

ASIA: LAUSUNTO TYÖRYHMÄN RAPORTISTA, ASIAKKAANSUOJAN KEHITTÄMINEN JULKISISSA HYVINVOINTIPALVELUISSA (Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 13/2011)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL) kiittää mahdollisuudesta lausua oikeusministeriön työryhmän raportista Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa. STKL:n näkemyksen mukaan raportti on perusteellinen ja palvelujen kokonaisuudessa tarpeellinen selvitys hyvinvointipalveluja käyttävän asiakkaan kuluttajansuojan aukkojen todentamiseksi. Raportin taustalla oleva Mia Hoffrenin selvitystyö (2009) sisältää perusteellisen analyysin tilanteesta ja tarpeellisen vertailutiedon, jolle työryhmän työ esityksineen on ollut luontevaa jatkoa.

Työryhmän raportti pitää sisällään monia asiakkaan asemaa parantavia ehdotuksia. Kokonaan oma kysymyksensä on, paljonko perusoikeuksien kaltaisia hyvinvointipalveluja tulee ylipäänsä käsitellä kuluttajanäkökulmasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja asiakkaan oikeuksista suhteessa palveluihin olisi luontevaa säätää alan omassa lainsäädännössä.

Uudet asiakkaan vahvempaa valinnanvapautta korostavat näkökannat sekä palveluiden markkinoinnin nähtävissä oleva lisääntyminen haastavat kuitenkin sekä uudenlaiseen asiakkuuteen että samalla uudenlaisen palvelujen sääntelyn tarpeeseen. Erityisesti koulutuspalveluiden markkinointi on tuottanut esimerkkejä, jotka edellyttävät selvästi aikaisempaa vahvempaa asiakkaan suojaa. Samalla hyvinvointipalvelujen käsitteellinen laaja-alaisuus tuottaa vaikeuden eriyttää tarpeelliset asiakasta suojaavat säädökset kaikkiin mahdollisiin erillislakeihin.

Lausunnossaan raportista STKL toivoo kiinnitettävän huomiota seuraaviin seikkoihin.

1. STKL:n arvion mukaan työryhmän esitys Asiakkaansuojan kehittämiseksi julkisissa hyvinvointipalveluissa on hyvinvointipalvelujen asiakkaitten oikeussuojan ja palvelutarpeen turvaamisen näkökulmista tarpeellinen edistysaskel. Esityksen ehdotukset haastavat toteutuessaan palvelujen tarjoajia monelta osin, mutta tarjoavat samalla mahdollisuuden kehittää julkisen sektorin tarjoamia palveluja sellaisiksi, että asiakas tuntee niitä käyttäessään oikeusturvansa toteutuvan entistä paremmin.
2. Työryhmä ei ottanut varsinaisesti kantaa siihen, tulisiko tarvittava sääntely kirjata kunkin palvelualueen omaan lainsäädäntöön vai säätää eri julkisia hyvinvointipalveluita kattavaan yhteiseen säädökseen. Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta STKL kannattaa sääntelymallia, jossa julkisten palvelujen asiakkaansuojaa koskevat säännökset otettaisiin sosiaalipalvelujen osalta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin sekä terveyspalvelujen osalta potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin. Asiakkaiden kannalta selkeämpi vaihtoehto on, että hänen asemaansa ja oikeuksiaan koskeva lainsäädäntö on kirjoitettu oman substanssilain sisään. Mikäli eri palvelujen moninainen erillinen lainsäädäntö asettaa liiaksi haasteita asiakkaansuojasäännösten kirjaamiseen substanssikohtaisiin säädöksiin, tulee julkisten palvelujen asiakkaansuojasta säätää oma erillislaki, jotta asiakkaan oikeussuoja saadaan aukottomasti turvattua.
3. Esityksen ehdottama sääntely julkisyhteisön isännänvastuusta selkeyttää asiakkaan asemaa ja korostaa palvelun järjestäjän merkitystä sekä ohjausvaltaa ja –vastuuta tämän hankkiessa palvelun ulkopuoliselta toimijalta. Säännökset selkeyttävät palvelun järjestäjän ja tuottajan välistä suhdetta myös toimijoiden omasta näkökulmasta. Asiakkaan kannalta on tärkeä viestiä heille siitä, kuka on vastuussa palvelusta ja vastaanottaa mahdollisen virhetilanteen sattuessa virheilmoitukset.

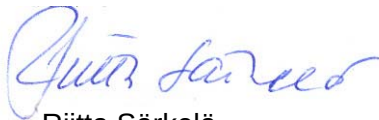
4. Mahdollisten virhetilanteitten kannalta asiakkaan näkökulmasta ehdotettu menettely virheen seuraamuksista selkeyttää järjestelmää. Sillä on oletettavasti myönteistä ohjausvaikutusta myös palvelun järjestäjän ja tuottajan toimintaan, sillä seuraamusjärjestelmä kannustaa tuottamaan palvelut jo etukäteen asianmukaisella tavalla, jotta asiakkaansuojan seuraamuksilta vältytään. Pitkällä aikavälillä tämä vaikuttaa todennäköisesti parantavasti myös palvelujen laatuun.
5. Esitetyt markkinointia koskevat säännökset edesauttavat järjestelmän syntyä, jossa toimijoilla ei ole taustasta tai järjestämisroolista johtuvaa etua suhteessa asiakkaitten tavoittamiseen. Markkinointisäännökset selkiyttävät tilannetta erityisesti koulutussektorilla, jossa raja markkinoinnin ja informaation antamisen välillä on ollut toisinaan epäselvä. Oletettavaa on, että samat kysymykset tulevat nousemaan myös sosiaali- ja terveyssektorilla palveluiden monimuotoistuessaa.
6. STKL:n arvion mukaan kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajennus koskemaan nyt käsiteltävänä olevia julkisia hyvinvointipalveluita on mahdollisen erillislain toteutuessa tarpeellinen. Se ei ole kuitenkaan täysin ongelmaton. Toiminnan onnistumisen ensimmäisenä edellytyksenä on riittävien resurssien takaaminen, jotta kuluttajariitalautakunta kykenee vastaamaan asiakkaitten yhteydenottoihin. Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellyttää myös vahvaa erityisasiantuntemusta, jonka hankkimiseen on oltava toimivat kanavat. Niiden lisäksi kuluttajariitalautakunnan omaa osaamista on vahvistettava tältä alueelta. Työryhmän esityksessä kuluttajariitalautakunnan esitetään mahdollisissa ongelmakysymyksissä konsultoivan Valviraa ja toimivan yhteistyössä sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa. Se on keskeinen edellytys asiakkaiden oikeussuojan kokonaisvaltaisessa huomioimisessa. STKL:n näkemyksen mukaan tällaiset esitykset jäävät kuitenkin ilman yhteistyötahojen resurssivaroja valitettavan usein toteutumiskelvottomiksi.
7. Julkisten palveluiden kehittäminen kattavamman asiakkaiden suojan toteutumiseksi on tärkeä toteuttaa. Sen tuottamiin kustannuslisäyksiin on varauduttava. Palvelujen tulee lähteä asiakkaiden tarpeista ja mahdollistaa asiakkaiden oikeusturva aukottomasti.

Helsingissä 14. kesäkuuta 2011

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry



Raimo Lindberg
liittohallituksen puheenjohtaja



Riitta Särkelä
toiminnanjohtaja