



## **Terveystenhuollon kantelun pitkä käsittelyaika Etelä-Suomen aluehallintovirastossa**

### **KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 27.1.2023 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä. Kantelija on arvostellut Kalasataman terveysaseman menettelystä vuotta aiemmin tekemänsä kantelun pitkää käsittelyaikaa.

### **SELVITYS**

#### **Aluehallintoviraston selvitys kantelijan asian käsittelystä**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 18.4.2023 päivätyn selvityksen ja lausunnon, 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. päällikkönä 13.3.2023 alkaen toimineelta ylitarkastaja B:ltä.

### Ylitarkastaja A:n selvitys

Kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu oli saapunut aluehallintovirastoon 3.2.2022. Kantelija oli lisäksi täydentänyt kanteluaan 4.2., 6.2., 8.2., 15.2. ja 20.4.2022 aluehallintovirastoon saapuneilla kirjoituksillaan. Ylitarkastaja A oli tehnyt asiassa asiakirjapyyntö 25.11.2022 ja pyydetty asiakirjat olivat saapuneet 13. ja 19.12.2022. Tämän jälkeen A oli välittänyt asian aluehallintoylilääkärin arvioitavaksi, jonka mukaan asiaa ei pystytty ratkaisemaan pyydettyillä asiakirjoilla. A oli tehnyt asiassa 15.3.2023 päivätyn lausunto- ja selvityspyynnön, jonka määräpäivä oli ollut 28.4.2023.

Kantelijan terveydenhuollon kantelu oli selvitystä annettaessa ollut vireillä jo noin 14 kuukautta. Kantelun alkuselvittely oli viivästynyt ja ensimmäinen asiakirjapyyntö lähtenyt vasta marraskuussa 2022. Kantelija oli täydentänyt kanteluaan huhtikuuhun 2022 asti. A on todennut, että hän oli todennäköisesti pyrkinyt saamaan asiaan kaikki täydennykset ennen asian tarkempaa selvittämistä, mutta asia oli sitten valitettavasti unohtunut työlistalle liian pitkäksi ajaksi. Lisäksi vuoden 2022 alussa päättyi monen määräaikaisen virkasuhde, joiden työlistat piti käydä läpi ja tehdä tarvittavat lisäselvityspyynnot huomattavasti vanhempiin asioihin. A oli antanut kantelijan tiedusteluun 28.11.2022 vastauksen, jossa hän oli tuonut esiin kanteluiden käsittelyn ruuhkautuneen tilanteen.

Asian käsittelyn alkuselvittely oli edellä mainitulla tavalla viivästynyt, mutta kantelun kokonaiskäsittelyaikaan viive ei A:n mukaan kanteluiden käsittelyn ruuhkautunut tilanne huomioon ottaen vaikuttanut. Selvitystä annettaessa oli vuonna 2022 vireille tulleiden selvitykseen etenevien kanteluiden käsittelyaikaa ollut A:an mukaan vaikea tarkasti edes arvioida, mutta hänen arvionsa mukaan se saattaisi olla noin 17–20 kuukautta. A on todennut, että vaikka edellä mainittu viive ei tule vaikuttamaan kantelun kokonaiskäsittelyn keston, asiassa tarvittavat asiakirja- ja selvityspyynnot tulisi aina saada liikkeelle mahdollisimman joutuisasti myös sen vuoksi, että se antaa kantelun kohteelle mahdollisuuden reagoida nopeasti mahdollisiin virheisiin.

A on todennut olevansa erittäin pahoillaan kantelijan kanteluasian pitkästä käsittelyajasta.

### Ylitarkastaja B:n selvitys

Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikkönä toiminut ylitarkastaja B on selvityksessään todennut, että terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli ollut jo pitkään ruuhkautunut, mutta ruuhka oli pahentunut erityisesti vuoden 2022 aikana. Ruuhkautumiseen oli ollut monia syitä, kuten terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn käytettävissä olevat liian vähäiset resurssit sekä koronatehtävien hoitaminen. Terveydenhuollon kanteluasioita ei ole pystytty kaikissa tilanteissa käsittelemään ilman aiheetonta viivytyksiä.

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 keskitettiin 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 määräaikaista kanteluiden esittelijöistä sekä yhdestä tarkastajasta.

Vireillä olleita terveydenhuollon kanteluasioita oli vuoden 2021 lopussa ollut 753 ja selvityksen antamispäivänä 14.4.2023 jo 1 031. Terveydenhuollon kanteluiden ruuhkaa oli pyritty purkamaan myös pyytämällä muilta aluehallintovirastoilta apua. Pyynnöt eivät olleet kuitenkaan menestyneet lukuun ottamatta kehitysvammahuollon oikaisuvaatimuksia, aluehallintoylilääkäreiltä saatavaa konsultaatioapua päihde- ja mielenterveysasioissa sekä valtakunnallista kanteluiden ruuhkanpurkuprojektia, josta ei tosin B:n mukaan ollut ollut Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluruuhkan purkamisen kannalta mainittavaa hyötyä. Lisäksi osalla kanteluesittelijöistä on ollut käytössä työaikajärjestelyjä kuten pidennetty tai yksilöllinen työaika. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut ovat nyt kerrotun organisaatiomuutoksen jälkeen käsiteltävänä samassa yksikössä, ei työpanosta ole ollut mahdollista siirtää merkittävässä määrin esimerkiksi sosiaalihuollon kanteluista terveydenhuollon kanteluihin. Myös sosiaalihuollon kanteluissa tilanne on ruuhkautunut, mistä aluehallintovirasto on joutunut joulukuussa 2021 antamaan apulaisoikeuskanslerille selvityksen hänen otettuaan asian omana aloitteenaan tutkittavaksi. Asiamäärät ovat kasvaneet tai pysyneet korkealla tasolla myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, eikä resurssia ole tästä syystä voitu irrottaa kanteluihin muista yksiköistä.

Aluehallintovirasto oli B:n ilmoittaman mukaan ollut aktiivisesti yhteydessä valtiovarainministeriöön esittääkseen lisäresurssitarpeita ja vakavan huolensa henkilöstön työkuormasta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Aluehallintovirasto oli myös esittänyt, että ministeriö tarkastelisi uudeleen aluehallintovirastojen henkilöstövoimavarat suhteessa asiamääriin. Lisäresurssiesityksiä valtiovarainministeriölle oli tehty muun muassa vuosille 2021 ja 2022. 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.

Vuonna 2023 kanteluyksikkö on saanut joitakin uusia vakinaisia virkoja, joihin on rekrytoitu henkilökuntaa alkuvuoden 2023 aikana. Koska myös yksikölle osoitetut muut tehtävät kuitenkin lisääntyvät, saatu lisäys kohdistuu vain osittain kanteluiden esittelyyn. Yksikön tehtäviin kuuluu muun muassa myös sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta-asioiden tietopyyntöjen käsittely. Lisäksi yksikön henkilöstössä oli ollut vaihtuvuutta vuoden 2023 alkupuolella, mikä on osaltaan

vaikuttanut edelleen kanteluiden ruuhkautuneeseen tilanteeseen. B:n arvion mukaan kanteluiden käsittelyyn varattu resurssi ei ole ollut riittävä edes taittamaan ruuhkautunutta tilannetta. Aluehallintovirastossa pyritään kuitenkin edelleen kehittämään erilaisin keinoin sosiaali- ja terveydenhuollon käsittelyä sekä käsittelyprosessia ja siten vähentämään vireillä olevien kanteluasioiden määrää.

Vaikka aluehallintovirasto pyrkii käytettävissään olevin keinoin käsittelemään sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tehokkaasti ja ilman aiheetonta viivytystä, ei aluehallintovirasto B:n arvion mukaan kantelijan kantelun kohdalla ollut siinä onnistunut. B on syvästi pahoitellut kantelun pitkää käsittelyaikaa.

## Aluehallintoviraston pyynnöstäni 16.6.2023 antamat tiedot

Etelä-Suomen aluehallintovirasto oli 21.10.2022 toimittanut 29.9.2022 ratkaisemassani asiassa [dnro OKV/908/10/2021](#) tietoa terveydenhuoltoa koskevien kanteluidensa käsittelyajoista. Vuonna 2022 siihen mennessä ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika oli ollut 7,6 kuukautta ja mediaanikäsittelyaika kuukauden. Vireillä oli ollut 235 yli 18 kuukautta vireillä ollutta kantelua. Yli vuoden vireillä olleiden kanteluiden osuus vireillä olevista kanteluista oli ollut 44 %, mikä ylitti aluehallintoviraston tulostavoitteen, jonka mukaan yli vuoden vireillä olevia asioita tuli olla vireillä olevista asioista alle 15 prosenttia.

Asian jatkoseuraamiseksi pyysin aluehallintovirastoa 16.6.2023 mennessä antamaan tiedot terveydenhuollon kanteluiden keskimääräisestä käsittelyajasta ajalta 1.12.2022-31.5.2023, käsittelyaikoja koskevien tulostavoitteiden saavuttamisesta samalta ajalta sekä tiedon siitä, kuinka paljon aluehallintovirastolla oli 31.5.2023 vireillä yli 18 kuukautta vireillä olleita kanteluita.

Aluehallintovirasto on 16.6.2023 päivätyssä vastauksessaan ilmoittanut, että terveydenhuollon kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika 1.12.2022-31.5.2023 oli ollut 9,3 kuukautta ja mediaanikäsittelyaika kaksi kuukautta. Virastossa oli ollut 31.5.2023 vireillä yhteensä 977 terveydenhuollon kantelua, joista kolmannes (328) oli ollut vireillä yli 18 kuukautta. Yli vuoden vireillä olleiden kanteluiden osuus oli laskenut tammikuun lopun 66 %:sta kesäkuun puolen välin 54,5 %:iin.

Vastauksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ollut jo pitkään ruuhkautunut ja vireillä olevien kanteluiden määrä kasvanut jo vuosia. Enimmillään terveydenhuollon kanteluita oli 24.4.2023 ollut vireillä 1 034.

Aluehallintovirasto on ilmoittanut vastauksessaan, että sen sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikössä oli ryhdytty kevään 2023 aikana toimenpiteisiin sote-kanteluiden ruuhkan purka-

miseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Kanteluiden käsittelyä oli yksikössä pyritty sujuvoittamaan ja resursseja lisätty siten, että kun vuoden 2023 alussa yksikössä oli neljä vakinaista ja kolme määräaikaista terveydenhuollon kanteluita käsittelevää ylitarkastajaa, oli siinä kesäkuun 2023 alussa seitsemän vakinaista ja viisi määräaikaista terveydenhuollon kanteluita käsittelevän ylitarkastajan virkaa. Heidän tehtäviinsä kuuluu kuitenkin myös muita tehtäviä ja kaikki ylitarkastajat eivät tehneet täyttä työaika. Lisäksi aluehallintovirasto oli toukokuussa 2023 pyytänyt muilta aluehallintovirastoilta ja aluehallintovirastojen valtakunnalliselta kanteluiden ruuhkanpurkuhankkeelta apua sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluidensa käsittelemiseksi.

Ruuhkanpurkuhankkeessa oli 2.6.2023 sovittu, että ruuhkanpurun esittelijät käsittelevät lähtökohtaisesti Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanteluita. Aluehallintoviraston ilmoittaman mukaan sote-kanteluita oli siirretty runsaasti hankkeen käsiteltäväksi.

## 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. 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 lausunnossaan viitannut selvityksistä ilmenevään ja todennut, että aluehallintovirasto oli käsitellyt kantelijan kantelua asianmukaisesti perehtyen huolellisesti hänen asiaansa ja huolehtien asian arvioimisen edellyttämän selvityksen sekä lääketieteellisessä arviossa tarpeelliseksi todetun lisäselvityksen hankkimisesta. Aluehallintovirasto oli ennen selvityksen hankkimiseen ryhtymistä myös huomionut tarpeen käsitellä kantelijan samaa asiaa koskevat täydennykset asian yhteydessä. Aluehallintovirasto on pyrkinyt käsittelemään kantelijan kantelun ilman aiheetonta viivästystä, mutta käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään on aiheutunut kanteluiden käsittelyn yhä pahenevaa ruuhkautumista ja pidentyneitä käsittelyaikoja ja myös nyt kyseessä olevan kantelun käsittelyn viivästymistä.

Aluehallintovirasto on todennut, että 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 lausunnon mukaan "[s]osiaali- 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 edelleen, 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". Aluehallintoviraston mukaan aliresursointi on näin ollen omiaan vaarantamaan kunkin yksittäisen kantelijan oikeusturvan toteutumisen pidentyneenä käsittelyaikana.

Aluehallintovirasto on tuonut lausunnossaan ilmi, että kaikki uudet asiat, vuositasolla noin 900 asiaa, kulkevat kantelukoordinaattorina toimivan ylitarkastajan kautta. Kantelukoordinaattorin rooliin kuuluu muun muassa asioiden vieminen arviointipalaveriin ja jakaminen eteenpäin esittelijöille. Hänellä on ollut lausunnonantamishetkellä työllistään 940 asiaa. Aluehallintovirasto on pitänyt kerrottuun nähden inhimillisesti ymmärrettävänä, että kantelijan kantelu on voinut unohtua hänen työlliställeen, kun hän on pyrkinyt kokoamaan kantelijan asiassa mahdollisesti saapuvat täydennykset ennen tarkempiin selvitystoimiin ryhtymistä.

Aluehallintoviraston arvion mukaan asiassa ei ole perustetta kohdistaa moitetta kenenkään yksittäisen virkamiehen toimintaan kantelijan kantelun käsittelyssä, vaan kukin kantelun käsitte-

lyyn osallistunut virkamies on pyrkinyt täyttämään virkavelvollisuutensa moitteettomasti ja käsittelemään kantelun omalta osaltaan mahdollisimman viivytyksettä niiden resurssien puitteissa, jotka virastolla on käytettävissä. Se 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 3.2.2022 saapunut kantelu oli ratkaistu 15.12.2023. Asian käsittely on siten kokonaisuudessaan kestänyt 22 ja puoli kuukautta, mikä on käsittelyaikana selkeästi kohtuuttoman pitkä etenkin kyseisen asiaryhmän asialle. Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kantelijan asia olisi ollut erityisen laaja tai muuten suuritoinen käsitellä. Vastaavien kantelujen keskimääräisestä käsittelyajasta ei ole käytettävissä tarkempaa selvitystä, mutta selvityksessä on arvioitu, että samaan aikaan vireille tulleiden täystutkintaisten kantelujen käsittelyajaksi muodostuisi 17-20 kuukautta.

Hallintolain esitöiden mukaan viivytyksettömään käsittelyyn kuuluu muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot hankitaan riittävän varhaisessa vaiheessa. Asian käsittelyn alkuselvittely oli selvityksen perusteella viivästynyt, mutta kantelun kokonaiskäsittelyaikaan viive ei ruuhkautunut tilanne huomioiden ollut vaikuttanut.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelijan kantelun käsittelyn viivästymiseen on ollut terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyn ruuhkautuminen, mikä on aluehallintoviraston mukaan johtunut käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään sekä myös muista tekijöistä, kuten koronapan-

demian ja hyvinvointialueiden toiminnan käynnistymisen vaikutuksista. Terveystenhuollon 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 ratkaisussa [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 laillisuusvalvojen 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 selvityksensä mukaan ryhtynyt toimiin ruuhkan purkamiseksi. Kantelujen käsittelyä oli organisoitu uudelleen ja resurssitarpeesta oltu yhteydessä valtiovarainministeriöön. Lisäresursseja olikin vuonna 2023 saatu sekä myös valtakunnallinen kanteluasioiden ruuhkanpurku oli ollut aluehallintoviraston käytettävissä.

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluita. Katson, että kantelijan asian käsittely aluehallintovirastossa on aiheettomasti viivästynyt ja käsittelyn kokonaiskesto aika ollut kantelijan kannalta kohtuuton etenkin kysymyksessä olevan asiaryhmän asiassa. Minulla ei kuitenkaan ole aluehallintoviraston lausunnossaan esittämään 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

tarpeellisena kiinnittää Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuollon kanteluiden viivytyksettömyyden käsittelyyn.

Selvityksissä ja lausunnossa selostettujen kaikkien toimenpiteiden vaikutukset eivät vielä edellä selostettuja selvityksiä ja aluehallintoviraston antamia tietoja annettaessa ole olleet nähtävissä. Tämän vuoksi pyysin samaan aikaan ratkaisemassani toisessa vastaavassa kanteluasiassa (OKV/196/10/2023) Etelä-Suomen aluehallintovirastoa toimittamaan 17.6.2024 mennessä tiedot terveydenhuollon kanteluiden keskimääräisestä käsittelyajasta ajalla 1.6.-31.12.2023 sekä ajalla 1.1.-31.5.2024, käsittelyaikoja koskevien tulostavoitteiden saavuttamisesta kyseisillä ajanjaksoilla sekä tiedon siitä, kuinka paljon aluehallintovirastossa oli 31.12.2023 ja 31.5.2024 vireillä yli 18 kuukautta vireillä olleita kanteluita.

Lähetän päätökseni tiedoksi valtiovarainministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle.

Kantelu ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen