

Dnro V/40378/2025

Kirje

Hyvinvointialueet, Helsingin kaupunki
Sosiaalihuollon toiminnasta vastaavat
viranhaltijat

Asiakasohjausryhmän toiminnan tulee noudattaa lakia

Valvontaviranomaisten tietoon on tullut, että joillakin hyvinvointialueilla on perustettu asiakasohjausryhmiä (ns. aso-ryhmiä, SAS- tai SAP- ryhmiä) sosiaalihuollon asiakkaille annettavien palveluiden järjestämisen tueksi. Aluehallintovirastot ovat eri hyvinvointialueille antaneet asiaa koskevia valvontapäätöksiä. Valvonnassa on tullut esille erilaisia toimintakäytäntöjä, joissa asiakasohjausryhmien menettelyt palvelujen päätöksenteossa ovat olleet epäselviä. Esimerkiksi palvelutarpeen arviointia tekevän ja palveluista päättävän viranhaltijan on tullut valmistella asiakasohjausryhmälle palveluhakemus tai perustelumuistio asiakkaalle suunnitelluista sosiaalihuollon palveluista määräaikaan mennessä. Asiakasohjausryhmä on asiakkaan palvelutarpeesta riippumatta ohjannut päätöksentekijää tekemään lyhytaikaisia päätöksiä, vähentämään palveluiden tuntimääriä tai epäämään asiakkaan hakeman palvelun kokonaan taloudellisiin syihin vedoten. Toimintakykyä ylläpitäviä ja asiakkaan kuntoutumista edistäviä palveluja on ohjattu rajamaan joko ajallisesti tai määrällisesti. Viranhaltijaa on ohjattu käyttämään ainoastaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa, vaikka omia palveluja ei ole välttämättä ollut riittävästi tai ollenkaan saatavilla tai palvelu ei ole vastannut asiakkaan palvelutarpeeseen. Hyvinvointialue on voinut myös kieltää työntekijöitään kirjaamasta asiakasasiakirjoihin, että asiakkaan asiaa on käsitelty asiakasohjausryhmässä.

Valvontaviranomaiset muistuttavat tällä kirjeellään hyvinvointialueita siitä, että mikäli sosiaalihuollon palvelujen järjestämisen tukena käytetään asiakasohjausryhmiä, tulee niiden toiminnan toteutua olemassa olevien lain säännösten mukaisesti.

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi kuuluu ammattihenkilölle

Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva saa tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänen huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on pääsääntöisesti oikeus palvelutarpeen arviointiin, joka on aloitettava ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö, ellei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

Viranhaltija vastaa päätöksenteosta

Palvelutarpeen arvioimisesta, päätösten tekemisestä ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi tehtävästä toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Asiakasohjausryhmässä käydyn keskustelun perusteella muodostunut kannanotto yksittäisen asiakkaan asiassa on osa selvitystä, jonka perusteella päätöksen tekevä viranhaltija voi arvioida, miten eri ratkaisuvaihtoehdot toteuttavat asiakkaan etua ja vastaavat oikea-aikaisesti asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen. Palvelutarpeen

Dnro V/40378/2025

arviointille laissa säädettyt määräajat eivät saa ylittyä. Päätöksen tehnyt viranhaltija on vastuussa tekemänsä päätöksen sisällöstä, eikä päätöksentekoa voi ulkoistaa erilaisille asiakasohjausryhmille. Asian-
tuntijoiden näkemysten ja muun selvityksen huomioon ottaminen ei vapauta päätöksen tehnyttä viranhaltijaa virkavastuusta, eikä mahdollisesta rikosoikeudellisesta vastuusta tai vahingonkorvausvastuusta.

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käyttöoikeuden on perustuttava sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja muun asiakastietoja käsittelevän henkilön työtehtävään ja annettavaan palveluun. Henkilöllä on oikeus käyttää vain työtehtävissään tarvitsemiaan välttämättömiä asiakastietoja. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella säädetään, mitä tietoja ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja käsittelevät henkilöt työtehtävänsä ja annettavan palvelun perusteella saavat käyttää.

Asiakkaan palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvan henkilön on kirjattava asiakasasiakirjoihin tarpeelliset ja riittävät tiedot. Kirjaamisella turvataan asiakkaan palvelun järjestäminen, suunnittelu, toteutus, seuranta ja valvonta. Asiakaskertomukseen kirjataan sekä asiakkaaseen tai asiakkuuteen liittyvät tapahtumat, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty, asiakkaan saaman tuen tai palvelun ajankohta sekä tieto siitä, ketkä ovat osallistuneet asian käsittelyyn.

Asiakasohjausryhmän rooli monialaisessa yhteistyössä

Asiakasohjausryhmä toimii parhaimmillaan silloin, kun se tukee monialaista yhteistyötä sekä palvelujen yhdenvertaista saatavuutta. Asiakasohjausryhmän toimintaa voidaan hyödyntää neuvoa-antavana ja informatiivisena moniammatillisena tukena, joka tarjoaa tietoa palveluista ja antaa tukea oikean palvelun löytymiseksi asiakkaalle.

Valvontaviranomaisten näkemyksen mukaan hyvinvointialueiden tulee päättää avoimesti asiakasohjausryhmien kokoonpanosta, tehtävistä ja toimivallasta. Asiakasohjausryhmien toiminta ja tehtävät on syytä kuvata omavalvontaohjelmassa, jonka tulee olla julkisesti saatavilla. Valvontaviranomaiset ohjaavat hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtoa seuraamaan ja arvioimaan omavalvonnallisesti asiakasohjausryhmien käytäntöjä ja varmistamaan riittävän toimenpitein, että niiden toiminta toteutuu laissa säädetyn ja annetun ohjauksen mukaisesti.

Ratkaistu: 14.10.2025
Ratkaisija: Henriksson Markus
Virka-asema: Ylijohtaja
Esittelijät:
Uusitalo Elina, Johtava asiantuntija

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu
asiankäsittelyjärjestelmässä.
Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Dnro V/40378/2025

Lisätietoja antavat:

Valvira:

Johtava asiantuntija Elina Uusitalo p.0295209334

Etelä-Suomen aluehallintovirasto:

Sosiaalihuollon ylitarkastaja Jaana Lohvansuu p.0295 016 731

Lounais-Suomen aluehallintovirasto:

Sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja Nina Siro-Södergård p. 0295 018 114

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto:

Ylitarkastaja Pia Lahtinen p. 0295 018 237

Ylitarkastaja Anniina Sadeoja p. 0295 018 074

Itä-Suomen aluehallintovirasto:

Sosiaalihuollon ylitarkastaja Pia Sirviö p. 0295 016 072

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto:

Juristi Aliisa Ylipartanen p. 0295 017 046

Lapin aluehallintovirasto

Sosiaalihuollon ylitarkastaja Anne-Mari Rauhala p. 0295 017 328

Dnro V/40378/2025

Keskeistä lainsäädäntöä:

Perustuslaki (731/1999) 2§, 21§, 118§

Hallintolaki (434/2003) 43 §, 44 §, 45 §

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 1 §, 4 §, 11 §, 36–38 §, 41 §, 42 § ja 45 §

Lastensuojelulaki (417/2007) 26 §

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §, 6 §

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) 92 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 23 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), 9 §, 44 §

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/2024

Muuta:

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös 3561/2024

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston päätös PSAVI/15937/2023

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätös ESAVI/26993/2024

Lounais-Suomen aluehallintoviraston päätös LSAVI /14920/14921/2024

Lounais-Suomen aluehallintoviraston päätös LSAVI/3500/5566/2025