



ASIA

Kanteluasian käsittely ja viipyminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 7.3.2019 osoittamassaan kantelussa aluehallintovirastoa sinne osoittamansa kantelun käsittelyn viipymisestä. Lisäksi kantelija katsoo, että asiaa ei ollut virastossa selvitetty riittävästi, minkä lisäksi hän arvostelee viraston antamaa ratkaisua virheelliseksi. Kantelijan aluehallintovirastolle osoittama kantelu on koskenut hyvinvointikuntayhtymän menettelyä hänen hoidossaan.

SELVITYS

Aluehallintovirasto on antanut 1.7.2019 päivätyn lausunnon liitteineen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen mukana.

RATKAISU

Arviointi

Käsittelyaika

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

Hallintolain 53 b §:n 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintoviraston lausunnon mukaan kantelijan kantelu on tullut virastossa vireille 8.11.2017 ja se on ratkaistu 18.2.2019. Asian käsittely on kestänyt noin 15 kuukautta. Lausunnon mukaan kantelijan asian käsittely on edennyt virastossa käytössä olevan käsittelyprosessin mukaisesti. Asiaa on selvitetty laajasti ja asian käsittelyaikaan on jonkun verran voinut vaikuttaa lausunnon saaminen asiantuntijalääkäriltä. Aluehallintovirasto on pahoitellut lausunnossaan sitä, että kantelijan asian käsittely on ylittänyt keskimääräisen käsittelyajan. Ylitys ei kuiten-

kaan lausunnon mukaan ole johtunut kenenkään yksittäisen virkamiehen menettelystä, vaan kantelujen määrästä, joka on vuosittain lisääntynyt.

Aluehallintoviraston keskimääräinen käsittelyaikatavoite terveydenhuollon kanteluille on kahdeksan kuukautta. Keskimääräinen käsittelyaika pitää sisällään sen, että osa kanteluista kyetään käsittelemään alle keskimääräisen käsittelyajan ja osa puolestaan ylittää kyseisen tavoitteen. Aluehallintoviraston lausunnon liitteenä olevasta selvityksestä ilmenee, että keskimääräiseen käsittelyaikaan sisältyvät kaikki kanteluasiat mukaan lukien ne, joihin vastataan kirjevastauksella tai jotka siirretään käsiteltäviksi muistutuksina. Niin sanotuissa täystutkintaisissa kanteluasioissa keskimääräinen käsittelyaika oli selvityksen antohetkellä noin 10-12 kuukautta.

Edellä mainitun selvityksen mukaan virasto pyysi kantelijan kantelun johdosta helmikuussa 2018 kantelijaa koskevat potilasasiakirjat ja ne saapuivat aluehallintovirastoon helmikuun 2018 lopussa. Asiassa pyydettiin elokuussa 2018 asiantuntijalääkäriltä lausunto, joka saapui virastoon lokakuussa 2018. Asia siirtyi asian esittelijälle marraskuussa 2018. Selvityksessä suurimpana yksittäisenä syynä asian viipymiselle pidetään sitä, että asiantuntijalausuntoa pyydettiin vasta elokuussa 2018.

Kantelijan kantelun käsittelyaika on ylittänyt keskimääräisen käsittelyajan noin kuudella kuukaudella ja sen voidaan katsoa olevan pitkähkö. Toisaalta asiaa on selvitetty runsaahkosti ja siinä on ollut useita arvioitavia asioita ja kysymys on ollut useiden henkilöiden toiminnasta. Aluehallintovirasto on saanut asiaa koskevat asiakirjat hyvinvointikuntayhtymästä helmikuussa 2018, mutta asiantuntijanlausuntoa asiassa on pyydetty vasta elokuussa 2018. Aikaväli asiakirjojen saapumisesta lausunnon pyytämiseen on ollut useita kuukausia. Mitä ilmeisimmin asian käsittelyä olisi jossain määrin nopeuttanut, mikäli asiantuntijalääkärin lausuntoa olisi pyydetty aikaisemmin.

Asian selvittäminen ja siinä annettu päätös

Hallintolain 53 b §:n 1 momentin mukaan valvova viranomaisen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aiheutta. Jos kantelun johdosta ei ole aiheutta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle. Pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Pykälän 4 momentin mukaan kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiantoon sovelletaan tämän lain säännöksiä.

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Viranomaisen käyttää sille kuuluvaa harkintavaltaa selvittäessään ratkaistavanaan oltavaa asiaa ja harkitessaan sen, milloin se katsoo asian riittävästi selvitettyksi ratkaisun tekemistä varten.

Aluehallintoviraston kantelijan kanteluasiassa antamasta ratkaisusta ilmenee, että sillä on ollut päätöstä tehdessään käytettävänä kantelun ja sen liitteiden lisäksi kantelijaa koskevat asiaan liittyvät potilasasiakirjamerkinnot sekä asian aikaisemmassa käsitellyssä hyvinvointikuntayhtymässä tehty muistutusvastaus selvityksineen. Sen lisäksi aluehallintovirastolla on ollut käytettävänä asiantuntijan lausunto.

Minulla ei käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella ole syytä arvioida aluehallintoviraston käyttäneen harkintavaltansa lainvastaisesti tai muuten virheellisesti arvioidessaan kanteli-

jan asian olevan riittävästi selvitetty kyseisten asiakirjojen perusteella ja ratkaistessaan asian niiden pohjalta.

Kantelija katsoo, että aluehallintoviraston ratkaisu on perustunut asiakirjoihin, joiden antajat eivät ole olleet puolueettomia. Tältä osin hän viittaa hyvinvointikuntayhtymässä muistutuksensa käsittelyn yhteydessä hankittuihin selvityksiin.

Totean, että tavanomaiseen muistutuksen ja kantelun käsittelyyn kuuluu se, että kantelun kohteena olevat henkilöt antavat asiassa selvityksensä samoin kuin se, että heidän esimiehensä tai ylemmät viranomaiset arvioivat menettelyn ja esittävät oman näkemyksensä menettelyn lain- ja asianmukaisuudesta. Kysymys on paitsi asian selvittämisestä myös kantelun kohteena olevien tahojen oikeusturvasta.

Aluehallintovirasto on käyttänyt sille kuuluvaa harkintavaltaa ratkaistessaan kantelijan asian. Minulle ei käytettävissäni olevien tietojen perusteella ole perusteita katsoa, että virasto olisi ratkaisua antaessaan käyttänyt harkintavaltaansa lainvastaisesti tai muuten virheellisesti.

Kantelijan aluehallintovirastoon tekemän kantelun käsittely oli kestänyt noin 15 kuukautta. Käsittelyaikaa on ollut pitkähkö ja sen käsittely on ollut pysähdyksissä noin puoli vuotta, koska asiassa tarpeellisena pidettyä asiantuntijanlausuntoa ei ole tuona aikana pyydetty. Viiveelle ei ole esitetty perustetta. Sen vuoksi katson, että asian käsittely on tuossa vaiheessa viipynyt aiheettomasti.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Saatan päätökseni ja siinä esittämäni näkemykset viivytyksettömästi käsittelystä ja kantelijan asian viipymisestä aluehallintoviraston tietoon.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL
INTERNET

etunimi.sukunimi@okv.fi
www.okv.fi