



## **ASIA**                      **Korvausasian käsittelyaika Potilasvakuutuskeskuksessa**

### **KANTELU**

A arvostelee oikeuskanslerille 30.8.2013 osoittamassaan kantelussa Potilasvakuutuskeskuksen menettelyä. A on tehnyt keskukselle potilasvahingon johdosta korvaushakemuksen 6.1.2013 ja saanut keskukselta lisäselvityspyynnön vasta 1.8.2013. Asian käsittely oli kantelun tekoaikana edelleen kesken. Kantelun mukaan hyvään hallintotapaan kuuluisi, että etenkin ansionmenetyskorvauksia koskevat hakemukset käsiteltäisiin viipymättä.

### **SELVITYS**

Potilasvakuutuskeskus on antanut 29.11.2013 päivätyn selvityksen.

### **VASTINE**

A:lle on varattu mahdollisuus vastineen antamiseen, mutta hän ei ole sitä antanut.

### **RATKAISU**

#### **Sovellettavat oikeusohjeet**

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Potilasvahinkolain 5 §:n 3 momentin mukaan kaikkien potilasvakuutustoimintaa Suomessa harjoittavien vakuutusyhtiöiden on kuuluttava jäsenenä Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskus hoitaa tämän lain mukaisen korvaustoiminnan.

Hallintolain 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 §:ssä säädetään hallintolain soveltamisalasta. Pykälän 1 momentin mukaan kyseisessä laissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Pykälän 2 momentin mukaan kyseistä lakia sovelletaan valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa ja itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa (*viranomainen*). Pykälän 3 momentin mukaan kyseistä lakia sovelletaan valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä.

Hallintolain 5 luvussa säädetään hallintoasian käsittelyä koskevista yleisistä vaatimuksista. Lukuun sisältyvän 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä (mm. OKV/1033/1/2005, OKV/1093/1/2008, EOA 763/4/08, EOA 2550/4/10) on yleensä katsottu, että Potilasvakuutuskeskuksen toimintaan sen hoitaessa lakisääteistä potilasvahinkovakuutusta sovelletaan hallintolakia ja myös sen hallintoasian käsittelyssä noudatettavia menettelysäännöksiä. Tämän on katsottu perustuvan siihen, että potilasvahinkovakuutusasioiden hoitamisessa on kysymys julkisesta hallintotehtävästä, jota hoitaessaan Potilasvakuutuskeskus edustaa perustuslain 22 §:ssä tarkoitettua julkista valtaa.

Apulaisoikeuskansleri on päätöksessään (OKV/672/1/2010) katsonut, että hallintolain hyvän hallinnon perusteita koskevat säännökset tulevat sovellettaviksi Potilasvakuutuskeskuksessa potilasvahinkovakuutusasioita käsiteltäessä, mutta hallintolain hallintoasian käsittelyä koskevat menettelysäännökset eivät. Päätöksessä on viitattu hallintolakia koskevaan hallituksen esitykseen ja todettu, että jos sovelletaan esityksen perusteluissa olleita perusteita hallintoasian määrittämiseksi, ei potilasvahinkoa koskevaa korvausasiaa ole pidettävä hallintoasiana. Päätöksen mukaan se ei ole korvaushakemus eikä sitä koskevaan päätökseen voi hakea muutosta hallintotuomioistuimessa. Päätöksessä on todettu, että kun potilasvahinkoasiaa ei voi rinnastaa hallintoasiaan, ei hallintoasiassa noudatettava menettely siihen soveltu. Apulaisoikeuskansleri on sittemmin antanut myös toisen saman kannanoton sisältävän päätöksen (OKV/709/1/2012).

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) yksityiskohtaisissa perusteluissa on lain 2 §:n 1 momentista todettu, että pykälän 1 momentista ilmenee, että lakiehdotus sisältää kaksi keskeistä asiakokonaisuutta. Laissa säädettäisiin hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Esityksen mukaan sen lähtökohtana on, että hyvän hallinnon perusteita (luku 2) sovellettaisiin viranomaistoimintaan yleisesti. Esityksessä on todettu, että lain soveltamisen kannalta toinen keskeinen asiakokonaisuus koostuisi hallintoasiassa noudatettavaa menettelyä koskevista säännöksistä (luvut 3-11). Esityksen mukaan hallintoasioita olisivat kaikki sellaiset viranomaisen toimivaltaan kuuluvat asiat, jotka liittyvät jonkin hallinnollisen ratkaisun tekemiseen. ”Viranomaisen ratkaisu voi olla nimenomainen hallinto-

päätös, mutta myös esimerkiksi esitys, lausunnon antaminen tai suunnitelman hyväksyminen.” Esityksen mukaan hallintoasian rajoja määrittävänä yleisohjeena voidaan pitää asian kuulumista hallinto-oikeudellisen muutoksenhakujärjestelmän piiriin. ”Tätä perustaa vasten asiat, jotka eivät voi tulla käsiteltäviksi hallintotuomioistuimissa, eivät lähtökohdiltaan ole hallintoasioita.” Edelleen esityksessä on todettu, että hallintoasiassa noudatettavalla menettelyllä tarkoitettaisiin hallintomenettelylain tapaan ensisijaisesti hallintopäätöksenä konkretisoituvaa viranomaisen ratkaisutoimintaa ja siihen välittömästi liittyviä toimia.

Edellä mainitun hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa hallintolain 2 §:n 3 momenttia koskevissa perusteluissa on todettu, että yksityisen hoitamasta julkisesta hallintotehtävästä on katsottu oleva kysymys muun muassa lakisääteisten potilasvahinkovakuutusasioiden hoitamisessa. Esityksen mukaan perustuslain 124 § edellyttää, että siirrettäessä julkinen hallintotehtävä viranomaiskoneiston ulkopuoliselle taholle huolehditaan säännösperusteisesti perusoikeuksien, oikeusturvan ja hyvän hallinnon vaatimusten turvaamisesta tässä toiminnassa. Keskeisenä on pidetty muun muassa hallintomenettelystä annettujen yleisten säännösten saattamista sovellettavaksi. Esityksen mukaan ehdotettu uudistus merkitsisi sitä, ettei hallintolain soveltamisesta olisi tarpeen säätää erikseen. ”Lainsäädännön toimivuuden kannalta on kuitenkin tärkeää, että lainsäätävä osoittaa selvästi, milloin jokin toiminta on julkisen hallintotehtävän hoitamista ja miltä osin siihen liittyy julkisen vallan käyttöä. Näistä lähtökohdista käsin määräytyisi myös se, missä laajuudessa hallintolaki tulisi sovellettavaksi välillisessä julkisessa hallinnossa ja julkista hallintotehtävää hoitavissa yksityisissä. Lakiehdotuksen 3-11 luvun säännöksiä sovellettaisiin ainoastaan silloin, kun julkisen hallintotehtävän hoitamisessa on kysymys hallintoasioiden käsittelystä ja hallintopäätösten tekemisestä. Muussa tapauksessa hallintolain merkitys rajoittuisi 2 luvussa tarkoitettujen hyvän hallinnon perusteiden noudattamiseen.”

Eduskunnan hallintovaliokunta totesi mietinnössään (HaVM 29/2002 vp), joka koski hallituksen esitystä hallintolaiksi, että hallintoasian käsitettä ei ole laissa määritelty ja määrittely onkin kaikkiaan vaikeaa. Valiokunnan mukaan hallintoasia on monitahoinen juridinen käsite niin oikeuskirjallisuuden kuin oikeuskäytännönkin perusteella. ”Hallinnon asiakkaiden näkökulmasta hallintoviranomaisten ja yksityisten julkisia hallintotehtäviä hoitavien tahojen toiminta näyttäytyy viranomaistoimintana, jossa keskeistä asiakkaan oikeuksien ja oikeussuojan toteuttamiseksi ei ole tunnustaa hallintoasiana, vaan kyetä varmistumaan siitä, täyttääkö asiaa tai hallintotoimia suorittava viranomainen tai muu taho velvoitteensa asianmukaisesti.”

Oikeuskirjallisuudessa on todettu muun muassa, että hallintoasian tiukkarajaiselle määrittelylle ei ole käytännössä tarvetta. ”Viranomaisten kanssa asioiden näkökulmasta on keskeistä, että hallintolain määrittelemät menettelylliset oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat käytännössä riippumatta siitä, miten toiminta oikeudellisesti luokitellaan.” Edelleen oikeuskirjallisuudessa on todettu, että hallintolaki ei sisällä samanlaista kahtiajakoa asianosaisasioihin ja muihin asioihin kuin sitä edeltänyt hallintomenettelylaki. ”Tämä merkitsee, että hallintoasian käsitteelle ei ole aihetta antaa tiukkarajaisista eikä ainakaan supistavaa merkitystä silloin, kun on kysymys hallintolain asiallisesta soveltamisalasta.” Eduskunnan hallintovaliokunnan korostaman laaja-alaisen ja yhtenäisen soveltamisen lähtökohta poikkeaa tältä osin hallintolakia koskevan hallituksen esityksen perusteluissa esitetystä tulkinnasta, jossa vielä puollettiin selvästi ahtaampaa erottelua hallintoasioiden ja muiden hallintotoimien välillä. ”Hallituksen esityksen perustelujen mukaan pääosa hallintolain säännöksistä olisi tullut sovellettavaksi ainoastaan kirjalliseen hallintoasian käsittelyyn eli hallintopäätöksen tekemiseen. Tällaista selkeärajaista soveltamisalan kahtiajakoa ei kuitenkaan voida pitää perusteltuna, sillä perustuslain 21 §:ssä turvattu oikeus saada *asiansa* käsitellyksi asianmukaisesti tarkoittaa sekä hallintopäätöksellä ratkaistavia asioita että esimerkiksi palvelujen tuottamiseen liittyvää asiointia viranomaisessa. Eduskunta onkin hallintolain säätäessään hyväksynyt myös hallintovaliokunnan esittämän tul-

kinnan lain yhtenäisestä soveltamisesta kaikkeen hallintotoimintaan.” Oikeuskirjallisuuden mukaan sekä hyvän hallinnon takeiden että hallinnon asiakkaan menettelyllisen aseman kannalta hallintolain eri säännöksissä käytettyä viittausta hallintoasian käsittelyyn on tulkittava joustavasti ja tilanteen mukaan. ”Hallintoasian käsittelyä koskevat säännökset ovat sovellettavissa varsinaiseen hallintopäätöksen tekemiseen ja myös muun muassa julkisen palvelun tuottamiseen ja muunlaisiin tosiasiallisiin toimiin. Säännöksen soveltamistapa ja tulkinta riippuvat kuitenkin toiminnan sisällöstä ja luonteesta.” (Olli Mäenpää, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2. uudistettu painos, Helsinki 2008, s. 27-28)

Hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä on jossain määrin ristiriitaisia kannanottoja siitä, minkälaiset asiat ovat laissa tarkoitettuja hallintoasioita. Esityksessäkään hallintoasian ei kuitenkaan ole katsottu olevan yhtä kuin hallintopäätös eikä hallintoasiassa noudatettavan menettelyn tarkoittavan ainoastaan hallintopäätöksen tekemiseen liittyviä toimia. Myöskään asian kuuluminen hallinto-oikeudellisen muutoksenhaun piiriin ei esityksen mukaan ole ehdoton edellytys asian määrittämiseksi hallintoasiaksi. Eduskunnan hallintovaliokunta on katsonut käsitteen olevan laajempi. Myös oikeuskirjallisuudessa hallintoasian käsite on nähty monitahoisempana kuin hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä. Hallintoasian käsite on edellä esitetyn perusteella moninainen ja tulkinnanvarainen. Näkemykseni mukaan hallintolain menettelysäännösten mahdollista soveltumista onkin tarvittaessa arvioitava säännös- ja asiakohteisesti.

Hallintolain viranomaiskohtaista soveltamisalaa koskevista hallituksen esityksen perusteluista ilmenee tarkoitus turvata perusoikeuksien, oikeusturvan ja hyvän hallinnon vaatimukset julkisten hallintotehtävien hoitamisessa myös silloin, kun niiden hoitaminen on perustuslain 124 §:n mukaisesti annettu yksityiselle taholle. Hallintolakia ja sen soveltamisalaa tulkittaessa on huomioitava, että hallintolain tarkoituksena on edistää hyvää hallintoa ja että lailla pyritään perimmältään turvaamaan perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena säädetty yksilön oikeus hyvään hallintoon. Tämä ilmenee myös eduskunnan hallintovaliokunnan mietinnössä esitetystä kannanotosta.

Potilasvakuutuskeskus ei ole viranomainen vaan yksityisten toimijoiden yhteenliittymä, joka hoitaa lakisääteistä potilasvahinkovakuutustoimintaa ja siten julkista tehtävää. Tuossa tehtävässään se edustaa julkista valtaa ja on toiminnassaan velvollinen turvaamaan perusoikeuksien toteutumisen. Potilasvakuutuskeskuksen antamat korvauspäätökset eivät ole sellaisia hallintopäätöksiä, joihin voisi hakea muutosta hallintotuomioistuimelta tai muulta hallinnolliselta muutoksenhakuelimeltä. Sen sijaan keskuksen päätökseen tyytymätön voi saattaa asian yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi. Keskuksen antamalla korvauspäätöksillä kuitenkin ratkaistaan korvauksen hakijan oikeus korvauksiin ja se koskee siten hänen etuaan ja oikeuttaan.

Hallintolain esitöiden mukaan yksityisten tahojen hoitaessa julkisia hallintotehtäviä lähtökohdiana on turvata perusoikeuksien, oikeusturvan ja hyvän hallinnon vaatimusten toteutuminen muun muassa soveltamalla hallintomenettelyä koskevia säännöksiä. Edellä esitetyn perusteella on mielestäni perusteita katsoa, että Potilasvakuutuskeskuksen menettelyyn potilasvahinkokorvausasioiden käsittelyssä tulee sovellettavaksi hyvän hallinnon perusteiden lisäksi myös esimerkiksi hallintolain 23 §:stä ilmenevä vaatimus käsittelyn viivytyksettömyydestä.

## Asian arviointi

Potilasvakuutuskeskuksen selvityksen mukaan A:n vahinkoilmoitus saapui Potilasvakuutuskeskukseen 6.7.2012. Asian selvittämisen jälkeen asiassa on tehty myönteinen korvauspäätös 5.12.2012. A:lle lähetettiin päätöksen yhteydessä korvaushakemuslomake, jonka hän palautti täytettynä 8.1.2013. Hakemuksessaan A ilmoitti hänelle aiheutuneen ansionmenetystä ja hän toimitti erillisen selvityksen maa- ja metsätalouden työstä, koneurakointityöstä ja vakuutusmyyntiedustajan työstä aiheutuneesta ansionmenetyksestä. A:lle annettiin 11.1.2013 korvauspäätös, joka koski kivun ja säryn sekä muun muassa tilapäisen haitan korvausta. Päätöksen mukaan muiden korvauslajien osalta annettaisiin myöhemmin erillinen päätös, koska asiassa tarvittiin lisäselvityksiä. Selvitysten saavuttua A:lle annettiin 25.3.2013 korvauspäätös, joka koski potilasvahingosta aiheutuneita ylimääräisiä sairaanhoidon kustannuksia. Päätöksessä A:lle arvioitiin aiheutuneen työkyvyttömyyttä ja hänelle lähetettiin täytettäväksi työnantajan palkkailmoituslomake ja häntä pyydettiin toimittamaan jäljennökset Kansaneläkelaitoksen sairauspäivärahapäätöksistä. A:lle 15.5.2013 annetulla korvauspäätöksellä korvattiin sairaanhoidon kustannuksia. Koska kysymyksessä oli yrittäjä, siirrettiin ansionmenetysasian käsittely selvityksen mukaan samana päivänä Potilasvakuutuskeskuksen toimintaohjeiden mukaisesti kulukorvausten käsittelystä yrittäjien ansionmenetysasioiden käsittelyyn keskittyvän eläkeryhmän käsiteltäväksi.

Keskuksen selvityksen mukaan eläker ryhmässä oli 15.5.2013 kesken tai odottamassa käsittelyvuoroaan 173 ansionmenetysasiaa, joiden keskimääräinen odotusaika oli 75 päivää. A:n asiassa pyydettiin asiantuntijalääkärin kannanotto hänen työkyvyttömyydestään ja se saatiin 17.6.2013. A toimitti 24.6.2013 Potilasvakuutuskeskukselle uuden lääkärinlausunnon työkyvyttömyydestään 23.5.2013 alkaen ja asiassa pyydettiin sen johdosta uusi kannanotto Potilasvakuutuskeskuksen toimistolääkäriltä 2.7.2013. Sen jälkeen asia otettiin varsinaiseen käsittelyyn 30.7.2013 ja siinä pyydettiin Maatalousyrittäjien eläkelaitoksesta ja Kansaneläkelaitoksesta uusimmat päätökset yhteen sovitettavista korvauksista ja A:lta tarkennuksia hänen aikaisemmin esittämänsä korvausvaatimukseen. Selvityksen mukaan kantelussa on viitattu kyseiseen selvityspyyntöön. A:lta saatiin selvitys 23.8.2013. A ilmoitti 28.8.2013 ja 29.8.2013 työnantajansa yhteystiedot lisäselvityksen pyytämiseksi. Työnantajalta pyydetty selvitys saapui 11.9.2013.

A:n asia käsiteltiin eläker yhmän case-palaverissa 12.9.2013, jossa sovitun mukaisesti asiassa pyydettiin vielä samana päivänä uusimmat terveydentilatiedot. Selvitysten saavuttua ne toimitettiin toimistolääkärin arvioitavaksi 24.9.2013, joka antoi kannanoton työkyvyttömyysasiaan 26.9.2013. Korvauspäätös asiassa annettiin 7.10.2013.

Selvityksessä on todettu, että ansionmenetyksen korvaamista koskevan korvauspäätöksen antamiseen kului ensimmäisen korvaushakemuksen saapumisesta lukien yhdeksän kuukautta ja asian eläkekäsittelyyn saapumisesta vajaat viisi kuukautta (145 päivää). Selvityksen mukaan uuden tapauksen siirtyessä eläker yhmään tarkastetaan alustavasti, että tarvittavat asiakirjat ja lausunnot on hankittu jo aikaisemmassa käsittelyvaiheessa ja tarvittaessa niitä täydennetään. Asian saapuessa eläker yhmään asioiden keskimääräinen käsittelyaika oli 92 päivää. A:n asian käsittelyyn kului selvityksen mukaan aikaa jonkin verran keskimääräistä kauemmin. Asia oli selvityksen mukaan korvausoikeudellisesti monitahoinen, koska A esitti vaatimuksia maa- ja metsätalouden tulojen sekä vakuutusedustajan tulojen menetyksestä. Vakuutusedustajan työn A oli aloittanut vasta vähän ennen potilasvahingon tapahtumista eikä palkkatuloista ollut käytävissä historiatietoja. Potilasvahingosta johtuvan työkyvyttömyyden arviointi eri työtehtäviin ja menetysten määrän selvittäminen edellytti tavanomaista enemmän selvitystyötä. Selvityksen mukaan asian käsittelyä pyrittiin kuitenkin eri vaiheissa edistämään pyytämällä asiaan tarvittavia selvityksiä jo ennen asian varsinaista käsittelyvuoroa ja selvitystyötä pyrittiin tekemään ko-

ko ajan mahdollisuuksien mukaan selvityksiä odotettaessa. Potilasvakuutuskeskus on katsonut, ettei A:n asian käsittely ole viivästynyt perusteettomasti.

Potilasvakuutuskeskus on selvityksessään todennut, että keskuksessa on viime vuosina pyritty panostamaan ansionmenetysasioiden käsittelyn sujuvuuteen. Asioiden käsittelyaikoja ja määrää seurataan säännöllisesti kuukausittain ja viiptyneiden asioiden käsittelyä pyritään mahdollisuuksien mukaan tehostamaan. Selvityksen mukaan keskuksessa on vuoden 2014 aikana ollut tarkoitus aloittaa erityinen projekti ansionmenetysasioiden käsittelyn tehostamiseksi. Mikäli sähköiseen asiankäsittelyyn siirtyminen etenee suunnitellusti, on jatkossa selvityksen mukaan mahdollista käsitellä nykyistä paremmin yhtäaikaaisesti ansionmenetysasioita ja muita korvausasioita eri käsittelyryhmissä. Tällöin ansionmenetysasia voidaan siirtää eläkeasioihin keskittyneen ryhmän käsiteltäväksi jo aiemmassa käsittelyvaiheessa, vaikka muu korvauskäsittely asiassa olisi vielä kesken. Menettely tulee lyhentämään aikaa ensimmäisen korvaushakemuksen saapumisesta eläkekäsittelyn alkamiseen ja päätös asiassa voidaan tehdä aiempaa nopeammin.

Totean, että A:n ansionmenetyksen korvaamista koskeva asia kesti alkuperäisen korvaushakemuksen vireille tulosta yhdeksän kuukautta ja sen saapumisesta eläkeryhmän käsiteltäväksi kului päätöksentekoon aikaa vajaa viisi kuukautta. A:n ansionmenetysasian käsittelyyn on kulunut aikaa jonkin verran keskimääräistä kauemmin. Käytettävänä olevan selvityksen mukaan A:n asian käsittely on edennyt käytännössä koko ajan, kun se on ollut Potilasvakuutuskeskuksen käsiteltävänä. Ansionmenetystä koskevan asian selvittäminen on epäilemättä Potilasvakuutuskeskuksen esittämällä tavalla ollut monitahoinen. Käytettävissä olevan selvityksen perusteella minulla ei ole perusteita katsoa, että A:n korvausasian käsittelyssä kokonaisuudessaan olisi viivytelty aiheettomasti silloin, kun se eri vaiheissa on ollut keskuksessa käsiteltävänä. Toisaalta varsinainen ansionmenetystä koskevan asian selvittäminen ei käytettävissä olevan selvityksen mukaan ole edennyt muiden korvausvaateiden selvittämisen aikana, mikä on aiheuttanut viivästystä ansionmenetystä koskeva asian käsittelyyn. Sen vuoksi sen käsittely on kestänyt pidempään kuin muiden vaatimusten. A on korvaushakemuksessaan hakenut ansionmenetyskorvausta ajalta 10.3.2012-10.3.2013 eli hakemus on koskenut pitkälti aikaa ennen hakemuksen tekemistä. Näkemykseni mukaan ansionmenetyskorvausta koskevan vaatimuksen käsittelyajan voidaan asian laatu huomioiden kokonaisuudessaan katsoa olleen liian pitkä. Mikäli eri korvauksia koskevat vaatimukset olisi selvitetty yhtäaikaisesti, olisi käsittelyaika ansionmenetystä koskevan vaatimuksen osalta ollut todennäköisesti lyhyempi.

Potilasvakuutuskeskuksesta 5.12.2014 saadun tiedon mukaan keskus on saanut kehitettyä selvityksessään mainitsemaansa sähköistä asiankäsittelyä miltei suunnitelman mukaisesti. Sähköisiä työkulkuja on otettu käyttöön vaiheittain keväästä alkaen ja ansionmenetysasioita käsittelevissä korvaus- ja eläkeryhmissä uusi työtapa on otettu käyttöön. Saadun tiedon mukaan teknisiä esteitä asian yhtäaikaistamiselle käsittelemiselle eri ryhmissä ei enää ole. Prosessimuutos ansionmenetysasioiden käsittelyssä eri ryhmissä on alkamassa ja keskus on saanut ensi vuodelle lisäresursseja, jotka on päätetty kohdistaa ansionmenetys- ja eläkeasioiden käsittelyn tehostamiseen. Saadun tiedon mukaan toimenpiteiden pitäisi näkyä käsittelyajoissa ensi vuoden aikana.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Potilasvakuutuskeskus on edellä selostetulla tavalla ryhtynyt toimenpiteisiin ansionmenetystä koskevien korvausasioiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi käsittelyprosessia muuttamalla. Muutoksella pyritään vaikuttamaan nimenomaisesti siihen kohtaan käsittelyprosessia, joka on aiheuttanut A:n korvausasian käsittelyn pitkittymisen. Sen vuoksi en pidä tarpeellisena ryhtyä asiassa tässä vaiheessa enää muihin laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin kuin, että saatan tässä päätöksessä A:n ansionmenetystä koskevan korvausasian käsittelyajasta esittämäni huomiot keskuksen tietoon.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi  
INTERNET www.okv.fi