



Lausunto oikeusministeriölle

17.6.2011

ASIAKKAANSUOJAN KEHITTÄMINEN JULKISISSA HYVINVOINTIPALVELUISSA

Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL) ry kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmän raportista Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa. SYL ei kommentoi esityksen jokaista kohtaa vaan kiinnittää seuraavassa huomiota muutamaan seikkaan erityisesti yliopisto-opiskelijan näkökulmasta.

Yleistä

SYL jakaa työryhmän näkemyksen siitä, että asiakkaan asemaa julkisissa hyvinvointipalveluissa on hyvä tarkastella ja osin kehittää samaan suuntaan kuin yksityisellä puolella. SYL pitää raportissa esitettyjä toimenpiteitä pääosin kannatettavina. Ne voivat selkeyttää vastuusuhteita ja helpottaa palvelun käyttäjän mahdollisuutta puuttua saamansa palvelun laatuun.

SYL haluaa kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, etteivät käsitteet 'asiakkuus' tai 'asiakas' ole aina ongelmattomia julkisten palvelujen kohdalla. Esimerkiksi yliopistoyhteisössä opiskelija ei ole sanan varsinaisessa merkityksessä asiakas vaan pikemminkin olennainen osa yhteisöä. Opiskelija osallistuu näin ollen myös yhteisön päätöksentekoon ja kehittämiseen. Myöskään terveydenhuollossa potilaan ja hoitohenkilökunnan suhde ei täysin vertaudu tyypilliseen asiakkaan ja palveluntarjoajan suhteeseen.

SYL muistuttaa, että raportin liitteenä oleva erillinen asiakkaansuojalaki koskettaa laajaa kirjoja erilaisia julkisia palveluja. Tämä voi aiheuttaa sen, että lakipykälästä tulee laajuudessaan melko hankalasti ymmärrettäviä. Erillinen asiakkaansuojalaki myös aiheuttaa sen, että lain sisältö ei nivoudu esimerkiksi yliopisto-opiskelijan kohdalla osaksi yliopistolakia. Yliopistolaki sisältää kuitenkin selkeät säädökset esimerkiksi opiskelijavalintaan ja opintosuoritusten arviointiin liittyvästä oikaisu- ja valitusmenettelystä. Nämä kysymykset koskevat opiskelijan oikeuksia ja suhdetta yliopistoon ja ovat siten hallintolain piirissä. Raportissa esitetyn lainsäädännön myötä ei ole selvää, miten opiskelijan ns. kuluttaja-asema suhteutuu hänen yliopistolaissa turvattuun oikeusturvaansa. Selkeän ja ymmärrettävän kokonaisuuden muodostamiseksi SYL esittää toiveenaan jatkovalmistelulle, että asiakkaansuojalainsäädännön sisältö hajautetaan osaksi kutakin palvelua koskevaa erityislainsäädäntöä, tässä tapauksessa yliopistolakia.

Yksityiskohtaisia huomioita

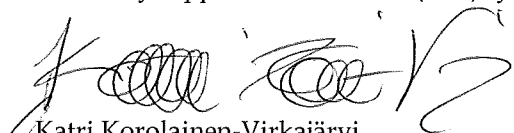
1. **Isännänvastuu.** SYL on tyytyväinen siihen, että työryhmä on päätenyt esittämään julkisen palvelun järjestäjän vastuuta myös tilanteissa, jossa palvelun tuottaja on yksityinen taho. Asiakkaan on voitava tietää etukäteen, kuka kantaa vastuun hänen saamansa palvelun mahdollisista virheistä tai

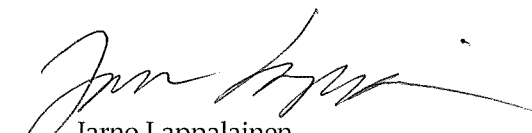


ongelmista.

2. **Soveltamisala.** SYL pitää opiskelijan kannalta tärkeänä sitä, että lakiesityksen soveltamisala kattaa määrätyn osin myös kolmannen sektorin toimijat, kuten säätiöt. On tärkeää, että opiskelijat ovat samojen oikeuksien piirissä riippumatta siitä, järjestääkö esimerkiksi heidän terveydenhoitonsa säätiö vai kunta. Opiskelijoiden kannalta on lisäksi merkityksellistä, että esitetty lainsäädäntö kattaa Kansaneläkelaitoksen ja yliopistojen osalta sekä julkisoikeudelliset yliopistot että säätiöyliopistot.
3. **Hyvitysvaatimuksen käsitteleminen.** SYL yhtyy työryhmän näkemykseen, että asiakkaan tosiasiallisen oikeusturvan kannalta hyvitysvaatimukset on käsiteltävä kevyellä menettelyllä. Tämä on tärkeää myös ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta. Jos hyvitysvaatimuksia käsiteltäisiin raskaalla tai monimutkaisella prosessilla, lopputuloksena voisi olla se, että oikeuksiaan pystyisivät vaatimaan vain terveet, koulutetut ja hyvätuloiset ihmiset. SYL pitää olennaisena sitä, että asiakkaansuojaa parannetaan tavalla, joka tosiasiallisesti auttaa kaikkien, myös esimerkiksi vähävaraisen opiskelijan tai mielenterveyskuntoutujan, asemaa.
4. **Markkinointi.** SYL pitää erittäin tärkeänä sitä, että työryhmä on tehnyt esityksiä koskien julkisten palveluntuottajien toteuttamaa markkinointia. Tällä hetkellä esimerkiksi joidenkin korkeakoulujen suorittama mielikuvamainonta ohjaa opiskelupaikkaa miettiviä nuoria väärille raiteille eikä anna todellista kuvaa koulutuksen sisällöistä ja tulevista työllistymismahdollisuuksista. Esitys siitä, että hyvän tavan vastaisen markkinoinnin kieltä ja sopimattomien keinojen käytön kieltä markkinoinnissa laajennetaan koskemaan myös julkisia palveluntuottajia, on erittäin hyvä ja kannatettava.

Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL) ry


Katri Korolainen-Virkajärvi
puheenjohtaja


Jarno Lappalainen
varapuheenjohtaja

Lisätiedot:

sosiaalipoliittinen sihteeri Sini Terävä, sini.terava@syl.fi, 041 515 2227
koulutuspoliittinen sihteeri Suvi Eriksson, suvi.eriksson@syl.fi, 041 515 2231