



16.12.2014

Sotep/18

§ 440

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle yksilöhuollon muutoksenhakujen käsittelyajoista

HEL 2013-004751 T 03 01 02

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätökseen 22.8.2014, dnro 5105/2/13 sisältyvä pyyntö ilmoittaa yksilöhuollon muutoksenhakujen käsittelyajoista

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle seuraavan sisältöisen lausunnon toimenpiteistä yksilöhuollon muutoksenhakujen käsittelyajoista:

"Jaostojen kokousten väli on ensimmäisellä ja toisella jaostolla kolme viikkoa ja kolmannella jaostolla, joka käsittelee ruotsinkieliset muutoksenhaut, kaksi kuukautta johtuen käsiteltävien asioiden vähäisemmästä määrästä.

Tällä hetkellä kaikkien muutoksenhakujen keskimääräinen kokonaiskäsittelyaika, myös jaoston käsittely huomioon ottaen, oli marras-joulukuussa 2014 noin kolme kuukautta (94 vuorokautta). Käsittelyaika on laskettu seuraavissa kokouksissa käsitellyistä asioista:

Ensimmäinen jaosto, kokous 11.12.2014

Toinen jaosto, kokous 21.11.2014

Kolmas jaosto, kokous 11.12.2014.

Ensimmäisen jaoston keskimääräinen käsittelyaika asioille oli noin kolme kuukautta (92 vuorokautta). Keskiarvoa nostaa hieman muutama haastavia lisäselvityksiä vaatinut asia. Valtaosassa asioista käsittelyaika saapumisesta päätökseen tulee olemaan kolme kuukautta tai alle. Kokouksessa tullaan käsittelemään 88 asiaa.

Toisen jaoston keskimääräinen käsittelyaika oli noin kolme kuukautta (94 vuorokautta). Kokouksessa käsiteltiin 89 asiaa.

Kolmannen jaoston keskimääräinen käsittelyaika oli noin kaksi kuukautta (61 vuorokautta). Kokouksessa käsiteltiin 4 asiaa.

Asiakohtaiset käsittelyajat vaihtelevat hieman asiaryhmittäin. Tarkasteluhetkellä 8.12.2014 päivänä ensimmäinen valmistelua odottava toimeentulotuen muutoksenhaku on saapunut 10.10.2014, vammaispalvelun 6.10.2014 ja asiakasmaksua koskeva



muutoksenhaku 18.11.2014. Vanhuspalvelua koskevia asioita ei tarkasteluhetkellä ollut odottamassa käsittelyä. Vanhimmissa käsittelyä odottavissa asioissa on usein jouduttu odottamaan lisäselvityksiä asiakkaalta ennen asian lopullista käsittelyä.

Ensimmäinen jaosto kokoontuu kevätkaudella 2015 ensimmäisen kerran 15. tammikuuta, toinen jaosto 21. tammikuuta ja kolmas jaosto helmikuussa. Kyseisiin kokouksiin valmistellaan pääosin lokakuun loppupuolella tai marraskuun alussa saapuneita asioita. Muutoksenhaun käsittelyä odottavien asioiden määrä on laskenut alkuvuoden noin 600 asiasta tarkasteluhetkellä 111 asiaan, vähетен edelleen. Näillä perustein on havaittavissa, että prosessin kehittämiseksi suoritettut toimenpiteet ovat olleet tehokkaita, ja nykyinen muutoksenhakutilanne on hoidettavissa normaaliresurssein. Tällä hetkellä vireille tulevan asian odotettavissa oleva käsittelyaika on keskimäärin alle kolme kuukautta.

Yksilöhuollon muutoksenhaun käsittelyaikojen normalisoituminen on seurausta käsittelyprosessin tehostamisesta, työnjaon uudistamisesta sekä väliaikaisten resurssien lisäämisestä ruuhkaantuneisiin käsittelykokonaisuuksiin. On oletettavissa, että näiden toimenpiteiden johdosta käsittelyajat tulevat pysyttelemään korkeintaan nykyisellä tasolla. Käsittelyaikoja seurataan jatkossa aktiivisesti, jotta mahdollisiin poikkeuksellisiin muutoksenhakujen määriin voidaan reagoida ajoissa."

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

Merja Santala, lakimies, puhelin: 310 43697
merja.santala(a)hel.fi
Laura Niinimaa, hallintopäällikkö, puhelin: 310 42692
laura.niinimaa(a)hel.fi

Otteet

Ote
Eduskunnan
apulaisoikeusasiamies

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies pyysi maaliskuussa 2014 Helsingin sosiaali- ja terveyslautakunnalta selvitystä yksilöhuollon



muutoksenhakujen käsittelyajoista ja lautakunnan toimenpiteistä käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Muutoksenhakujen käsittelyajat olivat tuolloin noin seitsemän kuukautta laskettuna valmistelun kestosta.

Toukokuussa 2014 eduskunnan apulaisoikeusasiamies pyysi sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta lisäselvitystä muutoksenhakujen käsittelyajoista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ilmoitti silloin, että asiakasmaksujen ja vanhusten palvelujen osalta käsittelyajat ovat lyhentyneet ja arvioi, että noin kolmen kuukauden käsittelyaika vammaispalvelun osalta saavutettaneen elokuun loppuun mennessä ja toimeentulotuen osalta vuoden vaihteeseen mennessä. Tuolloin käsittelyä odotti noin 600 yksilöhuollon muutoksenhakua.

Elokuussa 2014 asiasta antamassaan päätöksessä eduskunnan apulaisoikeusasiamies pyysi Helsingin sosiaali- ja terveyslautakuntaa ilmoittamaan 20.12.2014 mennessä oikaisuvaatimusten käsittelyn keskimääräisen käsittelyajan sekä jaosto- ja asiakohtaiset käsittelyajat.

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

Merja Santala, lakimies, puhelin: 310 43697
merja.santala(a)hel.fi
Laura Niinimaa, hallintopäällikkö, puhelin: 310 42692
laura.niinimaa(a)hel.fi

Otteet

Ote
Eduskunnan
apulaisoikeusasiamies

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 11.03.2014 § 120

HEL 2013-004751 T 03 01 02

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyyntö 20.1.2014; dnro 5105/2/13

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa apulaisoikeusasiamiehelle seuraavan sisältöisen lausunnon toimenpiteistä yksilöhuollon muutoksenhakujen käsittelyaikojen lyhentämiseksi:



"Muutoksenhakujen ruuhkautuminen alkoi jo vuoden 2012 keväällä. Sosiaali- ja terveysviraston aloittaessa toimintansa 1.1.2013 jaostovalmistelun vakanssit vähenivät kuuteen. Lisäksi yksi kokenut jaostovalmistelija jäi alkuvuodesta 2013 eläkkeelle ja hänen tilallaan aloitti uusi valmistelija huhtikuussa 2013. Kesällä saatiin täyttölupa seitsemännen jaostovalmistelijan rekrytoimiseksi. Tämän ja muiden henkilöstövaihdoksien vuoksi tilanne on se, että jaostovalmistelutyötä tekevästä seitsemästä henkilöstä vain kolme on kokeneita valmistelijoita, minkä vuoksi muutoksenhakujen käsittelyjono piteni vuoden 2013 aikana neljästä kuukaudesta seitsemään kuukauteen.

Lakipalveluissa on käynnistetty kehittämistoimet jaostovalmistelutoiminnan uudelleenorganisoinniseksi tavoitteena muutoksenhakujen käsittelyaikojen lyhentäminen ja kertyneen valmistelujonon purkaminen.

Jaostovalmistelijoiden tehtäviä on muutettu siten, että kaikki ne työvaiheet, jotka eivät suoranaisesti sisälly muutoksenhakujen valmisteluun, siirretään muille työntekijöille.

Asianohjaus on siirretty kaupunginkanslian kirjaamosta jaostovalmistelijoiden tiimin vetäjänä toimivalle lakimiehelle, joka jakaa muutoksenhaut sovitun työnjaon mukaisesti eri valmistelijoille. Jaostovalmistelun jononhoitajan tehtävät ja asiakaspalvelu on siirretty valmistelutiimin toimistosuhteille.

Jaostovalmistelutiimin kokouksissa seurataan eri asiaryhmien jonotilannetta ja uusien toimintamallien ja työnjakojen toteutumista ja sovitaan niihin tehtävistä muutoksista.

Asiakasmaksulakiin perustuvista viranhaltijapäätöksistä tehdyt muutoksenhaut on siirretty lakimiesten valmisteltaviksi. Jatkossa on tarkoitus ohjata myös palveluasumisen maksuja koskevat muutoksenhaut lakimiesten valmisteluun.

Edellä mainituilla toimenpiteillä on pyritty siirtämään jaostovalmistelijoilta muille yksikön työntekijöille sellaiset tehtävät, jotka ovat rajoittaneet jaostovalmistelijoiden täysipainoista keskittymistä sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksistä tehtyjen muutosvaatimusten valmistelutyöhön.

Jaostovalmistelijoiden keskinäistä työnjakoa on muutettu valmistelutyön tehostamiseksi. Valmistelutyö on jaettu asiaryhmittäin siten, että kukin valmistelee niitä asioita tai asiaryhmiä, jotka parhaiten hallitsee. Myös muutoksenhakujen jonon seuranta on muutettu asiaryhmäkohtaiseksi.



Päätösesitysten tiivistämiseksi jaostovalmistelijat keskittyvät esityksissään vain siihen, mitä asiakas muutoksenhaussa vaatii ja millä perusteilla. Tämä edellyttää lyhyttä kuvausta palvelua tai etuutta koskevasta hakemuksesta ja sen perusteista. Lisäksi päätösesityksestä tulee ilmetä, mitä viranhaltija on päättänyt ja mitkä ovat hänen perustelunsa. Valmistelija arvioi, onko viranhaltija soveltanut asianmukaisesti aineellisoikeudellisia säännöksiä, esimerkiksi lakia toimeentulotuesta tai vammaispalveluasetusta. Lisäksi on otettava tarvittaessa kantaa siihen, onko viranhaltija noudattanut asian käsittelyyn sovellettavia menettelysäännöksiä ja lopputuloksena on perusteltu päätösehdotus jaostolle. Päätösesitysten liitteinä olevien selvitysten, lausuntojen ja muiden taustatietojen selostamista esityslistatekstissä pyritään välttämään jaostojen esittelijöiden kanssa sovittavalla tavalla.

Edellä sanottu merkitsee muutosta tähän asti noudatettuun käytäntöön, jossa on hyvinkin laajasti kuvattu asiakkaan tilannetta myös siltä osin kuin sillä ei ole suoranaisesti merkitystä viranhaltijan päätöksen asianmukaisuuden arviointiin. Samoin esityslistatekstissä on avattu liitteinä olevien asiakirjojen sisältö.

Sosiaali- ja terveysvirasto tekee kaikkensa, jotta viranhaltijapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelyajat lyhenevät eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen edellyttämällä tavalla siten, että yksilöasioiden muutoksenhakujen käsittely saadaan lainmukaiseksi. Lyhentääkseen käsittelyajat lainmukaiseksi sosiaali- ja terveysvirasto on ryhtynyt välittömästi toimenpiteisiin tilapäisen henkilöstön palkkaamiseksi, jotta uudella toimintamallilla saadaan muutoksenhakujen jono purettua."

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Helena Calonius, hallintopäällikkö, puhelin: 310 42692
helena.calonius(a)hel.fi
Tiina Mäki, osastopäällikkö, puhelin: 310 52483
tiina.j.maki(a)hel.fi