



Terveysthuoltoon koskevan hallintokantelun käsittely aluehallintovirastossa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 17.2.2021 osoittamassaan kantelussa sekä 17.2., 19.2., 22.2., 5.3., 12.3., 27.4. ja 6.5.2021 päivätyissä lisäkirjoituksissaan arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä äitinsä hoitoa koskevan hallintokantelun käsittelyssä sekä aluehallintoviraston asiassa 21.2.2019 antamaa päätöstä. Kantelija arvostelee aluehallintovirastoa muun ohessa hallintokantelun käsittelyn täydellisestä pysähtymisestä 9 kuukauden ajaksi, yli 20 kuukauden kokonaiskäsittelyajasta, kantelun osittaisesta tutkimatta jättämisestä sekä kantelun käsittelyssä tapahtuneista puutteista, epäselvyyksistä ja asiavirheistä.

Kantelija on lisäkirjoituksessaan 12.3.2021 myös arvostellut hänen aluehallintovirastolle 23.2.2021 tekemänsä tietopyynnön käsittelyä.

SELVITYS

Aluehallintovirasto on antanut 6.9.2021 päivätyn selvityksen, johon on liitetty viraston ylitarkastaja A:n ja ylitarkastaja B:n selvitykset.

VASTINE JA LISÄKIRJE

Kantelija on antanut 29.10.2021 päivätyn vastineen ja 1.11.2021 päivätyn lisäkirjeen.

LISÄSELVITYKSET

Aluehallintoviraston yksikön päällikkö, ylitarkastaja C on pyynnöstäni toimittanut asiassa selvityksen 22.4.2022. Tämän lisäksi aluehallintovirasto sekä ylitarkastaja B ovat 22.4.2022 toimittaneet asiassa lisäselvitykset. Ne toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteinä.

RATKAISU

1 Sovellettavat oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta 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.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 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 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

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

Hallintolain 34 §:n 1 momentin mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu.

Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Hallintolain 53 a §:n (368/2014) 1 momentin mukaan viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelu tehdään kirjallisesti. Valvovan viranomaisen suostumuksella kantelun saa tehdä suullisesti. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Hallintolain 53 b §:n (368/2014) 1 momentin mukaan valvova viranomainen 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 3 momentin mukaan kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Pykälän 4 momentin mukaan kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiintoon sovelletaan tämän lain säännöksiä.

Hallintolain muuttamista koskevan hallituksen esityksen ([HE 50/2013 vp](#), s. 24-25) mukaan hallintokantelun käsittelyllä 53 b §:ssä tarkoitettaisiin kaikkia niitä selvityksiä ja muita toimenpiteitä, joihin valvova viranomainen voisi kantelun johdosta ryhtyä. Valvovan viranomaisen olisi ensin perehdyttävä kanteluun ja tehtävä siitä alustava oikeudellinen kokonaisarvio. Tämän jälkeen valvovan viranomaisen olisi ryhdyttävä tekemänsä alustavan arvion perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se kantelun perusteella katsoisi olevan aiheutta. Valvovan viranomaisen tulisi harvinaisuuksien tapauskohtaisesti, millaisia toimenpiteitä yksittäinen kantelu edellyttää. Kantelut voivat sisältää useita eri kysymyksiä, joiden kohdalla laillisuusvalvonnalliset selvittämistarpeet voivat vaihdella. Jotkut kanteluperusteista voivat esimerkiksi edellyttää täysimittaista tutkintaa, kun taas toiset voivat jäädä summaarisemman käsittelyn kohteeksi. Toimenpiteiden valinnan yhteydessä asiaa tulisi tarkastella erityisesti lain noudattamisen ja oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta. Oikeusturvanäkökulma korostuu tilanteissa, joissa kantelun kohteena on tosiasiallinen toiminta, johon ei voi reagoida säännönmukaisin muutoksenhakukeinoin.

Edellä mainitun hallituksen esityksen mukaan (s. 24-25) kanteluiden käsittelyssä on kyse valvovan viranomaisen suorittamasta laillisuusvalvonnasta. Kaikkiin laissa säädetystä menettelystä poikkeamisiin ei tarvitsisi puuttua samalla tavalla. Lain noudattamisen turvaamisen kannalta tarpeellisia toimenpiteitä arvioitaisiin virheen merkittävyyden perusteella. Valvovan viranomaisen tulisi harkita, onko kantelun perusteella syytä epäillä jotain sellaista virheellistä menettelyä, jonka johdosta sen tulisi valvontavelvollisuutensa täyttääkseen ryhtyä selvittämään asiaa laajemmin. Tilanteen mukaan kantelun käsittelyn tarve voisi perustua esimerkiksi joko kanteluasiassa tarkoitetun yksilön tai ryhmän oikeuksien toteutumiseen tai yleisemmin perusoikeuksien turvaamiseen. Valvovan viranomaisen harkintavalta päättää toimenpiteistään olisi tarkoitus kanteluiden moninaisuudesta johtuen olla laaja ja harkintaa ohjaavien seikkojen joustavia. Valvova viranomainen voisi esimerkiksi pyytää selvityksenä valvottavalta asiaan liittyviä asiakirjoja taikka hankkia selvitystä valvottavalta puhelimitse tai kirjallisesti.

Edellä mainitun hallituksen esityksen mukaan (s. 25-26) hallintokantelua käsiteltäessä olisi noudatettava hyvän hallinnon perusteita sekä turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Hyvän hallinnon perusteilla tarkoitettaisiin ensisijaisesti lain 2 luvussa säädettyjä viranomaisten toimintaa koskevia laadullisia vähimmäisvaatimuksia, kuten hallinnon oikeusperiaatteita sekä hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta koskevia vaatimuksia. Näihin liittyvät läheisesti muun muassa 23 §:n säännökset käsittelyn viivytyksettömyydestä. Koska hallintokanteluasiassa ei päätetä kenenkään oikeudesta, edusta tai velvollisuudesta, hallintolain menettelysäännökset eivät tule yleensä kaikilta osin sovellettaviksi kanteluasioissa. Vaatimus kantelun välittömänä kohteena olevien henkilöiden oikeuksien turvaamisesta kuitenkin edellyttäisi, että hallintokantelun käsittelyyn ja ratkaisemiseen osallistuvat virkamiehet huolehtivat ratkaisun perusteeksi tarvittavien oikeudellisten ja tosiseikkojen riittävästä selvittämisestä. Kantelun välittömänä kohteena olevalle olisi hallintolain 34 §:n mukaisesti varattava tilaisuus tulla kantelun johdosta kuulluksi, jos on syytä olettaa, että asia saattaa johtaa tämän arvosteleminen. Kuulemisen laajuus olisi ratkaistava tapauskohtaisesti ottaen huomioon kohteen oikeusturva ja kantelun johdosta mahdollisesti annettavan hallinnollisen ohjauksen sisältö.

