

11.12.2023

EOAK/7503/2022

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen

KIIREELLISYYSHARKINTA JA MAKSUSITOUMUS SAIRAUSKULUIHIN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukiasiassa. Kela ei ollut myöntänyt kantelijalle toimeentulotukea eikä maksusitoumusta terveydenhuollon taksimatkoihin 0,78 euron ylijäämän vuoksi. Kantelija oli hakenut maksusitoumusta päästäkseen dialyysihoitoon. Kantelija kertoi tuloksetta pyytäneensä Kelaa tarkistamaan toimeentulotukipäätöksen kiireellisenä. Kantelija joutui lainaamaan rahaa taksimatkoihin. Menettely aiheutti kantelijalle vaivaa, huolta ja epävarmuutta hoitoon pääsystä.

2 SELVITYS

Kelalta hankittiin selvitys ja lausunto (liitteenä). Selvityksen liitteeksi Kelaa pyydettiin toimittamaan jäljennökset toimeentulotukipäätöksistä ja jäljennökset kantelijan yhteydenotoista kirjatusta asiakirjamerkinnöistä.

Kelan selvityksen mukaan toimeentulotukilain lähtökohtana on, että toimeentulotukena maksetaan laskelman mukainen erotus.

Maksusitoumusta ei voitu myöntää, koska laskelma oli 0,78 euroa ylijäämäinen. Kelan näkemyksen mukaan se on toiminut kantelijan asiassa toimeentulotukilain, hallintolain sekä Kelan etuusohjeen mukaisesti.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 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 terveystalvet 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 määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus.

Toimeentulotukilain 7 b §:n (815/2015) 1 momentin 4 kohdan mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muut kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuoltomenot.

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

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 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.

Hallintolain 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.

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 etuosohjeet toimeentulotuesta

Kanteluajankohtana voimassa olleessa toimeentulotuen etuosohjeessa (2.12.2022), 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.” ”...”Tarvittaessa kiireellinen hakemus ratkaistaan käytettävissä olevien tietojen perusteella, jolloin tuki voidaan myöntää vain lyhyeksi ajaksi kerrallaan.”¹

¹ <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1670033166529> s. 191–192, luettu 8.12.2023

Samassa etuusohjeessa todetaan matkakustannuksista seuraavaa:

”Perustoimeentulotuessa huomioidaan yleensä matkakustannuksista sv-korvauksen jälkeinen osuus eli asiakkaan omavastuuosuus. Matka huomioidaan lähimpään mahdolliseen tutkimus- ja hoitopaikkaan. Matka voidaan tehdä julkisella liikenteellä, omalla autolla, taksilla tai ambulanssilla. Matkakustannukset huomioidaan halvimman matkustustavan mukaan asiakkaan sairaus ja terveydentila sekä liikenneolosuhteet huomioiden.” ...” Matkakustannukset voidaan huomioida etukäteen myöntämällä maksusitoumus tai huomioimalla meno tositetta vastaan laskelmassa.” ...”Matkakustannukset voidaan huomioida tositetta vastaan laskelmassa (ajanvarauskirje, lomake SV67 tai muu vastaava selvitys käynnistä), kun maksusitoumuksen myöntäminen ei ole mahdollista.”²

3.3 Tapahtumatiedot

3.3.1 Maksusitoumus taksimatkoihin

Kantelija haki Kelassa **23.11.2022** vireille tulleella jatkohakemuksella toimeentulotukea joulukuulle 2022 ja taksimatkan 12.12.2022 omavastuuosuuteen (25 euroa). Hän ilmoitti hakemuksessaan, että joulukuussa hänellä alkavat dialyysihoidot, joiden ajankohdat hän ilmoittaa Kelaan heti saatuaan tiedon sairaalasta. Kantelija tarvitsi maksusitoumusta taksimatkoja varten. Kela pyysi kantelijaa viestillä 1.12.2022 toimittamaan tiliotteet Kelaan. Kantelija vastasi viestiin ja ilmoitti tiedossa olevat sairaalakäynnit 5.12., 12.12. ja 14.12.2022.

Kantelija kiirehti hakemuksensa käsittelyä puhelimitse **5.12.2022**. Hän kertoi käyneensä samana päivänä sairaalassa laboratoriossa ja että seuraavat sairaalakäynnit ovat 12. ja 14.12.2022, jolloin hän saa myös listan dialyysihoitopäivistä. Kantelija kertoi, että hänellä oli tilillään rahaa 3 euroa.

Toimihenkilö soitti kiirepalveluun ja tiedusteli kiirekäsittelyä. Ratkaisuasiantuntija kiirekäsittelystä vastasi, että kantelijan tulisi soittaa uudestaan Kelaan **7.12.2022** ja tiedustella, saisiko hän sitten hakemuksensa kiirekäsittelyyn.

Kantelija soitti uudestaan **7.12.2022**. Kantelijan hakemus luvattiin ottaa käsittelyyn kiireellisenä ja kantelijaa ohjattiin toimittamaan ajanvarausosite viipymättä Kelaan. Kantelija toimitti pyydettyä selvitystä Kelaan ja hakemus otettiin kiirekäsittelyyn. Kantelijalle kerrottiin, että päätöksen ollessa myönteinen hän saisi maksun rahana tililleen, vaikka aiemmin puhuttiin maksusitoumuksesta. Päätöksellä **7.12.2022** Kela hylkäsi kantelijan hakemuksen 0,78 euron ylijäämän vuoksi.

² <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1670033166529> s. 91–92, luettu 8.12.2023

3.3.2 Maksusitoumus astmalääkkeisiin

Kantelija soitti Kelaan **12.12.2022** ja pyysi maksusitoumusta apteekkiin. Kantelija kertoi saaneensa reseptin uuteen astmalääkkeeseen ja että hän toimittaa Kelaan lääkkeestä potilasohjeen.

Kunnan sosiaaliohjaaja soitti myös Kelaan 12.12.2022. Sosiaaliohjaaja tiedusteli, miksi taksin omavastuuosuuteen ei ole myönnetty maksusitoumusta vaan se oli siirretty kuntaan. Laskelman ylijäämä oli vain alle euron ja kyseessä oli dialyysihoito. Sosiaaliohjaaja pyysi tarkistamaan annettua päätöstä kantelijalle määrättyjen lääkkeiden osalta. Lisäksi sosiaaliohjaaja kertoi, että kantelija hakee taksin omavastuuosuuksiin maksusitoumusta, koska alkamassa ovat dialyysihoidot.

Sosiaaliohjaajaa neuvottiin, että kantelijan tulee olla Kelaan yhteydessä ja tarkentaa, koska hoidot ovat alkamassa ja kuinka säännöllisesti hoitoa annettaisiin.

Kantelija soitti samana päivänä Kelaan ja kertoi dialyysihoitojen alkavan 13.12.2022 ja hoitopäiviä olevan kolmesti viikossa. Kantelija kertoi, että hän tulisi saamaan asiasta kirjallisen päätöksen. Kantelija kertoi, että hänellä on rahaa 4,50 euroa ja hän saisi seuraavan kerran sairauspäivärahaa 23.12.2022.

Kantelijan asian kiireellisyyttä selvitettiin Kelassa. Kantelijalle kerrottiin, että hänen lääketarpeensa ei ole siten henkeä uhkaava, että hakemuksen kiireelliselle käsittelylle olisi tarvetta lääkkeiden vuoksi. Kantelijaa ohjattiin olemaan yhteydessä lääkeasiasta sosiaalitoimeen. Matkoista kantelijaa ohjattiin olemaan yhteydessä sosiaalitoimeen, sillä sosiaalitoimesta tulisi saada Kelaan tieto siitä, millä perusteella matka-asiaa oltiin siirtämässä takaisin Kelaan laskelman ollessa tuloylijäämäinen. Kelasta kerrottiin kantelijalle, että maksusitoumusta matkoihin ei voida myöntää laskelman ollessa ylijäämäinen. Kantelijalta tiedusteltiin vielä, olisiko hänellä asumiseen tai terveyteen liittyviä laskuja, jotta laskelma muuttuisi näiden myötä alijäämäiseksi, mutta kantelija kertoi, ettei sellaisia laskuja vielä ollut tullut.

Kantelija soitti uudelleen samana päivänä Kelaan ja kertoi alkavista dialyysihoidoista ja tiedusteli maksusitoumusta taksiin. Kantelijalle kerrottiin, että laskelman ollessa ylijäämäinen ei maksusitoumusta taksia varten voida antaa. Kantelijaa ohjattiin kysymään taksia laskulle, ottamaan taksimatkkaa varten lainaa tai kysymään tukea sosiaalitoimesta.

Kantelija kertoi, että sosiaalitoimi oli kertonut, että Kela myöntäisi maksusitoumuksen. Kantelija lähetti samana päivänä vielä Kelaan viestin, jossa hän kertoi, että hän odottaa saavansa kuluvan päivän aikana maksusitoumuksen lääkkeisiin sekä taksikyyteihin.

Kantelija soitti Kelaan **14.12.2022** ja kertoi, että hän tarvitsee maksusitoumuksen taksimatkoja varten dialyysihoidon jatkuessa seuraavana päivänä. Kela käsitteli hakemuksen kiireellisenä ja myönsi 14.12.2022 kantelijalle perustoimeentulotukea joulukuulle 2022, maksusitoumuksen terveydenhuollon taksimatkoihin ja apteekin maksusitoumuksen.

3.4 Kelan menettelyn arviointi

3.4.1 Kiireellinen toimeentulotukihakemus

Terveydenhuoltomenot kuuluvat perustoimeentuloon ja ovat osa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa. Toimeentulotukilaissa ei ole rajattu, mihin eri terveydenhuoltomenoihin tukea voidaan myöntää. Kysymys on siitä, ovatko asiakkaan esittämät terveydenhuoltomenot tarpeellisia hakijan sairauden- tai terveydenhoidossa toimeentulotukilaissa tarkoitetulla tavalla.

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. 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 ratkaisee asian kiireellisyyden.

Kantelija pyysi puhelimitse toimeentulotukihakemuksensa käsittelyä kiireellisenä 5.12.2022. Kantelija perusteli kiireellisyyttä rahattomuudella ja hoitokäynneillä sairaalassa. Kela ei tehnyt arviota kiireellisyydestä, vaan pyysi kantelijaa arvion tekemiseksi soittamaan uudestaan **7.12.2022**.

Kantelija soitti Kelaan 7.12.2022 ja kiireellisysharkinta tehtiin kantelijan toimitettua ensin Kelaan tositteen sairaalassa käynnistä. Kela hylkäsi kantelijan toimeentulotukihakemuksen samana päivänä 0,78 euron normiylijäämän takia.

Kantelijan toimeentulotukihakemusta ei ratkaistu 5.12.2022 kiireellisenä. Kelan selvityksestä ei käy ilmi, miksi kantelijaa pyydettiin soittamaan uudestaan 7.12.2022 kiireellisyyden arvioimiseksi. Hakemus ratkaistiin 7.12.2022 edellyttäen, että kantelija toimittaa Kelaan tositteen dialyysihoidon ajanvarauksesta. Kantelijan hakemus olisi tullut käsitellä kiireellisenä 5.12. tai 7.12.2022 käytettävissä olevin tiedoin eikä edellyttää, että kantelija pyytää vielä uudestaan kiireellistä käsittelyä, ennen kuin asia otetaan kiireellisysharkintaan.

Kelan selvityksen mukaan kantelijalle kerrottiin hänen kiirehtiessään **12.12.2022** toimeentulotukihakemuksen käsittelyä, että kantelijan lääketarve ei ole siten henkeä uhkaava, että hakemuksen kiireelliselle käsittelylle olisi tarvetta lääkkeiden vuoksi.

Terveydenhuollon ammattihenkilön antaman lääkemääräyksen huolellinen ja viivytyksetön toteuttaminen toimeentulotuen kautta annettavalla maksusitoumuksella on ensiarvoisen tärkeää. Toimeentulotukilaissa ei ole säädetty Kelalle toimivaltaa lääkemenon tarpeellisuuden arviointia laajempaan toimeentulotuen hakijan terveydentilan lääketieteelliseen selvittämiseen. Asiakirjamerkinnöistä käy ilmi, että toimihenkilö tiedusteli lääkeasiantuntijalta, ”onko lääke sellainen, että sen puuttuminen uhkaa asiakkaan terveydentilaa ja henkeä”. Käsittääkseni tällaisen arvion pystyy esittämään vain potilasta hoitava lääkäri, jolla on ollut lääketieteellisesti perusteltu syy määrätä potilaalle tiettyä lääkettä, eikä arviointi kuulu Kelalle.

Kun kysymys on asiakkaalle määrätyistä 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.

Katson, että Kelan olisi tullut käsitellä hakemus kiireellisenä 12.12. tai 13.12.2022. Näin ei menetelty, ja menettely oli siten toimeentulotukilain 14 b §:n vastaista.

3.4.2 Laskelman vähäinen ylijäämä

Kela totesi selvityksessään, että toimeentulotukilaissa ei ole aiemmin yksiselitteisesti määritelty, miten harkintaa tulisi käyttää toimeentulotuen laskelman ylijäämätilanteissa. Tällä Kela viitannee 1.1.2023 lähtien voimaan tulleeseen toimeentulotukilain 13 §:ään (1023/2022). Säännöksen 2 momentin mukaan toimeentulotuen määräytymistä varten laaditaan laskelma, jossa huomioidaan hakijan ja perheen 7 ja 7 a–7 c §:ssä tarkoitetut menot sekä käytettävissä olevat tulot ja varat. Laskelman lopputulos osoittaa pääsääntöisesti maksettavan toimeentulotuen määrää tai sen ollessa ylijäämäinen sitä, ettei oikeutta toimeentulotukeen ole.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta ja siihen liittyviksi laeiksi (HE 127/2022 vp) todetaan seuraavaa.

Laskelman osoittamasta toimeentulotuen määrästä voidaan erityisestä syystä poiketa hakijan välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon turvaamiseksi. Tämä tarkoittaa poikkeamista hakijan eduksi. Arvio tulisi tehdä yksilöllisesti jokaisen hakijan kohdalla. Harkinnassa tulisi ottaa huomioon mitä menoja asiakkaalla voi olla kohtuudella odotettavissa lähitulevaisuudessa. Vaikka laskelman mukaan oikeutta tukeen ei olisi koko menon määrälle, voitaisiin harkita tuen myöntämistä näihin toimeentulotukilain mukaisiin menoihin kokonaisuudessaan.

Käytännössä tämä toteutettaisiin myöntämällä menoihin maksusitoumus. Kyseinen jousto vastaisi nykyisen toimeenpanon vakiintunutta käytäntöä perustoimeentulotuessa pienen ylijäämän tilanteiden osalta.

Kela ei selvityksessään ota kantaa siihen, mikä on sen käytäntö perustoimeentulossa pienen ylijäämän tilanteissa. Kelan mukaan se ei voinut antaa kantelijalle maksusitoumusta taksiin 0,78 euron ylijäämän vuoksi. Selvityksestä ei käy ilmi, että asiassa olisi tehty kantelijan yksilölliset olosuhteet huomioon ottavaa kokonaisharkintaa, jossa olisi huomioitu kantelijan huolenpidon tarve.

Hallintolain 6 §:n sisältämän suhteellisuusperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Pykälän perusteluiden mukaan viranomaisen toimen on oltava asianmukainen, tarpeellinen ja oikein mitoitettu sen tavoitteen kannalta, johon kysymyksessä olevalla toimella pyritään. Vaikka suhteellisuusperiaate korostuu säännöksen perusteluiden (HE 72/2002 vp) mukaan tietyissä tilanteissa, sillä on myös yleisempää merkitystä viranomaistoiminnassa. Suhteellisuusperiaatteen soveltamisessa voi olla kysymys yleensäkin minkä tahansa viranomaistoimen arvioimisesta sen kohteen oikeuksien tai edun kannalta. Suhteellisuusperiaate edellyttää, että tapauksen olosuhteet otetaan huomioon, jottei viranomaisen ratkaisu muodostu ilmeisen kohtuuttomaksi.

Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. En voi yleisesti ottaa kantaa siihen, milloin ylijäämä on määrältään sellainen, ettei sen tulisi muodostua toimeentulotuen saamisen esteeksi, tai muutenkaan asettaa tarkkoja euromääräisiä rajoja asian arvioinnille. Kun nyt esillä olevassa tapauksessa otetaan huomioon ylijäämän vähäisyys (0,78 euroa) ja se, että taksimatkan omavastuu (25 euroa) on selkeästi suurempi kuin ylijäämä, ei Kelan toiminta mielestäni ollut suhteellisuusperiaatteen mukaista sen hylätessä kantelijan kiireellinen toimeentulotukihakemus kyseisen ylijäämän vuoksi.

Kelalla olisi ollut myös mahdollisuus päätöksessään 7.12.2022 etuusohjeensa mukaisesti viedä matkan omavastuuosuus 25 euroa menona kantelijan laskelmalle, mitä se ei tehnyt siitä huolimatta, että kantelija oli toimittanut Kelaan selvitystä sairaalassa käynnistä. Mikäli omavastuuosuus olisi viety laskelmalle, olisi laskelma ollut alijäämäinen ja kantelijalle olisi voitu myöntää maksusitoumus taksimatkoihin.

Mielestäni ei ollut myöskään toimeentulotukilain tarkoituksen mukaista, että Kela ohjasi kantelijan hakemaan kunnasta ehkäisevää toimeentulotukea matkakustannuksiin, jotka kuuluvat perustoimeentulotuella katettaviksi. Tällainen ohjaus on omiaan hämärtämään asiakkaan käsitystä eri viranomaisille kuuluvista tehtävistä.

Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Korostan tässä yhteydessä, että toimeentulotukihakemuksen käsittely voi yleensä edellyttää päätöksentekijältä erityistä harkintaa, ja asiakkaan ja hänen perheensä olosuhteiden selvittämistä ja yksilöllisen elämäntilanteen huomioimista. Tällaista harkintaa ei saamani selvityksen mukaan tehty kantelijan tapauksessa. Kela tiedossa oli, että kantelija tarvitsi välttämätöntä hoitoa sairaalassa, jota ilman hänen terveydentilansa vaarantuisi.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.4.1 ja 3.4.2 esittämäni käsitykset Kansaneläkelaitoksen menettelystä sen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.