

31.8.2005

2106/4/04

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

VIIVÄSTYS KANTELUN KÄSITTELYSSÄ LÄÄNINHALLITUKSESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 6.8.2004 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Länsi-Suomen lääninhallituksen Jyväskylän alueellisen palveluyksikön menettelyä hammashoitoa koskevan kantelun käsittelyssä. Kantelijan käsityksen mukaan lääninhallitus oli viivytellyt ratkaisun antamisessa. Lisäksi hän oli tyytymätön ratkaisun sisältöön.

- - -

3 RATKAISU

Käsittelyaika

Katson, että kantelijan kantelun käsittely Länsi-Suomen lääninhallituksessa on aiheettomasti viivästynyt sen jälkeen, kun hän oli 30.9.2003 antanut vastineensa Terveystieteiden tutkimuskeskuksen pysyvän asiantuntijan antamaan asiantuntijalausuntoon. Asia oli vastineen antamisen jälkeen vireillä lääninhallituksessa ilman välitoimia vielä runsaat kahdeksan ja puoli kuukautta.

Saadun selvityksen mukaan en ole kuitenkaan havainnut viitteitä siitä, että kantelijan kantelun käsittelyn viivästyminen olisi johtunut kenenkään virkamiehen tahallisesta viivyttelystä.

Ratkaisun sisältö

Lääninhallitus on ratkaissut kantelijan kantelun harkintavaltansa rajoissa lainmukaisesti. En voi puuttua siihen, miten viranomaisen on käyttänyt harkintavaltaa, jos harkintavaltaa ei ole ylitetty tai käytetty väärin. En voi myöskään muuttaa tai kumota viranomaisten ratkaisuja.

Totean kuitenkin omana käsityksenäni, että lääninhallitus olisi voinut ratkaisussaan erikseen arvioida kipsimallit hävittäneen terveydenhuollon ammattihenkilön vastuuta ja ottaa kantaa hänen menettelyynsä.

Käsittelyaika

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Länsi-Suomen lääninhallituksen ja sosiaali- ja terveysministeriön välisissä tulossopimuksissa kanteluasioiden käsittelyn tavoitemääräajoina määriteltiin vuonna 2001 kahdeksan kuukautta, vuonna 2002 yhdeksän kuukautta ja vuosina 2003 ja 2004 yksi vuosi.

Terveystieteiden tutkimuskeskus oli 3.7.2001 siirtänyt kantelijan kantelukirjoituksen Länsi-Suomen lääninhallitukselle siltä osin kuin kyse oli sen alueelle kuuluvien terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnasta. Muilta osin kirjoitus oli siirretty Etelä-Suomen lääninhallituksen käsiteltäväksi.

Kantelua tutkittiin lääninhallituksen Tampereen ja Jyväskylän alueellisissa palveluyksiköissä sen mukaan, keihin terveydenhuollon ammattihenkilöihin kantelussa esitetyt väitteet kohdistuivat.

Tampereen yksiköstä lähetettiin 1.8.2001 selvityspyyntö hammaslääkäri A:lle. Muu osa kantelusta siirrettiin samalla Jyväskylän yksikköön. Jyväskylän yksiköstä kantelijalle lähetettiin 9.8.2001 ilmoitus siitä, että kantelu käsitellään hammaslääkäreiden B:n ja C:n osalta siellä. Samana päivänä selvityspyyntö lähetettiin C:lle ja B:n osalta X Oy:n vastaavalle johtajalle.

Kantelija toimitti lääninhallitukselle lisäkirjeen 24.8.2001. Tämä kirje lähetettiin hammaslääkäri A:lle lisäselvitykselle 29.8.2001. Hankittujen selvitysten johdosta kantelijalle varattiin Tampereen yksiköstä mahdollisuus vastineen antamiseen 6.9.2001 ja Jyväskylän yksiköstä 11.9.2001.

Kantelijan vastineiden johdosta hammaslääkäri A:lta pyydettiin lisäselvitys 4.10.2001. Tampereen yksiköstä pyydettiin 7.11.2001 X Oy:stä röntgenkuvia ja selvitystä siitä, ettei kuvia mahdollisesti ollut siellä.

Koska hammaslääkäri C:ltä ei ollut saatu selvitystä ensimmäisellä pyynnöllä, hänelle lähetettiin uusi pyyntö 14.11.2001. Kantelijalle toimitettiin asiakirjoja 21.11.2001 ja samalla tiedusteltiin, toimittaako hän lääninhallitukselle materiaalia.

Kantelija teki hammashoitajasta kantelun lääninhallitukselle 21.11.2001. Lääninhallitus pyysi hammashoitajalta selvityksen 27.11.2001. Selvityksen saavuttua kantelijalle varattiin tilaisuus vastineen antamiseen.

Kantelijalle ilmoitettiin Tampereen yksiköstä 20.12.2001, että siellä käsiteltävänä oleva kantelu on siirretty Jyväskylän yksikköön käsiteltäväksi.

Siirto tapahtui sen vuoksi, että kantelu katsottiin parhaimmaksi käsitellä kokonaisuudessaan samassa paikassa.

Kantelijalta 18.12.2001 tulleen kirjoituksen johdosta pyydettiin X Oy:n johtajalta selvitys ja sen johdosta kantelijalle varattiin mahdollisuus vastineen antamiseen 14.1.2002.

Hammaslääkäri C ei ollut vastannut lääninhallituksen aikaisemmin lähettämään selvityspyyntöön (hänelle oli 31.1.2002 lähetetty vielä yksi pyyntö), joten hänelle lähetettiin 8.5.2002 saantitodistuksella selvityspyyntö, joka oli vastaanotettu, mutta kuittauksessa ei ollut päivämäärää.

X Oy:n vastaavalle johtajalle lähetettiin 21.5.2002 selvityspyyntö kantelijan toimittaman kirjoituksen johdosta ja kantelijalle varattiin mahdollisuus vastineen antamiseen 12.6.2002.

Lääninhallitus pyysi asiantuntijalausuntoa Terveystieteiden tutkimuskeskuksen pysyvältä asiantuntijalta 19.8.2002. Hän antoi lausuntonsa 29.11.2002. Kantelija antoi vastineensa asiantuntijalausuntoon 30.9.2003.

Lääninhallitus toteaa, että sen Jyväskylän alueellinen palveluyksikkö on 18.6.2004 ratkaissut neljä kantelijan hammashuoltoa koskevaa kantelua. Lääninhallitus katsoo, että kanteluiden asiallinen yhteys huomioon ottaen ne on ollut tarkoituksenmukaista ja perusteltua käsitellä yhdessä.

Lääninhallitus pahoittelee kanteluasian valitettavan pitkää käsittelyaikaa. Lääninhallitus viittaa sen Jyväskylän yksikön antamaan selvitykseen ja toteaa, että asian käsittely on osaltaan viivästynyt asiassa toimitettujen uusien kantelukirjoitusten vuoksi, joihin kirjoituksiin jouduttiin eri vaiheissa hankkimaan uusia selvityksiä. Ajoittain oli niin ikään epäselvää, haluaako kantelija kanteluun ylipäätään käsiteltävän. Kantelukokonaisuus on ollut myös sellainen, että se on vaatinut esittelijältä huomattavasti keskivertoa enemmän työtä.

Lääninhallitus toteaa, että kanteluiden käsittelyssä kertynyttä ruuhkaa on lääninhallituksessa pyritty purkamaan mm. sosiaali- ja terveystieteiden osastopäällikön 18.6.2004 tekemällä päätöksellä. Käsittelyn tehostamiseen pyritään niin ikään lääninhallituksessa tehtävällä laatutyöllä, jolla muun ohessa pyritään kartoittamaan ja ratkaisemaan kanteluiden käsittelyssä olevia ongelmakohtia ja siten nopeuttamaan käsittelyä.

Kantelijan tapauksessa kantelun käsittely kesti kokonaisuudessaan noin kaksi vuotta 10 kuukautta, kun kantelun vireilletulovuoden (2001) tulossopimuksessa käsittelyn tavoitemääräajaksi oli asetettu kuusi kuukautta. Pidän käsittelyaikaa kohtuuttoman pitkänä. Lääninhallituksen selvityksessä esitetyt seikat huomioon ottaen katson, että kantelun käsittely on kuitenkin aiheettomasti viivästynyt vasta sen jälkeen, kun kantelija oli 30.9.2003 antanut vastineensa Terveystieteiden tutkimuskeskuksen pysyvän asiantuntijan antamaan asiantuntijalausuntoon. Asia oli vastineen antamisen jälkeen ilman

välitoimia vireillä lääninhallituksessa vielä runsaat kahdeksan ja puoli kuukautta.

Saadun selvityksen perusteella en kuitenkaan ole havainnut siinä viitteitä siitä, että kantelijan kantelun käsittelyn viivästyminen olisi johtunut kenenkään virkamiehen tahallisesta viivyttelystä. Kantelun pitkä käsittelyaika johtuukin nähdäkseni lääninhallituksen selvityksessä esitetyistä syistä.

Ratkaisun sisältö

Kuten lääninhallituksen ratkaisusta ilmenee, lääninhallitus on selvittänyt hampaiden kipsimallien hävittämistä ja todennut, että kipsimallien puuttuminen ei kuitenkaan vaikuta kantelijan hoidon asiallisuuden arviointiin. Lisäksi se on todennut, että kipsimallien päivämäärissä on pieniä eroavuuksia, jotka selittynevät mallien ottamisen ja kipsimallien valun tai palautuksen ajankohdasta. Lääninhallitus on viitannut sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (99/2001).

Totean omana käsityksenäni, että lääninhallitus olisi voinut ratkaisussaan erikseen arvioida kipsimallit hävittäneen terveydenhuollon ammattihenkilön vastuuta ja ottaa kantaa hänen menettelyynsä.

4

TOIMENPITEET

Saatan Länsi-Suomen lääninhallituksen tietoon edellä kohdassa 3 esittämäni käsityksen kantelun käsittelyn aiheettomasta viivästyisestä. Tässä tarkoituksessa lähetän lääninhallitukselle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Kirjeen liitteet palautetaan ohessa.