

11.10.2004

2065/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

SAIRAUSPÄIVÄRAHAHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

1

KANTELU

A arvosteli 16.9.2003 päivämässään kirjeessä Kansaneläkelaitoksen Malmin toimiston menettelyä sairauspäiväraha-asiassaan. Toimisto oli A:n mielestä käsitellyt hänen hakemuksiaan liian kauan.

3

RATKAISU

3.1

A:lle annetut päätökset

Kansaneläkelaitoksen antamasta selvityksestä ilmenee, että Malmin toimisto antoi A:lle ajalta 8.4.2003 – 29.2.2004 yhteensä seitsemän sairauspäivärahapäätöstä. Vuoden 2003 heinäkuun loppuun saakka toimisto käsiteli hänen hakemuksensa saamani selvityksen perusteella viivytyksettä. Vuoden 2003 loppupuolella eli nyt puheena olevan kantelun laatimisen jälkeen toimisto käsiteli A:n 6.11.2003 jättämää hakemusta kuusi viikkoa (42 päivää). Toimisto oli oman ilmoituksensa mukaan pyytänyt tämän hakemuksen ratkaisemiseksi A:lta lisäselvitystä lääkärintodistuksessa olleen maininnan johdosta. Lisäselvityksen saatuaan 12.12.2003 toimisto oli ratkaissut asian ilman aiheetonta viivytystä kuuden päivän kuluessa eli 18.12.2003.

A:n tyytymättömyys kohdistuukin nähdäkseni hänen 31.7.2003 jättämänsä hakemuksen käsittelyaikaan. Malmin toimisto antoi päätöksensä tuohon hakemukseen 25.9.2003. Toimisto käsiteli hakemusta siis kahdeksan viikkoa (56 päivää).

Totean tässä yhteydessä myös, että Malmin toimisto on ilmoittanut selvityksessään hakemusten käsittelyajat työpäivinä. Etuuden hakijoille ratkaiseva on kuitenkin se aika, jonka he joutuvat päätöstä ja sillä heille mahdollisesti maksettavaa etuutta odottamaan. Etuuden hakijoiden kannalta käsittelyaikaan tuleekin nähdäkseni laskea mukaan myös viikonloput ja muut pyhäpäivät.

3.2

Kansaneläkelaitoksen selvitys

Helsingin vakuutuspiirin mukaan sairauspäiväraha-asioiden keskimääräinen käsittelyaika Malmin toimistossa oli kaksi viikkoa syksyllä 2003. A:n hakemuksen käsittelyaika ylitti selvästi toimiston keskimääräisen käsittelyajan. Helsingin vakuutuspiirin mukaan nämä toimistokohtaiset käsittelyajat eivät kuitenkaan enää juurikaan kuvasta kyseisen toimiston oman toiminnan tuloksena syntyviä käsittelyaikatietoja, vaan enemmänkin toimiston alueella asuvien asiakkaiden etuusratkaisujen käsittelyä riippumatta siitä, missä ratkaisut on tehty. Kansaneläkelaitoksen yleisen toimintaperiaatteen mukaisesti etuustyötä tasataan vakuutuspiirissä yhä enenevässä määrin yli toimistorajojen.

Malmin toimiston mukaan A:n hakemuksen käsittely pitkittyi vuosilomakauden aiheuttaman hakemus ruuhkan vuoksi. Vakuutuspiiri n mukaan hakemuksen käsittelyä pitkitti myös asiantuntijalääkärin lausunnon hankkiminen. Piirin mukaan A:n sairaus oli tuolloin muodostunut jo niin pitkäaikaiseksi, että hänen työkykynsä arvioimiseksi asiantuntijalääkärin lausunto oli entistä välttämättömämpi. Piirin mukaan asiantuntijalääkärin saatavuus oli vuonna 2003 ja on edelleen ongelmallista.

Helsingin vakuutuspiirin mukaan Malmin toimisto onkin tehnyt parhaansa sen käytettävissä olevilla resursseilla. Hakemusten ruuhkautuminen on koko piiriä koskeva ongelma ja piiri on ilmoituksensa mukaan toistuvasti joutunut tilanteeseen, jossa hakemusten ruuhkautumisen estäminen ei ole ollut sen keinoin mahdollista.

Kansaneläkelaitos on yrittänyt purkaa syntyneitä hakemusruuhkia ylitöillä ja hakemusten siirtämisellä vähemmän ruuhkaisiin toimistoihin joko piirin sisällä tai toiseen vakuutuspiiriin.

3.3

Asian arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomasta pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Käsittelyn joutuisuus on tärkeää yksilön oikeusturvan kannalta.

Käsitykseni mukaan erityisesti sosiaalivakuutusasioissa hakemusten käsittelyn tulisi olla joutuisaa. Etuuksien hakijoilla on usein joko terveydellisiä ongelmia tai taloudellisia vaikeuksia, pahimmassa tapauksessa molempia ja päätöksillä on usein tärkeä merkitys heidän elämäänsä. Esimerkiksi sairauspäiväraha-asiat ovat tällaisia asioita.

Kansaneläkelaitoksen on luonnollisesti huolehdittava siitä, että sillä on jatkuvasti käytössään riittävästi henkilöstöä hakemusten joutuisaan käsittelyyn.

Hakemusten määrä eri etuusryhmissä saattaa vaihdella eri aikoina, mihin Kansaneläkelaitoksen tulee reagoida nopeasti ja tarvittaessa siirtää henkilöstöä etuusryhmästä toiseen. Lomakaudet ja vastaavat erityistilanteet saattavat aiheuttavat viivettä hakemusten käsittelyyn, mutta tavoitteena tulisi olla se, ettei minkään etuusryhmän hakemusten käsittely kärsi kohtuuttomasti niiden johdosta.

A:n sairauspäiväraha hakemuksen käsittelyaika on nähdäkseni ollut kohtuuttoman pitkä. Asiassa ei ole kuitenkaan nähdäkseni perusteita epäillä, että Malmin toimisto olisi viivytellyt hakemuksen käsittelyssä. Syynä hänen hakemuksensa käsittelyn pitkittymiseen on nähdäkseni ollut koko Helsingin vakuutuspiiriä koskettava hakemuskäsittelyn ruuhkautuminen.

Kansaneläkelaitos on pyrkinyt helpottamaan Helsingin vakuutuspiirin työtilannetta siirtämällä etuushakemuksia käsiteltäväksi muihin vakuutuspiireihin (ns. työntasaus). Lisäksi aluekeskus on ilmoittanut rakentavansa sähköisen asiakirjahallintajärjestelmän avulla menettelyä, jolla asiantuntijalääkäreiden saatavuus ympäri vuoden olisi parempi. Nykyisin vakinaisten lääkäreiden vuosilomat aiheuttavat kesäkuukausina hakemusten käsittelyaikojen pitkittymistä. Aluekeskuksen mukaan uusi menetelmä mahdollistaisi lääkärivoimavarojen entistä tehokkaamman ohjaamisen eri vakuutuspiirien työtilanteiden mukaan. Keskuksen tavoitteena olisi siirtyä uuteen malliin vuoden 2005 alussa.

4

TOIMENPITEET

Ruuhkat hakemusten käsittelyssä ja sitä seuranneet pidentyneet käsittelyajat niin Helsingin vakuutuspiirissä kuin muiden kasvukeskusten vakuutuspiireissä nousivat julkisen keskustelun kohteeksi kesällä 2003. Otin asian tuolloin myös omana aloitteenani tutkittavaksi (dnro 2019/2/03). Hakemusten käsittelyaikojen yleinen pidentyminen oli tuolloin seurausta erityisesti hammashoidon korvaushakemusten määrän voimakkaasta kasvusta. Kansaneläkelaitos toi tuolloin esiin toimenpiteitä käsittelymekanismien kehittämiseksi ja eri etuuksien valtakunnallisia läpimenoaikavoitteenaan ja toteutuneita käsittelyaikoja. Hakemusten keskimääräiset yleiset käsittelyajat eivät antaneet aiheutta toimenpiteisiin. Jatkoisin kuitenkin käsittelyaikojen kehityksen seuranta ja pyysin 30.1.2004 antamassani ratkaisussa Kansaneläkelaitosta toimittamaan nähtäväkseni käsittelyaikatilastoja vuoden 2004 ensimmäiseltä vuosipuoliskolta.

Hakemusten käsittelyajat Kansaneläkelaitoksessa ovat olleet keskeisesti esillä myös vuoden 2004 keväällä aloittamallani Kansaneläkelaitoksen toimistojen tarkastuskierröksellä. Erityisesti Helsingin tilanne on ollut paljon esillä. Keskustelin Helsingin vakuutuspiirin tilanteesta niin Kansaneläkelaitoksen johdon kuin myös Etelä-Suomen aluekeskuksen ja Helsingin vakuutuspiirin edustajien kanssa ennen varsinaisten toimistojen tarkastuskierrösten käynnistymistä. Toistaiseksi olen tarkastanut Helsingissä kaksi toimistoa, joista toinen oli nimenomaan nyt puheena oleva Malmin toimisto. Tarkastuksella ei ilmennyt

Malmin toimistoa koskevia erityisongelmia, vaan esiintyvät ongelmat ovat yhteisiä koko vakuutuspiirin alueella.

Totean lisäksi, että tarkastuksilla ja myös kanteluasioissa esille tulleiden seikkojen johdosta olen ottanut käsittelyaikojen kehittymisen Helsingin vakuutuspiirissä omana aloitteena tutkittavakseni 30.9.2004 (dnro 2585/2/04) ja pyytänyt Kansaneläkelaitosta toimittamaan minulle selvitystä käsittelyajoista ja niiden kehityksestä.

Tämän vuoksi ja kun asiassa ei ole perusteita epäillä Malmin toimiston viivytelleen A:n hakemuksen käsittelyssä, tydyn saattamaan jakson 3.2. käsitykseni Kansaneläkelaitoksen Malmin toimiston tietoon ja vastaisuudessa huomioon otettaviksi. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle tiedoksi.