

18.11.2019

EOAK/4126/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

MAKSUSITOUUMUKSEN MYÖNTÄMINEN LÄÄKKEISIIN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelukirjoituksen mukaan päätöksenteko oli ollut ristiriitaista, epäselvää ja virheellistä.

Kantelija kertoi myös, että Kansaneläkelaitos oli myöntänyt hänelle niin sanotun rajatun maksusitoumuksen. Maksusitoumus oli kuitenkin annettu väärään lääkkeeseen.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi selvitystä.

3 RATKAISU

3.1 Terveystuettomien koskeva päätöksenteko

Kantelija haki terveydenhuoltomenoina HUS:in kuvantamisyksikön CD-kuvatallennetta koskevaan laskuun toimeentulotukea 3.5.2018 jättämällä hakemuksella. Kansaneläkelaitos hylkäsi hakemuksen 4.5.2018 tekemällä päätöksellä. Päätöksessä katsottiin, että kyseessä ei ollut perustoimeentulotuessa huomioitava terveydenhuoltomeno. Kantelija toimitti 19.7.2018 Kansaneläkelaitokseen CD-kuvatallenne -laskua koskevan perintätoimiston maksumuistutuksen. Kansaneläkelaitos hylkäsi hakemuksen 31.7.2018 tekemällä päätöksellä. Kantelija tiedusteli 3.8.2018, miten laskuun ja siihen liittyvään maksumuistutukseen tulisi suhtautua. Kansaneläkelaitos teki 6.8.2018 myönteisen päätöksen, jolla myönnettiin toimeentulotukea CD-kuvatallenne -laskuun (25 euroa). Kansaneläkelaitos teki kuitenkin 15.8.2018 uuden päätöksen jossa todettiin, että "Perustoimeentulotukea Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin laskuun ei ole myönnetty, koska CD-kuvatallenteet eivät ole perustoimeentulotuessa huomioitavaa menoa." Kantelija otti seuraavana päivänä Kansaneläkelaitokseen yhteyttä, jolloin hänelle vastattiin (16.8.2018), että hänelle myönnetään perintätoimiston lasku, joka maksetaan suoraan perintätoimistolle. Päätöksessä todettiin, että koska viivästys on johtunut Kelasta, maksetaan päätöksellä perintäkulut suoraan perintätoimistolle.

Kansaneläkelaitos on selvityksessään myöntänyt virheellisen menettelyn asiassa. Kansaneläkelaitos on todennut selvityksessään, että terveydenhuollon laskun käsittelyssä on tehty virheitä eikä asiakkaan asiaa ole käsitelty kokonaisvaltaisesti. Selvityksessä on myönnetty, että kantelijalta ei ole pyydetty riittävää lisäselvitystä siitä, mitä perintälasku koskee. Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan asiassa oli lisäksi tehty virhe siinä, että ensin CD-kuvatallenne on hyväksytty huomioonotettavana menona 16.8.2018 päätöksellä, mutta 18.8.2018 annetussa päätöksessä kyseinen kustannus kuitenkin hylättiin.

Kelan Eteläisen vakuutuspiirin selvityksessä todetaan, että kantelijan 3.5.2018 toimittamaa HUS:in laskua koskeva toimeentulotukiasia käsiteltiin viivästyskuluineen vasta 16.8.2018. Lisäksi viivästyskulut käsiteltiin erikseen, vaikka ne ovat johtuneet Kelan toiminnasta. Kantelijan 3.5.2018 toimittamaa julkisen terveydenhoidon laskua ei huomioitu 4.5.2018 eikä 31.7.2018 annetuissa päätöksissä. Tätä perusteltiin sillä, ettei kyseinen lasku ole perustoimeentulotuessa

huomioitava meno. Kantelijan 19.7.2018 toimittamaa perintäyhtiön perintälaskua ei puolestaan huomioitu menona, koska laskusta ei käynyt ilmi alkuperäisen laskun tiedot, mutta kantelijalta ei pyydetty ennen 31.7.2018 annetun perustoimeentulotukipäätöksen antamista lisäselvitystä, mitä perintälasku koskee. Perustoimeentulotukea myönnettiin alkuperäiseen HUS:in laskuun 6.8.2018 ja perintäyhtiön perintäkuluihin 16.8.2018 vasta sen jälkeen, kun kantelija oli ollut useasti yhteydessä Kelaan asiassa. Lisäksi kantelijalle myönnettiin ensin perustoimeentulotukea HUS:in laskuun 6.8.2018, mutta 15.8.2018 annetussa päätöksessä kyseinen kustannus puolestaan hylättiin.

