

4.7.2018

EOAK/3778/2017

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijä Riikka Jackson**

## **VIRANOMAISEN KÄYTTÄMIEN LOMAKKEIDEN ON OLTAVA ILMAISUILTAAN SELKEITÄ**

### **1 KANTELU**

Arvostelitte - - - sosiaali- ja terveystoimialan laatimaa lomaketta "Vahinkoilmoitus ja korvaushakemus". Lomakkeen 1 kohdassa "Vahingonkäräjien perustiedot" normaalin allekirjoituksen yllä on sitoumuskirje: "Sitoudun olemaan esittämättä tässä asiassa - - - kaupunkia kohtaan muita vaatimuksia kuin tässä lomakkeessa on ilmoitettu"

Kysyitte, onko laillista vaatia vahingonkorvausta hakevaa lupaamaan tällaista, koska vahingon seurauksethan voivat jatkua ensimmäisen tilanteen jälkeen. Toiseksi, lause on mielestänne tarkoituksella tässä kohdassa, jotta korvauksen anoja johdetaan harhaan. Vahingonkäräjien allekirjoitusta ei kysytä muualla.

Kanteluun on liitetty kyseinen sosiaali- ja terveystoimialan lomake.

- - -

### **3 VASTAUS**

Sosiaali- ja terveystoimialan lausunnon mukaan sosiaali- ja terveystoimialan henkilökunnan asiakkaille/potilaille, työtovereille tai muille henkilöille työssä aiheuttamat vahingot korvataan ns. isännänvastuun perusteella vahingonkorvauslain säännösten mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimialan työntekijän tai viranhaltijan työtehtävässä asiakkaalle/potilaalle, heidän omaisilleen ja sosiaali- ja terveystoimialan henkilökunnalle aiheuttamasta vahingosta voi vahingonkäräsinyt hakea korvausta kaupungilta. Korvaushakemus tehdään ensisijaisesti käyttäen lomaketta "Korvaushakemus". Korvaushakemus on uusittu viimeksi 28.6.2017. Korvaushakemus voidaan tehdä myös vapaamuotoisesti esim. kirjeellä tai sähköpostiviestillä.

Lausunnon mukaan korvaushakemuslomakkeella olevalla kohdalla "Sitoudun olemaan esittämättä tässä asiassa - - - kaupunkia kohtaan muita vaatimuksia, kuin tässä lomakkeessa on ilmoitettu" pyritään siihen, että vahingonkäräsinjä esittää korvaushakemuksessaan kaikki tiedossaan olevat vaatimukset. Mikäli asiassa ilmaantuu uusia vaatimuksia, ne käsitellään uutena asiana uudella hakemuksella. Allekirjoittamalla kyseisen kohdan vahingonkäräsinjä ei siis luovu oikeudestaan hakea vahingon aiheuttamista myöhemmistä haitoista eikä oikeudestaan saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Sosiaali- ja terveystoimiala on siis ilmoittanut lausunnossaan, että kyseisellä lauseella pyritään ohjaamaan asiakasta esittämään kaikki tiedossaan olevat vaatimukset, ja että myöhemmin ilmi tulleet vaatimukset voidaan käsitellä erikseen uutena hakemuksena.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain mukaiseen hyvään hallintoon ja viranomaisen palveluperiaatteeseen kuuluu se, että hallinnon asiakkaalle annetaan tietoja viranomaisen käytännöistä, asioiden käsittelyta-voista sekä käsittelyn käytännön vaiheista. Viranomaisen on hallintolain neuvontavelvollisuutta koskevan säännöksen mukaan huolehdittava siitä, että hallinnon asiakkaalla on selkeä käsitys hänelle kuuluvien menettelyllisten oikeuksien käyttämisestä. Korostan tässä yhteydessä, että asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä on pyrittävä oikaisemaan.

Hyvään hallintoon kuuluu myös se, että viranomaisten vakiolomakkeet ja tiedotteet ovat selkeitä ja täsmällisiä. Lomakkeiden käyttö ei saa johtaa asiakkaan etuuksien menetykseen tai oikeusturvan kaventumiseen sen johdosta, että lomakkeiden tulkinnasta saattaa syntyä asiakkaiden keskuudessa väärinkäsityksiä tai epätietoisuutta.

Viranomaisen vastaa siitä, että sen antamat neuvot, ohjeet ja lomakkeet ovat viranomaisen hallinnonalalla oikeita. Tämä merkitsee sitä, että asiakkaalla on oikeus luottaa viranomaisen antamaan selvitykseen tai esimerkiksi niihin tietoihin, jotka sisältyvät viranomaisen käyttämiin asiakkaille tarkoitettuihin vakiolomakkeisiin. Tämän takia viranomaisen on kiinnitettävä erityistä huomioita antamansa tiedon ja laatimiensa lomakkeiden ymmärrettävyyteen, selkeyteen ja saavutettavuuteen.

Totean, että minulle toimitettu sosiaali- ja terveystoimialan käyttämä vahingonkorvaushakemuslomake on ilmaisultaan harhaanjohtava siten, että asiakas voi perustellusti saada sen käsityksen, että hän luopuu joistakin oikeuksistaan allekirjoittamalla lomakkeen. Viranomaisen tarjoamien ja käyttämien vakiolomakkeiden tulee olla virheettömiä ja selkeitä.

Sosiaali- ja terveystoimialan lakimies - - - on ilmoittanut asian esittelijälle puhelimitse 20.6.2018, että kyseistä lomaketta uudistetaan parhaillaan. Uudistuksessa mainittua lausetta selvennetään tai se poistetaan.

Koska sosiaali- ja terveystoimiala on ryhtynyt asiassa korjaaviin toimenpiteisiin, ei kirjoituksenne antanut minulle aihetta muuhun, kuin että tästä vastauksesta lähetetään jäljennös - - - sosiaali- ja terveystoimialalle.