

9.12.2025

EOAK/5899/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Lotta Hämeen-Anttila

VANHUSTA KOSKEVIEN HUOLI-ILMOITUSTEN KÄSITTELY

Tiivistelmä

Yksinasuvaa 90-vuotiasta muistisairasta vanhusta koskevien huoli-ilmoitusten käsittelyssä tehtiin vakavia virheitä. AOA katsoi, että hyvinvointialue on menettelyllään loukannut vanhuksen oikeutta ihmisarvoisen elämän turvaavaan välttämättömään huolenpitoon

Kiireellisen avun tarvetta ei arvioitu välittömästi, eikä palvelutarpeen arviointia aloitettu laissa säädettyssä ajassa. Kun asiakasta ei tavoitettu puhelimitse, ilmoituksen käsittely kuitattiin katsomalla potilasasiakirjoja. Uusien huoli-ilmoitusten selvittämien viivästyi, kun vanhus ei ollut kotona hänelle etukäteen ilmoitettuna aikana.

AOA muistuttaa, että lainsäädännössä on määritelty ne tilanteet, joissa asiakkaan asuntoon on mahdollista päästä ilman asiakkaan suostumusta. Myös läheisverkoston kartoittaminen on poikkeuksellisesti mahdollista tehdä ilman asiakkaan suostumusta, jos asiakas on sosiaalihoitolain 43 §:n mukaisesti ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi.

AOA on huolissaan käytännöstä, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt eivät keskustele lainkaan keskenään, vaan pitkälle meneviä johtopäätöksiä tehdään ainoastaan katsomalla asiakirjamerkintöjä. Puutteita on ollut myös siinä, että huoli-ilmoituksen tekemisen kynnyks on asetettu terveydenhuollossa liian korkealle.

1 KANTELU

2 SELVITYS

2.1 Lausunto- ja selvityspyyntö

3 RATKAISU

3.1 Arviointini

Sosiaalihuoltoasian tulemisesta vireille säädetään sosiaalihuoltolain 34 §:ssä. Säännöksen 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan, kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Totean, että huoli-ilmoituksen käsittely on ollut virheellistä ja lainvastaista. Asiakkaan kiireellisen avun tarvetta ei ole selvitetty laissa edellytetyllä tavalla välittömästi. Näkemykseni mukaan yksinomaan huoli-ilmoituksen tekstin perusteella ei ole ollut arvioitavissa, ettei tilanne olisi ollut kiireellinen. Katson, että asiasta olisi tullut hankkia lisäselvitystä välittömästi.

Selvityksen mukaan huoli-ilmoitus on saapunut elokuussa. - - - Se on siirretty asiaa käsittelevälle henkilölle vasta kahden viikon päästä [pvm.]. Totean, että viive on jo tässä vaiheessa aiheuttanut sen, ettei asiakkaan kiireellisen avun tarvetta ole voitu selvittää välittömästi.

Palveluohjaaja on joulukuussa kirjannut yrittäneensä tavoittaa asiakasta useita kertoja ilman tulosta sopiakseen palvelutarpeen arvioinnin. Sosiaalihuoltolain 36 §:n 2 momentin mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen on aloitettava viipymättä. Jos henkilö on yli 75-vuotias, arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemän päivän kuluessa läheisen tekemästä yhteydenotosta.

Totean, että asiassa ei ole noudatettu myöskään sosiaalihuoltolain 36 §:n 2 momentin mukaista veloitetta palvelutarpeen arvioinnin tekemisen aloittamisesta.

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

Totean, että palvelutarpeen arvioinnin aloittamista ei ole tehty laissa säädetyssä seitsemässä vuorokaudessa, eikä sen tekemistä ole aloitettu edes siten, että olisi ollut mahdollista noudattaa sosiaalihuoltolain 45 §:ssä säädettyä määräaika päätöksen toimeenpanosta kolmessa kuukaudessa asian vireille tulemisesta.

Asiakirjojen mukaan, kun palveluohjaaja ei ole tavoittanut asiakasta, hän on katsonut asiakkaan terveystietoja ja kirjannut joulukuussa 2024, että terveystietojen perusteella palvelutarpeen arvioinnin katsotaan tässä vaiheessa olevan tarpeeton.

Ennen huoli-ilmoitusta vuonna 2024 terveydenhuollossa tehdyt asiakirjamerkinnot osoittavat kuitenkin, että terveydenhuollossa on ollut huolta asiakkaan muistista. Näkemykseni mukaan asiakkaan toiminta - - - osoittaa myös, että hänellä on ollut vaikeuksia toimia siten, että saisi tarvitsemaansa apua. Totean, että asiakirjamerkintöjen perusteella palveluohjaajan tekemä johtopäätös on ollut virheellinen ja asiakas olisi pitänyt tavata, jotta hänen palvelutarpeensa olisi voitu selvittää. Yksinomaan se seikka, että asiakkaalla vielä oli voimassa oleva ajokortti tai että hän kävi fyysisen vaivan vuoksi terveydenhuollossa eivät ole olleet riittäviä perusteita jättää arviointi tekemättä.

Jättämällä palvelutarpeen arviointi tekemättä laissa säädetyissä määräajoissa asiakkaan välttämättömän huolenpidon toteutuminen on vaarannettu.

3.1.1 Vuonna 2025 tehtyjen huoli-ilmoitusten käsittely

Totean, että myös vuonna 2025 tehtyjen huoli-ilmoitusten käsittely on ollut lainvastaista ja virheellistä. Näkemykseni mukaan jo helmikuussa tehty huoli-ilmoitus olisi edellyttänyt kiireellisiä toimenpiteitä. Asiakirjojen perusteella kiireellisiin toimenpiteisiin ei kuitenkaan ryhdytty, koska jo ennen ilmoituksen saapumista gerontologisesta sosiaalityöstä oli suunniteltu tehtäväksi kotikäynti 13.3. Kun tätä käyntiä ei päästy toteuttamaan, koska asiakas ei ollut kotona, on uusi käynti suunniteltu tehtäväksi vasta 10.4. Selvityksen mukaan tästäkin käynnistä lähetettiin asiakkaalle etukäteen kirjallisesti tieto.

Muistutan, että lainsäädännössä¹ on määritelty ne tilanteet, joissa asiakkaan asuntoon on mahdollista päästä ilman asiakkaan suostumusta.

Milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitetävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus hyvinvointialueen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan.

¹ Vanha sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 §

Totean, että asiakkaan asiassa laissa säädetyt kriteerit olisivat täyttyneet jo helmikuussa 2025 tehdyn ilmoituksen perusteella. - - - Käyntiä ei pidetty kiireellisenä vielä siinäkään vaiheessa, kun huoli-ilmoituksen tekijä arvioi, ettei asiakas pysty lainkaan huolehtimaan asioistaan ja tarvitsee apua asumisensa järjestämiseen.

Muistutan myös, että iäkkään henkilön terveys ja turvallisuus voi vaarantua nopeastikin. Mikäli asiakasta ei tavoiteta ja palvelutarpeen arviointia ei saada tosiasiallisesti käynnistettyä siitä huolimatta, että asiakkaalle lähetetään ilmoituksia tulevista kotikäynneistä, on aina arvioitava, voiko olla kysymys tilanteesta, jossa asuntoon olisi syytä päästä sisälle tilanteen selvittämiseksi.

Pidän tehtyjä virheitä erittäin vakavina. Katson, että toiminnallaan sosiaalihuolto vaaransi asiakkaan perustuslain 19 §:n 1 momentissa turvatuksi ihmisarvoisen elämän edellyttämän välttämättömän huolenpidon toteutumisen, eikä asiassa noudatettu sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momenttia kiireellisen avun tarjoamisesta.

Koska palvelutarpeen arviointeja ei saatu tehtyä ajoissa, asiakas jäi myös vaille laissa säädetyssä ajassa tehtyjä palvelupäätöksiä, eikä hänen oikeuttaan saada tarvittaessa muutoksenhakukelpoinen päätös tuomioistuimen arvioitavaksi ole noudatettu.²

3.1.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö

Käytettävissäni olevien asiakirjatietojen perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö asiakkaan asiassa on ollut erittäin puutteellista. Olen huolissani käytännöstä, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt eivät keskustele lainkaan keskenään, vaan pitkälle meneviä johtopäätöksiä tehdään ainoastaan katsomalla asiakirjamerkintöjä. Potilasasiakirjamerkintöjen perusteella puutteita on ollut myös siinä, että huoli-ilmoituksen tekemisen kynnyks on asetettu terveydenhuollossa liian korkealle. Jos asiakirjoihin merkitään, että seuraavalla asiointikerralla pitäisi harkita huoli-ilmoituksen tekemistä, on se merkki siitä, että huoli-ilmoitus olisi ollut jo syytä tehdä, ellei asiakas ohjauksen avulla itse ota yhteyttä sosiaalihuoltoon. Korostan, että sosiaalihuollossa vasta tehdään arviointi siitä, onko henkilöllä sosiaalihuollon palvelujen tarvetta. Jos tätä arviointia pyritään tekemään hyvin pitkälle jo terveydenhuollossa harkittaessa ilmoituksen tekemistä, voi henkilön välttämättömän huolenpidon turvaaminen vaarantua tässä kanteluasiassa ilmennein tavoin.

² Päätöksentekomenettelystä ja noudatettavista normeista ks. esim. [EOAK/6255/2024](#)

Katson, että kyse ei ole ollut ainoastaan yksittäisten henkilöiden virheellisestä menettelystä, vaan laajemmin virheellisestä toimintakulttuurista, joka mahdollistaa sen, että yksinasuva 90-vuotias vanhus jää heitteille. Totean, että hyvinvointialue on vastuussa siitä, että sen työntekijöillä on riittävä osaaminen voimassa olevien oikeusnormien noudattamiseksi.

3.1.3 Huoli-ilmoituksen tehneen omaisen rooli

- - -

Painotan, että sosiaalihuoltolain 41 §:n 2 momentin mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin laissa tarkemmin säädetään. Jo huoli-ilmoituksen alkuselvittelyä tehtäessä olisi asiakkaan asiassa ollut asianmukaista olla kantelijaan yhteydessä lisätietojen saamiseksi viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakkaan tavoittamisessa ilmeni vaikeuksia. Näin olisi voinut selvittää esimerkiksi se, että asiakkaalla ei ollut lähiomaisia, jotka olisivat voineet hoitaa hänen asioitaan tai pääsisivät tarvittaessa nopeasti paikalle.

Muistutan myös mahdollisuudesta tehdä läheisverkoston kartoittaminen poikkeuksellisesti myös ilman asiakkaan omaa suostumusta, jos asiakas on sosiaalihuoltolain 43 §:n mukaisesti ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi. Kun huoli-ilmoituksen tekijä on laissa säädettyä menettelyä noudattaen tietojen antajana palvelutarpeen arviointia tehtäessä, saa hän samalla tietoa asian etenemisestä.

Huoli-ilmoituksen tekijä voi saada tietoa myös esimerkiksi silloin, jos hän on auttamassa asiakkaan mielipiteen selvittämisessä siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa on säädetty.

3.1.4 Hyvitysesitys

Julkiselle vallalle perustuslain 22 §:ssä säädetty velvollisuus perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen turvaamiseen velvoittaa julkisen vallan pidättäytymään loukkaamasta perusoikeuksia ja edistämään oikeuksien toteutumista.

Perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies valvoo, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi.

Oikeusasiamiehen vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaan oikeusasiamies voi tehdä esityksen oikeuksien loukkauksen hyvittämisestä.

Hyvitys on oikeudellisena käsitteenä laaja-alaisempi kuin vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvaus. Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitysesitys voi olla muun muassa vahingonkorvauslain mukaisen vahingonkorvauksen maksamista, hyvitystä Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaisesti sopimuksen turvaaman oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai lainvastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen, vääryyskokemuksen tai muun sellaisen korvaamista tai hyvittämistä rahallisesti. Hyvitys voi olla myös aineeton toimenpide, kuten pahoittelu tai anteeksipyyntö.

Perustuslakivaliokunta on ilmoittanut pitävänsä oikeusasiamiehen esityksiä asian sopimisesta ja siihen liittyvästä hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna yksilöiden pääsemiseksi oikeuksiinsa, sovinnollisen ratkaisun löytämiseksi ja turhien oikeusriitojen välttämiseksi (PeVM 12/2010).

Olen edellä esittämilläni perusteilla katsonut, että hyvinvointialue on menettelyllään loukannut asiakkaan oikeutta ihmisarvoisen elämän turvaavaan välttämättömään huolenpitoon (perustuslain 19 §:n 1 momentti) sekä vaarantanut asiakkaan oikeusturvaa koskevan perus- ja ihmisoikeuden toteutumisen (perustuslain 21 § ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artikla) ja siten laiminlyönyt perustuslain 22 §:n mukaisen velvollisuutensa turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Esitän, että perusoikeuksien toteuttamisesta vastuussa ollut hyvinvointialue harkitsisi, miten se voi hyvittää asiakkaalle hänen perusoikeuksiensa loukkaukset (kohdat 3.2.1 ja 3.2.2).

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n mukaan, jos oikeusasiamies laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa katsoo, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, mutta harkitsee, ettei syytteen nostaminen tai asian saattaminen kurinpitomenettelyyn ole kuitenkaan tarpeen, hän voi antaa valvottavalle huomautuksen vastaisen varalle.

Annan hyvinvointialueelle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:ssä tarkoitetun huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3 selostetuista lainvastaisista ja virheellisistä menettelyistä ja laiminlyönneistä.

Pyydän hyvinvointialuetta ilmoittamaan minulle **27.2.2026** mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt hyvitysesitykseni johdosta.

Pyydän hyvinvointialuetta antamaan minulle selvitykset myös siitä, mihin toimenpiteisiin käsitykseni ovat muilta osin antaneet aiheetta.

Pyydän myös ilmoittamaan, millä tavoin hyvinvointialue on varmistanut, etteivät edellä toteamani virheet toistu muiden asiakkaiden ja potilaiden kohdalla. Pyydän samalla antamaan tiedon siitä, millä tavoin päätökseni kannanotot on saatettu niiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietoon, jotka tehtävissään tietoa tarvitsevat.

Pyydän lähettämään nämä selvitykset viimeistään **27.2.2026**.

Hyvitysesityksen ja antamani huomautuksen johdosta lähetän päätökseni tiedoksi hyvinvointialueelle.