

31.10.2025

EOAK/6201/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Notari Sofie Roininen**

## **TUETUN ASUMISEN JÄRJESTÄMINEN MIELENTERVEYSPALVELUISSA JA ASUKKAALLE ANNETTU VASTAUS MUISTUTUKSEEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan ja palveluntuottajan menettelyä tuetun asumisen palvelun toteuttamista ja muistutukseen vastaamista koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan palveluntuottaja ei toteuttanut verkkosivuillaan lupaamaansa palvelua.

Kantelija oli tehnyt muistutuksen Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle (jälj. Helsingin kaupunki) palveluntuottajan toiminnasta. Kantelija oli tyytymätön Helsingin kaupungilta saamaansa muistutusvastaukseen ja palveluntuottajan antamaan selvitykseen.

Kantelija koki, että häntä kohdeltiin asumiskuntoutusyksikössä epääasiallisesti ja epätasa-arvoisesti joidenkin ohjaajien toimesta, ja että häntä oli uhkailtu asuntonsa menettämisellä.

Kantelija arvosteli lisäksi muun muassa ruokailun järjestämistä asumiskuntoutusyksikössä. Kantelijan mukaan asukkaita oli kielletty viemästä ruokaa yhteisötilasta omiin asuntoihinsa, vaikka asukkaat olivat käyttäneet omia astioita. Kantelijan mukaan tämä oli johtanut siihen, että asukas jäi ilman ruokaa, jos hän ei voinut osallistua yhteisruokailuun. Kantelijan mukaan hänen oli vointinsa vuoksi ajoittain vaikea osallistua ruokailuun yhteisötilassa. Kantelijan mukaan hänen ruokailuistaan ei ollut huolehdittu hänen ollessa psyykkisesti huonossa kunnossa, vaikka hän sairasti myös diabetesta.

Kantelijan mukaan hän maksoi ruokailusta säännöllisen kulun, ja katsoi tämän vuoksi, että hänen tulisi saada ruokaa.

### **2 SELVITYS**

---

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta ja asian käsittely

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n 1 momentin mukaan 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.

Oikeusasiamiehellä on harkintavaltaa sen suhteen, miltä osin ja missä laajuudessa asiaa tutkitaan.

Oikeusasiamiehen toimivaltaan ja tehtäviin ei kuulu arvioida tai ottaa kantaa siihen, mitkä sosiaalihuollon palvelut olisivat yksittäisen sosiaalihuollon asiakkaan terveydentilan tai tuen tarpeen kannalta sopivia tai riittäviä.

#### 3.2 Keskeiset oikeusohjeet

Keskeiset oikeusohjeet ovat tämän päätöksen liitteenä.

#### 3.3 Kohtelu asumiskuntoutusyksikössä ja muistutukseen vastaaminen

##### 3.3.1 Muistutusvastauksen ja selvityksen keskeinen sisältö

##### Kantelijalle annettu muistutusvastaus

Kantelija oli tehnyt - - -2024 päivätyn muistutuksen palveluntuottajan toiminnasta Helsingin kaupungille. Muistutuksen johdosta kantelijalle oli annettu - - -2024 päivätty asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtajan vastaus. Vastaukseen oli liitetty asumisen tuen päällikön lausunto - - -2024 ja palveluntuottajan toiminnanjohtajan vastine/selvitys - - -2024.

Palveluntuottaja totesi antamassaan selvityksessä keskustelleensa muistutuksessa mainittujen, asumisyksikön henkilökunnan jäsenten kanssa. Selvityksessä tuotiin esille henkilöstön näkemyksiä muistutuksessa esitettyihin väittämiin. Selvityksen mukaan kantelijan tuen tarve oli jatkuvaa, ja kantelija sai yksikössä eniten henkilökunnan huomiota ja hoivaa. Selvityksen mukaan kantelijan saamasta poikkeuksellisen runsaasta tuesta löytyi runsaasti merkintöjä palveluntuottajan asiakastietokannasta. Selvityksessä todettiin lisäksi muun muassa, että kantelija oli asumisyksikön henkilökunnalta saadun tiedon perusteella ”myös kuormittanut erityisesti terveysasemaa, hätäkeskusta ja palveluntuottajan yöpäivystäjää”. Selvityksen mukaan kyseisiltä tahoilta oli tullut asumisyksikölle palautetta asiasta. Selvityksen mukaan kantelijan siirtymisestä paremmin hänen tuen tarvettaan vastaavaan, ympärivuorokautiseen yksikköön oli keskusteltu.

Helsingin kaupungin asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtaja totesi kantelijalle annetussa muistutusvastauksessa - - -.2024, ettei hänellä ollut lisättävää asumisen tuen päällikön ja palveluntuottajan antamiin selvityksiin. Myös Helsingin kaupungin asumisen tuen päällikkö totesi omassa lausunnossaan - - -.2024, että palveluntuottajan antama selvitys - - -.2024 oli kattava, eikä hänellä ollut siihen lisättävää.

### **Apulaisoikeusasiamiehen saama selvitys**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan asumisen tuen päällikkö antoi kantelun johdosta - - -.2024 päivätyn lausunnon. Lausunnon mukaan asumisyksikön kirjausten ja saadun selvityksen perusteella ei voida todeta, että kantelijaa olisi kohdeltu asumisyksikössä epäasiallisesti. Lausunnossa todetaan, että on ikävää, että kantelijan kokemus eroaa työntekijöiden kirjauksista. Edelleen lausunnossa todetaan, että mikäli kantelijan palvelutarve muuttuu, ”tulee asukkaan tai asumisyksikön olla ensisijaisesti yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalihuollon omatyöntekijään (aikuissosiaalityö tai psykiatrian poliklinikka), joka voi asukkaan kanssa tehdä uuden palvelutarpeen arvion.”

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan ja terveys- ja päihdepalvelujen johtajan antamassa lausunnossa - - -.2025 todetaan, että tilanne on epäilemättä aiheuttanut kantelijalle mielipahaa ja että tämä on erittäin valitettavaa. Lausunnon mukaan asiassa ei saatuun selvitykseen viitaten voi kuitenkaan todeta, että kantelijan kohtelu asumisyksikössä olisi ollut epäasianmukaista tai asiassa olisi toimittu vastoin lakia.

Palveluntuottajan antamassa selvityksessä todettiin kantelijan tulkitsevan helposti tilanteita siten, että henkilökunta suhtautuisi häneen vihamielisesti. Selvityksen mukaan kantelijalle oli kerrottu, että muistutuksen tekeminen ei vaikuta hänen kohteluunsa asumisyksikössä, ja että häntä kohdellaan samalla tavalla kuin kaikkia muitakin asumisyksikön asiakkaita. Selvityksen mukaan muistutuksen käsittely kantelijan kanssa oli pitkään ollut haasteellista, mutta asioista oli kuitenkin jossain määrin päästy keskustelemaan. Selvityksessä todettiin, että kantelijan palvelutarve oli henkilökunnan yhteisen näkemyksen mukaan erityisen suuri, ja hän tarvitsisi asumisyksikön tarjoamaa asumismuotoa tuetumpaa asumista. Selvityksen mukaan kantelijan käsitys oli päinvastainen.

Asumiskuntoutusyksikössä tehdyn kertomuskirjauksen - - .2024 mukaan kantelijan kanssa oli keskusteltu kantelijan kokemuksesta syrjivästä ja epätasavertaisesta kohtelusta yksikössä. Kirjauksen mukaan ohjaaja oli pahoitellut kantelijan kokemaa ja kertonut, että ohjaajat kohtelevat kaikkia asukkaita tasavertaisesti.

### 3.3.2 Arviointi

#### **Muistutukseen annettu vastaus**

Kantelija oli tehnyt muistutuksen kohtelustaan asumiskuntoutusyksikössä. Kantelijalle annettu vastaus sisälsi palveluntuottajan antaman selvityksen sekä Helsingin kaupungin asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtajan ja asumisen tuen päällikön vastaukset. Palveluntuottajan antamassa selvityksessä kiistettiin kantelijan esittämät väitteet epäasiallisesta käytöksestä ja huonosta kohtelusta. Kantelijalle annetussa vastauksessa todettiin, ettei vastauksen antajilla ollut lisättävää palveluntuottajan antamaan selvitykseen.

Kantelija oli tyytymätön saamaansa vastaukseen ja palveluntuottajan antamaan selvitykseen.

Kiinnitin vastauksessa huomiota siihen, että vaikka kantelija oli osoittanut muistutuksen nimenomaisesti Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimelle, ei kantelijan saama muistutusvastaus sisältänyt lainkaan kaupungin arviota muistutusta koskevista asioista.

Helsingin kaupungin edustajat antoivat oman arvionsa muistutusta koskevista tapahtumista vasta kantelun johdosta oikeusasiamiehelle antamissaan lausunnoissa.

Totean muistutukseen vastaamisesta seuraavan.

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Muistutuksesta säädetään sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus muistutuksen tekemiseen. Muistutusmenettelyä koskeva säännös edellyttää, että muistutus käsitellään asianmukaisesti. Säännöksen mukaan muistutuksen tekijälle on annettava perusteltu, kirjallinen vastaus.

Sosiaalihuollon asiakaslain esitöiden mukaan (HE 137/1999 vp, s.39) muistutusmenettelyn tarkoituksena on ollut luoda asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille yksikölle, jossa hän on hoidettavana tai josta hän saa palveluja, taikka henkilölle, joka palveluista vastaa ja jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen. Asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Vastauksesta tulisi käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Valviran muistutuksen käsittelyä koskevassa ohjeessa [Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#) todetaan, että suurella osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu tai että vuorovaikutus on muuten epäonnistunut ammattihenkilöiden ja asiakkaan välillä. Ohjeen mukaan hyvän muistutusvastauksen tulisi sisältää arvion siitä, onko toimintayksikössä toimittu asianmukaisesti, tai onko hoidossa tai palvelussa havaittu puutteita tai muita epäkohtia.

Mielestäni kantelijan tekemän muistutuksen asianmukainen käsittely olisi edellyttänyt kaupungin antamaa arviota siitä, miten muistutusta koskevassa asiassa oli saadun selvityksen perusteella toimittu. Palvelun järjestämisestä vastaavan tahon antaman perusteltu vastaus olisi mielestäni selkeyttänyt sitä, miten muistutusta koskevaa asiaa oli arvioitu, ja mihin johtopäätökseen asiassa oli arvion perusteella päädytty.

Saamastani selvityksestä ei ilmennyt, oliko kantelijan kohdalla arvioitu mahdollista erityisen tuen tarvetta. Totean yleisellä tasolla, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Erityistä tukea tarvitsevalla asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 3 §:n 3 kohdan mukaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvija esimerkiksi psyykkisen sairauden tai usean yhtäaikaisten tuen tarpeen vuoksi, ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin vanhuspalvelulain 3 §:ssä säädetään.

Kiinnitän edellä todetun johdosta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan huomiota muistutusvastauksen perustelemiseen. Korostan, että vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Palveluntuottajan antamassa, muistutusvastaukseen liitettyssä selvityksessä huomioni kiinnittyi sanavalintaan palveluntuottajan kuvatessa kantelijan tuen tarvetta. Palveluntuottaja kuvasi kantelijan tarpeen runsaasti tukea yksikössä, ja ilmaisi hänen kuormittaneen myös yöpäivystäjää ja eri viranomaistahoja.

Totean yleisellä tasolla, että sosiaalihuollossa toimivien ammattihenkilöiden tulee kielenkäytössään välttää ilmaisuja, jotka asiakas voi kokea loukkaavana. Korostan yleisellä tasolla, että vastuu sosiaalihuollon asiakkaan tarpeen mukaisten palveluiden toteuttamisesta on sosiaalihuollon järjestäjällä. Sosiaalihuollon asiakkaan tuen tarvetta ja sitä, millä sosiaalipalveluilla tarpeisiin pystytään parhaiten vastaamaan, tulee arvioida sosiaalihuollon palveluprosessissa.

Kantelijalle annetun muistutusvastauksen ja saamani selvityksen perusteella minulle jäi epäselväksi, onko kantelijalle tehty sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia, nimetty omatyöntekijää sekä laadittu asiakassuunnitelma ja seurattu sen toteutumista.

#### Kohtelu asumiskuntoutusyksikössä

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa ja sosiaalihuoltolaissa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan ([Sosiaalihuoltolain soveltamisoppas 2024](#), s.128–129) mukaan sosiaalihuoltolaissa säädetään sekä sosiaalihuoltoa järjestettäessä huomioitavista laatutekijöistä, että asiakaskohtaisesti arvioitavista laatutekijöistä. Soveltamisoppaan mukaan asianmukaisen ja laadukkaan sosiaalihuollon järjestämisessä on toisaalta kyse riittävästä toimintaedellytyksistä, toisaalta toimintaa ohjaavasta kulttuurista ja asenteista. Laatu on soveltamisoppaan mukaan myös asiakkaan kokemus saadun palvelun onnistumisesta.

Kantelija kertoi kokevansa, että häntä kohdeltiin asumiskuntoutusyksikössä epäasiallisesti. Kantelija toi kirjoituksessaan esille tapahtumia, joissa hän tulkitsi tulleen kohdelluksi epäasianmukaisesti.

Totean, että kirjallisessa kantelumenettelyssä ei ole mahdollista jälkikäteen selvittää jälkikäteen kantelijan ja asumisyksikön henkilöstön välisiä keskusteluja, tai henkilöstön käyttäytymistä yksittäisissä tilanteissa. Kohtelua koskevissa kanteluissa on usein pitkälti kysymys vuorovaikutustilanteista. Korostan yleisellä tasolla, että sosiaalihuoltolain periaatteisiin kuuluu asiakkaan hyvä kohtelu, ja asiakastilanteissa tulee toimia asiallisesti, vaikka tilanteet saattavat olla haasteellisia.

Kantelun johdosta saamassani lausunnossa todettiin, ettei asiassa saadun selvityksen ja asumisyksikön kirjausten perusteella voitu todeta, että kantelijan kohtelu asumisyksikössä olisi ollut epäasianmukaista tai asiassa olisi toimittu vastoin lakia.

Saamani selvityksen perusteella katson, ettei minulla ole edellytyksiä arvioida kantelijan ja nimettyjen ohjaajien välisiä keskusteluja toisin. Tästä syystä asia ei tältä osin voi antaa aihetta enempiin laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Korostan yleisellä tasolla, että sosiaalihuollossa työskentelevien ammattihenkilöiden tulee käyttäytyä tehtävässään asianmukaisesti ja hienovaraisesti.

### **3.4 Ruokailun toteuttaminen ja ateriamaksut**

#### **3.4.1 Selvityksen keskeinen sisältö**

##### **Ruokailun toteuttaminen**

Kantelijalle annetun päätöksen mukaan hänelle oli myönnetty tuettua asumista sosiaalihuoltolain 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 10 §:n nojalla - - -.2021 alkaen.

Saamani selvityksen - - -.2024 mukaan asumiskuntoutusyksikön asukkaat voivat ruokailla yhteisissä tiloissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Asukkaat voivat myös halutessaan ruokailla omatoimisesti omissa asunnoissaan. Yhteisissä tiloissa tarjottavan ruoan viemisestä omiin huoneisiin oli selvityksen mukaan aiheutunut merkittävää ruokailuvälineiden ja astioiden häviämistä ja rikkoutumista, ja asiaan oli tästä syystä puututtu.

Asumiskuntoutusyksikön kirjaukset sisälsivät ruokailun toteuttamista ja ateriamaksujen laskutusta koskevia merkintöjä. Asumiskuntoutusyksikössä keväällä 2024 laaditun kuntoutussuunnitelman väliarvion mukaan kantelija sai talon ruokia, mutta valmisti myös itse ruokia asunnollaan.

Kesällä 2024 tehty kirjaus koski ruokailuille osallistumista toteutettujen ruokailuaikojen ulkopuolella. Kirjauksen mukaan kantelijan kanssa oli keskusteltu useasti siitä, ettei iltapalaa saanut päättymisajan jälkeen.

Kirjauksen - - -.2024 mukaan kantelija oli siirtymässä itsenäiseen ruokailuun - - -.2024.

## Ateriamaksut

Saamassani lausunnossa - - -.2025 todetaan, että asumisyksikön ruokamaksuista päätetään - - - johdossa kaupungin ohjeiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki ei toimittanut mahdollista ateriapalvelua koskevaa päätöstä, eikä pyydettyä lisäselvitystä siitä, mikä taho oli laskuttanut kantelijan ateriamaksut.

Asumiskuntoutusyksikön kirjaus - - -.2024 koski ruokamaksujen laskutusta kantelijan ollessa matkoilla. Kirjauksen mukaan poissaoloissa johtuvissa ruokamaksujen vähennyksissä oli yleinen laskukaava.

Kirjauksen - - -.2024 mukaan edunvalvontasihteeri oli tavoitellut vastaavaa ohjaajaa, ja kertonut kantelijan toiveesta lopettaa välittömästi osallistuminen talon ruokailuihin, koska kantelija ei voinut syödä muiden kanssa samassa tilassa. Kantelija oli kirjauksen mukaan halunnut kokeilla omatoimista ateriointia. Asumiskuntoutusyksiköstä oli kirjauksen mukaan kerrottu ateriamaksujen laskutusvälin olevan kuukausi, ja että meneillä olevan kuukauden laskutus oli jo tehty pari viikkoa sitten, jonka vuoksi välitön lopetus ei ollut mahdollista.

### 3.4.2 Arviointi

#### Ruokailun toteuttaminen

Kantelijan mukaan hän ei aina ollut kyennyt osallistumaan yhteisissä tiloissa järjestettyyn ruokailuun, eikä hänen ruokailuistaan ollut huolehdittu hänen ollessa psyykkisesti huonossa kunnossa.

Saamani selvityksen mukaan kantelija oli osallistunut yksikön yhteisissä tiloissa toteutettuun ruokailuun, ja ruokaillut myös omatoimisesti omissa

asunnossaan. Saamastani selvityksestä ilmeni, että yksikön yhteisissä tiloissa järjestettiin ruokailu tiettyinä kellonaikoina. Ruokaa ei tarjottu yhteisten ruokailuaikojen ulkopuolella, eikä yhteistilassa tarjottua ruokaa saanut viedä omiin asuntoihin astioiden rikkoutumis- tai katoamisvaaran vuoksi. Kantelun ja saamieni asiakirjojen perusteella asumiskuntoutusyksikössä oli noussut esille ruokailun toteuttamiseen liittyviä haasteita edellä mainittujen, talon sääntöjen vuoksi.

Saamieni tietojen mukaan kantelija on sittemmin siirtynyt omatoimiseen ruokailuun.

Totean seuraavan ruokailun toteuttamisesta tuetun asumisen palvelussa.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n<sup>1</sup> 1 momentin mukaan tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Sosiaalihuoltolain 25 a §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyön palveluilla tarkoitetaan erityisesti psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä johtuvaan tuen tarpeeseen kohdennettuja palveluja. Sellaisina on järjestettävä ainakin asumispalveluja sekä niiden yhteydessä annettavaa sosiaaliohjausta, sosiaalityötä ja sosiaalista kuntoutusta.

Tuetun asumisen palveluun ei lähtökohtaisesti sisälly ruokailun järjestämistä, mutta ateriointia voidaan tarvittaessa tukea sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna.

Tuetun asumisen palvelun toteutumista seurataan asiakassuunnitelmassa sovittu mukaisesti, ja asiakas ja palveluntuottaja voivat lisäksi suunnitella ja seurata palvelun toteuttamista yksityiskohtaisemman palvelun toteuttamissuunnitelman avulla. Asiakassuunnitelmassa ja/tai palvelun toteuttamissuunnitelmassa voidaan käsitellä esimerkiksi yksilöllisten tarpeiden mukaisen ruokailun järjestämistä yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan, sekä tarvittaessa myös omatyöntekijän kanssa.

Asiakassuunnitelman teosta säädetään sosiaalihuoltolaissa.

---

<sup>1</sup> Voimassa 1.1.2023 alkaen. Aiemmin voimassa olleen sosiaalihuoltolain 21 §:n 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Pykälän 5 momentin mukaan asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Ennen 1.1.2023 voimassa olleen sosiaalihuoltoasetuksen 10 §:n mukaan asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen tuetaan sosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

Asiakassuunnitelman tulee sosiaalihuoltolain 39 §:n 2 momentin mukaan sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa muun muassa asiakkaan sekä ammatillisen arvion tuen tarpeesta ja tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä.

Velvollisuudesta asiakastietojen kirjaamiseen säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, miten yksikössä oli sosiaaliohjauksen keinoin tuettu kantelijaa ruokailujen toteuttamisessa psyykkisen voinnin vaihdellessa. Selvityksestä ei esimerkiksi ilmennyt, oliko asumiskuntoutusyksikössä pohdittu vaihtoehtoja ruokailun mahdollistamiseksi tilanteissa, joissa kantelija ei kokenut voivansa ruokailla yhdessä muiden kanssa.

Katson yleisellä tasolla, että yksinomaan astioiden ja ruokailuvälineiden häviämistä tai rikkoutumista ei voida pitää riittävänä tai tarkoituksenmukaisena syynä rajoittaa henkilön oikeutta valita, ruokaileeko hän omassa huoneessaan vai yhteisissä tiloissa.

Kantelijan mukaan asukkaita oli kielletty viemästä ruokaa omiin asuntoihinsa, vaikka he olivat käyttäneet omia astioita. Tähän väitteeseen selvityksessä ei vastattu.

Koska asiankirjoista ilmenee, että kantelija ruokaili myös omatoimisesti omassa asunnossaan, ja koska kantelija oli sittemmin siirtynyt kokonaan omatoimiseen ruokailuun, tyydyn kiinnittämään yleisellä tasolla Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä palveluntuottajan huomiota edellä asiakkaan ruokailussa tukemisessa todettuun.

## **Ateriamaksut**

Kantelija toi esille maksaneensa ruokailusta säännöllisen kulun, vaikka hän ei aina ollut kyennyt osallistumaan yhteisissä tiloissa järjestettyyn ruokailuun.

Kantelun tutkimiseksi Helsingin kaupungilta pyydettiin selvitys ja lausunto. Selvityksessä ja lausunnossa pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, miten kantelijan tekemää muistutusta (joka koski myös ruokailun

järjestämistä ja ateriamaksuja) oli käsitelty, sekä sitä, oliko asiaa käsitelty yhdessä kantelijan kanssa ja mihin toimenpiteisiin asian käsittely oli johtanut.

Saamani selvityksen mukaan palveluntuottaja on päättänyt ateriamaksuista kaupungin ohjeiden mukaisesti. Saadusta selvityksestä ei ilmene tarkemmin, mihin ohjeisiin asiassa viitataan.

Minulle jäi saamieni selvityksen perusteella epäselväksi, oliko ruokailu asumiskuntoutusyksikössä myönnetty Helsingin kaupungin järjestämistä vastuulle kuuluvana tukipalveluna, vai oliko talon ruokailuun osallistumisessa kyse kantelijan (tai edunvalvojan) ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta.

Helsingin kaupunkia pyydettiin erillisellä asiakirjapyyntöllä toimittamaan vielä muun muassa kantelijan asumispalvelun järjestämiseen ja ateriamaksuihin liittyvät päätökset. Koska pyydettyjä asiakirjoja ei ollut toimitettu annettuun määräaikaan mennessä, lähetettiin Helsingin kaupungille uusi asiakirjapyyntö, jossa asiakirjat pyydettiin toimittamaan viikon sisällä tai ilmoittamaan, jos asiakirjoja ei ollut laadittu.

Uudesta asiakirjapyyntöstä huolimatta ateriamaksuun liittyvää päätöstä tai tietoa siitä, jos päätöstä ateriamaksuista ei ollut tehty, ei toimitettu.

Lähetin tästä syystä Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle vielä uuden selvitys- ja asiakirjapyyntön, jossa pyysin toimittamaan puuttuvat tiedot ja asiakirjat tai ilmoittamaan siitä, jos pyydettyjä asiakirjoja ei ollut laadittu. Lisäksi pyysin vielä tietoa siitä, mikä taho oli laskuttanut kantelijalta ateriamaksut ja oliko ateriamaksuihin haettu muutosta ilmoittamallani ajanjaksolla.

Koska pyydettyjä asiakirjoja ei toimitettu määräaikaan mennessä, eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta lähetettiin vielä uusi pyyntö vastata selvitys- ja asiakirjapyyntöön.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei edellä kuvatuista, toistuvista pyynnöistä huolimatta toimittanut pyydettyjä tietoja tai asiakirjoja.

Katson edellä todetun johdosta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan laiminlyöneen velvollisuutensa antaa ylimmälle laillisuusvalvojalle tämän laillisuusvalvontatehtävän toteuttamiseksi pyydetty tiedot. Toimenpiteeni laiminlyönnin johdosta ilmenee kohdasta 4.

Totean yleisellä tasolla seuraavan ateriamaksujen laskutuksesta.

Ateriapalvelun vastaanottaminen voi perustua joko asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen tai hyvinvointialueen järjestämään palveluun.

Hyvinvointialueen järjestäessä ateriapalvelun, sovelletaan ateriamaksujen laskutuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua lakia (asiakasmaksulaki). Asiakasmaksulakia sovelletaan sekä omana toimintana että ostopalveluna järjestävään palveluun.

Asiakasmaksulain uudistuksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen laskutus on kuulunut 1.7.2021 alkaen kuntien, nykyisin hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, vastuulle. Lakimuutoksen myötä palveluntuottajana toimiva yksityinen yritys ei voi periä asiakasmaksuja, kuten esimerkiksi ateriamaksuja.

Asiakasmaksulain 12 §:n mukaan sosiaalihuollon palvelun käyttäjältä on perittävä samat maksut ja korvaukset ostopalveluna järjestettävistä palveluista kuin vastaavista, omana toimintana järjestetyistä palveluista.

Asiakasmaksulain muuttamista koskevassa hallituksen esityksessä HE 129/2020 vp todetaan, että lakiin esitetyllä uudella 2 a §:llä selkiytettäisiin sitä, että maksun periminen kuuluu nimenomaan kunnalle eikä kunta voi siirtää palveluntarjoajalle oikeutta maksun perimiseen. Kunta voisi silti jatkossakin käyttää asiakasmaksun tekniseen laskuttamiseen myös ulkopuolista palveluntarjoajaa, esimerkiksi tilitoimistoa tai perintäyhtiötä.

Asiakasmaksulain 10 §:n perustelujen mukaan kunta saisi periä asiakkaalta kohtuullisen maksun asiakassuunnitelmaan sisältyvistä tukipalveluina järjestettävistä tai asumispalveluun liittyvistä ateria-, vaatehuolto-, peseytymis-, siivous- ja turvapalveluista, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävistä palveluista sekä muista vastaavista asumista tukevista palveluista. Pykälässä tarkoitetun maksun saisi periä sosiaalihuoltolain 19 §:n 3 momentissa tarkoitetuista kotipalveluun sisältyvistä tukipalveluista, sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitetuista asumispalveluun liittyvistä palveluista sekä sellaisista asumista tukevista palveluista, joita voidaan antaa myös sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin 14 kohdan nojalla muuna sosiaalipalveluna. Tällaisia palveluja voi liittyä esimerkiksi sosiaalihuoltolain 21 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tuettuun asumiseen.<sup>2</sup>

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

Korostan yleisellä tasolla, että laissa säädettyjä menettelytapoja tulee noudattaa.

<sup>2</sup> Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 3 §:n ja tuomioistuinmaksulain 5 §:n muuttamisesta HE 129/2020 vp, s. 56; 88.

### 3.5 Apulaisoikeusasiamiehen selvityspyyntöön vastaaminen

Kantelijan tekemästä muistutuksesta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle ilmeni, että kantelija oli tyytymätön hänelle myönnetyn tuetun asumisen palvelun toteuttamiseen.

Muistutusvastaukseen liitetystä selvityksestä palveluntuottaja toi esille yksikön henkilökunnan näkemyksen kantelijan runsaasta tuen tarpeesta ja yksikön mahdollisesta soveltumattomuudesta kantelijalle avun tarpeen johdosta.

Koska kantelijalle toimitetusta muistutusvastauksesta ei ilmennyt, oliko kantelijan saamaa palvelua suunnitelmallisesti seurattu omatyöntekijän toimesta, pyysin Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa liittämään selvitykseen kantelijalle laaditun asiakassuunnitelman, sekä tiedon kantelijalle nimetystä omatyöntekijästä ja hänen toiminnastaan muistutukseen liittyvässä asiassa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa pyydettiin lisäksi toimittamaan kantelijan palvelutarpeen arviointi sekä asiakassuunnitelma, tai ilmoittamaan, jos pyydettyjä asiakirjoja ei ollut laadittu.

Lisäksi pyydettiin toimittamaan edellä kohdassa 3.4.2 mainittu, ateriamaksuja koskeva selvitys.

Asiakirjoja pyydettiin usealla eri pyynnöllä.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei toimittanut palvelutarpeen arviointia taikka asiakassuunnitelmaa, eikä pyydettyjä tietoja omatyöntekijästä tai tämän toiminnasta kantelijan asiassa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ei myöskään ilmoittanut, jos pyydettyjä asiakirjoja ei ollut laadittu tai jos omatyöntekijää ei ollut nimetty.

Saamastani selvityksestä ei selvinnyt, oliko kantelijalle tosiasiallisesti nimetty omatyöntekijä ja mistä yksiköstä omatyöntekijä oli nimetty.

Selvityksestä ei ilmennyt, oliko kantelijalle tehty sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, taikka sitä, milloin ja kenen toimesta palvelutarpeen arviointi oli tehty. Selvityksestä ei ilmennyt, oliko kantelijan kohdalla arvioitu, oliko hän sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu erityistä tukea tarvitseva henkilö, jonka omatyöntekijänä tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän tulee sosiaalihuoltolain 42 §:n 3 momentin mukaan olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu, virkasuhteessa oleva sosiaalialityöntekijä.

Saamastani selvityksestä ei ilmennyt omatyöntekijän toiminta, eikä sitä, oliko kantelijalle laadittu asiakassuunnitelma.

Saamastani selvityksestä ei myöskään ilmennyt pyydettyjä, ateriamaksuja koskevia tietoja.

Koska saamani selvitys on ollut puutteellinen, en ole voinut vakuuttua siitä, että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on toiminut kantelijan asiassa lainmukaisesti ja täyttänyt velvollisuutensa kantelijan oikeuksien toteuttamiseksi.

Totean yleisellä tasolla, että oikeus palvelutarpeen arviointiin, omatyöntekijään ja asiakassuunnitelman laadintaan ovat keskeisiä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia.

Olen päättänyt tutkia kaupungin sosiaalihuollon palveluprosessin laillisuusvalvonnassani myöhemmin harkitsemallani tavalla.

Totean seuraavan oikeusasiamiehen selvityspyyntöön vastaamisesta.

Eduskunnan oikeusasiamiehen laillisuusvalvonta perustuu kirjallisessa menettelyssä kantelun kohteelta pyydettyyn ja saatuun selvitykseen ja sen perusteella tehtyyn menettelyyn lainmukaisuuden arviointiin.

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot.

Korostan, että ylimmän laillisuusvalvojan perustuslaillinen tiedonsaantioikeus merkitsee viranomaisten ja virkamiesten velvollisuutta toimittaa asianmukaiset tiedot ja selvitykset. Oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeuden on vakiintuneesti katsottu tarkoittavan sitä, että oikeusasiamiehen pyytämien selvitysten antaminen on virkatehtävä, jota koskevat yleiset virkavelvollisuudet.

Jotta oikeusasiamies voi toteuttaa hänelle perustuslaissa asetettua tehtävää, viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien tulee antaa oikeusasiamiehelle hänen laillisuusvalvontaansa varten pyytämät selvitykset niille asetetussa määräajassa. Selvityksen antamisen viivästyminen viivyttää laillisuusvalvonta-asian käsittelyä ja ylimmän laillisuusvalvojan oikea-aikaisia toimintamahdollisuuksia.

Katson, että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on laiminlyönyt virkavelvollisuutensa, kun se ei ole toimittanut kaikkia pyydettyjä tietoja.

#### 4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle huomautuksen edellä selostetuista laiminlyönnistä antaa ylimmälle laillisuusvalvojalle tämän laillisuusvalvontatehtävän toteuttamiseksi pyydetyt tiedot.

Saatan kohdassa 3.3.2 esittämäni käsityksen muistutukseen vastaamisesta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietoon.

Kiinnitän lisäksi Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan huomiota ruokailun toteuttamisen tukemisesta sanottuun (kohta 3.4.2).

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle.

Tämän ratkaisun keskeinen sisältö ja kannanotot julkaistaan anonymisoituina oikeusasiamiehen verkkosivuilla.

## LIITE

### OIKEUSOHJEITA

#### Suomen perustuslaki (731/1999)

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Saman pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti.

Saman pykälän 3 momentin mukaan henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Rangaistuksen, joka sisältää vapaudenmenetyksen, määrää tuomioistuin. Muun vapaudenmenetyksen laillisuus voidaan saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi. Vapautensa menettäneen oikeudet turvataan lailla.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Saman pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

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

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

## Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (sote-järjestämislaki, 612/2021)

Sote-järjestämislain 1 §:n 3 momentin mukaan tässä laissa hyvinvointialueesta säädettyä sovelletaan Uudenmaan maakunnan hyvinvointialueisiin (Uudenmaan hyvinvointialueet) ja Helsingin kaupunkiin siltä osin kuin ne järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021) mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoa.

Sote-järjestämislain 4 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita.

Sote-järjestämislain 8 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.

Sote-järjestämislain 8 §:n 2 momentin mukaan 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. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset.

## Hallintolaki (434/2003)

### Hyvän hallinnon perusteet

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

## Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

## Sosiaalihuoltolaki (1301/2024)

### Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään palvelutarpeen arvioinnista.<sup>3</sup> Pykälän 1 momentin mukaan henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 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. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Samana pykälän 5 momentin mukaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

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:

---

<sup>3</sup> Sosiaalihuoltolain 36 § on muutettu L:lla 14.4.2023/677, joka tuli voimaan 1.1.2025.

- 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.

Sosiaalihuoltolain 38 §:ssä säädetään palvelujen järjestämisestä palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Pykälän 1 momentin mukaan, kun tuen tarve on luonteeltaan tilapäistä, on oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 2 momentin mukaan, kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n 3 momentin mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään.

#### Tuetun asumisen järjestäminen

Sosiaalihuoltolain 14 §:n 1 momentin 9 kohdan mukaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on järjestettävä tuettua asumista sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin tässä tai muussa laissa säädetään.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n<sup>4</sup> 1 momentin mukaan tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

---

<sup>4</sup> Voimassa 1.1.2023 alkaen. Aiemmin voimassa olleen sosiaalihuoltolain 21 §:n 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Pykälän 5 momentin mukaan asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Ennen 1.1.2023 voimassa olleen sosiaalihuoltoasetuksen 10 §:n mukaan asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen tuetaan sosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla.

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n 2 momentin mukaan tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Sosiaalihuoltolain 25 a §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyön palveluilla tarkoitetaan erityisesti psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä johtuvaan tuen tarpeeseen kohdennettuja palveluja. Sellaisina on järjestettävä ainakin asumispalveluja sekä niiden yhteydessä annettavaa sosiaaliohjausta, sosiaalityötä ja sosiaalista kuntoutusta.

### Asiakassuunnitelman laadinta

Sosiaalihuoltolain 39 §:ssä säädetään asiakassuunnitelmasta.<sup>5</sup> Pykälän 1 momentin mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

Sosiaalihuoltolain 39 §:n 2 momentin mukaan asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa:

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta;
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
- 3) omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta;
- 4) tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan;
- 5) asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista;
- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään;
- 7) arvion asiakkuuden kestosta;
- 8) tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken;

---

<sup>5</sup> Sosiaalihuoltolain 39 § on muutettu L:lla 14.4.2023/677, joka tuli voimaan 1.1.2025.

- 9) suunnitelman toteutumisen seurantaa, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot.

Pykälän 3 momentin mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Velvollisuudesta suunnitelman laatimiseen sekä suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään. Sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään, voidaan asiakkaan suostumuksella laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja. Yhteisen suunnitelman laatimisesta ilman asiakkaan suostumusta säädetään erikseen.

### Omatyöntekijä

Omatyöntekijän määräämisestä ja tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolain 42 §:ssä. Pykälän 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 2 momentin mukaan omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitetun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 4 momentin mukaan omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista (palvelujen järjestäminen palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti) sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä.

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 5 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevaa lasta tai muuta erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä koskevaa sosiaalihuoltoa toteutettaessa omatyöntekijän tai muun sosiaalipalveluista vastaavan työntekijän tulee tavata asiakas asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti.

## Sosiaalihuollon laatu ja asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki)

### Asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

### Asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n 1 momentin mukana sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n 2 momentin mukaan suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

## Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

## Velvollisuus antaa hyvinvointialueelle salassapidettäviä tietoja

Sosiaalihuollon asiakaslain 20 §:n 1 momentin mukaan valtion, kunnan, kuntayhtymän ja hyvinvointialueen viranomaisen sekä muu julkisoikeudellinen yhteisö, Kansaneläkelaitos, Eläketurvakeskus, eläkesäätiö ja muu eläkelaitos, vakuutuslaitos, koulutuksen järjestäjä, sosiaalipalvelun tuottaja, terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa harjoittava yhteisö tai toimintayksikkö sekä terveydenhuollon ammattihenkilö ovat velvollisia antamaan hyvinvointialueelle sen pyynnöstä maksutta ja salassapitosäännösten estämättä hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka hyvinvointialueelle laissa säädetyn tehtävän vuoksi ovat välttämättömiä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä hyvinvointialueelle annettujen tietojen tarkistamista varten.

## Muistutus

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

## Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, asiakasmaksulaki)

Asiakasmaksulakia sovelletaan lain 1 §:n 2 momentin mukaan Helsingin kaupunkiin siltä osin kuin Helsingin kaupunki järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021) mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoa.

Asiakasmaksulain 2 a §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku.

Asiakasmaksulain 2 a §:n 2 momentin mukaan muuhun laskuun kuin 2 b §:ssä (päätös maksukyvyn mukaan määräytyvästä maksusta) tarkoitettua päätöstä koskevaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje.

Asiakasmaksulain 10 h §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue saa periä asiakkaalta kohtuullisen maksun asiakassuunnitelmaan sisältyvistä sosiaalihuoltolain 19 §:n 2 momentissa tarkoitetuista tukipalveluista ja 21 b §:n 1 momentissa tarkoitettua sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta sekä vastaavista sosiaalihuoltolain 14 §:n 2 momentin perusteella järjestetyistä asumista tukevista palveluista.

Jos hyvinvointialue järjestää palveluja hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 9 §:ssä tarkoitetulla tavalla ostopalveluna, on palvelun käyttäjältä perittävä asiakasmaksulain 12 §:n 1 momentin mukaan samat maksut ja korvaukset kuin hyvinvointialueen itse järjestämistä vastaavista palveluista.