

Vastaanottaja: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto

Vastaus vammaisneuvoston 9.10.2024 § 77 kannanottoon koskien oikaisuvaatimusten käsittelyä aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa

Vammaisneuvosto teki hyvinvointialueelle kokouksessaan 9.10.2024 § 77 kannanoton koskien oikaisuvaatimusten käsittelyä aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa.

Kannanotossa tuotiin esille oikaisuvaatimusten pitkä käsittelyaika. Lisäksi vammaisneuvosto huomautti, että "Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että hyvinvointialueen (aikaisemmin kunnan) järjestämässä sosiaalihuollossa hyväksyttävänä oikaisuvaatimuksen käsittelyaikana voidaan pitää alle kolmen kuukauden käsittelyaikaa."

Vastaus kannanottoon

Asiakkailla on laissa määrätty oikeus hakea muutosta sosiaalihuollon yksilöä koskevasta päätöksestä ja terveydenhuollon tasasuuruudesta maksusta.

Asiakkaiden oikeus hakea muutosta sosiaalihuollon yksilöä koskeviin päätöksiin perustuu sosiaalihuoltolain 50 §:ään, jonka mukaan sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueelle.

Terveydenhuollon tasasuuruuksia maksuja koskeva muutoksenhakuoikeus perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 15 §:ään, jonka mukaan maksua koskevaan päätökseen ja laskuun saa vaatia oikaisua hyvinvointialueelta.

Hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään, että oikaisuvaatimukset valmistellaan keskitetysti ja saatetaan aluehallituksen yksilöasioiden jaoston käsiteltäväksi.

Lainsäädäntö ei määrittele tarkkaa käsittelyaikaa sosiaali- ja terveydenhuollon oikaisuvaatimuksille. Perustuslain 21 §:n ja hallintolain 23 §:n mukaisesti asiakkailta on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 49 e §:n mukaisesti oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pyritään noudattamaan oikaisuvaatimusten kiireellistä käsittelyä.

Tammikuussa 2024 oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika oli 118 vrk. Uusia saapuneita oikaisuvaatimuksia tuli 90 kpl. Tammikuussa 2024 aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa käsiteltiin 33 kpl oikaisuvaatimusta, jotka oli osoitettu hyvinvointialueelle elo-syyskuussa 2023.

Lokakuussa 2024 oikaisuvaatimuksen keskimääräinen käsittelyaika oli 185 vrk. Uusia saapuneita oikaisuvaatimuksia tuli 93 kpl. Lokakuussa 2024 aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa käsiteltiin 46 kpl oikaisuvaatimusta, jotka oli osoitettu hyvinvointialueelle huhti-toukokuussa 2024.

Vaikka oikaisuvaatimusten määrä ei ole kuukausitasolla merkittävästi kasvanut, niin niiden valmistelu on ruuhkautunut. Ruuhkautuminen on puolestaan pidentänyt valmistelua odottavien oikaisuvaatimusten jonoa. Tämän vuoksi oikaisuvaatimuksia ei ole voitu käsitellä aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa samassa rytmissä uusien oikaisuvaatimusten kanssa.

Hyvinvointialue on reagoinut kasvaneeseen jonotilanteeseen ja lokakuussa 2024 hyvinvointialueen palveluksessa aloitti kaksi uutta viranhaltijaa, jotka valmistelevat oikaisuvaatimusvastineita. Lisäksi hyvinvointialueella on meneillään muitakin kehityshankkeita, jotka ohjaavat asiakasta selvittämään esimerkiksi hoitotoimeen tai laskutukseen liittyvän kysymyksensä ensisijaisesti hoitotahon tai asiakasmaksupalveluiden kanssa ennen kuin asiakas päätyy tekemään asiasta oikaisuvaatimuksen.

Suunnitelman mukaan jonotilanne saadaan kohtuullisemmaksi vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä. Tavoitteena tällöin on noin 2 kuukauden käsittelyaika siitä, kun asiakas jättää oikaisuvaatimuksen siihen, kun aluehallituksen yksilöasioiden jaosto tekee asiasta päätöksen.

Hyvinvointialue on sitoutunut parantamaan palveluprosessejaan ja varmistamaan, että asiakkaat saavat oikeutensa toteutumaan viivytyksettä. Olemme kiitollisia vammaisneuvoston aktiivisuudesta ja yhteistyöstä näiden tärkeiden kysymysten esille nostamisessa.

Espoossa 20.11.2024

Markus Hirvilammi

Päätöksenteon tuen päällikkö