

Turva-auttamispalvelun järjestäminen

Asian taustaa

Jokaisella on perustuslaillinen oikeus välttämättömään huolenpitoon ja julkisen vallan on turvattava riittävät sosiaalipalvelut. Niin kutsutulla turva-auttamispalvelulla voidaan vastata asiakkaiden yksilölliseen vuorokaudenajasta riippumattomaan kiireelliseen ja välttämättömään hoidon ja huolenpidon tarpeeseen.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on antanut turva-auttamispalvelujen toteuttamista koskevia ratkaisuja (EOAK/6034/2024 ja EOAK/6328/2023), joissa se on kiinnittänyt erityisesti huomiota palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen alueittain, turva-auttamiskäynnin toteutumisen vasteaikaan sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumiseen.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies pyysi ratkaisunsa EOAK/6034/2024 jälkeen asialla EOAK/868/2026 Lupa- ja valvontavirastoa jatkamaan aluehallintovirastojen aloittamaa turva-auttamispalvelujen valvontaa. Lupa- ja valvontavirasto on todennut asiassa EOAK/6034/2024 annettujen selvitysten perusteella olevan tarvetta valtakunnalliselle ohjaukselle.

Lupa- ja valvontavirasto ohjaa tällä kirjeellä hyvinvointialueita ja Helsingin kaupunkia turva-auttamispalvelun järjestämisessä, toteuttamisessa ja omavalvonnassa.

Palvelujen järjestäminen ja toteuttaminen

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.

Hyvinvointialue päättää palvelujen järjestämistavasta. Sen tulee kuitenkin suunnitella ja toteuttaa sosiaalipalvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti siten, että niiden sisältö, laajuus ja laatu vastaavat palvelutarvetta. Hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia ne sopimukseen perustuen muilta palvelujen tuottajilta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Hyvinvointialueen on huolehdittava asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista myös palvelun toteuttamisen aikana, vaikka se hankkisi palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen.

Vaikka hyvinvointialue hankkisi palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta tai toteuttaisi sen yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa, säilyy sillä palvelun järjestämis- ja valvontavastuu. Hyvinvointialueen hankkimien palvelujen on oltava sisällöltään, laajuudeltaan ja suhteelliselta osuudeltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan kaikissa tilanteissa järjestämisvastuunsa toteuttamisesta myös hankittavien palvelujen osalta.

Yksityisoikeudelliset sopimukset

Hyvinvointialue ei voi järjestää vastuulleen kuuluvia palveluja siten, että se velvoittaa asiakkaan tekemään yksityisoikeudellisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa, jos kyse ei ole palvelusetelillä järjestettävistä palveluista. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa asiakas tekee sopimuksen suoraan yksityisen palveluntuottajan kanssa. Hyvinvointialueen on kuitenkin huolehdittava asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista myös palvelun toteuttamisen aikana sekä varmistettava, että palveluseteliasiakkaalla on riittävät edellytykset toimia kuluttajana ja huolehtia omien oikeuksiensa toteutumisesta.

Omainen tai läheinen turva-auttajana

Jos asiakkaan omainen tai muu läheinen henkilö haluaa osallistua asiakkaan turva-auttamispalvelun toteuttamiseen, tulee hyvinvointialueen Lupa- ja valvontaviraston näkemyksen mukaan varmistaa ainakin, että:

- ratkaisu on asiakkaan edun mukainen ja riittävä palvelutarpeeseen vastaamiseksi
- omainen tai läheinen henkilö on valmis vastaamaan palvelun toteuttamisesta
- omaisella tai läheisellä on riittävät valmiudet toimia asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti
- omainen tai läheinen osaa myös kiireellisessä tilanteessa arvioida, milloin asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista apua
- hyvinvointialue on varautunut tilanteeseen, jossa asiakkaan omainen tai läheinen estyy osallistumasta palvelun toteuttamiseen
- salassa pidettävien asiakas- ja potilastietojen käsittely on asianmukaista
- turva-auttamispalvelun toteuttamisessa käytettävä laitteisto toimii asianmukaisesti ja siihen liittyviin häiriötilanteisiin on varauduttu.

Hyvinvointialueen on huolehdittava asiakkaan palvelutarpeen seurannasta ja arvioinnista myös niissä tilanteissa, joissa omainen tai läheinen osallistuu turva-auttamispalvelun toteuttamiseen. Hyvinvointialueen on myös tärkeää määritellä, miltä osin omainen tai läheinen osallistuu palvelun toteuttamiseen ja mikä osuus palvelun toteuttamisesta kuuluu hyvinvointialueen vastuulle. Omaisella tai läheisellä on oikeus milloin tahansa kieltäytyä osallistumasta palvelun toteuttamiseen.

Omavalvonta ja riskien tunnistaminen

Hyvinvointialueen on kaikissa tilanteissa kyettävä varmistumaan järjestämiensä palvelujen lainmukaisesta toteuttamisesta.

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja puuttua siinä havaittuihin epäkohtiin. Sen on lisäksi varmistettava, että palveluntuottajan palveluysikkökohtaisessa omavalvontasuunnitelmassa on tunnistettu palvelun tuottamisessa mahdollisesti esiintyvät asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun

saatavuuden kannalta keskeiset riskit ja häiriötilanteet. Omavalvontasuunnitelmassa tulee lisäksi kuvata riskienhallinnan keinot sekä toimenpiteet epäkohtien ja puutteiden käsittelemiseksi ja korjaamiseksi.

Omavalvontasuunnitelmassa on myös kuvattava, miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä se, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen teknologian käyttöön. Kuvauksesta on käytävä ilmi, miten palveluyksikössä on varauduttu esimerkiksi teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten asiakkaan ja potilaan yksilöllisten tarpeiden ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen varmistetaan hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa.

Varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteisiin

Hyvinvointialueen on varauduttava ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Hyvinvointialueen on kaikissa tilanteissa kyettävä huolehtimaan järjestämisvastuunsa toteuttamisesta. Lisäksi sen on varmistettava palvelutoiminnan jatkuvuus palvelujen toteuttamisen aikana, sen päättyessä sekä erilaisissa sopimusrikkomus-, häiriö- ja poikkeusoloissa. Hyvinvointialueella on oltava järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi riittävä oma palvelutuotanto.

Hyvinvointialueella tulee varautua kattavasti palvelujen ja henkilöstön saatavuuteen liittyviin häiriöihin. Jos turva-auttamispalvelun häiriötilanteissa kotihoito korvaa turva-auttamispalvelua, on myös kotihoidon asiakkaiden palvelut pystyttävä turvaamaan. Häiriöihin varautuminen edellyttää, että sekä palvelunjärjestäjä että palveluntuottaja tunnistavat palvelun järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä palvelun saatavuutta vaarantavat riskit. Tunnistamattomia riskejä ei voi hallita.

Vasteaika turva-auttamiskäynnin toteutumiselle

Hyvinvointialueen tulee määritellä sekä omalle että hankkimalleen turva-auttamispalvelulle laadulliset edellytykset ja seurata niiden toteutumista osana palvelujen omavalvontaa. Lupa- ja valvontavirasto suosittelee, että hälytyksen tekemisestä sen vastaanottamiseen ja käynnin toteutumiseen määritellään enimmäisvasteaika ja sitä seurataan säännöllisesti osana palvelun omavalvontaa. Omavalvonnallisesti tulisi määritellä menettelytavat ja puuttumisen kriteerit, jos enimmäisvasteaika uhkaa ylittyä tai ylittyy. Jos enimmäisvasteajat ylittyvät, tulisi hyvinvointialueen omavalvonnallisesti puuttua asiaan. Enimmäisvasteajan määrittelyssä tulisi ottaa huomioon palvelun yhdenvertaisen saatavuuden lisäksi hyvinvointialueen alueelliset erityispiirteet, kuten maantieteelliset etäisyydet ja muut palvelun toteuttamiseen vaikuttavat olosuhteet.

Vartijat ja pelastuslaitos turva-auttamispalvelussa

Turvallisuusalan koulutus ei ole sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus eikä se siten anna valmiuksia toimia sosiaali- tai terveydenhuollon tehtävissä. On huomioitava myös, että turva-auttamispalvelun asiakkaan salassa pidettäviä tietoja ei saa ilmaista sivullisille.

Vartioita voidaan kuitenkin tarvittaessa käyttää turva-auttamispalvelun henkilöstön turvaamistehtävissä, mutta tällöin vartija katsotaan lähtökohtaisesti sivulliseksi.

Sisäministeriön pelastusosaston lausunnon (VN/20613/2025) mukaan hyvinvointialueella ei ole toimivaltaa päättää, että pelastuslaitos hoitaisi alueellaan muita, kuin pelastuslaissa ja pelastustoimen lainsäädännössä säädettyjä tehtäviä.

Sovellettavat säännökset

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) 10 ja 150 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 4, 8, 12, 15 ja 50 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021) 17 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 23, 24, 25 ja 27 §

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 11, 12 ja 14 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 4 ja 5 §

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuja

Turva-auttamispalvelujen toteuttaminen (EOAK/6034/2024)

<https://oikeusasiamies.fi/-/turva-auttamispalvelujen-toteuttaminen>

Viive turvarannekkeen hälytykseen reagoimisessa (EOAK/6328/2023)

<https://oikeusasiamies.fi/-/viive-turvarannekkeen-halytykseen-reagoimisessa-1>

Lisätietojen antajat

Lisätietoja antavat tarvittaessa ylitarkastaja Liisa Norri ja juristi Niina Porkola, puh. 0295 254 000 (vaihde)

Ratkaistu: 13.08.2026
Ratkaisija: Oresmaa Niina (LVV)
Virka-asema: Yksikön päällikkö
Esittelijät:
Norri Liisa (LVV), Ylitarkastaja

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

Lupa- ja valvontavirasto

Postiosoite: PL 20, 13035 LVV

Puhelinvaihde: 0295 254 000

kirjaamo@lvv.fi | lvv.fi