



Terveydenhuoltoa koskevien kantelujen pitkät käsittelyajat

KANTELU

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on 4.10.2024 siirtänyt valtioneuvoston oikeuskanslerin käsiteltäväksi kantelijan 3.9.2024 päivätyn Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on arvostellut kahden kantelunsa yli kolmen vuoden käsittelyaikaa Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ja pitänyt sitä kohtuuttomana. Lisäksi hän on arvostellut menettelyä kanteluasioiden selvittämisessä.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on 12.12.2024 toimittanut apulaisoikeuskanslerin asiasta pyytämän selvityksen.

Aluehallintovirasto oli hankkinut selvitykset kyseisten kanteluasioiden käsittelyyn kantelukoordinaattorina ja käsittelijänä osallistuneelta ylitarkastaja A:lta, toisen kanteluasioista esitelleeltä ja toisessa kanteluasiassa ratkaisevana esittelijänä toimineelta ylitarkastaja B:ltä sekä yksikön päällikkö, ylitarkastaja C:ltä, joka oli toiminut ensiksi mainitussa kanteluasiassa myös ratkaisijana. Lisäksi virasto on antanut asiasta lausuntonsa.

Mainitut selvitykset ja lausunto lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Ylitarkastaja A:n selvitys

Kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu A oli saapunut aluehallintovirastoon 31.1.2021. Ylitarkastaja A oli vienyt asian 9.2.2021 uusien asioiden arviointipalaveriin, jossa se oli arvioitu selvitettäväksi asiaksi. Tämän jälkeen tarkastaja oli tehnyt asiasta selvityspyynnön 24.3.2021. Selvitys oli saapunut aluehallintovirastoon 30.4.2021. Tarkastaja oli toimittanut 20.9.2021 asian ratkaisukypsien asioiden jonoon.

Ylitarkastaja A oli siirtänyt kantelun 3.6.2022 ylitarkastaja B:lle. Tämän jälkeen asiassa oli tehty vielä asiakirjapyyntöjä eri tahoille 3.6.2022, 20.12.2022 ja 20.6.2023. Viimeiset pyydetyt asiakirjat olivat saapuneet aluehallintovirastoon 14.3.2024. Päätös asiassa oli annettu 13.8.2024.

Kantelijan toinen terveydenhuoltoa koskeva kantelu B oli saapunut aluehallintovirastoon 26.1.2021. Ylitarkastaja A oli vienyt myös tämän asian 9.2.2021 uusien asioiden arviointipalaveriin, jossa kantelusta arvioitiin alustavasti pyydettäväksi asiakirjoja. Ylitarkastaja A oli laatinut asiakirjapyynnön 17.2.2021. Pyydetyt asiakirjat saapuivat aluehallintovirastoon 6.10.2021. Ylitarkastaja A:n mukaan tämän jälkeen asia oli valitettavasti jäänyt hänen työpöydälleen, josta ylitarkastaja B oli sen poiminut kesällä 2023 ja tehnyt asiassa vielä uuden asiakirjapyynnön 9.6.2023. Pyydetyt asiakirjat olivat saapuneet vielä samana päivänä. Päätös asiassa oli annettu 16.8.2024.

Ylitarkastaja A on yhtynyt kantelijan näkemykseen, että kantelijan kanteluiden käsittely aluehallintovirastossa oli kestänyt kohtuuttoman kauan. Ylitarkastaja A ei oman arvionsa mukaan ollut omalta osaltaan onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla kantelijan kanteluasian käsittelyssä, mutta ruuhkautumisen seurauksena henkilöstön kuormitus oli kasvanut, eivätkä viiveet ylitarkastaja A:n käsityksen mukaan johtuneet yksittäisten virkamiesten menettelystä, vaan siitä, että kanteluasioihin käytettävissä oleva resurssi on ollut käsiteltävien asioiden määrään nähden liian pieni.

Ylitarkastaja A on vastannut kantelijan esittämään arvosteluun siitä, ettei tämä ollut voinut antaa kanteluasiaansa lisäselvityksiä, aluehallintoviraston arvioineen asiasta käytettävissä olleiden asiakirjojen olleet riittävät asian ratkaisemiseen ja että asiassa ei ollut ollut tarpeen pyytää niiden perusteella kantelijalta vastinetta.

Ylitarkastaja A on todennut olevansa omasta puolestaan pahoillaan kantelijan kanteluasioiden pitkästä käsittelyajasta.

Ylitarkastaja B:n selvitys

Ylitarkastaja B oli saanut asian A esiteltäväkseen ylitarkastaja A:n selvityksessään kertomalla tavalla 3.6.2022. Hänellä oli ilmoittamansa mukaan ollut tuolloin esiteltävänä kantelijan kantelua vanhempia kanteluita. Ylitarkastaja B:n virkatehtäviin oli sisältynyt kanteluiden esittelyn lisäksi myös selvittää vireille tulleita kanteluita.

Ylitarkastaja B oli kertomansa mukaan heti 3.6.2022 perehtynyt kantelijan asiaan sen selvittämiseksi, oliko asia ratkaistavissa käytettävissä olleilla tiedoilla, vai edellyttikö asia mahdollisesti lisäselvityksiä. Ylitarkastaja B oli hankkinut alustavan arvionsa perusteella asiassa asiakirjoja.

Kerrotun jälkeen ylitarkastaja B oli esitellyt aikaisemmin työpöydälleen tulleita selvitettyjä asioita ja kanteluita, jotka hänen käsityksensä mukaan oli ollut tarkoituksenmukaista priorisoida. Ylitarkastaja B oli lisäksi priorisoinut asiat, jotka eivät olleet antaneet alustavan oikeudellisen kokonaisarvion perusteella aihetta toimenpiteisiin. Hän on korostanut, että hän oli aluehallintovirastossa kanteluiden käsittelemiseen käytettävissä olleiden resurssien rajallisuuden vuoksi joutunut priorisoimaan vireille tulevia asioita.

Vuoden 2023 aikana ylitarkastaja B oli yrittänyt useamman kerran käyttää aikaa ratkaisuesityksen laatimiseksi kantelijan asiassa. Kyseiseen asiaan kuitenkin liittyi useita sellaisia seikkoja, jotka edellyttivät perehtymistä hänelle uusiin kysymyksiin. Kantelijan kanteluun perehtyminen oli vienyt hänen mukaansa muutoinkin tavanomaista enemmän aikaa.

Ylitarkastaja B on todennut, että valitettavasti kesän 2023 jälkeen uusien työtehtävien haltuunotto ja niistä suoriutuminen vei hänen kaikki resurssinsa ja hän pääsi palaamaan kantelijan kanteluun suunnitellusti vasta kesällä 2024, jolloin työtilanne hänen muissa tehtävissään oli rauhallisempi. Kantelijan asia edellytti ylitarkastaja B:n alustavan arvion mukaan riittävän aikaresurssin ja mahdollisuuden keskeytyksettömään työskentelyyn.

Ylitarkastaja B:n mukaan hänen esimiehensä oli ollut tietoinen siitä, että hänellä oli ollut kesästä 2023 alkaen mahdollisuus harvakseltaan ja muiden tehtävien niin salliessa esitellä täysimittaisia kanteluita. Hän on todennut, että häntä oli asianmukaisesti ohjeistettu ryhtymään täysimittaisten kanteluiden osalta järjestelyihin asioiden siirtymiseksi muille esittelijöille. Koska yksikössä käytettävissä olevat esittelijäresurssit olivat niukat, eikä kantelijan asia soveltunut sisältönsä puolesta valtakunnalliseen jononpurkuun, oli ylitarkastaja B arvioinut tarkoituksenmukaiseksi pitää asian kuitenkin edelleen itsellään.

Ylitarkastaja B on todennut, että hän ei onnistunut vuonna 2023 tai keväällä 2024 järjestämään kantelijan asian käsittelyyn sen tarvitsemaa aikaa, mistä hän on pahoillaan.

Asian selvittämisestä ylitarkastaja B toteaa, että kantelijan kanteluna vireille otetuissa kirjoituksissa esille nostamat seikat on selvitetty aluehallintoviraston toimivaltaan kuuluvien osien asian ratkaisemiseksi riittävällä tavalla.

Kanteluasiaan A ratkaisuesitystä laatiessaan ylitarkastaja B joutui perehtymään kantelijan aikaisempiin kanteluasioihin. Hän katsoi, että asioihin perehtymiseen hänen käyttämänsä aika huomioiden oli perusteltua, että hän ottaisi käsiteltäväksi myös asian B. Hän oli kertomansa mukaan käsitellyt kanteluasian B noin kahdessa kuukaudessa, mihin aikaan oli sisältynyt noin kuukauden mittainen vuosiloma kesällä 2024. Hän oli kantelijan asioita käsitellessään tehnyt samalla kesä- ja elokuussa vireille tulleiden kanteluiden esittelyä alustavaa työtä niiden oikeudellista kokonaisarviointia varten ja siihen liittyviä tehtäviä sekä sijaistanut koordinaattoria tämän ollessa vuosilomalla.

Yksikön päällikön selvitys

Ylitarkastaja C on ilmoittanut antaneensa selvityksensä sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikkönä ja kanteluasian A ratkaisijana. Hän on yhtynyt ylitarkastaja A:n ja B:n asiasta antamiin selvityksiin. Hänen arvionsa mukaan asioiden selvittely, käsittely ja ratkaisut ovat olleet asianmukaiset ja perustellut.

Ylitarkastaja C:n mukaan terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli ollut jo pitkään ruuhkautunut, mutta ruuhka oli pahentunut erityisesti vuoden 2022 aikana. Ruuhkautumiseen on ollut monia syitä kuten terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn käytettävissä olevat liian vähäiset resurssit sekä koronatehtävien hoitaminen. Terveydenhuollon kanteluasioita ei ollut pystytty kaikissa tilanteissa käsittelemään ilman aiheetonta viivytyä.

Ylitarkastaja C:n arvion mukaan viiveet kanteluiden käsittelyssä eivät ole aiheutuneet yksittäisten käsittelijöiden moitittavasta menettelystä, vaan siitä, että kanteluiden käsittelyyn käytettävissä oleva resurssi on ollut liian pieni tarpeeseen nähden ja asiat ovat päässeet ruuhkautumaan useiden vuosien aikana. Yksikön ruuhkautunut työtilanne on osaltaan vaikuttanut kantelijan kanteluiden pitkään käsittelyaikaan. Lisäksi kantelijan asioihin perehtyminen oli vaatinut erityistä ajankäyttöä siksi, että kantelijan vuonna 2021 vireille tulleiden kanteluiden asianmukaiseksi käsittelemiseksi on ollut tarpeen perehtyä myös hänen aiempiin kanteluihinsa, jotta mahdollisuutta esimerkiksi asioiden päällekkäiselle käsittelylle ei synny. Lisäksi mahdolliset muiden kanteluiden priorisointitarpeet olivat voineet ajaa ohi kantelijan kanteluiden käsittelyn. Ylitarkastaja A:lla ja B:llä oli erityinen rooli myös uudempien vireille tulevien kanteluiden käsittelyssä ja he joutuivat jakamaan työaikaansa uusien kanteluasioiden asianmukaisesta käsittelystä huolehtimiseen sekä samanaikaisesti vanhojen ruuhkien purkamiseen.

Ylitarkastaja C on todennut selvityksessään, että Etelä-Suomen aluehallintovirastossa vuosittain vireille tulevien kanteluiden määrä on huomattava. Vuonna 2022 vireille oli tullut 909 terveydenhuollon kantelua, vuonna 2023 1 066 ja vuonna 2024 selvityksen antamiseen mennessä 1 111.

Aluehallintovirastossa oli käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja ylipäättään suuren kanteluruuhkan purkamiseksi tehty erityisesti vuosien 2023-2024 aikana erilaisia toimenpiteitä, joista se oli antanut lukuisia tarkempia selvityksiä ylimmille laillisuusvalvojille. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden ruuhkautunutta tilannetta oli pyritty paikkaamaan mainittuna aikana lisäämällä vakituisia virkoja yksikköön sekä käyttämällä määräraikaista resurssia kanteluiden käsittelyyn. Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikkö oli pyytänyt virka-apua muista aluehallintovirastoista ja hyödyntänyt annettujen resurssien ja mahdollisuuksien mukaan valtakunnallista keskitettyä aluehallintovirastojen sote-kanteluiden ruuhkanpurkua. Lisäksi aluehallintoviraston muista sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköistä oli annettu mahdollisuuksien mukaan apua kanteluiden esittelytehtäviin. Yksikössä oli ollut käytössä myös erilaisia työaikajärjestelyitä mainittujen vuosien aikana.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto, valtiovarainministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö olivat jo ainakin vuodesta 2022 tavanneet säännöllisesti ja seuranneet sosiaali- ja terveydenhuollon vireillä olevien kanteluiden kehitystä ja keskustelleet tarvittavista toimenpiteistä ruuhkan purkamiseksi. Erityisesti vuosien 2023 ja 2024 aikana ruuhkaa oli saatu taitettua niin lisäresurssien kuin prosessimuutosten voimin.

Aluehallintovirastossa sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden ruuhka huippu oli keväällä 2023. Tällöin vireillä oli hieman yli tuhat terveydenhuollon kantelua, joista monissa kanteluissa oli jo ennestään pitkät käsittelyajat. Selvitystä annettaessa aluehallintovirastossa oli vireillä 393 terveydenhuollon kantelua, joista yli 18 kuukautta vireillä olleita 111. Terveydenhuollon kanteluiden mediaanikäsitteilyaika aluehallintovirastossa oli 2,2 kuukautta.

Yksikön ruuhkautunut työtilanne oli jo useiden vuosien ajan lisännyt yksikön työntekijöiden kuormitusta. Ylitarkastaja C:n mukaan on valitettavaa, ettei kaikkia kanteluita edelleenkään pystytty käsittelemään viivytyksettä. Hänen mukaansa kuitenkin yksikön jokainen virkamies pyrkii tekemään työnsä parhaalla mahdollisella tavalla pyrkimättä tahallisesti viivyttämään yhdenkään kantelun käsittelyä saati hoitamaan kanteluiden käsittelyä huolimattomasti.

Ylitarkastaja C on todennut, että aluehallintovirasto ei valitettavasti ole onnistunut käsittelemään kantelijan asioita viivytyksettä, ja pahoitellut asioiden käsittelyaikoja.

RATKAISU

1 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.

2 Aluehallintoviraston oma arvio

Aluehallintovirasto on lausuntonaan viitannut selvityksistä ilmenevään. Se on todennut, että jokaisen 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. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyä aluehallintovirastossa kokonaisuutena tarkasteltaessa kunkin yksittäisen kantelijan oikeus saada asiansa käsitellyksi perustuslaissa säädetyllä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä toteutuu vain sen resurssien muodostaman kokonaisuuden puitteissa, joka aluehallintoviraston käyttöön on kulloinkin sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelemiseksi asetettu. Aluehallintovirasto toteaa, 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 yksittäisen kantelun käsittelyssä voida joustaa käsittelyn asianmukaisuudesta, minkä vuoksi aliresursointi on omiaan vaarantamaan yksittäisen kantelijan oikeusturvan toteutumisen.

Terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli aluehallintovirastossa ollut vuosina 2021-2022 pahasti ruuhkautunut, mikä oli yleisesti pidentänyt niiden käsittelyaikoja. Erityisesti vuosina 2023-2024 oli aluehallintovirastossa tehty useita toimenpiteitä kanteluiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja kanteluruuhkaa olikin saatu purettua. Aluehallintovirasto toteaa, että se on viranomaisena sillä käytössään olevilla keinoilla vaikuttanut työnjohdollisin toimin ja työn organisoinnilla aktiivisesti siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut tulisivat käsiteltyksi viivytyksettä ja että virasto on aktiivisesti toiminut kanteluiden viivytyksettömän käsittelyn edellyttämien resursien varmistamiseksi.

Aluehallintoviraston arvion mukaan se on käsitellyt kantelijan kanteluita asianmukaisesti perehtyen perusteellisesti ja huolellisesti asiaan. Asioissa annetut ratkaisut perustuvat riittävään ja asianmukaiseen selvitykseen. Asioita käsiteltäessä ei ole ylitetty asiassa sovellettavissa säännöksissä lainsoveltajalle jätettyä harkintavaltaa taikka käytetty sitä väärin. Aluehallintovirasto on pyrkinyt käsittelemään molemmat kantelut myös ilman aiheetonta viivästystä.

Kantelijan kantelut ovat selvityksestä ilmenevin tavoin olleet suuritöisiä ja edellyttäneet erityistä ajankäyttöä ja perehtyneisyyttä. Asioissa on lisäksi ollut tarpeen hankkia useita lisäselvityksiä eri tahoilta. Aluehallintovirasto toteaa, että ottaen huomioon kanteluiden edellyttämä perehtyneisyys ja ajankäyttö on pidettävä tarkoituksenmukaisena, että sama esittelijä on käsitellyt kantelun A esittelyyn saakka samoin kuin myös kantelun B.

Aluehallintoviraston mukaan asiassa ei ole ilmennyt perustetta kohdistaa moitetta kanteluiden pitkästä käsittelyajasta kehenkään yksittäiseen aluehallintoviraston virkamieheen. Kukin kantelun käsittelyyn osallistunut aluehallintoviraston virkamies on sen mukaan pyrkinyt täyttämään virkavelvollisuutensa moitteettomasti ja käsittelemään kantelijan kantelut mahdollisimman viivytyksettä ja asianmukaisesti niiden kokonaisresurssien puitteissa, jotka virastolla on käytettävissä.

Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kanteluiden pitkää käsittelyaikaa.

3 Arviointi

Selvityksen mukaan kantelijan aluehallintovirastoon 31.1.2021 saapunut kantelu A oli ratkaistu 13.8.2024 annetulla päätöksellä ja kantelijan aluehallintovirastoon 26.1.2021 saapunut kantelu B kirjevastauksella 16.8.2024. Asioiden käsittely on siten kestänyt yli kolme ja puoli vuotta, mikä on etenkin kysymyksessä olevan asiaryhmän asialle kohtuuttoman pitkä aika siitäkin huolimatta, että asiat aluehallintoviraston arvion mukaan ovat olleet suuritöisiä ja vaatineet erityistä perehtyneisyyttä. Molempien kanteluiden, mutta etenkin asian B, käsittelyaikaan sisältyy varsin pitkät ajanjaksot, joiden aikana niissä ei aluehallintoviraston selvityksestä käy ilmi tehdyn mitään toimenpiteitä.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelun käsittelyn viivästyymiseen on ollut terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyn yleinen ruuhkautuminen aluehallintovirastossa, mikä on aluehallintoviraston mukaan johtunut käytettävissä olevien resurssien niukkuudesta suhteessa käsiteltävänä olevien terveydenhuollon kanteluiden lukumäärään.

Olen todennut jo 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. 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. Joissakin 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 toimenpiteisiin kanteluasioiden käsittelyruuhkan purkamiseksi työnjohdollisin toimin ja pyrkimällä varmistamaan tarvittavat resurssit. Kantelujen käsittelyä oli organisoitu uudelleen ja asioiden käsittelytapaan tehty merkittäviä muutoksia. Resurssitarpeesta oli oltu yhteydessä valtiovarainministeriöön ja lisäresursseja oli myös saatu. Lisäksi valtakunnallinen kanteluasioiden ruuhkanpurku oli ollut aluehallintoviraston käytettävissä. Muilta aluehallintovirastoilta oli 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. Tässä kanteluasiassa annetun selvityksen mukaan enimmillään keväällä 2023 terveydenhuollon kanteluja oli vireillä hie-man yli tuhat, mutta selvitystä annettaessa joulukuussa 2024 niitä oli vireillä 393, joista tosin yli 18 kuukautta vireillä olleita oli 111 kantelua.

4 Johtopäätös ja toimenpide

Perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä säädetty asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee myös hallintokanteluita. Totean edellä kohdassa 3 esittämäni perusteella, että kantelijan asioiden käsittely aluehallintovirastossa oli aiheettomasti viivästynyt ja niiden käsittelyajat ovat olleet kohtuuttoman pitkiä.

Olen tämän ja edellisen vuoden aikana jo useaan otteeseen kiinnittänyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota terveydenhuoltoa koskevien kanteluiden viivytyksettömään käsittelyyn (päättökseni 7.2.2024 [dnro OKV/196/10/2023](#), 7.2.2024 [dnro OKV/242/10/2023](#), 28.5.2024 [dnro OKV/1461/10/2023](#), 2.9.2024 [dnro OKV/2064/10/2023](#) ja 10.1.2025 [dnro OKV/48/10/2024](#)) asioissa, joissa on ollut kyse sen käsiteltävinä vuosina 2021-2023 olleista asioista, ja pyytänyt edellä todetuin tavoin aluehallintovirastoa myös toimittamaan minulle tietoja asiaryhmän käsittelyaikojen kehittymisestä tilanteen seuraamiseksi. 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 asiaryhmän 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 asioiden 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