



Sosiaalihuoltoa ja terveydenhuoltoa koskevien kantelujen pitkät käsittelyajat

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 22.10.2025 osoittamassaan kantelussa arvostellut kahden kantelunsa käsittelyaikaa Etelä-Suomen aluehallintovirastossa. Lisäksi kantelija on arvostellut toisen kanteluasiansa käsittelyssä sitä, että hänen valvonta-/epäkohtailmoitukseksi otsikoimansa asia käsiteltiin kanteluna, eikä tästä ilmoitettu hänelle tai pyydetty häntä täydentämään asiaansa valtakirjalla. Kantelija on ilmaissut myös tyytymättömyyttään siihen, että asiakkaille, joita asia koski, ei toimitettu päätöstä tiedoksi tai muutenkaan tietoa asian käsittelystä.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on 11.12.2025 toimittanut siltä asiasta pyytämäni selvityksen, joka sisältää sen peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikön sekä kanteluiden käsittelyyn osallistuneiden ylitarkastajien selvitykset. Lisäksi virasto on antanut asiasta lausuntonsa.

Mainitut selvitykset ja lausunto lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Aluehallintoviraston lausunto ja selvitykset

Aluehallintovirasto on katsonut, että viiveet kanteluiden käsittelyssä eivät ole johtuneet yksittäisten käsittelijöiden moitittavasta menettelystä vaan yleisesti jo pitkään jatkuneesta

ruuhkautuneesta tilanteesta, joka on loppuvuonna 2025 selkeästi helpottamassa. Aluehallintovirasto on pahoitellut asioiden pitkää käsittelyaikaa.

Selvitykset sosiaalihuollon kanteluasiassa

Esitettyjen selvitysten mukaan kantelijan vireille panema asia on kirjattu saapuneeksi 19.9.2022 sosiaalihuoltoa koskevien kanteluiden tehtäväluokkaan. Kantelijaa on pyydetty 27.9.2022 täydentämään asiaansa, jonka kantelija on 27.9. ja 28.9.2022 tehnyt. Aluehallintoviraston valmistelija pyysi kantelun kohteelta selvitystä 7.11.2022, kantelija täydensi asiaansa 7.12.2022 ja aluehallintovirasto lähetti vielä 12.12.2022 täydennykset kantelun kohteelle. Kantelun kohde antoi selvityksensä 14.12.2022. Kantelija täydensi asiaansa vielä 24.2.2023, mutta kyseinen täydennys ei antanut aihetta uuden selvityksen pyytämiseen kantelun kohteelta. Kun asiassa oli vastaanotettu pyydetty selvitykset 14.12.2022, jäi asia odottamaan, että asia voidaan siirtää käsittelyvuoronsa mukaisesti esittelijälle. Asia siirrettiin esittelijälle 17.6.2024 ja ratkaistiin 19.7.2024.

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikön mukaan viiveet kantelijan kantelun käsittelyssä eivät ole johtuneet yksittäisten käsittelijöiden moitittavasta menettelystä vaan yleisesti jo pitkään jatkuneesta ruuhkautuneesta tilanteesta, joka on loppuvuonna 2025 selkeästi helpottamassa.

Yksikön päällikön mukaan aluehallintovirastossa pyritään jatkossakin käytettävissä olevien resurssien voimin käsittelemään sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tehokkaasti ja ilman aiheutonta viivytystä. Yksikön päällikkö on pahoitellut, ettei aluehallintovirasto ole onnistunut viivytyksettömässä käsittelyssä kantelijan kantelun kohdalla.

Selvityksen mukaan aluehallintovirasto arvioi valvovana viranomaisena, mihin käsittelyprosessiin asiakkaan lähettämä kirjoitus ohjautuu, eikä asiakas voi itse päättää, käsitelläänkö hänen asiaansa kanteluna tai laajemmin yleisluontoisempana valvonta-asiana. Ottaen huomioon sen, että kirjoituksessa on tuotu esiin yksityiskohtaisesti kantelijan vanhempien asiaan liittyviä seikkoja ja muita heidän yksilöintitietojaan, on aluehallintovirasto selvityksensä mukaan perustellusti voinut ottaa asian käsiteltäväksi kanteluasiana. Kantelija on saanut tiedon asian käsittelystä kanteluna asian ratkaisun yhteydessä, eikä asian käsitteleminen kanteluna ole vaatinut muita toimenpiteitä tai täydennyksiä kantelijalta.

Aluehallintoviraston mukaan kanteluun annettavassa ratkaisussa ei myönnetä kantelun tarkoitamalle asiakkaalle etuja tai hallinto-oikeudessa vakiintuneesti tarkoitettuja oikeuksia eikä aseteta tälle velvollisuuksia. Kantelussa tarkoitettu asiakas ei lähtökohtaisesti ole kanteluasiassa asianosainen siinäkään tapauksessa, että hän on tai on ollut asianosainen kantelun kohteena

olevassa menettelyssä. Pääsääntöisesti siten kantelussa tarkoitettuja asiakkaita ei kuulla ennen asian ratkaisemista.

Kyseisen asian käsittelyssä ei ole tullut aluehallintoviraston mukaan esille sellaista, minkä perusteella asiaa olisi tullut arvioida kantelijan asiassa toisin. Kantelun asianosainen eli kantelun kohde on saanut perustellun ratkaisun ja kantelijalle on ilmoitettu asian ratkaisemisesta sen tiedon mukaisesti, mikä ratkaisemisen aikaan on hänen tiedonsaantioikeudestaan ollut käytettävissä. Kantelun ratkaiseminen on ollut mahdollista kantelijan toimittamien asiakirjojen perusteella, joten täydennyttäminen ei sen vuoksi ole ollut tarpeen. Kantelijan on ollut mahdollista jälkikäteen osoittaa tiedonsaantioikeutensa ja sen perusteella saada päätös tiedoksi kokonaisuudessa, kuten asiassa on sittemmin tapahtunutkin.

Selvitykset terveydenhuollon kanteluasiassa

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan kantelija oli 25.10.2023 lähettänyt sille kirjoituksensa, jonka hän oli kertonut olevan kantelu terveydenhuollon toimijasta. Asiaa käsitellyt ylitarkastaja oli esitellyt asian arviointikokouksessa 31.10.2023, jolloin asiassa oli tehty alustava oikeudellinen kokonaisarvio. Ylitarkastajan käsityksen mukaan kantelun perusteella ei noussut ilmeistä syytä epäillä sellaista virheellistä menettelyä, jonka perusteella aluehallintoviraston olisi tullut valvontavelvollisuutensa täyttääkseen ryhtyä selvittämään asiaa niin kutsutussa täysimittaisessa menettelyssä. Asia jäi alustavan oikeudellisen arvion perusteella kantelun tietojen perusteella käsiteltäväksi. Ylitarkastaja ei tunnistanut asiassa sellaista valvonnallisesti merkittävää perustetta, jonka perusteella asiaa olisi tullut priorisoida suhteessa muihin käsittelyä odottaviin kanteluihin.

Ylitarkastaja pääsi käsittelemään kantelua vuodenvaihteessa 2024/2025. Tuolloin hän arvioi, että asiassa on osin mahdollisesti kyse sellaisesta lainvastaisuudesta tai laiminlyönnistä, joka voisi edellyttää valvovalta viranomaiselta hallinnollisen ohjauksen antamista, ja hankki asiassa 23.1.2025 selvitystä. Saatuaan 26.2.2025 pyytämänsä selvityksen hän katsoi asian olevan käytettävissä olevilla tiedoilla valmis ratkaistavaksi. Koska ylitarkastajan työtilanne ei mahdollistanut asian käsittelyä sen edellyttämällä aikataululla, asia siirrettiin toiselle esittelijälle heti, kun se oli muiden esittelijöiden työtilanteet huomioiden mahdollista.

Ylitarkastaja on myöntänyt, että hänellä on voinut olla yksittäisiä tilanteita, joissa hän olisi voinut perustella kantelijan asian edistämistä suhteessa muihin tehtäviin. Hänen työpöydällään on kuitenkin ollut samanaikaisesti useita muitakin asioita, jotka olisivat samalla tapaa edellyttäneet asian ripeämpää käsittelyä. Ylitarkastaja on kuitenkin katsonut käyttäneensä asiassa hänelle kuuluvaa harkintavaltaa asianmukaisesti käytössään olleet resurssit huomioiden.

Kantelu on jaettu toisen esittelijän tehtäväksi 14.4.2025 ja ratkaisija on saanut sen työlistalleen 15.8.2025. Asia on ratkaistu 4.9.2025.

Edellä mainitun yksikön päällikön antaman selvityksen mukaan kanteluiden käsittely on ollut pitkään Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ruuhkautunut. Vuoden 2023 alkupuolella ruuhkautunut tilanne oli pahimmillaan ja vireillä olevia terveydenhuollon kanteluita oli yli 1 000 kappaletta. Selvityksen mukaan aluehallintovirasto on tehnyt lukuisia toimenpiteitä kanteluiden käsittelyn uudelleenorganisoinniseksi sekä tehostamiseksi, ja nämä tehdyt toimenpiteet ovat tuottaneet tulosta. Aluehallintovirastossa on ollut 19.11.2025 vireillä terveydenhuollon kanteluita 159 kappaletta. Näistä yli 18 kuukautta vireillä olleita on ollut 8 ja yli 12 kuukautta vireillä olleita 15. Terveydenhuollon kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2025 on ollut 4 kuukautta ja mediaanikäsittelyaika 0,46 kuukautta.

RATKAISU

Käsittelyn joutuisuuden sääntely

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

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Mainittua lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 73–74) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Viivytyksettömään 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.

Arviointi

Selvityksen mukaan kantelijan aluehallintovirastoon 19.9.2022 saapunut sosiaalihuollon kantelu oli ratkaistu ~~19.7.2025~~¹ ja 25.10.2023 lähettämä terveydenhuollon kanteluna käsitelty asia

¹ 19.7.2024, korjattu kirjoitusvirheenä.

ratkaistu 4.9.2025. Kantelijan sosiaalihuollon kantelun käsittely oli siten kestänyt ~~kaksi vuotta~~² ja kymmenen kuukautta ja terveydenhuollon kantelun käsittely lähes kaksi vuotta.

Käsittelyajat ovat olleet kysymyksessä olevien asiaryhmien asioille kohtuuttoman pitkiä. Molempien kanteluiden käsittelyaikaan on lisäksi sisältynyt varsin pitkät ajanjaksot, joiden aikana niissä ei aluehallintoviraston selvityksestä käy ilmi tehdyn mitään toimenpiteitä. Sosiaalihuollon kanteluasia on pyydettyjen selvitysten saapumisen jälkeen odottanut käsittelyvuoronsa mukaisesti asian siirtämistä esittelijälle noin vuoden ja kuuden kuukauden ajan ja terveydenhuollon kantelun käsittely asian tarkempaan käsittelyyn ottamista noin vuoden ja kolme kuukautta. Saa-dun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelujen käsittelyjen viivästymiseen on ollut kante-luasioden käsittelyn yleinen ruuhkautuminen aluehallintovirastossa.

Apulaisoikeuskansleri on aiemmin tutkinut Etelä-Suomen aluehallintoviraston sosiaalihuollon kantelujen käsittelyaikaa omana aloitteenaan. Aluehallintoviraston sen yhteydessä antamien selvitysten mukaan sosiaalihuollon kanteluiden käsittelyn tilanne oli ollut ruuhkautunut pitkään. Aluehallintoviraston arvion mukaan vuoden 2025 alussa voitiin kuitenkin todeta, että sosiaali-huollon kanteluiden ruuhkautuminen oli saatu taitettua ja vireillä olevien asioiden määrää mer-kittävästi laskettua. Aluehallintoviraston 27.1.2025 antaman selvityksen mukaan sosiaalihuollon kanteluja oli ollut vireillä 638 vuoden 2022 lopussa, 546 vuoden 2023 lopussa ja 172 vuoden 2024 lopussa. Vuoden 2024 lopussa yli 18 kuukautta vireillä olleita asioita oli ollut 29 kappaletta. Apulaisoikeuskansleri katsoi 28.3.2025 antamassaan päätöksessä dnro [OKV/2342/70/2021](#) ke-hityssuunnan olevan ilahduttava. Hän kiinnitti tuolloin kuitenkin huomiota yli 18 kuukautta vireillä olleisiin kanteluihin ja totesi, että toiminnan tehostamistoimia olisi aiheellista suunnata myös kyseisiin pitkään vireillä olleisiin kanteluihin. Selvitystä tämän asian yhteydessä annettaessa 12.11.2025 sosiaalihuollon kanteluja on ollut vireillä 111, joista yli 18 kuukautta vireillä olleita on ollut 3.

Olen todennut jo muun muassa 29.9.2022 antamassani terveydenhuoltoa koskevan kantelun käsittelyn viipymistä Etelä-Suomen aluehallintovirastossa koskeneessa ratkaisussa dnro [OKV/908/10/2021](#), että lähtökohtaisesti asioiden yleinen ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä peruste käsittelyn viipymiselle. Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintu-neesti katsottu, että viranomainen ei voi pätevästi vedota kiireelliseen työtilanteeseen ja resurs-seihin asian käsittelyn viipyessä, vaan sen on huolehdittava siitä, että sillä on tehtävien asian-mukaiseen hoitamiseen tarvittavat resurssit ja ne on tehokkaasti kohdennettu kulloisessakin tilanteessa. Joissakin 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

² vuoden, korjattu asiavirheenä.

resurssoinnista vastaavien huomiota asiantilaan (ks. apulaisoikeuskanslerin päätös 7.2.2023 dnro [OKV/1812/10/2021](#) ja siinä viitattu ratkaisut).

Aluehallintoviraston selvityksissä on viitattu sen aiemmin apulaisoikeuskanslerille antamiin lukuisiin selvityksiin kanteluiden käsittelytilanteesta ja tehdyistä toimenpiteistä niin sosiaalihuollon kuin terveydenhuollonkin kanteluiden osalta. Aluehallintovirastossa on jatkuvasti tehty erilaisia järjestelyjä kanteluiden käsittelyn organisoimiseksi, tehostamiseksi ja yksittäisten työntekijöiden työkuorman tasaamiseksi. Vakituisen ja vaihtelevasti määräaikaisen henkilöstömäärän kasvaminen vuosien aikana on helpottanut työtehtävien ja vastuun jakamista ja yksittäisille esittelijöille on voitu keskittää muun muassa sellaisia asioita, joissa kantelijalla on useita vireillä olevia tai olleita kanteluja. Tämä on osaltaan vaikuttanut suuren asiämäärän hallittavuuteen ja käsittelyaikojen lyhenemiseen. Yksikköön on myös vuoden 2025 aikana rekrytoitu kaksi määräaikaista esittelijää, joiden työpanosta on erityisesti käytetty vanhimpien kanteluasioiden käsitteilyyn.

Aluehallintoviraston tässä kanteluasiassa toimittamasta sekä minulle 12.12.2024 kanteluasian dnro [OKV/2432/10/2024](#) ja 17.6.2024 aiemman kanteluasian dnro [OKV/196/10/2023](#) jatkoseurantaan antamasta selvityksestä (dnro OKV/1558/80/2024) ilmenee, että tehdyillä toimenpiteillä myös terveydenhuollon kantelujen kertyminen on saatu pysähtymään ja vireillä olevien kantelujen määrä käännetyksi laskuun. Tässä kanteluasiassa annetun selvityksen mukaan enimmillään keväällä 2023 terveydenhuollon kanteluja oli vireillä hieman yli tuhat, mutta selvitystä annettaessa 19.11.2025 niitä oli vireillä 159, joista yli 18 kuukautta vireillä olleita oli 8 kantelua.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Perustuslaissa ja hallintolaissa säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluja. Totean edellä esittämäni perusteella, että kantelijan asioiden käsittely aluehallintovirastossa oli aiheettomasti viivästynyt ja niiden käsittelyajat ovat olleet kohtuuttoman pitkiä.

Olen tämän ja edellisen vuoden aikana jo useaan otteeseen kiinnittänyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuoltoa koskevien kanteluiden viivytyksettömään käsittelyyn (päätökseni 7.2.2024 dnro [OKV/196/10/2023](#), 7.2.2024 dnro [OKV/242/10/2023](#), 28.5.2024 dnro [OKV/1461/10/2023](#), 2.9.2024 dnro [OKV/2064/10/2023](#), 10.1.2025 dnro [OKV/48/10/2024](#) ja 25.9.2025 dnro [OKV/2432/10/2024](#)) asioissa, joissa on ollut kyse sen käsiteltävinä vuosina 2021–2024 olleista asioista, ja pyytänyt edellä todetuin tavoin aluehallintovirastoa myös toimittamaan minulle tietoja asiaryhmän käsittelyaikojen kehittymisestä tilanteen seuraamiseksi.

Aluehallintovirastolta saatujen selvitysten mukaan se on ryhtynyt useisiin toimenpiteisiin kanteluruuhkan purkamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Kanteluiden käsittelyyn on saatu

myös lisäresursseja. Ottaen huomioon Etelä-Suomen aluehallintovirastolle kerrotuin tavoin käsittelyn viipymisestä jo annetut useat laillisuusvalvonnalliset seuraamukset ja tilanteen korjaamiseksi tehdyt toimet ei asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni käsityksen kantelijan asioiden käsittelyn viipymisestä Etelä-Suomen aluehallintoviraston tietoon.

Asiassa ei muutoin ole käynyt ilmi mitään sellaista, mikä antaisi aiheutta toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel