453/2025](#) (ks. erityisesti luvut 5.5 ja 7.2).

Apulaisoikeusasiamies kannustaa yksikköä kehittämään rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä, ja tuottamaan sitä kautta tietoa iäkkäiden kohtaamista ongelmista ja palvelutarpeista hyvinvointialueen päätöksenteon tueksi.

2.7 Johtaminen ja omavalvonta

2.7.1 Tarkastushavainnot

Johtavan sosiaalityöntekijän virka on ollut Varhan käynnistymisestä alkaen olemassa. Yksikön laajentumisen myötä yksikköön perustettiin sen lisäksi vastaavan sosiaalityöntekijän virka syksyllä 2023. Vastaava sosiaalityöntekijä aloitti virassa tammikuun 2024 lopulla. Nimikkeitä on Varhan aikana yhtenäistetty ja muokattu. Nyt yksikössä on gerontologisen sosiaalityön päällikkö, joka johtaa ja kehittää gerontologisen sosiaalityön palvelualueita ja johtava sosiaalityöntekijä, joka toimii yksikön työntekijöiden esihenkilönä.

Johtavan sosiaalityöntekijän kanssa on asiakastapaushavainnot kerran viikossa ja tiimeittäin sekä ammattiryhmittäin muita palaverieja säännöllisesti sekä päällikön johdolla joka viikko palaveri. Joka toinen kuukausi on pidetty kehittämissiltapäivä. Johtava sosiaalityöntekijä on lisäksi tavoitettavissa puhelimitse, sähköpostitse ja Teamsin välityksellä. Henkilöstöllä on työnohjausta.

Henkilöstön näkemyksenä oli, että yleisiä linjauksia ei saada, ja että jokainen kysyy vuorollaan samaa asiaa. Osa henkilöstöstä koki, että kysyttäessä ei saa suoraa vastausta. Toisaalta henkilöstö toi esille, että koska asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia ja moninaisia, ja koska kyseessä on asiantuntijatyö, ei suoraa ohjeistuksia välttämättä voisi antaa.

Osa henkilöstöstä koki, että johtava sosiaalityöntekijä on hyvin saavutettavissa puhelimitse tai viesteillä ja pyrkii tukemaan asiakastyössä. Henkilöstö toi esille, että lähiesihenkilöllä on suuri alue ja alaisten määrä verrattuna muihin sosiaalityön sektoreihin, ja tehtävää kuvattiin mahdottomaksi. Tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamissaan huomioissa johtava sosiaalityöntekijä toi esille, ettei hän pysty olemaan niin paljon mukana asiakastyössä kuin tarve olisi, johtuen suuresta työntekijämäärästä ja laajasta koko hyvinvointialueen kattavasta alueesta.

Yleisesti hyvinvointialueen johtamisen haastateltavat näkivät olevan ohjeilla johtamista, josta on oltu työsuojeluunkin yhteydessä. Toisaalta monista asioista ohje puuttuu eikä vastausta saada oikein mistään. Kollegoiden kanssa keskustelu on ensisijainen tuki, ja sitä tehdään paljon. Johtavan sosiaalityöntekijän tarkastuspöytäkirjaluonnokseen antamien tarkennusten mukaan linjauksia tehdään, ja ne annetaan työntekijöille aina kun sellaisia on. Usein odotetaan Varha-tasoisia ohjeistuksia ja linjauksia.

Henkilöstö kertoi, että yksikössä on paljon sairaslomia, ja osalla työntekijöistä on kellokortti täynnä. Toisaalta kokemus on, ettei voisi olla sairaslomalla tai osallistua koulutuksiin, koska asiakastilanteet ehtivät kriisiytyä sinä aikana.

Sosiaalityössä työn rajaamista pidettiin mahdottomana, koska jos muissa palveluissa ei asiakasta pystytä auttamaan, sosiaalityö hoitaa. Toisaalta kerrottiin, että esihenkilö on sanonut huoli-ilmoitusten käsittelyn olevan ensisijainen tehtävä.

Varha on määritellyt ikääntyneiden palvelut yhdeksi palveluyksiköksi, jolla on yhteinen omavalvontasuunnitelma³. Sama omavalvontasuunnitelma kattaa siten palvelut ikääntyneiden palvelujen neuvonnasta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja laitoshoitoon. Haastateltavat kertoivat, että omavalvontasuunnitelmaa ei ole yhteisesti käyty henkilöstön kanssa läpi, mutta sen tiedettiin löytyvän ”jostakin”. Henkilöstö kertoi osallistuneensa riskienarviointiin.

Tarkastuksella keskusteltiin epäkohtailmoitusten teosta⁴, ja haastateltavat totesivat, että niitä tulee liian vähän tehtyä. Epäselvyyttä oli myös siinä, milloin niitä tulisi tehdä. Yhteisesti ei ole asiaa eikä tehtyjä epäkohtailmoituksia käyty läpi.

Tarkastuksen yhteydessä pyydetyissä yksikköön kohdentuneissa epäkohtailmoituksissa korostuivat järjestelmien käyttöön ja yhteistyökäytäntöihin liittyvät seikat, joiden vuoksi muun muassa huoli-ilmoitusten käsittelyyn ottamisessa oli ollut viivettä tai ne eivät olleet ohjautuneet oikein.

Tarkastuksella ilmeni, että tämän tarkastuksen taustalla olevaa apulaisoikeusasiamiehen ratkaisua EOAK/4553/2024 ei sen antamisen jälkeen ollut käyty henkilöstön kanssa läpi, eikä sitä ollut heille toimitettu.

³ Luettavissa Varhan verkkosivuilta: <https://v-shva.ims.fi/spring/public/7a4ff553-5ec2-40fe-b261-c9b50737ae1b/fi> (haettu 4.11.2025).

⁴ Sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuudesta ilmoittaa tietoonsa tulleesta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta taikka muusta lainvastaisuudesta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki).

2.7.2 Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että asiakastyön johtamiseen ja henkilöstöjohtamiseen tulee olla riittävät voimavarat. Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että laajasta maantieteellisestä alueesta huolimatta yksikössä on johtamista tukevia rakenteita. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan johtava sosiaalityöntekijä ei suuren työmäärän vuoksi kuitenkaan pysty olemaan asiakastyössä tukena riittävästi eikä esimerkiksi omavalvontasuunnitelmaan ollut tutustuttu yhdessä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että omavalvontasuunnitelma tulee käydä henkilöstön kanssa läpi. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan henkilöstö ei tuntenut omavalvontasuunnitelmaa, eikä heillä ollut riittävästi tietoa ilmoitusvelvollisuudesta kohdatessaan työssään epäkohtia asiakkaiden palveluissa. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus on työntekijälle laissa säädetty keino asiakkaan oikeuksien toteuttamiseksi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hyvinvointialue on vastuussa sekä siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden, että siitä, että heillä on riittävä lainsäädännön osaaminen ja tarvittava juridinen tuki työssään. Sen lisäksi jokainen sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ammattihenkilölain 5 §:n mukaisesti ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.

Apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteutumiseen Varsinais-Suomen hyvinvointialueella myös asiassa [3453/2025](#).

3 TOIMENPITEET

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

Apulaisoikeusasiamies pyytää yksikön johtoa käsittelemään tarkastuspöytäkirjassa esitetyt havainnot ja kannanotot yhdessä gerontologisen sosiaalityön henkilökunnan 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