

**ASIA****Kiireellisen toimeentulotukiasian käsittely****KANTELU**

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille osoittamassaan 6.5.2019 päivätyssä kantelussa Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä. Kantelija on kertonut toimittaneensa 3.5.2019 perustoimeentulotukihakemuksen Kelaan. Hän oli 6.5.2019 soittanut Kelaan ja pyytänyt maksusitoumusta heti tarvitsemiinsa reseptilääkkeisiin. Kantelija on arvostellut sitä, että maksusitoumusta ei annettu, vaan häntä oli kehotettu odottamaan sairauspäivärahan tai työttömyysetuuden käsittelyä.

**SELVITYS**

Kela on antanut 17.6.2019 päivätyyn Lakipalveluryhmän lakimiehen selvityksen, jonka liitteenä on Etuuspalveluiden lakiyksikön toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskuksen 3.6.2019 päivätyt selvitys asiakirjoineen.

Jäljennökset selvityksistä lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan kantelija oli toimittanut Kelaan 5.5.2019 sähköisen asiointipalvelun kautta perustoimeentulotukihakemuksen ajalle 1.-31.5.2019. Hakemuksessa kantelija oli ilmoittanut hakevansa maksusitoumusta reseptilääkkeisiin. Apteekin maksusitoumus lääkkeisiin myönnetään yleensä aina samalla, kun perustoimeentulotuesta annetaan myönteinen päätös. Kantelija oli soittanut Kelaan 6.5.2019 ja kertonut, että hänen polvensa oli leikattu ja että lääkityksenä oleva Targiniq oli loppunut. Kantelija oli pyytänyt hakemuksensa käsittelyä kiireellisenä lääkkeen loppumisen vuoksi. Kantelijan yleinen asumistuki 250,40 euroa oli ollut maksussa 2.5.2019. Palveluneuvoja oli tarkistanut Kelan kiirepalvelusta, täytyvätkö kiireellisen käsittelyn edellytykset. Kiireellinen tilanne on kyseessä silloin, kun asiakkaan tai perheen terveys, asuminen tai eläminen on välittömässä vaarassa esimerkiksi äkillisessä elämäntilanteen muutoksessa, jota seuraa yllättävä rahattomuus.

Lääkkeiden kiireellisyys arvioidaan tapauskohtaisesti yksilöllistä harkintaa käyttäen. Kiireellisen tuen tarve voi syntyä esimerkiksi, jos on akuutti lääketarve kiireellisesti tarvittavaan lääkkeeseen. Asiassa oli arvioitu puhelun aikana yksilöllistä harkintaa käyttäen, että hakemus ei täyttänyt kiireellisen toimeentulotuen käsittelyn edellytyksiä, koska kantelijalla arvioitiin olevan varoja käytössään ja koska lääketarvetta ei pidetty akuuttina.

Päätös perustoimeentulotuesta toukokuulle oli annettu 13.5.2019, ja kantelijalle oli myönnetty sähköinen maksusitoumus apteekkiin.

## RATKAISU

### Sovellettavat säännökset

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 b §:ssä (815/2015) säädetään kiireellisen toimeentulotukiasian käsittelystä. Pykälän mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän yksityiskohtaisissa perusteluissa on hallituksen esityksessä (HE 358/2014 vp) todettu tarkoituksena olevan, että asiaa käsittelevä toimihenkilö tai viranhaltija harkitsee tapauskohtaisesti asian kiireellisyyden. Kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voitaisiin myöntää esimerkiksi välttämätöntä ravintoa, apua välttämättömien lääkkeiden tai matkalipun hankintaan taikka turvata henkilön tai perheen kiireellisen majoituksen järjestäminen. Päätös voitaisiin tehdä myös vain osasta hakemusta. Siitä osasta asiakkaan esittämiä menoja, jotka eivät ole kiireellisiä tai jotka vaativat lisäselvittelyä, voitaisiin tehdä ratkaisu erikseen.

Hallintolain (434/2003) 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

### Kelan selvitys

Kelan selvityksessä on todettu, että kirjatun yhteydenoton mukaan kantelija oli 6.5.2019 käydyn puhelinkeskustelun aikana tuonut esille, että hänellä ei ole varoja käytössään. Yhteydenoton mukaan palveluneuvoja oli kuitenkin tarkistanut, että kantelija oli saanut 2.5.2019 yleisen asumistuen ja hän oli kertonut asiakkaalle, ettei asiaa voida käsitellä kiireellisenä, koska asiakkaalla oli varoja käytössään ja koska lääketarvetta ei pidetä akuuttina.

Kirjatusta yhteydenotosta ei käynyt ilmi, oliko kantelijalta varmistettu varojen tosiasiasa olevan hänen käytössään. Mikäli näin ei ole tehty, Kelassa oli laiminlyöty kantelijan varojen selvittäminen. Käsittelijän olisi pitänyt selvittää kantelijan todellinen rahatilanne ja pyytää tarvittaessa kantelijaa toimittamaan sähköisen asiointipalvelun kautta esimerkiksi tiliotteet, jolloin hakemus olisi voitu käsitellä saman päivän aikana. Targiniq -lääkevalmiste on vahva kipulääke, joka on määrätty leikkauksen jälkeisen kivun hoitoon, joten lääketarpeen voidaan arvioida olleen akuutti, jolloin hakemus olisi voitu käsitellä kiireellisenä, jos muut kiireellisyyden edellytykset olisivat täyttyneet. Käytettävissä olevien tietojen perusteella asiakkaan tilanne olisi tullut selvittää huolellisemmin. Kela on pahoitellut virheellisestä menettelystään kantelijalle aiheutunutta haittaa.

## Arviointi

Saadun selvityksen ja käytettävissä olevien asiakirjojen perusteella kantelija oli puhelimitse pyytänyt kiireellisenä maksusitoumusta välttämättömäksi katsottavaan leikkauksen jälkeiseen kipuun määrättyyn reseptilääkkeeseen. Kantelija oli kertonut, ettei hänellä ole rahaa, mutta palveluneuvoja oli viitannut kantelijan saamaan yleiseen asumistukeen tarkistamatta kuitenkaan asiakkaan tilannetta. Asumistuki on kuitenkin tarkoitettu asumismenoihin, ja kantelija on kantelussaan kertonut maksaneensa asumistuella vuokran. Selvityksen perusteella kantelijan tilanne olisi voitu tarkistaa esimerkiksi tiliotteet pyytämällä.

Totean, että Kelassa olisi tullut selvittää kantelijan asia hallintolain 31 §:n edellyttämällä tavalla sekä varmistaa kantelijalle määrätyn välttämättömän lääkkeen saaminen kiireellisesti.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä esitetyn perusteella kiinnitän Kelan huomiota toimeentulotuesta annetun lain 14 b §:n sekä hallintolain 31 §:n noudattamiseen.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---