



Terveydenhuoltoa koskevan kantelun pitkä käsittelyaika

KANTELU

Kantelija on 20.7.2023 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintovirastolle 25.1.2022 tekemänsä terveydenhuoltoa koskevan kantelun pitkää käsittelyaikaa.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 29.11.2023 päivätyn lausunnon ja selvityksen, jotka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Aluehallintovirastossa oli asiasta pyydetty selvitys kantelun käsittelyyn kantelukoordinaattorina ja käsittelijänä osallistuneelta ylitarkastaja A:lta sekä peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastualueen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön vs. päällikkö, ylitarkastaja B:ltä.

Ylitarkastaja A:n selvitys

Ylitarkastaja A:n selvityksen mukaan kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu oli saapunut aluehallintovirastoon 25.1.2022. A oli tehnyt asiassa selvitys- ja lausuntopyynnön 24.8.2022. Pyydetty asiakirjat olivat saapuneet 17.10.2022 aluehallintovirastoon. Tämän jälkeen A oli tehnyt asiassa vielä asiakirjapyyntöä 13.10.2023. Konsultoituaan aluehallintoylilääkäriä A oli vielä

31.10.2023 tehnyt uuden asiakirjapyyntö. Tarkoituksena oli jakaa kantelijan kantelu ”jono-noon/käsittelijälle” sen jälkeen, kun jälkimmäisessä asiakirjapyyntössä pyydetty asiakirjat saapuvat aluehallintovirastoon.

Selvityksen mukaan kantelijan kantelun alkuselvittely oli viivästynyt. Ensimmäinen selvityspyyntö oli lähtenyt vasta elokuussa 2022. A on lisäksi todennut, ettei hän ollut riittävällä tarkkuudella käynyt saapuneita selvityksiä läpi, ja hän oli joutunut pyytämään asiaan lisää asiakirjoja mainituilla asiakirjapyyntöillä. A:n mukaan kantelijan kantelu oli edellä kerrotuin tavoin jäänyt hänen työlistalleen liian pitkäksi aikaa ennen ensimmäisenkään selvityspyyntöä lähtemistä. Mainittu viive ei kuitenkaan ainakaan suuresti tulisi vaikuttamaan kantelun kokonaiskäsittelyn keston, koska jonossa oli vielä paljon kantelijan kantelua vanhempia asioita. Selvitystä annettaessa aluehallintovirastossa oli vireillä lähes 150 yli kaksi vuotta vireillä ollutta terveydenhuollon kanteluasiaa.

A:n mukaan tarvittavat asiakirja- ja selvityspyyntöt tulisi aina saada liikkeelle mahdollisimman nopealla aikataululla senkin vuoksi, että se antaa kantelun kohteelle mahdollisuuden reagoida mahdollisiin virheisiin nopealla aikataululla. A toteaa toimineensa tältä osin asiassa huolimattomasti.

A:n mukaan vuosi 2022 oli ollut todella haastava terveydenhuollon kanteluiden käsittelyssä. Kyseisen vuoden alussa oli päättynyt monen määräaikaisen työntekijän virkasuhde. Heidän työlistoiltaan oli jäänyt toistasataa kantelua läpikäytäväksi. Kyseiset kantelut piti käydä läpi ja tehdä tarvittavat lisäselvityspyyntöt huomattavasti vanhempiin asioihin. Lisäksi vakinaisella henkilöstöllä oli pitkiä poissaoloja ja terveydenhuollon kanteluita oli käsitelty useita viikkoja 2–3 henkilön vahvuudella, kun aluehallintovirastoon tulee kuukausitasolla noin 70–100 kantelua vireille. Edellä mainitut määräaikaisten virkasuhteiden päättymiset ja vakinaisten henkilöiden poissaolot olivat johtaneet myös siihen, että kanteluiden selvittämistyö oli keskittynyt muutamalle henkilölle.

A on todennut, että hänen toimiessaan kantelukoordinaattorina kaikki uudet asiat oli kirjattu hänen nimiinsä. Hänen työlistallaan olivat lisäksi olleet kaikki ratkaisukypsät jonossa olevat kantelut sekä hänen selvitettäväkseen kuuluvat asiat. Kanteluiden määrät ovat myös vuositason kasvaneet huomattavasti siitä, kun A oli aloittanut tehtävässä. Tätä myöten riski vastaavista tilanteista on myös kasvanut vuosi vuodelta. Tämä riski on myös tunnistettu ja kanteluprosessia on organisoitu vuoden 2023 aikana uudelleen muun ohella siten, että vireille tulevat asiat ja kaantuvat useamman esittelijän nimiin. Vuoden 2023 aikana oli myös saatu muutama uusi virka sekä useampi määräaikainen virkamies terveydenhuollon kanteluiden esittelytyöhön, mikä mahdollisti töiden uudelleen organisointia. Aiemmin tähän oli resurssipulan vuoksi ollut lähes mahdotonta ryhtyä.

A on todennut olevansa erittäin pahoillaan kantelijan kanteluasian pitkästä käsittelyajasta.

Ylitarkastaja B:n selvitys

Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut –yksikön päällikkönä toimivan ylitarkastaja B:n mukaan terveydenhuollon kanteluiden käsittely on ollut jo pitkään ruuhkautunut, mutta ruuhka oli pahentunut erityisesti vuoden 2022 aikana. Ruuhkautumiseen on ollut monia syitä kuten terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn aiemmin käytettävissä olleet liian vähäiset resurssit ja koronasta aiheutuneiden tehtävien hoitaminen. Terveystenhuollon kanteluasioita ei ole pystytty kaikissa tilanteissa käsittelemään ilman aiheetonta viivytystä.

Aluehallintovirastossa oli tehty erilaisia toimenpiteitä kanteluiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueella oli toteutettu vuoden 2021 aikana organisaatiouudistus, jonka yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli keskitetty uuteen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut - yksikköön 1.7.2021 alkaen. Uudistuksen tarkoituksena oli muun muassa osoittaa kanteluiden käsittelyyn riittävä resurssi ja mahdollistaa henkilöstön keskittyminen kanteluasioihin. B:n arvion mukaan yksikköön osoitettiin riittävä määrä henkilötövuosia suhteessa silloisiin kantelumääriin, mutta lähes puolet yksikön henkilöstöstä oli määräaikaista. Vuoden 2022 alussa yksikkö joutui määrärahojen niukkuuden vuoksi luopumaan useista määräaikaaisista kanteluiden esittelijöistä sekä myös yhdestä tarkastajasta.

Terveystenhuollon kanteluasioita oli ollut 31.12.2021 vireillä 753 ja selvityksen antamispäivänä (24.11.2023) 907. Pahimmillaan terveydenhuollon kanteluita oli vuonna 2023 ollut vireillä runsaat 1 050. Vuonna 2023 Etelä-Suomen aluehallintovirastossa oli jo selvityksen antamispäivään mennessä tullut vireille 939 terveydenhuollon kantelua ja 425 sosiaalihuollon kantelua. Kantelumäärät olivat kasvussa verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut ovat nyt samassa yksikössä, ei työpanosta ole ollut mahdollista siirtää merkittävässä määrin esimerkiksi sosiaalihuollon kanteluista terveydenhuollon kanteluihin. Myös sosiaalihuollon kanteluissa tilanne on ruuhkautunut. Asiamäärät ovat kasvaneet tai pysyneet korkealla tasolla myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, eikä resurssia ole tästä syystä voitu irrottaa kanteluihin muista yksiköistä, pois lukien kesästä 2023 alkaen saatua esittelijäapua sosiaali- ja terveydenhuollon valvontayksiköstä.

Aluehallintovirasto oli B:n mukaan ollut vuosien aikana aktiivisesti yhteydessä valtiovarainministeriöön esittääkseen lisäresurssitarpeita ja esittääkseen vakavan huolensa henkilöstön työkuormasta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Aluehallintovirasto oli myös esittänyt, että aluehallintovirastojen henkilöstövoimavarat suhteessa asiamääriin tarkasteltaisiin uudelleen valtiovarainministeriön toimesta. Lisäresurssiesityksiä valtiovarainministeriölle oli tehty muun muassa

vuosille 2021, 2022 ja 2023. Vuoden 2022 aikana Etelä-Suomen aluehallintoviraston, valtiovarainministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön kesken oli pidetty kaksi kokousta, joissa on käsitelty sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn tilannetta. Vuoden 2023 aikana kokouksia oli pidetty kaksi.

Vuonna 2023 kanteluyksikössä oli tehty merkittäviä muutoksia asioiden käsittelytapaan kanteluiden käsittelyn tehostamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Lisäksi vuonna 2023 kanteluyksikkö oli saanut kolme uutta vakinaista virkaa siirtämällä virkoja vastuualueen muista yksiköistä ottamalla käyttöön lakkautettavaksi tai täyttämättä jätettäväksi varattuja virkoja. Lisäksi yksikköön oli kevään sekä kesän 2023 aikana rekrytoitu määräaikaista ylitarkastajia kanteluruuhkan purkuun. Yksikössä oli vuoden 2023 aikana työskennellyt muissa kuin yksikön sisäisissä viransijaisuuksissa yhteensä kahdeksan määräaikaista ylitarkastajaa ja yksi tarkastaja. Vuonna 2024 muita kuin viransijaisia määräaikaista ylitarkastajia yksikössä on viisi. Näistä kolmeen saatiin valtiovarainministeriön määräraha ja kahteen etsittiin resurssi viivästyttämällä vastuualueen muiden yksiköiden rekrytointeja. Määräaikaisten ylitarkastajien tehtävänä on sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely.

Toukokuussa 2023 kanteluyksikkö lähetti virka-apupyynnöt kaikkiin muihin aluehallintovirastoihin. Virka-apua pyydettiin 179 sote-kantelun käsittelyyn ja sitä myönnettiin 49 asian käsittelyyn. Valtakunnallisessa kanteluiden ruuhkanpurkuprojektissa on pyritty kevästä 2023 alkaen priorisoimaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluiden käsittelyä. Tästä on ollut jonkin verran apua kanteluruuhkan taittamiseksi. Yksikössä on edelleen paljon muitakin tehtäviä kuin ainoastaan sote-kanteluiden käsittelyä. Yksikön ratkaisijat ratkaisevat terveydenhuollon valvonta-asioita. Yksikön esittelijät antavat juridista konsultaatiota sote-lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyyn sekä sosiaalihuollon valvonta-asioden käsittelyyn. Lisäksi yksi yksikön vakituista ylitarkastajasta käsittelee puolet työajastaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan tietopyyntöjä. Yksikön henkilöstössä on ollut paljon vaihtuvuutta vuoden 2023 aikana ja yksikkö on käyttänyt runsaasti aikaa sekä resursseja uusien vakituisten ja määräaikaisten virkahenkilöiden perehdyttämiseen.

B:n mukaan yksikön jo pitkään jatkuneesta vaikeasta tilanteesta huolimatta vuoden 2023 loppupuolen aikana yksikössä on kuitenkin päästy siihen tilanteeseen, että kanteluiden kertyminen vaikuttaa pysähtyneen ja vireillä olevien kanteluiden määrä on hienoisessa laskussa vuodenvaihteesta 2022-2023, jolloin terveydenhuollon kanteluita oli vireillä noin tuhat. Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluiden käsittelyn tilanne on kuitenkin valitettavasti edelleen pahasti ruuhkautunut ja tilanne on myös kasvattanut yksikön henkilöstön kuormitusta. Vaikka aluehallintovirasto pyrkii kaikin keinoin käsittelemään sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tehokkaasti ja ilman aiheetonta viivytystä, kantelijan kantelun kohdalla aluehallintovirasto ei ollut tässä onnistunut.

B on pahoitellut syvästi kantelijan kantelun pitkää käsittelyaikaa.

RATKAISU

Käsittelyn joutuisuuden sääntely

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

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta 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. Viivytyksettömyyden 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 viitannut selvityksistä ilmenevään. Se on todennut, että kunkin kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti edellyttää aluehallintoviraston käyttävän jokaiseen yksittäiseen vireille tulleetseen kanteluun niin paljon ajallista ja muuta resurssia kuin kukin yksittäinen kantelu sitä asiallisesti edellyttää. Aluehallintoviraston mukaan "[s]osiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyä aluehallintovirastossa kokonaisuutena tarkasteltaessa kunkin yksittäisen kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja toisaalta ilman aiheutonta viivytystä toteutuu vain sen resurssien muodostaman kokonaisuuden puitteissa, joka aluehallintoviraston käyttöön on kulloinkin sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelemiseksi asetettu". Aluehallintovirasto on todennut edelleen, että "jos sen käyttöön asetettu resurssi ei ole oikein mitoitettu suhteessa kanteluiden lukuisuuteen, ja ottaen huomioon vaatimuksen kunkin kantelun käsittelyn sekä asianmukaisuudesta että viivytyksettömyydestä, ei kansa-

laisen aineellisoikeudellinen oikeusturva huomioon ottaen kunkin yksittäisen kantelun käsittelyssä voida joustaa käsittelyn asianmukaisuudesta”. Aluehallintoviraston mukaan aliresursointi on siten omiaan vaarantamaan kunkin yksittäisen kantelijan oikeusturvan toteutumisen pidentyneenä käsittelyaikana.

Kantelut käsitellään aluehallintovirastossa pääsääntöisesti saapumisjärjestyksessä. Kantelijan kantelu oli tullut vireille 25.1.2022. Aluehallintovirastossa oli selvitystä annettaessa vireillä lähes 150 yli kaksi vuotta vireillä ollutta terveydenhuollon kanteluasiaa, joten selvityksen hankkimisen pitkittymisellä ei näin ollen ole ollut vaikutusta ns. täysitulkintaiseksi otetun kantelijan kantelun kokonaiskäsittelyaikaan. Lausunnon mukaan ylitarkastaja A toimii kantelukoordinaattorin roolissa, missä roolissa kaikki uudet vireille tulevat terveydenhuollon kantelut ovat kulkeneet hänen kauttaan. Kyse on vuositasolla noin 900 - 1 100 asiasta. Vuonna 2022 kanteluiden käsittelyä oli erityisesti kuormittanut useiden määräaikaisten virkasuhteiden päättyminen vuoden alussa, minkä seurauksena kyseisten työntekijöiden työlistalla olleet toistasataa keskeneräiseksi jäänyttä asiaa oli erikseen tullut käydä läpi muun muassa tarvittavien lisäselvityspyyntöjen tekemiseksi sellaisissa asioissa, jotka olivat tulleet vireille ennen kantelijan kantelun vireilletuloa. A on keskeisesti osallistunut myös tähän toimintaan.

Aluehallintovirasto on todennut, ettei asiassa ole ilmennyt syytä moittia kenenkään yksittäisen aluehallintoviraston virkamiehen toimintaa kantelijan kantelua käsiteltäessä. Kantelun käsittelyyn osallistunut ylitarkastaja A on pyrkinyt täyttämään virkavelvollisuutensa moitteettomasti ja käsittelemään kantelijan kantelun omalta osaltaan mahdollisimman viivytyksettä tehtäviensä ja niiden resurssien puitteissa, jotka aluehallintovirastolla on kanteluiden käsittelyyn käytettävissä.

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyn tilanne on Etelä-Suomen aluehallintovirastossa edelleenkin pahasti ruuhkautunut, vaikuttaa kanteluiden kertyminen pysähtyneen ja päätöksiä kanteluasioissa on saatu tehtyä enemmän kuin asioita on tullut vireille. Aluehallintovirasto, viraston johto ja muutkin viraston virkamiehet ovat hyvin tietoisia lainsäädännössä viraston toiminnalle asetetuista velvoitteista koskien kanteluiden käsittelyä, mukaan lukien velvoite käsittelyn viivytyksettömyydestä. Aluehallintovirasto on viranomaisena sillä käytössään olevilla keinoilla vaikuttanut työnjohdollisin toimin ja työn organisoinnilla aktiivisesti siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tulisivat käsitellyksi viivytyksettä, ja virasto on aktiivisesti toiminut kanteluiden viivytyksettömän käsittelyn edellyttämien resurssien varmistamiseksi.

Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kantelun pitkää käsittelyaikaa.

Arviointi ja johtopäätökset

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 3 §:ssä säädetään oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Pykälän 2 momentin mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Paitsi, että asioiden viivytyksetön käsittely on itsessään perusoikeus, sen toteutuminen edistää myös muiden oikeuksien toteutumista. Terveydenhuollossa ja sen valvonnassa joutuisuudella on erityistä merkitystä, koska terveydenhuollon palvelujen tarpeessa olevien henkilöiden oikeuksien oikea-aikaisella toteutumisella saattaa olla heidän arkensa toimivuudelle ja elämänlaadulle suuri merkitys.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston kirjaamosta saadun tiedon mukaan kantelijan aluehallintovirastoon 25.1.2022 saapunut kantelu oli lopulta ratkaistu 9.2.2024. Asian käsittely on siten kokonaisuudessaan kestänyt hiukan yli kaksi vuotta, mikä on kysymyksessä olevan asiaryhmän asialle kohtuuttoman pitkä aika. Kantelun käsittely on näin ollen lähtökohtaisesti viivästynyt. Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kantelijan asia olisi ollut erityisen laaja tai muuten suuritöinen käsitellä.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelijan 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 sekä myös muista tekijöistä kuten koronapandemian ja hyvinvointialueiden toiminnan käynnistymisen vaikutuksista. Terveydenhuollon kanteluasioiden käsittely oli ruuhkautunut jo vuoden 2020 aikana, 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 laillisuusvalvojen 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 kehittämisellä 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 viitatus ratkaisut)

Aluehallintovirasto on selvityksensä mukaan ryhtynyt toimiin ruuhkan purkamiseksi. Kantelujen käsittelyä oli organisoitu uudelleen ja resurssitarpeesta oltu yhteydessä valtiovarainministeriöön. Lisäresursseja olikin vuonna 2023 saatu ja myös valtakunnallinen kanteluasioiden ruuhkanpurku oli ollut aluehallintoviraston käytettävissä.

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluita. Kantelijan asian käsittely aluehallintovirastossa on aiheetomasti viivästynyt ja käsittelyn kokonaiskesto aika ollut kantelijan kannalta kohtuuton. Minulla ei kuitenkaan ole aluehallintoviraston lausunnossaan esittämää nähden perustetta kohdistaa laillisuusvalvonnallisia toimenpiteitä sen yksittäisiin virkamiehiin.

Toimenpiteet

Vaikka terveydenhuollon kanteluiden käsittelyaikoihin ovat aluehallintoviraston esiin tuomalla tavalla vaikuttaneet myös sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat seikat ja virasto on ryhtynyt toimenpiteisiin kanteluasioiden ruuhkan purkamiseksi, pidän asian tärkeyden vuoksi tarpeellisenä kiinnittää Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuollon kanteluiden viivytyksettömään käsittelyyn.

Olen 7.2.2024 jo ratkaissut kaksi vastaavanlaista kanteluasiata ([OKV/196/10/2023](#) ja [OKV/242/10/2024](#)), joissa annetuissa selvityksissä ja lausunnoissa selostettujen kaikkien aluehallintoviraston toimenpiteiden vaikutukset eivät vielä olleet nähtävissä. Tämän vuoksi pyysin kanteluasiassa OKV/196/10/2023 Etelä-Suomen aluehallintovirastoa toimittamaan 17.6.2024 mennessä tietoja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyaikojen kehittymisestä.

Lähetän tämän päätökseni tiedoksi valtiovarainministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen