



Terveydenhuoltoa koskevan kantelun käsittelyaika

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 5.1.2024 osoittamassaan kantelussa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä edesmenneen äitinsä sairaanhoidosta tekemänsä kantelun käsittelyssä. Kantelun käsittely oli kestänyt yli kaksi vuotta, mitä kantelija pitää kohtuuttomana.

Lisäksi kantelija on arvostellut sitä, etteivät hänelle aluehallintovirastosta annetut käsittelyaika-arviot olleet pitäneet paikkaansa. Hänelle oli viimeksi syksyllä 2023 luvattu, että kanteluun annettaisiin päätös ennen joulua 2023, mutta näin ei ollut tapahtunut.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 4.3.2024 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä ovat peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikkö ylitarkastaja A:n, kantelun käsittelyyn kantelukoordinaattorina ja käsittelijänä osallistuneen ylitarkastaja B:n ja asiassa annetun ratkaisun esitelleen ylitarkastaja C:n selvitykset. Lausunto ja selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Ylitarkastaja B:n selvitys

Kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu oli saapunut aluehallintovirastoon 12.12.2021. B oli vienyt asian 21.12.2021 uusien asioiden arviointipalaveriin, jossa kantelu oli arvioitu selvitetäväksi asiaksi.

B oli tehnyt asiasta lausunto- ja selvityspyynnön 21.12.2021. Pyydetty selvitykset olivat saapuneet 24.1.2022. B oli kesäkuussa 2022 laittanut asiakirjat aluehallintoylilääkärille arvioitavaksi. Hän oli aluehallintoylilääkärin ohjeiden mukaisesti 12.12.2022 pyytänyt asiassa vielä lisää asiakirjoja. Pyydetty asiakirjat olivat saapuneet 16.12.2022 ja 9.1.2023. B oli sen jälkeen arvioinut saapuneet selvitykset riittäviksi asian ratkaisemiseksi ja siirtänyt asian ratkaisujonoon odottamaan saapumisjärjestyksen mukaista käsittelyvuoroaan. Hän oli 5.9.2023 siirtänyt asian ratkaisujonosta ylitarkastaja C:lle.

Kantelun käsittely oli kestänyt hieman yli kaksi vuotta. B on yhtynyt kantelijan näkemykseen, että asian käsittely oli kestänyt kohtuuttoman kauan. Asioiden ruuhkautumisen vuoksi kantelijan asiaa ei ole saatu jaettua jonosta käsittelijälle aiemmin kuin syyskuussa 2023. Viiveet johtuivat selvityksissä mainituista syistä ja varsinkin vuosi 2022 oli ollut terveydenhuollon kanteluiden käsittelyssä haastava.

Vuoden 2022 alussa oli päättynyt monen määräaikaisen työntekijän virkasuhde ja heidän työlistoiltaan oli jäänyt toistasataa kantelua läpikäytäväksi. Lisäksi samana vuonna vakinaisessa henkilöstössä oli useamman henkilön pitkiä poissaoloja ja terveydenhuollon kanteluita oli käsitelty useita viikkoja 2–3 henkilön vahvuudella. Edellä mainitut määräaikaisten virkasuhteiden päättymiset ja vakinaisten henkilöiden poissaolot johtivat myös siihen, että kanteluiden selvittäminen rajautui muutamalle henkilölle. Nämä seikat olivat väkisin vaikuttaneet hidastavasti myös vanhojen jonojen purkamiseen.

B oli vastannut asiakkaan tiedusteluihin sähköposteilla 9.2.2022, 20.1.2023, 29.6.2023 ja 11.9.2023. Hän on todennut, että valitettavasti kanteluiden käsittelyajoista oli ollut vaikea antaa tarkkoja arvioita, koska koronavuosien jälkeen oli ollut niin paljon muutoksia henkilöstön rakenteessa ja määrissä. B oli ensimmäisessä viestissä arvioinut käsittelyn kestoksi 13–14 kuukautta, tammikuussa 2023 18–19 kuukautta ja kesäkuussa 2023 arvioinut ratkaisun valmistuvan alkusyksyn aikana. Syyskuussa 2023 B oli informoinut kantelijaa siitä, että asia oli siirretty jonosta esittelijälle. Tuolloin hän oli arvioinut päätöksen valmistuvan kuukauden sisällä, mutta ohjeistanut olemaan suoraan esittelijään yhteydessä tarkemman arvion saamiseksi. Samalla hän oli ohjeistanut kantelijaa siitä, minne hän voi tehdä kantelun asiansa käsittelyn viiveistä.