Totean kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen osalta seuraavaa.

Hallintolain 31 §:n selvittämisvelvollisuutta koskevan säännöksen mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Hallintolain 32 §:n mukaan selvityspyynnössä on yksilöitävä, mistä erityisistä seikoista selvitystä on esitettävä. Toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan, jos toimeentulotuen hakijan esittämä hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Hallintolain 6 §:n mukaisiin hallinnon oikeusperiaatteisiin kuuluu muun muassa myös luottamussuoja, jonka mukaan viranomaisen on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Luottamuksen suojaamisen keskeisenä sisältönä on, että yksityisten tulee voida luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä viranomaisten tekemien päätösten pysyvyyteen (HE 72/2002 vp, s. 55–56). Hallinnon oikeusperiaatteisiin kuuluu erityisesti se, että viranomaistoiminta on johdonmukaista.

Totean vielä, että hallintolain 9 §:n säännös edellyttää, että viranomaisen päätös ja muutkin viranomaisen laatimat asiakirjat laaditaan ymmärrettävällä tavalla. Viranomaisen on päätöstä tehdessään ja asiakirja laadittaessa kiinnitettävä huomioita siihen, että päätökset ja niihin sisältyvät muut viranomaisen asiakirjat muodostavat sisällöltään johdonmukaisen ja helposti ymmärrettävän kokonaisuuden.

Kantelukirjoituksesta ja Kansaneläkelaitoksen antamasta selvityksestä ilmenee, että kantelijan hakemuksen käsittelyssä on ollut virheitä ja kantelijalle on annettu samaa asiaa koskevat toisistaan poikkeavat päätökset. Kantelija on saanut ensin edunsuoman hallintopäätöksen 6.8.2018 jonka jälkeen 15.8.2018 sama asia on uudella päätöksellä hylätty.

Kansaneläkelaitos on kantelijan ottaessa yhteyttä seuraavana päivänä muuttanut päätöstään ja myöntänyt kantelijalle myös hänen hakemansa perintäkulut.

Mikäli kantelija ei olisi ollut asiassa aktiivinen ei hän olisi päässyt asiassa oikeuksiinsa. Totean vielä, että mielestäni tässä asiassa ei ole ollut kyse sellaisesta vaikeaselkoisesta tai monimutkaisesta juridisesta seikasta, joka olisi edes edellyttänyt erityistä harkintaa. Mielestäni toimeentulotukilain mukainen päätös siitä, onko CD-tallenteessa kantelijan tilanteessa ollut kysymys huomioon otettavista terveydenhuoltomenoista, olisi voitu tehdä asianmukaisesti jo 3.5.2018 Kelalle esitetyn hakemuksen perusteella.

Katson, että päätöksenteko on ollut huolimatonta ja virheellistä ja myös kantelijan oikeuksia sivuttavaa.

Katson, että Kansaneläkelaitos on toiminut asiassa hallintolain ja toimeentulotukilain vastaisella tavalla.

3.2. Rajattu maksusitoumus

Tässä kantelussa on ollut osaltaan kysymys toimeentulotukiasiakkaalle myönnettävän maksusitoumuksen ja rajatun maksusitoumuksen myöntämisestä lääkkeiden hankintaan. Asiakkaan näkökulmasta maksusitoumuksen myöntämisessä kyse on tosiasiasa myönteisen päätöksen täytäntöönpanosta.

Useista minulle toimitetuista kanteluista on ilmennyt, että Kela myöntää joissain tilanteissa rajatun maksusitoumuksen joidenkin lääkkeiden hankintaan. Tämän takia pyysin Kelalta yleisesti selvitystä sen maksusitoumusmenettelyistä. Pyysin selvitystä erityisesti seuraavista seikoista.

- Milloin rajattua maksusitoumusta edellytetään ja mihin tällainen edellytys perustuu?
- Onko Kela rajannut erikseen sen, mistä lääkkeistä edellytetään rajattua maksusitoumusta?
- Onko rajatun maksusitoumuksen voimassaoloa rajoitettu?
- Miten asiakkaan tulee toimia saadakseen rajatun maksusitoumuksen?
- Miten Kelassa toimeentulotukea koskevan hakemuksen ja rajatun maksusitoumuksen myöntämiseksi työnkulut etenevät.
- Edellyttääkö maksusitoumuksen myöntäminen erityistä harkintaa ja jos, niin kuka harkinnan suorittaa?

Pyysin käyttöni myös kaikki Kelan sisäiset ohjeet, jotka koskevat menettelyä rajatun maksusitoumuksen käytössä.

Kela antoi pyytämäni selvityksen. Selvityksessä on todettu seuraavaa.

”Yleensä toimeentulotuki määrätään hakijalle tosiasiallisesti aiheutuneiden toimeentulotuessa hyväksyttävien menojen perusteella ja maksetaan hakijan tilille rahana. Toimeentulotukilaissa ei ole säädetty maksusitoumusmenettelyistä. Maksusitoumusmenettely on toimeentulotuen täytäntöönpanossa syntynyt toimintatapa, jolla voidaan myönteisen toimeentulotukipäätöksen voimassaoloajalla korvata asiakkaalle joustavalla menettelyllä toimeentulotuessa huomioitavia menoja, jotka vaihtoehtoisesti voitaisiin huomioida laskelmalla menon toteutumispäivämäärän mukaisesti.

Asiakas ja perheenjäsenet saavat yleensä myönteisen perustoimeentulotukipäätöksen yhteydessä maksusitoumuksen lääkekustannuksiin. Maksusitoumus on henkilökohtainen ja se on yleensä voimassa saman ajan kuin perustoimeentulotukipäätös. Maksusitoumusta ei voi myöntää takautuvalle ajalle. Vaihtoehtoisesti toimeentulotuessa voidaan menona huomioida myös asiakkaan itse maksamia lääkekuluja samojen periaatteiden mukaisesti.”

Onko Kela rajannut erikseen sen, mistä lääkkeistä edellytetään rajattua maksusitoumusta?

”Maksusitoumuksella lääkekustannuksiin asiakas saa sairauden hoidon kannalta tarpeelliset lääkemääräyksellä määrätyt lääkkeet ja valmisteet. Tällaisia valmisteita ovat esimerkiksi:

- sairausvakuutuslain mukaan korvattavat lääkevalmisteet, jotka ovat asiakkaalle korvattavia
- ei-korvattavat lääkevalmisteet, jos lääkevalmisteen hinta ei ylitä 200 euroa/lääkevalmiste
- itsehoitolääkkeet ja -valmisteet, jos valmisteella on tuotenumero (Vnr-numero)
- lääkemääräyksellä määrätyt ehkäisyvalmisteet

- perusvoiteet, jos niille on vahvistettu korvattavuus
- apteekissa valmistetut, sairauden hoitoon tarkoitetut lääkeseokset, vaikka valmisteilla ei ole Vnr-numeroa

Jos asiakas tarvitsee valmistetta, joka ei kuulu maksusitoumuksella lääkekustannuksiin katettaviin valmisteisiin, asiakas tarvitsee rajatun maksusitoumuksen. Tällaisia valmisteita ovat esimerkiksi:

- lääkemääräyksellä määrätyt haavanhoitotuotteet
- lääkemääräyksellä määrätyt kliiniset ravintovalmisteet, jos asiakkaalle ei ole myönnetty korvausoikeutta
- rajoitetusti korvattavat lääkkeet tai reseptimerkinnällisiä valmisteet, jos asiakkaalle ei ole myönnetty korvausoikeutta tai reseptissä ei ole tarvittavaa reseptimerkintää
- potilaskohtaiset erityislupavalmisteet ja siihen liittyvä erityislupamaksu
- ei-korvattava lääke, joka maksaa yli 200 euroa
- rokotteet
- nikotiinikorvaushoitovalmisteet
- ravintolisät, joilla ei ole Vnr-numeroa”

Onko rajatun maksusitoumuksen voimassaoloa rajoitettu?

”Asiakas saa myönteisen perustoimeentulotukipäätöksen yhteydessä maksusitoumukseen apteekkiin. Maksusitoumus on yleensä voimassa saman ajan kuin perustoimeentulotukipäätös. Sama pätee lähtökohtaisesti myös rajattuun maksusitoumukseen. Rajattu maksusitoumus on kuitenkin mahdollista antaa myös lyhyemmälle ajalle tai kertaostoon.”

Miten asiakkaan tulee toimia saadakseen rajatun maksusitoumuksen?

”Jos asiakas hakee perustoimeentulotukea valmisteeseen, joka ei kuulu Maksusitoumuksella lääkekustannuksiin katettaviin valmisteisiin, niin käsittelijä selvittää, että onko Kelassa asian käsittelemiseksi välttämättömät tiedot. Käsittelijä voi laissa mainituin edellytyksin myös hyödyntää muuta etuutta varten toimitettuja asiakirjoja. Mikäli Kelassa ei ole asian ratkaisemiseksi välttämättömät tiedot, niin käsittelijä pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi lääkemääräyksen, lääkärin, erikoislääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön laatiman lääketieteellisen selvityksen lääkkeen tai valmisteen tarpeellisuudesta. Selvitysten perusteella tehdään yksilöllinen arvio valmisteen tarpeellisuudesta asiakkaan sairauden hoidossa ja maksusitoumuksen myöntämisestä.”

Miten Kelassa toimeentulotukea koskevan hakemuksen ja rajatun maksusitoumuksen myöntämiseksi työkulut etenevät. Edellyttääkö maksusitoumuksen myöntäminen erityistä harkintaa ja jos, niin kuka harkinnan suorittaa?

”Mikäli valmiste ei kuulu maksusitoumuksella lääkekustannuksiin myönnettäviin valmisteisiin etuuskäsittelijä tarkistaa, että onko ensisijainen etuus eli korvausoikeus selvitetty. Jos asiakkaalle on myönnetty lääkärin B-lausunnon perusteella korvausoikeus kyseiseen valmisteeseen, asiakas saa ostettua sen maksusitoumuksella lääkekustannuksiin. Mikäli asiakkaalla on vireillä lääkekorvausoikeushakemus, niin käsittelijä konsultoi tarvittaessa lääkeasiantuntijaa ja selvittää, että voidaanko korvausoikeus käsitellä toimeentulotukilain edellyttämässä määräajassa. Kyseessä voi olla kiireellisesti tarvittava lääke ja niissä tapauksissa korvausoikeushakemuksen ratkaisua ei jäädä odottamaan, vaan asiakkaan tilanne ratkaistaan asiantuntijalääkärin konsultoinnin jälkeen käytettävissä olevin tiedoin toimeentulotukilain 14 b §:n mukaisesti. Lähtökohtaisesti asiakas saa rajatun maksusitoumuksen korvausoikeuden käsittelyn ajaksi.

Kun asiakas hakee valmisteeseen perustoimeentulotukea, niin käsittelijä konsultoi Kelassa sisäisen taulukon mukaisesti tarvittaessa lääkeasiantuntijaa tai asiantuntijalääkärinä valmisteeseen huomioimisesta perustoimeentulotuessa. Asiantuntijalääkäri konsultoi asiantuntijaryhmää erikseen sovitun taulukon mukaisesti. Rajatun maksusitoumuksen myöntämisessä käytetään tapauskohtaista arviointia huomioon ottaen asiassa käytävissä oleva ja asiakkaalta saatu selvitys. Rajattua maksusitoumusta myönnettäessä pyydetään asiakkailta vain asian ratkaisemiseksi välttämättömät tiedot ja toimeentulotukilain mukaisesti käytetään mahdollisuuksien mukaan muuta etuutta varten saatuja tietoja.”

Kela liitti selvitykseensä toimeentulotukea koskevan etuusohjeensa ”Rajattu maksusitoumus” -kohdan sekä Kelan sisäisen taulukon niistä lääkevalmisteista, joista edellytetään rajattua maksusitoumusta. Taulukko sisältää myös ne lääkevalmisteet, joista pyydetään asiantuntijalääkärin lausunto tai joita käsitellään Kelan asiantuntijaryhmässä.

3.3 Kantelijan maksusitoumuksen käsittely lääkevalmisteeseen

Kantelija kertoi hakeneensa maksusitoumusta silmätippoihin. Kansaneläkelaitos oli kantelukirjoituksen mukaan ilmoittanut 19.7.2018, että kantelijan tulee hakea silmätippoihin uutta rajattua maksusitoumusta. Kantelija toimitti tämän jälkeen reseptin Kansaneläkelaitokselle.

Kantelija ilmoitti Kansaneläkelaitokselle 9.8.2018, että Kansaneläkelaitoksessa oli kirjoitettu maksusitoumus väärälle lääkkeelle. Maksusitoumus oli toimitettu Kansaneläkelaitoksen toimesta apteekkiin. Maksusitoumukseen oli kirjoitettu muu lääke kuin kantelijan lääkärin kirjoittama reseptilääke.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kantelijan lääkemaksusitoumuksen käsittelyssä on tehty virheitä eikä asiakkaan asiaa ole käsitelty kokonaisvaltaisesti.

Kelan selvityksen mukaan kantelija kertoi 6.7.2018 sähköisen asiointipalvelun kautta saapuneessa viestissään: ”Sain heinäkuulle toimeentulotukipäätöksen, mutta en saanut silmätippaani ulos apteekista jonkun puuttuvan päätöksen takia ja tarvitsen nyt kiireesti sen merkinnän sinne toimeentulotukipäätökseen. Silmätipat ovat välttämätön jokapäiväisessä käytössä, niillä hoidetaan mm. toisen lääkkeen aiheuttamaa haittaa.”

Kantelijan viestiin vastattiin 19.7.2018: ”Silmätipat kuuluvat yleensä käsikauppa-tavarana myytäviin lääkevalmisteisiin, jotka kuuluvat perusosalla katettaviin menoihin. Mikäli sinulla on määrätty silmätippoja reseptillä, tulee sinun hakea erikseen lääke-maksusitoumusta silmätippoihin Kelasta ja toimittaa liitteenä resepti sekä potilasohjeet Kelaan rajatun lääkemaksusitoumuksen myöntämistä varten.”

Toimeentulotuesta annettiin 30.7.2018 päätös, jossa todettiin: ”Silmätippojen osalta hakemus käsitellään, kun toimitat potilasohjeet. Apteekin kuitti lääkeostosta ei ole riittävä selvitys.”

Kantelija toimitti potilasohjeen silmätipoista 3.8.2018. Potilasohjeessa määrätty valmiste oli nimeltään Systane Balance. Toimeentulotuen etuuskäsittelijä pyysi asiassa lääkeasiantuntijan lausuntoa: ”Henkilö hakee maksusitoumusta valmisteelle Systane Hydration. Päätös voimassa 31.12.2018 asti. Myönnetty tähän valmisteeseen viimeksi 11/2017. Voiko maksusitoumuksen myöntää?” Käsittelijä liitti lausuntopyyntöön kantelijan toimittaman potilasohjeen valmisteesta Systane Balance. Lausuntopyyntöön liitettiin myös 24.11.2017 toimitettu potilasohje valmisteesta Systane Hydration.

Lääkeasiantuntija antoi 3.8.2018 lausunnon: ”Maksusitoumuksella voi toimittaa Menettelyohjeen kattamat valmisteet ja lisäksi Systane Hydration silmätippa -valmisteeseen.”

Kantelijan otti siis yhteyttä Kelaan 9.8.2018 ja ilmoitti, että rajattu maksusitoumus oli kirjoitettu väärälle lääkkeelle. Kantelija oli ottanut kirjoituksensa mukaan väärän lääkkeen ja kantelukirjoituksen mukaan huomannut vasta lääkkeen ottamisen jälkeen, että kyseessä oli väärä lääkitys.

Kansaneläkelaitos oli yhteydessä kantelijaan hänen yhteydenottonsa jälkeen 13.8.2018 Tämän jälkeen asia käsiteltiin kiireellisesti ja siten, että toimeentulotuen etuuskäsittelijä pyysi nyt lääkeasiantuntijalta lausuntoa valmisteen Systane Balance myöntämiseksi.

"Asiakas hakee maksusitoumusta valmisteelle Systane Balance ei Systane Hydration. Päätös voimassa 31.12.2018 asti. Asiakkaalle on jo myönnetty rajattu maksusitoumus valmisteelle Systane Hydration. Voiko edellisen maksusitoumuksen lakkauttaa ja myöntää uuden valmisteelle Systane Balance?"

Lääkeasiantuntijan antoi 13.8.2018 lausunnon: "Maksusitoumuksella voi toimittaa Menettelyohjeen kattamat valmisteet ja lisäksi Systane Balance -valmisteen."

Tämän jälkeen kantelijalle annettiin 13.8.2018 päätös perustoimeentulotuesta, jossa kantelijalle ilmoitettiin, että hänelle oli myönnetty maksusitoumus Systane Balance valmisteeseen.

Kansaneläkelaitos on pahoitellut menettelyään.

Totean saamani selvityksen perusteella seuraavaa.

Kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittely terveydenhuoltomenoihin on ollut huolimaton. Kantelijalle oli myönnetty maksusitoumus väärään lääkevalmisteeseen eli ei siihen, mitä hän oli hakenut ja mitä häntä hoitanut lääkäri oli nimenomaisesti hänelle määrännyt. Menettely on vaarantanut asiakkaan oikeuksia ja mahdollisesti myös potilasturvallisuutta.

Kun kysymys on ollut kantelijalle määrätystä tarpeellisista lääkevalmisteista ja kun Kela on järjestänyt päätöksentekonsa tiettyjen lääkemenojen osalta siten, että se myöntää vain rajatun maksusitoumuksen näiden itse määrittelemien lääkkeiden hankintaan, edellyttää päätöksenteko ja siihen kuuluva asian selvittäminen, kuten asiantuntijalausunnon antaminen sekä myönteisen päätöksen täytäntöönpano, josta maksusitoumusmenettelyssä on asiallisesti kyse, korostettua huolellisuutta ja sen varmistamista, että asiakas saa maksusitoumuksella oikeat, hänelle määrätty, hänen sairautensa hoitoon tarkoitetut lääkkeet.

Ylipäätään korostunutta huolellisuutta edellyttää myös asian luonne; toimeentulotuen myöntäminen edellyttää lähes aina yksilöllistä harkintaa.

Totean, että Kelan menettelystä ei ole tässä asiassa aiheutunut konkreettista terveydellistä vaaraa tai vahinkoa kantelijalle. Tapahtunut virhe on kuitenkin ollut sellainen, että sillä olisi potentiaalisesti voinut olla vaarallisiakin seurauksia. Tämän takia pidän tapahtunutta virhettä luonteeltaan hyvin vakavana.

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti ja se on perusteltava siten kuin hallintolain 45 §:ssä säädetään. Päätöksessä on otettava kantaa kaikkiin hakemuksessa esitettyihin vaatimuksiin.

Päätöksentekoon oikeutetun viranomaisen tulee tutkia hakemus siinä laajuudessa ja sen mukaisesti, miten asiakas on hakenut toimeentulotukea. Asiakkaalla on siten oikeus saada päätös siihen, mitä hän on tosiasiallisesti hakenut.

Hallinnon asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että viranomaisen tekee päätöksensä ja muut ratkaisunsa lainmukaisella ja virheettömällä tavalla. Asiakasta koskeviin asiakirjoihin merkittävät kaikki kyseisen palvelun järjestämiseen vaikuttavat tiedot, sekä toimenpiteiden suunnittelun, palvelun järjestämisen ja sen toteuttamisen seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Riittävät sekä asianmukaiset virheettömät merkinnät vahvistavat sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaa sekä edistävät osaltaan luottamuksellisen suhteen syntymistä viranomaisen ja sosiaalihuollon asiakkaan välillä.

Viranomaisella on vastuu siitä, että sen laatimat asiakirjat perustuvat todelliseen asiaan vaikuttavaan tietoon. Viranomaisen vastaa myös siitä, että sen ylläpitämät asiakirjat tai päätösmerkinnät eivät aiheuta sosiaalihuollon asiakkaalle hänen etujensa menetystä tai niiden kaventumista.

Pidän päätöksenteon ja siihen liittyvän päätöksen toimeenpanon virheitä kantelijan oikeuksia vakavasti vaarantavana, ottaen erityisesti huomioon myös sen, että toimeentulotuki on viimesijainen tuki, jolla toteutetaan perustuslain 19 §:ssä säädettyä jokaiselle kuuluvaa oikeutta ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan ja välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

4 TOIMENPITEET

Olen edellä kohdissa 3.1 ja 3.3 pitänyt Kansaneläkelaitoksen päätöksenteon virheitä lainvastaisina ja kantelijan oikeuksia vaarantavina. Olen kohdassa 3.3 todennut, että Kansaneläkelaitoksen menettely rajatun maksusitoumuksen myöntämisessä kantelijan tarpeellisiin lääkemenoihin on ollut huolimaton ja hänen oikeuksiaan ja kantelijan potilasturvallisuutta vaarantavaa.

Laiminlyöntien vakavuudesta johtuen olen päättänyt antaa Kansaneläkelaitokselle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 § 1 momentin nojalla vakavan huomautuksen edellä toteamistani päätöksentekoon ja maksusitoumuksen myöntämiseen liittyvistä lainvastaisista ja virheellisistä menettelyistä. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle.