

OIKEUSMINISTERIÖ

Viite: Lausuntopyyntöne 11.4.2011

Asia: Oikeusministeriön työryhmän laatima raportti ”Asiakkaan aseman kehittämisen julkisissa hyvinvointipalveluissa” (OMML 13/2011)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry:n jäsenenä on 134 valtakunnallista sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöä. YTY:n jäsenjärjestöt toimivat valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti kuudella sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla: kansanterveys, lastensuojelu, sosiaalinen lomatoiminta, vammaishuolto, vanhustenhuolto ja muu sosiaalinen työ. YTY edistää työssään järjestö- ja kansalaislähtöistä toimintaa ja yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta.

1 Yleistä

YTY kannattaa työryhmän esittämää kantaa, jonka mukaan julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asemaa tulisi yhdenmukaistaa kuluttajan aseman kanssa. Tämä on perusteltua ottaen erityisesti huomioon, että asiakkaan käyttämän palvelun tuottajana voi olla julkinen sektori suoraan, yleensä kunta, tai julkinen sektori on ostanut palvelun palvelutuottajalta, tai asiakas on hankkinut palvelun yksityiseltä sektorilta, esimerkiksi palveluseteliä käyttämällä. Palvelun arvo ja merkitys asiakkaalle on kaikissa tilanteissa sama eikä asiakkaan suoja ja oikeudellinen asema saisi olla riippuvainen siitä onko palvelu tuotettu julkisen sektorin vai yksityisen elinkeinonharjoittajan toimesta.

YTY rajaa tämän lausunnon ulkopuolelle työryhmän kannanotot ja ehdotukset siltä osin kun ne koskevat koulutuspalveluita. YTY ottaa jäljempänä kantaa sekä työryhmän esittämän sääntelyn sisältöön että sääntelyn lakitekniiseen toteuttamiseen.

2 Sääntelyn sisältö

2.1 Palveluiden markkinointi

YTY pitää perusteltuna, että julkisen sektorin markkinoidessa palveluitaan asiakkaille, tulisi markkinointia säännellä samojen periaatteiden nojalla kuin yksityisen sektorin suorittamaa palveluiden ja tuotteiden markkinointia. Kuten työryhmä raportissaan toteaa, tämä on perusteltua sekä asiakkaan että kilpailuneutraaliteetin näkökulmasta.

YTY katsoo, että lakiluonnoksessa (3 §) rajataan perustellusti markkinoinnin käsitteen ulkopuolelle viranomaisten hallintolain säännösten nojalla asiakkaalle antama neuvonta. Luonnoksessa todetaan lisäksi, että markkinoinnin asianmukaisuutta arvioidaan objektiivisesti. Tämä on perusteltua, sillä markkinoinnin kohderyhmä voi olla tilanteesta riippuen hyvin heterogeeninen joukko eikä markkinoija voi ottaa huomioon kunkin yksittäisen markkinatoimenpiteiden kohteena olevan tahon tarpeita ja kykyjä ymmärtää hänelle suunnattua markkinaviestintää. Tätä taustaa vasten on erittäin tärkeää, että markkinoinnin käsite asiakaslaissa on riittävän selkeästi määriteltä ja se erottuu neuvonnan ja ohjauksen käsitteistä.

2.2 Virheellinen palvelu ja asiakkaan oikeudet

Työryhmä esittää, että asiakkaansuojalaissa olevan virheen määrittelyssä tulisi olla lähtökohtana se, että palvelua ei ole suoritettu kyseisenlaiselle palvelulle laissa tai asetuksessa säädettyjen tai viranomaisen lain nojalla asettamien vaatimusten mukaisesti. Samalla työryhmä toteaa, että STM:n laatusuosituksiin sekä tietyin edellytyksin asiakkaalle laadittuun palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun suunnitelmaan voidaan kiinnittää huomiota, kun arvioidaan onko palvelussa ollut virhe.

YTY näkee tämän lähestymistavan osalta haasteena sen, että asianomaisissa laeissa, joihin työryhmä viittaa mietinnössään, käytetyt määritelmät ovat hyvin tulkinnanvaraisia ja väljiä, kuten ”laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun”, ”oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon” sekä ”turvalliseen opiskeluympäristöön”. Kun arvioidaan edellä mainittujen kriteerien täyttymistä, on YTY:n näkemyksen mukaan tarpeellista hakea tukea yleisestä laatustandardista, STM:n laatusuosituksista ja ennen kaikkea asiakasta koskevasta hoitosuunnitelmasta tai muusta vastaavasta suunnitelmasta.

Julkisyhteisön tulisi myös YTY:n näkemyksen mukaan olla vastuussa palvelun tuottajan toiminnasta silloin, kun julkisyhteisö on toteuttanut lakiin perustuvan järjestämisvastuunsa hankkimalla palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta. Asiakkaan oikeusturvan kannalta ei pitäisi olla merkitystä toteuttaako järjestämisvastuussa oleva kunta palvelun itse vai hankkiiko se palvelun yksityiseltä elinkeinonharjoittajalta - asiakkaalla pitää olla oikeus molemmissa tilanteissa virheen sattuessa kääntyä järjestämisvastuussa olevan julkisyhteisön puoleen.

YTY katsoo työryhmän esittämällä tavalla, että julkisen palvelun asiakkaan saama varallisuusvahinkoja koskeva korvaussuoja tulisi saattaa vastaamaan kuluttajan saaman korvaussuojan tasoa.

2.3 Oikeussuojakeinoista

YTY kannattaa työryhmän esittämää näkemystä, jonka mukaan asiakkaan tulisi esittää ensisijaisesti hyvitysvaatimuksensa suoraan palvelun järjestäjälle tai tuottajalle, jonka tulee antaa asiakkaalle kirjallinen vastaus. YTY pitää perusteltuna myös sitä, että asiakkaalla on oikeus nostaa hyvitystä koskeva kanne suoraan käräjäoikeudessa, mutta kuluttajariitalautakunnan

käsiteltäväksi asiakas voi viedä vain sellaisen tapauksen, joka on ensin käsitelty julkisen palveluntuottajan tai -järjestäjän ja asiakkaan välillä edellä kuvatulla tavalla.

Työryhmä katsoo, että julkisen palvelun asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus, aivan kuten kuluttajalla, saattaa laadultaan puutteellista palvelua koskeva asia tuomioistuinlaitoksen ulkopuolisen riitojenratkaisuelimen käsiteltäväksi. Työryhmä esittää ratkaisuksi joko kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajentamista tai uuden toimielimen perustamista.

YTY kannattaa julkisen palvelun asiakkaan oikeussuojakeinovalikoiman laajentamista myös tuomioistuinlaitoksen ulkopuolelle. YTY haluaa kuitenkin korostaa, että keinovalikoiman laajentamisen rinnalla julkisen valvonnan ja pitää toimia tehokkaasti. Valvonnalla on erittäin tärkeä ennaltaehkäisevä vaikutus ja sen voidaan arvioida parhaiten turvaavan myös niiden asiakkaiden asemaa, joilla ei ole valmiuksia toimia itse aktiivisesti omassa asiassaan. Tuomioistuinlaitoksen ulkopuolisten riitojenratkaisumenetelmien käyttäminen edellyttää yleensä melko aktiivista toimintaa asiakkaalta.

YTY esittää, että kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa laajennetaan ja turvataan asioiden käsittelyä varten tarpeelliset resurssit. YTY katsoo, että kuluttajariitalautakunnassa on paljon sellaista kokemusta ja osaamista, jota tulisi hyödyntää tämän tyyppisissä tuomioistuinlaitoksen ulkopuolisessa riitojenratkaisussa. Kun julkisen palvelun asiakkaiden ja kuluttajien asioita käsitellään samassa toimielimessä, on todennäköistä, että myös säännösten tulkintakäytäntö ja riitojen ratkaisukäytäntö on yhdenmukaisempaa kuin silloin, jos asioita käsitellään eri toimielimissä. Jos perustettaisiin uusi toimielin, aiheutuisi tästä todennäköisesti enemmän kustannuksia kuin kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajentamisesta. Tällöin jäisi joka tapauksessa hyödyntämättä kuluttajariitalautakunnassa oleva laaja ja monipuolinen kokemus riitojen ratkaisutoiminnasta.

2.4 Neuvonnasta

YTY haluaa korostaa julkisen palvelun asiakkaan neuvonnan merkitystä, erityisesti sen ennaltaehkäisevää merkitystä. Julkisen palvelun asiakkaat ovat erittäin heterogeeninen ryhmä, jonka taidot, kyvyt ja motivaatio oman asiansa hoitamiseen, selvittämiseen ja mahdollisten oikeussuojakeinojen käyttämiseen voivat olla hyvin rajalliset. YTY katsoo, että resurssien kohdentaminen ennaltaehkäisevään toimintaan on myös tässä yhteydessä pitkällä tähtäimellä taloudellisesti järkevää.

Mitä tulee neuvontaan koskien julkisen palvelun asiakkaan oikeussuojakeinoista ja niiden käyttämisestä, on YTY:n näkemyksen mukaan perusteltua, että neuvontaa on saatavissa sekä internetin välityksellä että puhelimitse. Asiakkaan kannalta lienee aina parempi vaihtoehto, että apua ja neuvontaa saa yhdeltä taholta. Tästä syystä YTY pitäisi toivottavana, että terveyden- ja sosiaalihuollon palveluihin liittyvää neuvontaa antava taho voisi ainakin yleisellä tasolla ohjata asiakasta tarpeen vaatiessa myös oikeudellisen asian selvittämisessä, eli lähinnä siinä minkälaisia oikeudellisia keinoja asiakkaalla on käytettävissään.

2.5 Asiakkaan asemasta yhdistysten ja säätiöiden järjestämissä palveluissa

YTY pitää perusteltuna, työryhmän esittämän mukaisesti, että säätiöiden ja yhdistysten järjestämien palveluiden markkinoinnista annetaan säännökset sekä asiakkaan oikeudesta saattaa palvelusopimusta koskeva riita-asia kuluttajriitalautakunnan käsiteltäväksi. Kun on kysymys sosiaali- ja terveyspalveluja julkiselta sektorilta, kolmannelta sektorilta tai yksityiseltä palveluntuottajalta saavasta asiakkaasta pitäisi hänen oikeutensa ja ”kuluttajansuojansa” olla kaikissa tilanteissa mahdollisimman yhdenmukainen.

3 Lakitekkinen kysymys

Kuten työryhmä esittää, lakitekkinen sääntelymallin osalta on kaksi vaihtoehtoa lähestymistapaa, joista molempiin sisältyy sekä hyviä että huonoja puolia. YTY katsoo, että asiakkaan näkökulmasta olisi useimmissa tilanteissa selkeämpää, jos asianomaisessa laissa olisi myös säännökset asiakkaansuojasta. Toisaalta, kuten työryhmä tuo esille, olisi tämä sääntelymalli työryhmän esittämää mallia raskaampi. Se saattaisi myös joissain tilanteissa johtaa melko vaikeaselkoiisiin soveltamisalaa koskeviin säännöksiin, esimerkiksi sellaisessa työryhmän esille tuomassa tilanteessa, jossa asianomaisen lain asiakkaansuojaa koskevien säännösten soveltamisala olisi suppeampi kuin nyt esillä olevien säännösluonnosten soveltamisala.

4 Lopuksi

YTY pitää tärkeänä työryhmän työssään esille tuomia ehdotuksia, joiden avulla saatettaisiin julkisen sektorin asiakkaansuoja vastaamaan kuluttajan saamaa suojaa. Erityisen tärkeää on, että selkiytetään julkisen sektorin isännän vastuuta silloin, kun julkinen sektori on lain nojalla järjestämisvastuussa ja ostaa palvelun palveluntuottajalta.

Sosiaali- ja terveyspalveluja tuottaa Suomessa sekä julkinen sektori, kolmas sektori että yksityiset palveluntuottajat. Asiakkaan näkökulmasta on täysin perusteltua, että hänen saamaansa palvelua sekä hänen asemaansa ja oikeuksiaan koskevat säännökset ovat mahdollisimman yhdenmukaiset siitä riippumatta miltä edellä mainitulta taholta hän vastaanottaa tarvitsemansa hoivan ja palvelun.

SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖJEN YHTEISTYÖYHDISTYS YTY RY



Aimo Strömberg
Pääsihteeri