

11.3.2026

EOAK/770/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Notaari Sofie Roininen

OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELYN VIIPYMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli hyvinvointialueen menettelyä vakiotaksioikeutta koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyn viivästymistä ja oikaisuvaatimuksen peruutusta koskevassa asiassa.

Kantelija oli tehnyt heinäkuussa saadun hylkäävän päätöksen johdosta oikaisuvaatimuksen 5.8.2024. Kantelija kertoi toimittaneensa uuden lääkärinlausunnon noin 26.8 ja saaneensa myönteisen päätöksen vakiotaksioikeudesta 12.12.2024 alkaen. Kantelijan mukaan hänelle soitettiin hyvinvointialueelta ja kysyttiin, peruuttaako hän valituksen (oikaisuvaatimuksen). Kantelun mukaan kantelija ei peruuttanut oikaisuvaatimusta, jos päätöstä ei korjata takautuvasti toukokuussa alkavaksi. Kantelun mukaan päätös korjattiin alkamaan toimitetun lääkärinlausunnon ajankohdasta, ei toukokuusta. Kantelun mukaan oikaisuvaatimus kirjattiin peruutetuksi, vaikka kantelija ei ollut perunut sitä.

2 SELVITYS

2.1 Yleistä

Kantelun tutkimiseksi hyvinvointialueelta pyydettiin selvitys ja lausunto.

Hyvinvointialue antoi 8.5.2025 päivätyn, vs. vammaispalvelujen päällikön vastineen.

Käytettävissäni ovat olleet myös seuraavat asiakirjat:

- Ote sosiaali- ja terveydenhuollon jaoston kokouksesta 5.3.2025 § 38
- Myönteinen päätös vakiotaksioikeudesta 16.1.2025
- Myönteinen päätös vakiotaksioikeudesta 12.12.2024
- Osittain myönteinen päätös 25.7.2024 (myönteinen päätös yksinmatkustusosoikeudesta, kielteinen päätös vakiotaksioikeudesta ja oikeudesta käyttää 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa vapaa-ajan ja asiointimatkoille pikamatkoina)
- Myönteinen siirto päätös liikkumisen tuesta kuljetuspalveluna 7.10.2022 (pätös voimassa 1.6.2018 alkaen).

2.2 Selvityksen ja lausunnon keskeinen sisältö

Asian taustalla ovat hyvinvointialueen uudet soveltamisohjeet ja ohjauskeskuksen toiminnan aloitus. Hyvinvointialueen järjestämisen lautakunnassa 27.11.2023 hyväksytyjen, liikkumista tukevien palvelujen uusien soveltamisohjeiden myötä asiakkaat eivät voi enää käyttää kuljetuspalvelussa vakiotaksia tai yksilötaksia ilman, että heille on myönnetty kyseinen oikeus viranhaltijapäätöksellä. Kuljetus tilataan ohjauskeskuksen kautta, joka aloitti toimintansa maaliskuun 2024 alussa. Asiakkaita informoitiin kuljetuspalvelujen käytäntöihin liittyvistä muutoksista ja ohjauskeskuksen aloittamisesta.

Kantelijalla on ollut myönteinen päätös vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin 1.6.2018 alkaen. Kantelija haki 8.5.2024 vastaanotetulla Kelan matkakorvausta koskevalla asiakirjalla vakiotaksi- ja yksinmatkustusoikeutta. Lisäksi hän haki puhelimitse 22.7.2024 hänelle myönnettyjä vapaa-ajan ja asiointimatkoja pikamatkoiksi. Kantelijalle myönnettiin osittain myönteisellä päätöksellä 25.7.2024 yksinmatkustusoikeus. Vakiotaksioikeutta ja haettuja pikamatkoja ei myönnetty. Kantelija teki päätöksen johdosta 4.8.2024 vastaanotetun oikaisuvaatimuksen.

Kantelija toimitti 26.9.2024 uuden lääkärinlausunnon. Kantelijalla arvioitiin olevan oikeus vakiotaksin käyttöön ja hänelle tehtiin päätös vakiotaksioikeudesta 12.12.2024, joka tuli voimaan päätöksentekopäivästä. Kantelija oli tämän jälkeen yhteydessä vammaispalveluihin, koska hän oli tyytymätön päätöksen voimassaoloaikaan. Kantelijalle tehtiin uusi päätös 16.1.2025, jolla vakiotaksipäätöksen voimassaoloaika aikaistettiin alkavaksi 26.9.2024.

Vastineen mukaan kantelijan oikaisuvaatimus otettiin käsittelyyn oikaisuvaatimusmenettelyssä ja asian valmistelija sai tiedon kantelijalle tehdystä uudesta päätöksestä asiassa. Asian valmistelija oli todennut, että kantelijalle oli myönnetty hänen hakemansa palvelu ennen oikaisuvaatimusasian käsittelyä. Tämän vuoksi kantelijalle oli soitettu ja tiedusteltu, haluaako hän peruuttaa samaa asiaa koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyn uuden viranhaltijan päätöksen johdosta. Vastineen mukaan tiedustelun tarkoituksena oli selvittää, oliko kantelijalla edelleen asiassaan vaatimuksia. Kantelija ei ollut halunnut peruuttaa oikaisuvaatimusasiansa käsittelyä, ja oikaisuvaatimus käsiteltiin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon jaostossa 5.3.2025.

Vaatimuksena oli jaostokäsittelyssä ollut enää päätöksen voimassaoloajan siirtäminen. Palvelu on ollut sen laatuinen, ettei itse palvelua ole ollut mahdollista tuottaa takautuvasti. Asiassa ei ollut ilmennyt, että kantelijalla olisi ollut korvausvaateita asiassa, esimerkiksi itse maksetuista taksimatkoista.

Huomionarvoista on, että asiassa tehtiin ennen jaoston käsittelyä uusi myönteinen hallintopäätös kantelijan toimitettua asiaansa lisäselvitystä 26.9.2024. Asiassa on kuitenkin selvää, että kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä.

Vastineessa todetaan oikaisuvaatimuksen käsittelyajan kestosta seuraavasti:

”Hyvinvointialueen oikaisuvaatimusten käsittely on ruuhkautunut keväästä 2024 alkaen. Tämä on johtunut oikaisuvaatimusten käsittelyssä olleesta resurssivajeesta, jonka kesto ei ole tiedetty tilanteen alkaessa tarkalla tasolla. Samaan aikaan on ajoittunut liikkumista tukevien palvelujensoveltamisohjeen toimeenpano ja ohjauskeskuksen toiminnan käynnistyminen keväällä 2024. Muutostilanteessa oikaisuvaatimusten määrä on noussut verrattuna tavanomaiseen tilanteeseen.

Palvelualueelle oikaisuvaatimusten käsittelyyn varatusta kahdesta henkilötyövuodesta vain toinen oli käytössä joulukuusta 2023 elokuuhun 2024. Vuoden 2023 lopulla oikaisuvaatimuksiin tarvittavan kokonaisvahvuuden osalta ei voitu ennakoida pitkälle ajalle tarvittavaa täydentävää resurssia, vaan tilannetta jouduttiin arvioimaan vaiheittain. Syyskuusta 2024 tammikuuhun 2025 otettiin käyttöön ylimääräinen osa-aikainen resurssi. Tämän lisäksi joulukuusta 2024 alkaen saatiin palvelualueen käyttöön toinen kokonainen resurssi oikaisuvaatimusten valmisteluun. Toisen henkilöresurssin täyttäminen on vienyt aikaa. Alkuvuonna 2025 järjestettiin yksi ylimääräinen sote-jaoston kokous.

Oikaisuvaatimusten käsittelyyn on vaikuttanut myös organisaatiomuutos. Tehtävä siirtyi Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut- sekä Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä Lasten, nuorten ja perheiden palvelut -palvelualueilta Laatu- ja valvontapalveluihin 1.2.2025 alkaen. Tehtävien keskittämisen yhteydessä oikaisuvaatimusten käsittelyyn resursoitiin 3,5 henkilötyövuotta käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Oikaisuvaatimusten käsittelyprosessin parantamiseksi on käynnistetty kehittämistoimenpiteet, joiden tavoitteena on pyrkiä käsittelemään oikaisuvaatimukset ilman aiheetonta viivytystä sekä parantamaan oikaisuvaatimusten vastineiden laatua. Uuden, parannellun prosessin mukainen toimintamalli käynnistyy 1.6.2025 alkaen.”

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

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

Hallintolain 49 e §:n mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Hyvinvointialueesta annetun lain 139 §:n 1 momentin mukaan aluehallituksen ja lautakunnan sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätökseen tyytymätön saa vaatia siihen oikaisua. Oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

3.2 Oikeudellinen arviointi

Kantelun mukaan oikaisuvaatimus kirjattiin peruutetuksi, vaikka kantelija ei ollut perunut sitä.

Tältä osin asiassa ei ole ilmennyt lainvastaista menettelyä. Saamani selvityksen perusteella oikaisuvaatimuksen käsittelyä ei ollut peruttu. Kantelijan 4.8.2024 vastaanotettu oikaisuvaatimus käsiteltiin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon jaostossa 5.3.2025.

Saamani selvityksen perusteella kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittely kesti seitsemän kuukautta. Pitkittynyt käsittelyaika johtui resurssivajeesta sekä oikaisuvaatimusten määrän noususta muutostilanteen yhteydessä. Myös organisaatiomuutoksen kerrottiin vaikuttaneen asiaan.

Perustuslain 21 §:ssä säädetty käsittelyn yleinen joutuisuuden lähtökohta on toistettu hallintolain 23 §:ssä, jonka mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän perustelujen (HE 72/2002 vp, s. 80–81) mukaan asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattaisivat vaikuttaa asian erityislaatu ja sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Oikaisuvaatimusten käsittelyä koskee erityinen ajallinen tehoste. Hallintolain 49 e §:n ja hyvinvointialueesta annetun lain 139 §:n 1 momentin mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisesti. Hallintolaissa tai hyvinvointialueesta annetussa laissa ei kuitenkaan ole tarkemmin määritetty, mitä tarkoitetaan oikaisuvaatimuksen ”kiireellisellä” käsittelyllä.

Käsitykseni mukaan hallintolain 49 e §:ssä asetettu oikaisuvaatimusmenettelyä koskeva kiireellisyysden vaade voidaan ymmärtää tiukemmaksi, kuin perustuslain 21 §:n ja hallintolain 23 §:n yleinen lähtökohta asian käsittelemisestä ”ilman aiheetonta viivytystä”. Hallintolain 49 e §:n esitöiden (HE 226/2009 vp, s. 58) mukaan se, että oikaisuvaatimusasiat käsitellään kiireellisinä, on keskeistä koko oikaisuvaatimusjärjestelmän toimivuudelle ja uskottavuudelle. Asiasta on tästä syystä pidetty perusteltuna ehdottaa säädettäväksi hallintolaissa yleissääntelyn tasoisesti.

Kiireellisyysedellytyksellä on saman esityksen mukaan taustansa perus- ja ihmisoikeuksia ilmentävissä hyvän hallinnon ja oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin vaatimuksissa. Erityisesti hyvää hallintoa konkretisoiva hallinnon palveluperiaate edellyttää, että oikaisuvaatimusasiat ratkaistaan joustavasti ja tehokkaasti. Esityksen mukaan olisi esitetyistä syistä tärkeää, että viranomaiset näkevät roolinsa oikaisuvaatimusasioiden ratkaisemisessa näistä lähtökohdista, ja että ne kantavat osaltaan vastuuta siitä, millä tavalla tämä järjestelmä toimii käytännössä.

Asianosaisen oikeusturvan kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että oikaisuvaatimus käsitellään laissa säädetysti. Myös perustuslain 22 §:n mukaisesta perusoikeuksien turvaamisvelvollisuudesta seuraa vaatimuksia sille, missä ajassa oikaisuvaatimus käsitellään.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti edellytetty, että oikaisuvaatimusviranomaisen on varattava riittävät voimavarat ja tehtävä tarvittavat muutokset töiden ja työnkulkujen organisoinnissa, jotta se voi selviytyä sille asetetuista lakisääteisistä tehtävistään. Tehtävien ruuhkautumista ja käsittelyn viivästymistä ei voi perustella riittämättömillä voimavaroilla.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että kohtuullisena oikaisuvaatimuksen käsittelyaikana hyvinvointialueen järjestämässä sosiaalihuollossa voidaan pitää alle kolmen kuukauden käsittelyaikaa. Käsittelyajan viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja muut asian vaikuttavat olosuhteet.

Katson, ettei käytettävissäni olevasta selvityksestä ilmene hyväksyttäviä perusteita kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyn pitkälle kestolle. Mielestäni seitsemän kuukauden käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä, eikä oikaisuvaatimusta siten ole käsitelty laissa edellytetyin tavoin kiireellisenä.

Hyvinvointialueelta toisen kantelun yhteydessä saadun tiedon mukaan hyvinvointialueen vammaispalveluja koskevien oikaisuvaatimusten keskimääräiset käsittelyajat olivat tammikuussa 2024 92 päivää ja lokakuussa 2024 161 päivää.

Pidän hyvänä ja erittäin tärkeänä, että hyvinvointialueella on käynnistetty kehittämistoimenpiteet oikaisuvaatimusten käsittelyprosessin parantamiseksi, jotta oikaisuvaatimukset voidaan käsitellä ilman aiheutonta viivytystä.

4 TOIMENPITEET

Saatan hyvinvointialueen tietoon edellä esittämäni käsityksen lainvastaisesta menettelystä kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän hyvinvointialuetta ilmoittamaan minulle 30.6.2026 mennessä, miten hyvinvointialueella 1.6.2025 käynnistynyt toimintamalli on vaikuttanut oikaisuvaatimusten käsittelyyn ja mikä oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika on ollut tammikuussa 2025 ja joulukuussa 2025 vireille tulleiden oikaisuvaatimusten osalta.