



Kuntoutushakemuksen pitkä käsittelyaika Kelassa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 25.8.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelija on arvostellut lapsensa vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen jatkohakemuksen pitkää käsittelyaikaa. Kantelijan mukaan hän oli toimittanut hakemuksen Kelaan toukokuun lopussa. Kantelija oli tiedustellut asiaa toukokuun lopussa ja kiirehtinyt asiaa 30.7.2021 puhelimitse. Päätöstä ei kuitenkaan ollut vielääkään tullut.

SELVITYS

Kela on antanut 15.9.2021 päivätyn Lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on Etuuspalvelujen lakiyksikön 14.9.2021 päivätty selvitys. Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Etuuspalvelujen lakiyksikön selvityksessä on todettu, että Kelan itäisen vakuutuspiirin antaman selvityksen mukaan hakemus oli toimitettu Kelalle 27.5.2021. Hakemuksen liitteet oli toimitettu jo ennen hakemuksen lähettämistä. Kantelija oli soittanut Kelan puhelinpalveluun 2.6.2021, jolloin oli tarkistettu kuntoutus- ja vammaisetuushakemuksen sekä niiden liitteiden saapuneen Kelalle. Kantelija oli ollut yhteydessä Kelaan 30.7.2021, jolloin hänelle oli kerrottu etuuskäsittelyn ruuhkautumisesta ja samalla oli kiirehditty kuntoutushakemuksen käsittelyä. Asia oli otettu samana päivänä käsiteltäväksi ja etuusoikeuden arvioimiseksi oli pyydetty asiantuntijalääkärin arvio. Arvio oli annettu 1.9.2021 ja kuntoutuspäätös oli tehty 2.9.2021. Kelan ratkaisuasiantuntija

oli samana päivänä soittanut asiakkaalle, varmistanut palveluntuottajan tiedot ja pahoitellut hakemuksen pitkää käsittelyaikaa.

RATKAISU

Arviointi

Kela on viitannut hallintolain viivytyksetöntä käsittelyä koskevaan säännökseen. Lisäksi hallintolain 23 a §:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Kela on asettanut kuntoutushakemuksen käsittelylle tavoiteajaksi viisi viikkoa. Tavoiteaika on aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, että ratkaisija antaa hakemukseen päätöksen.

Selvityksen mukaan on huomioitava, että asetettua tavoiteaikaa (viisi viikkoa) ei ole määritelty lainsäädännössä, vaan kyse on Kelan itsensä asettamasta tavoiteajasta hakemusten käsittelemiseksi. Osa kuntoutushakemuksista käsitellään alle tavoiteajan, osassa käsittely ylittää viisi viikkoa esimerkiksi pyydetävistä lisäselvityksistä johtuen. Kantelijan lapsen etuushakemuksen kokonaiskäsittelyaika on valitettavasti ylittynyt selkeästi. Kelan itäinen vakuutuspiiri on ilmoittanut kuntoutushakemuksen pitkään käsittelyaikaan vaikuttaneen etuuskäsittelyn ja asiantuntijalääkäriarvion ruuhkautumisen. Asiaan on kiinnitetty huomiota ja vakuutuspiiri on kohdentanut resursseja ko. työhön. Kela on kehittämässä vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen etuuskäsittelyn valtakunnallista kokonaisprosessia. Tämän lisäksi parhaillaan käynnissä olevassa kehittämishankkeessa kehitetään Kelan ja julkisen terveydenhuollon yhteistyötä. Tavoitteena on sujuvoittaa asiakkaan kuntoutusprosessia kokonaisuutena.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen tulee turvata asioiden viivytyksetön käsittely. Kantelijan lapsen vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen jatkohakemuksen käsittely on kestänyt yli kolme kuukautta. Hakemuksen käsittely on viivästynyt huomattavasti Kelan kuntoutushakemuksille asettamasta tavoiteajasta, joka oli vuonna 2021 viisi viikkoa, ja hakemuksen käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä. Selvityksestä ilmenevän perusteella kantelijan lapsen hakemuksen käsittely ei ole ollut hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaista.

Selvityksen mukaan viivästymiseen oli vaikuttanut etuuskäsittelyn ja asiantuntijalääkäriarvion ruuhkautuminen, johon oli puututtu lisäresursseilla. Lisäksi asiakkaan kuntoutusprosessia pyrittiin sujuvoittamaan kehittämishankkeilla. Kelan verkkosivuilla olevien tietojen mukaan kuntoutusratkaisujen keskimääräinen käsittelyaika 7.9.2022 on 36 päivää ja kuntoutusratkaisujen tavoiteaika on viisi viikkoa.

Toimenpiteet

Edellä esitetyn perusteella kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että kiinnitän Kelan huomiota hallintolain 23 §:n 1 momentin asian viivytyksetöntä käsittelyä koskevan säännöksen noudattamiseen.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen