

9.7.2021

EOAK/5849/2020

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Johanna Koli**

## **SOSIAALITOIMEN MENETTELY MUISTISAIRAAN HENKILÖN HUOLENPIDON TURVAAMISESSA**

### **1. KANTELU**

Kantelija arvosteli poliisin menettelyä muistisairaana äidin kotiin toimittamisessa. Kantelijan mukaan hänen äitinsä oli löydetty keskellä yötä kaupungilla pelkässä yöpaidassa ja ilman kotiavaimia. Kantelija sai tietää tapahtuneesta vasta kaksi viikkoa tapahtuman jälkeen, kun hän löysi äitinsä asunnossa huoltoyhtiön laskun oven avaamisesta. Kantelijan mukaan poliisin menettely olisi voinut koitua vaaralliseksi hänen äidilleen. Kantelijan mukaan hänen äitinsä ei ole saanut kunnon hoitopaikkaa.

Poliisin toiminnan osalta asiasta on annettu ratkaisu asialla EOAK/4712/2020. Oikeusasiamies päätti ottaa lisäksi kanteluna erikseen selvitettäväksi sosiaalitoimen menettelyn asiassa.

### **2. SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitykset ja lausunnot kaupungin A sosiaali- ja terveystoimilta ja sairaanhoitopiiriltä. Sairaanhoitopiiri oli pyytänyt asiassa selvitystä kaupungin B sosiaalitoimen johtajalta.

Käytettävissäni on ollut myös seuraavat asiakirjat:

- --
- --
- poliisilaitoksen lausunto 25.8.2020.
- Häätokeskuslaitoksen tapahtumaraportti.

### **3. RATKAISU**

#### **3.1. Keskeinen lainsäädäntö**

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

Pykälän 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja

---

terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 12 §:n mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

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

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

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi pykälän 4 momentin mukaan tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

lökkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012, vanhuspalvelulaki) 25 §:ssä säädetään. Mainitun säännöksen 1 momentissa säädetään, että jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Sosiaalihuoltolain 29 §:n mukaan sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille. Päivystys on toteutettava siten, että

palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan antaa siten kuin tässä tai muussa laissa säädetään. Päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta palvelun laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Sosiaalipäivystystä toteutettaessa on toimittava yhteistyössä ensihoitopalvelun, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa.

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

Säännöksen 2 momentin mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, mm. jos henkilö on yli 75-vuotias.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki) 5 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 2 momentin mukaan selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa säädetään, että jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon

toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n säädetään sosiaalihuoltoa koskevasta päätöksenteosta ja toimeenpanosta. Pykälän 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.

Edellä mainitun pykälän 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä.

Sosiaalihuoltolain 60 §:ssä säädetään toisen kunnan sosiaalipalvelujen ja hoitopaikan hakemisesta. Se, joka haluaa muuttaa toisen kunnan asukkaaksi, mutta ei ikänsä, vammaisuutensa tai muun sellaisen syyn vuoksi kykene asumaan siellä itsenäisesti, voi mainitun pykälän 1 momentin mukaan hakea tämän kunnan sosiaalipalveluja ja hoitopaikkaa samoin perustein kuin jos olisi kunnan asukas. Kunnan tulee välittömästi ilmoittaa hakemuksesta ja sen käsiteltäväksi ottamisesta hakijan kotikunnalle. Kunnan tulee käsitellä hakemus, arvioida hakijan palvelutarve yhteistyössä tämän kotikunnan kanssa ja tehdä asiassa päätös. Hakemusta ei kuitenkaan käsitellä, jos hakija on jo tehnyt vastaavan hakemuksen toiseen kuntaan ja asian käsittely on vielä kesken.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Palveluntoteuttajan on huolehdittava, että 7 sekä 9–20 §:ssä tarkoitetut asiakastiedot kirjataan.

