

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Julkinen

Päätös Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon viivästymistä koskevassa valvonta-asiassa

Asia

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto otti 21.2.2024 sosiaalihuollon valvonta-asiana selvitettäväksi omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon viivästymisen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella aluehallintovirastoon tulleen epäkohtailmoituksen johdosta. Lisäksi aluehallintovirastoon tuli vireille kolme kantelua koskien viiveitä omaishoidon tuen hakemusten käsittelyssä sekä 6.8.2024 toinen epäkohtailmoitus, joka koski Omaishoidon keskuksen työtilannetta ja omaishoidon tuen hakemusten pitkiä käsittelyaikoja.

Aluehallintovirasto antoi asiassa päätöksen 21.8.2024 (PSAVI/2021/2024), jossa aluehallintovirasto totesi, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaishoidon tuen hakemusten käsittely ja siihen liittyvä päätöksenteko eivät ole toteutuneet lain edellyttämällä tavalla. Aluehallintovirasto kiinnitti hyvinvointialueen vakavaa huomiota omaishoidon tuen palvelujen asianmukaiseen järjestämiseen ja tuottamiseen sekä hyvän hallinnon vaatimukseen hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa. Käytettävissä olevan selvityksen mukaan tilannetta oli pyritty korjaamaan erilaisin toimenpitein. Aluehallintovirasto kehotti hyvinvointialuetta jatkamaan edelleen jo käynnistyneitä toimenpiteitä ja korjaamaan omavalvonnan keinoin omaishoidon tuen hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa havaitut puutteet. Aluehallintovirasto katsoi perustelluksi jatkaa valvontaa asiassa.

Aluehallintoviraston tietoon tulleet uudet kanteluasiat ja epäkohtailmoitukset

Aluehallintovirastoon saapui 6.8.2024 epäkohtailmoitus (PSAVI/9394/2024) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Omaishoidon keskuksen palveluohjaajilta. Epäkohtailmoituksen mukaan omaishoidon tukea hakevat asiakkaat eivät saaneet palvelutarpeen arviointia eivätkä päätöksiä

lakisääteisessä ajassa. Uusien omaishoidon tuen hakemusten käsittelyajat olivat tuolloin Oulussa kuusi kuukautta. Epäkohtailmoituksen mukaan Oulussa on noin 800 omaishoidon tuen asiakasta, ja yli 100 uutta hakemusta oli käsittelemättä (ajalta maaliskuu-elokuu). Epäkohtailmoituksen mukaan uusien hakemusten käsittelystä ja tukipalveluiden myöntämisestä vastasi viisi kokoaikaista työntekijää. Myöskään kaikkia omaishoidon tuen sopimuksia ei ollut päivitetty, vaan lähes 300 sopimusta oli edelleen Oulun kaupungin aikaisia.

Aluehallintovirastoon saapui 3.12.2024 epäkohtailmoitus (PSAVI/15291/2024) Oulun lapsiperheiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen pohjoisen yksikön työntekijöiltä, jossa tuotiin esiin epäkohtana työntekijäresurssien riittämättömyys omaishoidon tuen käsittelyssä.

Aluehallintovirastoon saapui 28.2.2025 kantelu (PSAVI/2365/2025), jossa todettiin, että kantelija oli hakenut omaishoidon tukea 27.11.2024 lapselleen. Kantelun mukaan päätöstä asiassa ei ollut annettu lain edellyttämässä kolmen kuukauden määräajassa eikä arviokäyntiä kotiin ollut edes sovittu kantelua vireille laitettaessa. Kantelija kertoi kertaalleen keskustelleensa hyvinvointialueen työntekijän kanssa asiasta ja saaneensa tuolloin tiedon, että hakemuksen käsittelyn viivästymisen syynä olisi ollut työntekijävaje.

Lausunnot ja selvitykset

Aluehallintovirasto pyysi 11.10.2024 asiassa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelta lausunnon ja selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin asiassa on ryhdytty omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon saattamiseksi asianmukaiseksi hyvinvointialueella. Aluehallintovirasto vastaanotti 31.12.2024 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtolan, vammaispalvelujen vs. toimialuejohtaja Marja Salon ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmin-Laukan yhteisen lausunnon.

Aluehallintovirasto pyysi 14.2.2025 lisäselvitystä asiassa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Aluehallintovirasto vastaanotti 31.3.2025 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja Mervi Kosken, vammaispalvelujen toimialuejohtaja Päivi Laurin ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmin-Laukan yhteisen lausunnon. Lausunnon liitteenä toimitettiin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja palkkiot 1.1.2023 alkaen sekä 21.3.2025 laadittu Omaishoidon keskuksen omavalvontasuunnitelma.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lausunto 31.12.2024

Lausunnon mukaan Omaishoidon keskuksen ikääntyneiden omaishoidon hakemuksia käsittelevien henkilöstömäärää on vahvistettu Oulussa ja hyvinvointialueen eteläisellä alueella, minkä johdosta hyvinvointialueella pystytään päivittämään kunnista siirtyneiden ikääntyneiden omaishoidon sopimukset Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen myöntämisperusteiden mukaisiksi vuoden 2024 loppuun mennessä muutamaa yksittäistä sopimusta lukuun ottamatta. Omaishoidon keskuksen työtilanne on tasoittunut, ja määräaikaisilla sijaisuuksilla on saatu työkuormaa purettua. Omaishoidon keskuksessa on 18 palveluohjaajan virkaa sekä kaksi määräaikaista palveluohjaajaa 31.12.2024 saakka. Lisäksi Omaishoidon keskuksessa työskentelee STM:n vakiinnuttamisrahalla kaksi palveluohjaajaa 2.3.2025 saakka. Yksikössä toimii lähiesihenkilönä vastuuyksikköpäällikkö. Hakemuksia käsittelevä henkilöstömäärä nähdään tällä hetkellä riittävänä suhteessa hakemuksiin ja asiakasmääriin.

Vammaispalveluissa ensiarvotiimi käsittelee kaikki uudet omaishoidon tukea hakevien asiakkaiden hakemukset. Ensiarvotiimissä työskentelee kolme sosiaalityöntekijää ja neljä palveluohjaajaa. Lisäksi vammaispalveluissa omaishoidon tukea käsittelee kaikki viranhaltijat, mikäli omaishoidontuki on osana asiakkaan palvelukokonaisuutta. Tällä hetkellä vammaispalveluissa omaishoidon tuen käsittelyyn määritelty resurssi on riittävä. Omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ruuhkautumiseen on vaikuttanut omaishoidon tuen asiakkaiden palvelusuunnitelmien päivitykset ja palvelupäätöksien laadinta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kriteerien mukaisiksi.

Työikäisten omaishoidontuen käsittely on siirtynyt aikuisten sosiaalipalveluihin 1.10.2024 alkaen niiden aikuisten osalta, joilla ei ole asiakkuutta muualla. Omaishoidon tuen käsittely on siirtynyt aikuisten sosiaalityöhön muiden uusien tehtävien ohella ilman resurssilisäystä. Aikuisten sosiaalipalveluissa omaishoidon tuen hakemuksia käsittelevä henkilöstömäärä nähdään Oulua lukuun ottamatta tällä hetkellä riittävänä suhteessa hakemuksiin ja asiakasmääriin.

Omaishoidontuen käsittely on siirtynyt ilman resurssilisäystä lapsiperhepalveluihin ja lastensuojeluun 1.10.2024 alkaen niiden lasten ja nuorten osalta, joilla ei ole asiakkuutta muualla. Tällä hetkellä lastensuojelussa ja lapsiperheiden palveluissa käsitellään vain saapuvat uudet hakemukset. Ouluun on saatu määräaikaisesti kaksi lisävakanssia omaishoidontuen käsittelyyn vuodelle 2025, mikä helpottaa tilannetta ja mahdollistaa omaishoidontuen käsittelyn haltuun ottamisen lapsiperhepalveluissa. Tämän jälkeen resurssi nähdään riittävänä suhteessa hakemuksiin ja asiakasmääriin. Lastensuojelussa käsittely on keskitetty

neljälle vastuuyksikköpäällikölle. Lapsiperheiden palveluissa käsittely on keskitetty Oulussa neljälle, Oulunkaari-Koillismaa-Lakeus alueella neljälle, Oulun eteläisellä kolmelle ja rannikolla kahdelle työntekijälle. Vuoden 2025 alussa Oulun lapsiperheiden omaishoidon tuen käsittely keskitetään puhtaasti omaishoidon tuen käsittelyyn keskittyville kahdelle työntekijälle.

Koulutusta työntekijöille on järjestetty syyskuussa 2024 ja lisäksi on järjestetty viikoittaiset konsultaatiotunnit osaamisen vahvistamiseksi. Omaishoidon kehittämistyöryhmä on perustettu. Omaishoidon tuen käsittely on keskitetty alueittain siihen perehtyville työntekijöille. Omaishoitoon liittyvää yhteistyötä on tiivistetty toimialueiden välillä sekä tarkasteltu tehtävä- ja työnjakoa. Omaishoitokeskuksen toimintamalleja ja -tapoja on uudistettu tarpeen mukaan. Myös omaishoitoon liittyvää sähköistä asiointia on viety yhteistyössä eteenpäin.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lausunto 31.3.2025

Ikäihmisten palvelujen, vammaispalvelujen ja perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtajat toteavat lausuntonaan, että omaishoidon tuen hakemusten käsittely ja päätöksenteko pääsääntöisesti toteutuvat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Kunnista hyvinvointialueelle siirtyneet omaishoidon tuen sopimukset ovat päivitetty, muutamaa yksittäistä sopimusta lukuun ottamatta. Omaishoidon tuen hakemusten käsittelyprosessi on sujuvoitunut vanhojen sopimusten päivittämisen jälkeen sekä yhteisten toimintamallien ja -tapojen selkeyttämisen myötä. Lapsiperheiden sekä työikäisten asiakkuuksien siirto vammaispalveluista perhe- ja sosiaalipalvelut, Oys psykiatrian toimialueelle oli edellisen selvityksen aikana vain osin tehty, johtuen muun muassa asiakastietojärjestelmään liittyvistä haasteista. Aikaisemmin mietityt kehittämistoimet (konsultaatioryhmä, prosessien selkeyttäminen, työn keskittäminen tietyille työntekijöille, perhekeskuspalveluihin Ouluun kahden työntekijän erillinen palkkaaminen) ovat tukeneet hakemusten käsittelyä. Aikuisten sosiaalipalveluiden osalta organisaatiomuutos on osittain kesken.

Aluehallintoviraston ratkaisu ja perustelut

Ratkaisu

Aluehallintovirasto antaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle, koska hyvinvointialueen omaishoidon tuen hakemusten käsittely ja siihen liittyvä päätöksenteko eivät toteudu edelleenkään lain edellyttämällä tavalla. Sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tulee toteuttaa lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja siten, että asiakkaat saavat omaishoidon

tukea koskevan päätöksen ilman aiheetonta viivytystä hakemuksen vireille tulon jälkeen.

Aluehallintovirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta korjaamaan omavalvonnan keinoin omaishoidon tuen hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa havaitut puutteet. Palvelunjärjestäjän on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaan varmistettava omavalvonnalla sosiaalihuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen.