Edellä mainitun hallituksen esityksen mukaan (s. 26-27) kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiantoon sovellettaisiin hallintolain säännöksiä. Hallintolain 7 lukuun sisältyvien asian ratkaisemista koskevien säännösten soveltamisen tulisi kuitenkin olla joustavaa, koska kanteluasiassa annettava ratkaisu voi käytännössä olla sisällöltään ja merkitykseltään hyvin monimuotoinen. Erityisesti soveltamisalan joustavuus koskee päätöksen perusteluvollisuuden laajuutta niissä tapauksissa, joissa hallintokantelusta tehdyn alustavan oikeudellisen arvion tai mahdollisesti tehtyjen lisäselvitysten mukaan ei olisi kysymys lainvastaisesta tai muutoin virheellisestä menettelystä. Tällaisissa tapauksissa voitaisiin kantelijalle vastata lyhyesti ja todeta perusteet, miksi kantelu ei ole johtanut toimenpiteisiin. Sen sijaan perusteluvollisuus korostuu ratkaisuisissa, joissa on todettu viranomaisen tai virkamiehen lainvastainen menettely tai lai-

minlyönti. Tällöin kanteluun annettava päätös tulisi perustella hallintolain 45 §:n mukaisesti ilmoittamalla, mitkä selvitykset ja seikat ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, *julkisuuslaki*) 14 §:n 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomaisen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu. Pykälän 3 momentin mukaan jos virkamies tai muu 2 momentissa tarkoitettu henkilö kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on: 1) ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy; 2) annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi; 3) tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä 4) annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Julkisuuslain 14 §:n 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomaisen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

2 Aluehallintoviraston päätös hallintokanteluun

Kantelija on aluehallintovirastolle 5.6.2017 osoittamassaan hallintokantelussa arvostellut äitinsä hoitoa HUS Jorvin sairaalan päivystyspoliklinikalla 30.7.2016. Kantelun kohteena on erityisesti ollut kantelijan äidin hoidosta vastannut lääketieteen kandidaatti D ja hänen toimintansa sekä oikeutensa toimia päivystävän lääkärin tehtävissä akuuttilääkärin viransijaisena. D on ollut lääketieteen opiskelija, joka oli suorittanut neljän vuoden opinnot. Kantelija on lisäksi arvostellut sairaalan päivystyspoliklinikan toiminnan puutteita seuraavilla osa-alueilla: ensiarvio, hoidon kiireellisuuden arviointi, hoitoon ohjaus ja hoitoon pääsy; lääketieteen opiskelijan ohjaus, perehdytys ja valvonta; potilasasiakirjamerkintöjen laatiminen sekä potilastietojen toimittaminen ja potilaan tiedonsaantioikeus.

Aluehallintovirasto on 21.2.2019 hallintokanteluun antamassaan päätöksessä kiinnittänyt Jorvin sairaalan päivystyspoliklinikan toiminnasta vastaavien huomiota seuraaviin seikkoihin:

- Siihen, että päivystyksessä tulee huolehtia siitä, että odotusajat päivystyspoliklinikalla eivät veny liian pitkiksi.
- Siihen, että lääketieteen opiskelijalle tulee nimetä kirjallisesti ohjaaja ja että neljän vuoden opinnot suorittanut opiskelija saa toimia päivystyksessä vain laillistetun lääkärin välittömän johdon ja valvonnan alla.
- Siihen, että potilasasiakirjojen merkinnät on laadittu asianmukaisesti. Tältä osin aluehallintovirasto on ilmoittanut jatkavansa asian käsittelyä valvonta-asiana.

- Siihen, että mikäli pyydettyjä tietoja ei voi antaa, tulee asiakkaalle antaa kirjallinen todistus, jossa kieltäytymisen syyt perustellaan.

Asia ei ole antanut aihetta aluehallintoviraston enempiin toimenpiteisiin.

3 Aluehallintoviraston selvitys

3.1 Ylitarkastaja A:n selvitys

Asian käsittelyn kesto

Kantelu saapui aluehallintovirastoon 4.6.2017. A oli esitellyt asian uusien kanteluiden arviointipalaverissa, jossa se arvioitiin selvitettäväksi asiaksi. Ylitarkastaja E oli tehnyt lausunto- ja selvityspyynnöt 26.6.2017 Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirille sekä D:lle. Pyydetty selvitykset olivat saapuneet aluehallintovirastoon 7.7.2017 ja 11.9.2017. Tämän jälkeen asia oli siirretty jonoon odottamaan vireilletulojärjestyksen mukaista käsittelyvuoroaan. A oli siirtänyt asian jonosta ylitarkastaja B:lle 4.6.2018. Tämän jälkeisistä toimenpiteistä on kerrottu ylitarkastaja B:n antamassa selvityksessä (ks. tämän päätöksen kohta 3.2). Päätös asiassa annettiin 21.2.2019.

A:n mukaan aluehallintovirasto pyrkii käsittelemään kanteluasiat pääosin niiden saapumisjärjestyksessä. Vuonna 2017 ja 2018 ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika on ollut reilu 8 kuukautta. Tähän lukuun sisältyvät myös kirjevastauksella tai muistutussiirrolla ratkaistut asiat, mikä tarkoittaa sitä, että niin sanottujen täysimittaisesti selvitettävien asioiden käsittelyaika on huomattavasti tätä pidempi. Täystutkintaisten kanteluasioiden keskimääräinen käsittelyaika aluehallintovirastossa oli kyseisen kantelun käsittelyn aikana noin 12–14 kuukautta.

