



## Valviras förfarande vid behandlingen av klagomål

### KLAGOMÅL

I sitt klagomål till justitiekanslern 23.1.2024 kritiserar klaganden Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovårdens (Valvira) förfarande. Klaganden kritiserar att behandlingen av hans klagomål inte har framskridit på 15 månader. Enligt klaganden klarar Valvira inte av att bevaka sjuk-, hälso- eller åldringsvården.

### UTREDNING

Valvira har 28.3.2024 gett ett utlåtande med en 6.3.2024 given utredning av A, direktören för avdelningen för social och hälsovård och en 16.2.2024 given utredning av inspektör B samt ett 9.2.2024 daterad brevsvaret till klaganden som bilagor.

Utredningarna sänds till klaganden för kännedom.

### AVGÖRANDE

#### Rättsnormer

Enligt 21 § 1 mom. i grundlagen har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag samt att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättskipningsorgan.

Enligt 10 a § 1 mom. i lagen om patientens ställning och rättigheter (1101/2014) tillämpas i fråga om klagomål vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen föreskrivs om förvaltningsklagan.

Enligt 53 a § (368/2014) 1 mom. i förvaltningslagen (434/2003) får var och en anföras förvaltningsklagan över att en myndighet, den som är anställd hos en myndighet eller någon annan som sköter en offentlig förvaltningsuppgift har förfarit lagstridigt eller underlåtit att fullgöra sin skyldighet. Förvaltningsklagan anförs hos den myndighet som övervakar verksamheten.

Enligt 53 b § (368/2014) 2 mom. i förvaltningslagen ska grunderna för god förvaltning iakttagas när förvaltningsklagan behandlas och rättigheterna för dem som omedelbart berörs av saken tryggas. Enligt 4 mom. i samma paragraf tillämpas denna lag på avgöranden i ärenden som gäller klagan och på delgivningen av avgörandena.

Enligt 7 § (368/2014) 1 mom. i förvaltningslagen ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

Enligt regeringens proposition med förslag till förvaltningslag innebär serviceprincipen och skötsel av uppgifterna med gott resultat att ärendena skall kunna uträttas på ett sätt som både för myndigheten och för den som uträttar ärenden hos myndigheten är så snabbt, smidigt och enkelt samt kostnadsinbesparande som möjligt ([RP 72/2002 rd](#), s. 62).

## Valvira utredning

Enligt Valvira utredning har klaganden lämnat ett klagomål daterat 17.9.2022 om ett ärende som anknyter till sjukvården för sin anhöriga. Eftersom klagomålet var förknippat med ett fall som inträffat mer än två år tidigare hade Valvira fattat ett beslut om att inte utreda ärendet. Av ärendet framgick att ett klagomål med samma innehåll hade lämnats även till regionförvaltningsverket i Södra Finland. För att säkerställa enhetligheten för svaren till klaganden hade inspektör B som hade ansvarat för behandlingen av ärendet beslutat kontakta regionförvaltningsverket innan hen skickade svaret per brev till klaganden. Behandlingen av ärendet försenades i detta skede. Efter att Valvira mottagit en begäran om utredning av biträdande justitiekanslern, har B 6.2.2024 på nytt hört sig för om ärendet hos regionförvaltningsverket. Företrädare för Valvira och regionförvaltningsverket i Södra Finland har vid ett gemensamt möte beslutat att regionförvaltningsverket slutför behandlingen av ärendet. Behandlingen av ärendet har avslutats vid Valvira med ett brev som skickats till klaganden 9.2.2024.

Inspektör B har framfört sin ursäkt för förseningen av brevets sändande och Valvira har beklagat att behandlingen av den klagandes ärende och svaret till den klaganden har fördröjts. Fördröj-

ningen har påverkats av inspektör B:s arbetsbörda och frånvaro under behandlingen av ärendet. Dessa händelser har bedömts vid Valvira, så att motsvarande händelser kan förebyggas i framtiden.

Enligt utredningen av direktör A var den genomsnittliga handläggningstiden för alla avgjorda klagomålsärenden inom hälso- och sjukvården år 2023 3,6 månader, medianen 0,9 månad och 90 % av ärendena hade behandlats på 10 månader. Valvira behandlar årligen cirka 450–500 klagomålsärenden inom social- och hälsovården. För närvarande är sammanlagt 26 klagomål inom social- och hälsovården som har varit anhängiga i över ett år olösta. Av dessa är fem sådana där Valvira har gett ett utlåtande till polisen och de avgörs efter det att polisen, åklagaren eller domstolen har avslutat ärendet. När det gäller klagomål som varit anhängiga i mer än ett år har en plan utarbetats för att lösa dem inom några månader. Vid avdelningen följs behandlingstiden av de ärenden som ännu inte är avgjorda noga.

## Bedömning

Valvira och regionförvaltningsverket är båda myndigheter som övervakar hälso- och sjukvården.

Enligt arbetsfördelningen mellan regionförvaltningsverket och Valvira övervakar regionförvaltningsverket inom sitt verksamhetsområde lagenligheten i ordnandet av social- och hälsovården och de tjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar och utövar styrning i samband med tillsynen. Valvira styr den verksamhet vid regionförvaltningsverket som syftar till att genomföra, samordna och förenhetliga tillsynen och därmed sammanhängande styrning. Dessutom övervakar Valvira att social- och hälsovården ordnas lagenligt och att de tjänster som omfattas av välfärdsområdenas organiseringsansvar är lagenliga samt utövar tillsynsrelaterad styrning när det är fråga om principiellt viktiga eller vittsyftande frågor.

På basis av de uppgifter och utredningar som jag har till mitt förfogande har jag inga grunder att anse att Valvira skulle ha handlat lagstridigt eller annars osakligt när verket har kontaktat regionförvaltningsverket och avtalat om behandlingen av ärendet vid regionförvaltningsverket. Såsom Valvira har konstaterat i sin utredning har man dock inte avtalat med regionförvaltningsverket på behörigt sätt om fortsatt behandling av klagomålet vid regionförvaltningsverket och inte underrättat klaganden om saken. Detta har lett till att klaganden inte har fått sitt klagomål behandlad utan ogrundat dröjsmål.

## Åtgärder

Jag fäster Valviras uppmärksamhet vid omsorgsfull behandling av klagomål.

Ärendet föranleder inga andra åtgärder.

Detta dokument har undertecknats elektroniskt.

Biträdande justitiekansler

Mikko Puumalainen

Äldre justitiekanslerssekreterare

Maija-Liisa Goebel