



## ASIA Kelan menettely perustoimeentulotukiasiassa

### KANTELU

Kantelija asiamiehenään JOA A on osoittanut oikeuskanslerille 28.12.2018 päivätyn Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on arvostellut Kelan menettelyä perustoimeentulotukea koskevissa asioissa kantelussaan yksilöimällään tavalla. Kantelija on arvostellut hakemusmenettelyä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta, lääkekustannuksia koskevan perustoimeentulotukihakemuksensa käsittelyä ja kotivakuutuksen vakuutusmaksun huomioimista koskevaa asiaa sekä menettelyä laskujen maksamisessa. Kantelijan mukaan hänen useiden perustoimeentulotukihakemustensa käsittely on viivästynyt yli laissa säädetyn enimmäisajan ja päätöksissä on ollut useita virheitä, joiden korjaaminen on edellyttänyt kantelijan toimenpiteitä. Kantelija katsoo saaneensa puutteellisia, ristiriitaisia tai virheellisiä neuvoja ja ohjeita. Lisäksi kantelijan asiakirjoja on hukattu ja hänen puhelinnumerosa oli merkitty virheellisesti.

### SELVITYS

Kelan on antanut Lakipalveluryhmän lakimiehen 6.5.2019 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on Kelan Eteläisen vakuutuspiirin 27.3.2019 päivätty selvitys.

Selvityksen mukaan kantelija oli jättänyt ensimmäisen toimeentulotukihakemuksensa 13.12.2016 Kelan infopisteessä asiakaspalvelijan kanssa. Toimeentulotukihakemuksessa ilmoitetaan, että mikäli tuen hakija hakee lisäksi täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea kunnalta, niitä pitää hakea hakemuksen kohdassa 11. Kantelija oli kirjannut kohtaan 11 hakevansa tukea eräisiin menoihin. Kohtaan oli kirjoitettu myös ”katso suunnitelma”. Kantelijan hakemuksessa ei ollut mainintaa, että hän pyytää hakemuksen siirtoa kuntaan täydentävän tuen osalta. Yhteydenottoon ei kirjattu, että kantelija olisi esittänyt pyynnön hakemuksen siirrosta kuntaan.

Selvityksen mukaan kantelija oli käynyt 3.2.2017 palvelupisteessä ja jättänyt 10.2.2017 puhelimitse jatkohakemuksen toimeentulotukeen maaliskuulle 2017. Yhteydenottoon 10.2.2017 oli kirjattu: ”asiakas kertoo, että terveydentilan vuoksi hänellä on erityisiä tuotteita, joita joutuu ostamaan apteekista, näihin kaikkiin saanut maksusitoumuksen, kun päätös ollut sosiaalivirastosta voimassa, osaa lääkkeitä/valmisteista ei ole saanut Kelan maksusitoumuksella”. Lisäksi yhteydenotossa lueteltiin ne valmisteet, joita kantelija ei ollut saanut apteekin maksusitoumuksella. Kelaan oli kirjattu saapuneeksi 3.2.2017 muun muassa yhteenveto sähköisistä resepteistä. Kantelija oli kirjoittanut 10.2.2017 saapuneen hakemuksensa Lisätietoja -kohtaan ”lääkemenoja paljon” ja ”katsokaa taloudellisen tuen suunnitelma, jonka olen toimittanut jo Kelaan”. Toimeentulotuen käsittelijä oli 15.2.2017 pyytänyt asiantuntijan lausuntoa siitä, voitaisiinko kantelijalle myöntää rajattu maksusitumus niihin valmisteisiin, joita hän ei saanut tavallisella maksusitoumuksella. Lausunto oli tehty samana päivänä, ja sen mukaan perusteita rajatun maksusitoumuksen myöntämiselle ei ollut. Perusteluksi oli kirjattu, että perusosalla katettaviin menoihin ei voida myöntää rajattua maksusitoumusta ja että kantelija ei ollut esittänyt voimassa olevia lääkemääräyksiä. Kantelijan 3.2.2017 toimittaman lääkemääräsyhteenvedon mukaan vain osa valmisteista oli määrätty sairauden hoitoon ja kaikkien valmisteiden osalta resepti oli vanhentunut. Osan valmisteista saisi tavallisella maksusitoumuksella. Asiantuntijalausunto oli jäänyt pyytämättä kolmen valmisteen osalta. Päätös maaliskuun 2017 perustoimeentulotuesta oli annettu 16.2.2017. Päätöksen antamisen yhteydessä apteekkiin oli lähtenyt maksusitumus. Sitoumuksessa ja päätöksessä ei ollut otettu kantaa kantelijan mainitsemiin valmisteisiin. Kantelijalle oli yritetty soittaa samana päivänä, mutta yhteydenoton mukaan puhelinnumero ei ollut käytössä. Kantelijalle olisi kerrottu, mitä asiantuntija oli maininnut lääkkeitä.

Kantelijan asioidessa Kelan palvelupisteessä 23.2.2017 hänelle oli kerrottu soittoyrityksen yhteydenoton sisältö, ja puhelinajanvarauksella 24.2.2017 asiakaspalvelija oli luonut toimeksiantannon koskien valmisteita, joita kantelija ei ollut saanut apteekista. Kantelija oli 27.2.2017 ottanut uudelleen yhteyttä Kelaan puhelimitse koskien lääkevalmisteita. Hänelle oli kerrottu, että mahdollisesti Kelalla ei ole mahdollisuutta antaa maksusitoumusta tarvittaviin lääkeaineisiin ja mainittu asian käsittelemisestä kunnan sosiaalitoimen kanssa. Kantelija oli 7.3.2017 palvelupisteessä kertonut, että hän oli saanut sosiaalitoimesta maksusitoumuksen lääkkeisiin, jotka eivät sisälly perustoimeentulotukeen. Kantelijaa oli ohjeistettu toimittamaan 1.4.2017 alkaen liitteeksi potilasohjeet/hoitoselosteet rajattuun maksusitoumukseen.

Toimeentulotuen ratkaisija oli soittanut kantelijalle 20.3.2017 ja puhelussa oli käyty läpi, miksi kantelija ei saa kaikkia valmisteita. Kun kantelijan 7.3.2017 jättämä toimeentulotukihakemus oli otettu käsittelyyn, sama käsittelijä oli pyytänyt 21.3.2017 asiantuntijan lausunnon siitä, mitä valmisteita kantelija saa 3.2.2017 jättämistään potilasohjeista ja minkälainen selvitys hänen pitäisi toimittaa, jotta hän saisi ne. Lausunto oli annettu 23.3.2017 ja sen mukaan annetuilla tiedoilla ei voinut myöntää rajattua maksusitoumusta itsehoitovalmisteille. Menettelyohjeen mukaan ei-myyntiluvalliset (eli ei ole vnr-numeroa) niin sanotut itsehoitovalmisteet eivät mene maksusitoumuksen piiriin vaan kuuluvat perusosalla katettaviin kustannuksiin. Jos niihin haluaa hakea rajattua maksusitoumusta, niin olisi toimitettava lääkärin selvitys valmisteiden tarpeellisuudesta tai ratkaisija voi pyytää lakiyksikön kannanottoa siihen, voidaanko valmisteet myöntää. Lausunnonssa lueteltiin nämä itsehoitovalmisteet. Päätös toimeentulotuesta oli annettu huhti-syyskuulle 2017 ja samalle ajalle oli myönnetty tavallinen maksusitumus.

Maaliskuun yhteydenoton perusteella kantelijalle oli myönnetty 8.6.2017 ensimmäistä kertaa rajattu maksusitumus apteekkiin ajalle kesä-syyskuu 2017 tavallisesti perusosaan kuuluviin eräisiin itsehoitovalmisteisiin ja ei-kelakorvattaviin valmisteisiin, koska kantelijan aikaisemmin esittämän potilasohjeen mukaan valmisteet olivat sairauden hoidon kannalta tarpeellisia.

Kantelija oli jättänyt 9.6.2017 toimeentulotukihakemuksen, jossa hän muun muassa haki rajattua maksusitoumusta apteekkiin. Hän oli kirjoittanut hakemukseen, että hän oli odottanut maksusitoumusta 3.2.2017 alkaen. Päätös oli annettu 20.6.2017, mutta siinä ei ollut otettu kantaa siihen, mitä valmisteita maksusitoumuksella saa.

Kantelijalla oli ollut puhelinajanvaraus Kelaan 29.6.2017. Hän oli toivonut jälleen yhteydenottoa lääkkeisiin liittyen. Yhteydenottopyyntöön oli vastattu 10.7.2017, ja käsittelijä oli luvannut selvittää asiaa. Käsittelijä oli luonut asiantuntijalausuntopyynnön samana päivänä, ja lausunto oli annettu 11.7.2017. Lausunnon mukaan kantelijalle voi tarvittaessa myöntää rajatun maksusitoumuksen valmisteille, koska hän oli esittänyt potilasohjeen ja koska valmisteet olivat asiakkaan sairauden kannalta tarpeellisia. Lausunnossa luki lisäksi: ”Tämänhetkisen käytännön mukaisesti rajattu maksusitoumus voidaan myöntää.” Ratkaisija oli antanut lausunnon perusteella päätöksen 11.7.2017, ja kantelijalle oli myönnetty rajattu maksusitoumus sisältäen siinä luetellut valmisteet.

## VASTINE

Kantelija on antanut selvityksistä 3.12.2019 päivätyn vastineen.

## RATKAISU

### Sovellettavat säännökset

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

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

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 c §:n (815/2015) 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän 2 momentin mukaan sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, perustoimeentulotukea myönnettäessä päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevasta hakemuksesta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää. Jos hakemus koskee myöhäisempää aikaa kuin hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta, päätös on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään hakemuksessa tarkoitetun ajanjakson ensimmäisenä arkipäivänä.

Toimeentulotukilain 14 d §:n (815/2015) mukaan Kansaneläkelaitoksen on hakijan pyynnöstä toimitettava hakemus viipymättä asiassa toimivaltaiseen kuntaan tehtyään hakemuksen perusteella päätöksen perustoimeentulotuesta, jos hakija on esittänyt hakemuksessaan muita kuin 7 a tai 7 b §:ssä mainittuja menoja.

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 7 §:n (368/2014) 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Pykälän 2 momentin mukaan, jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

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

Hallintolain 44 §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä. Pykälän 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi: 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu; 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Lain 45 §:ssä säädetään päätöksen perusteleminen. Pykälän mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

## Arviointia

Lääkevalmisteita koskevan asian käsittely

Selvityksessään Kela on pahoitellut, ettei lääkevalmisteisiin ja hylkäämisperusteisiin ollut otettu kantaa 16.2.2017, 24.3.2017 ja 20.6.2017 annetuissa päätöksissä. Kantelijaa ei ollut tiedotettu selkeästi päätöksissä siitä, mitä valmisteita hän saa apteekin maksusitoumuksella ja miksi hän ei saa muita valmisteita.

Oikeuskirjallisuudessa on todettu hallintolain 45 §:ssä säädetyn perusteluvelvollisuuden merkityksestä, että oikeusturvan perusedellytyksiä ovat asioiden huolellinen selvittäminen sekä päätösten perustaminen oikeisiin tosiseikkoihin ja lainkohtiin. Perusteleminen pakottaa asioiden huolelliseen harkitsemiseen ja vaikuttaa osaltaan oikeaan lopputulokseen pääsemisessä. Hyvin perustellusta päätöksestä ilmenee, miten asian ratkaissut viranomainen on päätenyt kyseiseen lopputulokseen. Perusteluvelvollisuuden täyttämisen kannalta olennaista on, että päätöksenteon kohteena olevalla asianosaisella on tosiasialliset mahdollisuudet arvioida päätöksen oikeellisuutta. Perusteluissa on todettava, mitkä seikat on katsottu selvitettyiksi ja mikä oikeudellinen merkitys niille on annettu. Perusteluvelvollisuudella ja perustelujen laadulla on merkitystä etenkin asianosaiselle kielteisten ja hylkäävien päätösten kohdalla, jolloin päätökseen kohdistuvan muutoksenhaun todennäköisyys korostuu. Aikaisemmasta kannasta poikkeava ratkaisu on perusteltava huolellisesti. (Niemivuo - Keravuori-Rusanen - Kuusikko: Hallintolaki. Juva 2010, s. 128, 334–345).

Totean, että edellä mainittuja kantelijalle annettuja perustoimeentulotukipäätöksiä ei ollut tehty eikä perusteltu hallintolain edellyttämällä tavalla. Päätöksissä ei ollut otettu kantaa kantelijan hakemuksiin lääkevalmisteiden osalta eikä perusteltu sitä, miksi kantelija ei saanut perustoimeentulotukea tiettyihin lääkevalmisteisiin. Päätöksistä ei myöskään ilmennyt, mihin kantelija oli oikeutettu eli mitä valmisteita hän saisi apteekin maksusitoumuksella.

Kantelija on kantelussaan ja vastineessaan arvostellut rajattua maksusitoumusta koskevan asian pitkää käsittelyaikaa ja saamia ohjeita. Hän oli saanut aluksi apteekista ohjeistuksen hakea rajattua maksusitoumusta Kelasta. Kela oli ohjeistanut tästä vasta myöhemmin. Kantelija oli hakenut rajattua maksusitoumusta ja toimittanut 3.2.2017 yhteenvedon sähköisistä resepteistä. Rajattu maksusitoumus oli myönnetty ensimmäistä kertaa vasta 8.6.2017. Saaduista selvityksistä, kantelusta ja vastineesta ilmenee, että kantelija oli asioinut Kelassa useita kertoja sekä palvelupisteissä että puhelimitse tiedustellakseen lääkevalmisteita koskevaa asiaa sekä saadaakseen neuvoja. Häneen oli myös Kelasta otettu yhteyttä. Asiassa oli pyydetty useita kertoja asiantuntijan lausuntoja, joissa oli eri perusteilla katsottu, että rajattua maksusitoumusta ei voida myöntää. Asian käsittely kokonaisuudessaan oli kestänyt heinäkuuhun 2017 asti.

Totean, että hyvä hallinto edellyttää asianmukaisen palvelun ja neuvonnan antamista asiakkaalle. Kantelijan saamassa neuvonnassa on nähdäkseni ollut puutteita, eikä hän ole saanut lääkekustannustensa korvaamista koskevassa asiassa riittävää palvelua ja neuvontaa ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla.

Kantelijan lääkekustannusten käsittely ja maksusitoumuksen myöntäminen niihin on lisäksi edellä esitetyllä tavalla viivästynyt.

Kotivakuutuslaskun viivästynyt käsittely

Selvityksen mukaan toimeentulotuen käsittelijä oli kertonut kantelijalle 18.1.2017 puhelimitse, että perustoimeentulotuessa ei huomioida oikeusturva- ja vastuuvakuutuksia voimassa olleen ohjeen mukaan. Kantelija oli 3.2.2017 toimittanut Kelaan 1.3.2017 erääntyvän kotivakuutuslaskun ja vakuutuskirjan ajalle 1.9.2016 – 31.8.2017. Lasku oli käsitelty 16.2.2017 annetussa toimeentulotukipäätöksessä. Päätöksen mukaan laskuun/kotivakuutukseen ei myönnetty tukea, koska laskun erittelyosuus puuttui liitteistä. Kun kantelija oli asioinut Kelan palvelupisteessä 23.2.2017, asiakaspalvelija oli 24.2.2017 luonut toimeksiantotyön, jotta toimeentulotuen ratkaisija selvittäisi asiaa. Lasku oli otettu uudelleen käsittelyyn ja siitä oli maksettu kantelijan osuus hänen tililleen, kantelijan vastineen mukaan 17.3.2017.

Selvityksen mukaan käsiteltäessä kantelijan 1.3.2017 erääntynyttä kotivakuutuslaskua käsittelijä ei ilmeisesti ollut osannut tulkita vakuutuskirjasta kotivakuutuksen osuutta, vaan oli oletta-  
nut, että laskusta on toinenkin sivu, josta näkyy, mitä vakuutus sisältää. Kantelijalle ei ollut annettu virheellistä tietoa, vaan oikeusturva- ja vastuuvakuutuksen osuudet lisättiin kuuluvaksi perustoimeentulotukeen myöhemmin 7.2.2017 päivätyn etuusohjeen myötä. Siinä vaiheessa, kun lasku oli otettu käsittelyyn, oli noudatettu aiempaa ohjetta.

Totean, että kantelijan kotivakuutuslaskun käsittely on viivästynyt ja että asiassa on toimittu huolimattomasti. Hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asioiden käsittelyssä.

Muut kantelussa esitetyt seikat

Selvityksessä on viitattu kantelijan asiointiin Kelassa 13.12.2016. Jos kantelija oli ilmoittanut asiakaspalvelijalle pyynnön, että hakemus siirrettäisiin kuntaan harkinnanvaraisen tuen osalta, olisi tämä pitänyt kirjata selkeämmin yhteydenottoon tai hakemukseen. Hakemukseen oli kirjattu ne asiat, joihin kantelija haki tukea, mutta ei sitä, että mikäli ne eivät kuulu perustoimeentulotuessa huomioitaviin menoihin, niin hakemus tulisi siirtää kuntaan. Viittaamalla liitteenä olevaan suunnitelmaan ei voida tehdä johtopäätöstä siitä, että asiakas pyytää siirtoa kuntaan. Kantelija on vastineessaan viitannut epäselvään ohjeistukseen kuntaan siirtämisestä.

Totean, että kantelijan ja Kelan asiasta esittämän perusteella jää epäselväksi ja ristiriitaiseksi, miten ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea koskevaa asiaa oli kantelijan asiointikäynnillä käsitelty. Näin ollen asiaa ei voida tältä osin arvioida.

Selvityksessä on selostettu kantelussa mainittujen toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja ja todettu, että nämä hakemukset on käsitelty määräajassa. Hakemusten käsittelyyn liittyvät määräajat lasketaan saapumispäivää seuraavasta arkipäivästä lukien. Jos hakemus koskee hakemuksen saapumista seuraavaa kuukautta, se on käsiteltävä niin, että tuki on maksussa etuusjakson ensimmäisenä arkipäivänä. Saadun selvityksen perusteella kantelussa tarkoitettujen toimeentulotukihakemusten käsittely ei ole viivästynyt, vaan kantelijan mainitsemiin toimeentulotukihakemuksiin on annettu päätös toimeentulotukilain mukaisessa määräajassa.

Selvityksessä on todettu, että ainakaan niiden laskujen osalta, joihin kantelussa oli viitattu, ei ollut ilmennyt maksuongelmia lukuun ottamatta kotivakuutuslaskun maksua. Selvityksessä on todettu, että kantelija oli 15.2.2018 toimittanut Kelaan sähköisen asiointipalvelun kautta 27.2.2018 erääntyneen sähkölaskun. Viestissä kantelija oli pyytänyt maksamaan laskun laskuttajalle. Toimeentulotuen käsittelijä oli ottanut laskun käsittelyyn 19.2.2018, ja laittanut sen maksuun laskuttajalle. Lasku oli maksettu Kelasta eräpäivänä. Kantelija oli toimittanut 2.8.2018 Kelaan sähköisen asiointipalvelun kautta 6.8.2018 erääntyneen kaupungin fysioterapiakäynnistä aiheutuneen yhdeksän euron laskun. Lasku oli otettu käsittelyyn 7.8.2018 ja se oli maksettu kantelijan tilille 9.8.2018. Laskua ei ollut ehditty käsitellä niin, että se olisi ollut maksussa laskun eräpäivänä, vaikka se oli otettu käsittelyyn jo kolmantena päivänä sen jättöpäivästä. Laskussa tai viestissä ei ollut mainintaa laskun maksamisesta suoraan laskuttajalle. Kelasta tulevaan laskun maksuilmoitukseen tulee automaattisesti Lisätietoja-kohtaan fraasi: ”Jos haluat, että laskut maksetaan jatkossa suoraan laskuttajalle, kirjoita laskuihin: Maksetaan laskuttajalle”.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan Kelaan toimittamia asiakirjoja, kuten lääkkeisiin liittyviä asiakirjoja ja kotivakuutuksen vakuutuskirja, ei ole ollut kadoksissa.

Edellä esitetyn perusteella asiassa ei ole näiltä osin ilmennyt aihetta epäillä Kelan lainvastaista tai velvollisuuksien vastaista menettelyä.

Selvityksen mukaan kantelijalle oli yritetty soittaa 16.2.2017, mutta puhelinnumero ei ollut käytössä. Käsittelijä oli voinut näppäillä numeron väärin ja oli ollut siten huolimaton. Numeroa ei kuitenkaan ollut tallennettu Kelaan väärin, koska muut käsittelijät olivat soittaneet kantelijalle ja saaneet häneen yhteyden. Lisäksi Kela on pahoitellut selvityksessään TNS-elektrodien ja TNS-laitetta koskevien asioiden sekoittamista keskenään. Totean myös näiltä osin, että hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asioita käsiteltäessä. Kelassa ei ole toimittu kantelijan asiassa riittävän huolellisesti.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota kantelijan asian käsittelyssä seuraaviin seikkoihin:

- toimeentulotuesta annetun lain 14 c §:n 1 momentissa säädetyn määräajan noudattamiseen sekä asioiden viivytyksettömään käsittelyyn perustuslain 21 §:n 1 momentin ja hallintolain 23 §:n mukaisesti;
- perustoimeentulotukipäätösten tekemiseen ja perustelemiseen hallintolain 44 §:n ja 45 §:n edellyttämällä tavalla; sekä

- asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn hallintolain 7 §:n mukaisesti sekä asiakkaan riittävään neuvontaan selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla hallintolain 8 §:n mukaisesti.

Asiassa on selvitetty, että kantelijan terveydentila on heikko. Hän on joutunut hoitamaan useita kertoja ja pitkään erityisesti lääkekustannustensa korvaamista koskevaa asiaa. Kantelijan lääkekustannusten korvaamista koskevan asian käsittely on kestänyt yli puoli vuotta. Kela on selvityksessään myöntänyt tehneensä kantelijan perustoimeentulotukiasiassa useita virheitä. Muun muassa kantelijalle annetut perustoimeentulotukipäätökset ovat olleet puutteellisia. Kela on myös pahoitellut sitä, että kantelijan tarvetta rajattuun maksusitoumukseen ei ollut ryhdytty selvittämään heti asian vaatimalla tavalla eikä häntä ohjattu riittävän täsmällisesti asian ratkaisemiseksi tarvittavien selvitysten toimittamisessa.

Kela on esittänyt selvityksessään pahoittelunsa tapahtuneista virheistä, mitä en pidä tässä tapauksessa kuitenkaan riittävänä. Virheitä on useita ja kantelijan on täytynyt poikkeuksellisen sitkeästi ja aktiivisesti pyrkiä pääsemään oikeuksiinsa, mikä on hänen heikko terveydentilansa huomioon ottaen ollut kohtuutonta.

Kantelijan lääkekustannusten korvaamista koskevaa asiaa ei ole käsitelty perustuslain 21 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Huomioon ottaen oikeussuojakeinojen puuttuminen toimeentulotukiasian Kelassa tapahtuvan käsittelyn viivästymisen hyvittämiseksi ja oikeuskanslerin perustuslain 108 §:ssä säädetty perustuslaillinen toimeksianto valvoa perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista esitän, että Kela hyvittää kantelijalle nämä viivästykset ja virheet.

Pyydän Kelaä ilmoittamaan toimenpiteistään asiassa viimeistään 28.2.2020.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---