

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue  
sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtaja  
kirjaamo@pohde.fi

## **Päätös, Asiakastietojärjestelmien puutteet sosiaalihuollon palvelujen järjestämisessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella**

### **Asia**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto (aluehallintovirasto) otti elokuussa 2025 sosiaalihuollon valvonta-asiana selvitettäväksi asiakastietojärjestelmien puutteet sosiaalihuollon palvelujen järjestämisessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella (Pohde). Aluehallintovirastossa käsiteltävien valvonta-asioiden yhteydessä oli tullut useaan kertaan esiin, että Pohteen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäongelmat vaikeuttavat tiedolla johtamista ja omavalvonnan sekä viranomaisvalvonnan toteuttamiseksi tarvittavan tiedon saamista. Asiakastietojärjestelmien puutteet olivat jatkuneet jo pitkään hyvinvointialueella vaikeuttaen myös päivittäistä asiakastyöskentelyä.

Valvonta-asian vireillä ollessa Pohteen sekä pohjoisen että eteläisen alueen lasten sosiaalipalvelujen alkuarvioinnin vastuuyksikköpäälliköt tekivät valvontaviranomaiselle epäkohtailmoitukset 21.11.2025 (PSAVI/12594/2025) ja 16.2.2026 (LVV-S/24758/2026) koskien Pohteella käytössä olevan asiakastietojärjestelmä Sagan haasteita ja asiakasturvallisuuden vaarantumista. Epäkohtailmoituksissa tuotiin esiin, että Sagan käyttöhaasteet, keskeneräisyys, monimutkaisuus ja selkeiden prosessien puuttuminen vaarantavat vakavasti asiakasturvallisuutta. Ilmoitusten mukaan lastensuojeluilmoituksia on kadonnut järjestelmään siten, etteivät ne nouse käsittelyyn/työlistalle yksikköön, jonne niiden on ollut tarkoitus ohjautua. Tiedolla johtaminen on mahdotonta, koska järjestelmästä ei voi seurata, minkälaisia vireillepanoja omaan yksikköön ohjautuu käsittelyyn. Esihenkilön on myös haasteellista saada tietoa työntekijän poissaolon aikana keskeneräisistä asiakasasioista. Sagan päivitykset ovat paikoin lamaannuttaneet perustyötä ja järjestetyt koulutukset eivät ole pystyneet vastaamaan järjestelmässä nopeasti tapahtuviin muutoksiin. 16.2.2026 epäkohtailmoituksessa todetaan, että Sagan käyttö tulee kattamaan kaikki lasten ja perheiden sosiaalihuollon palvelut maaliskuussa 2026 ja haasteet tulevat korostumaan alkuarviointiyksiköissä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Sagan käyttöönoton laajentaminen tulee ruuhkauttamaan työn ja sähköinen asiointi suunnitellussa muodossa tulee aiheuttamaan vakavan riskin asiakasturvallisuudelle, koska ilmoituksia ei ehditä ajantasaisesti käymään läpi työpäivän puitteissa.

Asiakastietojärjestelmien puutteita koskeva valvonta-asia PSAVI/8717/2025 on Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toiminnan päätyttyä siirtynyt 1.1.2026 Lupa- ja valvontaviraston käsiteltäväksi diaarinumerolla LVV-S/14478/2026.

## Aiemmat valvontatoimet

Aluehallintovirasto on 21.10.2024 antamassaan Pohteen lastensuojelun käsittelyaikoja ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä koskevassa valvontapäätöksessä (PSAVI/8060/2024) pitänyt huolestuttavana, että asiakastietojärjestelmissä olevien haasteiden takia käsittelyaikojen omavalvonnallinen seuraaminen on hyvinvointialueella jokseenkin vaikeaa. Aluehallintovirasto on ohjannut Pohdetta edelleen kehittämään tietojärjestelmiä niin, että ne tukevat käsittelyaikojen omavalvonnan toteuttamista.

Aluehallintovirasto on 29.1.2025 antamassaan Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen henkilöresursseja ja palvelujen järjestämistä koskevassa valvontapäätöksessä PSAVI/15363/2023 ilmaissut käsityksensä, että Pohteella tulee olla käytössään asiakastietojärjestelmä, joka täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset. Valvonta-asiassa saadusta selvityksestä kävi ilmi, että Pohteella käytössä oleva asiakastietojärjestelmäkokonaisuus vaikeutti resurssien oikein kohdentumista, asiakasmäärien ja määräaikojen toteutumisen seuranta, yhdenmukaisten toimintojen kehittämistä, omavalvontaa ja THL:lle toimitettavien tilastotietojen toimittamista.

Edellä mainitun asian jatkovalvonnan yhteydessä PSAVI/1048/2025 Pohteelta 28.5.2025 saadun selvityksen mukaan asiakastietojärjestelmissä oli haasteita riittävän omavalvonnan seuraamisen ja tiedolla johtamisen kannalta. Erityisesti haasteet ilmenivät Sagan osalta, josta ei saatu raportteja reaaliaikaisesti käsittelyajoista eikä asiakasmääristä. Sagan tekniset ja toiminnalliset haasteet vaikeuttivat esihenkilötyötä ja edellyttivät manuaalista tiedonkeruuta, joka lisäsi virheriskiä ja työllisti henkilöstöä.

Aluehallintovirasto on saattanut 4.12.2024 Pohteelle omavalvontana käsiteltäväksi Oulun sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakastietojärjestelmän ongelmia koskevan epäkohtailmoituksen PSAVI/14836/2024, jonka mukaan Saga hidasti sosiaalipäivystyksen työtä eikä järjestelmä seurannut kiireellisen sijoituksen ja lastensuojeluilmoitusten määräaikoja. Hyvinvointialueen asiaan 30.1.2025 antamassa vastauksessa todettiin, että Sagan käyttöönotto on viivästetty syksyyn 2025 järjestelmässä ilmenneiden puutteiden vuoksi ja toimintoja oli tuotekehityksessä.

Asiakastietojärjestelmien puutteet asiakasmäärien tilastointia koskien tulivat esiin myös Pohteen kehitysvammapalveluja koskevassa valvonta-asiassa PSAVI/11385/2023. Aluehallintovirasto on 14.8.2024 antamallaan päätöksellä kiinnittänyt Pohteen vammaispalvelujen toimialuejohtajan ja palvelualuejohtajan huomiota siihen, että valvovalle viranomaiselle on valvontatehtävän suorittamiseksi annettava tiedot siinä muodossa, laajuudessa ja sillä tarkkuudella kuin niitä on pyydetty ja valvontatehtävän suorittaminen edellyttää.

Omaishoidon tuen hakemusten käsittelyä ja päätöksenteon viivästyminen koskevassa jatkovalvonta-asiassa PSAVI/10175/2024 aluehallintovirasto on 30.4.2025 antamassaan päätöksessä todennut, että hyvinvointialueen käytettävissä olevat tietojärjestelmät eivät tue omavalvontaa ja että asianmukaisten tietojärjestelmien puuttuminen ei muuta

hyvinvointialueen velvollisuutta varmistaa omavalvonnalla sosiaalihuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen.

Myös valvonta-asiassa PSAVI/2077/2025, joka koski Pohteen menettelyä asiakasasiakirjojen tietopyyntöjen käsittelyssä, on Pohteen selvityksissä todettu, että keskeisin syy asiakirjojen luovutusten viivästyminen on ollut muun muassa hyvinvointialueen moninaiset tietojärjestelmät. Aluehallintovirasto on 13.8.2025 antamassaan päätöksessä antanut Pohteelle huomautuksen vastaisen toiminnan varalle merkittävistä viiveistä asiakirjapyyntöihin vastaamisessa.

Valvonta-asian vireillä ollessa aluehallintovirasto on antanut 29.10.2025 Pohteen lastensuojelun käsittelyaikoja ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä koskevan valvontapäätöksen PSAVI/6492/2025. Päätöksessä on todettu, että THL:n tilastoraportin 10.6.2025 mukaan seurantajaksolla 1.10.2023-31.3.2024 Pohteen tiedot eivät ole kattaneet kaikkia hyvinvointialueen kuntalaisia asiakastietojärjestelmien yhteensopimattomuudesta johtuen. Pohteen selvityksessä 29.9.2025 on todettu, että Sagan raportointityökalun puutteellisuudesta johtuen palvelutarpeen arviointeja ja vireilletuloja ei ole mahdollista seurata esihenkilötasolla tarkoituksenmukaisella tavalla. Aluehallintovirasto on todennut edellä mainitussa valvontapäätöksessä, että lastensuojelupalveluita koskevat tietojärjestelmäongelmat huomioidaan Pohteen asiakastietojärjestelmien puutteita koskevan valvonta-asian käsittelyn yhteydessä.

Lupa- ja valvontavirastossa on selvitettävänä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) mukaisena valvonta-asiana Pohteen Mediconsult Oy:n Mediconsult Saga -asiakastietojärjestelmän vaatimustenmukaisuus diaarinumerolla LVV-S/1418/2026 ja järjestelmän lokitietoihin liittyvä puute on käsitelty diaarinumerolla LVV-S/335/2026.

## Ratkaisu

**Lupa- ja valvontavirasto antaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle siitä, että hyvinvointialue ei ole huolehtinut, että sen käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät ovat asianmukaiset ja toiminnan sekä toiminnan seurannan kannalta riittävät.**

**Lupa- ja valvontavirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta jatkamaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämistä ja antamaan Lupa- ja valvontavirastolle 31.12.2026 mennessä selvityksen siitä, että hyvinvointialueen käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät vastaavat käyttötarkoitukseltaan palvelunantajan toimintaa ja täyttävät palvelunantajan toimintaan liittyvät olennaiset vaatimukset, mukaan lukien lakisääteisten tietojen raportoinnin.**

## Asiassa saatu selvitys

Asian ratkaisu perustuu seuraavaan selvitykseen:

- Pohteen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtajan 14.11.2025 antama lausunto, jonka liitteenä on toimitettu Esko Systems Oy:n lausunto ja Mediconsult Oy:n selvitys Sagan tuotekehityksen nostoista
- Pohteen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtajan antama lisäselvitys 28.1.2026

### **Pohteella sosiaalihuollossa käytössä olevat asiakastietojärjestelmät**

Pohteen lausunnon 14.11.2025 mukaan Pohteella on käytössä useita asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, joihin kirjataan sosiaalihuollon asiakastietoa (Efficca, ProConsona, Saga, Lifecare, Pegasos). Edellä mainittujen lisäksi on käytössä ETU järjestelmä, Oima, Effector, Tiera Hilikka/Helmi kotihoidon mobiili, Tiera Sesam sähköinen ovenavaus, Lifecare ja Mobiili kotihoito. Useiden järjestelmien käyttö ei vastaa toiminnan tarpeisiin, koska asiakastieto jakautuu useaan eri paikkaan ja tieto ei ole sisällöltään yhteneväistä. Tavoitteena on saada Saga-asiakastietojärjestelmä käyttöön kaikille alueille kevään 2026 aikana, jonka jälkeen Saga on ainoa Pohteella käytössä oleva asiakastietojärjestelmä.

Lausunnonantohetkellä vammaispalveluissa oli vielä omassa palvelutuotannossa alueita, joissa ei ollut käytettävissä mitään asiakas- tai potilastietojärjestelmää, jolloin rekisterinpitäjän asiakastietojen käsittelyyn liittyvien lakisääteisten velvollisuuksien toteuttaminen onnistui vain osittain. Pohteen lisäselvityksen 28.1.2026 mukaan nämä alueet tulevat Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöönoton piiriin helmikuussa 2026.

### **Asiakastietojärjestelmissä todetut puutteet**

Pohteelta 14.11.2025 saadun lausunnon mukaan sen käytössä olevat tietojärjestelmät eivät ole toiminnalle riittävät ja asianmukaiset. Väistyvissä järjestelmissä on puutteita, joihin ei ole saatavissa korjauksia järjestelmätoimittajien kautta. Puutteet poistuvat järjestelmän vaihdon myötä. Saga Sosiaalihuollon puutteet johtuvat puolestaan järjestelmän keskeneräisestä tuotekehityksestä. Järjestelmätoimittaja ei ole kyennyt toteuttamaan tietojärjestelmätoimitusta hankinnan vaatimuksia vastaavassa laajuudessa sovituissa määräajoissa. Syksyllä 2024 alkaneen reklamaatioprosessin jälkeen käyttöönotoissa ei ole päästy etenemään. Kesällä 2025 toteutetuissa hyväksyntätesteissä on edelleen havaittu paljon kriittisiä ja vakavia virheitä, joihin ei ole saatu riittäviä korjauksia.

Saga Sosiaalihuolto -asiakastietojärjestelmän toiminnallisuudet ovat tällä hetkellä vain osittain käytössä. Raportointi ei ole Sagassa käytössä, vaan sen tuotekehitys on edennyt testausvaiheeseen. Raportointiratkaisun hyväksyntätestaus on alkamassa ja viranomaisraportointi saataneen käyttöön alkuvuodesta 2026. Toimialueet (vammaispalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatria sekä ikäihmiset) eivät pysty

vielä tavoitetilan mukaisesti määrittelemään palveluiden tarvetta, määrää ja laatua asiakastietojärjestelmästä. Tiedot joudutaan vielä keräämään useista eri järjestelmistä manuaalisilla tiedonkeruilla ja saatuja tietoja yhdistelemällä.

Koska yhteisen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on vielä kesken, viivästyttää se luonnollisesti kirjaamisen yhtenäistämistä ja raportoinnin kehittämistä. Pidemmältä ajalta on kertynyt koulutusvelkaa ja koulutustarvetta entisestään lisää uusi organisaatio, ja sen uudistuvat palvelut sekä lainsäädännön toistuvat ja nopeat muutokset. Käyttöönoton yhteydessä muodostetaan yhteiset toimintamallit, jotka ohjaavat järjestelmien käyttöä ja niihin kirjaamista. Nykyisten järjestelmähaasteiden ehkäisemiseksi tehdään tiivistä asiantuntijayhteistyötä muun muassa uuden Saga-asiakastietojärjestelmän toiminnallisuuksien kehittämisessä.

### **Asiakastietojärjestelmien puutteiden vaikutus sosiaaliviranomaisen työhön**

Käytössä on useita sosiaalihuollon järjestelmiä sekä palvelutuotannon että viranomaistoiminnan puolella. Tärkeimmät tiedot kerätään manuaalisesti ja käyttöönotot ovat vaatineet merkittävää henkilöstöresurssia. Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian sekä vammaispalveluiden toimialueilla asiakastietojärjestelmien puutteet hidastavat työtä ja vaikeuttavat toiminnan seuranta. Vammaispalveluiden osalta käytetään viranomaistyössä asiakastietojärjestelmänä pelkästään Sagaa. Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sekä tunnistetut asiakastietojärjestelmän raportoinnin kehittämiskohteet ovat vaikeuttaneet vammaispalvelujen tiedolla johtamista.

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian toimialueella puutteet asiakastietojärjestelmissä vaikeuttavat omavalvontaa, sillä asiakastietoja ja määräaikoja ei kyetä kattavasti seuraamaan koko hyvinvointialueen tasoisesti. Ikäihmisten palveluissa on omavalvontaa ja palveluiden seuranta varten otettu käyttöön muita järjestelmiä (SBM, Effector) sekä toteutetaan manuaalisia tiedonkeruita. Tieto ei ole saatavissa reaaliaikaisesti vaan vaatii tietojen yhdistelyä ja koostamista. Vammaispalveluissa lakisääteisiä määräaikoja ja niiden toteutumista seurataan erillistiedonkeruulla manuaalisesti. Selvityksessä on todettu, että asiakastietojärjestelmistä saatavat seurantatiedot eivät ole kattavia eivätkä luotettavia oman tuotannon eikä yksityisen tuotannon osalta.

Sagan asteittainen ja portaittainen käyttöönotto on vaikeuttanut merkittävästi asiakastyöskentelyä, koska Sagan toiminnallisuudet (mm. järjestelmän hitaus ja toimivuus) hidastavat asiakastyötä. Pohteen lausunnon 14.11.2025 mukaan puutteet asiakastietojärjestelmissä eivät kuitenkaan vaaranna asiakasturvallisuutta eivätkä viivästytä asiakkaiden palvelunsaantia.

Asiakastietojärjestelmän käyttöönoton ollessa kesken vammaispalveluiden osalta ei ole pystytty antamaan pyydettyjä tietoja kaikkiin viranomaisten pyytämiin selvityksiin. Kansallisiin tiedonkeruuihin (esim. THL:n Sosiaali-Hilmo, sosiaalipalvelujen toimintatilasto) on pystytty toimittamaan tiedot lähdejärjestelmistä tai manuaalisella tiedonkeruulla. Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian osalta kaikkiin selvityksiin ei ole kyetty

vastaamaan. Ikäihmisten palveluiden osalta kansallisesti kerätty palvelutehtäväkohtainen tieto ei ole kattavaa ja kansallisessa tiedossa on puutteita Pohteen järjestämissä yksityisen tuotannon tiedoissa.

Koulutusvelkaa on kertynyt pidemmältä ajalta ja työntekijöille on pidetty kertauskoulutuksia. Koulutusta tehostetaan uusien asiakastietojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä ja muodostetaan toimintamallit, jotka ohjaavat järjestelmien käyttöä ja niihin kirjaamista.

### **Pohteella tehty omavalvonnalliset toimenpiteet asiakastietojärjestelmien saattamiseksi asianmukaiselle tasolle**

Kaikkien tunnistettujen kehittämistarpeiden osalta Pohde on tiiviissä yhteistyössä järjestelmätoimittajan ja Esko Systemsin kanssa. Sosiaalihuollon toimialueet ovat tehneet tikettejä tietohallinnon tietojärjestelmien vastuualueen sovellustukeen. Hyvinvointialueen palvelujen hankinta, hallinta, ohjaus ja valvonta palvelualue on omassa valvontatyössään nostanut esille puutteita Sagan käytössä, joista on tiedotettu järjestelmän toimittajaa.

### **Pohteelta saatu lisäselvitys Pohteen pohjoisen ja eteläisen alueen lasten sosiaalipalvelujen alkuarvioinnin vastuuyksikköpäälliköiden tekemän epäkohtailmoituksen johdosta**

Pohteen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtajan antamassa lisäselvityksessä 28.1.2026 on todettu, että Pohteella on varmistettu saapuvien lastensuojeluilmoitusten ohjautuminen asiakastietojärjestelmästä käsittelyyn oikeaan yksikköön oikea-aikaisesti kouluttamalla ja ohjeistamalla sosiaalihuollon henkilöstöä. Lisäselvityksen mukaan uuden asiakastietojärjestelmän ja uusien toimintamallien haltuunotto ja virkavastuulla toimiminen vaatii sosiaalihuollon henkilöstöltä kykyä ja tahtoa ottaa vastaan työnantajan järjestämä koulutus ja toimintamallien ohjeistus, jotta toiminta voi kehittyä asiakasturvallisesti. Sagan käyttöönotto vaatii laajamittaista koulutusta, selkeitä prosesseja ja toimintamallien kuvaamista ja näin on hyvinvointialueella toimittu. Pohde järjestää tarpeen mukaan koulutusta ja päivittää toimintamateriaalia. Lisäksi on alettu laatia täsmäohjeita toimintojen kriittisiin nivelkohtiin, joissa on huomattu olevan koulutuksesta huolimatta henkilöstön osaamisen puutteita. Keväällä 2026 Sagaan tulee käyttöön sähköisen asioinnin moduuli, mikä tulee sujuvoittamaan lastensuojeluilmoitusten käsittelyä ja ohjaamista, mutta se on myös merkittävä muutos ammattilaisille.

Lisäselvityksen mukaan lastensuojeluilmoitus ei voi kadota Sagaan siten, ettei se nouse käsittelyyn tai työlisterille mihinkään yksikköön tai työntekijälle. Ilmoitusten käsittelyyn ja ohjaamiseen yksiköiden välillä on kiinnitetty paljon huomiota Sagan käyttöönottoprojektissa. Tärkeää on, että ammattilaiset perehtyvät hyvin uusiin ohjeisiin ja että heillä on käyttää aikaa kouluttautumiseen. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä ei ole havaittu asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja asiakastietojärjestelmästä johtuvista syistä. Tämän laajuinen ja tasoinen asiakastietojärjestelmän käyttöönotto täytyy tehdä vaiheittain, jotta se saadaan vietyä hallitusti ja asiakasturvallisuus huomioiden läpi.

Esihenkilöiden käyttäjäroolilla on näkyvyys koko yksikön asiakkaiden asioihin ja asiakirjoihin ja esihenkilö voi työntekijän poissa ollessa siirtää esimerkiksi asiakirjan toiselle käsittelijälle. Esihenkilö pääsee myös näkemään odottavat vireilletulot sekä hakemukset ja uusista vireilletuloista laitettut työlistaviestit laitetaan aina yksikön työlistalle, ei henkilökohtaiselle työlistalle.

## Ratkaisun perustelut

### Sovelletut säännökset

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021, järjestämislaki) 8 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.

Saman pykälän 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.

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2022) 7 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaana laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden:

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 8 §:n 1 momentin mukaan palveluntuottajan toimitilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset.

Valvontalain 10 §:n 1 momentissa on säädetty, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

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.

Samankaltaisen 2 momentin mukaan 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.

Valvontalain 38 §:n 1 momentin mukaan, jos sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen 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.

Samankaltaisen 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 kokonaisarvioinnin vaikuttavat seikat huomioon ottaen pitää riittävinä, valvontaviranomainen voi antaa edellä mainituille tahoille huomautuksen vastaisen varalle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 7 §:n mukaan palvelunantajan vastaavan johtajan ja apteekkarin on annettava kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehdittava henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

Asiakastietolain 20 §:n 1 momentissa on säädetty, että asiakasasiakirjojen tietorakenteiden tulee mahdollistaa sähköisten asiakasasiakirjojen ja asiakastietojen käyttöoikeuksien kohdistaminen, käyttö, luovuttaminen, säilyttäminen ja suojaaminen sekä hyödyntäminen.

Asiakastietolain 84 §:n mukaisesti palvelunantajan käyttämien järjestelmien on vastattava käyttötarkoitukseltaan palvelunantajan toimintaa ja täytettävä palvelunantajan toimintaan liittyvät olennaiset vaatimukset.

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan kyseisessä laissa tarkoitettuja tiedonhallintayksiköitä ovat hyvinvointialueet. Pykälän 2 momentin mukaan tiedonhallintayksikön johdon on huolehdittava siitä, että tiedonhallintayksikössä on:

- 1) määritelty tässä ja muussa laissa säädettyjen tiedonhallinnan toteuttamiseen liittyvien tehtävien vastuut;
- 2) ajantasaiset ohjeet tietoaisteiden käsittelystä, tietojärjestelmien käytöstä, tietojenkäsittelyoikeuksista, tiedonhallinnan vastuiden toteuttamisesta, tiedonsaantioikeuksien toteuttamisesta, tietoturvasuostuimenpiteistä sekä poikkeusoloihin varautumisesta;

- 3) tarjolla koulutusta, jolla varmistetaan, että henkilöstöllä ja tiedonhallintayksikön lukuun toimivilla on riittävä tuntemus voimassa olevista tiedonhallintaa, tietojenkäsittelyä sekä asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa koskevista säädöksistä, määräyksistä ja tiedonhallintayksikön ohjeista;
- 4) asianmukaiset työvälineet tiedonhallintaa koskevien velvollisuuksien toteuttamiseksi;
- 5) järjestetty riittävä valvonta tiedonhallintaan liittyvien säädösten, määräysten ja ohjeiden noudattamisesta.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 30 §:n 1 momentissa on säädetty, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Vastaavasti on säädetty sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n 1 momentissa.

Hallintolain (434/2003) 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.

## **Asian oikeudellinen arviointi ja johtopäätökset**

### **Asiakastietojärjestelmien riittävyys ja asianmukaisuus**

Valvontalaissa on edellytetty, että palveluntuottajan tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset. Järjestämislain mukaan hyvinvointialueella on oltava järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hallinnassaan asianmukaiset toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. Asiakastietolaki edellyttää, että palvelunantajan käyttämät tietojärjestelmät vastaavat käyttötarkoitukseltaan palvelunantajan toimintaa ja täyttävät palvelunantajan toimintaan liittyvät olennaiset vaatimukset. Lisäksi hyvinvointialueella on sosiaalihuollon palveluiden järjestämisvelvollisena tahona ja rekisterinpitäjänä lakisääteinen velvollisuus huolehtia siitä, että sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan ja käsitellään tarkoituksenmukaisissa tietojärjestelmissä.

Pohteen lausunnossa 14.11.2025 on todettu, että lausunnon antohetkellä käytössä olleet tietojärjestelmät eivät ole olleet toiminnalle riittävät ja asianmukaiset. Saadun selvityksen mukaan väistyvissä järjestelmissä on puutteita, joihin ei ole saatavissa korjauksia eikä päivityksiä. Käytössä olevat useat asiakastietojärjestelmät eivät vastaa toiminnan tarpeisiin ja vaikeuttavat asiakastiedon hallintaa. Toimialueet eivät pysty määrittelemään palveluiden tarvetta, määrää ja laatua asiakastietojärjestelmistä. Yhteisen asiakastietojärjestelmän puute vaikuttaa siihen, että kirjaaminen ei ole yhteneväistä. Tiedot joudutaan keräämään useista eri järjestelmistä ja osin manuaalisesti ja saatuja tietoja joudutaan yhdistelemään. Asiakastietojärjestelmän asteittainen ja portaittainen käyttöönotto on vaikeuttanut ja hidastanut merkittävästi asiakastyötä.

Saadun selvityksen mukaan vammaispalveluissa on ollut omassa palvelutuotannossa alueita, joissa ei ole ollut käytettävissä mitään asiakas- tai potilastietojärjestelmää. Edellä mainittujen alueiden kirjaamiskäytäntö on mahdollistanut rekisterinpitäjän asiakastietojen

**Päätös**  
2.4.2026  
LVV-S/14478/2026  
Julkinen

käsittelyyn liittyvien lakisääteisten velvollisuuksien toteuttamisen osittain. Käytäntö ei ole ollut asiakasasiakirjarakenteiden tai kirjaamissäätöjen mukainen eikä kaikilta osin asiakkaille läpinäkyvä.

Kesällä 2025 toteutetuissa hyväksyntätestauksissa Saga-asiakastietojärjestelmässä on edelleen havaittu paljon kriittisiä ja vakavia virheitä, joihin ei ole saatu riittäviä korjauksia. Sagan toiminnallisuudet ovat tällä hetkellä vain osittain käytössä ja toiminnallisuuksiin odotetaan edelleen tuotekehitystä. Raportointi ei ole esimerkiksi tällä hetkellä Sagassa käytössä. Vammaispalveluiden osalta ei ole pystytty antamaan pyydettyjä tietoja kaikkiin viranomaisten pyytämiin selvityksiin asiakastietojärjestelmän käyttöönoton ollessa kesken. Kansallisiin tiedonkeruisiin on pystytty toimittamaan tiedot lähdejärjestelmistä tai manuaalisella tiedonkeruulla. Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatrian osalta kaikkiin selvityksiin ei ole kyetty vastaamaan. Ikäihmisten palveluiden osalta kansallisesti kerätty palvelutehtäväkohtainen tieto ei ole kattavaa ja kansallisessa tiedossa on puutteita Pohteen järjestämissä yksityisen tuotannon tiedoissa.

Lupa- ja valvontavirasto toteaa, että myös aluehallintovirastossa käsiteltävien valvonta-asioiden yhteydessä on tullut useaan kertaan esiin, että sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäongelmat vaikeuttavat tiedolla johtamista ja omavalvonnan sekä viranomaisvalvonnan toteuttamiseksi tarvittavan tiedon saamista Pohteella. Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on 14.8.2024 antamassaan kehitysvamma palveluja koskevassa valvonta-asiassa PSAVI/11385/2023 kiinnittänyt Pohteen vammaispalvelujen toimialuejohtajan ja palvelualuejohtajan huomiota siihen, että valvovalle viranomaiselle on valvontatehtävän suorittamiseksi annettava tiedot siinä muodossa, laajuudessa ja sillä tarkkuudella kuin niitä on pyydetty ja valvontatehtävän suorittaminen edellyttää. Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on 29.1.2025 antamassaan Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen henkilöresursseja ja palvelujen järjestämistä koskevassa valvontapäätöksessä (PSAVI/15363/2023) ilmaissut käsityksensä, että Pohteella tulee olla käytössään asiakastietojärjestelmä, joka täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset.

Lupa- ja valvontavirasto toteaa, että Pohteen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien ongelmat ovat jatkuneet jo pitkään. Asiakastietojärjestelmien puutteellisuus ja puutteiden vaikutus päivittäiseen asiakastyöskentelyyn, hyvinvointialueen vastuulle kuuluvan omavalvonnan toteuttamiseen ja viranomaistiedusteluihin vastaamiseen on tullut esiin monissa Pohdetta koskevissa valvonta-asioissa. Edellä mainittu, asiassa saatu selvitys ja Pohteelle aiemmin jo annettu hallinnollinen ohjaus huomioon ottaen **Lupa- ja valvontavirasto antaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle siitä, että hyvinvointialue ei ole huolehtinut, että sen käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät ovat asianmukaiset ja toiminnan sekä toiminnan seurannan kannalta riittävät.**

Saadun selvityksen mukaan Pohteen tavoitteena on saada Saga-asiakastietojärjestelmä käyttöön kaikille alueille kevään 2026 aikana, jonka jälkeen Saga on ainoa Pohteella käytössä oleva asiakastietojärjestelmä. Puutteet vanhoissa järjestelmissä poistuvat asiakastietojärjestelmän vaihdon myötä. Käyttöön tulevassa Saga-

**Päätös**  
2.4.2026  
LVV-S/14478/2026  
Julkinen

asiakastietojärjestelmässä on saadun selvityksen mukaan kuitenkin kriittisiä ja vakavia puutteita huolimatta reklamaatioprosessista ja tiiviistä yhteistyöstä järjestelmätoimittajan ja Esko Systemsin kanssa.

**Lupa- ja valvontavirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta jatkamaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämistä ja antamaan Lupa- ja valvontavirastolle 31.12.2026 mennessä selvityksen siitä, että hyvinvointialueen käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät vastaavat käyttötarkoitukseltaan palvelunantajan toimintaa ja täyttävät palvelunantajan toimintaan liittyvät olennaiset vaatimukset, mukaan lukien lakisääteisten tietojen raportoinnin.**

Saadun selvityksen ja aikaisempien valvontahavaintojen mukaan Pohteen käytettävissä olevat tietojärjestelmät eivät tue tiedolla johtamista eivätkä omavalvontaa ja (osittain) manuaalinen tiedonkeruu tai tietojen koostaminen useasta eri järjestelmästä lisää virheriskiä. Hyvinvointialueen tulee vastata sille lailla säädettyjen sosiaalihuollon tehtävien hoitamisesta ja omavalvonnasta. Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluu seurata ja valvoa järjestämiään palveluita (mm. laatu, palveluiden yhdenvertaisuus ja oikea-aikaisuus). Seurannan ja omavalvonnan toteuttaminen sekä viranomais selvityksiin tarvittavan tiedon tuottaminen edellyttää, että hyvinvointialueella on käytössä asianmukainen asiakastietojärjestelmä.

Saadun selvityksen mukaan ne alueet Pohteen omassa palvelutuotannossa, joissa ei ole ollut käytössä mitään asiakas- tai potilastietojärjestelmää, ovat tulleet Sagan käyttöönoton piiriin helmikuussa 2026. Asia ei anna tältä osin aihetta muihin toimenpiteisiin Lupa- ja valvontavirastossa. Lupa- ja valvontavirasto kuitenkin korostaa, että hyvinvointialueella sosiaalihuollon palvelujen järjestäjänä on velvollisuus varmistaa, että sen käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ovat asianmukaiset ja tietoturvalliset ja että asiakastiedot kirjataan ja säilytetään asiakastietolaissa edellytetyllä tavalla.

### **Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus**

Pohteen pohjoisen ja eteläisen alueen lasten sosiaalipalvelujen alkuarvioinnin vastuuyksikköpäälliköt tekivät valvontaviranomaiselle epäkohtailmoitukset 21.11.2025 ja 16.2.2026 Sagan haasteista ja asiakasturvallisuuden vaarantumisesta. Epäkohtailmoituksissa tuotiin esiin, että Sagan käyttöhaasteet, keskeneräisyys, monimutkaisuus ja selkeiden prosessien puuttuminen vaarantavat vakavasti asiakasturvallisuutta. Ilmoitusten mukaan esimerkiksi lastensuojeluilmoituksia on kadonnut järjestelmään siten, etteivät ne nouse käsittelyyn/työlistalle yksikköön, jonne niiden on ollut tarkoitus ohjautua. Järjestelmästä ei voi seurata, minkälaisia vireillepanoja omaan yksikköön ohjautuu käsittelyyn ja esihenkilön on myös haasteellista saada tietoa työntekijän poissaolon aikana keskeneräisistä asiakasasioista. Sagan päivitykset ovat paikoin lomaannuttaneet perustyötä ja järjestetyt koulutukset eivät ole pystyneet vastaamaan järjestelmässä nopeasti tapahtuviin muutoksiin.

Pohteen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtajan selvityksen mukaan Sagan asteittainen ja portaittainen käyttöönotto on vaikeuttanut merkittävästi asiakastyötä. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä ei ole kuitenkaan havaittu asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja asiakastietojärjestelmästä johtuvista syistä eivätkä puutteet viivästyttä asiakkaiden palvelunsaantia. Selvityksen mukaan lastensuojeluilmoitus ei voi kadota Sagan siten, ettei se nouse käsittelyyn tai työlistalle mihinkään yksikköön tai työntekijälle. Esihenkilöiden käyttäjäroolilla on näkyvyys koko yksikön asiakkaiden asioihin ja asiakirjoihin ja esihenkilö voi työntekijän poissa ollessa siirtää esimerkiksi asiakirjan toiselle käsittelijälle. Esihenkilö pääsee myös näkemään odottavat vireilletulot. Selvityksen mukaan on tärkeää, että ammattilaiset perehtyvät hyvin uusiin ohjeisiin ja että heillä on käyttöä aikaa kouluttautumiseen.

Lupa- ja valvontavirasto toteaa, että Pohteen vastuuyksikköpäälliköiden epäkohtailmoituksissa ja Pohteen järjestämisjohtajalta saadussa selvityksessä on esitetty eriävät näkemykset sen suhteen, mikä vaikutus Saga-asiakastietojärjestelmällä on asiakasturvallisuuteen. Epäkohtailmoituksessa 16.2.2026 on kuitenkin tuotu edelleen esiin, että asiakasturvallisuus on vaarantunut, koska Sagasta on esimerkiksi sattumalta löydetty useita käsittelemättömiä lastensuojeluilmoituksia, jotka ovat olleet ohjelmassa käsittelemättä kuukausia.

Saadun selvityksen perusteella Lupa- ja valvontavirasto arvioi, että Pohteen käytössä olevista asiakastietojärjestelmistä aiheutuvat puutteet voivat johtaa asiakkaiden turvallisuuden, hyvinvoinnin ja oikeusturvan vaarantumiseen tilanteissa, joissa esimerkiksi lastensuojeluilmoitus ei ohjaudu välittömästi vireilletulon jälkeen käsiteltäväksi työntekijälle. Lupa- ja valvontavirasto ohjaa hyvinvointialuetta varmistamaan jatkossa omavalvonnan keinoin, että sen käytössä olevat asiakastietojärjestelmät eivät vaaranna asiakasturvallisuutta. Käytössä olevien asiakastietojärjestelmien tulee taata asiakkaalle oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja oikea-aikaiseen palvelunsaantiin. Mikäli asiakastietojärjestelmän havaittu poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle, tulee Pohteen tehdä asiakastietolain 90 §:n mukainen poikkeamailmoitus Lupa- ja valvontavirastolle.

Lopuksi Lupa- ja valvontavirasto korostaa, että asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että asiakas saa asianmukaisesti palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palvelunantajan vastaavalla johtajalla ja sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajalla on lakisääteinen velvollisuus huolehtia siitä, että henkilökunta saa riittävän perehdytyksen, asiantuntemuksen ja osaamisen asiakastietojen käsittelyyn. Hyvinvointialueen on varmistettava, että sen työntekijät saavat ajantasaiset ohjeet tietojärjestelmien käytöstä ja riittävän koulutuksen asiakastietojärjestelmien käyttöön sekä hallitsevat uuden asiakastietojärjestelmän toiminnot ja kirjaamiskäytännöt. Tämän lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on itsellään velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.

## Muutoksenhaku

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 43 §:n 1 momentin mukaan Lupa- ja valvontaviraston antamaan hallinnolliseen ohjaukseen ja kehoitukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

## Lisätiedot

Lisätietoja antaa tarvittaessa juristi Aliisa Ylipartanen, puh. 0295 254 000 (vaihde).

Ratkaistu: 02.04.2026 Ratkaisija: Tolonen Kirsti (LVV) Virka-asema: Ryhmäpäällikkö Esittelijät: Ylipartanen Aliisa (LVV), Juristi  Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asiankäsittelyjärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.
---

## Jakelu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue,  
sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtaja  
sosiaalijohtaja

Lupa- ja valvontavirasto  
Postiosoite: PL 20, 13035 LVV  
Puhelinvaihde: 0295 254 000  
kirjaamo@lvv.fi | lvv.fi