

17.10.2023

EOAK/2852/2022

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KIIREELLISYYSHARKINNAN LAIMINLYÖNTI, HAKEMUKSEN LAINVASTAINEN KÄSITTELYAIKA JA LÄÄKKEIDEN OIKEA-AIKAISEN SAAMISEN VAARANTUMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kelan menettelyä omassa ja puolisonsa toimeentulotukiasiassa.

Kantelija kertoi toimittaneensa maaliskuussa 2022 laskuja Kelaan toimeentulotuen täytäntöönpanoa varten. Kantelija joutui 12.4.2022 toimittamaan samat laskut uudestaan, koska ne eivät olleet Kelan mukaan tulleet siellä vireille. Kantelija kertoi joutuneensa maksamaan laskut itse saamatta niistä korvausta. Kantelija ja kaupungin sosiaaliohjaaja pyysivät 12.4.2022 laskujen käsittelyä kiireellisenä.

Kantelijan toimeentulotukihakemus toukokuulle 2022 tuli Kelassa vireille 20.4.2022. Kantelija kertoi tuloksetta pyytäneensä laskujen ja toimeentulotukihakemuksen käsittelyä kiireellisenä. Kantelijan ja hänen puolisonsa säännöllisesti käytössä olevat lääkkeet olivat loppumassa ja apteekin maksusitoumus oli voimassa 30.4.2022 asti.

Hakemusta ei ollut ratkaistu kantelukirjoituksen ajankohtaan 2.5.2022 mennessä, joka oli kahdeksas (8.) arkipäivä hakemuksen vireille tulosta, ja perhe oli ilman lääkkeitä. Kantelijalla ja hänen puolisoillaan ei ollut rahaa myöskään ruokaan.

Kantelijan mukaan Kelan työntekijä vetosi muun muassa hakemusten suureen määrään ja kiireeseen syinä siihen, että hakemusta ei voitu käsitellä kiireellisenä.

2 SELVITYS

Kelalta hankittiin asiassa selvitys ja lausunto. Näiden lisäksi käyttöni tilattiin jäljennökset Kelan sähköiseen asiahallintajärjestelmään tehdyistä kirjauksista koskien kantelijan yhteydenottoja Kelaan. Asiakirjoista ilmenee muun muassa seuraavaa.

Kelan etuuksien ja palvelujen suunnitteluosaston

toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskus selvityksen mukaan kantelija ei ollut toimittanut kantelussa mainitsemiaan laskuja Kelaan maaliskuussa 2022. Laskut tulivat Kelassa vireille **12.4.2022**. Laskut olisi tullut käsitellä viimeistään **25.4.2022**, jotta ne olisi käsitelty toimeentulotukilain edellyttämässä määräajassa. Kela ratkaisi laskut **26.4.2022**, joka oli kahdeksas (8.) arkipäivä niiden vireille tulosta. Kela pahoittelee kantelijalle laskujen käsittelyn aiheuttamia viivästymistä

Kantelijan toimeentulotukihakemus toukokuulle 2022 tuli Kelassa vireille **20.4.2022**. Kantelijan hakemus käsiteltiin kiireellisenä **2.5.2022**. Kelan mukaan hakemus käsiteltiin toimeentulotukilain säädettyssä määräajassa, koska se laitettiin täytäntöön hakukuukauden ensimmäisenä arkipäivänä. Kelan mukaan päätöksen yhteydessä kantelija sai myös apteekin maksusitoumuksen voimaan samana päivänä. Kelan mukaan kantelijan lääkkeiden saannin ei voida katsoa olennaisesti vaarantuneen.

Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosyksikön

asiakkuusyksikkö antoi selvityksen puhelinpalvelusta. Selvityksen mukaan kantelija pyysi **20.4.2022** hakemuksensa käsittelyä kiireellisenä, koska hänen pitää ostaa tarvitsemansa lääkkeet, eikä 30.4.2022 asti myönnettyyn apteekin maksusitoumukseen saisi tulla katkosta.

Asiakkaan tarve kiireelliseen toimeentulotukeen arvioitiin Kelassa **29.4.2022** asiakaspalvelutilanteen yhteydessä. Hakemusta ei voitu käsitellä kiireellisenä, koska edellisenä päivänä kantelijalle oli maksettu 189,13 euroa toimeentulotukea. Kantelija kertoi palveluasiantuntijan kysytyä asiaa, että myönnetty toimeentulotuki on käytetty laskuihin. Kantelijalle kerrottiin, että kiirepalvelu on ruuhkautunut.

Selvityksen mukaan kantelijan asiaa edistettiin asiakaspalvelussa käytettävissä olevin keinoin ja hänelle annettiin neuvontaa ja ohjausta hänen tilanteensa mukaisesti.

Jostain syystä palveluasiantuntija ei kuitenkaan kertonut kantelijalle, että hänen hakemustaan ei voitu käsitellä kiireellisenä, koska hän oli saanut edellisenä päivänä takautuvaa perustoimeentulotukea.

Kelan Hankinta- ja lakiyksikön Lakipalveluryhmä viittaa selvityksensä ja lausuntonaan Kelan etuuksien ja palvelujen suunnitteluosaston toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskus ja valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosyksikön asiakkuusyksikön antamaan selvitykseen ja niiden liitteenä oleviin toimeentulotukipäätöksiin, joihin ei ole haettu muutosta. Lakipalveluryhmä toteaa, että Kelan ruuhkautuneella käsittelytilanteella ei tulisi perustella asiakkaalle asioiden käsittelyn viivästymistä tai Kelan toimintaa yleensä.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain (731/1999) 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on 3 momentin mukaan turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi 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.

Toimeentulotukilain (1412/1997) 1 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Toimeentulotukilain 6 §:n (1218/2005) mukaan toimeentulotuen määrä on tämän lain mukaan määriteltävien menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus.

Toimeentulotukilain 14 §:n (815/2015) mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perustella päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilain 14 a §:n (815/2015) 3 momentin mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Saman pykälän 4 momentin mukaan päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Toimeentulotukilain 14 b §:n (815/2015) mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Lain esitöiden (HE 358/2014 vp) mukaan toimeentulotukiasioita käsittelevä viranhaltija harkitsee tapauskohtaisesti asian kiireellisyyden. Kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voidaan myöntää esimerkiksi ruoka-apua, apua välttämättömien lääkkeiden tai matkalipun hankintaan. Viranomaisen tulee hakemuksen kiireellisyyttä arvioidessaan ottaa huomioon myös päätöksenteon jälkeen tuen maksatukseen kuuluva aika (StVM 15/2007 vp – HE 119/2007 vp).

Toimeentulotukilain 14 c §:n (815/2015) 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Saman pykälän 2 momentin mukaan sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, perustoimeentulotukea myönnettäessä päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevasta hakemuksesta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää. Jos hakemus koskee myöhäisempää aikaa kuin hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta, päätös on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään hakemuksessa tarkoitetun ajanjakson ensimmäisenä arkipäivänä.

Edelleen saman pykälän 3 momentin mukaan asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa, jos toimeentulotukihakemus on puutteellinen. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydentämisen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistäkin.

Toimeentulotukilain 14 d §:n (815/2015) 1 momentin mukaan siltä osin kuin hakija esittää hakemuksessaan sellaisia menoja, joita ei voida ottaa huomioon tehtäessä päätöstä 7 §:n mukaisesta perustoimeentulotuesta, Kansaneläkelaitoksen on toimitettava hakemus viipymättä asiassa toimivaltaiseen kuntaan tehtyään hakemuksen perusteella päätöksen perustoimeentulotuesta.

Saman pykälän 2 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen on, tarvittaessa yhteistyössä asianomaisen kunnan kanssa, arvioitava, onko asiakkaan täydentävän tai ehkäisevän tuen tarve kiireellinen. Jos tuen tarve arvioidaan kiireelliseksi, Kansaneläkelaitoksen on käsiteltävä hakemus myös perustoimeentulotuen osalta kiireellisenä.

Toimeentulotukilain 17 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuen hakijan, hänen perheenjäsenensä ja elatusvelvollisensa sekä tarvittaessa heidän huoltajansa ja edunvalvojansa on annettava perustoimeentulotuen myöntämiseksi Kansaneläkelaitokselle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

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

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on annettava toimivaltansa rajoissa asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

3.2 Kelan etuusohjeet toimeentulotuesta

Kanteluajankohtana voimassa olleessa toimeentulotuen etuusohjeessa (8.4.2022), joka ohjaa toimihenkilöitä päätöksenteossa, todetaan kiireellisestä toimeentulotukihakemuksesta muun muassa seuraavaa:

”Kun asiakkaan toimeentulotuen tarve on kiireellinen, hakemus on ratkaistava hakemuksen saapumispäivänä tai sitä seuraavana arkipäivänä. Asiakkaan on tällöin asioitava joko puhelimitse tai palvelupisteessä ja kerrottava tarve kiireelliselle toimeentulotuelle ja esitettävä perusteet kiireellisyydelle. Hakemuksessa kiireelliseksi ilmoitettu meno ei aina vaadi kiireellistä päätöksentekoa. Kela ratkaisee asian kiireellisyyden tapauskohtaisesti. Asiakasta ohjataan toimimaan niin, että hakemuksen käsittely kiireellisenä voidaan välttää. Asiakkaalle kerrotaan esimerkiksi Kelan käsittelyajoista ja kunnan sosiaalihuollon palveluista.” ”...Kiireellisyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja sen arvioinnissa tulee käyttää harkintaa.” ”... Terveysteen liittyvät yleisimmät kiireellisyydet ovat kiireellinen lääke ja sairaalasta kotiutuminen.” ”...Tarvittaessa kiireellinen hakemus ratkaistaan käytettävissä olevien tietojen perusteella, jolloin tuki voidaan myöntää vain lyhyeksi ajaksi kerrallaan. Tällöin tuki myönnetään vain joidenkin päivien tai viikon ajaksi esimerkiksi maksusitoumuksena ravinto- tai reseptilääkemenoihin. Tulot ja varat otetaan huomioon vain siltä osin kuin ne ovat asiakkaan tai hänen perheensä käytettävissä hakemusta ratkaistaessa. Tämän vuoksi hakemus on yleensä tarpeen ratkaista muilta osin myöhemmin ja kiireellisenä myönnetty tuki huomioidaan tulona, kun asiassa annetaan tarkistuspäätös.”
(<https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1664542438014>, s. 190–191, luettu 25.5.2023)

Samassa etuusohjeessa todetaan hakemuksen käsittelystä seuraavaa:

”Kelan aukioloajan ulkopuolella kunnan on mahdollista myöntää kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi ehkäisevää toimeentulotukea ilman, että perustoimeentulotukipäätöstä olisi tehty. Asiakas asioi silloin yleensä esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä.
<https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1664542456703>, s. 174, luettu 25.5.2023

Samassa etuusohjeessa todetaan kertakäyttöisestä maksusitoumuksesta seuraavaa:

”Kertakäyttöinen maksusitoumus myönnetään asiakkaalle esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- kiiretilanteessa.
- toimeentulotukihakemusta ei ehditä ratkaista hakukuukauden aikana, vaan myönteinen päätös tehdään seuraavan kuukauden puolella ja asiakkaalla ei ole myönteistä toimeentulotuen päätöstä kyseessä olevalle kuukaudelle tai asiakas ei ole hakenut toimeentulotukea kyseessä olevalle kuukaudelle.”... ”
Kertakäyttöisellä maksusitoumuksella asiakkaan tulee ostaa lääkkeitä apteekista samalla kertaa.”

(<https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1664542438014> s. 99, luettu 25.5.2023.)

3.3 Tapahtumatiedot

Kantelija pyysi puhelimitse Kelassa **12.4.2022** vireille tulleiden laskujen käsittelyä kiireellisenä, koska perhe oli rahaton. Myös sosiaaliohjaaja pyysi Kelaa käsittelemään laskut kiireellisinä. Mukana oli laskuja muun muassa maaliskuussa eräänntyneistä sähkölaskuista. Kelan kiirepalvelusta todettiin, että laskuja ei voida käsitellä kiireellisenä vaan ne käsitellään normaalissa käsittelyajassa.

Kantelija pyysi kiireellistä käsittelyä uudestaan **13.4., 19.4. ja 25.4.2022**. Kantelijaa ohjattiin odottamaan päätöstä. Päätös annettiin **26.4.2022**, joka oli kahdeksas (8.) päivä asian vireille tulosta.

Kantelijan toimeentulotukihakemus toukokuulle 2022 tuli Kelassa vireille **20.4.2022**. Kantelija pyysi kiireellistä käsittelyä puhelimitse **26.4.** ja kertoi, että puolison pitäisi noutaa lääkkeitä apteekista toukokuun alussa ja siten olisi tärkeää, että apteekin maksusitoumus olisi voimassa heti toukokuun alusta. Asiakirjoista ei ilmene, mitä kantelijalle vastattiin.

Kantelija pyysi uudestaan **29.4.2022** kiireellistä käsittelyä ja kertoi tarvitsevänsä tiettyä lääkettä viimeistään 1.5.2022. Puoliso tarvitsi lääkkeensä viimeistään 2.5.2022, ja he tarvitsivat apua ruuan hankkimiseen.

Toimihenkilö tarkisti samana päivänä asian Kelan kiirepalvelusta, missä todettiin seuraavaa: ”Tänään ei ehditä kiirejonolta käsitellä, lisäksi tulevan kuukauden tukea ei voi myöntää ennakkoon.” Lisäksi kantelija neuvottiin ruoka-apuun.

Kantelija pyysi **2.5.2022** uudestaan hakemuksen kiireellistä käsittelyä. Hakemus ratkaistiin 2.5.2022 ja kantelijalle myönnettiin toimeentulotukea 1094,50 euroa ja maksusitoumus apteekkiin.

3.4 Arviointi

Terveydenhuoltomenot kuuluvat perustoimeentuloon ja ovat osa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa.

Terveydenhuollon ammattihenkilön antaman lääkemääräyksen huolellinen ja viivytyksetön toteuttaminen toimeentulotuen kautta annettavalla maksusitoumuksella on ensiarvoisen tärkeää.

Toimeentulotukilain sisältämät määräajat ovat ehdottomia. Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Lähtökohtana on, että Kelan toimihenkilö arvioi asian kiireellisyyden ottaen huomioon ne yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, joita toimeentulotuen hakijalla hakemusta tehtäessä on. Päätös voidaan tehdä myös vain osasta hakemusta. Siitä osasta asiakkaan esittämiä menoja, jotka eivät ole kiireellisiä tai jotka vaativat lisäselvittelyä, Kela voi tehdä ratkaisun erikseen.

Hakijan pyytäessä Kelaa ratkaisemaan hakemuksensa kiireellisesti tulee arvio kiireellisyydestä ja tarvittaessa päätös toimeentulotuesta tehdä sillä hetkellä käytettävissä olevien tietojen perusteella. Kela ei voi esimerkiksi asettaa kiireellisysharkinnan ja päätöksenteon edellytykseksi sitä, että hakija toimittaa vielä summaarisen selvityksen lisäksi lisää Kelan pyytämää selvitystä, ja vasta sen saatuaan Kela ratkaisee asian kiireellisyyden. Kelan tiedossa oli, että kantelija oli käyttänyt 28.4.2022 myönnetyn toimeentulotuen 189,13 euroa laskujen maksamiseen.

Kelan selvityksestä ja muista asiakirjoista ilmenee, että lainmukaista kiireellisysharkintaa, jossa otetaan huomioon hakijan yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, ei tehty missään vaiheessa. Kelan perustelut, ettei laskuja voida käsitellä kiireellisinä ja että tulevan kuukauden tukea ei voida myöntää etukäteen, eivät ole toimeentulotukilain mukaisia. Kantelija oli perustellut kiireellisyyttä lääkkeiden loppumisella ja ruoka-avun tarpeella. Kelan toimihenkilö ei arvioinut kiireellisen toimeentulotuen tarvetta lääkkeisiin eikä tällä tavoin pyrkinyt turvaamaan lääkehoidon jatkuvuutta. Toimihenkilö ei myöskään toiminut Kelan etuusohjeiden mukaisesti ja arvioinut mahdollisuutta myöntää kertakäyttöinen maksusitoumus tarpeellisiin lääkkeisiin. Kelan selvityksestä ilmenee, ettei kertakäyttöisen maksusitoumuksen antamista arvioitu missään vaiheessa Kelassa.

Asian kiireellisyys perustui hakijalle välttämättömien lääkkeiden loppumiselle, mistä kantelija oli ilmoittanut Kelalle puhelinsoitoissa 12.4.2022 lähtien. Kela ei selvityksessään kiistä, etteikö kyse olisi ollut toimeentulotukilain tarkoittamista tarpeellisista lääkemenoista. Toimeentulotuen täytäntöönpanoa (laskutyöt) ja toimeentulotukihakemusta ei ratkaistu kiireellisenä eli samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä kiirehtimispyyntöstä. Laskutyöt käsiteltiin vasta 26.4.2022, joka oli kahdeksas (8.) arkipäivä siitä, kun kantelijan laskut tulivat Kelassa vireille.

Kantelijan mukaan laskutyöt olivat tulleet ensimmäisen kerran vireille jo maaliskuussa 2022, mikä Kelan mukaan ei ollut asian laita. Kantelijan ja Kelan esittämä tieto laskutöiden vireilletulosta on ristiriitaista, eikä minulla ole mahdollisuutta hankkia asiassa enempää selvitystä. Laskutyöt ratkaistiin huhtikuussa 2022 joka tapauksessa toimeentulotukilain vastaisessa käsittelyajassa.

Toimeentulotukihakemusta toukokuulle 2022 ei myöskään ratkaistu kiireellisenä eli samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä kiirehtimispyyntöä, vaan vasta 2.5.2022, joka oli seitsemäs (7.) arkipäivä kantelijan ensimmäisen kiirehtimispyyntön vireille tulosta. Näin ollen kantelijan toimeentulotukihakemusta ei ratkaistu toimeentulotukilaissa säädettyssä kiireellisille asioille tarkoitetussa määräajassa.

Kun kysymys on asiakkaalle määrätystä tarpeellisista lääkevalmisteista, edellyttää päätöksenteko ja siihen kuuluva asian selvittäminen korostettua huolellisuutta ja sen varmistamista, että asiakas saa oikea-aikaisesti hänelle määrättyt, hänen sairautensa hoitoon tarkoitetut lääkkeet. Vaikka apteekin maksusitoumukset tulivat Kelan selvityksen mukaan voimaan 2.5.2022, ne näkyivät apteekissa vasta päätöksen antamista seuraavana päivänä.¹ Näin ollen asiakkaan lääkkeidensaanti keskeytyi edellisen maksusitoumuksen oltua voimassa 30.4.2022 asti.

Katson myös, että kiireellisen hakemuksen käsittelyn varmistamiseksi kantelija olisi tullut ohjata esittämään kiireellinen toimeentulotukihakemus kunnan sosiaalitoimen sosiaalipäivystykseen, mikäli Kela ei pystynyt ratkaisemaan kiireellistä hakemusta samana tai seuraavana arkipäivänä. Kiireellisen hakemuksen käsittelyn varmistamiseksi olisi mielestäni ollut asianmukaista, että kiireellisen hakemuksen käsittelyn viivästyessä Kela olisi kantelijan hakemuksen perusteella ollut myös itse yhteydessä kunnan sosiaalipäivystykseen. Näin ei asiakirjojen mukaan ollut tehty, vaan kantelija ohjattiin 29.4.2022 ruoka-apuun.

Ymmärrän saamani selvityksen siten, että kantelijan hakemuksen kiireellisyyttä ei voitu arvioida resurssisyistä kiirepalvelun ollessa ruuhkautunut. Pidän tällaisessa tilanteessa ohjausta ruoka-avun piiriin epäasianmukaisena sen sijaan, että Kela olisi ratkaissut itse asian. Jos kantelijan perheen tarve ruokaan oli ilmeinen, olisi Kela tarvittaessa voinut myöntää kiireellistä apua maksusitoumuksella. Kelan menettely on ollut myös omiaan hämärtämään asiakkaan käsitystä siitä, mitä velvollisuuksia toimeentulotukilaki asettaa viranomaiselle. Viranomainen ei voi siirtää omaa järjestämisvastuutaan yksityiselle toimijalle, kuten ruoka-avun tarjoajalle.

¹ <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-laakkeet-ja-maksusitoumus-apteekkiin>, luettu 10.7.2023.

Lopuksi totean, että olen jo eräässä toisessa samaa aihepiiriä käsitelleessä kuluvana syksynä antamassani päätöksessä kiinnittänyt huomiota etuusohjeen epäselvänä pitämäni mainintaan siitä, että asiakasta ohjataan toimimaan niin, että hakemuksen käsittely kiireellisenä voidaan välttää ja asiakkaalle kerrotaan esimerkiksi Kelan käsittelyajoista ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluista, sekä pyytänyt Kelaa ilmoittamaan, mitä se tällä tarkoittaa. Siksi asia ei tässä yhteydessä edellytä erikseen toimenpiteitäni.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsitykset Kelan tietoon. Lisäksi totean seuraavan.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n perusteella oikeusasiamies voi tehdä laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan poistamiseksi.

Oikeusasiamies on ratkaisukäytännössään antanut kannanottoja, joissa viranomaista on suositeltu hyvittämään aiheuttamansa vahinko. Näillä hyvitysesityksillä on tähdätty tapahtuneen virheen hyvittämiseen. Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitysesitys on voinut merkitä vahingonkorvauslain mukaisen vahingonkorvauksen maksamista, hyvitystä Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaisesti sopimuksen turvaaman oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai lainvastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen tai vääryyskokemuksen korvaamista tai hyvittämistä.

Tässä asiassa asiakkaan oikeus saada maksusitoumuksella oikea-aikaisesti hänelle määrätyt, hänen sairautensa hoitoon tarkoitetut lääkkeet, oli Kelan menettelyn johdosta vaarantunut. Siksi pidän perusteltuna esittää Kelan harkittavaksi, miten se voisi hyvittää asiakkaalleen menettelystään aiheutuneen viiveen toimeentulon turvaamisessa. Asiakirjoista ilmenee myös kantelijan epäoikeudenmukaisuuden tuntemus.

Pyydän Kelaa ilmoittamaan minulle **30.11.2023** mennessä, mihin toimenpiteisiin esitykseni on mahdollisesti antanut aihetta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelaan.