

23.8.2016

Dnro 5662/4/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

KUNTOUTUSASIAN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvostelee kirjoituksissaan Kansaneläkelaitoksen menettelyä päämiehensä A:n kuntoutusasiassa. Kantelija kertoo tiedustelleensa sähköpostitse 11. ja 17.12.2015 A:n asian käsittelyvaihetta, saamatta kuitenkaan vastausta. Lisäksi hän kirjoittaa Kelan lähettäneen A:lle vasta 14.1.2016 lisäselvityspyynnön. Kantelijan mukaan Kela ei ole hoitanut asiaa ilman aiheetonta viivytystä.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kelan selvitykset

Kelan antaman selvityksen mukaan A on laittanut vireille kaksi kuntoutushakemusta marras-kuussa 2015. Hänen moniammatillinen yksilökuntoutusasia tuli vireille 17.11.2015. Kela pyysi asiantuntijalääkärin lausuntoa asiaan 30.11.2015 ja se valmistui 18.12.2015. Tämän jälkeen asia jäi odottamaan A:n toisen kuntoutusasian, 20.11.2015 vireille saatetun vaikeavammaisen lääkinnällisen kuntoutusasian valmistumista.

Tuohon asiaan asiantuntijalääkärin lausuntoa pyydettiin 21.12.2015. Asiantuntijalääkäri pyysi asiaan 8.1.2016 psykiatrin lausuntoa. Psykiatri edellytti puolestaan 11.1.2016 antamassa lausunnossaan, että asiaan pyydetään terveydenhuollon julkiselta sektorilta lausunto terapian tarpeesta. Sitä Kela pyysi 14.1. ja 21.1.2016 päivätyillä kirjeillä. A perui kuitenkin hakemuksensa 27.1.2016 ja asia raukesi. Kela oli jo sitä ennen eli 13.1.2016 antanut hänelle päätöksen moniammatillisesta kuntoutuksesta. Tähän A oli toimittanut valituksen 22.1.2016. Kela oikaisi valituksen johdosta päätöksensä 16.2.2016.

Läntisen vakuutuspiirin työ- ja toimintakykyetuuksien ratkaisukeskuksen päällikön mukaan A:n kuntoutusasian käsittely ja käsittelyaika-arvion antaminen ei ole sujunut Kelan aikatavoitteiden mukaisella tavalla. Hänen mukaansa asiaan on vaikuttanut samaan ajankohtaan osunut laaja organisaatiouudistus sekä vuodenvaihteen lomajaksot. Vakuutuspiirin käsittelyajat tammi-kuussa 2016 olivat hänen mukaansa kuitenkin Kelan parhaita. Päällikön mukaan asian käsittelyn monimutkaistumista ovat edesauttaneet kantelijan ja hänen asiamiehensä lukuisat yhteydenotot käsittelyn aikana. Hän ilmoittaa keskuksen huolehtivan jatkossa entistä paremmin, että hakemusten käsittely tapahtuu ripeästi, jos kaikki tarvittavat tiedot ovat käytettävissä. Lisäksi asiantuntijalääkäreiden käsittelyprosessia seurataan.

Hakemusten käsittelyvaiheiden tiedustelujen osalta keskuksen päällikkö toteaa, että kantelija on tiedustellut 11.12. ja 17.12.2015 sähköpostitse Turun vakuutuspiirin sähköpostiosoitteesta kuntoutusasian käsittelyvaihetta. Tiedusteluun on vastattu 21.1.2016. Häntä on siinä ohjeistet-

tu lähettämään tiedustelut vastaisuudessa sähköisen asiointipalvelun kautta tai ottamaan yhteyttä puhelinpalveluun, jotta Kela voisi taata viivytyksettömän asiakaspalvelun. Kelan mukaan kantelijaa on jo vuonna 2011 ohjeistettu käyttämään sähköpostin sijasta Kelan asiointikanavia.

Vakuutuspiirin johtaja toteaa puolestaan, että kuntoutusetuuksien läpimenoaikatavoite Kelassa on 35 päivää. Hänen mukaansa osassa käsittelyaika voi ylittää tavoiteajan. Käsittelyaikaan vaikuttaa muun muassa lisäselvitysten pyytäminen ja käsittely. Myös tässä tapauksessa lisäselvityksiä on tarvittu. Vakuutuspiirin johtajan mukaan viivytyksettömän palvelun saaminen edellyttää Kelan ilmoittamien palvelukanavien käyttämistä. Piirin johtajan mukaan puheena olevan kuntoutusasian käsittely on tapahtunut viivytyksettä ja Kela on toiminut myös tiedustelujen osalta laillisesti.

Kelan etuuspalvelujen lakiyksikkö on todennut, että kuntoutusetuuden näkökulmasta sillä ei ole asiaan kommentoitavaa. Muutoin yksikkö on tuonut esiin, että viranomaisella on yleinen velvollisuus vastata asiointia koskeviin tiedusteluihin eikä tiedustelukanavia ole laissa rajattu. Lisäksi resurssipula lomien vuoksi ei ole yksikön mukaan peruste sille, ettei asioita käsitellä viivytyksettä.

3.2

Asian arviointia

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemisissä asioissa mahdollisimman joutuisaan käsitteilyyn.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hakemusten käsittelyajat

Kela on siis lisäksi asettanut kuntoutusetuuksille 35 päivän tavoitekäsittelyajan. Saamani selvityksen mukaan tammikuussa 2016 sanottujen etuuksien läpimenoaikojen keskiarvot olivat eri vakuutuspiireissä 28–38 päivän välillä. Niistä on pääteltävissä, että Kelalla on ollut tuolloin vaikeuksia pysyä asettamassaan tavoitekäsittelyajassa.

Käsitykseni mukaan tämä on nähtävissä myös nyt puheena olevien asioiden kohdalla. Kela antoi päätöksensä 17.11.2015 vireille tulleeseen hakemukseen 13.1.2016. Hakemuksen käsittelyaika oli siis lähes kaksi kuukautta. Selvityksestä ilmenee, että Kela oli saanut hankittua asiaan asiantuntijalääkäriensä lausunnon 18.12.2015. Se oli kuitenkin jäänyt odottamaan A:n toisen hakemuksen käsittelyä. Selvityksestä ei kuitenkaan käy ilmi, miten tuo käsittely ja siinä esitetty lopulta vaikutti 13.1.2016 annettuun päätökseen.

Toisen hakemuksen osalta huomioni kiinnittyy siihen, että Kela oli pyytänyt asiaan asiantuntijalääkäriensä lausunnon vasta kuukauden kuluttua hakemuksen vireilletulopäivästä. Kelan edellä mainittu tavoitekäsittelyaika olikin asiassa ylittynyt jo ennen kuin se oli saanut hankittua asiantuntijalääkäriiltään siihen ensimmäisen kannanoton.

Totean, että Kelan vuoden 2016 alussa toteutuneella organisaatiomuutoksella, kuten myös vuodenvaihteen lomilla, on varmaankin ollut oma käsittelyaikaa pidentävä vaikutuksensa. Mutta laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että tämänkaltaisilla seikoilla ei voi pätevästi perustella hakemuskäsittelyn viiveitä. Kelan selvityksissä on lisäksi todettu yhteydenottojen monimutkaistaneen asioiden käsittelyä. Se, millä tavoin ja miten yhteydenotot ovat käsitteilyyn vaikuttaneet, ei kuitenkaan selvityksestä tarkemmin ilmene.

Edellä kerrotun perusteella katson, että Kela ei ole onnistunut käsittelemään A:n kuntoutushakemuksia kaikilta osin ilman aiheetonta viivytystä.

Tiedusteluihin vastaaminen

Kela on vastannut kantelijan 10.12. ja 17.12.2015 päivättyihin tiedusteluihin 21.1.2016. Kela on vedonnut siihen, että kantelija ei ole lähettänyt tiedustelujaan Kelan osoittaman palvelukanavan kautta.

Kela onkin jo vuonna 2011 ohjeistanut kantelijaa palvelukanavien käytössä. Käsitykseni mukaan voidaankin olettaa, että kantelija olisi saanut vastauksen nyt puheena oleviin tiedusteluihinsa tapahtunutta nopeammin, jos hän olisi lähestynyt Kelaa esimerkiksi verkkopalvelussa tai puhelimitse. Kelan nimenomaisesti osoittamien palvelukanavien käyttäminen on asiakkaiden oman oikeusturvan toteutumisen kannalta suotavaa.

Kantelija oli kuitenkin lähettänyt tiedustelunsa Turun vakuutuspiiriin sähköpostiin. Selvityksestä ei ilmene, mikä on ollut sanotun sähköpostiosoitteen käyttötarkoitus. Kela ei ole kuitenkaan osoittanut, että sähköposti ei olisi ollut enää käytössä ja että tästä olisi kulkeutunut tieto myös Kelan asiakkaille, taikka että asiakkaille olisi nimenomaisesti todettu, että tämän sähköpostin kautta ei voi lähettää tiedusteluja tai hoitaa etuusasiaansa.

Kela ei ole myöskään esittänyt, että sanottua sähköpostia ei olisi luettu. Ja jos osoitteeseen tulevaa postia on kuitenkin seurattu, olisi kantelijan tiedustelut tulleet käsitykseni mukaan ohjata viivytyksettä vastattavaksi oikealle taholle.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset Kansaneläkelaitoksen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.