Jatkotoimenpiteet

Aluehallintovirasto katsoo perustelluksi jatkaa valvontaa asiassa ja pyytää myöhemmin erillisellä selvityspyynnöllä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta antamaan 30.9.2025 mennessä selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin asiassa on ryhdytty omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon saattamiseksi asianmukaiseksi hyvinvointialueella.

Perustelut

Sovelletut oikeusohjeet

Järjestämisvastuu

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Hyvinvointialueen velvollisuudesta järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021). Lain 8 §:n 1 momentissa todetaan muun ohella, että hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta. Lain 4 §:ssä todetaan muun ohella, että hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Sosiaali- ja terveydenhuollolla tarkoitetaan kyseisessä laissa hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia lakisääteisiä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tehtäviä ja palveluja sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä (2 §:n 1 kohdan määritelmä). Lain 3 §:n mukaan

sosiaali- ja terveydenhuoltoa järjestettäessä ja tuotettaessa on noudatettava lisäksi, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon yleis- ja erityislainsäädännössä säädetään. Asiakkaan asemasta ja oikeuksista on voimassa lisäksi, mitä niistä muualla lainsäädännössä säädetään.

Hyvinvointialueesta annetussa laissa (611/2021) on säännelty hyvinvointialueen tehtävistä ja järjestämisvastuusta. Lain 6 §:ssä on todettu, että hyvinvointialue järjestää sille lailla säädettyt tehtävät. Lain 7 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden:

- 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta;
- 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä;
- 3) tuottamistavan valinnasta;
- 4) tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta;
- 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 11 §:n mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä:

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta, hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen; (29.12.2022/1296)
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, muusta riippuvuuskäyttäytymisestä, mielenterveysongelmasta tai muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen; (29.12.2022/1280)
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut siltä hyvinvointialueelta, jonka alueella henkilöllä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Sosiaalihuoltolain 14 §:n 3 momentin mukaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvina sosiaalipalveluina on huolehdittava myös muun muassa omaishoidon tuen tehtävien järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa.

Sosiaalihuoltolain 33 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta on pidettävä huolta sen mukaan kuin tässä laissa tai muutoin säädetään. Sosiaalipalvelujen tulee olla sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin lainsäädäntö edellyttää.

Pykälän 2 momentin mukaan yleiset hyvinvointialueen sosiaalipalvelut on toteutettava siten, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille. Tarvittaessa avun ja tuen tarpeessa oleva henkilö on ohjattava erityispalvelujen piiriin. Palvelut on lähtökohtaisesti toteutettava siten, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa.

Pykälän 3 momentin mukaan sosiaalipalveluja on pyrittävä järjestämään eri hallinnonalojen peruspalvelujen yhteydessä, jos järjestely edistää palvelujen yhteensovittamista ja laadultaan hyvien palvelujen järjestämistä.

Pykälän 4 momentin mukaan tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla.

Omaishoidon tuesta säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa (937/2005). Lain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen. Lain 11 §:n mukaan omaishoidon tuen järjestämisestä vastaa se hyvinvointialue, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 8 §:n mukaan velvollinen järjestämään hoidettavalle sosiaalipalveluja.

Valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, jäljempänä sote-valvontalaki) 32 §:n 2 momentin mukaan aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta.

Sote-valvontalain 33 §:n 1 momentin mukaan valvontaviranomainen ryhtyy tietoonsa tulleen valvonta-asian perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se

asiakas- tai potilasturvallisuuden varmistamisen tai lain noudattamisen kannalta katsoo olevan aiheutta.

Sote-valvontalain 38 § 1 momentin mukaan jos sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä, tuottamisessa tai toteuttamisessa havaittu puute, virheellisyys, laiminlyönti tai muu epäkohta ei anna aiheutta 39 §:ssä tarkoitettuihin toimenpiteisiin, valvontaviranomainen voi saattaa palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan, palveluyksikön vastuuhenkilön tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevan henkilön tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä tai kiinnittää edellä mainittujen tahojen huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja tuottamiseen sekä hyvän hallinnon vaatimuksiin.

Pykälän 2 momentin mukaan valvontaviranomainen voi myös kehottaa palvelunjärjestäjää tai palveluntuottajaa, palveluyksikön vastuuhenkilöä tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevaa henkilöä korjaamaan todetun puutteen tai muun epäkohdan. Jos edellä tarkoitettuja toimenpiteitä ei voida asian kokonaisarviointin vaikuttavat seikat huomioon ottaen pitää riittävinä, valvontaviranomainen voi antaa edellä mainituille tahoille huomautuksen vastaisen varalle.

Sote-valvontalain 43 §:n 1 momentin mukaan edellä 38 §:ssä tarkoitettuun hallinnolliseen ohjaukseen ja kehotukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Sote-valvontalain 23 §:n 1 momentin mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti.

Pykälän 2 momentin mukaan palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

Hyvän hallinnon perusteet

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi 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. Pykälän 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.

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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko

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. (8.7.2022/589)

Pykälän 2 momentin mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos: (8.7.2022/589)

- 1) henkilö on yli 75-vuotias;
- 2) henkilö saa vammaisuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Pykälän 3 momentin mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä

arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Pykälän 4 momentin mukaan arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä 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.

Pykälän 5 momentin mukaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 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.

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, jäljempänä vanhuspalvelulaki) 15 §:ssä 1 momentissa säädetään, että hyvinvointialue vastaa siitä, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaa iäkkään henkilön tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 §:ssä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista asiantuntemusta. Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaavan työntekijän on toimittava iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti yhteistyössä muiden tämän lain 10 §:ssä tarkoitettujen asiantuntijoiden kanssa.

Pykälän 2 momentin mukaan selvittäminen on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun:

- 1) iäkäs henkilö on hakeutunut sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:ssä tarkoitettuun palvelutarpeen arviointiin;
- 2) iäkäs henkilö on tehnyt hyvinvointialueelle sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen saadakseen sosiaalipalveluja toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista;
- 3) 12 §:ssä tarkoitetun toiminnan yhteydessä on yhdessä iäkkään henkilön kanssa arvioitu, että hän tarvitsee säännöllisesti apua toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista;
- 4) iäkkään henkilön palveluntarpeesta on tehty 25 §:ssä tarkoitettu ilmoitus, ja selvittäminen on iäkkään henkilön taikka hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan mielestä tarpeen sen johdosta; taikka
- 5) hyvinvointialueen järjestämiä sosiaalipalveluja säännöllisesti saavan iäkkään henkilön olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Pykälän 3 momentin mukaan palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Toimintakykyä arvioitaessa on selvitettävä, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Arvioinnissa on otettava huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähipalvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät.

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä asiakaslaki) 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa

järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Pykälän 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Pykälän 3 momentin mukaan asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Vanhuspalvelulain 18 §:n 2 momentin mukaan päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä. Niitä koskeva päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää aikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Asiakkaan oikeudesta saada laadukasta palvelua

Sote-valvontalain 10 §:n 1 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

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.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen

oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut siltä hyvinvointialueelta, jonka alueella henkilöllä on kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta, ellei muualla laissa toisin säädetä.

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.

Asian arviointi ja johtopäätökset

Palvelutarpeen arviointi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtolan, vammaispalvelujen vs. toimialuejohtaja Marja Salon ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.12.2024 päivätyn yhteisen lausunnon mukaan tarkkaa seurantatietoa ei ole saatavissa tietojärjestelmistä siitä, missä ajassa hakemuksen vireilletulon jälkeen omaishoidon tuen hakijoille on tehty palvelutarpeen arviointi ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa, aikuisten sosiaalipalveluissa tai lasten ja nuorten palveluissa.

Lausunnossa todetaan, että saadun tiedon mukaan ikääntyneiden palvelutarpeen arviointi on aloitettu viimeistään seitsemänä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Palveluohjaaja on ottanut yhteyttä em. tahoon joko kirjeitse tai puhelimitse seitsemän arkipäivän sisällä, ja palvelutarpeen arviointi ja päätös on saatu tehtyä kolmen kuukauden määräajassa. Vammaispalvelujen osalta seuranta tehdään manuaalisesti ja seurannan perusteella suurimmalta osin palvelutarpeen arviointi on aloitettu ja palvelutarpeen arviointi on toteutunut lakisääteisessä määräajassa. Aikuisten sosiaalipalveluissa palvelutarpeen arvioinnin todetaan toteutuneen sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisesti.

Lausunnon mukaan palvelutarpeen arviointia odotti joulukuussa 2024 ikääntyneiden palveluissa 118 asiakasta, vammaispalveluissa 51 asiakasta, lastensuojelussa yksi asiakas ja lapsiperhepalveluissa Oulussa 14 asiakasta. Aikuisten sosiaalipalveluiden osalta lausunnossa todettiin, että palvelutarpeen arvioinnit on tehty lain edellyttämässä ajassa ja että

palvelutarpeen arviointia odottavien osalta hakemus tai täydennetty hakemus oli saapunut marras- tai joulukuussa.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja Mervi Kosken, vammaispalvelujen toimialuejohtaja Päivi Laurin ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.3.2025 päivätyn yhteisen lausunnon mukaan omaishoidon tuen hakemusten vireilletulosta palvelutarpeen arviointiin ei saada tarkkaa seurantatietoa asiakastieto- ja/tai toiminnanohjausjärjestelmistä, joten seuranta on toteutettu manuaalisesti. Ikäihmisten palveluissa palvelutarpeen arvioinnit ovat toteutuneet pääsääntöisesti lakisääteisessä määräajassa. Yksittäisten arviointien viivästymiset ovat johtuneet asiakkaasta/omaisesta johtuvasta syystä tai äkillisestä, ennakoimattomasta viranhaltijan poissaolosta. Lausunnon mukaan vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointi on toteutunut pääosin lakisääteisessä määräajassa. Palvelutarpeen arviointien kestot ovat olleet aikuisten sosiaalipalveluissa kahdesta viikosta kolmeen kuukauteen, perhekeskuspalveluissa lapsiperheiden osalta viikosta kolmeen kuukauteen ja lastensuojelussa 3–6 kuukautta.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Henkilön ollessa yli 75-vuotias tai saadessa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea, arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Lisäksi 36 §:n 3 momentissa on säännelty, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelutarpeen arviointia odotti joulukuussa 2024 ikäihmisten palveluissa 118 asiakasta ja vammaispalveluissa 51 asiakasta, mitä on määrällisesti pidettävänä melko korkeana. Maaliskuussa 2025 ikäihmisten palveluissa ja vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointien puolestaan todetaan lausunnossa toteutuneen pääsääntöisesti lakisääteisessä määräajassa. Viiveet palvelutarpeen arvioinneissa ovat maaliskuussa 2025 näyttäytyneet aikuisten sosiaalipalveluissa (2 viikkoa- 3 kuukautta), perhekeskuspalveluissa lapsiperheiden osalta (1 viikko- 3 kuukautta) ja lastensuojelussa (3–6 kuukautta).

Asian selvittämistä on vaikeuttanut se, ettei omaishoidon tuen hakemusten vireilletulosta palvelutarpeen arviointiin saada hyvinvointialueella tarkkaa seurantatietoa asiakastieto- ja/tai toiminnanohjausjärjestelmistä, joten seuranta on toteutettu manuaalisesti. Lausunnoissa todetaan joillain toimialueilla palvelutarpeen arviointien toteutuneen pääsääntöisesti lakisääteisessä määräajassa. Lausunnossa ei ole eritelty kiireellisten ja ei-kiireellisten palvelutarpeen arviointien käsittelyaikoja. Aluehallintovirasto katsoo, että arvioitaessa palvelutarpeen arviointien toteutumista, ei arviointia voida lähtökohtaisesti tehdä keskimääräisten käsittelyaikojen kautta, koska sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintovirastoon 28.2.2025 saapuneessa kantelussa (PSAVI/2365/2025) tuotiin esiin, että kantelija oli hakenut omaishoidon tukea 27.11.2024 lapselleen, mutta päätöstä asiassa ei ollut annettu lain edellyttämässä kolmen kuukauden määräajassa eikä arviokäyntiä kotiin ollut edes sovittu kantelua vireille laitettaessa.

Aluehallintovirasto toteaa asiassa saadun selvityksen perusteella, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella omaishoidon tuen hakijoiden palvelutarpeen arvioinnit eivät ole kaikilta osin toteutuneet lain edellyttämällä tavalla. Palvelutarpeen arviointeja ei ole kaikilta osin aloitettu viipymättä ja saatettu loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Hyvinvointialueelta saadun viimeisimmän lausunnon perusteella viiveitä palvelutarpeen arviointien toteutuksessa on tällä hetkellä aikuisten sosiaalipalveluissa ja perhekeskuspalveluissa lapsiperheiden osalta sekä merkittäviä viiveitä lastensuojelussa.

Päätöksenteko

Vireillä olevat hakemukset

Aluehallintovirasto toteaa, että huhtikuussa 2024 omaishoidon tuen hakemuksia oli Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella käsittelemättä noin 130.

Ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtola, vammaispalveluiden vs. toimialuejohtaja Marja Salo ja Perhe- ja sosiaalipalvelut ja Oys Psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.12.2024 antaman lausunnon mukaan omaishoidon tuen hakemuksia oli käsittelemättä joulukuussa 2024 ikäihmisten palveluissa 118, vammaispalveluissa 51, aikuisten sosiaalipalveluissa 8, lastensuojelussa 1 ja lapsiperhepalveluissa 14. Vanhimmat käsittelyssä olevat omaishoidon

tuen hakemukset olivat saapuneet ikäihmisten palvelujen osalta 25.9.2024, vammaispalveluissa 30.4.2024, Osaamiskeskuksessa 31.5.2024, aikuisten sosiaalipalveluissa 12.9.2024 ja lapsiperhepalveluissa 26.9.2024.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja Mervi Kosken, vammaispalvelujen toimialuejohtaja Päivi Laurin ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.3.2025 päivätyn yhteisen lausunnon mukaan omaishoidon tuen hakemuksia oli käsittelemättä lausunnon antohetkellä ikäihmisten palveluissa 176, vammaispalveluissa 22, aikuisten sosiaalipalveluissa 6, lastensuojelussa 4 ja perhekeskuspalveluissa 6. Vanhimmat käsittelyssä olevat omaishoidon tuen hakemukset olivat saapuneet ikäihmisten palvelujen osalta 1.11.2024, vammaispalveluissa 11.7.2024, perhekeskuspalveluissa 15.1.2025, lastensuojelussa syys-lokakuussa 2024 ja aikuisten sosiaalipalveluissa 3.12.2024.

31.3.2025 päivätyssä lausunnossa on perusteltu viiveitä hakemusten käsittelyssä sillä, että esimerkiksi viranhaltija, joka vastaa käsittelystä on ollut ennakoimattomasti poissa työstä, eikä tieto hakemuksen tilanteesta ole välittynyt eteenpäin Omaishoidon keskuksessa. Lastensuojeluun hakemukset eivät ole puolestaan siirtyneet muista palveluista ajallaan. Lausunnon mukaan tapaamiset eivät ole toteutuneet suunnitellulla ja sovitulla tavalla. Tapaamisia on peruuntunut sekä asiakkaasta että työntekijästä johtuvista syistä ja hakemuksissa on myös ollut puutteita.

Hakemusten käsittelyajat

Ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtola, vammaispalveluiden vs. toimialuejohtaja Marja Salo ja Perhe- ja sosiaalipalvelut ja Oys Psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.12.2024 antaman lausunnon mukaan ajanjaksolla 1.5.-30.11.2024 hakemusten käsittelyajat olivat ikääntyneiden palveluissa keskimäärin 48 arkipäivää. Vammaispalveluissa hakemusten käsittelyajat ovat vaihdelleet ja vanhimpien hakemusten käsittelyaika oli 6–8 kuukautta. Omaishoidon tuen käsittely siirtyi 1.10.2024 aikuisten sosiaalipalveluihin, missä käsittelyajat ajanjaksolla 1.10.-30.11.2024 olivat 7 arkipäivää – 2 kuukautta. Kahden syyskuussa 2024 saapuneen hakemuksen osalta kolmen kuukauden käsittelyaika oli ylittynyt. Lausunnossa ei ilmoitettu, mikä oli lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun osalta hakemusten käsittelyaika. Lausunnossa todettiin, että omaishoidon tuen hakemusten käsittely siirtyi lapsiperhepalveluihin ja lastensuojeluun 1.10.2024 alle 18-vuotiaiden osalta ja käsittelyyn siirtyi pääsääntöisesti vain uudet hakemukset, joita oli ajanjaksolla 1.10.-30.11.2024 Oulussa 14 ja muilla alueilla 9.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja Mervi Kosken, vammaispalvelujen toimialuejohtaja Päivi Laurin ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.3.2025 päivätyn yhteisen lausunnon mukaan omaishoidon tuen hakemusten käsittelyaikoja ei ole mahdollista saada asiakastieto- ja/tai toiminnanohjausjärjestelmistä, joten käsittelyaikojen seuranta on haastavaa. Selvityksessä olevat tiedot perustuvat manuaaliseen tiedonkeruuseen. Lausunnon mukaan ikäihmisten palveluissa omaishoidon tuen käsittelyaika asian vireille tulosta palvelupäätökseen ja toimeenpanoon toteutui lausunnon antohetkellä keskimäärin lakisääteisessä kolmen kuukauden määräajassa. Manuaalisessa tiedonkeruussa ei eroteltu kiireellisen ja ei-kiireellisen vireille tulon määräaikoja. Vammaispalveluissa käsittelyajat ovat vaihdelleet. Hakemukset käsitellään lausunnon antohetkellä pääosin lakisääteisessä ajassa. Akuutit ja kiireelliset hakemukset on käsitelty lakisääteisessä ajassa. Vammaispalveluiden ensiarvotiimiin saapuneita omaishoidon tuen hakemuksia on siirretty käsittelyyn myös Osaamiskeskukseen. Tällä on pystytty purkamaan omaishoidon tuen hakemusten ruuhkautumista. Lapsiperheiden ja aikuisten sosiaalipalveluissa omaishoidon tuen käsittelyaika asian vireille tulosta palvelupäätökseen ja toimeenpanoon ovat toteutuneet lausunnon mukaan keskimäärin lakisääteisessä ajassa lausunnon antohetkellä.

31.3.2025 päivätyn lausunnon mukaan ikäihmisten palveluissa varmistetaan vuonna 2025 käyttöönotettavan toiminnanohjausjärjestelmän avulla omaishoidon tuen hakemusten käsittelyprosessin kulku. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan seurata hakemusten käsittelyä ja päätöksenteon prosessia tarkemmin, ja varmistaa prosessin sujuvuus sekä puuttua mahdollisiin epäkohtiin paremmin. Aikuisten sosiaalipalveluissa yhteneväinen malli omaishoidontuen hakemusten käsittelyyn saadaan sen jälkeen, kun organisaatiomuutos on saatettu loppuun. Tarkoitus on, että muutos saadaan vietyä päätökseen kevään 2025 aikana. Vammaispalvelut on kiinnittänyt huomiota omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn tilanteeseen vuonna 2024 ja käsittelyyn on resursoitu lisää työntekijöitä, minkä johdosta on päästy pääosin palvelutakuuseen.

31.12.2024 päivätyn lausunnon mukaan niitä asiakkaita, jotka odottivat palvelutarpeen arvioinnin jälkeen päätöstä omaishoidon tuesta, oli vammaispalveluissa 17 ja aikuisten sosiaalipalveluissa kolme. Lausunnon mukaan tarkkaa seurantatietoa asiasta ei ollut saatavilla ikääntyneiden eikä lasten ja nuorten osalta, mutta omaishoidon tuen päätös tehdään pääsääntöisesti palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. 31.3.2025 päivätyn lausunnon mukaan niitä asiakkaita, jotka odottivat palvelutarpeen arvioinnin jälkeen päätöstä omaishoidon tuesta lausunnon antohetkellä, oli ikäihmisten palveluissa 28 ja vammaispalveluissa 17.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä *ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille*.

Mainitun pykälän 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja *muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä*. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Aluehallintovirasto toteaa, että huhtikuussa 2024 omaishoidon tuen hakemuksia oli Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella käsittelemättä noin 130. Käsittelyä odottavien hakemusten määrä on noussut koko ajan, ollen joulukuussa 2024 yhteensä 192 ja maaliskuussa 2025 yhteensä 214. Hyvinvointialueella on ollut aluehallintoviraston valvontapäätöksen antamisen jälkeenkin käsittelyssä yli kuusi kuukautta vanhoja omaishoidon tuen hakemuksia. Joulukuussa 2024 merkittävät viiveet olivat vammaispalveluissa, joissa vanhin käsittelyä odottava hakemus oli saapunut 30.4.2024 ja Osaamiskeskuksessa, jossa vanhin käsittelyä odottava hakemus oli saapunut 31.5.2024. Maaliskuussa 2025 merkittävimmät viiveet hakemusten käsittelyssä olivat edelleen vammaispalveluissa, joissa vanhin käsittelyä odottava hakemus oli saapunut 11.7.2024 sekä uutena toimialueena lastensuojelussa, jossa vanhin käsittelyä odottava hakemus oli saapunut syyskuussa 2024. Maaliskuussa 2025 yli kolme kuukautta vireillä olleita hakemuksia oli lisäksi ikäihmisten palveluissa (1.11.2024) ja aikuisten sosiaalipalveluissa (3.12.2024).

Asiassa saadun selvityksen mukaan joulukuussa 2024 merkittäviä viiveitä omaishoidon tuen hakemusten käsittelyssä oli vammaispalveluissa (vanhimpien hakemusten käsittelyaika 6–8 kuukautta) minkä lisäksi kahden hakemuksen käsittely aikuisten sosiaalipalveluissa ylitti kolmen kuukauden käsittelyajan. Maaliskuun 2025 osalta lausunnossa ei ole ilmoitettu tarkkoja käsittelyaikoja. Asian selvittämistä on vaikeuttanut se, ettei omaishoidontuen hakemusten käsittelyaikoja ole mahdollista saada hyvinvointialueella asiakastieto- ja/tai toiminnanohjausjärjestelmistä, joten käsittelyaikojen seuranta on ollut haastavaa. Hyvinvointialueen lausunnossa 31.3.2025 on todettu, että omaishoidon tuen käsittelyaika

asian vireille tulosta palvelupäätökseen ja toimeenpanoon on toteutunut useilla toimialueilla keskimääräisessä lakisääteisessä kolmen kuukauden määräajassa. Manuaalisessa tiedonkeruussa ei ole eroteltu kiireellisen ja ei-kiireellisen vireille tulon määräaikoja. Aluehallintovirasto katsoo, että arvioitaessa omaishoidon tuen hakemusten käsittelyaikoja, ei arviointia voida lähtökohtaisesti tehdä keskimääräisten käsittelyaikojen kautta, koska kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Kuten edellä on jo todettu, aluehallintovirastoon 28.2.2025 saapuneessa kantelussa (PSAVI/2365/2025) tuotiin esiin, että kantelija oli hakenut omaishoidon tukea 27.11.2024 lapselleen, mutta päätöstä asiassa ei ollut annettu lain edellyttämässä kolmen kuukauden määräajassa.

Aluehallintovirasto toteaa asiassa käytettävissä olevan tiedon perusteella, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella omaishoidon tukea hakenneet asiakkaat ovat edelleen joutuneet odottamaan päätöstä omaishoidon tuesta pitkiä aikoja, yli puolikin vuotta. Käsittelemättömien hakemusten määrä hyvinvointialueella on lisäksi vain noussut. Aluehallintovirasto on edellä jo todennut, että hyvinvointialueella omaishoidon tuen hakijoiden palvelutarpeen arvioinnit eivät ole kaikilta osin toteutuneet lain edellyttämällä tavalla, koska palvelutarpeen arviointeja ei ole aloitettu viipymättä ja saatettu loppuun ilman aiheetonta viivytystä kaikilta osin. Aluehallintovirasto katsoo asiassa saadun selvityksen perusteella, ettei myöskään omaishoidon tuen päätöksenteko toteudu hyvinvointialueella kaikilta osin lain edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto antaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle, koska hyvinvointialueen omaishoidon tuen hakemusten käsittely ja siihen liittyvä päätöksenteko eivät toteudu edelleenkään lain edellyttämällä tavalla. Sosiaalihuollon tarpeessa olevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tulee toteuttaa lainsäädännön tarkoittamalla tavalla ja siten, että asiakkaat saavat omaishoidon tukea koskevan päätöksen ilman aiheetonta viivytystä hakemuksen vireille tulon jälkeen.

Sopimusten päivittäminen

Aluehallintovirasto toteaa, että kunnista siirtyneitä omaishoidon tuen sopimuksia oli 26.4.2024 päivittämättä 717 kappaletta.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtolan, vammaispalvelujen vs. toimialuejohtaja Marja Salon ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.12.2024 päivätystä lausunnossa todetaan, että kunnista siirtyneiden ikääntyneiden omaishoidon sopimukset pystytään päivittämään hyvinvointialueen myöntämisperusteiden mukaisiksi vuoden 2024 loppuun mennessä muutamaa yksittäistä sopimusta lukuun ottamatta, koska kotikäyntejä ei oltu saatu sovittua joulukuulle 2024. Ikääntyneiden osalta sopimuksia oli päivittämättä 30 ja vammaispalvelujen osalta 42.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja Mervi Kosken, vammaispalvelujen toimialuejohtaja Päivi Laurin ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.3.2025 päivätyn yhteisen lausunnon mukaan ikäihmisten palveluihin kunnista siirtyneet omaishoidontuen sopimukset on päivitetty. Vammaispalveluissa kunnilta siirtyneet sopimukset on päivitetty kolmea sopimusta lukuun ottamatta.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueet aloittivat toimintansa 1.1.2023, jolloin sosiaalihuollon järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Omavalvontaan hyvinvointialueelle saatetussa valvonta-asiassa PSAVI/9394/2024 saadun tiedon mukaan sosiaalipalvelujen siirryttyä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle omaishoidon sopimusten määrä oli yli 3600, joista Omaishoidon keskuksen siirtyi noin 1900. Asiassa aiemmin saadun selvityksen mukaan omaishoidon asiakkaita oli vammaispalveluissa yhteensä 1464, joista 747 asiakkaan omaishoidon tuen päätökset oli päivitetty ja 717 oli päivittämättä 26.4.2024. Joulukuussa 2024 päivittämättä olleita sopimuksia oli yhteensä 72 ja 31.3.2025 kolme. Aluehallintovirasto toteaa, että omaishoidon tuen sopimuksien päivittämisessä on ollut pitkä viive, mutta päivitykset on viimeisimmän selvityksen mukaan saatu tehtyä muutamaa yksittäistapausta lukuun ottamatta. Aluehallintovirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta päivittämään kaikki omaishoidon sopimukset viipymättä.

Omavalvonta

Palvelunjärjestäjän on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 23 §:n mukaan varmistettava omavalvonnalla sosiaalihuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaalihuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaalihuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden vs. toimialuejohtaja Maria Vahtolan, vammaispalvelujen vs. toimialuejohtaja Marja Salon ja perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan 31.12.2024 päivätyssä lausunnossa todetaan, että hyvinvointialueella seurataan ja arvioidaan säännöllisesti Omaishoidon keskuksen toimintaa sekä kaikkien toimialueiden omaishoidon tuen hakemusten määrää, käsittelyaikoja, sopimusten päivittämistä sekä resurssien riittävyyttä omavalvonnan keinon. Omaishoidon toiminnan tukena toimii eri toimialueen asiantuntijoista koostuva työryhmä sekä johdon yhteinen ohjausryhmä, joka koostuu eri toimialueiden palvelualuejohtajista.

Lausunnoissa on todettu, että organisaatio- ja johtamisrakenne on uudistettu 1.10.2024 alkaen, joka on tuonut muutoksia mm. Omaishoidon keskuksen. Ns. omaishoidon tuen tiimiä on vahvistettu ja tiimissä työskentelee kaksi terveysosastoista vammaispalveluihin siirtynyttä sosiaalityöntekijää sekä osa-aikainen sosiaalityöntekijä 1.8.2024 alkaen sekä palveluohjaaja 12.11.2024 alkaen. Ennestään tiimissä on ollut palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Omaishoidon käsittelyä on myös siirretty 1.9.2024 perhe- ja sosiaalipalveluihin ja 1.10.2024 aikuisten sosiaalipalveluihin, lapsiperhepalveluihin ja lastensuojeluun. Lausunnon mukaan eri toimialueilla on organisoitu riittävä määrä viranhaltijoita hakemusten käsittelyyn suhteessa hakemuksiin ja asiakasmääriin, pl. aikuisten sosiaalipalvelut Oulussa. Omaishoitoon liittyvää yhteistyötä on tiivistetty toimialueiden välillä, sekä tarkasteltu tehtävä- ja työnjakoa. Omaishoitokeskuksen toimintamalleja ja -tapoja on uudistettu tarpeen mukaan. Toimialueiden yhteiset konsultaatiotyöryhmät ovat aloittaneet syksyllä 2024 ja myös omaishoitoon liittyvää sähköistä asiointia on viety yhteistyössä eteenpäin.

31.3.2025 päivätyn lausunnon mukaan omavalvontaan on kiinnitetty erityistä huomioita, omavalvontasuunnitelmia on päivitetty, omavalvontaa on tehostettu ja myös omavalvonnan toteutumisen raportointi osana osavuosisikatsauksia toteutuu vuonna 2025. Omaishoidon keskuksen toimintaa arvioidaan ja seurataan Omaishoidon keskuksen vastuuyksikössä, ikä- ja omaishoitokeskuksen sekä toimialueen johtoryhmässä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omaishoidon keskuksen toiminnan tukena toimii eri toimialueen asiantuntijoista koostuva työryhmä sekä johdon yhteinen ohjausryhmä, joka koostuu eri toimialueiden palvelualuejohtajista. Toimialueilla huolehditaan oman toimialueen palvelutakuun ja omaishoidon tuen käsittelyaikojen seuranta, sekä lakisääteisten määräaikojen toteutuminen. Palvelualueiden palveluista vastaavat viranhaltijat arvioivat resurssien riittävyyttä suhteessa omaishoidon tuen hakemusprosessiin liittyviin asioihin, prosessin sisällä

oleviin toimintoihin. Omaishoidon tuen hakemusten määrää, käsittelyaikoja ja resurssin riittävyyttä arvioidaan myös jokaisen toiminnan ja talouden osavuositarkastuksen yhteydessä sekä omavalvontasuunnitelmien toteutumisen raportoinnin yhteydessä ja raportoidaan poliittiselle päätöksentekojärjestelmälle. Tietojärjestelmistä ei saada vielä riittävää seuranta- ja arviointitietoa, joten tieto perustuu tällä hetkellä manuaaliseen tiedonkeruuseen. Lausunnossa todetaan, että hyvinvointialue kiinnittää erityistä huomioita toimintaansa hakemusten käsittelyprosessin osalta, jotta se kaikilta osin vastaa lain edellyttämää, asianmukaista tasoa. Myös tiedonkeruu parantuu hyvinvointialueen yhteisen asiakastietojärjestelmän sekä toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton myötä.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueen käytettävissä olevat tietojärjestelmät eivät tue omavalvontaa. Aluehallintovirasto toteaa, että asianmukaisten tietojärjestelmien puuttuminen ei muuta hyvinvointialueen velvollisuutta varmistaa omavalvonnalla sosiaalihuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen sosiaalihuollon tehtävien hoitamisesta ja omavalvonnasta sekä hyvinvointialueen asukkaiden laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueella on tehty jo useita kehittämistoimia tilanteen korjaamiseksi, mutta tehdyt toimenpiteet eivät ole kaikilta osin kuitenkaan edelleenkaan ratkaisseet lainvastaista tilannetta.

Aluehallintovirasto kehottaa edelleen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta korjaamaan omavalvonnan keinoin omaishoidon tuen hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa edellä havaitut puutteet.

Jatkotoimenpiteet

Aluehallintovirasto katsoo perustelluksi jatkaa valvontaa asiassa ja pyytää myöhemmin erillisellä selvityspyynnöllä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta antamaan 30.9.2025 mennessä selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin asiassa on ryhdytty omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon saattamiseksi asianmukaiseksi hyvinvointialueella.

Sovelletut oikeusohjeet

Päätöksessä mainitut

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei lain oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019) 6 §:n 1 momentin mukaan voi hakea muutosta valittamalla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 43 §:n mukaan lain 38 §:ssä säädettyyn hallinnolliseen ohjaukseen ja kehotukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Juristi Pirjo Mäkeläinen

Juristi Aliisa Ylipartanen

Aluehallintovirasto käyttää sähköistä hyväksyntää, jonka merkinnät ovat asiakirjan lopussa.

Jakelu ja suoritemaksu

Jakelu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Sosiaalijohtaja Leena Pimper-Koivisto
Toimialuejohtaja Päivi Lauri
Toimialuejohtaja Mervi Koski
Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukka

Tiedoksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Järjestämisjohtaja Kirsti Ylitalo-Katajisto
Hankinta- ja valvontajohtaja Arja Heikkinen
Valvontapäällikkö Elisa Roimaa

Päätös on maksuton

Lisätietoja Lisätietoja antaa tarvittaessa juristi Aliisa Ylipartanen, puh. 0295 016 000 (vaihde)

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
Postiosoite: PL 6, 13035 AVI
Puhelinvaihde: 0295 016 000
kirjaamo.pohjois@avi.fi | www.avi.fi

Tämä asiakirja PSAVI/10175/2024 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument PSAVI/10175/2024 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Ylipartanen Aliisa 30.04.2025 08:50

Ratkaisija Mäkeläinen Pirjo 30.04.2025 08:55