Hallintokantelun käsittely aluehallintovirastossa oli pysähdyksissä lähes 9 kuukautta. Tämä on johtunut pääsääntöisesti aluehallintovirastossa käsiteltävien kanteluasioiden määrästä. Asioita ei saada siirrettyä jonosta eteenpäin heti hankittujen selvitysten jälkeen, vaan ne jäävät odottamaan saapumisjärjestyksen mukaista käsittelyvuoroaan. Saapuneiden kanteluiden määrät ovat vuosittain kasvaneet, josta syystä kanteluiden käsittely on myös ruuhkautunut. Käsillä olleen hallintokantelun käsittelyaika, yli 20 kuukautta, on ollut kohtuuttoman pitkä. Tämä johtuu edellä esiin tuoduista seikoista sekä siitä, että kantelussa on jouduttu tekemään vielä lisäselvityspyynnöt syksyllä 2019. Kantelut pyritään selvittämään ennen jonoon siirtämistä mahdollisimman ratkaisukypsiksi, jotta tältä välttyttäisiin, mutta lisäselvitysten tarpeelta ei jokaisen asian kohdalla ole mahdollista täysin välttyä. A ei näe kenenkään yksittäisen virkamiehen menetelleen asiassa epäasianmukaisesti.

Tietopyynnön käsittely

Kantelu koskee myös A:n 4.3.2021 antamaa vastausta kantelijan 23.2.2021 tekemään tietopyyntöön. Kantelija oli tuolloin pyytänyt saada kaikki Etelä-Suomen aluehallintovirastossa vuosina 2017–2019 voimassa olleet terveydenhuollon kanteluiden ratkaisemiseen ja käsittelyyn liittyvät sisäiset ohjeistukset. A oli vastauksessaan 4.3.2021 viitannut julkisuuslain 5 §:n 2 ja 4 momenttiin ja todennut, että kantelijan pyytämät sisäiset ohjeistukset on laadittu vain aluehallintoviraston sisäistä työskentelyä varten. Tällä perusteella pyydettyjä asiakirjoja ei luovutettu. A oli myös ohjeistanut kantelijaa oikeudesta saada aluehallintovirastolta valituskelpoinen päätös. Hän oli edelleen 11.3.2021 vastannut kantelijalle samasta asiasta ja todennut muun ohessa, että aluehallintovirastolla ei ole mitään erityisesti 2017–2019 voimassa olleita sisäisiä ohjeistuksia, vaan ohjeita päivitetään sitä mukaa kuin käytännöt muuttuvat. A oli edelleen ohjeistanut kantelijaa oikeudesta saada asiasta valituskelpoinen päätös. Hän oli vielä kerran 18.3.2021 vastannut kantelijalle samasta asiasta ja ohjeistanut edelleen oikeudesta saada asiasta valituskelpoinen päätös. A ei katso toimineensa asiassa epäasianmukaisesti. Kantelijaa on ohjeistettu hänen oikeudestaan saada asiasta valituskelpoinen päätös. Tätä päätöstä kantelija ei koskaan pyytänyt.

3.2 Ylitarkastaja B:n selvitys

Asian käsittelyn kesto

B on toiminut aluehallintoviraston hallintokanteluasiassa esittelijänä. Kantelu oli siirretty B:n työhöön 4.6.2018. Kun asia siirretään hänen työjonoonsa, tavoitteena on aloittaa esittely mahdollisimman nopeasti ja tilanteesta riippuen viimeistään 1-2 kuukauden sisällä. Kyseiseen aikaan B oli ollut vuosilomalla kesäkuukausien aikana, minkä lisäksi hän oli esittelijän töiden ohella toiminut terveydenhuollon valvonta-asioiden koordinaattorina.

Aloitettuaan esittelyn valmistelun havaittiin lisäselvityksen tarve, jonka vuoksi B oli laatinut 4.9.2018 päivätyn asiakirjapyyntönsä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirille (HUS). Koska potilaan ensiarviota ja sen merkintää koskevilta osin asiassa harkittiin huomautuksen antamista, laati B HUS:lle osoitetun 9.10.2018 päivätyn kuulemiskirjeen. Hän toimi asiassa tavanomaiseen tapaan eli teki yhteistyötä aluehallintoyliääkäreiden kanssa. HUS:n vastaus saapui aluehallintovirastoon 7.11.2018. Koska tietojärjestelmän käyttötapa jäi yhä epäselväksi, B pyysi HUS:ltä vielä lisäselvitystä, jonka hän sai 26.11.2018. Edellä mainitut toimenpiteet ovat olleet lain ja viraston vakiintuneen toimintatavan mukaisia ja välttämättömiä asian huolelliseksi selvittämiseksi.

Kantelija oli tiedustellut asiansa käsittelytilannetta useasti. B oli ilmoittanut kantelijalle 8.10.2018, että päätös voi valmistua muutaman viikon kuluessa mutta tilanteen vaatiessa voi

kestää kauemminkin. Lisäksi hän oli kertonut, että asia on ollut arvioitavana aluehallintoylilääkärillä ja että asia tulee vielä siirtymään ratkaisijajuristille. Kantelija oli tiedustellut käsittelytilannetta uudelleen 14.1.2019, jolloin B oli vielä samana päivänä selvittänyt tarkemmin asian käsittelyn vaiheita. Lisäksi hän oli tarkentanut, että lisäselvityksen ja kuulemisen tarve voi ilmetä vasta, kun kaikki aluehallintoviraston asiantuntijat (esittelijä, aluehallintoylilääkäri, ratkaisijajuristi) ovat perehtyneet asiaan perusteellisesti. B oli pahoitellut asian käsittelyn pitkittymistä ja sitä, että arvioinnit käsittelyajasta eivät olleet pitäneet. Hän oli myös todennut, että arvion mukaan muutamaa viikkoa kauempaa ei pitäisi enää kulua. Mikäli jostain syystä kuluisi, hän oli luvannut olla kantelijaan yhteydessä. B oli ilmoittanut kantelijalle 29.1.2019, että asia on ollut kyseisellä hetkellä ratkaisijajuristilla arvioitavana.

Päätös annettiin 21.2.2019 käsittelyajan ollessa noin 20 kuukautta ja kaksi viikkoa. B pahoittelee asian käsittelyn pitkittymistä ja sitä, että arvioinnit käsittelyajasta eivät ole pitäneet.

Kantelussa käsitellyt asiat

Aluehallintovirasto on päätöksessään todennut, että se on tehnyt asiassa hallintolain 8 a luvun 53 b §:n 1 momentin mukaisen arvioinnin siitä, miltä osin se on käsitellyt kantelussa esille tulleita asioita. B:n mukaan asiassa on tuotu esille useita seikkoja, ja aluehallintoviraston tehtävänä ei ole ottaa kantaa kantelijan jokaiseen esille tuomaan seikkaan. Aluehallintovirasto arvioi itse, miltä osin se katsoo asioiden käsittelyn aiheelliseksi. B:llä ei ole asiaan lisättävää siltä osin kuin oikeuskanslerinvirastolle tehdyssä kantelussa on kysymys kantelijan äidin saaman hoidon lääketieteellisestä asianmukaisuudesta. Asiaa ovat arvioineet aluehallintoylilääkäri F sekä aluehallintoylilääkäri G. Aluehallintoylilääkärit ovat myös arvioineet, että asiantuntijalausunnolle ei ole ollut tarvetta. Tämä on normaali toimintatapa Etelä-Suomen aluehallintovirastossa.

B:llä ei ole lisättävää myöskään asiassa annettuun hallinnolliseen ohjaukseen. Asiaa on kokonaisuutena arvioitu yhdessä aluehallintoylilääkärin ja ratkaisijajuristi ylitarkastaja C:n kanssa. C on tehnyt viimesijaisen päätöksen hallinnollisesta ohjauksesta. B kuitenkin toteaa, että kantelun kohteen lääketieteen kandidaatti D:n toiminnassa ei ole todettu sellaista moitittavuutta, joka olisi antanut aiheita D:n hallinnolliselle ohjaukselle. Koska kantelija on kokenut, että asiaa ei ole käsitelty asianmukaisesti, olisi edellä mainittu voitu tuoda esille selvemmin aluehallintoviraston päätöksessä.

Lopuksi

B toteaa perehtyneensä kanteluasian laajaan aineistoon huolellisesti ja käyttäneensä asian käsittelyyn huomattavan paljon työaikaa asian laatu huomioiden. Kyseistä kanteluasiaa on käsitelty aluehallintovirastossa tavanomaiseen tapaan prosessiohjeiden mukaisesti yhteistyössä aluehallintoylilääkärin kanssa. Kaikkia kantelijan esille nostamia asioita ei ole käsitelty, mistä

on tehty hallintolain mukainen arvio. Kantelupäätöksessä ei ole esimerkiksi käsitelty sitä, miten lääkärin olisi tullut toimia, kun potilaan omainen jättää lääkärin sähköpostiin kiireellisen soittopyynnön. B pahoittelee, että kantelija on kokenut asiansa käsittelyn epäasianmukaiseksi.

3.3 Viraston selvitys ja lausunto

Aluehallintovirasto katsoo, että kantelun käsittely on kestänyt aluehallintovirastossa kohtuuttoman kauan, mutta syynä siihen eivät ole olleet kenenkään yksittäisen virkamiehen laiminlyönnit vaan asiassa ilmennyt lisäselvityksen tarve sekä kanteluiden käsittelyn ruuhkautuminen virastossa. Aluehallintovirasto toteaa edelleen kantelijan tietopyynnöstä, että hänen pyytämänsä sisäiset ohjeistukset on laadittu vain aluehallintoviraston sisäistä työskentelyä varten ja kyse on siten julkisuuslain 5 §:n 4 momentissa tarkoitetuista asiakirjoista, eikä niitä sen vuoksi ole tullut kantelijalle luovuttaa. Aluehallintovirasto pahoittelee hallintokantelun kohtuuttoman pitkää käsittelyaikaa.

4 Lisäselvitykset

4.1 Yksikön päällikkö, ylitarkastaja C:n selvitys

Yksikön päällikkö, ylitarkastaja C (aluehallintoviraston päätöksen ratkaisija) ei voi yhtyä kantelijan väitteeseen, jonka mukaan aluehallintovirasto ei olisi selvittänyt ja tutkinut asiaa riittävästi ja että aluehallintovirasto ei olisi voinut harkintavaltansa puitteissa päätyä ratkaisussa mainittuun lopputulokseen ja ratkaisuun. Kantelujen käsittely on aluehallintovirastoissa kirjallista prosessia. Näin ollen kanteluasiassa annettu päätös on pohjautunut kantelukirjelmän lisäksi asiassa hankittuihin selvityksiin. Päätöksen tekoon on osallistunut kaksi kokenutta aluehallintoyli-lääkärinä, jotka ovat virkavastuulla arvioineet asian lääketieteelliseltä kannalta. Kantelu on ollut asiasisällöltään monimutkainen ja laaja. Ratkaisussa on annettu erilaisia seuraamuksia kantelun kohteelle ja näitä seuraamuksia arvioitaessa on otettu huomioon laajasti myös asian lääketieteellinen arviointi. Kanteluratkaisussa on ollut relevanttina seuraamuksena huomautusharkinta, mutta huomautusta varten pyydetyt lisäselvitykset jälkeen aluehallintovirasto on päättänyt olemaan antamatta huomautusta ja katsonut, että huomion kiinnittäminen on oikea seuraamus asiassa.

C:n käsityksen mukaan asiassa ei ole jätetty kantelijan väitteen mukaisesti tutkimatta esimerkiksi hoidon asianmukaisuutta tai väitettä hoitovirheestä. Tätä tulkintaa puoltaa päätöksen perusteluihin otettu kappale ”ensiarvio ja hoidon asianmukaisuus”, jossa asiaa on tutkittu ja päädytty perustellen päätöksessä mainittuun lopputulokseen. Aluehallintoviraston päätöksen lop-

putulos ei tässä tapauksessa liene samansuuntainen kuin kantelija on itse asian mieltänyt. Asiassa ei kuitenkaan ole nähtävissä perusteita yhtyä kantelijan väitteeseen asian jäämiseen tutkimatta tai perustelematta.

Kantelun käsittely on ylittänyt kantelujen keskimääräisen käsittelyajan aluehallintovirastossa ja käsittelyaika on ollut pitkä, josta C omalta osaltaan esittää pahoittelunsa kantelijalle. Kanteluratkaisut viipyvät ratkaisijajuristin työpöydällä muutamasta päivästä muutamaan viikkoon. Tässä yksittäistapauksessa C ei pysty enää ottamaan riittävän luotettavasti kantaa siihen kuinka kauan kyseinen asia oli hänellä, mutta esitettyyn materiaaliin tukeutuen hän arvioi asian olleen hänellä käsittelyssä noin kuukauden.

4.2 Ylitarkastaja B:n lisäselvitys

B (aluehallintoviraston päätöksen esittelijä) viittaa oikeuskanslerinvirastoon aiemmassa vaiheessa toimittamaansa selvitykseen. B on koulutukseltaan oikeustieteen maisteri, eikä hän siten voi ottaa kantaa lääketieteellisiin seikkoihin oma-aloitteisesti, vaan hän perustaa esittelynsä aina lääkärin kannanottoihin. Kyseisessä asiassa aluehallintoylilääkärit ovat käytettävissä olevien asiakirjojen perusteella arvioineet, että kantelijan äitiä koskevista tutkimuksista ja hoidossa ei ole tapahtunut 30.7.2016 sellaista moitittavuutta, mikä olisi antanut aihetta hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden hallinnolliseen ohjaukseen; tällainen arvio on tehty, vaikka myöhemmin kuvantamistutkimuksessa on havaittu vuoto. Aluehallintovirasto on pitänyt myös kotiutumispäätöstä asianmukaisena ratkaisuna kantelijan äidin voinnin kohentuessa.

Kantelijan näkemys äitinsä päänsäryn äkillisestä luonteesta ja voinnista poikkeaa siitä, minkä käsityksen aluehallintovirasto on saanut käytettävissä olevista asiakirjoista. Tämä saattaa herättää kantelijassa tunteen siitä, että aluehallintovirasto ei ole selvittänyt asiaa huolellisesti. Väitettyä hoitovirhettä ei kuitenkaan ole jätetty tutkimatta. Väitettyä hoitovirhettä ei asiakirjojen perusteella ole voitu todeta. Siihen, olisiko aivoverenvuodon mahdollisuus tullut sittenkin tunnistaa, ei ylitarkastaja B voi henkilökohtaisesti ottaa kantaa.

4.3 Aluehallintoviraston lisäselvitys ja lausunto

Aluehallintovirasto viittaa oikeuskanslerinvirastolle aiemmin antamaansa lausuntoon ja selvitykseen. Valvova viranomaisen harkitsee tapauskohtaisesti, millaisia toimenpiteitä yksittäinen asia edellyttää. Kantelijan vireille panema asia on tutkittu aluehallintovirastossa ns. täystutkintaisena hallintokanteluna ja asia on antanut aihetta valvonta-asian avaamiseen viran puolesta.

Lääketieteellisinä asiantuntijoina päätöksen tekoon on aluehallintovirastossa osallistunut kaksi kokenutta aluehallintoylilääkärinä, kun tavanomaisesti päätöksen tekoon osallistuu vain yksi

aluehallintoylilääkäri. Asiassa ei ole todettu olleen aihetta hankkia aluehallintoviraston ulkopuolista lääketieteellistä konsultaatiota, kuten esimerkiksi asiantuntijalausuntoa Valviran pysyvältä asiantuntijalta. Aluehallintoylilääkärit ovat arvioineet asiaa lääketieteelliseltä kannalta. Annetussa ratkaisussa on potilaan ensiarvion ja hoidon asianmukaisuuden osalta lääketieteelliseen arviointiin perustuen todettu muun ohella, että potilaan voinnin parantuessa kotiutuminen on ollut asianmukainen ratkaisu. Siltä osin kuin kyse on päivystyskäynnin (30.7.2016) jälkeisestä toiminnasta, ei potilaan lääketieteellisissä tutkimuksissa ja hoidoissa ole havaittu moitittavaa. Kantelijan ilmeinen tyytymättömyys tähän lääketieteellisiin kokemussääntöihin perustuvaan lääketieteen kokeneiden ammattilaisten perusteltuun arvioon ei osoita, että kantelua käsiteltäessä olisi aluehallintovirastossa menetelty lainvastaisesti tai että aluehallintovirasto olisi ylittänyt sille asiaan sovellettavissa säännöksissä jätetyn harkintavallan.

Niiltä osin kuin asiassa olisi mahdollisesti kyse potilasvahingon korvaamista koskevasta vaatimuksesta, toimivalta tutkia ja ratkaista potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella se, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, muun muassa hoitovahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset, on potilasvakuutuskeskuksella.

5 Arviointi

5.1 Kantelun tutkinnan raja

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain (193/2000) 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Oikeuskanslerille osoitetussa kantelussa on laajasti ja yksityiskohtaisesti arvosteltu kantelijan aluehallintovirastolle tekemän hallintokantelun käsittelyä sekä viraston asiassa antamaa päätöstä. Arvostelu koskee aluehallintoviraston menettelyä mutta myös aineellisen lainsäädännön soveltamista, kuten kysymystä siitä, onko virasto soveltanut päätöksessään oikeaa lainsäädäntöä esimerkiksi potilastietojen toimittamista ja potilaan tiedonsaantioikeutta koskevilta osin. Kantelussa on arvosteltu sitä, että hallintokantelun kohteena olleeseen, kantelijan äidin hoidosta vastanneeseen lääketieteen kandidaatti D:hen ei aluehallintoviraston päätöksellä ole kohdistettu mitään hallinnollista seuraamusta. Kantelijan mukaan huomion kiinnittäminen olisi ollut Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviranomaisen (Valviran) ratkaisukäytännön ja Valviran voimassa olevan ohjeistuksen mukainen oikea hallinnollinen seuraamus D:lle siltä osin kuin

tämä on toiminut neljännen vuoden opiskelijana päivystyksessä yksin ja itsenäisesti. Hallintokanteluasian käsittelyn lisäksi kantelija on arvostellut aluehallintoviraston toimintaa tietopyynnön käsittelyssä.

Laillisuusvalvojana arvioin sitä, onko päätös tehty oikeassa järjestyksessä ja viivytyksettä, ja onko harkintavaltaa käytetty lainmukaisesti. En siten tässä päätöksessäni käsittele aluehallintoviraston 21.2.2019 tekemään päätökseen sisältyneiden toimenpiteiden riittävyttä seuraamuksina.

Rajaan laillisuusvalvonnallisen arviointini valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin nojalla hallintolain noudattamisen kannalta keskeisiksi katsomiini kysymyksiin eli siihen, onko aluehallintovirasto käsitellyt hallintokantelun joutuisasti, huolehtinut sen käsittelyssä asian riittävästä selvittämisestä ja onko päätös erityisesti D:n toimintaan kohdistuneelta arvostelultaan ollut asianmukaisesti perusteltu. Arvioin myös sitä, miten kantelijan tietopyyntö on käsitelty aluehallintovirastossa.

Kantelun kohteena on ollut terveydenhuollon ammattihenkilön tosiasiallinen toiminta ja menettely, johon ei ole käytettävissä säännönmukaisia muutoksenhakukeinoja. Hallintolain esitöissä [HE 50/2013 vp](#) lausutun mukaisesti oikeusturvanäkökulma on tämänkaltaisissa tapauksissa korostunut.

5.2 Aluehallintoviraston toimivallasta hallintokantelujen käsittelyssä

Hallintokanteluja käsittelevällä viranomaisella on laaja harkintavalta arvioida, miten ja kuinka laajasti se tutkii ja käsittelee sille tehtyjä hallintokanteluja. Viranomaisella on myös itsenäinen harkintavalta päättää kussakin tapauksessa riittäväksi ja tarkoituksenmukaisimmaksi katsomastaan toimenpiteestä ja seuraamuksesta. Hallintolain esitöiden ([HE 50/2013 vp](#)) mukaisesti valvovan viranomaisen tulisi harkita tapauskohtaisesti, millaisia toimenpiteitä yksittäinen kantelu edellyttää. Kantelut ovat moninaisia ja arvioidessaan niiden edellyttämiä toimenpiteitä valvovan viranomaisen harkintavallan tulisi olla laaja ja harkintaa ohjaavien seikkojen joustavia.

Viranomaisen laajaa harkintavaltaa rajaavat kuitenkin hallintokanteluiden käsittelyssä viranomaisen sovellettavaksi tulevat hallintolain 2 luvussa tarkoitetut hyvän hallinnon perusteet. Niihin liittyvät olennaisesti myös hallintolaissa säädetyt asian käsittelyn viivytyksettömyyttä, asian selvittämistä, asianosaisten kuulemista sekä päätösten asianmukaista perustelemista koskevat vaatimukset. Harkintavaltaa ohjaavat myös hyvän hallinnon perusteisiin lukeutuvat hallinnon oikeusperiaatteet eli yhdenvertaisuus-, suhteellisuus-, tarkoitussidonnaisuus-, objektiviteetti- ja luottamuksensuojaperiaatteet. Kanteluratkaisun tulee olla niiden mukainen ja erityisesti seuraamuksia koskevassa harkinnassa niiden merkitys hallinnon oikeussuojaperiaatteina on keskeinen.

5.3 Hallintokantelun käsittelyn kesto

Kantelijan äidin hoidon asianmukaisuutta koskeva hallintokantelu oli tullut vireille aluehallintovirastossa 4.6.2017. Asiassa oli tehty lausunto- ja selvityspyynnöt 26.6.2017 HUS:n sairaanhoidopiirille sekä D:lle, ja pyydetty selvitykset olivat saapuneet aluehallintovirastoon 7.7.2017 ja 11.9.2017. Tämän jälkeen asia oli siirretty jonoon odottamaan käsittelyvuoroaan. Asia oli siirretty jonosta sen käsittelevälle esittelijälle 4.6.2018 eli vajaat 9 kuukautta viimeisimmän selvityksen saapumisen jälkeen. Tämän jälkeen asiassa oli vielä pyydetty lisäselvitykset syys-, loka- ja marraskuussa 2018, ja viimeisin selvitys oli saapunut 26.11.2018. Päätös asiassa annettiin 21.2.2019.

Asian käsittelyn kokonaiskesto vireille ottamisesta asian ratkaisuun on ollut yhteensä runsaat 20 kuukautta eli 1 vuosi 8 kuukautta. Aluehallintoviraston mukaan vuonna 2017 ja 2018 ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika on ollut runsas 8 kuukautta, ja täystutkintaisten kanteluasioiden keskimääräinen käsittelyaika noin 12–14 kuukautta. Aluehallintovirasto on vedonnut selvityksessään erityisesti kanteluiden määrän vuosittaiseen kasvuun ja tästä aiheutu-neeseen kanteluiden käsittelyn ruuhkautumiseen, sekä myös siihen, että kyseisessä asiassa oli jouduttu tekemään lisäselvityspyyntöjä vielä syksyllä 2018.

Kyseisen hallintokantelun 20 kuukauden kokonaiskäsittelyaika on sisältänyt noin 9 kuukauden mittaisen toimenpiteettömän jakson ennen asian siirtämistä kantelun esitelleen ylitarkastajan käsiteltäväksi. Aluehallintoviraston selvityksestä ilmenee, että kantelijan asia on sinällään lähtenyt ensimmäistä kertaa selvityspyynnöille noin kolmen viikon sisällä vireille tulostaan. Ongelmaksi on muodostunut se, että vireille tulleita asioita ei hankittujen selvitysten jälkeen siirretä jonosta eteenpäin asiaa käsitteleville esittelijöille, vaan asiat jäävät odottamaan saapumisjärjestyksen mukaista käsittelyvuoroaan. Menettely on aiheuttanut kantelun käsittelyn huomattavan pitkän pysähtymisen epätydyttävällä tavalla.

Olen aluehallintoviraston kanssa samaa mieltä siitä, että lisäselvitysten tarve voi joissakin tapauksissa ilmetä vasta siinä vaiheessa, kun asian varsinainen esittelijä aloittaa asian valmistelun ja käsittelyn. Lisäselvityksen tarve voi johtua myös siitä, että viranomaiselta saatu vastaus ei ole riittävä, vaan siihen joudutaan pyytämään täydennystä. Nämä seikat huomioon ottaen en pidä moitittavana sitä, että asian esittelijä ylitarkastaja B oli kanteluasian hänelle siirrettyä hankkinut asiassa kolmesti lisäselvityksiä.

Aluehallintoviraston selvityksessään mainitsevat tekijät ovat sinällään saattaneet vaikuttaa asian käsittelyaikaan. Ylimmässä laillisuusvalvonnassa annetussa ratkaisukäytännössä on kuitenkin täysin vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen ei voi pätevästi vedota kiireelliseen työtilanteeseen ja resursseihin asian käsittelyn viipyessä vaan sen on huolehdittava siitä, että sillä

on tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen tarvittavat resurssit ja ne on tehokkaasti kohdennettu kulloisessakin tilanteessa.

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluita. Katson, että asian käsittely aluehallintovirastossa on aiheettomasti viivästynyt ja käsittelyn kokonaiskesto aika on ollut kantelijalle kohtuuton.

Minulla ei kuitenkaan ole asian käsittelyajan kestoa koskevilta osin aihetta kohdistaa asian esittelleeseen ylitarkastaja B:hen henkilökohtaisesti laillisuusvalvonnallisia toimenpiteitä. Asia oli edellä todetusti siirretty B:n työjonoon 4.6.2018 ja päätös annettu 21.2.2019. Asioiden siirrossa yleisestä työjonosta esittelijän käsiteltäväksi vaikuttaa olevan kysymys yleisesti aluehallintoviraston menettelytavasta ja asioiden käsittelyjärjestelmästä. Tällöin asioiden viipyminen niiden odottaessa esittelijän käsittelyä on hänen vaikutuspiirinsä ulkopuolella. Minulla ei ole perusteita kohdistaa myöskään kantelijan asian työjonosta siirtäneeseen ylitarkastaja A:han taikka asian ratkaisijaan, yksikön päällikkö C:hen, joka on arvioinut hallintokantelun olleen käsittelyssään noin kuukauden ajan, henkilökohtaisesti toimenpiteitä näiltä osin.

5.4 Asian selvittäminen ja päätöksen perustelevminen

Kantelija katsoo, että aluehallintovirasto on jättänyt päätöksessään käsittelemättä keskeiset kysymykset kantelijan äidin saaman hoidon asianmukaisuudesta sekä ylittänyt harkintavaltansa ja toiminut lainvastaisesti jättäessään hoitovirhekantelun perusteetta ja perustelematta kokonaan tutkimatta. Kantelija on arvostellut myös aluehallintoviraston D:lle lähettämää selvityspyyntöä, jossa D:ltä oli pyydetty selvitystä sellaisista HUS:in päivystyspoliklinikan toimintaa koskevista seikoista, joista D ei lähtökohtaisesti voi olla vastuussa. Kantelija katsoo, että D:n itsenäiseen vastuuseen kuuluvia kysymyksiä ei näin ollen ole asianmukaisesti selvitetty.

Kantelijan hallintokantelussa on keskeisesti arvosteltu D:n suorittamia, kantelijan äitiin kohdistettuja hoitotoimenpiteitä, D:n tekemää diagnoosia sekä jatkohoito-ohjeistusta. Tähän nähden ja kun D:n toiminnan mahdollinen moitittavuus on ollut aluehallintovirastossa harkittavana, on asiassa ollut olennaista kuulla D:tä. Aluehallintovirasto on D:lle osoitetussa selvityspyynnössä myös varannut hänelle tilaisuuden tulla kuulluksi. Arvioni mukaan aluehallintoviraston D:lle osoittama selvityspyyntö ei kuitenkaan ole ollut sisällöltään ja kysymyksenasettelultaan oikein kohdistunut. D on antamassaan vastineessa itsekin tuonut esille, mitkä seikat eivät kuulu hänen arvioitavakseen ja vastuulleen. Toisaalta D on vastineessaan laajahkosti kuvannut myös kantelijan äidille antamaansa hoitoa, tapahtumainkulkua sekä toimintaansa neljän vuoden lääketieteen opiskelijana vastuulääkäriin sijaisena eli juuri niitä seikkoja, joista hän itsenäisesti vastaa. Nämä tiedot ovat olleet aluehallintoviraston käytettävissä sen käsitellessä hallintokantelua.

Aluehallintoviraston päätöksen ratkaisu-kohdassa on lueteltu ne toimenpiteet ja seuraamukset, joihin aluehallintovirasto on asiassa ryhtynyt (ks. tämän päätöksen kohta 2). Seuraamusten luetteloinnin jälkeen päätöksessä todetaan, että asia ei anna aluehallintovirastolle aiheutta enempään. Päätöksen perusteluja koskevassa kohdassa on käsitelty seuraavia kysymyksiä: ensiarvio ja hoidon asianmukaisuus, lääketieteen opiskelijan toimiminen päivystyksessä, potilasasiakirjamerkinnät, potilaan tiedonsaantioikeus, yhteydenpitäminen, sähköpostin käyttäminen ja muut asiat. Päätöksessä on myös tuotu esille D:n asiassa antaman vastineen sisältö. Päätöksen lopussa todetaan, että kantelija on tuonut kirjoituksiinsa esille myös muita huomioita. Aluehallintovirasto on todennut tehneensä asiassa hallintolain mukaisen arvioinnin siitä, miltä osin se on käsitelty asiaa. Aluehallintovirasto on todennut, ettei asia anna aiheutta enempiin toimenpiteisiin.

Totean, että aluehallintovirasto on lainannut päätöksessään myös päivystyksen linjajohtajan asiassa antamaa selvitystä, jossa muun ohessa on käsitelty ensiarvion suorittamista sekä D:n toimintaa ensiarvion tekemisessä ja potilaan kliinisessä tutkimuksessa. Linjajohtaja on arvioissaan päätenyt siihen, ettei hän näe D:n toiminnassa moitittavaa, ja että kantelijan äidin hoidossa ja tutkimuksissa on noudatettu yleisiä ja hyviä hoitokäytäntöjä. Päätöksessä on myös tuotu esille aluehallintoviraston hankkima va. osastonylilääkärin selvitys sekä useita muita lääkäreiden ja hoitajien selvityksiä, jotka koskevat kantelijan äidin hoitoa. Aluehallintoviraston päätöksen tekemiseen ovat osallistuneet aluehallintoylilääkärit F ja G, kun tavanomaisesti päätöksen tekoon osallistuu vain yksi aluehallintoylilääkäri. Nämä ovat arvioineet asiaa lääketieteelliseltä kannalta.

Edellä mainittuun ja muuhun käytettävissäni olleeseen selvitykseen nähden minulla ei ole perusteita katsoa, että aluehallintovirasto, asian esitellyt ylitarkastaja B tai asian ratkaisija, yksikön päällikkö C olisivat laiminlyöneet hallintolain 31 §:ssä säädetyn asian selvittämismvelvollisuuden. Täältä osin kantelu ei anna aiheutta toimenpiteisiin.

Kuten edellä olen todennut, aluehallintovirastolla sekä hallintokantelua käsittelevillä virkamiehillä on harkintavaltaa kantelun kohteena olleen henkilön toiminnan moitittavuuden arvioinnissa. Tämä koskee myös hallintokanteluun annettavassa päätöksessä esitettävien perustelujen laajuutta.

Katson kuitenkin, että kantelijalle erittäin keskeinen kysymys lääketieteen opiskelija D:n toiminnasta ja hänen antamansa hoidon asianmukaisuudesta on päätöksessä käsitelty ja perusteltu riittämättömästi. Päätöksen ratkaisuosuudesta ei esimerkiksi ilmene, miltä osin se koskee D:n tekemän ensiarvion suorittamista sekä hänen osuuttaan ja toimintaansa ensiarvion tekemisessä ja potilaan kliinisessä tutkimuksessa. Perusteluosassa on muun ohessa todettu ensin viitaten kanteluun, että "(Sen sijaan) ensiarviota koskevan merkinnän perusteella aluehallinto ei

voi todeta, että arvio olisi tehty asianmukaisesti.” Perusteluosassa todetaan toisaalta myöhemmin, että ”D:n laatimat kirjaukset kyseiseltä päivältä ovat asianmukaiset eikä akuuttiin viittaavaa ole todettu.”

Päätöksessä olisi tullut selkeämmin lausua D:n toiminnan asianmukaisuudesta tai siitä, onko siitä ollut edellytyksiä lausua. Perusteluissa olisi tullut tuoda esille ne syyt ja perusteet, miksi D:n menettelyä ei ole pidetty moitittavana. Myös asian esitellyt ylitarkastaja B on antamassaan selvityksessä todennut, ettei D:n toiminnassa ole todettu sellaista moitittavuutta, joka olisi antanut aiheita D:n hallinnolliselle ohjaukselle, mutta asia olisi voitu tuoda esille selvemmin aluehallintoviraston päätöksessä.

Edellä todettuun nähden katson, että ylitarkastaja B:n esittelemä ja yksikön päällikkö, ylitarkastaja C:n ratkaisema hallintokanteluun annettu päätös ei ole edellä mainituilta osin hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaisesti yksilöity eikä 45 §:n 1 momentissa edellytetyin tavoin perusteltu.

5.5 Tietopyynnön käsittely

En tutki tässä asiassa kysymystä siitä, olisiko kantelijan aluehallintovirastolta pyytämät asiakirjat tulleet julkisuuslain perusteella luovuttaa hänelle. Kantelija olisi voinut saattaa asiakirjapyyntönsä aluehallintoviraston ratkaistavaksi ja tarvittaessa edelleen hallintotuomioistuimen tutkittavaksi. Kantelijalla on myös mahdollisuus tehdä asiassa uusi asiakirjapyyntö. Laillisuusvalvonnallinen arviointini kohdistuu tässä ratkaisussa siten aluehallintoviraston menettelyyn eli siihen, onko se käsitellyt kantelijan asiakirja-/tietopyynnön lainmukaisesti.

Selvityksen mukaan ylitarkastaja A on vastannut kantelijan 23.2.2021 tekemään tietopyyntöön 4.3.2021. A on vastauksessaan edellä kuvatuin tavoin todennut kantelijan pyytämien sisäisten ohjeistusten olevan julkisuuslain 5 §:n 4 momentissa tarkoitettuja viranomaisen sisäistä työskentelyä varten laadittuja asiakirjoja, minkä johdosta asiakirjoja ei ole luovutettu kantelijalle. A on myös ohjeistanut kantelijaa mahdollisuudesta saattaa asia kantelijan niin halutessa aluehallintoviraston käsiteltäväksi ja saada siitä valituskelpoinen päätös. A on edelleen 11.3.2021 ja 18.3.2021 vastannut kantelijalle samasta asiasta ja ohjeistanut kantelijaa oikeudesta saada asiasta valituskelpoinen päätös. Kantelija ei ole pyytänyt päätöstä asiassa.

Ylitarkastaja A on vastannut kantelijan ensimmäiseen tietopyyntöön yhdeksän päivän sisällä pyynnön tekemisestä. Minulla ei ole perusteita todeta, että tietopyyntöön vastaamisessa olisi tapahtunut julkisuuslain 14 §:n 4 momentin vastainen viivästys. A on myös ilmoittanut kantelijalle syyn asiakirjojen luovuttamisesta kieltäytymiselle, kertonut tälle mahdollisuudesta saattaa asia halutessaan aluehallintoviraston käsiteltäväksi sekä ilmoittanut kantelijalle mahdollisuudesta saada asiasta valituskelpoinen päätös. Katson, että A on näiltä osin menetellyt asiassa julkisuuslain 14 §:n 3 momentin 1-3 kohtien mukaisesti. Saatujen selvitysten mukaan hän ei

kuitenkaan ole kertonut kantelijalle julkisuuslain 14 §:n 3 momentin 4 kohdassa tarkoitetuista käsittelystä perittävistä maksuista. Käsittelymaksuja koskevalla tiedolla tai sillä, ettei viranomaisen mahdollisesti lainkaan peri erityisiä käsittelymaksuja, voi olla tiedon pyytäjälle merkitystä hänen arvioidessaan jatkotoimenpiteitä. A on näiltä osin laiminlyönyt julkisuuslaissa säädetyn velvoitteensa.

6 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Aluehallintovirasto on edellä kohdassa 5.3 selostamallani tavalla laiminlyönyt käsitellä kantelijan terveydenhuoltoa koskevan hallintokantelun perustuslain ja hallintolain edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintoviraston ylitarkastaja B ja yksikön päällikkö, ylitarkastaja C ovat edellä kohdassa 5.4 selostamallani tavalla laiminlyöneet yksilöidä ja perustella hallintokanteluun antamansa päätöksen siltä osin kuin kantelussa oli arvosteltu kantelijan äidin hoidon asianmukaisuutta.

Aluehallintoviraston ylitarkastaja A on edellä kohdassa 5.5 selostamallani tavalla jättänyt kertomatta kantelijalle käsittelyn johdosta perittävistä maksuista ja näiltä osin laiminlyönyt julkisuuslaissa säädetyn velvoitteensa kantelijan tietopyyntöön vastaamisessa.

Kiinnitän aluehallintoviraston huomiota perustuslain ja hallintolain säännöksiin asian käsittelyn viivytyksettömyydestä.

Kiinnitän ylitarkastaja B:n ja yksikön päällikkö, ylitarkastaja C:n huomiota hallintolain säännöksiin päätöksen sisällöstä ja perustelemisesta.

Kiinnitän ylitarkastaja A:n huomiota julkisuuslain säännöksiin tiedon pyytäjälle ilmoitettavista käsittelymaksuista.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Tuula Karjalainen