

oikeusasiamies@eduskunta.fi

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamo

EOAK/2820/2024 Vanhusten palveluasumista koskeva ohjeistus

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on 7.10.2025 pyytänyt Etelä-Savon hyvinvointialuetta antamaan selvityksen, miten hyvinvointialueen iäkkäiden palveluissa on toimittu ja millä tavoin mahdollisesti havaitut epäkohdat on korjattu vuonna 2025. Selvityspyyntö perustuu eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen kannanottoihin asioissa 2727/2024 ja 4553/2024.

Etelä-Savon hyvinvointialue /Eloisa selvitys asiassa EOAK/2820/2024

Selvityspyynnön mukaisiin kysymyksiin on vastattu asiakohtaisesti alla.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikan jonottamisessa noudatettu menettely

1. Onko asiakkaalle tarjottu ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa vasta kun hän on odottanut sitä kolme kuukautta, vaikka asiakkaalle soveltuvia vapaita paikkoja olisi ollut käytettävissä tätä ennen ja asiakkaan tarve olisi edellyttänyt paikan myöntämistä?

Etelä-Savon hyvinvointialueella tarjotaan aina asiakkaalle ensimmäistä vapautuvaa asumispalvelupaikkaa huomioiden asiakkaan ja hänen läheisensä toiveet asumispaikan sijainnista.

2. Onko asiakas siirretty jonossa viimeiseksi, jos hän on kieltäytynyt ottamasta vastaan ympärivuorokautista palveluasumisen paikkaa, sillä perusteella, että hankalien kulkuyhteyksien vuoksi hänen läheistensä vierailut vaikeutuisivat merkittävästi?

Etelä-Savon alueella ei siirretä hakijoita jonossa vaan he jäävät odottamaan (aktiivisena hakijana) joko kotiin tai asumispalvelujen jaksohoitopaikalle itselleen parhaiten soveltuvaa, vapautuvaa asumispalvelupaikkaa.

3. Minkälaisissa tilanteissa asiakas otetaan pois jonosta tai siirretään jonon päähän?

Asiakkaalle on tarjottu useamman kerran asumispalvelupaikkaa ja hän kieltäytyy itselleen sopivasta tarjotusta paikasta. Esimerkiksi: asiakas haluaa vielä jäädä kotiin odottamaan puolison kanssa itselleen sopivaa asumispalvelupaikkaa tai ei ole vielä valmis muuttamaan tarjottuun asumispalvelupaikkaan, asiakas (yhdessä puolison kanssa) haluaa kuitenkin asua kotona (esim lääkemuutosten myötä asiakkaan toimintakyky parantunut /käyttösoire väistynyt).

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Asiakkaan hakemusta ei poisteta vaan siirretään keskeytyneisiin (ei aktiivinen hakija), koska asiakkaan tilanne voi nopeastikin muuttua.

Jos asiakas tai hänen omaisensa pyytävät poistamaan hakemuksen, hakemus poistetaan. Nämä tilanteet ovat Etelä-Savon hyvinvointialueella erittäin harvinaisia.

4. Onko asian katsottu tulleen vireille silloin kun kirjallinen hakemus on vastaanotettu, vaikka palvelun tarve olisi havaittu jo aiemmin esimerkiksi kotikäynnillä tai kun palvelun tarve on ilmaistu suullisesti?

Aina kun asiakas itse, läheinen, omainen tai laillinen edustaja tai viranomainen ilmaisee palvelun tarpeen suullisesti tai kirjallisesti, asumispalveluhakemus on tullut vireille ja vireille tulo lasketaan siitä päivästä.

5. Kirjataanko esimerkiksi kotikäynnillä tai terveydenhuollosta saatu tieto siten, että tieto asian vireille tulemisesta tulee otetuksi huomioon asian käsittelyssä?

Jos kotikäynnillä tarkoitetaan Ikäpalveluiden palveluohjaajan tekemää palvelutarpeen arviointikäyntiä asiakkaan kotiin ja asiakas ilmaisee käynnillä asumispalvelutarpeen, asian vireille tulopäivä on kotikäynnin päivämäärä ja asiakkaan asumispalveluhakemus – prosessi käynnistyy ko päivästä.

Saatuaan tiedon asiakkaan /omaisen halukkuudesta hakea asumispalvelua, terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata tieto potilasasiakirjaan ja silloin asia katsotaan tulleen vireille ko päivästä. Terveydenhuollon ammattilainen on yhteydessä Ikääntyneiden palveluihin ja kertoo asiakkaan palvelun tarpeesta ja halukkuudesta hakea asumispalvelupaikkaa, jolloin Ikääntyneiden palvelusta sovitaan asiakkaan palvelutarpeen arviointi.

6. Onko asian katsottu tulleen vireille vasta kun asiakkaan palvelutarpeen arvioiminen on saatettu loppuun tai hänelle on tehty päätös palvelusta?

Aina kun asiakas itse, läheinen, omainen tai laillinen edustaja tai viranomainen ilmaisee palvelun tarpeen suullisesti tai kirjallisesti, asumispalveluhakemus on tullut vireille ja vireille tulo lasketaan tästä päivästä.

Millä tavoin hyvinvointialue on huolehtinut siitä, että asiakas ja hänen läheisensä saavat seuraavat tiedot

1. Asiakkaan oikeus saada palveluasuminen ilman aiheetonta viivytystä

- palveluohjaaja kertoo palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä palvelun toteuttamisen eri vaihtoehtoista ja kertoo myös mistä asiakkaan ja hänen läheisen on mahdollista saada lisää tietoa ja miten hakemusprosessi etenee ja missä aikataulussa ilman aiheetonta viivytystä.

- asiakkaalle ja puolisolalle on tärkeä mainita asumispalveluja haettaessa mahdollisuus yhdessä asumiseen

- Eloisan alueella on keskitetty asiakasohjaus, johon asiakkaat voivat soittaa (chat) jokaisena arkipäivänä klo 9–15, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset osaavat kertoa Eloisan alueen palveluista ja eri vaihtoehtoista

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

- Eloisan WWW-- sivustolta löytyy palveluopas ja myöntämisen perusteet asumispalvelulle

2. Asiakkaan oikeus saada palveluasumisen paikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulemisesta, ellei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pidempää käsittelyaikaa tai viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste

Asiakkaan omaisille kerrotaan suullisesti syy, mikäli asiakkaan asian käsittely vaatii pidempää käsittelyaikaa. Asia kirjataan asiakas – ja potilastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on tietojärjestelmä, johon kirjataan asiakaskohtaisesti syy, mikäli vireilletulosta odotusaika on ylittynyt.

Näitä tilanteita on harvoin, Etelä-Savo noudattaa lain edellyttämiä määräaikoja ja seuraa myös niiden toteutumista.

3. Tieto siitä ajankohdasta, jolloin vireille tulemisen katsotaan alkavan

Asiakas saa palvelupäätöksen, johon on kirjattu vireille tulopäivämäärä.

Asiakas saa aina tiedon vireille tulopäivämäärästä sitä kysyttäessä prosessin eri vaiheessa.

4. Tiedot siitä, millä eri tavoin palvelu on mahdollista järjestää ja mitä palveluja on tarjolla

Etelä-Savon hyvinvointialueella on palveluopas asiakkaille ja heidän läheisille, löytyy sekä WWW-- sivustolta sähköisessä muodossa, että on annettavissa myös paperimuodossa asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Etelä-Savon hyvinvointialueella on keskitetty puhelin – ja chat neuvonta avoinna arkisin klo 9–15. Hakemus on mahdollista tehdä myös sähköisessä muodossa ja löytyy Etelä-Savon hyvinvointialueen www-sivustolta.

Niina Kaukonen

Ikääntyneiden palvelujen toimialajohtaja

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamosta.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Liiteluettelo:**Viimeisimmät työntekijöille annetut asiaa koskevat kirjalliset ohjeistukset:**

Liite 1: Toimintaohje: Hoitotyön yhteenvedon ja arvioinnin kirjaus hoitavalta taholta Lifecare: HOIYHT/KHTOTS-lehdelle

Liite 2: Toimintaohje: Hoitavan lääkärin tehtävät palveluasumisen hakemusprosessissa Eloisan ikääntyneiden palveluissa

Liite 3: Toimintaohje: Asiakkaan asumispalveluhakemuksen ilmoittaminen SAS-käsittelyyn

Liite 4: Toimintaohje: Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen hakemuksien esittely moniammatillisessa SAS-työryhmässä

Vakiotekstit palveluasumista koskevissa päätösasiakirjoissa:

Liite 5: Päätösteksti: myönteinen ja kielteinen, Ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen

Liite 6: Päätösteksti, maksupäätös: läkk/ympärivuorokautinen palveluasuminen maksupäätös

Asiakkaille ja heidän läheisilleen tarkoitetut ohjeet:

Liitteet 7,8,9: Tuloselvityspyyntö: ASIAKKAALLE JA HÄNEN ASIOITAAN HOITAVALLE (kolme eri liitettä, jokaiselle paikkakunnalle oma - Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki)

Liite 10: Ympärivuorokautisen palveluasumisen päätöksen saaneille

Liite 11: Eloisan palveluopas 2025

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi