



Lausunto

Oikeusministeriö
Lainvalmisteluosasto
Yksityisoikeuden yksikkö

09.06.2011

TEM/976/00.06.01/2011

oikeusministerio@om.fi

Viite: Lausuntopyyntö OM 2/471/2009

Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

Oikeusministeriö pyytää työ- ja elinkeinoministeriön lausuntoa asettamansa työryhmän raportista "Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa". Lausuntopyynnön johdosta työ- ja elinkeinoministeriö toteaa seuraavaa:

Asiakkaansuojan parantaminen julkisen järjestämisvastuun piiriin kuuluvissa palveluissa ja sen lähentäminen samankaltaisen palvelun elinkeinonharjoittajalta hankkivan kuluttajan asemaan on tärkeä uudistus ja vastaa asiakkaiden tarpeisiin kehittyvillä palvelumarkkinoilla ja monimuotoistuvassa palvelutuotannossa. Julkiset palvelut ja kuluttajansuoja on yksi valtioneuvoston vahvistaman kuluttajapolitiittisen ohjelman 2008 – 2011 hankkeita.

Myös työ- ja elinkeinoministeriön asettama, kuluttajan asemaa erityisesti palveluasumisessa käsitellyt työryhmä piti raportissaan (24.11.2010) tavoitteena julkisen ja yksityisen palvelun asiakkaiden samantasoista kuluttajansuojaa. Nykyistä tilannetta pidettiin kaikille osapuolille, niin kunnalle, palveluntarjoajalle kuin asiakkaallekin, usein epäselvänä. Sen katsottiin aiheuttavan epätietoisuutta ja yllätyksiä omien oikeuksien ja velvollisuuksien suhteen. Palvelun käyttäjän kannalta vastuusuhteita ei voida pitää kovin selkeinä ja yksiselitteisinä esimerkiksi silloin, kun hänellä on tarvetta palvelun laadun koskevan reklamaation tekemiseen. Käyttäjän tulisi tietää, mille taholle, palveluntuottajalle vai kunnalle, valituksen voi tehdä ja kuka viime kädessä vastaa palvelun laadun asianmukaisuudesta.

Julkisen järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen tuottantorakenne on muutoskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön toimeksiannosta laaditun tuoreimman selvityksen (tilastopohja vuodelta 2009) mukaan yritysten ja järjestöjen tuottamien palvelujen osuus on kasvanut tasaisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa ja erityisen voimakkaasti sosiaalipalveluissa. Yritysten tai järjestöjen tuottamien sosiaalipalvelujen osuus on jo yli tai lähes 50 prosenttia esimerkiksi seuraavissa merkittävissä palveluissa: lasten ja nuorten laitoshuolto (67 %), päihdehuolto (57 %) sekä palvelutalo- ja asumispalvelut (n. 50 %).

Kuntien yrityksiltä tai järjestöiltä ostamat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat kuntien hankintojen nopeimmin kasvanut palvelujen ryhmä. Pelkästään palveluasumispalveluja kunnat ostivat vuonna 2009 lähes 800 miljoonalla eurolla. Ikääntyvän väestön laitoshoidon purkua koskevat tavoitteet painottavat asumista kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa tukevia palveluja, joista kasvava osa tuotetaan jatkossakin kuntien ostopalveluina tai palvelusetelillä tuettuna. Myös palvelun tarvitsijan ja käyttäjän kannalta tämä kehitys

108016

edellyttää tuekseen sääntelyä, joka vahvistaa asiakkaansuojaa julkisissa palveluissa.

Järjestöjen osuus sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa on Suomessa edelleen merkittävä. Yksityisesti tuotetuista sosiaalipalveluista järjestöjen osuus on päihdehuollossa noin 84 %, vanhusten ja vammaisten laitoshuollossa lähes 80 %, kehitysvammaisten laitos- ja asumispalveluissa yli 60 % ja vanhusten palveluasumisessa yli puolet. Järjestöjen keskeisestä roolista johtuen työ- ja elinkeinoministeriö pitää perusteltuna, että työryhmän esittämä asiakkaansuoja koskee myös yleishyödyllisten, voittoa tavoittelemattomien järjestöjen luvan- tai ilmoituksenvaraisia hyvinvointipalveluja.

Asiakkaan valinnanmahdollisuuksien ja asiakassuojan parantaminen edellyttää myös asiakkaalta itseltään tietoja ja kykyä toimia monimuotoistuvassa palvelutuottajakentässä. Työryhmä on käsitellyt asiakkaan neuvontaa verrattain suppeasti ja sivuuttanut kokonaan mm. kunnissa nopeasti yleistyvän palveluohjauksen yhtenä potentiaalisena neuvontakanavana. Edelleen työryhmä ehdottaa oikeusministeriön oikeusapuohjauksen ml. nettisivut kehittämistä sisältämään tietoja julkisiin palveluihin liittyvistä oikeussuojakeinoista. Työ- ja elinkeinoministeriön näkemyksen mukaan palvelujen tarvitsijoiden ja käyttäjien kannalta olisi tärkeää, että palveluja, niiden hakemista, sisältöjä ja hintoja sekä tuottajia ja palveluihin liittyvää asiakassuojaa koskeva tieto olisi mahdollisuuksien mukaan kootusti yhdessä paikassa eikä hajaletusti hallinnonaloittain jäsennetysti.

Lausuntopyynnössä pyydetään ottamaan kantaa myös siihen, järjestetäänkö sääntely asiakkaansuojasta annettavan lain puitteissa vai osana kutakin palvelua koskevaa erityislainsäädäntöä. Esimerkinomaisesti esitettyä, asiakkaansuojasta julkisissa ja eräissä muissa sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluissa annettavaa lakia puoltaa työ- ja elinkeinoministeriön käsityksen mukaan suojaa koskevien säännösten löytyminen yhdestä laista. Asiakkaalle jo pelkästään laajaan sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöön ja sen muutoksiin paneutuminen saattaa tuottaa ylivoimaisia vaikeuksia, mikä heikentää asiakassuojan toteutumisen edellytyksiä.



Erkki Virtanen
Kansliapäällikkö



Laiho Ulla-Maija
Kehitysjohdaja

TIEDOKSI

TEM yksiköt ja osastot
TEM kirjaamo