

30.1.2004

1840/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

VIIVÄSTYS SAIRAUSPÄIVÄRAHAHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

A arvosteli 19.8.2003 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen Kannelmäen toimiston menettelyä sairauspäiväraha hakemustensa käsittelyssä. A:n mielestä päätöksenteko toimistossa kestää liian kauan. A kertoo saaneensa tietää toimiston virkailijalta, että käsittelyaika on 3-6 kuukautta ja että ratkaisun antamista viivästyttää asiantuntijalääkärin lausunnon hankkiminen asiaan.

3 RATKAISU

3.1 Kannanotto

Käsitykseni mukaan A:n 7.7.2003 Kannelmäen toimistoon jättämän sairauspäiväraha hakemuksen käsittelyaika on ylittänyt kohtuullisena pidettävän käsittelyajan.

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.2 Asiatiedot

A:n sairauspäiväraha hakemus saapui Kannelmäen toimistoon 12.5.2003. Toimisto pyysi asiaan asiantuntijalääkärin lausunnon 19.5.2003. Lääkäri antoi lausuntonsa 28.5.2003 ja samana päivänä toimisto antoi päätöksensä päivärahan myöntämisestä.

Tämän jälkeen A toimitti lääkärintodistuksen sairauslomansa jatkumisesta toimistoon 7.7.2003. Todistus siirrettiin asiantuntijalääkärin lausunnolle 11.7.2003. A toimitti toimistoon vielä 23.7.2003 uuden lääkärintodistuksen, joka sekin siirrettiin odottamaan asiantuntijalääkärin lausuntoa.

Toimiston asiantuntijalääkäri antoi lausuntonsa 27.8.2003. Lääkäri ei ollut kuitenkaan ottanut lausunnossaan kantaa A:n jälkimmäiseen lääkärintodistukseen, minkä johdosta toimiston virkailija pyysi häneltä vielä

samana päivänä lisälausunnon. Toimisto myös ratkaisi sairauspäivärahasian 27.8.2003.

3.3

Kansaneläkelaitoksen selvitys käsittelyajasta

Kannelmäen toimiston selvityksen mukaan sairauspäivärahojen keskimääräinen käsittelyaika toimistossa viimeksi kuluneen vuoden aikana oli 14,1 päivää. Heinäkuussa 2003 ratkaistuissa asioissa keskimääräinen käsittelyaika oli 22,6 päivää, mikä on toimiston mukaan pisin keskimääräinen käsittelyaika vuosikausiin.

Vakuutuspiirin mukaan Kannelmäen toimiston käsittelyajat ovat heinäkuuta 2003 lukuun ottamatta olleet lyhyempiä kuin vakuutuspiirissä keskimäärin. Vakuutuspiirin mukaan piirissä otettiin toukokuussa 2003 käyttöön vakuutuspiirin yhteiset työjonot lääkärinlausuntoja tarvitsevilla etuuksilla. Käyttönoton jälkeen piirin toimistoissa on ollut ruuhkaa, koska jo pitkään työmäärän suhde lääkäriresursseihin on ollut liiankin suuri. Yhteisillä lääkärijonoilla piiri pyrkii palvelemaan asiakkaitaan tasapuolisesti.

Vakuutuspiiri kertoo pyrkivänsä purkamaan ruuhkia kaikin käytettävissä olevin keinoin. Kesällä hakemukset kuitenkin ruuhkautuvat ja myös lääkäritilanne vaikeutuu lomien myötä.

Vakuutuspiirin mukaan A:n sairauspäiväraha hakemuksen käsittely on kestänyt pitkään. Piirin mukaan käsittelyssä ei ole kuitenkaan ilmennyt tahallista tai tietoisesta haitan- tai kiusantekoa. Sekä Kannelmäen toimiston että vakuutuspiirin selvityksissä pidetään A:lle annettua 3-6 kuukauden käsittelyaika-arviota ylimitoitettuna. Vakuutuspiirin mukaan piirin toimiston henkilökunta on kehoitettu kertomaan keskimääräisiä käsittelyaikoja eikä ylimitoitettuja arvioita.

3.4

Kannelmäen toimiston menettelyn arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemisissä asioissa mahdollisimman joutuissaan käsittelyyn.

Käsitykseni mukaan hakemusten ilman aiheetonta viivytystä tapahtuva käsittely on erityisen tärkeää silloin, kun on kyse perustuslain 19 §:n 2 momentissa tarkoitetun perustoimeentulon turvan toteuttamisesta. Sanotun perustuslain säännöksen mukaan lailla on taattava jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan muun muassa sairauden varalta. Kansaneläkelaitoksen myöntämä sairauspäiväraha on tällaista sairauden varalle säädettyä perustoimeentulon turvaa, minkä vuoksi sitä koskevan hakemuksen käsittelyn joutuisuus on nähdäkseni erityisen tärkeää.

Kannelmäen toimisto ratkaisi A:n 12.5.2003 jättämän hakemuksen 16 päivässä. Käsitykseni mukaan se ratkaisi tämän hakemuksen ilman aiheetonta viivytystä.

Sen sijaan A:n seuraavan hakemuksen käsittely toimistossa kesti 51 päivää eli yli kaksi kertaa kauemmin kuin toimiston ilmoittama heinäkuun 2003 keskimääräinen käsittelyaika ja kolme kertaa kauemmin kuin toimiston koko vuoden keskimääräinen käsittelyaika. Tämän hakemuksen käsittelyaika onkin ollut A:n kannalta kohtuuttoman pitkä.

Saamani selvityksen perusteella hakemuksen käsittelyä ovat viivästyttäneet kesälomat. Kesälomien aiheuttamaa hakemusten käsittelyn viivästyistä on vaikea välttää täysin, vaikka luonnollisesti toimiston tulisi pyrkiä järjestämään henkilökuntansa lomat siten, ettei viivytyksetön hakemusten käsittely häiriinny. Koska vakuutuspiirissä on siirrytty yhteisiin lääkärijonoihin, tulisi myös vakuutuspiirin nähdäkseni osaltaan huolehtia siitä, että lääkäreiden lomien järjestämisessä otetaan huomioon myös hakemusten viivytyksettömän käsittelyn vaatimus.

Mitä siten tulee käsittelyaika -arvion antamiseen, totean, että uudessa 1.1.2004 voimaan tulleessa hallintolaissa on asiasta nimenomainen säännös. Lain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle arvio päätöksen antamisajankohdasta. Hallintolakia sovelletaan myös Kansaneläkelaitoksen etuusasioissa ja laitos on antanut lain soveltamisesta toimeenpano-ohjeet 19.11.2003. Ohjeissa Kansaneläkelaitos toteaa, että mikäli asian käsittelyaika ei ole tiedossa, arviona voi olla kyseisen etuuden keskimääräinen käsittelyaika yksikössä.

Hallintolakia edeltäneessä hallintomenettelylaissa ei ollut vastaavaa säännöstä. Hyvän hallinnon periaatteisiin on kuitenkin nähdäkseni kuulunut se, että viranomainen pyrkii arvioimaan asian käsittelyajan, jos asiakas arviota pyytää.

Yhdyn Kansaneläkelaitoksen näkemukseen siitä, että käsittelyajasta ei tulisi antaa ylimitoitettua arviota.

Totean vielä lopuksi, että käsitykseni mukaan etuuden hakijoiden oikeusturvan kannalta on välttämätöntä, että lääketieteellistä asiantuntemusta vaativissa asioissa hakemuksen ratkaisuun osallistuu myös lääketieteellisen koulutuksen saanut henkilö eli ns. asiantuntijalääkäri.

4

TOIMENPITEET

A:n sairauspäiväraha hakemuksen käsittely on siis kestänyt Kannelmäen toimistossa kauemmin kuin toimistossa keskimäärin. Asiassa ei ole kuitenkaan nähdäkseni aihetta epäillä, että toimisto olisi syyllistynyt tahalliseen viivyttelyyn hakemuksen käsittelyssä.

Toimiston asiantuntijalääkäri oli selvityksen mukaan ensin unohtanut ottaa lausunnossaan kantaa A:n jälkimmäiseen lääkärintodistukseen. On luonnollisesti selvää, että hakemuksen asianmukainen ja ilman aiheutonta viivästystä tapahtuva käsittely edellyttää huolellisuutta myös lausuntojen antamisessa. Kannelmäen toimiston virkailija huomasi kuitenkin unohduksen välittömästi ja hankki lisälausunnon asiantuntijalääkäriltä vielä saman päivän aikana. Päätöksen antaminen ei viivästynyt unohduksen vuoksi, minkä vuoksi asia ei tältä osin anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

Kansaneläkelaitoksen käsittelemien etuushakemusten käsittelyaikojen kehittymisen osalta totean lisäksi, että asia oli yleisemminkin esillä julkisuudessa kesällä 2003, kun lehdistössä julkaistujen tietojen mukaan hakemusten keskimääräiset käsittelyajat olivat vuoden 2003 aikana pidentyneet erityisesti Helsingissä ja muissa suurimmissa kaupungeissa. Tämän vuoksi otin käsittelyaikojen kehityksen omana aloitteena tutkittavakseni. Asian johdosta Kansaneläkelaitos antoi lausunnon, jossa se toi esiin hakemusten käsittelyä eniten ruuhkauttaneena seikkana 1.12.2002 voimaan tulleen hammashoidon korvauksen laajentumisen kaikkiin ikäluokkiin. Lainmuutos lisäsi sanottujen korvaushakemusten määrää 58 %:lla, mikä oli enemmän kuin mihin Kansaneläkelaitos oli varautunut (45 %). Käsittelyaikojen nopeuttamiseksi Kansaneläkelaitos toi esiin sähköisen asiakirjahallintajärjestelmän, jolla hakemuskäiriä voidaan tasata vakuutuspiirien sisällä ja valtakunnallisesti sekä hakemusten käsittelyä nopeuttavan ATK-pohjaisen valtakirjasopimusmenettelyn laajentamisen.

Edellä kerrotun perusteella A:n kirjoitus ei anna minulle aihetta muuhun kuin että saatan jakson 3.4 näkemykseni Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiiriin ja Kannelmäen toimiston tietoon ja vastaisen varalle huomioon otettavaksi. ---