Työturvallisuuslain (738/2002) 8 §:ssä säädetään työnantajan yleisestä huolehtimisvelvollisuudesta. Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

### 3.2. Tapahtumien kulku ja asian aiempi selvittäminen poliisipartion toiminnan osalta

Poliisin tehtäväilmoituksen mukaan sivullinen henkilö soitti 28.8.2019 klo 1.19 hätäkeskukseen tavattuaan kantelijan 86-vuotiaan äidin kävelemässä paikkakunnan keskustassa. Hätäilmoituksen mukaan kantelijan äiti oli muistisairas, levoton ja hän pyrki poistumaan paikalta. Paikalle hälytettiin poliisipartio, jossa olivat vanhemmat konstaapelit A ja B. Heidän mukaansa kantelijan äiti ei muistanut kotiosoitettaan, eikä hänellä ollut mukanaan kotiavaimia. He saivat kuitenkin selvitettyä hänen osoitteensa ja toimittivat hänet kotiin. He kirjasivat tehtäväilmoitukseen tiedon siitä, että kiinteistöhuoltoyhtiö kävi päästämässä kantelijan äidin kotiinsa ja että hän kärsi muistisairaudesta.

Hätäkeskuksen tehtäväraportin mukaan tehtävälle on merkitty sosiaalitoimi 28.8.2019 kello 1.20. Raportin mukaan sosiaalitoimi on vastaanottanut tehtävän kello 1.24 ja merkinnyt sen valmiiksi kello 1.37. Tehtäväraportin mukaan poliisi on merkinnyt tehtävän valmiiksi kello 1.50.

Oikeusasiamies Jääskeläinen on tämän kantelun johdosta antamassaan ratkaisussa [EOAK/4712/2020](https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4712/2020)<sup>1</sup> todennut seuraavan:

”Pidän selvänä, että tavattaessa yksityisessä oleva muistisairas vanhus poliisin tulee erityisen huolellisesti harkita toimenpiteitään. Lähtökohtaisesti tällaisissa tilanteissa poliisi on vanhustalveluslain 25 §:n mukaan velvollinen tekemään viipymättä

<sup>1</sup> Ratkaisu luettavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4712/2020>

ilmoituksen kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Yhdyn poliisilaitoksen näkemykseen, jonka mukaan on tärkeää, että ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevista henkilöistä tehdään ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi.

Käsitykseni mukaan tässä tapauksessa vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetty kriteerit ilmoituksen tekemiselle ovat selvästi olleet olemassa. Kantelijan äiti on ollut muistisairas, hän ei ole tiennyt osoitetaan, eikä hänellä ole ollut mukanaan kotiavaimia. Hän oli eksyneenä kävellyt keskellä yötä kaupungilla vähissä vaatteissa ja hän oli levoton. Hän on käytettävissäni olevan selvityksen perusteella arvioituna tuossa tilanteessa ollut ilmeisen kykenemätön huolehtimaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan.

Konstaapelit A ja B ovat kertomansa mukaan arvioineet, että kantelijan äidin henki ja terveys ei ollut vaarassa. Kuitenkin arvioitaessa nimenomaan ilmoitusvelvollisuutta vanhuspalvelulain 25 §:n perusteella, ei kyse olekaan pelkästään hengen tai terveyden vaarasta – eikä varsinkaan välittömästä hengen tai terveyden vaarasta – vaan siitä, että henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Kyse on siis henkilön puutteellisesta kyvystä huolehtia itsestään (myös tulevaisuudessa) siten, ettei hän saata itseään esimerkiksi vaaraan. Kynnystä ilmoitukselle ei käsitykseni mukaan tule pitää erityisen korkealla.

Tässä tapauksessa konstaapelien A ja B olisi siis tullut arvioida, onko kantelijan äiti ilmeisen kykenemätön huolehtimaan muun muassa omasta terveydestään ja turvallisuudestaan siitä huolimatta, ettei hänen henkensä ja terveytensä juuri tuossa tilanteessa ollut vaarassa. Totean, että joka tapauksessa muistisairaalle vanhukselle – etenkin perussairaalle - eksyminen voi aina olla potentiaalisesti hyvinkin vaarallista, vuodenajasta riippumatta.

Konstaapelien A ja B mukaan sosiaalipäivystys oli hälytetty samalla tehtävälle. He eivät kuitenkaan kertomansa mukaan olleet missään vaiheessa itse yhteydessä sosiaalipäivystykseen. On myös nähdäkseni varsin ilmeistä, ettei heillä ole ollut myöskään tietoa esimerkiksi siitä, mihin toimenpiteisiin sosiaalipäivystys mahdollisesti aikoi ryhtyä esimerkiksi sitä, ovatko he tulossa vanhuksen luokse arviokäynnille.

Käsitykseni mukaan hätäkeskuspäivystäjä on hälytettyään sosiaalipäivystyksen tehtävälle näin omalta osaltaan täyttänyt vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetyn ilmoitusvelvollisuuden. Korostan, että toisen tahon tekemä ilmoitus ei koskaan poista ilmoitusvelvollisen tahon omaa ilmoitusvelvollisuutta. Kun poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on edellä kuvatuin tavoin kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hän on lain mukaan velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Laissa ei ole säädetty oikeudesta jättää ilmoitus tekemättä, vaikka henkilöllä olisi tiedossa, että toinen viranomaistaho on jo tehnyt asiasta ilmoituksen. Tekemällä ilmoituksen ilmoittaja omalta osaltaan varmistaa, että tieto menee eteenpäin ja että hänen omat yhteystietonsa menevät eteenpäin mahdollisia jatkokeskusteluita varten.

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaisesti huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisesti palvelutarpeen arvioinnista vastaavan henkilön on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin. Poliisin ja sosiaalitoimen yhteistyötilanteet vanhustenhuollossa ovat tavanomaisia. Katson, että niitä varten tulisi olla vakiintuneet tavat toimia laissa säädetyllä tavalla.

Tilanteessa poliisipartion olisi tullut olla viipymättä yhteydessä sosiaalitoimeen. Tällöin partio olisi voinut varmistua muun muassa siitä, että sosiaalipäivystys saa kaikki oleelliset tiedot kantelijan äidin tilasta ja olosuhteista muutenkin eli myös tiedon partion havainnoista. Tätä mieltä on ollut myös poliisilaitos. Samalla sosiaalipäivystykselle olisi tullut ilmoittaa, mihin toimenpiteisiin poliisipartio aikoo ryhtyä, jotta sosiaalipäivystys olisi voinut arvioida mahdollisia omia toimenpiteitään. Pidän moitittavana, että muistisairas ja juuri hetkeä aikaisemmin eksyneenä tavattu iäkäs vanhus jätettiin yksin kotiinsa varmistautumatta siitä, että vastuuviranomainen saa siitä heti tiedon. Nähdäkseni ei ole voitu poissulkea sitä, että kantelijan äidin jättäminen tuossa tilanteessa yksin kotiinsa olisi voinut olla hänelle vaarallista. Käytettävissäni olevasta selvityksestä ei ilmene, miten partio arvioi, ettei hän esimerkiksi lähde heti uudestaan ulos.”

### **3.3. Sosiaalipäivystyksen menettely kiireellisen välttämättömän huolenpidon turvaamisessa**

#### **3.3.1. Asiassa saatu selvitys**

Sairaanhoitopiirin lausunnon mukaan järjestämisvastuu seudullisesta sosiaalipäivystyksestä on alueen kunnilla. Sairaanhoitopiiri on kyseisenä ajankohtana koordinoanut seudullista sosiaalipäivystystä. Tapahtuma-aikana päivystysvuoro on ollut kaupungilla B. Sairaanhoitopiirin vastauksen mukaan kaupungin B antamasta selvityksestä käy ilmi, että kyseessä on ollut inhimillinen erehdys ja kirjaamisvirhe, josta johtuen on jäänyt varmistamatta asian jatkokäsittelyn siirtyminen sosiaalipäivystyksestä henkilön kotikuntaan.

Kaupungin B vs. sosiaalityön johtajan antaman selvityksen mukaan 28.8.2019 klo 1.20 päivystysvuorossa ollut sosiaalityöntekijä on käynyt keskustelun hälytyksen tehneen ilmoittajan kanssa, ja on ollut tietoinen, että poliisi on hälytetty samalle päivystystehtävälle, jossa on ollut kyse aikuisen kiireellisestä hoidon ja huolenpidon tarpeesta. Sosiaalityöntekijä ei ole ollut yhteydessä tehtävää hoitaneeseen poliisipartioon eikä poliisi sosiaalipäivystäjään, kuten yleisen toimintakäytännön kerrotaan selvityksessä olleen. Päivystäjä on tehnyt olettamuksen, että partio on hoitanut asian, huolehtinut vanhuksen kotiinsa ja sosiaalipäivystystä ei ole tarvittu kohteeseen. Vanhuksen tilannetta ei ole tarkistettu ja näin ollen tehtävää ei ole saatettu päätökseen.

Edelleen selvityksen mukaan sosiaalipäivystäjä on kirjannut raportin sosiaalipäivystyksen vanhuspalveluiden tiedonsiirroksi, kun se olisi pitänyt kirjata päivystyksen tiedonsiirtona kaupungille A. Tapahtumalistauksen mukaan raporttiin ei ole tullut vastausta ilmoitusasian vastaanottamisesta, joten ei ole tiedossa, onko raportti päätynyt lainkaan kantelijan äidin kotikuntaan virka-ajalla jatkokäsitteltäväksi.

Selvityksen mukaan asiassa on kuultu päivystysvuorossa ollutta sosiaalityöntekijää, joka ei muista vuoden takaista hälytystehtävää,

mutta katsoo arviointivirheen tapahtuneen ja sen liittyneen yöaikaiseen väsymystilaan.

Saadun selvityksen liitteenä olevan päivystysvuoron raportin mukaan sosiaalityöntekijän päivystysvuorossa 27.-28.8.2019 on ennen tässä asiassa kyseessä olevaa päivystystehtävää ollut kolme tehtävää. Päivystysraportin mukaan vuorossa ei ole ollut samanaikaista tehtävää.

### 3.3.2. Yleistä sosiaalipäivystyksestä

Sosiaalipäivystystä koskevissa selvityksissä ja raporteissa on ainakin vuodesta 2006 saakka vanhusväestön määrän kasvun vaikuttavan sosiaalipäivystyksen tehtävien sisältöön.<sup>2</sup>

Sosiaali- ja terveysministeriön kartoituksessa sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta<sup>3</sup> kuvataan sosiaalipäivystyksen tehtäviä seuraavasti:

”Sosiaalipäivystykseen ohjautuvista viranomaistehtävistä suuri osa on ollut lastensuojelutehtäviä. Kuitenkin ikääntyvä väestö sekä erilaiset muun muassa päihteisiin liittyvät ongelmat aikuisväestössä ovat laajentaneet päivystystyön toimintakenttää. Tyypilliset sosiaalipäivystyksen tehtävät voivat liittyä esimerkiksi perheväkivaltaan, alaikäiseen rikoksentekijänä, ilman aikuista hoitajaa tai huoltajaa jääneeseen lapseen, karanneeseen tai kadonneeseen nuoreen tai huoleen yksin asuvan vanhuksen selviytymisestä. Myös muun muassa tulipalot asuinrakennuksissa, liikenneonnettomuudet ja äkilliset kuolemantapaukset ovat tilanteita, joihin voi liittyä sosiaalipäivystyksellisen toiminnan tarve. Sosiaalipäivystyksillä on merkittävä rooli myös suuronnettomuustilanteissa psykososiaalisen tuen järjestämiseen ja koordinoimiseen liittyvissä tehtävissä.

