

**ASIA****Terveydenhuollon kantelun pitkä käsittelyaika aluehallintovirastossa****KANTELU**

Kantelija on 1.6.2015 päivätyssä oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut aluehallintoviraston menettelyä. Kantelijan mukaan kantelun käsittely on viipynyt. Kantelija oli tehnyt aluehallintovirastoon kantelun 21.10.2013 ja asiamies oli täydentänyt sitä samana päivänä. Aluehallintovirasto on kantelun mukaan ilmoittanut kantelijalle toistuvasti uusia päivämääriä, milloin kaupungin terveydenhuollon on annettava selvitys. Selvitys on viipynyt, ja kantelijan mukaan aluehallintoviraston olisi tullut vaatia sitä tehokkaammin.

SELVITYS

Kantelun perusteella aluehallintovirasto on antanut 26.10.2015 päivätyn johtajan ja johtavan lakimiehen allekirjoittaman selvityksen, jonka liitteenä on ylitarkastajan 22.10.2015 päivätty selvitys.

Jäljennökset selvityksistä lähetetään oheisena kantelijalle tiedoksi.

RATKAISU**Aluehallintoviraston selvitys**

Aluehallintoviraston mukaan kantelun tullessa vireille 21.10.2013 aluehallintoviraston käytäntönä oli, että terveydenhuollon kantelut siirtyivät kirjaamisen jälkeen kirjaamosta ratkaisijajuristille, joka päätti kanteluiden jakamisesta esittelijöiden kesken. Ratkaisijajuristilta kantelut siirtyivät tarkastajalle, joka tilastoi saapuneet kantelut, kirjasi valitun esittelijän diaariin ja toimitti kanteluasiakirjat sen jälkeen esittelijöille. Suurin osa saapuneista terveydenhuollon kanteiluista, kuten myös edellä mainittu kantelu, jaettiin tuohon aikaan ylitarkastajalle, jonka sijaisena ylitarkastaja toimi vuoden 2013 loppuun asti. Selvityksensä mukaan ylitarkastaja ei muista edellä mainittua kantelua tai sitä, onko hän osallistunut sen käsittelyyn. Ylitarkastaja on antanut selvityksensä diaaritietojen ja asiakirjojen perusteella. Diaarimerkintöjen mukaan hän oli osallistunut asiaan siten, että hänet oli merkitty esittelijäksi Valvirasta 1.11.2013 saapuneeseen

siirtoon, joka sisälsi saman kantelukirjoituksen, jonka kantelija oli jo aiemmin toimittanut aluehallintovirastoon. Muilta osin asiaa olivat diaaritietojen mukaan hoitaneet muut henkilöt.

Saapuneista terveydenhuollon kanteluista oli tuohon aikaan pyydetty yleensä selvitystä viimeistään noin kolmen kuukauden kuluessa niiden vireille tulosta. Kantelijan 21.10.2013 saapunut kantelu oli lähetetty kaupungille selvityksen antamista varten vasta 30.10.2014. Näin ollen selvityspyynnön lähettäminen kantelijan asiassa oli kestänyt huomattavasti pidempään kuin muissa vastaavissa kanteluasioissa. Viivästyksen syy oli tuntematon, eikä se selviä käytettävissä olevista asiakirjoista. Käytettävissä olevin keinoin oli mahdotonta selvittää tarkemmin, missä vaiheessa prosessia virhe oli tapahtunut.

Selvityksen mukaan kaupungille lähetetyn selvityspyynnön määräaika oli ollut 19.12.2014. Selvitystä ei ollut määräaikaan mennessä tullut, joten asiaa oli kiirehditty toistamalla selvityspyynnö 14.4.2015. Tämän kiirehtimispyynnön määräaika oli ollut 30.4.2015. Asiakirjoista käy ilmi, että kiirehtimispyynnön saatuaan kaupunki oli ilmoittanut, ettei se ollut saanut 30.10.2014 lähetettyä pyyntöä. Kaupunki oli siis ilmoituksensa mukaan saanut tiedon asiasta vasta huhtikuussa 2015, mistä syystä kaupunki oli pyytänyt lisääaikaa selvityksen antamiseen 22.5. asti. Tämä lisääika oli myönnetty. Kaupungin selvitys oli saapunut aluehallintovirastoon 22.5.2015, ja kantelijalle oli varattu tilaisuus vastineen antamiseen 25.5.2015 päivätyllä kirjeellä. Vastine oli saapunut aluehallintovirastoon 4.6.2015, ja kantelu oli ratkaistu 9.9.2015.

Arviointia

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Pykälän 2 momentissa turvataan jokaisen oikeus hyvään hallintoon.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Myös hallintolain hyvän hallinnon perusteet edellyttävät asioiden joutuisaa käsittelyä.

Asian käsittelyn viipymistä arvioitaessa on otettava huomioon asian käsittelyaikaan vaikuttaneet seikat ja arvioitava, onko mahdollinen viipyminen ollut aiheutonta. Asian käsittelyn ja ratkaisun viipymistä on lähtökohtaisesti arvioitava asiansa vireille panneen asianosaisen aseman ja hänen oikeusturvansa kannalta.

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan edellä mainitun kantelun käsittelyssä oli tapahtunut valitettavia viivästyksiä ja aluehallintovirasto pahoittelee niitä. Viiveistä on kerrottu kantelijalle asian käsittelijän ja kantelijan välillä käydyssä sähköpostikirjeenvaihdossa. Viivästyksen syy oli jäänyt epäselväksi. Asiaan oli suurelta osin vaikuttanut myös se, että syksyn 2013 ja vuoden 2014 aikana terveydenhuollon kanteluiden käsittely aluehallintovirastossa oli pahoin ruuhkautunut riittämättömien henkilöstöresurssien vuoksi, eivätkä kanteluiden keskimääräiset käsitte-lyajat olleet tavoitteiden mukaisia.

Edellä mainittu kantelu oli tullut vireille aluehallintovirastossa 21.10.2013 ja se oli ratkaistu 9.9.2015. Kantelun käsittelyaika on näin ollen ollut lähes kaksi vuotta. Kantelun käsittely on ollut pysähdyksissä vuoden, koska selvitystä kaupungilta on pyydetty vasta 30.10.2014. Selvitystä ei ollut tullut määräaikaan 19.12.2014 mennessä. Selvitystä oli kiirehditty 14.4.2015. Kaupunki ei ollut ilmoituksensa mukaan saanut ensimmäistä selvityspyynnöä.

Totean, että kantelun käsittelyaika, lähes kaksi vuotta, on ollut kohtuuttoman pitkä arvioitaessa sitä sellaisenaan. Selvityksen perusteella pitkään käsittelyaikaan on vaikuttanut kantelun käsittelyn pysähtyminen sen vireille tulon jälkeen vuodeksi sekä myöhemmin ensimmäisen selvityspyynnön katoaminen ja selvityksen kiirehtiminen vasta usean kuukauden kuluttua. Kanteluiden käsittelyprosessissa tulisi varmistaa, että tällaista kantelun käsittelyn pysähtymistä ei voi tapahtua.

Aluehallintoviraston esittämällä henkilöstöpuhalla ei voida perustella pitkää käsittelyaikaa. Viranomaista velvoittava hyvä hallinto edellyttää viranomaisen mitoittavan palvelunsa siten, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu. Aluehallintovirasto on viitannut eduskunnan oikeusasiamiehen kannanottoon, jossa oikeusasiamies on katsonut olevan valtiovarainministeriön vastuulla huolehtia siitä, että aluehallintovirastolla on riittävät resurssit lakisääteisten tehtäviensä hoitamiseen. Selvityksen mukaan aluehallintovirastossa oli toteutettu valtiovarainministeriön 7.10.2013 tekemän päätöksen nojalla vuoden kestänyt kanteluiden purkuprojekti, jolla valtiovarainministeriö oli ohjannut lisäresursseja pahoin ruuhkautuneiden kanteluiden purkuun virastossa.

Katson, että arvioitaessa asiaa kantelijan kannalta ei ole ilmennyt sellaisia syitä, joiden perusteella kantelun pitkää käsittelyaikaa voitaisiin pitää hyväksyttävänä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä toteamaani viitaten kiinnitän aluehallintoviraston huomiota perustuslain ja hallintolain säännöksiin asioiden viivytyksettömästä käsittelystä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni aluehallintovirastolle.

Jäljennös päätöksestä lähetetään myös valtiovarainministeriölle tiedoksi.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
