

23.6.2008

Dnro 1519/4/07

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

KULJETUSKORVAUSTILITYSTEN VIIVYTYKSETÖN KÄSITTELY KANSANELÄKELAITOKSESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 2.5.2007 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Kansaneläkelaitoksen menettelyä kuljetuspalvelujen tuottajille maksettavien korvausten osalta. Kantelijan mukaan hänen omistamansa yritys on tehnyt liityntäsopimuksen Kansaneläkelaitoksen kanssa. Sopimuksen ja siihen liittyvän ns. runkosopimuksen mukaan Kansaneläkelaitoksen tulisi maksaa kuljetuskorvaukset kolmen viikon kuluessa siitä, kun yrittäjä on toimittanut tilityksen Kansaneläkelaitokselle.

Kantelijan mukaan käytännössä maksuajat ovat kuitenkin aina yli kolme viikkoa. Hänen mukaansa jo 21 päivän maksuaika on pienyrittäjälle varsin pitkä aika odottaa maksua antamastaan palvelusta.

3 RATKAISU

3.1 Kansaneläkelaitoksen selvitys

Kansaneläkelaitoksen selvityksissä on selostettu Kansaneläkelaitoksen ja kantelijan kantelukirjoituksessaan mainitseman yrityksen välillä 25.5.2005 tehtyä sopimusta. Laitos on myös liittänyt sopimuksen selvitykseensä. Sopimuksen kohdassa 8 on todettu, että Kansaneläkelaitos maksaa vakuutetulle myönnettävän matkakorvauksen palvelujen tuottamaan tilitykseen perustuen siten, että maksu on palvelujen tuottajan tilillä kolmen viikon kuluessa tilityksen saapumisesta. Kohdassa 9 on vielä todettu, että palvelujen tuottajalta tai asiakkaalta pyydetään lisäselvitys määräajassa, jos korvausta ei voida myöntää hakemuksen mukaisesti.

Terveys- ja toimeentuloturvaosaston mukaan sanottu sopimus on tehty matkakorvausten maksamisesta valtakirjamenettelyllä koskevaan Kansaneläkelaitoksen ja Suomen taksiliitto ry:n välillä solmittuun runkosopimukseen perustuen. Valtakirjamenettely perustuu osaston mukaan Kansaneläkelaitoksen ja sopimuksen tehneen palvelujen tuottajan vapaaehtoiseen tahdonilmaisuuun. Menettelyn tarkoituksena on parantaa asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä asiakaspalvelutilannetta niin, että asiakas sairausvakuutuslain mukaisen matkakorvauksen matkan tehtyään maksamalla ainoastaan omavastuuosuuden (9,25 euroa) valtuuttamalla kuljetuspalvelujen tuottajan hakemaan puolestaan korvauksen Kansaneläkelaitoksen toimistosta.

Osaston mukaan vapaaehtoisesti valtakirjasopimusmenettelyyn liittynyt kuljetuspalvelujen tuottaja voi itsenäisesti päättää, periikö hän palvelutilanteessa asiakkaalta matkan hinnan kokonaisuudessaan, jolloin asiakkaan on haettava korvaus Kansaneläkelaitokselta, vai soveltaako hän valtakirjasopimusmenettelyä. Vastaava valintaoikeus on osaston mukaan annettu asiakkaalle.

Kansaneläkelaitoksen keskiarvoon perustuva tavoite on osaston mukaan käsitellä sairaanhoitokorvausasiat, joihin kuuluvat muun muassa sairauden vuoksi taksilla tehdyt matkat, viimeistään 21 vuorokauden eli kolmen viikon kuluessa.

Helsingin vakuutuspiirin mukaan kantelijan mainitseman taksirytyksen toimittamien tilitysten käsittelyaika on vuoden 2007 alkupuolella vaihdellut 22 päivästä 43 päivään. Myös vuoden 2006 loppupuolella oli maksatuksessa piirin mukaan viiveitä.

Vakuutuspiiri on selvityksessään tuonut esiin niitä toiminnallisia haasteita, joita Helsingin vakuutuspiiri on kohdannut henkilöstömäärän supistuksien myötä. Lisäksi piiri on tuonut esiin korvaushakemusten voimakkaan kasvun vuoden 2007 alkupuolella verrattuna vuoteen 2006. Piirin mukaan sairaanhoitokorvaushakemuksia on siirretty työntasauksena Helsingin vakuutuspiiristä eri puolille Länsi-Suomen vakuutusaluetta, mutta siitä huolimatta ratkaisutyön sujuvuus on ollut herkästi haavoittuva, etenkin tilanteessa, jossa hakemusten määrä on ylittänyt ennusteen.

Piirin mukaan sairaanhoitokorvausten käsittely oli alkuvuonna 2007 saapuvien hakemusten määrän nousun ja samanaikaisen henkilöstön sopeutuksen seurauksen jonkin verran ruuhkautunut. Tilanne oli kuitenkin jo selvästi parantunut toukokuun lopulla.

3.2

Asian arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheutonta viivytystä. Tätä turvaa täsmentää hallintolain 23 §:n 1 momentissa viranomaiselle säädetty nimenomainen velvollisuus käsitellä asiat ilman aiheutonta viivytystä.

Nyt puheena olevat hakemukset liittyvät siis niin sanottuun valtakirjasopimusmenettelyyn, jossa Kansaneläkelaitos ja palvelujen tuottaja sopivat menettelystä, jossa palveluja käyttävä asiakas saa Kela-korvauksen välittömästi hyväkseen ja palvelun tuottaja perii korvauksen myöhemmin Kansaneläkelaitokselta. Menettely on viime vuosina yleistynyt. Se on Kansaneläkelaitoksen asiakkaiden kannalta vaivaton, kun heidän ei tarvitse hakea korvausta Kansaneläkelaitokselta.

Palvelujen tuottajien kannalta olennaista on tietenkin se, että he saavat ilman aiheutonta viivytystä maksun Kansaneläkelaitokselle toimittamistaan Kela-korvaustilityksistä. Muussa tapauksessa on vaarana, että heidän halukkuutensa käyttää valtakirjamenettelyä asiakaspalvelutilanteessa vähenee.

Kansaneläkelaitoksen omassa tavoitteenasettelussa ja luokittelussa sanotut tilitykset kuuluvat sairaanhoitokorvauksiin. Kansaneläkelaitoksessa on jo useita vuosia ollut valtakunnallisena tavoitteena käsitellä nämä asiat viimeistään 21 päivän kuluessa hakemuksen saapumisesta.

Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiiri on kuitenkin selvityksessään myöntänyt, että sillä oli loppuvuodesta 2006 ja alkuvuodesta 2007 vaikeuksia käsitellä sairaanhoitokorvausasioita tavoiteajassa. Syyksi vakuutuspiiri on ilmoittanut hakemusten määrän kasvun ja samanaikaisesti tapahtuneen henkilöstön määrän supistumisen. Lisäksi piiri on ilmoittanut, että hakemuksissa on ollut runsaasti lisäselvitystä vaativia puutteita, jotka hidastavat ratkaisutoimintaa. Sillä on ilmoituksensa mu-

kaan useita satoja suorakorvaus- ja valtakirjasopimus Kumppaneita, joita se pyrkii ilmoituksensa mukaan kouluttamaan.

Olen ilmoittanut moneen otteeseen Kansaneläkelaitokselle antamissani kanteluratkaisuissa, että hakemusten määrän kasvu ei ole hyväksyttävä peruste niiden käsittelyn viivästymiselle. Kansaneläkelaitoksen on käsitykseni mukaan järjestettävä toimintansa siten, että se pystyy käsittelemään kaikissa olosuhteissa hakemukset ilman aiheetonta viivytystä.

Kansaneläkelaitoksessa on jo pitkään tasattu työtä eri vakuutuspiirien välillä lähettämällä hakemuksia ruuhkaisimmista vakuutuspiireistä muihin vakuutuspiireihin. Helsingin vakuutuspiiri on ollut perinteisesti yksi ruuhkaisimmista vakuutuspiireistä ja sieltä onkin siirretty työntasauksena myös nyt puheena olevia sairaanhoitokorvaushakemuksia, kuten piiri on selvityksessään ilmoittanut.

Sanottujen hakemusten käsittely pääsi siitä huolimatta ruuhkautumaan Helsingin vakuutuspiirissä. Piiri on viitannut työtilanteensa osalta selvitykseen, jonka se antoi minulle omaan aloitteeseeni, jossa oli kyse hakemusten käsittelyajoista Helsingin vakuutuspiirissä. Totesin 29.9.2005 antamassani ratkaisussa (dnro 2585/2/04) muun muassa, että Helsingin vakuutuspiiristä työntasauksena pois siirrettävien hakemusten piirille tuoma hyöty pienenee merkittävästi, jos samanaikaisesti piirin henkilöstöä vähennetään. Katson asiassa olevan kyse lähinnä siitä, miten Kansaneläkelaitos mittaa vakuutuspiirien työmääriä ja osoittaa niille voimavaroja.

Helsingin vakuutuspiirin nyt antaman selvityksen mukaan Kansaneläkelaitoksen ohjaus- tai muut menetelmät eivät ole kuitenkaan merkittävästi muuttuneet. Sen mukaan piirin ratkaisutyön sujuvuus on kuitenkin nykyisillä resursseilla ja tehtävillä herkästi haavoittuva.

Piiri sai kuitenkin ilmoituksensa mukaan sairaanhoitokorvausten käsittelyajat lyhentymään jo toukuussa 2007. Totean lisäksi, että tein 28.5.2008 tarkastuskäynnin Kansaneläkelaitoksen Etelä-Suomen aluekeskukseen. Sanotun käynnin yhteydessä olivat esillä myös etuushakemusten käsittelyajat aluekeskuksen eri vakuutuspiireissä, joihin myös Helsingin vakuutuspiiri kuuluu. Saamani selvityksen mukaan vuoden 2008 neljän ensimmäisen kuukauden aikana sairaanhoitokorvaushakemusten käsittelyaika Helsingin vakuutuspiirissä on ollut keskimäärin noin 15 päivää, mikä vastaa koko Etelä-Suomen käsittelyaikaa.

Tarkastuksella käytiin keskustelua, lähinnä muihin etuushakemuksiin liittyen, käsittelyaikojen eroavaisuuksista toisaalta Etelä-Suomen aluekeskuksen eri vakuutuspiirien välillä kuin myös maan viiden aluekeskuksen välillä sekä syitä näille eroille. Tuossa yhteydessä olivat esillä myös ne sopimusmekanismit, joilla sovitaan työntasauksista vakuutuspiirien välillä. Aluekeskuksen edustajat mainitsivat usein käsittelyaikojen eroille syyksi jossakin vakuutuspiirissä tapahtuneet henkilövaihdokset. Toin tarkastuksella esille näkemystäni siitä, että työntasausmenetelmien tulisi olla joustavia ja mahdollistaa nopea reagointi vakuutuspiireissä tapahtuviin henkilöstömuutoksiin ja muihin etuusratkaisutoiminnan sujuvuuteen vaikuttaviin muutoksiin. Käsitykseni mukaan Kansaneläkelaitosten asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu edellyttää, että erot vakuutuspiiri kohtaisissa käsittelyajoissa eivät muodostu suuriksi.

3.3

Toimenpiteet

Yhteenvetona totean, että kantelijan kantelukirjoituksessaan mainitsemien tilityshakemusten käsittely kesti siis parhaimmillaankin yli tavoitteena olevan 21 päivää. Hänen hakemuksensa eivät ole saama-

ni selvityksen mukaan vaatineet lisäselvitystä, joten käsitykseni mukaan niiden käsittelyn ei voida-
kaan katsoa tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä.

Käsitykseni mukaan asiassa ei ole ilmennyt kuitenkaan aiheutta epäillä, että Helsingin vakuutuspiiri
viivytellyt kantelijan asioiden käsittelyssä. Lisäksi tilanne sairaanhoitokorvausten käsittelyssä Helsin-
gin vakuutuspiirissä on käsitykseni mukaan parantunut ja käsittelyajat lyhentyneet laitoksen tavoittei-
den mukaisiksi.

Tämän vuoksi katson riittäväksi, että saatan jaksossa 3.2 esittämäni näkemykset hakemusten käsit-
telyn viivytyksettömyydestä Helsingin vakuutuspiirin tietoon. Lisäksi saatan jaksossa 3.2 esittämäni
käsitykset työn tasaamisesta Etelä-Suomen aluekeskuksen sekä terveys- ja toimeentuloturvaosaston
tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennökset päätöksestäni.