



17.6.2011

Oikeusministeriö

PL 25

00023 Valtioneuvosto

LAUSUNTO ASIAKKAANSUOJAN KEHITTÄMISESTÄ JULKISISSA HYVINVOINTI-PALVELUISSA

Oikeusministeriön pyynnöstä Vantaan kaupunki antaa lausunnon koskien oikeusministeriön työryhmän laatimaa raporttia asiakassuojan kehittamisestä julkisissa hyvinvointipalveluissa (raportti 13/2011).

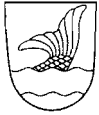
1. Yleistä

Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa on tarpeellinen ja selvitettävä asia. Julkisen palvelun asiakkaan asemaa on tarpeen lähentää vastaamaan hänen asemaansa, jos hän hankkisi samankaltaisen palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Asiakkaan yhdenvertainen asema parantaisi kilpailuneutraalisuutta sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta.

Uuden lain tarpeellisuutta voi jossain määrin arvioida tehtyjen kantelujen määrän perusteella. Työryhmä on raportissaan arvioinut, että kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi päätyisi vuosittain muutamasta kymmenestä sataan tapaukseen vuodessa. Myös Vantaalla toimialojen arviot vaihtelevat. Sosiaali- ja terveystoimen arviona tapausten määrä tuntuu vähäiseltä, jos sitä verrataan kunnille tuleviin muistutuksiin ja asiakaspalautteeseen. Sivistystoimen alaisista toiminnoista tehtyjen kantelujen määrä taas on ollut melko vähäinen. Jos kanteluksi määritellään kanteluksi nimitetty opetuslautakunnalle, aluehallintovirastolle tai yleisille laillisuusvalvojille tehty kantelu, määrä on ehkä 0-5/vuosi. Erilaisia huoltajien viranhaltijoille tekemiä selvityspyyntöjä on hieman enemmän.

On myös mahdollista, että julkisten palvelujen laatu tulisi mahdollisen uuden sääntelyn myötä paranemaan, kun palvelujen järjestäjät ja -tuottajat pyrkivät ennalta ehkäisemään mahdollisia hyvitysvaatimuksia ja oikeusprosesseja. Toisaalta, kuten työryhmäkin raportissaan huomauttaa, kyse on pitkälti piilevästä oikeussuojan tarpeesta ja vasta lain myöhempi soveltamiskäytäntö tulee osoittamaan sen toimivuuden ja tarpeellisuuden.

Työryhmän lakiluonnos asiakkaansuojasta olisi toteutuessaan askel kohti parempaa palvelua. Se voisi lisätä oikeudenmukaisuuden tunnetta ja sitä kautta kuntalaisten luottamusta kunnallisiin palveluihin. Sääntelymallin tulee kuitenkin olla sellainen, että palvelun sisällön ja laadun ja asiakkaansuojan osalta syntyy mahdollisimman vähän tulkintaongelmia.



17.6.2011

2. Sääntelymalli

Julkisia palveluja tuottavilla viranomaisilla on neuvontavelvollisuus ja tiedottamisvelvollisuus, jonka nojalla heidän tulee neuvoa ja ohjata asiakkaita, jotka katsovat saaneensa huonoa tai virheellistä palvelua.

Julkista hallintoa koskevat riidat on perinteisesti käsitelty hallinto-oikeudessa ja asioiden käsittelyn siirtoa ehdotetun lainsäädännön osalta käräjäoikeuden käsiteltäväksi pidetään kyseenalaisena. Asiakkaansuojaa kehitettäessä olisi otettava huomioon valitusjärjestelmien yksinkertaistaminen, eikä samojen viranomaispäätösten käsitteleminen useissa eri valitusteissa tue tätä kehitystä.

Raportissa esitetty pyrkimys matalan kynnyksen oikeussuojakeinojen kehittämiseen on oikean suuntainen tavoite asiakkaansuojan ja palvelun laadun parantamiseksi. On kuitenkin syytä pohtia, onko se tarkoituksenmukaisinta tehdä kuluttajasuojalainsäädännön pohjalta ja onko kuluttajariitalautakunta oikea toimielin käsittelemään julkisiin palveluihin liittyviä asiakkaan hyvitysvaatimuksia tai muita kuluttajasuojan tyyppisiä vaatimuksia. Asioiden käsittely erillisessä viranomaisessa lisää kustannuksia. Mahdollisuus kuluttajariitalautakunnan maksuttomaan ratkaisusuositukseen riitakysymyksissä olisi kuitenkin sekä kunnalle että asiakkaalle parempi ratkaisumekanismi kuin raskas ja kallis oikeudenkäynti käräjäoikeudessa.

Luonnoksessa käytettyä sääntelymallia voidaan arvioida eri näkökulmista, ja siitä voidaan löytää sekä hyviä että huonoja puolia, jopa kunnan eri toimijoiden kannalta.

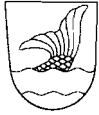
Hyviä puolia:

Asiakkaiden näkökulmasta voidaan nähdä selkeänä ja helposti lähestyttävänä ratkaisuna sitä, että asiakkaan suojaa koskevat säännökset on koottu samaan lakiin. Yleisellä tasolla on helpompaa markkinoida uusi laki julkisten palveluiden kuluttajille.

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamies on arviossaan todennut, että erillinen laki olisi selkeämpi vaihtoehto kuin se, että jokaisessa sosiaali- ja terveydenhuollon sisältölaissa määritellään asiakkaansuojan soveltaminen. Enemmän lisäpainetta kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille tuo se, että asiakkaat peräivät toistuvasti oikeuksiaan vain sen vuoksi, että tarvittava lainsäädäntöä keveys- ja nopeisiin hyvitys- ja neuvotteluratkaisuihin ei ole olemassa.

Huonoja puolia:

Palveluiden laatuvaatimuksia määritellään erityislaeissa. Uuden yleislain säätäminen ei välttämättä ole paras tapa lisätä asiakkaansuojan parantamista julkisissa hyvinvointipalveluissa. Jos käytetään lakiluonnoksessa käytettyä sääntelymallia, jossa asiakkaan käytössä olevia oikeussuojakeinoja ei kytketä muuhun, kutakin palvelua koskevaan erityislainsäädäntöön, esim. palvelussa olevan virheen määrittely tulee olemaan haastavaa.



17.6.2011

3. Luonnos laiksi asiakkaansuojasta julkisissa ja eräissä muissa sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluissa / kommentteja joihinkin pykäliin

2 § Määritelmää

Pitäisikö määritellä joko tässä tai 1 §:ssä myös palvelu, esim. perusopetuslain, lukiolain, ammatillisesta koulutuksesta annetun lain jne. mukainen koulutuspalvelu?

3 § Markkinointi

Markkinointia esiintyy ainakin lukiolain ja ammatillisesta koulutuksesta annetun lain alaisten koulutusten kohdalla. Pykälä vaikuttaa sellaisenaan käyttökelpoiselta tähän tarkoitukseen. Lukioihin ja ammatilliseen koulutukseen hakeutuvat ovat pääsääntöisesti nuoria, joiden edellytykset suhtautua kriittisesti heihin kohdistuvaan mainontaan ei ole vielä aikuisten tasolla ja joihin kohdistuvaa markkinointia on tästä syystä perusteltua arvioida tiukemmin.

4 § Palvelun virhe

Milloin palvelussa on virhe? Kuten raportissa todetaan, koulutuspalveluiden osalta lainsäädännössä ei ole palvelun laatua koskevia säännöksiä. Tämä jättää paljon tulkinnanvaraa ja harkintavaltaa palvelun järjestäjälle harkittaessa, milloin käsillä on virheellinen palvelu. Voi myös johdattaa siihen, että asiakkaat "kokeilevat onneaan" ja tekevät virheilmoituksia matalalla kynnyksellä. Edellä sanottu koskee erityisesti pykälän muotoilua palvelun suorittamisesta "ammattitaitoisesti ja huolellisesti". Edellyttää linjanvetoja.

Esimerkiksi raportissa on nostettu oppilaan ja opiskelijan (POL ja LukioL) oikeus turvalliseen opiskeluympäristöön. Raportin kirjoittajien näkemyksen mukaan turvallinen opiskeluympäristö on sellainen laatuvaatimus, jossa olevan virheen perusteella asiakas voisi tehdä virheilmoituksen palvelun järjestäjälle ja hakea virheeseen oikaisua. Turvallista opiskeluympäristöä määritellään koulun/oppilaitoksen järjestyssäännöissä sekä suunnitelmassa oppilaiden/opiskelijoiden suojaamiseksi väkivallalta, kiusaamiselta ja häirinnältä. Tässä kohtaa (esim. kiusaamistapaukset) asiakkaan eli oppilaan/opiskelijan suojan vahvistaminen voi olla tarpeellista.

Myös terveydenhuollon toiminta on sen tyyppistä, että asiakkaat voivat esittää huomattavasti palautetta omasta mielestään saamasta huonosta palvelusta, koska he eivät esimerkiksi ole pitäneet hoitavasta lääkäristä tai eivät ole saaneet mieleistään palvelua, vaikka palvelu vastaisi laeissa säädettyä palvelun sisältöä ja laatua.

5 § Virheilmoitus

Mikä on virheilmoitukselle asetettava kohtuullinen aika? Jäänee käytännössä muotoutuvaksi.

6 § Virheen oikaisu

7 § Maksun alentaminen

Vantaalla koulutuspalvelut suurimmaksi osaksi maksuttomia, poikkeuksena Vantaan aikuisopisto, jossa peritään maksua siellä järjestetyistä kursseista. Päivähoitopalvelut ovat maksullisia, mutta milloin palvelussa on sellainen virhe, että asiakas voi vaatia maksun alentamista?



17.6.2011

8 § Vahingonkorvaus

Kun palvelun järjestäjän vastuulle jää sen osoittaminen, ettei virhe johdu sen taholla tapahtuneesta huolimattomuudesta, asiakas voi melko matalalla kynnyksellä tehdä väitteen virheestä ja siitä aiheutuneesta vahingosta. Mitä kaikkea vahinkoa voi aiheutua esim. siitä, että koulu-kiusaamista ei ole saatu koulun toimin loppumaan?

9 § Hyvitysvaatimuksen käsitleminen

Mahdollisten hyvitysvaatimusten käsitleminen mahdollisimman kevyessä menettelyssä hyvä asia.

10 § Takautumisoikeus

11 § Kuuleminen

12 § Pakottavuus

13 § Valvonta

14 § Kiellon määrääminen

15 § Asian saattaminen markkinaoikeuteen

4. Yhteenveto

Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa palveluissa on kannatettava ajatus. Sääntelymallin tulee kuitenkin olla sellainen, että palvelun sisällön ja laadun ja asiakkaansuojan osalta syntyy mahdollisimman vähän tulkintaongelmia.

VANTAAN KAUPUNKI


Jukka Peltomäki
kaupunginjohtajan vs.


Erkki Laakkonen
hallintojohtaja