



5.5.2011

Oikeusministeriö

10.05.2011

2/471/2009
dan

Oikeusministeriö

PL 25

00023 Valtioneuvosto

Lausuntopyyntö OM 2/471/2009

Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

Oikeusministeriö on pyytänyt lausuntoa oikeusministeriön työryhmän laatimasta raportista "Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa".

Lapin aluehallintovirasto toteaa lakiluonnoksesta ja sen perusteluista seuraavaa:

1. Asiakkaansuojasta tulee säätää oma erillinen lakinsa.
2. Riittävän sosiaali- ja terveydenhuollon substanssiosaamisen resursoiminen kuluttajariitalautakuntaan on lain toteuttamisen edellytys.
3. Palvelujen järjestäjän roolin korostaminen on tärkeää, koska se nykyisellään on joskus epäselvä. Esimerkkeinä palvelun järjestäjätahon hämärtymisestä mainittakoon vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ja asunnonmuutostyöt.
4. Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n mukaisen hoito- ja palvelusuunnitelman tai muun tässä yhteydessä mainitun suunnitelman pitäminen virheen arvioinnin lähtökohtana (4 §) on kyseenalaista, sillä suunnitelmalla ei ole –eräitä erikseen säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta – päätöksen kaltaista sitovuutta palveluiden järjestämisen kannalta.
5. Asiakkaansuojan hyvitysvaatimuksen (9 §) käsittelyn rinnakkaisuus sosiaalihuollon asiakaslain ja terveydenhuollon potilaslain muistutukseen sekä hallintokanteluun jää epäselväksi. Asiakkaat ja potilaat esittävät usein muun ohella korvaus- ja hyvitysvaatimuksia näissä kirjoituksissaan. Miten näissä tapauksissa tullaan menettelemään?
6. Sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan muistutusten ja kanteluiden yleinen syy on (huonoksi) koettu kohtelu. Kohtelun virhettä (4 §) on erittäin vaikea ratkaista riidattomasti asiakirjojen perusteella. Vaarana ovat

"oikeutta hyvään kohteluun" koskevien erilaisten ja toisistaan poikkeavien tulkintojen syntyminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnassa ja siihen liittyvässä ohjauksessa keskeisenä tavoitteena on nimenomaan tulkintojen mahdollisimman suuri yhdenmukaisuus koko maassa.

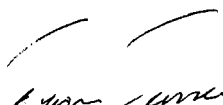
7. Hyvitysvaatimuksen käsittelemiselle (9 §) tulee kohtuullisen ajan sijasta säätää täsmällinen määräaika. Em. muistutusmenettelyissä kohtuullisen ajan tulkinta teettää valvontaviranomaisella paljon työtä, koska ratkaisut – kuntien resurssivajeen vuoksi - annetaan useiden kuukausien kuluttua, eikä yleensä kohtuullisena pidetyssä 1- 4 viikossa.

8. Valvonnan (13 §) osalta 3 §:ään liittyen 14 §:ssä säädetään kiellon määrittämisestä. Lakiesityksen 9 §:n noudattamisen rikkomista koskevat seuraamukset puuttuvat.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 16 §:ä, yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 20 §:ä, sosiaalihoitolain 56 §:ä, kansanterveyslain 44 §:ä ja erikoissairaanhoidon lain 52 §:ä ei voida soveltaa mainittuihin tilanteisiin. Lainsäädäntöön ei sisälly muutakaan säännöstä, jonka perusteella valvontaviranomainen voisi velvoittaa palvelujen tuottajan käsittelemään hyvitysvaatimuksen.

Erimielisyystapausten käsittelyä käräjäoikeudessa ei voida pitää tarkoituksenmukaisena. Asiat tulisi käsitellä sen sijaan hallintoriita-asioina hallinto-oikeuksissa, joilla on sosiaali- ja terveys-, sekä opetustoimen asioissa käräjäoikeuksia parempi asiantuntemus.

Johtaja



Raimo Pantti

Yksikön päällikkö



Riitta Pöllänen

Tiedoksi Ylijohtaja Timo E. Korva