Usein päivystystilanteessa riittää puhelimen välityksellä annettu apu. Päivystävällä työntekijällä tulee olla kuitenkin myös valmius selvittää tilannetta paikan päällä joko asiakkaan luona tai muualla, ja arvioinnin perusteella järjestää tarvittava apu ja tuki. Sosiaalipäivystäjällä tulee olla laajat mahdollisuudet viranomaispäätösten tekemiseen, mikä edellyttää muodollisesti pätevän työntekijän läsnäoloa päivystyksessä kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakkaalle annettavan hoidon ja tuen jatkuvuudesta tulee myös huolehtia.

Sosiaalipäivystyksen toiminnan kannalta yksi tärkeimmistä yhteistyötahoista on poliisi, ja monet tehtävät edellyttävät sekä

<sup>2</sup> Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä, ISSN 1236-2115; 2006:64). Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73342/Selv200664.pdf?sequence=1>, s. 22)

<sup>3</sup> Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:37. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37\\_2019\\_Sospaivraportti\\_netiti.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netiti.pdf), s. 25).



sosiaalipäivystäjän että poliisin läsnäoloa. Osa sosiaalipäivystyksistä myös sijaitsee fyysisesti poliisilaitoksen yhteydessä. Tiivis yhteistoiminta edellyttää hyvää molemminpuolista toimintakentän, menettelytapojen ja toimivaltuuksien tuntemusta. Yhteisillä neuvotteluilla luodaan yhteinen näkemys menettelyistä muun muassa siitä, milloin poliisin on syytä olla yhteydessä sosiaalipäivystykseen ja päinvastoin. Muita tärkeitä yhteistyötahoja sosiaalipäivystykselle ovat hätäkeskus, ensihoitopalvelu, terveydenhuollon päivystys, pelastustoimi ja tarpeen mukaan muut toimijat kuten kolmannen sektorin järjestöt ja seurakunnat. Toimiva yhteistyö kiireellisessä tilanteessa edellyttää, että yhteistyötahot tuntevat toistensa käytännöt, ja eri toimijoiden väliset roolit ja vastuut ovat selkeät ja tiedossa.” (s. 10-11.)

Edelleen STM:n kartoituksessa mainitaan muun muassa, että etenkin varallaoloon perustuvan virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen järjestäminen on lakien velvoitteiden toteutumisen kannalta ongelmallista ja asettaa kansalaiset eriarvoiseen asemaan. (Emt. s. 76)

Edellä mainitun raportin mukaan vuonna 2018 sosiaalipäivystyksen tehtävistä arviolta 14 % kohdistui iäkkäisiin henkilöihin. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisun mukaan koronaepidemian ensimmäinen vaihe lisäsi ikääntyviin liittyviä yhteydenottoja sosiaalipäivystyksissä.<sup>4</sup>

### 3.3.3.

#### Asian arviointi

Pidän muistisairaiden tai muuten haavoittuvassa asemassa olevien vanhusten katoamista vakavana asiana. Yhdyn oikeusasiamies Jääskeläisen tämän kantelun johdosta antamassaan päätöksessä EOAK/4712/2020 ilmaisemaan näkemykseen tilanteen mahdollisesta vaarallisuudesta kantelijan äidille. Näkemykseni mukaan tilanne, jossa muistisairautta sairastava ja levottomasti käyttäytyvä vanhus tavataan kello 1.20 yöllä ilman kotiavaimiaan, yöpaidassaan ja tietämättä osoitetaan, on ollut kiireellinen siten kuin sosiaalihuoltolain 12 §:ssä tarkoitetaan. Korostan, että sosiaaliviranomaisten tulee turvata kaikenikäisten henkilöiden sosiaalihuollon välttämättömät palvelut kiireellisessä tilanteessa ympäri vuorokauden. Tilanteessa vastuuviranomaisena kantelijan äidin kiireellisen hoidon ja huolenpidon tarpeen selvittämisessä ja turvaamisessa on ollut sosiaalipäivystyksen viranomaisen sen jälkeen, kun se oli saanut asiasta tiedon hätäkeskukselta.

Saatujen selvitysten mukaan sosiaalityöntekijä ei ollut varmistanut oliko kantelijan äiti toimitettu kotiinsa. Sosiaalityöntekijä ei myöskään

<sup>4</sup> Kivipelto, M, Koponen E, Hiilamo H, Ilmarinen K, Karjalainen P (2020) Sosiaalipäivystykset ja koronaepidemian ensimmäinen vaihe. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2020. Terveys ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Luettavissa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-510-0>

ollut arvioinut oliko kantelijan äidin jääminen kotiin yksin ollut turvallista ja millaisia jatkotoimenpiteitä hänen tilanteensa olisi mahdollisesti edellyttänyt. Totean, että sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän olisi tullut arvioida kantelijan äidin kiireellisen avun tarve välittömästi saatuaan asiasta tiedon hätäkeskukselta, siten kuin sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään.

Näkemykseni mukaan sosiaalityöntekijän yhteydenotto hätäkeskukseen ilmoituksen tehneeseen henkilöön ja olettamukseen perustuva tilannearvio eivät ole olleet riittäviä eivätkä asianmukaisia toimenpiteitä selvittämään ilmoituksen kohteena olleen henkilön hoidon ja huolenpidon tarvetta. Pidän erittäin moitittavana menettelynä sitä, että tehtävä oli merkitty valmiiksi sosiaalitoimen osalta jo ennen kuin kantelijan äiti oli toimitettu kotiinsa.

Sosiaalihuollon viranomaisen tulee myös iäkkään henkilön kiireellisen sosiaalipalvelujen tarvetta selvittäessään selvittää henkilön oma näkemys tilanteestaan, arvioida tämän kykyä huolehtia itsestään, ottaa tarvittaessa yhteyttä muihin viranomaisiin ja tehdä yhteistyötä heidän kanssaan. Arvioni mukaan kantelijan äidin tilanteessa sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän olisi tullut arvioida, oliko kantelijan äidin kotiin jääminen yksin turvallista. Arvioidessaan ja järjestäessään kantelijan äidin mahdollisesti kiireellisesti tarvitsemia palveluja, olisi sosiaalityöntekijä esimerkiksi voinut kartoittaa tilapäisen asumispalvelupaikan tai kotihoidon yöpartion käynnin tarvetta taikka äidin omaisen tai hänelle läheisen henkilön mahdollisuutta tulla tämän luokse.

Katson edellä todetun perusteella kaupungin B 28.8.2019 päivystysvuorossa olleen sosiaalityöntekijän menetelleen virheellisesti siinä, ettei hän ole arvioinut riittävästi kantelijan äidin kiireellistä sosiaalihuollon tarvetta saatuaan tehtävän hälytyskeskuksen kautta eikä turvannut kantelijan äidin välttämätöntä huolenpitoa kiireellisessä tilanteessa siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään.

Katson sosiaalityöntekijän menetelleen virheellisesti myös siinä, ettei hän ole varmistanut tapahtumia koskevan tiedon siirtymistä kantelijan äidin kotikuntaan. Korostan, että myös sosiaalitoimen sisällä eri palveluista vastaavien työntekijöiden tulee huolehtia siitä, että tieto saatetaan niille tahoille, joilla on asiassa toimintavelvollisuus. Tiedon saannilla on keskeinen merkitys esimerkiksi siihen, miten sosiaalihuollon asiakkaan omatyöntekijä arvioi käytössä olevien palvelujen riittävyttä ja soveltuvuutta sekä seuraa laaditun asiakassuunnitelman toteutumista.

Nähdäkseni kirjaamisen virheellisyys on osaltaan johtanut tilanteeseen, jossa tieto tapahtuneesta ei ole siirtynyt kunnan sosiaaliviranomaisille. Järjestelmäpohjaisen tai automaattisen tiedon siirron puute ei ole kuitenkaan nähdäkseni ainoa seikka, joka on

vaikuttanut siihen, ettei tieto tapahtuneesta ole välittynyt sosiaalitoimeen. Kaupungin vanhus- ja hoitopalvelujen päällikön antaman selvityksen mukaan sosiaalipäivystyksen kirjausta tapahtuneesta ei löydy. Korostan, että sosiaalipäivystyksessä tulee kirjata sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain mukaisesti sosiaalihuollon järjestämisen kannalta tarpeellinen tieto.

Korostan, että viranomaisilla on erityinen velvollisuus huolehtia erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnista. Saatujen selvitysten perusteella en voi arvioida sosiaalipäivystyksen järjestämisen voimavarojen riittävyyttä. Pidän myönteisenä, että sosiaalipäivystyksen järjestämiseksi sairaanhoitopiirin alueella tehdään seudullista yhteistyötä. Totean kuitenkin yleisellä tasolla, että kunnan tulee huolehtia riittävästä voimavaroista. Pidän välttämättömänä sitä, että sosiaalipäivystyksen sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on osaamista arvioida iäkkäiden henkilöiden kiireellisen avun ja tuen tarvetta, ja että heidän käytössään on palveluja tarvittavan avun järjestämiseksi.

Korostan, että on tärkeää, että sairaanhoitopiirin koordinoituvastuu ja sen alueen kuntien järjestämismvastuut sosiaalipäivystyksen toteuttamisessa ovat selkeät. Kuntien tulee huolehtia henkilöstön riittävästä perehdytyksestä menettelytapoihin ja lainmukaisesta ohjeistuksesta. Näkemykseni on, että mikäli virka-aikaiseen työhön yhdistetään varallaoloa virka-ajan ulkopuolella, on työnantajan erityisesti huolehdittava henkilöstönsä jaksamisesta.

### **3.4. Sosiaalitoimen menettely sosiaalihuollon palvelujen järjestämisessä**

#### **3.4.1. Asiassa saadut selvitykset**

Kaupungin A vanhus- ja hoitopalvelujen päällikön antaman selvityksen ja selvityksen liitteenä olevien kirjausten mukaan kantelijan äidistä ei saapunut vanhus- ja hoitopalveluiden sosiaaliviranomaisille vanhuspalvelulain 25 §:n mukaista ilmoitusta 28.8.2019 aamuyön tapahtumista. Myöskään sosiaalipäivystyksen kirjauksia ei löydy.

--

--

#### **3.4.2. Asian arviointi**

--

## 4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan kaupungin B sosiaalitoimelle vastaisen varalle huomautuksen kohdassa 3.3.3 toteamistani menettelyyn liittyvistä virheistä. Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätökseni kaupungin B sosiaalitoimelle sekä alueella sosiaalipäivystyksen koordinoituvastuussa olevan sairaanhoitopiirin tietoon.

Saatan edellä kohdassa 3.4.2 esittämäni käsitykseni sosiaalihuollon palvelujen järjestämisestä kaupungin A vanhuspalvelujen tietoon.

Olen päättänyt ottaa omana aloitteenani erikseen selvitettäväksi, miten kunnissa on turvattu sosiaalipäivystysten voimavarat iäkkäiden kiireellisistä sosiaalipalvelujen tarpeista huolehtimiseen ja miten kunnat varmistavat tiedonsiirron sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen iäkkäiden sosiaalihuollon palveluista vastaavaan viranomaisen välillä. Asiaa koskeva selvityspyyntö tullaan lähettämään erikseen.