

12.6.2026

EOAK/3157/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Esittelijäneuvos Heidi Laurila

VAHINGONKORVAUSVAATIMUKSEN KÄSITTELY HYVINVOINTIALUEELLA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli hyvinvointialueen menettelyä korvausvaatimuksensa käsittelyssä ja katsoi, että hyvinvointialue ei kanna vastuutaan hänelle aiheutuneesta onnettomuudesta ja vahingosta.

Kantelija kertoi kaatuneensa ja loukkaantuneensa, kun kaupungin Apuvälinekeskuksen hänen kotiinsa asentama tukikahva irtosi. Kantelija teki elokuussa 2024 hyvinvointialueelle vahingonkorvausvaatimuksen. Hyvinvointialueelta ilmoitettiin syyskuussa 2024, että korvaushakemus oli välitetty Potilasvakuutuskeskukseen. Asiaa ei kuitenkaan löytynyt Potilasvakuutuskeskuksesta kantelijan sitä tiedustellessa huhtikuussa 2025. Korvaushakemus otettiin tämän jälkeen uudelleen käsiteltäväksi hyvinvointialueella.

2 SELVITYS

Hyvinvointialuetta pyydettiin toimittamaan kantelun tutkimiseksi tarvittava selvitys ja antamaan lausuntonsa asiassa.

Hyvinvointialue antoi lausuntonsa 19.6.2025.

Hyvinvointialuetta pyydettiin vielä toimittamaan lisäselvityksenä kantelijan hyvinvointialueelle esittämä korvausvaatimus ja siihen annetut vastaukset, vaatimuksen käsittelyyn liittyvä hyvinvointialueen ja kantelijan välinen kirjeenvaihto ja hyvinvointialueen ja Potilasvakuutuskeskuksen välinen kirjeenvaihto sekä mahdolliset hyvinvointialueen korvausvaatimuksen käsittelyä koskevat sisäiset ohjeet. Lisäksi hyvinvointialuetta pyydettiin esittämään tieto korvausvaatimuksen käsittelyn vaiheesta.

Hyvinvointialue toimitti 26.6.2025 lisäselvityksen, jossa se esitti selvityksen korvauskäsittelyn vaiheista sekä pyydetyt asiakirjat. Se ilmoitti, että korvausvaatimus oli ratkaistu 27.5.2025.

Kantelijalle varattiin tilaisuus antaa vastineensa hyvinvointialueen lausunnon johdosta. Vastinetta ei annettu.

3 RATKAISU

3.1 Arvioinnin lähtökohta

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

3.2 Tapahtumien kulku pääpiirteissään

Kantelija lähetti 7.8.2024 hyvinvointialueelle korvausvaatimuksen. Hän kertoi vaatimuksessaan tukikahvan irronneen tolpastä hänen noustessaan portaita kotonaan x.10.2023. Hän oli pudonnut portaat alas ja loukkaantunut.

Kantelija lähetti 8.8.2024 täydennystä vaatimukseensa. Täydennyksessä hän kertoi kaatumisen johtuneen väärin kiinnitetystä apukahvasta, jonka oli asentanut Apuvälinekeskuksen asentaja. Asentaja oli irtoamisen jälkeen kertonut kantelijalle, että kahva oli kiinnitetty aivan liian lyhyillä ruuveilla.

Hyvinvointialueen selvityksen mukaan vaatimus saapui sen kirjaamoon 12.8.2024.

Selvityksensä mukaan hyvinvointialue lähetti 3.9.2024 kantelijan korvausvaatimuksen Potilasvakuutuskeskukselle.

Hyvinvointialueen potilasvahinkoasiain koordinaattori ilmoitti kantelijalle 3.9.2024 seuraavaa:

Hei,

olit laittanut sähköpostilla korvausanomuksen kirjaamoon.

Olen siirtänyt asian Potilasvakuutuskeskukseen, joka käsittelee henkilövahingot.

Sieltä ollaan teihin yhteydessä, mutta voitte toki itsekin olla sinne päin yhteydessä (<https://www.pvk.fi/>)

Kantelija otti 14.4.2025 yhteyttä Potilasvakuutuskeskukseen ja tiedusteli asiansa vaihetta. Potilasvakuutuskeskuksella ei ollut tietoa asiasta.

Kantelija otti tämän jälkeen 14.4.2025 yhteyttä hyvinvointialueeseen ja tiedusteli asiasta kertoen, ettei Potilasvakuutuskeskuksessa ollut tietoa hänen hakemuksestaan. Hänelle vastattiin samana päivänä aluksi seuraavaa.

Korvaushakemus potilasvahingosta, Tunnistus

Tätä kautta pitää korvausanomus tehdä, jotta se otetaan käsittelyyn. Pelkkä sähköpostilla lähetetty anomus jää jonnekin ö-mappiin. Oletin, että kun otatte yhteyttä, sieltä neuvotaan, miten pitää toimia. [--]

Keskustelun jatkuessa kantelijalle ilmoitettiin sähköpostitse 17.4.2025 seuraavaa.

Hei,

katsoin vielä tuota ilmoitustanne ja olette kaatuneet kotona. Potilasvakuutuskeskus ottaa käsittelyyn vain hoitotapahtumassa tapahtuneet vahingot, joten siksi he eivät ole tätä ilmeisimmin käsittelyyn ottaneet.

Hyvinvointialue tiedusteli asiasta 15.4.2025 Potilasvakuutuskeskuksesta ja sai alustavan arvion, jonka mukaan apuvälineyksikön asentajan/puusepän tekemää asennustyötä ei ole katsottava potilasvakuutuslain tarkoittamaksi terveyden- ja sairaanhoidoksi.

Hyvinvointialue ilmoitti kantelijalle 17.4.2025, että vahingonkorvausasia palautuu hyvinvointialueen korvausprosessiin ja asia otetaan käsittelyyn välittömästi. Asian käsittelyn viivästymistä pahoiteltiin ja ohjeistamisen todettiin olleen epäselvää.

Hyvinvointialue pyysi kantelijalta 28.4.2025 lisäselvityksenä tositteita ja kuitteja korvausasian käsittelyä varten. Hyvinvointialue pyysi vielä 12.5.2025 lisäselvityksiä.

Hyvinvointialue teki 27.5.2025 viranhaltijapäätöksen vahingonkorvausvaatimuksen johdosta. Kantelija teki oikaisuvaatimuksen päätöksestä.

Hyvinvointialue tiedusteli vielä 5.6.2025 kantelijan asiasta Potilasvakuutuskeskuksesta ja sai vastauksen, että kantelijan nimellä ei ollut tullut käsittelyyn vahinkoilmoitusta.

3.3 Hyvinvointialueen lausunto ja selvitys

Hyvinvointialue selvitti korvausvaatimuksen käsittelyn vaiheita. Se katsoi, että kantelijan oma aktiivisuus asiansa hoitamisessa oli ollut varsin vähäistä, mikä oli osaltaan myötävaikuttanut epäselvyyksiin ja tietokatkoksiin vahingonkorvausasian ratkaisemisessa.

Vahingonkorvausvaatimus oli esitetty noin 10,5 kuukautta vahingon syntymisen jälkeen, eikä vahingoittuneella ollut esittää oman selvityksensä lisäksi kulutositteita tai muita dokumentteja syntyneestä vahingosta. Kun hyvinvointialue katsoi asian olevan lain tarkoittama potilasvahinko ja kuuluvan Potilasvakuutuskeskuksen käsiteltäväksi, asiakas selvitteli asiansa etenemistä 7,5 kuukauden viiveellä siitä, kun sai tiedon siirrosta.

Hyvinvointialue piti mahdollisena, että tietokatkos oli alun perin voinut johtua tietoteknisestä ongelmasta Potilasvakuutuskeskuksen sähköisessä tietojärjestelmässä. Potilasvakuutuskeskuksen sähköisessä tietojärjestelmässä oli ollut ongelmia syksyn 2024 aikana. Jos asiakirjamateriaalissa on ollut puutteita, Potilasvakuutuskeskuksen vastuulla olisi ollut pyytää asiakasta täydentämään vahinkoilmoitusta. Koska asiakirjat eivät saapuneet Potilasvahinkokeskukselle, myös heidän oli ollut mahdotonta reagoida asiaan lisäselvityspyynnöllä.

Hyvinvointialueen osalta asiakasviestinnässä sekä hyvän hallinnon periaatteiden mukaisissa menettelyissä on ollut parantamisen varaa. Tapaus oli käyty läpi hyvinvointialueen vahingonkorvausasioita ja potilasvahinkoja käsittelevien tahojen kanssa, ja sisäisiä ohjeita on täydennetty. Lisäksi on tarkennettu asiakkaiden ja potilaiden kanssa käytävän viestinnän menettelyjä ja ilmaisua, ja jatkossa pyritään varmistamaan asiakkaan ymmärtäneen itselleen kuuluvat velvoitteet sekä hyvinvointialueen vastuulle jäävät toimenpiteet.

Hyvinvointialue pahoitteli kantelijalle asian pitkittymistä niiltä osin kuin prosessin venyminen johtui epäselvyyksistä hyvinvointialueen toiminnassa.

3.4 Keskeisiä säännöksiä

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Lain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 21 §:n mukaan viranomaisen, jolle on erehdyksestä toimitettu asiakirja sen toimivaltaan kuulumattoman asian käsittelemiseksi, on viipymättä siirrettävä asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle. Siirrosta on ilmoitettava asiakirjan lähettäjälle. Asiakirjaa siirrettäessä asian tutkimatta jättämisestä ei tarvitse tehdä päätöstä.

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

3.5 Arviointi

Totean aluksi, että kantelijalla on ollut mahdollisuus hakea muutosta hyvinvointialueen tekemään korvauspäätökseen, kuten hän on tehnytkin. Oikeusasiamies ei puutu sellaiseen asiaan, johon on mahdollisuus hakea muutosta. Tässä päätöksessä ei siten oteta kantaa siihen, onko hyvinvointialue ollut velvollinen korvaamaan kantelijalle aiheutuneen vahingon ja millä tavalla.

Kantelija on esittänyt hyvinvointialueelle vahingonkorvausvaatimuksen. Korvaushakemuksesta ja sen liitteistä on käynyt ilmi, että kyse on ollut hyvinvointialueen edeltäjän eli kaupungin Apuvälinekeskuksen kantelijan kotiin asentaman kahvan irtoamisesta aiheutuneesta vahingosta.

Hyvinvointialueen velvollisuutena on käsitellä sille toimitetut vahingonkorvausvaatimukset.

Potilasvakuutuslaissa säädetään terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta potilasvakuutuksesta. Potilasvakuutuskeskus hoitaa potilasvakuutuslain mukaisen korvaustoiminnan. Vahingon korvattavuutta arvioidaan tuolloin potilasvakuutuslaissa säädettyjen korvausperusteiden valossa.

Henkilöllä, joka katsoo kärsineensä vahinkoa viranomaisen, kuten hyvinvointialueen, menettelyn johdosta, voi olla käytettävissään useampia eri tapoja ja väyliä korvausvaatimuksensa esittämistä varten. Se seikka, että korvausvaatimus on mahdollista saattaa myös muun viranomaisen tai tahon käsiteltäväksi, ei poista hyvinvointialueen velvollisuutta käsitellä sille esitettyä vaatimusta hallintolain edellyttämällä tavalla ja antaa muutoksenhakukelpoinen ratkaisu asiasta.

Kantelija on osoittanut varsin selkeän korvausvaatimuksensa selkeästi hyvinvointialueelle. Katson, että asiassa ei ole ollut hallintolain 21 §:ssä säädettyjä edellytyksiä asian siirtämiselle Potilasvakuutuskeskukselle. Hyvinvointialue ei ole esittänyt muutakaan oikeudellista perustetta asian siirtämiselle. Siirtämisestä ei ole myöskään keskusteltu kantelijan kanssa sitä ennen.

Kantelijan 7.8.2024 esittämään vahingonkorvausvaatimukseen vastattiin 27.5.2025. Vastaamiseen kulunut kokonaiskäsittelyaika oli siten lähes kymmenen kuukautta. Katson, että kantelija ei saanut asiaansa käsitellyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Katson myös, että kantelijan hyvinvointialueelta saama neuvonta ei ole ollut kaikilta osin selkeää ja riittävää, vaan hän on saanut ristiriitaista tietoa asiansa käsittelystä.

Kantelijalle ilmoitettiin, että hänen vaatimuksensa oli siirretty Potilasvakuutuskeskukseen ja todettiin, että sieltä ollaan yhteydessä kantelijaan. Lisäksi todettiin, että kantelija voi myös itse olla sinne yhteydessä. Kantelija tiedusteli asiaa keskukselta sen keskimääräisen käsittelyajan kuluttua. Kun asiaa ei Potilasvakuutuskeskuksesta löytynyt, hänelle kerrottiin hyvinvointialueelta, että hänen olisi tullut itse tehdä hakemus Potilasvakuutuskeskukselle. Tämän jälkeen kuitenkin asia otettiin käsiteltäväksi hyvinvointialueella. Hyvinvointialueen antamassa lausunnossa on katsottu kantelijan oman aktiivisuuden olleen varsin vähäistä ja hänen toimintansa on katsottu myötävaikuttaneen epäselvyyksiin ja tietokatkoksiin.

Saamieni selvitysten perusteella katson, että kantelija on toiminut täsmälleen hyvinvointialueen hänelle antamien ohjeiden mukaisesti. Pidän epäasiallisena sitä, että korvausvaatimuksen käsittelyn epäselvyydet ja viiveet osoitetaan tässä tapauksessa osaksikaan kantelijan vastuulle.

Perustuslaissa turvattuun oikeusturvaan kuuluu oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Edellä esitetyn perusteella katson, että kantelijan korvausvaatimuksen käsittely ja hänen oikeusturvansa eivät ole toteutuneet lainmukaisesti.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta hyvinvointialueen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.