

30.5.2003

2768/4/01

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Harri Sintonen

VIIVÄSTYS KANTELUN KÄSITTELYSSÄ LÄÄNINHALLITUKSESSA

1

KANTELU

A pyysi 1.11.2001 päivätyssä kirjeessään sekä 3.4.2002 ja 24.1.2003 saapuneissa lisäkirjeissään oikeusasiamiestä tutkimaan Etelä-Suomen lääninhallituksen menettelyä hänen kantelunsa käsittelyssä. A:n käsityksen mukaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen olisi tullut tutkia hänen kantelunsa eikä siirtää sitä lääninhallitukselle. A piti lääninhallituksen kanteluratkaisua virheellisenä ja katsoi lääninhallituksen lisäksi viivytelleen ratkaisun antamisessa.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kantelun käsittelyaika lääninhallituksessa

Katson Etelä-Suomen lääninhallituksen menetelleen virheellisesti siinä, että A:n tekemän kantelun käsittely on aiheettomasti viivästynyt asian oltua vireillä lääninhallituksessa lähes kaksi vuotta. Perustelen ratkaisuni seuraava sti.

Perustuslain 21 §:n (aikaisemmin hallitusmuodon 16 §) mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä.

Etelä-Suomen lääninhallituksen ja sosiaali- ja terveysministeriön välisen tulossopimuksen mukaisena tavoitteena on, että kanteluratkaisut valmistuvat lääninhallituksessa viimeistään kahdeksan kuukauden kuluessa.

Lääninhallitus sai A:n kantelun siirtona Terveystieteiden tutkimuskeskukselta 17.4.2000. A vaati 10.5. ja 20.6.2000 kirjeissään oikeusturvakeskukselle, että asia käsitellään lääninhallituksen sijasta oikeusturvakeskuksessa. Oikeusturvakeskus perusteli siirtoa 29.6.2000 päivätyllä kirjeellä, joka lähetettiin A:lle ja tiedoksi lääninhallitukselle. Lääninhallituksen katsoo selvityksessään

asian tulleen tällöin vireille lääninhallituksessa.

Kanteluasian käsittelyssä lääninhallitus hankki selvityksiä A:ta hoitaneilta lääkäreiltä sairaala Eirasta ja Helsingin yliopistollisesta sairaalasta. Selvitykset lääninhallitus sai 25.7.2000 ja 2.8.2000. Lääninhallitus hankki asiassa lisäksi Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen pysyvän asiantuntijan lausunnon, joka on päivätty 25.9.2000. Kantelijalle varattiin 31.10.2001 päivätyllä kirjeellä tilaisuus vastineen antamiseen selvitysten johdosta. A antoi vastineen 14.11.2001. Lääninhallitus antoi 3.4.2002 ratkaisun, jossa se antoi ortopedille huomautuksen ja kiinnitti röntgenlääkärin huomiota vastaisen toiminnan varalle.

Lääninhallitus yhtyi oikeusasiamiehelle antamassaan selvityksessä A:n käsitykseen siitä, että käsittelyaika oli asiakkaan kannalta kohtuuttoman pitkä. Selvityksen mukaan tämä on koskenut kanteluiden käsittelyä yleisemminkin ja lääninhallitus on kahden viime vuoden aikana kehittänyt terveydenhuollon kantelujen käsittelyä erityisenä painopistealueena. Selvityksen mukaan ratkaisemattomien kantelujen määrää on täten pystytty vähentämään. Selvityksen mukaan kantelut pystytään kuitenkin asianmukaisesti käsittelemään vasta sitten, kun lääninhallitukselle/sosiaali- ja terveysosastolle osoitetaan tehtävien hoitoon tarpeelliset voimavarat.

Tässä tapauksessa kantelun käsittely kesti asian vireille tulosta lähes kaksi vuotta. Päätöksen antaminen kesti siis lähes vuoden ja neljä kuukautta tulossopimuksessa asetettua tavoitemääräaikaa kauemmin. Pidän käsittelyaikaa kohtuuttoman pitkänä vaikka otettaisiin huomioon käsittelyn alussa vallinnut epäselvyys kantelun käsittelevästä vira nomaisesta ja se, että kantelu on johtanut lääninhallituksen valvontatoimenpiteisiin.

Saadun selvityksen perusteella en ole kuitenkaan havainnut viitteitä siitä, että A:n kantelun käsittelyn viivästyminen olisi johtunut kenenkään virkamiehen tahallisesta viivyttelystä. Selvityksestä käy ilmi, että lääninhallituksen sosiaali- ja terveysosastolla on ollut vaikeuksia selviytyä sille kuuluvien kanteluiden käsittelystä kohtuullisessa ajassa sen käytettävissä olevilla voimavaroilla.

3.2

Asian siirto lääninhallitukselle ja lääninhallituksen ratkaisu

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, että asiassa ei ole ilmennyt tältä osin aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Lääninhallitusten toimivalta kantelun käsittelyyn perustuu tässä tapauksessa yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 13 §:ään. Terveydenhuollon oikeusturvakeskus on käsitykseni mukaan toiminut asianmukaisesti siirtäessään kantelun käsittelyn alueellisesti toimivaltaiselle lääninhallitukselle.

Lääninhallitus on antanut kantelupäätöksensä sille kuuluvan harkintavallan nojalla. Asiassa ei ole ilmennyt, että lääninhallitus olisi ylittänyt tämän harkintavallan tai käyttänyt sitä väärin.

4

TOIMENPITEET

Saatan Etelä-Suomen lääninhallituksen tietoon edellä kohdassa 3.1 esittämäni käsityksen kantelun käsittelyn aiheettomasta viivästyisestä. Tässä tarkoituksessa lähetän lääninhallitukselle jäljennöksen päätöksestäni.

Koska lääninhallituksen selvityksessä on todettu viivästyksen johtuneen myös lääninhallituksen käytettävissä olevien voimavarojen määrästä, lähetän jäljennöksen päätöksestäni myös sisäasiainministeriölle sekä sosiaali- ja terveysministeriölle tiedoksi salassa pidettäviä tietoja paljastamatta. Käsitykseni mukaan ministeriöiden tulee huolehtia siitä, että lääninhallituksille annetaan riittävät voimavarat kanteluiden käsittelylle tulossopimuksessa asetetuissa aikarajoissa.

- - -