B on todennut olevansa pahoillaan kantelijan kanteluasian pitkästä käsittelyajasta ja antamansa informaation epätarkkuudesta kanteluasian käsittelyn edetessä.

Ylitarkastaja C:n selvitys

Ylitarkastaja C:n selvityksen mukaan kantelijan kantelu oli B:n kertomalla tavalla siirretty 5.9.2023 hänen työlistalleen yhdessä neljän muun kantelun kanssa. Hän oli ottanut kantelut

käsittelyyn niiden vireilletulojärjestyksessä ja aloittanut kantelijan kantelun käsittelyn 9.10.2023 tutustumalla kanteluun ja asiassa saatuihin selvityksiin. Lisäksi hän oli tutustunut useamman kerran asian potilasasiakirjoihin, joita oli ollut lähes neljäsataa sivua.

C:n laatima päätösesitys oli valmistunut 19.10.2023, jolloin hän oli lähettänyt sen kommentoitavaksi aluehallintoylilääkärille. Aluehallintoylilääkäri oli palauttanut päätösesityksen C:lle 9.11.2023. C oli muokannut päätösesitystä kommenttien mukaisesti ja lähettänyt sen 16.11.2023 vielä tarkistettavaksi aluehallintoylilääkärille, joka oli palauttanut esityksen 7.12.2023. C jätti päätösesityksen 11.12.2023 ratkaisuexceliin, josta ratkaisijat ottavat asian ratkaistavaksi oman työtilanteensa mukaisesti.

C:n kantelijalle antaman arvion mukaan kantelupäätös saataisiin valmiiksi ennen joulua, mikä ei kuitenkaan ollut toteutunut. Kantelijan otettua yhteyttä asiasta 4.1.2024 C oli kiirehtinyt asian ratkaisemista. Kantelu oli ratkaistu ja päätös allekirjoitettu 5.1.2024.

C on pahoitellut asian pitkää käsittelyaikaa.

Yksikön päällikkö, ylitarkastaja A:n selvitys

Ylitarkastaja A on todennut, että terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli ollut jo pitkään ruuhkautunut Etelä-Suomen aluehallintovirastossa, mutta ruuhka oli pahentunut erityisesti vuoden 2022 aikana. Etelä-Suomen aluehallintovirastossa oli vuoden 2020 lopussa vireillä 659 terveydenhuollon kantelua, vuoden 2021 lopussa 753 kantelua ja 2.1.2023 jo 990 terveydenhuollon kantelua. Pahimmillaan vireillä olevien kanteluiden määrä vuoden 2023 aikana oli ollut yli 1 050.

Ruuhkautumiseen on ollut monia syitä kuten terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn aiemmin käytettävissä olleet liian vähäiset resurssit ja koronatehtävien hoitaminen. Terveydenhuollon kanteluasioita ei ole pystytty kaikissa tilanteissa käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintovirastossa on tehty useita toimenpiteitä kanteluiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat –vastuualueella toteutettiin vuoden 2021 aikana organisatiouudistus, jonka yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely keskitettiin uuteen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut –yksikköön heinäkuussa 2021. Uudistuksen tarkoituksena oli muun muassa osoittaa kanteluiden käsittelyyn riittävä resurssi ja mahdollistaa henkilöstön keskittyminen tähän toimintaan. Yksikköön osoitettiin riittävä määrä henkilötyövuosia suhteessa silloisiin kantelumääriin, mutta lähes puolet yksikön henkilöstöstä oli määrärahaa. Vuoden 2022 alussa yksikkö joutui määrärahojen niukkuuden vuoksi luopumaan useista määräraha- ja esittelijöistä.

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut ovat olleet heinäkuusta 2021 samassa yksikössä, ei työpanosta ole aiempina vuosina ollut mahdollista siirtää merkittävässä määrin terveydenhuollon kanteluihin esimerkiksi sosiaalihuollon kanteluiden käsittelystä, joka sekin on ollut ruuhkautunut. Asiamäärät ovat kasvaneet tai pysyneet korkealla tasolla myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, minkä vuoksi resurssia ei ole voitu aiemmin irrottaa kanteluihin muista yksiköistä pois lukien kesästä 2023 alkaen saatua esittelijäapua sosiaali- ja terveydenhuollon valvontayksiköstä.

Aluehallintovirasto oli ollut vuosien aikana aktiivisesti yhteydessä valtiovarainministeriöön esittääkseen lisäresurssitarpeita ja vakavan huolensa henkilöstön työkuormasta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Se oli myös esittänyt, että ministeriö tarkastelisi uudestaan aluehallintovirastojen henkilöstövoimavarat suhteessa asiamääriin. Lisäresurssiesityksiä valtiovarainministeriölle oli tehty muun muassa vuosille 2021, 2022 ja 2023. Vuosina 2022-2023 oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston, valtiovarainministeriön sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön kesken pidetty useita kokouksia, joissa oli käsitelty sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn tilannetta. Lisäksi yksikön tilanteesta oli pidetty kokous tammikuussa 2024.

Vuonna 2023 kanteluyksikössä oli tehty muutoksia asioiden käsittelytapaan kanteluiden käsittelyn tehostamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Lisäksi kanteluyksikkö oli saanut kolme uutta vakinaista virkaa siirtämällä virkoja vastuualueen muista yksiköistä, minkä ohella yksiköön rekrytoitiin kevään ja kesän 2023 aikana määräaikaista ylitarkastajia kanteluruuhkan purkuun. Vuoden 2023 aikana yksikössä työskenteli muissa kuin yksikön sisäisissä viransijaisuuksissa yhteensä kahdeksan määräaikaista ylitarkastajaa ja yksi tarkastaja. Virkasuhteista kolmeen oli saatu valtiovarainministeriön määräraha ja kahteen etsitty resurssi viivästyttämällä vastuualueen muiden yksiköiden rekrytointeja. Lisäksi yksikössä on 16 vakituista ylitarkastajan virkaa ja yksi tarkastajan virka.

Toukokuussa 2023 kanteluyksikkö lähetti virka-apupyynnöt kaikkiin muihin aluehallintovirastoihin. Virka-apuna pyydettiin antamaan apua 179 sote-kantelun käsittelyyn ja sitä myönnettiin 49 asian käsittelyyn. Ruuhkanpurussa ratkaistiin vuoden 2023 aikana noin 100 Etelä-Suomen aluehallintoviraston sote-kantelua ja valtakunnallista ruuhkanpurkua jatkettiin edelleen.

A on tuonut esiin, että yksikössä on paljon muitakin tehtäviä kuin sote-kanteluiden käsittelyä. Yksikön ratkaisijat ratkaisevat terveydenhuollon valvonta-asioita. Yksikön esittelijät antavat juridista konsultaatiota sosiaalihuollon valvonta-asioden käsittelyyn ja lisäksi yksi yksikön vakituinen ylitarkastaja käsittelee puolet työajastaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan tietopyyntöjä. Yksikön henkilöstössä oli ollut paljon vaihtuvuutta vuoden 2023 aikana ja yksikkö on käyttänyt runsaasti aikaa sekä resursseja uusien vakituisten ja määräaikaisten virkahenkilöiden perehdyttämiseen.

Vuonna 2023 Etelä-Suomen aluehallintovirastossa oli tullut vireille 1 054 terveydenhuollon kantelua ja 478 sosiaalihuollon kantelua. Terveystenhuollon kanteluiden määrä lisääntyi edelliseen vuoteen nähden runsaat 16 prosenttia. Yksikön jo pitkään jatkuneesta vaikeasta tilanteesta huolimatta vuoden 2023 lopussa oli päästy tilanteeseen, jossa kanteluiden kertyminen pysähtyi ja vireillä olevien kanteluiden määrä kääntyi laskuun. Vuonna 2023 yksikössä ratkaistiin 1 805 sote-kanteluasiain, mikä oli noin 71 prosenttia edellisvuotta enemmän.

Terveystenhuollon kanteluita oli 2.1.2024 vireillä 823. Yksikössä oli edelleen tehty alkuvuoden 2024 aikana runsaasti töitä kanteluruuhkan taittamiseksi ja 1.3.2024 terveydenhuollon kanteluista oli vireillä 737. Yksikössä oli selvityksen mukaan silti edelleen paljon vireillä olevia sote-kanteluista ja niistä 36 prosenttia oli ollut vireillä yli 18 kuukautta. Aluehallintovirastossa tehdään selvityksen mukaan töitä sen eteen, että vuosina 2024-2025 kanteluruuhkat saadaan purettua kokonaisuudessaan ja yli 18 kuukautta vireillä olevia kanteluista ei ole lainkaan.

Vuosien aikana kertyneiden ruuhkien purkamisen on hidasta ja riskejä sille, että asetetut tavoitteet eivät toteudu, on olemassa. Yksikössä pyritään saamaan riittävästi resursseja kanteluruuhkan purkamiseksi. Valtiovarainministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle oli muun muassa toimitettu helmikuun 2024 aikana laskelmia erilaisista skenaarioista ja henkilömääristä, mitä tarvitaan kanteluruuhkan purkamiseksi vuosien 2024-2025 aikana. Ruuhkautunut käsittelytilanne vaikuttaa myös yksikön henkilöstön kuormitukseen ja yksikössä kannetaan suurta huolta henkilöstön jaksamisesta.

Selvityksen mukaan kantelijan kantelu siirtyi ratkaisijoiden jonoon 11.12.2023. Lähtökohtaisesti kanteluiden ratkaisuvaihe terveydenhuollon kanteluissa tapahtuu kohtuullisen nopeasti, mutta joulukuussa 2023 viiveitä ratkaisuvaiheessa aiheutti muun muassa yksikössä ja valtakunnallisessa ruuhkanpurussa lopettavien määräaikaisten ratkaisuluonnosten arvioinnin priorisointi sekä ajankohtaan sijoittuvat lomien. A toimi kantelijan asian ratkaisijana ja esittelijän kiirehdyttyä asiaa hän otti asian käsittelynsä heti 4.1.2024.

A:n arvion mukaan viiveet kantelijan kantelun käsittelyssä tai muut mahdolliset haasteet käsittelyaika-arvioiden tai mahdollisen yhteydenpidon osalta eivät ole johtuneet yksittäisten käsittelijöiden moitittavasta menettelystä, vaan siitä, että kanteluihin käytettävissä oleva resurssi on ollut pitkään liian pieni tarpeeseen nähden. Yksikön henkilöstö on suuren työkuorman ja -kuormituksen alla syntynyttä kanteluruuhkaa purkaessaan. Yksikön työntekijät kuitenkin työskentelevät parhaansa mukaan haastavassa työtilanteessa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyrkii kaikin keinoin käsittelemään sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tehokkaasti ja ilman aiheutonta viivytystä. Kantelijan kantelun kohdalla aluehallintovirasto ei ole tässä onnistunut ja A parhooittelee kantelun pitkää käsittelyaika.

RATKAISU

Käsittelyn joutuisuuden sääntely

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Mainittua lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 79-80) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Viivytyksettömyyteen käsittelyyn kuuluisi muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa.

Hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta ja lukuun kuuluvassa 53 b §:ssä hallintokantelun käsittelystä. Pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain muuttamista koskevan hallituksen esityksen ([HE 50/2013 vp](#), s. 25) yksityiskohtaisten mainittua momenttia koskevien perustelujen mukaan kanteluiden käsittelyyn sovellettaisiin muun muassa lain 23 §:n säännöksiä käsittelyn viivytyksettömyydestä.

Aluehallintoviraston oma arvio

Aluehallintovirasto on lausuntonaan viitannut selvityksistä ilmenevään. Käsittelyajan osalta aluehallintovirasto on viitannut perustuslain 21 §:n 1 momentin säännökseen. Lausunnon mukaan aluehallintovirasto on käsitellyt kantelijan kantelua asianmukaisesti perehtyen huolellisesti hänen asiaansa ja huolehtien asian arvioimisen edellyttämän selvityksen hankkimisesta. Aluehallintovirasto on pyrkinyt käsittelemään kantelun myös ilman aiheetonta viivästystä.

Selvityksissä on lähemmin lausuttu aluehallintoviraston käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään. Aluehallintoviraston mukaan tuosta niukkuudesta on aiheutunut terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn pahenevaa ruuhkautumista ja pidentyneitä käsittelyaikoja, ja myös nyt kyseessä olevan kantelun käsittelyn viivästymistä. Jokaisen kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti edellyttää aluehallintoviraston käyttävän jokaiseen yksittäiseen vireille tulleen kanteluun niin paljon ajallista ja muuta resurssia kuin kukin yksittäinen kantelu sitä asiallisesti edellyttää.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyä aluehallintovirastossa kokonaisuutena tarkasteltaessa kunkin yksittäisen kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja toisaalta ilman aiheetonta viivytystä toteutuu sen resurssien muodostaman kokonaisuuden puitteissa, joka aluehallintoviraston käyttöön on kulloinkin sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelemiseksi asetettu. Aluehallintovirasto on todennut, että jos kyseinen resurssi ei ole oikein mitoitettu suhteessa kanteluiden lukuisuuteen, ja ottaen huomioon sekä vaatimuksen käsittelyn asianmukaisuudesta että viivytyksettömyydestä, ei kansalaisen aineellisoikeudellinen oikeusturva huomioon ottaen kunkin yksittäisen kantelun käsittelyssä voida joustaa käsittelyn asianmukaisuudesta. Aliresursointi on näin ollen omiaan vaarantamaan kunkin yksittäisen kantelijan oikeusturvan toteutumisen pidentyneenä käsittelyaikana.

Aluehallintovirasto on tässä asiassa ja jo myös aiemmin tuonut esiin toimenpiteitään kanteluasioiden viivytyksettömän ja asianmukaisen käsittelyn varmistamiseksi. Se oli ryhtynyt toimiin työn organisoimiseksi ja resurssien varmistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Toimet ovat sisältäneet sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn liittyviä organisatorisia uudelleenjärjestelyitä sekä merkittävien muutoksien tekemistä asioiden käsittelytapaan. Aluehallintovirasto on ollut aktiivisesti yhteydessä valtiovarainministeriöön ja sosiaali- ja terveysministeriöön lisäresurssien saamiseksi. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn tilanne oli Etelä-Suomen aluehallintovirastossa edelleen ruuhkautunut, oli kanteluiden kertyminen pysähtynyt ja vireillä olevien kanteluiden määrä kääntynyt laskuun.

Aluehallintovirasto on todennut asiasta saadun selvityksen perusteella olevan ilmeistä, että kantelijan kantelu oli ollut poikkeuksellisen suuritöinen. Aluehallintoviraston arvion mukaan asian käsittelyn pitkä aika ei ole aiheutunut kenenkään asian käsittelyyn osallistuneen yksittäisen virkamiehen moitittavasta menettelystä, vaan kukin heistä on osaltaan pyrkinyt parhaansa mukaan täyttämään velvollisuutensa.

Käsittelyaika-arvioiden osalta aluehallintovirasto on todennut, että hallintolain esitöiden mukaan arvion paikkansapitävyydeltä ei voida vaatia ehdotonta luotettavuutta. Aluehallintoviraston mukaan kantelijalle on kulloinkin pyritty antamaan parhaan mukaan realistinen käsittelyaika-arvio ilmoittamatta perusteettomasti pidempää käsittelyaikaa kuin tiedossa olleissa olosuhteissa on hänelle tullut ilmoittaa. Käsittelyaika-arviot ovat arvion antajista riippumattomista syistä sittemmin osoittautuneet vääriksi. Aluehallintovirasto katsoo, että kantelijan asiaa käsitelleet virkamiehet ovat toimineet antamiensa käsittelyaika-arvioiden osalta moitteettomasti antaen arvionsa kulloinkin käytettävissä olleen parhaan tietonsa mukaisesti perusteettomia arvioita antamatta.

Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kantelun pitkää käsittelyaikaa.

Arviointi ja johtopäätökset

Selvityksen mukaan kantelijan aluehallintovirastoon 12.12.2021 saapunut kantelu oli ratkaistu 5.1.2024 ja päätös oli postitettu 16.1.2024. Asian käsittely on siten kokonaisuudessaan kestänyt kaksi vuotta ja yhden kuukauden, mikä on kysymyksessä olevan asiaryhmän asialle kohtuuttoman pitkä aika huolimatta siitä, että aluehallintoviraston ilmoittaman mukaan kantelijan asia oli ollut poikkeuksellisen suuritoinen. Kantelun käsittely on näin ollen lähtökohtaisesti viivästynyt.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelun käsittelyn viivästymiseen on ollut terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyn yleinen ruuhkautuminen aluehallintovirastossa, mikä on aluehallintoviraston mukaan johtunut käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään. Selvitysten mukaan terveydenhuollon kanteluasioiden käsittely oli ollut ruuhkautunut jo pidemmän aikaa, mutta tilanne oli edelleen pahentunut vuosien 2021 ja 2022 aikana. Vuoden 2022 alussa useista määräaikaista kanteluasioiden esittelijöistä ja yhdestä tarkastajasta oli selvityksen mukaan jouduttu luopumaan määrärahojen niukkuuden takia.

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen ei voi pätevästi vedota kiireelliseen työtilanteeseen ja resursseihin asian käsittelyn viipyessä, vaan sen on huolehdittava siitä, että sillä on tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen tarvittavat resurssit ja ne on tehokkaasti kohdennettu kulloisessakin tilanteessa. Olen todennut muun muassa 29.9.2022 antamassani niin ikään kantelun käsittelyn viipymistä Etelä-Suomen aluehallintovirastossa koskeneessa ratkaisussa dnro [OKV/908/10/2021](#), että lähtökohtaisesti asioiden yleinen ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä peruste käsittelyn viipymiselle. Viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämällä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena ja siihen, että asiat tulevat käsitellyksi lain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Joissakin ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuissa on kuitenkin todettu, että viranomaisen omat toimet eivät aina välttämättä riitä, jolloin kyse saattaa olla viranomaiselle asetettujen vaatimusten ja sen käyttöön osoitettujen resurssien epäsuhdasta. Viranomaisen vastuulla on tällaisessa tilanteessa todettu olevan ryhtyä päättäväisesti toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja muun muassa kiinnittää resursoinnista vastaavien huomiota asiointilaan (ks. apulaisoikeuskanslerin päätös 7.2.2023 dnro [OKV/1812/10/2021](#) ja siinä viitatu ratkaisut).

Aluehallintovirasto on ryhtynyt selvityksestään ilmenevin tavoin toimiin kanteluasioiden käsittelyruuhkan purkamiseksi. Kantelujen käsittelyä oli organisoitu uudelleen ja asioiden käsittelytapaan tehty merkittäviä muutoksia. Resurssitarpeesta oli oltu yhteydessä valtiovarainministeriöön ja lisäresursseja on myös saatu. Lisäksi valtakunnallinen kanteluasioiden ruuhkanpurku oli

ollut aluehallintoviraston käytettävissä ja siinä on pyritty priorisoimaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluiden käsittelyä. Muilta aluehallintovirastoilta oli myös pyydetty ja saatu virka-apua sote-kanteluiden käsittelyyn.

Aluehallintoviraston tässä kanteluasiassa toimittamasta selvityksestä ja minulle 17.6.2024 aiemman kanteluasian (OKV/196/10/2023) jatkoseurantana antamasta selvityksestä (OKV/1558/80/2024) ilmenee, että tehdyillä toimenpiteillä kantelujen kertyminen on saatu pysähtymään ja vireillä olevien kantelujen määrä käännetyksi laskuun. Selvitysten mukaan pahimmillaan kesällä 2023 terveydenhuollon kanteluja oli vireillä yli 1 050, kun niitä kesäkuussa 2024 oli vireillä enää 619.

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluita. Kantelijan asian käsittely aluehallintovirastossa on aiheettomasti viivästynyt ja asian käsittelyaika ollut kohtuuttoman pitkä. Minulla ei kuitenkaan ole aluehallintoviraston lausunnossaan esittämään nähden perustetta kohdistaa laillisuusvalvonnallisia seuraamuksia sen yksittäisiin virkamiehiin.

Toimenpide

Olen viimeisen vuoden aikana jo useaan otteeseen kiinnittänyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuoltoa koskevien kanteluiden viivytyksettömään käsittelyyn (päättökseeni 7.2.2024 dnro [OKV/196/10/2023](#), 7.2.2024 dnro [OKV/242/10/2023](#), 28.5.2024 dnro [OKV/1461/10/2023](#) ja 2.9.2024 dnro [OKV/2064/10/2023](#)) asioissa, joissa on ollut kyse sen käsiteltävinä 2021-2023 olleista terveydenhuollon kanteluista, ja pyytänyt edellä todetuin tavoin aluehallintovirastoa myös toimittamaan minulle tietoja asiaryhmän käsittelyaikojen kehittymisestä. Aluehallintovirastolta saatujen selvitysten mukaan se on ryhtynyt useisiin toimenpiteisiin kanteluruuhkan purkamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja kanteluiden käsittelyyn on saatu myös lisäresursseja.

Ottaen huomioon Etelä-Suomen aluehallintovirastolle kerrotuin tavoin terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn viipymisestä jo antamani useat laillisuusvalvonnalliset seuraamukset ja tilanteen korjaamiseksi tehdyt toimet ei asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni käsitykseni asian käsittelyn viipymisestä Etelä-Suomen aluehallintoviraston tietoon.

Asiassa ei muutoin ole käynyt ilmi mitään sellaista, mikä antaisi aiheutta toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen