



Huolimattomuus kantelun käsittelyssä aluehallintovirastossa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 9.3.2025 osoittamassaan kantelussa arvostellut Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä. Kantelun mukaan Valvira on siirtänyt kantelijan sille 5.8.2023 tekemät kaksi kantelua aluehallintoviraston käsiteltäväksi, mutta niitä ei aluehallintovirastosta ollut löytynyt kantelijan tiedusteltua 27.1.2025 niiden käsittelyn tilannetta.

SELVITYKSET

Valvira on 6.5.2025 ja Etelä-Suomen aluehallintovirasto 20.10.2025 antanut asiasta niiltä pyytämäni selvitykset, jotka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa. Aluehallintoviraston selvitykseen sisältyy asioiden käsittelijänä aluehallintovirastossa toimineen ylitarkastaja A:n selvitys.

RATKAISU

Valviran selvitys

Valviran selvityksen mukaan se oli siirtänyt 7.2.2023 tehdyn kantelun aluehallintoviraston käsiteltäväksi 9.2.2023 ja toisen kantelun liitteenä olleista 5.8.2023 tehdyistä kanteluista 29.8.2023. Lisäksi aluehallintovirastolle oli 30.1.2025 siirretty kantelijan lisäkirjoitus liitteineen.

Valviran mukaan toista kantelun liitteenä olleista 5.8.2023 päivätyistä kanteluista ei ollut vuonna 2023 toimitettu Valviraan, vaan se oli saapunut sinne vasta tammikuussa 2025. Kantelu oli siirretty aluehallintovirastoon 30.1.2025 ja samalla toimitettu aluehallintoviraston pyynnöstä uudelleen sinne jo 29.8.2023 siirretyt kirjoitukset.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvitys

Ylitarkastaja A:n mukaan asiaa selvityspyyntöni seurauksena tutkittaessa oli käynyt ilmi, että Valviran selvityksessään kertoma 29.8.2023 tehty asian siirto oli saapunut aluehallintovirastoon ja kirjattu samalle asialle kuin Valviran aiemmin 9.2.2023 siirtämä kantelu. A oli asiaa käsitellessään 26.9.2024 mitätöinyt asialta Valviran 29.8.2023 tekemän siirron ja asianhallintajärjestelmän mukaan siirtänyt asian toiselle diaarinumerolle. Valviran 29.8.2023 siirtämän asian asiakirjoja ei kuitenkaan ollut aluehallintoviraston asianhallintajärjestelmästä löytynyt.

A ei ilmoittamansa mukaan osaa sanoa, mitä asiassa on tapahtunut, mutta hän olettaa, että koska Valviran 29.8.2023 siirtämä kantelu oli koskenut eri asiaa kuin Valvirasta 2023 tullut siirto, hänen tarkoituksenaan on ollut irrottaa se aiemmin vireille pannulta asialta omaksi asiakseen. A on selvityksessään pahoitellut huolimattomuuttaan asiassa.

A on todennut, ettei osaa ottaa kantaa kantelussa mainittuun toiseen Valviralle osoitettuun 5.8.2023 päivättyyn kanteluun, joka Valviran selvityksen mukaan on toimitettu sille ensimmäisen kerran vasta 18.1.2025. A:n käsityksen mukaan kantelua ei ole myöskään aluehallintovirastoon aiemmin toimitettu.

Aluehallintovirasto on todennut, että kantelijan terveydenhuollon kanteluasian käsittelyssä on tapahtunut valitettava inhimillinen virhe, jota aluehallintovirasto pahoittelee kantelijalle. Virheen syntyyn on vaikuttanut viraston terveydenhuollon kantelujen tapahtuma-ajankohtana vaikeasti ruuhkautunut käsittelytilanne ja kantelijaa koskevien asioiden suuri lukumäärä. Aluehallintovirasto on viitannut apulaisoikeuskanslerille aluehallintoviraston sosiaalihuollon kanteluiden käsittelyaikoja koskeneessa asiassa [OKV/2342/70/2021](#) antamaansa selvitykseen kanteluasioiden käsittelyn kehittämistoimista. Se on todennut, että vireillä olevien kantelujen määrää on saatu merkittävästi pienennettyä, minkä ansiosta riski kantelijan asiassa tapahtunutta vastaavan virheen syntymiselle jatkossa on selvästi aiempaa pienempi.

Arviointi

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

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 a §:ssä (1101/2014) säädetään asianosaisen oikeudesta tehdä kantelu. Kyseisen pykälän 1 momentin mukaan kanteluun sovelletaan mitä hallintolain (434/2003) 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.

Hallintolain 53 b §:n (368/2014) 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti.

Asiasta käytettävissäni olevan selvityksen mukaan Valviraan oli toimitettu elokuussa 2023 vain toinen tämän kantelun kohteena olleista kanteluista ja toinen kanteluista vasta tammikuussa 2025. Valviraan elokuussa 2023 saapunut kantelu oli siirretty Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, jossa se on ylitarkastaja A:n kertoman mukaan jäänyt asiaa toisesta vireillä olevasta asiasta omaksi asiakseen erotettaessa kirjaamatta aluehallintoviraston asianhallintajärjestelmään.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastaja A on selvityksessään kertomallaan tavalla ollut huolimaton asiaa käsitellessään, mistä seurauksena asiaa ei ole käsitelty hallintolaissa edellytetyin tavoin ilman aiheetonta viivytystä. Kiinnitän kerrotun vuoksi ylitarkastaja A:n huomiota huolellisuuteen kantelujen käsittelyssä.

Asiassa ei ole käynyt ilmi Valviran menetelleen lainvastaisesti kantelijan asioita käsitellessään. Valviran menettely asiassa ei näin ollen anna aihetta toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel