

Oikeusturva-asiat lisääntyivät

Ennakoivan ohjauksen, omavalvonnan ja riskiperusteisen valvonnan osuutta pyrittiin kasvattamaan kaikessa valvonnassa, mutta edelleen jälkikäteisvalvonnan suuri määrä, erityisesti terveydenhuollossa, vaikeutti tämän tavoitteen saavuttamista. Vireille tulevien kantelujen kokonaismäärä oli edelleen kasvussa. Oikeusturva-asiat ratkottiin pääosin määräajassa. Etelä-Suomessa ratkottiin lähes 40 % (1327 kpl) koko maan aluehallintovirastojen toimivaltaan kuuluvista kanteluista.

Vireille tulleiden kantelujen kokonaismäärä kasvoi edellisvuodesta yli kolme prosenttia, ja kertomusvuonna niitä oli yhteensä 1327 kpl. Virastossa ratkaistiin yhteensä 1257 kantelua, mikä oli lähes 40 % koko maan kanteluista. Keskimääräinen käsittelyaika oli 7,6 kuukautta, kun ministeriöiden asettama tulostavoite oli 8 kk. Lukumääräisesti kanteluja oli eniten terveydenhuollossa (756 kpl), ja niiden kasvu oli merkittävin, 7 %. Myös niiden osuus koko Suomen kanteluista oli suurin, 44 %.

Terveydenhuollon kantelut lisääntyivät eniten

Terveydenhuollossa ei lisäresursoinnista huolimatta onnistuttu lisäämään ennakoivaa ohjausta, sillä jälkikäteisvalvontaan vireille tulleiden asioiden määrä lisääntyi 63 % vuodesta 2017 (214 vuonna 2017 ja 131 vuonna 2018).

Terveydenhuollossa tuli vireille 756 kantelua eli seitsemän prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Kanteluja myös ratkaistiin enemmän kuin koskaan aikaisemmin, 801 kappaletta, yli neljännes enemmän verrattuna vuoteen 2017. Vanhimpien kanteluasioiden valmistelussa onnistuttiin. Samalla keskimääräinen käsittelyaikataavoite 8 kuukautta alitettiin (7,8 kuukautta). Tämä ei olisi ollut mahdollista ilman kantelujen ruuhkanpurkuun saatua lisähenkilöstöä. Muistutussiirtoja ratkaistuista kanteluista oli viidennes ja kirjevastauksia joka kuudes.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueelle oli luvanvaraisia yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajia 2243 eli 44 prosenttia koko maasta sekä yksityisen terveydenhuollon toimipaikkoja 5260, reilut puolet koko maasta.

Sosiaalihuollon kantelut vähenivät viime vuonna

Sosiaalihuollon kanteluita ratkaistiin yhteensä 236 kpl keskimäärin 8,1 kuukaudessa. ESAVIN osuus oli yli kolmannes Suomen kaikkien AVI:n sosiaalihuollon kanteluista. Vireille tulevien ja ratkaistujen kantelujen määrä väheni edelliseen vuoteen verrattuna jonkin verran (8 %). Vireille tulleista kanteluista noin kolmannes valmisteltiin kevennetyllä menettelyllä. Kanteluiden käsittelyyn myönnetyt määräaikaiset lisäresurssit mahdollistivat ratkaisujen toteutumisen lähes tavoiteajassa. Vuoden 2019 alusta lukien vanhustenhoivan epäkohtailmoitukset lisääntyivät runsaasti.

Tarjottu koulupaikka ei tyydyttänyt yli 400 oppilasta

Opetustoimen kanteluiden käsittelyajat olivat tavoitteen mukaiset, vaikka oikaisuvaatimusten käsittely priorisoitiin ensisijaiseksi. Opetustoimen oikaisuvaatimuksia tuli edelleen yli 400 kpl. Oppilaaksi ja opiskelijaksi ottamista ja erityisen tuen järjestämistä koskevia oikaisuvaatimuksia ei niiden suuren volyymin vuoksi priorisoinnista huolimatta saatu kuitenkaan käsitellyiksi tavoiteajassa. Niiden osuus koko Suomen oikaisuvaatimuksista oli yli 60 %. Sivistystoimen ja varhaiskasvatuksen palveluja koskevia kanteluja tuli vireille yhteensä 91 kpl. Sivistystoimen kanteluja ratkaistiin kertomusvuonna yhteensä 73 kpl.

Pelastustoimeen ja varautumiseen liittyvien kantelujen keskimääräinen käsittelyaika lyheni kertomusvuonna 4,4 kuukauteen (aikaisemmin 11 kk). Vireille tuli yhteensä 9 kantelua.

Varhaiskasvatukseen valvontaohjelma

Aluehallintovirastot laativat yhteistyössä Valviran kanssa varhaiskasvatuksen valvontaohjelman vuosiksi 2019-2020. Suunnitelmaa ryhdytään toteuttamaan viimeistään vuoden 2020 alusta.

Yksityisten varhaiskasvatuksen palveluntuottajien määrä kasvaa isoissa kasvukeskuksissa kovaa vauhtia. Peruspalvelujen arviointikierroksella todettiin, että Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella oli noin 160 000 alle 6-vuotiasta lasta, joista reilu 70 % osallistui varhaiskasvatukseen.

Toimintavuoden 2018 aikana käytiin keskustelua AVlen varhaiskasvatuksen valvonnan resurssien riittävydestä. Varhaiskasvatuksessa voimaan tulleet lainmuutokset syyskuun 2018 alusta lisäsivät ohjaus- ja neuvontatehtäviä. Myös varhaiskasvatuksen kentän osaajien täydennyskoulutukseen havaittiin akuutteja tarpeita. Riskit valvonnallisiin tilanteisiin joutumiseen saattavat lisääntyä.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto osallistui varhaiskasvatuksen valvonnan ja yksityisen toiminnan ilmoitus- ja rekisterimenettelyn kehittämiseen. Aluehallintovirastojen kesken saatiin pitkälti yhteneväiset menettelyt. Yhteisten uusittujen lomakkeiden arviointia ja kehittämistä jatketaan. Varhaiskasvatuksen koulutus ja ohjaus hoidetaan alueellisesti, mutta sisällöltään yhteneväisesti.

Rahanpesussa valvontaa riskikohteisiin

Rahanpesulain valvonnassa riskiperusteisuus korostui vuoden 2017 heinäkuussa voimaan tulleen lain (444/2017) myötä. Uuden lain vaatimuksena on valvojakohtaisen riskiarvion laatiminen. Lisäksi yksittäisiä valvottaviin (valvottavaryhmiin) liittyviä riskejä tulisi pystyä arvioimaan ja valvontatoimenpiteitä kohdentamaan mahdollisimman tehokkaasti. Tätä varten AVI edelleen kehitti riskiperusteisen valvonnan vaatimia toimintamalleja ja työkaluja.

Rahanpesulain valvontaa koskevat asiat olivat vuonna 2018 näkyvästi julkisuudessa. Tämä, Suomen rahanpesuvalvontaa koskevan ylikansallisen maa-arviointiraportin näkemykset sekä uudet säännökset johtivat siihen, että vuoden 2018 lopussa eduskunta päätti lisätalousarviossaan lisätä myös ESAVIN rahanpesuvalvonnan henkilömäärää.

Saavutettavuusyksikkö aloitti toimintansa

Saavutettavuusdirektiiviin liittyviä uusia valvonta- ja raportointitehtäviä valmisteltiin yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja valtiovarainministeriön kesken. AVlen tehtäviä saavutettavuuden osalta ovat lain vaatimusten yleinen neuvonta, ohjaus, valvonta ja raportointi EU:lle. Virastoon perustettuun saavutettavuuden valvontayksikköön eli saavutettavuustiimiin rekrytoitiin kolme asiantuntijaa. Tehtävä on valtakunnallinen. Syksyllä järjestettiin useita koulutustilaisuuksia. Asiakaspalautteen keskiarvot vuonna 2018 järjestettyjen tilaisuuksien/webinaarien osalta oli 8,25. Twiittien näkyvyys oli keskimäärin 25 000 kuukaudessa. Kolmen kuukauden näkyvyys oli yhteensä 76.400.

Lue lisää: [Mitä on verkkopalvelun saavutettavuus?](#)

Ennakoivan ohjauksen lisääminen haasteellista

Oikeusturva-asiat olivat ja tulevat olemaan kasvussa toimintaympäristön muutosten myötä. Ruuhkan ja kasvavan kantelumäärän hallitsemiseksi oli vuonna 2018 turvaututtava lisäresursseihin samalla, kun toimintatapoja kehitettiin. Käsittelyaikatavoitteet tulevat olemaan myös tulevina vuosina haasteellista

tavoittaa. Tavoite ennakoivan ohjauksen, omavalvonnan ja riskiperusteisen valvonnan lisäämiseksi on entistä vaikeampi saavuttaa, kun resursseja tulee ohjata jälkikäteisvalvontaan, kuten kantelujen käsittelyyn ja valvontakäynteihin.

Linkit

[AVlen yhteinen tilinpäätös 2018](#)

[Etelä-Suomen AVIn tilinpäätös 2018](#)