



Terveydenhuollon kantelun pitkä käsittelyaika Etelä-Suomen aluehallintovirastossa

KANTELU

Kantelija on 25.1.2023 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä. Kantelija on tyytymätön Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ja sen lääkärin menettelystä tekemänsä kantelun pitkään käsittelyaikaan. Kantelija on oheistanut kanteluunsa 2.11.2022 päivättyjä sähköpostiviestejä, joissa hän on tiedustellut kantelunsa käsittelyn tilannetta.

SELVITYS

Aluehallintoviraston selvitys kantelijan asian käsittelystä

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 18.4.2023 päivätyn lausunnon ja selvityksen, jotka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Aluehallintovirastossa oli asiasta pyydetty selvitys kantelun käsittelyyn kantelukoordinaattorina ja käsittelijänä osallistuneelta ylitarkastaja A:lta sekä peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastualueen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön vs. päällikkönä 13.3.2023 alkaen toimineelta ylitarkastaja B:ltä, joka oli toiminut myös kysymyksessä olevan asian käsittelijänä 3.11.2022-30.1.2023.

Ylitarkastaja A:n selvitys

Kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu oli saapunut aluehallintovirastoon 29.12.2020. Ylitarkastaja A oli 22.1.2021 pyytänyt asian selvittämiseksi asiakirjoja, jotka olivat saapuneet aluehallintovirastoon helmikuussa 2021.

Aluehallintoylilääkäri oli kyseisten asiakirjojen perusteella arvioinut, että asiassa oli tarve pyytää asiantuntijalausunto. A oli pyytänyt asiantuntijalausunnon 9.9.2021 päivätyllä kirjeellä ja lausunnon saavuttua aluehallintovirastoon 30.9.2021 siirtänyt asian jonoon odottamaan saapumisjärjestyksen mukaista käsittelyvuoroaan. Jonosta hän oli siirtänyt asian käsiteltäväksi ylitarkastaja B:lle 3.11.2022.

A oli tammikuun 2023 loppupuolella saanut tiedon, että valtakunnalliseen ruuhkanpurkuun voi viedä uusia vuonna 2020 vireille tulleita asioita. Hän oli tiedustellut esittelijöiltä, oliko heidän työlistoillaan vuoden 2020 asioita, joita voisi sinne käsiteltäväksi. Kantelijan asia oli siirretty 30.1.2023 valtakunnallisen ruuhkanpurun jonoon.

A on todennut, että aluehallintovirasto pyrkii käsittelemään kanteluasiat pääosin niiden saapumisjärjestyksessä. Kantelun vireilletulovuonna 2020 ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika oli ollut noin seitsemän kuukautta. Lukuun sisältyivät myös kirjevastauksella tai muistutussiirrolla ratkaistut asiat. Niin sanottujen täysimittaisesti selvitettävien asioiden käsittelyaika oli noin 12–14 kuukautta eli huomattavasti keskimääräistä käsittelyaikaa pitempi.

A:n mukaan kantelijan kantelun käsittely oli kestänyt kohtuuttoman kauan. A:n arvion mukaan viiveet kanteluiden käsittelyssä eivät aiheutuneet yksittäisten virkamiesten menettelystä, vaan siitä, että kanteluasioihin käytettävissä oleva resurssi oli käsiteltävien asioiden määrään nähden liian pieni. Osaltaan kantelijan kantelun käsittelyä oli A:n mukaan saattanut hidastaa hyvinvointialueiden aloittaminen 1.1.2023, jonka seurauksena käsiteltäviä asioita pyrittiin osittain priorisoimaan loppuvuoden 2022 aikana.

A:n mukaan jälkikäteen arvioiden kantelijan kantelun siirtämistä käsiteltäväksi valtakunnalliseen ruuhkanpurkuun olisi voinut harkita toisinkin, vaikka painetta ruuhkautuneessa tilanteessa kaiken mahdollisen avun hyödyntämiseen olikin ollut. Valtakunnallisessa ruuhkanpurussa oli vuoden 2023 aikana ollut henkilöstömuutoksia, jotka olivat osaltaan hidastaneet siellä olevien kanteluiden käsittelyä.

A on todennut, että kantelija oli saanut hänen kantelijalle marraskuussa 2022 lähettämästään sähköpostiviestistä ymmärrettävästi sen kuvan, että kantelijan kantelun käsittelyä ei olisi ollut vielä edes aloitettu. A:n mukaan vastauksessa olisi pitänyt tuoda esiin kantelun käsittelyssä siihen mennessä tehdyt toimenpiteet. Hän on todennut olevansa erittäin pahoillaan kantelijan kanteluasian pitkästä käsittelyajasta.

Ylitarkastaja B:n selvitys

Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikkönä toiminut ylitarkastaja B on selvityksessään todennut, että terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli ollut jo pitkään ruuhkautunut, mutta ruuhka oli pahentunut erityisesti vuoden 2022 aikana. Ruuhkautumiseen oli ollut monia syitä kuten terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn liian vähäiset resurssit ja koronatehtävien hoitaminen. Terveydenhuollon kanteluasioita ei ole pystytty kaikissa tilanteissa käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintovirastossa oli tehty erilaisia toimenpiteitä kanteluiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi: Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueella oli toteutettu vuoden 2021 aikana organisaatiouudistus, jonka yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli keskitetty uuteen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikköön 1.7.2021 alkaen. Uudistuksen tarkoituksena oli muun muassa osoittaa kanteluiden käsittelyyn riittävä resurssi ja mahdollistaa henkilöstön keskittyminen kanteluasioihin. B:n arvion mukaan yksikköön osoitettiin riittävä määrä henkilötövuosia suhteessa silloisiin kantelumääriin, mutta lähes puolet yksikön henkilöstöstä oli määräraikaista. Vuoden 2022 alussa yksikkö joutui määrärahojen niukkuuden vuoksi luopumaan useista määräraikaisista kanteluiden esittelijöistä ja yhdestä tarkastajasta.

Vireillä olleita terveydenhuollon kanteluasioita oli vuoden 2021 lopussa ollut 753 ja selvityksen antamispäivänä 14.4.2023 jo 1 031. Terveydenhuollon kanteluiden ruuhkaa oli pyritty purkamaan myös pyytämällä muilta aluehallintovirastoilta apua. Pyynnöt eivät olleet kuitenkaan menestyneet lukuun ottamatta kehitysvammahuollon oikaisuvaatimuksia, aluehallintoylilääkäreiltä saatavaa konsultaatioapua päihde- ja mielenterveysasioissa sekä valtakunnallista kanteluiden ruuhkanpurkuprojektia, josta ei tosin B:n mukaan ollut ollut Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluruuhkan purkamisen kannalta mainittavaa hyötyä. Lisäksi osalla kanteluesittelijöistä on ollut käytössä työaikajärjestelyjä kuten pidennetty tai yksilöllinen työaika.

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut ovat nyt kerrotun organisaatiomuutoksen jälkeen käsiteltävänä samassa yksikössä, ei työpanosta ole ollut mahdollista siirtää merkittävässä määrin esimerkiksi sosiaalihuollon kanteluista terveydenhuollon kanteluihin. Myös sosiaalihuollon kanteluissa tilanne on ruuhkautunut, mistä aluehallintovirasto on joutunut joulukuussa 2021 antamaan apulaisoikeuskanslerille selvityksen hänen otettuaan asian omana aloitteenaan tutkit-

tavaksi. Asiamäärät ovat kasvaneet tai pysyneet korkealla tasolla myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, eikä resurssia ole tästä syystä voitu irrottaa kanteluihin muista yksiköistä.

Aluehallintovirasto oli B:n ilmoittaman mukaan ollut aktiivisesti yhteydessä valtiovarainministeriön esittääkseen lisäresurssitarpeita ja vakavan huolensa henkilöstön työkuormasta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Aluehallintovirasto oli myös esittänyt, että ministeriö tarkastelisi uudelleen aluehallintovirastojen henkilöstövoimavarat suhteessa asiamääriin. Lisäresurssiesityksiä valtiovarainministeriölle oli tehty muun muassa vuosille 2021 ja 2022. Vuoden 2022 aikana Etelä-Suomen aluehallintoviraston, valtiovarainministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön kesken oli pidetty kaksi kokousta, joissa oli käsitelty sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn tilannetta.

Vuonna 2023 kanteluyksikkö on saanut joitakin uusia vakinaisia virkoja, joihin on rekrytoitu henkilökuntaa alkuvuoden 2023 aikana. Koska myös yksikölle osoitetut muut tehtävät kuitenkin lisääntyvät, saatu lisäys kohdistuu vain osittain kanteluiden esittelyyn. Yksikön tehtäviin kuuluu muun muassa myös sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta-asioiden tietopyyntöjen käsittely. Lisäksi yksikön henkilöstössä oli ollut vaihtuvuutta vuoden 2023 alkupuolella, mikä on osaltaan vaikuttanut edelleen kanteluiden ruuhkautuneeseen tilanteeseen. B:n arvion mukaan kanteluiden käsittelyyn varattu resurssi ei ole ollut riittävä edes taittamaan ruuhkautunutta tilannetta. Aluehallintovirastossa pyritään kuitenkin edelleen kehittämään erilaisin keinoin sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyä ja siten vähentämään vireillä olevien asioiden määrää.

Vaikka aluehallintovirasto pyrkii käytettävissään olevin keinoin käsittelemään sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tehokkaasti ja ilman aiheetonta viivytystä, ei aluehallintovirasto B:n arvion mukaan kantelijan kantelun kohdalla ollut siinä onnistunut. B on syvästi pahoitellut kantelun pitkää käsittelyaikaa.

Kysymyksessä olevan kantelun esittelijänä B on todennut, että hän on työskennellyt aluehallintovirastossa ylitarkastajana pääasiallisena työtehtävänään terveydenhuollon kanteluiden käsittely. Lisäksi työhön on kuulunut uusien työntekijöiden perehdyttämistä, erilaisia sijaistamistehtäviä sekä terveydenhuollon lupa-asioiden juridista konsultaatiota. Hän oli joutunut loppuvuodesta 2022 priorisoimaan muiden työtehtäviensä ohella muun muassa vanhempien kanteluasioiden käsittelyä, joten hän ei ollut ehtinyt aloittaa kantelijan kantelun käsittelyä ennen kuin se alkuvuodesta 2023 oli siirretty häneltä valtakunnalliseen ruuhkanpurkuun.

Aluehallintoviraston pyynnöstäni 16.6.2023 antamat tiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto oli 21.10.2022 toimittanut 29.9.2022 ratkaisemassani asiassa [dnro OKV/908/10/2021](#) tietoa terveydenhuoltoa koskevien kanteluidensa käsittelyajoista.

Vuonna 2022 siihen mennessä ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika oli ollut 7,6 kuukautta ja mediaanikäsitteilyaika kuukauden. Vireillä oli ollut 235 yli 18 kuukautta vireillä ollutta kantelua. Yli vuoden vireillä olleiden kanteluiden osuus vireillä olevista kanteluista oli ollut 44 %, mikä ylitti aluehallintoviraston tulostavoitteen, jonka mukaan yli vuoden vireillä olevia asioita tuli olla vireillä olevista asioista alle 15 prosenttia.

Asian jatkoseuraamiseksi pyysin aluehallintovirastoa 16.6.2023 mennessä antamaan tiedot terveydenhuollon kanteluiden keskimääräisestä käsittelyajasta ajalta 1.12.2022-31.5.2023, käsittelyaikoja koskevien tulostavoitteiden saavuttamisesta samalta ajalta sekä tiedon siitä, kuinka paljon aluehallintovirastolla oli 31.5.2023 vireillä yli 18 kuukautta vireillä olleita kanteluita.

Aluehallintovirasto on 16.6.2023 päivätyssä vastauksessaan ilmoittanut, että terveydenhuollon kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika 1.12.2022-31.5.2023 oli ollut 9,3 kuukautta ja mediaanikäsitteilyaika kaksi kuukautta. Virastossa oli ollut 31.5.2023 vireillä yhteensä 977 terveydenhuollon kantelua, joista kolmannes (328) oli ollut vireillä yli 18 kuukautta. Yli vuoden vireillä olleiden kanteluiden osuus oli laskenut tammikuun lopun 66 %:sta kesäkuun puolen välin 54,5 %:iin.

Vastauksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ollut jo pitkään ruuhkautunut ja vireillä olevien kanteluiden määrä kasvanut jo vuosia. Enimmillään terveydenhuollon kanteluita oli 24.4.2023 ollut vireillä 1 034.

Aluehallintovirasto on ilmoittanut vastauksessaan, että sen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikössä oli ryhdytty kevään 2023 aikana toimenpiteisiin sote-kanteluiden ruuhkan purkamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Kanteluiden käsittelyä oli yksikössä pyritty sujuvoittamaan ja resursseja lisätty siten, että kun vuoden 2023 alussa yksikössä oli neljä vakinaista ja kolme määräaikaista terveydenhuollon kanteluita käsittelevää ylitarkastajaa, oli siinä kesäkuun 2023 alussa seitsemän vakinaista ja viisi määräaikaista terveydenhuollon kanteluita käsittelevän ylitarkastajan virkaa. Heidän tehtäviinsä kuuluu kuitenkin myös muita tehtäviä ja kaikki ylitarkastajat eivät tehneet täyttä työaika. Lisäksi aluehallintovirasto oli toukokuussa 2023 pyytänyt muilta aluehallintovirastoilta ja aluehallintovirastojen valtakunnalliselta kanteluiden ruuhkanpurkuhankkeelta apua sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluidensa käsittelemiseksi.

Ruuhkanpurkuhankkeessa oli 2.6.2023 sovittu, että ruuhkanpurun esittelijät käsittelevät lähtökohtaisesti Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluita. Aluehallintoviraston ilmoittaman mukaan sote-kanteluita oli siirretty runsaasti hankkeen käsiteltäväksi.

RATKAISU

Käsittelyn joutuisuuden sääntely

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

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Mainittua lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 79-80) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Viivytyksettömyyden käsittelyyn kuuluisi muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa.

Hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta ja lukuun kuuluvassa 53 b §:ssä hallintokantelun käsittelystä. Pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain muuttamista koskevan hallituksen esityksen ([HE 50/2013 vp](#), s. 25) yksityiskohtaisten mainittua momenttia koskevien perustelujen mukaan kanteluiden käsittelyyn sovellettaisiin muun muassa lain 23 §:n säännöksiä käsittelyn viivytyksettömyydestä.

Aluehallintoviraston oma arvio

Aluehallintovirasto on lausunnossaan viitannut selvityksistä ilmenevään ja todennut, että aluehallintovirasto oli käsitellyt kantelijan kantelua asianmukaisesti perehtyen huolellisesti asiaan ja huolehtien asian arvioimisen edellyttämän selvityksen hankkimisesta sekä lääketieteellisen erityisosaamisen käyttämisestä mukaan lukien ulkopuolisen asiantuntijan asiantuntijalausunnon hankkiminen. Aluehallintovirasto on pyrkinyt käsittelemään kantelun ilman aiheutonta viivästystä, mutta käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään on aiheutunut kanteluiden käsittelyn yhä pahenevaa ruuhkautumista ja pidentyneitä käsittelyaikoja ja myös nyt kyseessä olevan kantelun käsittelyn viivästymistä.

Aluehallintovirasto on todennut, että kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti edellyttää aluehallintoviraston käyttävän jokaiseen yksittäiseen vireille tulleetseen kanteluun niin paljon ajallista ja muuta resurssia kuin kukin yksittäinen kantelu sitä asiallisesti edel-

lyttää. Aluehallintoviraston lausunnon mukaan "[s]osiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyä aluehallintovirastossa kokonaisuutena tarkasteltaessa kunkin yksittäisen kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja toisaalta ilman aiheetonta viivytystä toteutuu sen resurssien muodostaman kokonaisuuden puitteissa, joka aluehallintoviraston käyttöön on kulloinkin sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelemiseksi asetettu". Aluehallintovirasto on todennut edelleen, että "jos kyseinen resurssi ei ole oikein mitoitettu suhteessa kanteluiden lukuisuuteen, ja ottaen huomioon sekä vaatimuksen käsittelyn asianmukaisuudesta että viivytyksettömyydestä, ei kansalaisen aineellisoikeudellinen oikeusturva huomioon ottaen kunkin yksittäisen kantelun käsittelyssä voida joustaa käsittelyn asianmukaisuudesta". Aluehallintoviraston mukaan aliresursointi on näin ollen omiaan vaarantamaan kunkin yksittäisen kantelijan oikeusturvan toteutumisen pidentyneenä käsittelyaikana.

Aluehallintoviraston arvion mukaan kantelijan asiassa ei ole perustetta kohdistaa moitetta kenenkään yksittäisen virkamiehen toimintaan kantelun käsittelyssä, vaan kukin kantelun käsitteelyyn osallistunut virkamies on pyrkinyt täyttämään virkavelvollisuutensa moitteettomasti ja käsittelemään kantelun omalta osaltaan mahdollisimman viivytyksettä niiden resurssien puitteissa, jotka virastolla on käytettävissä. Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kantelun pitkää käsittelyaikaa.

Arviointi ja johtopäätökset

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 3 §:ssä säädetään oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Pykälän 2 momentin mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Paitsi, että asioiden viivytyksetön käsittely on itsessään perusoikeus, sen toteutuminen edistää myös muiden oikeuksien toteutumista. Terveystenhuollossa ja sen valvonnassa joutuisuudella on erityistä merkitystä, koska terveydenhuollon palvelujen tarpeessa olevien henkilöiden oikeuksien oikea-aikaisella toteutumisella saattaa olla heidän arkensa toimivuudelle ja elämänlaadulle suuri merkitys.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston kirjaamosta saadun tiedon mukaan kantelijan 29.12.2020 aluehallintovirastoon saapunut kantelu oli lopulta ratkaistu 9.8.2023. Asian käsittely on siten kokonaisuudessaan kestänyt yli 32 kuukautta, mikä on kohtuuttoman pitkä aika. Kantelun käsittely on näin ollen lähtökohtaisesti viivästynyt.

Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kantelijan asia olisi ollut erityisen laaja tai muuten suuritöinen käsitellä. Kantelu oli siirretty 30.1.2023 selvityksessä mainitun valtakunnallisen ruuhkanpuron eli keskitetyn sosiaali- ja terveydenhuollon kantelu- ja valvonta-asioden käsittelytoiminnon käsiteltäväksi. Kantelun käsittelyaika Etelä-Suomen aluehallintovirastossa oli kuitenkin jo tuolloin ylittänyt kaksi vuotta, mikä on pidempi kuin aluehallintoviraston esiintuomat täystutkintaisten kanteluasioiden keskimääräiset käsittelyajat ja jo sinänsä kohtuuttoman pitkä käsittelyaika kyseisen asiaryhmän asialle.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelijan kantelun käsittelyn viivästymiseen on ollut terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyn yleinen ruuhkautuminen aluehallintovirastossa, mikä on aluehallintoviraston mukaan johtunut käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään sekä myös muista tekijöistä, kuten koronapandemian ja hyvinvointialueiden toiminnan käynnistymisen vaikutuksista. Terveydenhuollon kanteluasioiden käsittely oli ruuhkautunut jo vuoden 2020 aikana, mutta tilanne oli edelleen pahentunut vuosien 2021 ja 2022 aikana. Vuoden 2022 alussa useista määräaikaista kanteluasioiden esittelijöistä ja yhdestä tarkastajasta oli selvityksen mukaan jouduttu luopumaan määrärahojen niukkuuden takia.

Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä on 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. Olen todennut muun muassa 29.9.2022 antamassani niin ikään kantelun käsittelyn viipymistä Etelä-Suomen aluehallintovirastossa koskeneessa ratkaisussa [dnro OKV/908/10/2021](#), että lähtökohtaisesti asioiden yleinen ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä peruste käsittelyn viipymiselle. Viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämisellä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena ja siihen, että asiat tulevat käsitellyksi lain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Joissakin ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisuissa on kuitenkin todettu, että viranomaisen omat toimet eivät aina välttämättä riitä, jolloin kyse saattaa olla viranomaiselle asetettujen vaatimusten ja sen käyttöön osoitettujen resurssien epäsuhdasta. Viranomaisen vastuulla on tällaisessa tilanteessa todettu olevan ryhtyä päättäväisesti toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja muun muassa kiinnittää resursoinnista vastaavien huomiota asiointilaan (ks. apulaisoikeuskanslerin päätös 7.2.2023 [dnro OKV/1812/10/2021](#) ja siinä viitatu ratkaisut).

Aluehallintovirasto on selvityksensä mukaan ryhtynyt toimiin ruuhkan purkamiseksi. Kantelujen käsittelyä oli organisoitu uudelleen ja resurssitarpeesta oltu yhteydessä valtiovarainministeriöön. Lisäresursseja olikin vuonna 2023 saatu ja myös valtakunnallinen kanteluasioiden ruuhkanpurku oli ollut aluehallintoviraston käytettävissä.

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluja. Katson, että kantelijan asian käsittely aluehallintovirastossa on aiheettomasti viivästynyt ja käsittelyn kokonaiskesto aika ollut kantelijan kannalta kohtuuton etenkin kysymyksessä olevan asiaryhmän asiassa. Minulla ei kuitenkaan ole aluehallintoviraston lausunnossaan esittämää nähden perustetta kohdistaa laillisuusvalvonnallisia toimenpiteitä sen yksittäisiin virkamiehiin.

Toimenpiteet

Vaikka terveydenhuollon kanteluiden käsittelyaikoihin ovat aluehallintoviraston esiin tuomalla tavalla vaikuttaneet myös sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat seikat ja virasto on ryhtynyt toimenpiteisiin kanteluasioiden ruuhkan purkamiseksi, pidän asian tärkeyden vuoksi tarpeellisena kiinnittää Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuollon kanteluiden viivytyksettömään käsittelyyn.

Selvityksissä ja lausunnossa selostettujen kaikkien toimenpiteiden vaikutukset eivät vielä edellä selostettuja selvityksiä ja aluehallintoviraston antamia tietoja annettaessa ole olleet nähtävissä. Tämän vuoksi pyydän Etelä-Suomen aluehallintovirastoa toimittamaan 17.6.2024 mennessä vielä tiedot terveydenhuollon kanteluiden keskimääräisestä käsittelyajasta ajalla 1.6.-31.12.2023 sekä ajalla 1.1.-31.5.2024, käsittelyaikoja koskevien tulostavoitteiden saavuttamisesta kyseisillä ajanjaksoilla sekä tiedon siitä, kuinka paljon aluehallintovirastossa oli 31.12.2023 ja 31.5.2024 vireillä yli 18 kuukautta vireillä olleita kanteluja.

Lähetän päätökseni tiedoksi valtiovarainministeriölle ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle.

Kantelu ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen