

53/2011

# Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

Lausuntotiivistelmä

*oikeusministeriö  
justitieministeriet*



# Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa

Lausuntotiivistelmä



1.12.2011

Julkaisun nimi	Asiakkaansuojan kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa Lausuntotiivistelmä		
Tekijä	Sofia Rajamäki		
Oikeusministeriön julkaisu	53/2011 Mietintöjä ja lausuntoja		
OSKARI numero	OM 2/471/2009	HARE numero	OM029:00/2010
ISSN-L	1798-7105		
ISSN (PDF)	1798-7105		
ISBN (PDF)	978-952-259-153-1		
URN	URN:ISBN:978-952-259-153-1		
Pysyvä osoite	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-153-1">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-153-1</a>		
Asia- ja avain- sanat	julkiset hyvinvointipalvelut, kuluttajansuoja, sosiaali- ja terveystalvet, kuntoutus- palvelut, koulutuspalvelut, kuluttajaoikeus		
Tiivistelmä	<p>Oikeusministeriö pyysi asiakkaansuojan kehittämistä julkisissa hyvinvointipalveluissa koskevasta raportista lausuntoa 69 viranomaiselta ja yhteisöltä. Lausunnon antoi 49 tahoa.</p> <p>Valtaosa lausunnonantajista piti yleisellä tasolla tärkeänä, että asiakkaansuojaa julkisissa hyvinvointipalveluissa parannetaan. Sen sijaan eriäviä näkemyksiä esitettiin siitä, millä tavoin ja missä laajuudessa tämä tulisi toteuttaa.</p> <p>Raportissa ehdotetuista uudistuksista myönteisimmin suhtauduttiin siihen, että markkinointia koskevat säännökset ulotettaisiin koskemaan myös julkisia hyvinvointipalveluita. Samoin myönteisesti suhtauduttiin neuvontapalvelujen kehittämistä koskevaan ehdotukseen. Sen sijaan mielipiteet jakautuivat erityisesti sen suhteen, tulisiko kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa laajentaa siten, että lautakunta voisi käsitellä määrättyihin julkisiin palveluihin liittyviä asiakkaiden hyvitysvaatimuksia myös silloin, kun kyse on julkisyhteisön itse tuottamista tai ostopalveluina hankkimista palveluista.</p>		

1.12.2011

Publikationens titel	Åtgärder för att utveckla kundskyddet vid offentliga välfärdstjänster Remissammandrag		
Författare	Sofia Rajamäki		
Justitieministeriets publikation	53/2011 Betänkanden och utlåtanden		
OSKARI nummer	2/471/2009	HARE nummer	OM029:00/2010
ISSN-L	1798-7105		
ISSN (PDF)	1798-7105		
ISBN (PDF)	978-952-259-153-1		
URN	URN:ISBN:978-952-259-153-1		
Permanent adress	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-153-1">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-153-1</a>		
Sak- och nyckelord	offentliga välfärdstjänster, konsumentskydd, social- och hälsovårdstjänster, rehabiliteringstjänster, utbildningstjänster, konsumenträtt		
Referat	<p>Justitieministeriet bad 69 myndigheter och sammanslutningar yttra sig om rapporten gällande åtgärder för att utveckla kundskyddet vid offentliga välfärdstjänster. Svar inkom från 49 remissinstanser.</p> <p>På ett allmänt plan ansåg merparten av remissinstanserna det viktigt att kundskyddet vid offentliga välfärdstjänster förbättras. Däremot fanns det olika uppfattningar om på vilket sätt och i vilken utsträckning detta ska genomföras.</p> <p>Av de reformer som föreslogs i rapporten förhöll sig remissinstanserna positivast till förslaget om att utsträcka bestämmelserna om marknadsföring också till offentliga välfärdstjänster. Likaså var inställningen positiv till förslaget om att utveckla rådgivningstjänsterna. Åsikterna var däremot delade särskilt när det gällde huruvida konsumenttvistenämndens behörighet bör utvidgas så, att nämnden kan behandla kundernas yrkanden på gottgörelse i anslutning till vissa offentliga tjänster också i det fall att det är fråga om tjänster som ett offentligt samfund har producerat själv eller skaffat som köptjänster.</p>		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
2	YHTEENVETO LAUSUNNOISTA	9
3	SÄÄNTELYN TARVE	10
3.1	Yleistä	10
3.2	Ehdotettujen säännösten soveltamisala	12
4	SÄÄNTELYMALLI	14
5	YKSITYISKOHTAISET KANNANOTOT	15
5.1	Markkinointia koskevien säännösten ulottaminen hyvinvointipalveluihin	15
5.2	Neuvontapalvelujen kehittäminen	16
5.3	Virheeseen liittyvien vaatimusten käsittely kuluttajariitalautakunnassa ja yleisissä tuomioistuimissa	17
5.4	Asiakkaan oikeudet palvelun ollessa virheellinen	20
6	MUITA HUOMIOITA	24
	LIITE	26

# 1 JOHDANTO

Oikeusministeriö asetti 6 päivänä lokakuuta 2010 työryhmän, jonka tehtävänä oli selvittää, miten kuluttajaoikeuden periaatteiden toteutuminen voidaan turvata julkisissa hyvinvointipalveluissa. Työryhmän tavoitteena oli varmistaa, että kuluttajaoikeuden periaatteita sovelletaan myös julkisissa palveluissa silloin, kun oikeudellisiin eroihin yksityisten ja julkisten palvelujen välillä ei ole perusteltua syytä.

Kuluttajansuoja julkisissa palveluissa -työryhmän raportti (Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 13/2011) valmistui 17 päivänä maaliskuuta 2011. Raportti on jatkoa oikeustieteen tohtori Mia Hoffrénin selvitykseen (oikeusministeriön julkaisuja 2009:4), ja siinä ehdotetaan, että julkisen palvelun asiakkaan asemaa lähennettäisiin samankaltaisen palvelun elinkeinonharjoittajalta hankkivan kuluttajan asemaan ottaen kuitenkin huomioon julkisten palvelujen erityispiirteet. Raportissa muun muassa ehdotetaan, että kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa laajennettaisiin ja että julkisen palvelun asiakkaan neuvontaa kehitettäisiin tapauksissa, joissa palvelu on osoittautunut puutteelliseksi. Lisäksi sen konkretisoimiseksi, millaista uutta sääntelyä julkisen palvelun asiakkaan ja kuluttajan aseman erojen vähentämiseksi tarvittaisiin ja millaisia vaikutuksia sääntelyllä olisi palvelujen asiakkaisiin, järjestäjiin ja tuottajiin, raportti sisältää esimerkinomaisen luonnoksen laiksi asiakkaansuojasta julkisissa ja eräissä muissa sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluissa. Raportissa ei ole otettu kantaa siihen, millaista lakiteknistä ratkaisua käyttämällä sääntely tulisi viime kädessä toteuttaa, mutta työryhmä pyysi lausunnonantajia halutessaan ottamaan kantaa myös tähän lakitekniseen kysymykseen.

Oikeusministeriö pyysi raportista lausuntoa 69 viranomaiselta ja yhteisöltä. Lausunnon antoi 49 tahoja. Tiivistelmän liitteessä on lueteltu ne viranomaiset ja yhteisöt, joilta pyydettiin lausuntoa, sekä ne, jotka ovat antaneet lausunnon.



---

## 2

## YHTEENVETO LAUSUNNOISTA

Valtaosa lausunnonantajista pitää yleisellä tasolla tärkeänä, että asiakkaansuojaa julkisissa hyvinvointipalveluissa parannetaan. Sen sijaan eriäviä näkemyksiä esitetään siitä, millä tavoin ja missä laajuudessa tämä tulisi toteuttaa.

Raportissa ehdotetuista uudistuksista myönteisimmin suhtaudutaan siihen, että markkinointia koskevat säännökset ulotettaisiin koskemaan myös hyvinvointipalveluita. Samoin myönteisesti suhtaudutaan neuvontapalvelujen kehittämistä koskevaan ehdotukseen. Sen sijaan mielipiteet jakautuvat erityisesti sen suhteen, tulisiko kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa laajentaa siten, että lautakunta voisi käsitellä määrättyihin julkisiin palveluihin liittyviä asiakkaiden hyvitysvaatimuksia myös silloin, kun kyse on julkisyhteisön itse tuottamista tai ostopalveluina hankkimista palveluista.

Lausuntotiivistelmässä ei selosteta lausunnonantajien yksityiskohtaisia huomautuksia ehdotettujen pykälien muotoiluista, koska pykäläluonnosten tarkoituksena oli yksinomaan havainnollistaa, minkä tyyppisen sääntelyn soveltamista hyvinvointipalveluihin voisi harkita.

## 3

# SÄÄNTELYN TARVE

## 3.1 Yleistä

Valtaosa lausunnonantajista pitää julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asemaa nykyisellään puutteellisena ja katsoo, että hyvinvointipalvelun asiakkaan aseman kehittäminen ja selkiyttäminen on yleisesti ottaen tärkeää. *Työ- ja elinkeinoministeriö* (jäljempänä *TEM*) toteaa, että julkiset palvelut ja kuluttajansuoja on myös yksi valtioneuvoston vahvistaman kuluttajapoliittisen ohjelman 2008–2011 hankkeita, ja *Suomen Yrittäjien* näkemyksen mukaan ehdotus edistäisi uuden hallitusohjelman tavoitteita.

*Kilpailuvirasto* pitää markkinoiden toimivuuden kannalta tärkeänä, että todellisessa tai potentiaalisessa kilpailutilanteessa olevia tarjoajia koskevat samat säännöt. Asiakkaansuojan kehittäminen on tarpeen erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla on markkinataloudelliselle kuluttajalle tyypillinen valinnan mahdollisuus eri tarjoajien välillä. Myös *Terveiden ja hyvinvoinnin laitos* (jäljempänä *THL*), *Vantaan kaupunki*, *Elinkeinoelämän keskusliitto* (jäljempänä *EK*), *Keskuskauppakamari* (jäljempänä *KKK*) ja *Suomen Yrittäjät* tuovat esiin tasapuolisten kilpailuolosuhteiden merkityksen.

*Pohjois-Suomen aluehallintovirasto* ja *Vantaan kaupunki* katsovat, että asiakkaansuojaa selkeyttävät säännökset saattaisivat osaltaan kannustaa julkisia toimijoita tuottamaan palvelut vaatimusten mukaisesti ja siten vähentää perinteisten hallinnollisten oikeussuojamenettelyjen tarvetta. Osa lausunnonantajista puolestaan arvioi, että ehdotus vahvistaisi erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaa (*Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira* (jäljempänä *Valvira*), *THL*, *Kuluttajayhdistys Suomen potilasasiamiehet ry* (jäljempänä *Potilasasiamiehet*), *Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry* ja *Terveysosiaalityöntekijät ry*). *Potilasasiamiesten*, *Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry:n* ja *Terveysosiaalityöntekijät ry:n* mukaan nykyisin vain murto-osa haittaa kokeneista potilaista saa itselleen aiheutuneesta haitasta ja taloudellisesta menetyksestä korvauksia. Tämä johtuu niiden näkemyksen mukaan siitä, että potilas ei välttämättä saa hoidostaan sellaista tietoa, että hän ymmärtäisi, että hoidossa on tapahtunut vahinko tai haittaa. Myös muun muassa *THL* tuo esiin tiedollisen asymmetrian ongelman ja pitää tärkeänä, että etenkin heikommassa asemassa olevia kansalaisryhmiä tuetaan asiakkaan ja potilaan roolissa.

Toisaalta myös kriittisiä näkemyksiä esitetään siitä, onko uusi sääntely ylipäänsä tarpeen (ainakin *kuluttajariitalautakunta*, *Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri HUS* (jäljempänä *HUS*), *Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä* (jäljempänä *PKSSK*) ja *Suomen Lääkäriliitto ry*). Kuluttajariitalautakunta katsoo, että ainakin sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluissa oikeussuojan tarve lienee nimenomaan palveluiden saatavuudessa, ja mahdolliset puutteet palveluissa johtuvat paljolti resurssipulasta. Lautakunnan näkemyksen mukaan lakiehdotus on kokonaisuudessaan epätarkoituksenmukainen ja luonnoksessa esitetystä muodosta toteuttamiskelvoton.

Valtiovarainministeriö (jäljempänä VM), Turun hallinto-oikeus, kuluttajariitalautakunta, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki ja Suomen Kuntaliitto katsovat, että yksityisoikeudelliset kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden periaatteet ja menettelytavat yleisesti eivät sovellu julkisyhteisön lakisääteisten palvelujen järjestämiseen. Julkisyhteisön asiakkaan asema poikkeaa peruslähtökohdiltaan kuluttajan asemasta (VM, opetus- ja kulttuuriministeriö (jäljempänä OKM), Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Oulun kaupunki, Turun kaupunki ja Suomen Kuntaliitto), eikä asiakkaan aseman parantaminen julkisissa hyvinvointipalveluissa saa horjuttaa koko järjestelmän perusrakennetta ja lähtökohtia (Turun hallinto-oikeus, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki ja Suomen Kuntaliitto). Lounais-Suomen aluehallintovirasto katsoo, että asiakkaan asemaa tulee parantaa hyödyntämällä nykyistä hallinnollista järjestelmää ja hallinnollisia menettelyjä.

Vammaisfoorumi ry:n näkemyksen mukaan mahdolliset tulevat oikeusvaikutukset vammaispalveluiden asiakkaiden asemaan jäävät joiltakin osin näennäisiksi, koska vammaispalvelulaki poikkeaa osin huomattavastikin muista aineellisista sosiaalihuoltoon liittyvistä erityislaeista. Vammaispalveluja käyttävien kohdalla korostuukin erityisesti vahingonkorvauksen merkitys palvelun virhetilanteessa, mihin seikkaan myös Invalidiliitto ry kiinnittää huomiota.

VM, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki ja Sosiaalialan Työnantajat ry katsovat, että ehdotuksen kustannusvaikutukset olisi syytä selvittää tarkemmin. VM:n käsityksen mukaan ehdotettu laki aiheuttaisi huomattavasti suurempia työmäärien lisäyksiä kuin mitä on arvioitu, ja lisäykset olisivat monilta osin myös pysyviä. Sosiaalialan Työnantajat ry:n mielestä olisi myös syytä esittää, mikä taho on vastuussa mahdollisista lisääntyvistä kustannuksista. Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela) korostaa yleisesti, että viranomaistoiminnan resursseista on huolehdittava uusia velvoitteita annettaessa ja että osaamisen ja asiantuntemuksen ylläpito on varmistettava. Se ei pidä kannatettavana toimenpiteitä, jotka heikentävät perustuksen resursseja.

VM, Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry ja Terveys- ja sosiaalityöntekijät ry kiinnittävät huomiota siihen, että suunnitteilla on muutakin asiakkaan oikeusasemaan vaikuttavaa erityislainsäädäntöä, sekä katsovat, että raportissa ehdotettu sääntely voisi heikentää sääntelyn selkeyttä. Vammaisfoorumi ry ja Suomen Reumaliitto ry korostavat, että valmistelussa tulee ottaa huomioon paitsi julkisyhteisön korvausvastuuta koskeva säädöshanke myös perus- ja ihmisoikeusnormiston velvoitteet yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan tosiasiallisen toteutumisen osalta. Sosiaalialan Työnantajat ry:n mielestä asiakkaan asemaa kehitettäessä on syytä ottaa huomioon, että hyvinvointipalveluiden asiakkaat käyttävät tulevaisuudessa merkittävästi nykyistä enemmän erilaisia sähköisen asioinnin keinoja.

Sivistystyönantajat ry kritisoi sitä, ettei työryhmässä ole ollut varsinaista koulutusalan eikä opetus- ja kulttuuriministeriön edustajaa, vaikka työryhmä on päätenyt esittämään myös opetus- ja koulutusala koskevia merkittäviä ja vaikutuksiltaan arvaamattomia muutoksia. VM puolestaan katsoo, että mahdollisia uusia lakiehdotuksia tulisi käsitellä Kunnallistalouden ja -hallinnon neuvottelukunnassa. Invalidiliitto ry:n mielestä raportissa esitettyjä ongelmakohtia voisi olla aiheellista selvittää muunkinlaisten tutkimusten avulla.

*Juridiskt ombud i Svenskfinland för det finlandssvenska handikappområdet* (jäljempänä *Juridiskt ombud*) yhtyy Vammaisfoorumi ry:n näkemyksiin sekä esittää eräitä muita huomioita. *Oulun kaupunki* ja *PKSSK* yhtyvät puolestaan raportista eriyvän mielipiteen jättäneen Pirkka-Petri Lebedeffin näkemyksiin.

## 3.2 Ehdotettujen säännösten soveltamisala

*VM* katsoo, että varsinkaan maksuttomien palvelujen laadun virheellisyystilanteita varten ei ole tarkoituksenmukaista säätää uusia oikeussuojakeinoja. *OKM* puolestaan arvioi, että vaikka sääntely saattaa olla tarpeellista sosiaali- ja terveyssektorilla, sääntelyn ulottaminen koulutussektorille ei ole perusteltua eikä tarkoituksenmukaista. Myöskään *Sivistystyönantajat ry* ei pidä sääntelyä lähtökohtaisesti koulutusalalle luontevana.

*Turun kaupunki* katsoo, että sikäli kuin tarkoituksena on saattaa asiakkaan asema julkisten palvelujen käyttäjänä lähemmäs kuluttajaoikeudellisia periaatteita, tulisi asiaa koskevan lainsäädännön ulottua hyvinvointipalveluihin nyt esitettyä laajemmin. *Suomen Yrittäjien* näkemyksen mukaan ehdotettujen lainsäädäntömuutosten lisäksi on jatkossa syytä pohtia laajemmin julkisten palveluiden asemaa suhteessa kuluttajansuojalainsäädäntöön Ruotsin mallin mukaisesti.

*TEM* ja *Suomen Yrittäjät* pitävät perusteltuna työryhmän ehdotusta, jonka mukaan asiakkaansuojasääntely koskisi myös yleishyödyllisiä, voittoa tavoittelemattomia järjestöjä silloin, kun palvelutoiminta on luvan- tai ilmoituksenvaraista. Myös *KKK*, *Sosiaalialan Työnantajat ry*, *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* ja *YTY* suhtautuvat myönteisesti siihen, että asiakkaansuojasääntely kattaisi niin sanotun kolmannen sektorin, kuten säätiöiden ja yhdistysten, järjestämät palvelut. *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* katsoo erityisesti, että esitetyn lainsäädännön tulisi kattaa Kelan ja yliopistojen osalta niin julkisoikeudelliset yliopistot kuin säätiöyliopistot.

*HUS* pitäisi perusteltuna, että kuluttajansuoja ulotettaisiin koskemaan tilanteita, joissa yksityinen tuottaa palveluja viranomaisen antaman palvelusetelin perusteella.

*Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen* mielestä järjestelmän kehittäminen voisi olla jossain määrin tarpeellista myös työvoima- ja elinkeinopalveluissa ja kuntien asuntotoimessa. Lisäksi se katsoo, että vaikka julkisen vallan käytön rajaaminen ehdotuksen ulkopuolelle on sinänsä perusteltua ja ymmärrettävää, nykyinen järjestelmä ei kaikilta osin riitä turvaamaan kansalaisille heidän tarvitsemiaan riittäviä palveluja. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus katsookin, että vaikka nyt ehdotettu uudistus on oikeansuuntainen ja parantaa merkittävästi asiakkaansuojaa, esitetystä muodosta se voisi samalla jossakin määrin lisätä julkisia ja yksityisiä palveluja käyttävien asiakkaiden eriarvoisuutta. Myös *kuluttajariitalautakunta* ottaa kantaa julkisen vallan käytön rajaamiseen soveltamisalan ulkopuolelle katsoen, että rajaaminen tulisi käytännön soveltamistyössä olemaan erittäin haastavaa. *OKM* pitää rajausta epäselvänä siinä mielessä, että opiskelijan oikeusturvan kannalta keskeiset toiminnot ovat julkisen vallan käyttöä

---

ja niistä on säädetty muutoksenhakuoikeus asianomaisissa koulutusta koskevissa laeissa. *Kuluttajavirasto, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto* ja *EK* katsovat yleisesti, että lain soveltamisalan tulisi olla selkeämpi.

## 4

## SÄÄNTELYMALLI

Yleislain säätämistä kannattavat *TEM, Kuluttajavirasto, Valvira, Lapin aluehallintovirasto, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Invalidiliitto ry, Juridiskt ombud ja Vammaisfoorumi ry*. *TEM* perustelee kantaansa todeten, että on selkeää, kun säännökset löytyvät yhdestä paikasta. *Vammaisfoorumi ry* katsoo, että hajautettu sääntelymalli teki si sosiaalihuollon lainsäädännöstä sekavan ja vaikeasti hallittavan. *Juridiskt ombud* ehdottaa, että yleislain säätämisen yhteydessä erityislakeihin lisättäisiin selkeyden vuoksi viittaussäännökset asiakkaansuojalakiin.

Lausunnonantajista *VM, OKM, sosiaali- ja terveysministeriö* (jäljempänä *STM*), *Turun hallinto-oikeus, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki, Turun kaupunki, HUS, Laurea-ammattikorkeakoulu Oy* (jäljempänä *Laurea*), *Suomen Kuntaliitto, Suomen Lääkäriliitto ry* ja *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* ilmoittavat sen sijaan nimenomaisesti suhtautuvansa kielteisesti yleislain säätämiseen. Myöskään *Kela* ei pidä sitä tarpeellisena.

Sääntelyn sisällyttämistä erityislakeihin kannattavat *VM, OKM, STM, Turun hallinto-oikeus, Kela, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Turun kaupunki, Laurea, Sivistystyönantajat, Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto – SAMOK ry* (jäljempänä *SAMOK*), *Suomen Kuntaliitto, Suomen Lääkäriliitto ry, Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry, Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* ja *Terveys- ja sosiaaliväestökeskukset ry*. Myös *Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry* (jäljempänä *STKL*) pitää sääntelyn sisällyttämistä erityislakeihin ensisijaisena vaihtoehtona. *STM* ja *THL* katsovat, että erillislainsäädännön tarvetta ja sisältöä tulisi arvioida sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevaa lainsäädäntöä uudistettaessa.

*KKK, Vantaan kaupunki, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaalialan Työnantaja- ja Toimialaliitto ry* ja *YTY* katsovat, että molemmilla sääntelymalleilla on puolensa. Tärkeintä olisi, että järjestelmästä saataisiin selkeä ja yksinkertainen (*KKK, Vantaan kaupunki, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Suomen ylioppilaskuntien liitto ry, Suomen Yrittäjät*).

## 5

# YKSITYISKOHTAISET KANNANOTOT

## 5.1 Markkinointia koskevien säännösten ulottaminen hyvinvointipalveluihin

*VM, KKK, Itä-Suomen aluehallintovirasto, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Oulun kaupunki / Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehet, Vantaan kaupunki, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, EK, Juridiskt ombud, SAMOK, Suomen Lukiolaisten Liitto, Suomen Kuntaliitto, STKL, Suomen ylioppilaskuntien liitto ry, Vammaisfoorumi ry ja YTY* suhtautuvat myönteisesti markkinointia koskevaan ehdotukseen. Näistä *KKK, Vantaan kaupunki, Itä-Suomen aluehallintovirasto ja STKL* pitävät ehdotusta tarpeellisena erityisesti koulutuspalveluiden osalta. Myös *Laurea* ja *Sivistystyönantajat* katsovat, että markkinointia koskeva sääntely voisi mahdollisesti tulla kyseeseen koulutusalalla. *Suomen Lukiolaisten liitto* ja *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* ovat huolissaan siitä, että oppilaitoksia markkinoidaan jopa täysin harhaanjohtavin uskousein ja lupauksin. Sen sijaan *OKM* pitää ehdotettua markkinointia koskevaa sääntelyä lähtökohtaisesti tarpeettomana, koska koulutussektorilla markkinointi on käytännössä viranomaisen tiedottamista.

*VM* katsoo, että jo hallintolain hyvän hallinnon periaatteet kieltävät hyvinvointipalvelujen totuudenvastaisen, harhaanjohtavan tai muun vastaavan markkinoinnin. *Vammaisfoorumi ry:n* mukaan ehdotuksella ei olisi suurta merkitystä lakisääteisissä vammaispalveluissa, koska palveluntuottajan valinta tehdään viranomaispäätöksellä. *Suomen Lääkäriliitto ry* ei pidä todennäköisenä, että terveyspalveluiden markkinointiin julkisella sektorilla liittyisi merkittäviä ongelmia. Se ei kuitenkaan vastusta sitä, että palvelun markkinoinnista säädettäisiin vastaavasti kuin yksityissektorilla. *Helsingin kaupungin / terveyskeskuksen* käsityksen mukaan nykyisetkin palveluista tiedottamista koskevat säännökset antavat kuntalaisille varsin hyvät ja monipuoliset mahdollisuudet saada tietoa terveyskeskuksen palveluista.

*Pohjois-Suomen aluehallintoviraston* mielestä kilpailuneutraliteetin näkökulmasta olisi riittävää, että julkisyhteisöjen markkinointia koskeva sääntely ulottuisi vain tilanteeseen, jossa julkisyhteisö tai sen omistama yhteisö tarjoaa palveluita kilpailluilla markkinoilla. *EK* korostaa, että julkisin verovaroin rahoitettavan palvelujärjestelmän on keski-tyttävä siihen, että asiakkaat liikkuvat järjestelmässä markkinoinnin sijaan laadukkaan informaatio-ohjauksen avulla.

*Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus* arvioi, että markkinoinnin asianmukaisuuden ja oikeellisuuden merkitys tulee lisääntymään sitä mukaa kuin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut monimuotoistuvat ja palveluja tarvitsevien ja yhä maksukykyisempien henkilöiden määrä lisääntyy. Se tuo esiin myös sen, että etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tarvitsevat usein sellaiset henkilöt, joiden palveluiden turvaamisessa

ja oikeusturvan toteutumisessa on erityisen tärkeää, että palvelut ovat jo markkinoinnista alkaen asiallisia ja luotettavia.

Koulutusta koskevan markkinoinnin osalta SAMOK korostaa, että markkinoinnin käsitteen tulisi kattaa kaikenlainen korkeakoulun markkinointi, kuten mainonta, tapahtumissa esillä oleminen sekä infotilaisuudet toisen asteen oppilaitoksissa. YTY pitää erittäin tärkeänä, että markkinoinnin käsite on riittävän selkeästi määritelty ja että se erottuu neuvonnan ja ohjauksen käsitteistä. Laurean näkemyksen mukaan olisi hyvä välttää viittauksia muihin säädöksiin, jotta laki olisi helppolukuisempi ja välttyttäisiin tulkinta- ja selvitysongelmilta.

Lausunnonantajien näkemyksiä ehdotuksesta, jonka mukaan aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa muun muassa markkinointia koskevien säännösten noudattamista, selostetaan jäljempänä jaksossa 5.4.

## 5.2 Neuvontapalvelujen kehittäminen

*Kuluttajavirasto, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, EK, Juridiskt ombud, SAMOK, Vammaisfoorumi ry ja YTY* suhtautuvat myönteisesti neuvontapalvelujen kehittämistä koskeviin ehdotuksiin. *Kuluttajavirasto* ja *Juridiskt ombud* kuitenkin korostavat, että samalla resurssien riittävydestä on huolehdittava. Myös *Itä-Suomen aluehallintovirasto, Potilasasiamiehet, Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry ja Terveys- ja sosiaaliväestökeskus* korostavat tarvetta turvata sosiaali- ja potilasasiamiesjärjestelmän resurssit.

*STM* pitää kannatettavana kuluttajaneuvonnan asiantuntemuksen hyödyntämistä julkisten hyvinvointipalvelujen asiakkaan aseman kehittämisessä. *Suomen Yrittäjät* puolestaan kannattaa oikeusministeriön oikeusapuohjaus -palvelun kehittämistä.

Myös *Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus* suhtautuu neuvontaa koskevaan ehdotukseen myönteisesti etenkin, jos kuluttajaneuvonnan tehtävät eivät näiltä osin siirry sosiaali- ja potilasasiamiehille. Se arvioi, että toteutuessaan ehdotus laajentaa sosiaali- ja potilasasiamiesten osaamisaluetta, edellyttää lisäkoulutautumista, lisää jonkin verran neuvonta- ja todennäköisesti myös selvittämis- ja sovittelutehtäviä sekä lisää ja laajentaa yhteistyösuhteita kuluttajaneuvonnan suuntaan. *Potilasasiamiehet, Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry ja Terveys- ja sosiaaliväestökeskus* puolestaan katsovat, että kuluttajansuojaan liittyvissä organisaatioissa ei ole realistisia mahdollisuuksia ehdotuksen aiheuttamien asiakasvolyymien kasvuun, joten potilasasiamiesten olisi tarjottava palvelua terveydenhuollon palveluna. *Laurea* katsoo, ettei neuvontapalvelujen keskittäminen kuluttajaneuvontaan liene tavoiteltavaa siitä syystä, että palvelujen lähtökohdat ja tavoitteet ovat erilaiset.

*KKK ja Oulun kaupunki / Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehet* pitävät sosiaali- ja potilasasiamiehiä luontevana asiantuntijatahona kehitettäväksi kuluttajaneuvonnan tapaiseen toimintaan, mutta tätä ennen näiden riippumattomuutta on vahvistettava. Myös *Lounais-Suomen aluehallintovirasto* katsoo, että sosiaali- ja potilasasiamies-



toiminnan itsenäisyyttä ja asemaa tulisi vahvistaa nykyisestä. Lounais-Suomen aluehallintoviraston mielestä pohdittavia vaihtoehtoja ovat esimerkiksi toiminnan siirtäminen valtiolle tai toiminnan järjestäminen palveluntuottajien yhteistyössä selvästi suuremmis- sa ja itsenäisemmissä yksiköissä. Asiamiestoiminnan siirtämistä valtion järjestettäväksi kannattaa myös *Oulun kaupunki / Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehet*.

*Potilasasiamiehet* katsoo, että potilaslakiin tulee tehdä esitettyä laajempia korjauksia. Sen mielestä esimerkiksi potilaan tiedonsaantia pitää vahvistaa ja potilasasiamiestoi- minta tulee vakauttaa yhtenäistämällä ja laajentamalla potilasasiamiehen koulutusta se- kä parantamalla potilas- ja sosiaaliasiamiesten irtisanomissuojaa. Samoilla linjoilla ovat *Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry* sekä *Terveys- ja sosiaalioikeudelliset keskusliitot* osin sosiaali- ja osin sekä potilas- että sosiaaliasiamiesten osalta. Lisäksi Potilasasiamiehet, Suomen so- siaalioikeudellinen seura ry ja Terveys- ja sosiaalioikeudelliset keskusliitot katsovat, että ehdotuksen toi- meenpanon kustannukset pitäisi selvittää sekä huolehtia siitä, että ne eivät vyöry poti- laan maksettavaksi kohonneiden asiakasmaksujen muodossa.

*Pohjois-Suomen aluehallintoviraston* mielestä säännösehdotukset jäävät tulkinnanvarai- siksi siltä osin kuin ne koskevat yhteistyötä aluehallintoviraston ja kuluttaja-asiamiehen kanssa ja toisaalta potilas- ja sosiaaliasiamiehen välillä. *TEM* katsoo, että neuvontaa on käsitelty raportissa verrattain suppeasti. Muun muassa kunnissa nopeasti yleistynyt pal- veluohjaus yhtenä potentiaalisenä neuvontakanavana on sivuutettu kokonaan. *TEM:n* 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 hajautetusti hallinnonaloittain jäsennetysti. *Juridiskt ombud* pitää tärkeänä sitä, että neuvontapalvelun olemassaolosta ja asiakkaan oikeuksista tiedotettaisiin selkeästi. *YTY:n* mielestä olisi toivottavaa, että terveyden- ja sosiaalihuollon palveluihin liittyvää neuvontaa antava taho voisi ainakin yleisellä tasolla ohjata asiakasta tarpeen vaatiessa myös oikeudellisen asian selvittämisessä.

### 5.3 Virheeseen liittyvien vaatimusten käsittely kuluttajariitalautakunnassa ja yleisissä tuomioistuimissa

*Kuluttajavirasto, Itä-Suomen aluehallintovirasto, SAMOK, Invalidiliitto ry, Vammais-foorumi ry* ja *YTY* kannattavat työryhmän ehdotuksia, ja myös *EK* pitää ehdotusta kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajentamisesta lähtökohtaisesti loogisena. *Laurea* toteaa yleisesti, että menettelytapoja valitus- ja oikaisuasioissa olisi perusteltua selkeyttää, ja *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry* toteaa, että on tärkeää saada hyvitysvaatimukset käsiteltyksi kevyellä menettelyllä. *YTY* korostaa, että keinovalikoiman laajentamisen rinnalla julkisen valvonnan pitää toimia tehokkaasti.

*Vantaan kaupunki* suhtautuu hieman epäillen siihen, että kuluttajariitalautakunta ratkaisisi julkisiin palveluihin liittyviä kysymyksiä. Tästä huolimatta se katsoo, että mahdollisuus kuluttajariitalautakunnan maksuttomaan ratkaisusuositukseen riitakysymyksissä olisi sekä kunnalle että asiakkaalle parempi ratkaisumeکانismi kuin raskas ja kallis oikeudenkäynti käräjäoikeudessa. Myös *STKL* näkee ehdotuksessa sekä hyviä että huonoja puolia. Joka tapauksessa yhteistyö Valviran ja sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa olisi sen näkemyksen mukaan keskeistä.

Kielteisesti kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajentamiseen suhtautuvat *VM, Pirkanmaan käräjäoikeus, Vantaan käräjäoikeus, Turun hallinto-oikeus, kuluttajariitalautakunta, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Turun kaupunki, HUS, PKSSK, Suomen Kuntaliitto ja Suomen Lääkäriliitto ry.*

Useimmat vastustajista katsovat mietintöön eriävän mielipiteen jättäneen Kuntaliiton edustajan tavoin, ettei ole tarkoituksenmukaista, että samaa asiaa voi käsitellä rinnakkain hallinnollisessa menettelyssä ja kuluttajansuojamenettelyssä (*VM, Pirkanmaan käräjäoikeus, Vantaan käräjäoikeus, Turun hallinto-oikeus, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki, Oulun kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Turun kaupunki, Suomen Kuntaliitto, Suomen Lääkäriliitto ry*). Jotkut lausunnonantajat arvioivat, että ehdotettu järjestelmä myös hämärtäisi muutoksenhakukeinoja (*Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, PKSSK*).

*HUS* arvioi, että kuluttajariitalautakunnan jo nykyisin pitkät käsittelyajat huomioon ottaen kuluttajansuojan laajeneminen terveystalouteen ei oleellisesti parantaisi julkisten terveystaloutten käyttäjän asemaa, vaan voisi päinvastoin vaikeuttaa kuluttajansuojan saamista muissakin asioissa. Se katsoo, että jos kuluttajansuojaa laajennetaan julkiseen terveydenhuoltoon, tulee samalla oikeusturvakeinojen päällekkäisyyksiä karsia. Tulisi olla niin, että vain yksi valvova viranomaisantaisi valvonta-asiaa ratkaisun kuultuaan tarvittaessa muita viranomaisia. Myös *Vantaan kaupunki* katsoo, että asiakkaansuojaa kehitettäessä tulisi kiinnittää huomiota valitusjärjestelmien yksinkertaistamiseen, eikä samojen viranomaispäätösten käsittelemiseen useissa eri valitusteissä. *Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto* arvioi, että asioiden päällekkäinen käsittely on ainakin pääosin estettävissä sillä, että tiedonkulusta kuluttajaviranomaisten ja muiden viranomaisten välillä huolehditaan esimerkiksi tietoteknisin ratkaisuin.

*Kuluttajariitalautakunnan* mielestä oikeussuojakeinojen päällekkäisyys vaikuttaisi lakiluonnoksen perusteella johtavan siihen, että lautakunnan toimivalta laajenisi tosiasialliseen laillisuusvalvontaan. Se pitää lautakuntakäsittelyn kannalta ongelmallisena, että esimerkiksi opetuksen laatua koskevissa kysymyksissä asian ratkaiseminen edellyttäisi todennäköisesti usein suullisen todistelun vastaanottamista, mihin lautakunnalla ei ole mahdollisuutta. Ongelmallista olisi myös se, että paitsi että esittelijöillä pitäisi olla oikeustieteellisen koulutuksen ohella ehdotetun lain soveltamisalaan kuuluvaa osaamista, myös lääketieteen, sosiaali-oikeuden ja opetustoimen asiantuntijoiden tulisi olla jo valmisteluvaiheessa lautakunnan käytettävissä. Se toteaa, että tukeutuminen Valviran lausuntoihin myös näissä asioissa vaikuttaa erittäin ongelmalliselta, kun lausunnon saaminen Valviralta kestää nykyisinkin kauan. Myöskään Valvira ei pidä lausunnotmenettelyä mahdollisena ottaen huomioon, että jo nykyisin henkilöstöresurssit ja pysyvien asian-

tuntijoiden määrä ovat rajalliset. Myös *PKSSK* ottaa kantaa lausuntokysymykseen katsoen, että ehdotettu järjestelmä olisi omiaan synnyttämään lisää lausunnonantoaparaatteja, jotka jo muutoinkin lausuvat olemassa olevien järjestelmien puitteissa toinen toisilleen.

Useat lausunnonantajat ottavat kantaa myös kuluttajariitalautakunnan resurssi- ja ammattitaitokysymykseen. *VM, Turun hallinto-oikeus, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Oulun kaupunki ja Suomen Kuntaliitto* katsovat yleisesti, ettei lisäresurssien suuntaaminen kuluttajaviranomaisten kouluttamiseen ja päällekkäisen uuden menettelyn luomiseen ole tarkoituksenmukaista. *Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, EK, Invalidiliitto ry, SAMOK, STKL, Vammaisfoorumi ry ja YTY* toteavat, että on tärkeää huolehtia viranomaistoiminnan resursseista uusia velvoitteita annettaessa. *EK* tuo esiin sen, että jos lisäresursseista ei huolehdita, lautakunnan käsittelyajat pitenevät. *Kuluttajavirasto, Valvira, Lapin aluehallintovirasto, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Helsingin kaupunki* sekä *STKL* katsovat, että ehdotetun uuden lain soveltamisalaan kuuluvien palvelujen asiantuntemuksen hankkiminen olisi lain toteuttamisen kannalta välttämätöntä, ja *Rovaniemen kaupunki* tuo esiin sen, että uuden hyvinvointipalveluiden arviointitahon tuominen edellyttäisi riittävän tieto- ja kielitaidon (esimerkiksi saame) takaamista ko. tuomioistuimelta. *KKK ja THL* arvioivat, että valitusinstanssin ammattitaitokysymykset tulisivat muodostumaan haasteellisiksi. *Kuluttajavirasto* ei sen sijaan usko asiantuntemuksen hankkimisen muodostuvan ongelmaksi käytännössä, kun otetaan huomioon lautakunnalle jo tällä hetkellä kuuluvien hyödykeryhmien monipuolisuus ja laaja kirjo.

*VM, Turun hallinto-oikeus, kuluttajariitalautakunta ja Vantaan kaupunki* pitävät ehdotuksen arvioituja vaikutuksia kuluttajariitalautakunnan työmäärän lisäykseen alimitoitettuina. *Kuluttajariitalautakunnan* arvion mukaan asiantuntijakustannukset olisivat huomattavat, ja uudistus edellyttäisi varovasti arvioiden kymmenien uusien esittelijän virkojen perustamista sekä uusien toimitilojen hankintaa. *Vantaan kaupunki* toisaalta pitää mahdollisena, että uuden sääntelyn myötä julkisten palvelujen laatu tulisi paranemaan, kun ennalta pyrittäisiin ehkäisemään mahdollisia hyvitysvaatimuksia ja oikeusprosesseja. *Kela* pitää tarkoituksenmukaisena ehdotusta, jonka mukaan palvelun järjestäjä tai tuottaja käsitelisi hyvitysvaatimuksen ja antaisi siihen perustellun vastauksen ennen mahdollista jatkokäsittelyä.

*HUS* kritisoi sitä, ettei raportissa tuoda millään tavoin esiin tavoitteita asioiden kohtuulliselle käsittelyajalle eikä arvioita siitä, mitä kohtuullisen käsittelyajan vaatimus merkitsee resursoinnin kannalta. *Reumaliitto ry* katsookin, että kohtuullinen aika tulisi määrittellä. *Invalidiliitto ry:n* näkemyksen mukaan nopean käsittelyn varmistamiseksi kuluttajariitalautakunnalle sekä kantelu- ja muistutusviranomaisille tulisi säätää aikaraja päätöksen antamiselle. Samaten asiat tulee käsitellä kiireellisinä tuomioistuimissa. Lisäksi se katsoo, että jos kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa ei laajenneta, tulee perustaa vastaava uusi tuomioistuinten ulkopuolinen riidanratkaisuelin, ja virhetilanteissa tulisi soveltaa oikeussuojatakuuta hyvinvointipalvelussa. *YTY* arvioi, että kokonaan uuden toimielimen perustamisesta aiheutuisi todennäköisesti enemmän kustannuksia kuin kuluttajariitalautakunnan toimivallan laajentamisesta.

Kielteisesti hyvitysvaatimusten käsittelemiseen käräjäoikeudessa suhtautuvat *Pirkanmaan käräjäoikeus, Vantaan käräjäoikeus, Lapin aluehallintovirasto, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ja Vantaan kaupunki. Vantaan käräjäoikeuden* näkemyksen mukaan käräjäoikeuksilla on huonot valmiudet arvioida sitä, milloin julkisessa palvelussa on virhe ja mikä on sen merkitys. Vantaan käräjäoikeus myös toteaa, että koska hyvitysvaatimukset lienevät rahamäärältään pieniä, ne soveltuvat huonosti käräjäoikeuden ratkaistaviksi ottaen huomioon korkeat oikeudenkäyntikulut. Tämän vuoksi se arvioikin, että riidat ohjautuisivat pääosin kuluttajariitalautakuntaan.

*Lapin aluehallintovirasto, Lounais-Suomen aluehallintovirasto ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto* katsovat, että käräjäoikeuksien sijaan asiat tulisi käsitellä hallinto-oikeuksissa, joilla on sosiaali- ja terveys- sekä opetustoimen asioissa käräjäoikeuksia parempi asiantuntemus. Lounais-Suomen aluehallintovirasto tuo esiin myös sen, että hallintotuomioistuimen laajasta selvittämisvelvollisuudesta johtuen kansalainen pystyy hoitamaan asiansa hallintotuomioistuimessa lähtökohtaisesti itse, jolloin oikeudenkäynti ei luo kohtuutonta kuluriskiä yksityiselle asianosaiselle.

*Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto* ehdottaa, että maksun palauttamista varten luotaisiin pakollinen oikaisumenettely verotusmenettelystä annetun lain 75 §:n tapaan, josta päätöksestä tulisi voida valittaa hallinto-oikeuteen.

## 5.4 Asiakkaan oikeudet palvelun ollessa virheellinen

*Oulun kaupunki / Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehet, Invalidiliitto ry, Juridiskt ombud, SAMOK ja STKL* suhtautuvat ehdotettuun virhevastuusääntelyyn yleisesti myönteisesti. Myös *EK* suhtautuu ehdotettuun sääntelyyn pääpiirteissään positiivisesti, joskin se katsoo, että säännösten vaikutuksia ja merkitystä työryhmän raportissa käsitellyillä eri palvelutoimialoilla on tärkeää vielä täsmentää.

*Suomen Kuntaliitto* pitää tärkeänä oikeutta saada virhe korjatuksi ilman asiakkaalle aiheutuvia lisäkustannuksia. Myös asiakkaan oikeutta vahingonkorvaukseen erityisesti ostopalvelutilanteissa on sen mielestä syytä selkiyttää. *Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus* kannattaa mahdollisuutta hyvityksen vaatimiseen ja saamiseen. *YTY* kannattaa varallisuusvahinkoja koskevan korvaussuojan saattamista vastaamaan kuluttajan saaman korvaussuojan tasoa. *OKM* puolestaan pitää vahingonkorvauksen osalta nykyisiä vahingonkorvauslain säännöksiä riittävinä koulutuksen järjestäjän vahingonkorvausvelvollisuuden osalta.

*KKK, Suomen Kuntaliitto ja Vammaisfoorumi ry* suhtautuvat myönteisesti siihen, että asiakasmaksun palautusta tai alennuksen saamista virhetilanteissa säänneltäisiin. Myös *VM* pitää ehdotusta näiden osalta mahdollisena mutta muilta osin kokonaan uusien oikeussuojakeinojen luomista laatuvirheitä varten epätarkoituksenmukaisena.

*Laurean* näkemyksen mukaan osa virheen seuraamuksista on irrelevantteja julkisten palvelujen tarjoamisessa, sillä julkisia palveluita ei yleensä voi hinnoitella markkinaperustein. Ylipäänsä palvelun virheellisyyttä ja sen seuraamuksia koskeva sääntely ei *Laurean* mielestä sellaisenaan sovellu julkisen palvelun tarjoajan toimintaan. *OKM* puolestaan katsoo, että maksun alentaminen tai perimättä jättäminen soveltuu huonosti julkisen valvonnan alaiseen koulutukseen, jossa opetus on lähtökohtaisesti maksutonta. *Kilpailuvirasto* toteaa, että vaikka asiakkaan intressi hyvitysvaatimukseen voi kokonaan tai osittain julkisrahoitteisten palvelujen osalta olla vähäisempi kuin kokonaan yksityisrahoitteisissa palveluissa, se ei kuitenkaan poista tarvetta säätää mahdollisuudesta kompensatioon. *Helsingin kaupungin terveystieteiden keskus* toteaa hinnanalennusta ja vahingonkorvausvaatimuksia viivästystilanteissa koskevan sääntelyn osalta, että on vaikea nähdä, etteikö viranomaisen harkitsisi näitä jo nykyisin, mikäli valvova viranomaisen toteaa, että virhe on tapahtunut. Myös *Oulun kaupunki* tuo esiin sen, että useat raportissa esitetyt kehittämiskohteet on Oulun kaupungissa ratkaistu asiakasmyönteisesti jo voimassa olevan lainsäädännön puitteissa.

*Vammaisfoorumi ry* pitää sinänsä kannatettavana, että hyvinvointipalvelujen asiakkaalle järjestettäisiin kevyempi ja helpompi tapa saada vahingonkorvausta kuin mihin vahingonkorvauslaki antaa mahdollisuuden. Se kuitenkin katsoo, että vammaisille järjestettävien palveluiden subjektiivisen oikeuden luonne olisi perusteltua huomioida vahingonkorvauksen määräytymisen arvioinnissa. Virheen oikaiseminen ei useinkaan ole mahdollista, eivätkä kuluttajaoikeudelliset konstruktiot sovellu muutoinkaan kyseisen ryhmän palveluihin. Myös *Invalidiliitto ry* kiinnittää huomiota siihen, että virheen jälkikäteisellä oikaisulla ei ole välttämättä käytännön merkitystä vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa.

*VM* tuo yleisesti esiin sen, ettei reklamaatio sovi julkisiin hyvinvointipalveluihin muun muassa siitä syystä, että asiakkaan oikeus palveluihin perustuu joka tapauksessa lainsäädäntöön eikä sopimukseen. *Helsingin kaupunki / Sosiaalivirasto* pitää reklamaation esittämisen laiminlyönnistä seuraavaa näyttöedun menetystä kohtuuttomana seurauksena sosiaalihuollon asiakkaiden kohdalla, ja vastaavasti *Invalidiliitto ry* toteaa, ettei kaikista ihmisistä ole suoriutumaan esimerkiksi reklamaatiovelvoitteen täyttämistä ilman yhteiskunnan apua ja tukea.

*OKM* katsoo, että virheen käsite koulutussektorilla on vaikeasti hahmotettava muun muassa siksi, ettei kyse ole kaksipuolisesta sopimussuhteesta vaan suhteesta, jossa molemmilla tahoilla on oma vastuunsa hyvän lopputuloksen saavuttamisessa. Myös *THL* ja *Vantaan kaupunki* katsovat, että vaikka virhevastuusääntely olisi sinänsä tarpeellista, sääntely voi olla oikeudellisesti ongelmallista. Useiden sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden laatua ei ole lainsäädännössä määritelty, ja palveluja on saatavilla käytettävissä olevien voimavarojen puitteissa. *Etelä-Suomen aluehallintovirasto* on samoilla linjoilla todeten, että mahdollisuus saada korvausta tai hinnanalennusta on sinänsä kannatettava mutta käytännössä hankala toteuttaa. *Kuluttajariitalautakunta* mainitsee esimerkkinä soveltamisongelmista maksun alentamisen ja perimättä jättämisen terveydenhuollon palveluissa, joissa toimenpiteen lopputulos voi olla puutteellinen, vaikka toimenpide olisi tehty sinänsä virheettömästi. *Juridiskt ombud* puolestaan pohtii, voidaanko palvelun katsoa olevan virheellinen, jos asiakas ei ole saanut palvelua omalla äidinkielellään silloin, kun

hänellä olisi ollut siihen lain mukaan oikeus. Se katsookin, että asiakkaansuojalain suhde kielilaille turvattuihin kielellisiin oikeuksiin tulisi selventää.

YTY katsoo, että määritelmien tulkinnanvaraisuuden ja väljyyden aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi tulisi hakea tukea yleisestä laatustandardista, sosiaali- ja terveystieteiden laatusuosituksista ja ennen kaikkea asiakasta koskevasta hoitosuunnitelmasta tai muusta vastaavasta suunnitelmasta. *Suomen Lukiolaisten Liitto* puolestaan katsoo, että perusopetuslakiin ja lukiolakiin tulisi luoda kattavammat ja konkreettiset laatusuosituksiset, jotka edesauttaisivat palvelun virheen määrittelyä. *Vammaisfoorumi ry*, *Invalidiliitto ry* ja *Juridiskt ombud* puolestaan korostavat vammaispalvelulaissa tarkoitetun palvelusuunnitelman ja *Vammaisfoorumi ry* ja *Juridiskt ombud* myös palvelusitoumusten ja -lupausten sekä valtakunnallisten laatusuositusten merkitystä virheen arvioinnissa.

VM sen sijaan katsoo, että erilaisiin laatusuosituksiin ei voida tukeutua palvelun virhettä määriteltäessä kuin apukriteerinä, koska esimerkiksi kunnissa on käytännössä yleisesti puutetta tiettyjen ammattiryhmien työntekijöistä, jolloin kyseisen palvelun toteaminen virheelliseksi pelkästään suosituksentasoisen henkilökuntamitoituksen perusteella olisi kuntien kannalta käytännössä kestäväntöntä. *Lapin aluehallintoviraston* näkemyksen mukaan suunnitelman pitäminen virheen arvioinnin lähtökohtana on kyseenalaista siitä syystä, että suunnitelmalla ei muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta ole päätöksen kaltaista sitovuutta palveluiden järjestämisen kannalta. Se esittää myös joitakin huomioita hyvityksestä ja hyvitystä koskevan vaatimuksen käsittelystä. Esimerkiksi ehdotetun hyvitysvaatimuksen käsittelyn suhde muistutukseen ja hallintokanteluun jää sen mielestä epäselväksi.

*Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto* ja *Laurea* pitävät harkitsemisenarvoisena aikarajan asettamista korvauksen hakemiselle. *Suomen Reumaliitto ry* puolestaan katsoo, että esimerkiksi saamatta jääneestä palvelusta ja virheellisestä neuvonnasta maksettava vahingonkorvaus tulisi määritellä. Lisäksi *Juridiskt ombud* ja *Suomen Reumaliitto ry* katsovat, että asiakasmaksuihin liittyviin epäkohtiin tulisi kiinnittää huomiota.

*Suomen Lääkäriliitto ry:n* mielestä pitäisi pohtia tarkemmin potilaan oikeutta saada korvausta hoitoon pääsyn viivästymistapauksissa, joissa potilaalle aiheutuu ylimääräisiä kustannuksia muualle hoitoon hakeutumisesta. Näiden tilanteiden osalta potilaan käytössä tulisi olla kevyempi ja yksinkertaisempi oikeussuojakeino kuin mahdollisen hallintoriitamenettelyn käynnistäminen hallintotuomioistuimessa.

*Lapin aluehallintovirasto* pitää palvelujen järjestäjän roolin korostamista tärkeänä, koska rooli nykyisellään on joskus epäselvä. *Etelä-Suomen aluehallintovirasto*, *Itä-Suomen aluehallintovirasto*, *Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus*, *Invalidiliitto ry*, *Suomen ylioppilaskuntien liitto ry*, *Suomen Yrittäjät*, *STKL* ja *YTY* kannattavat erityisesti raportissa ehdotettua isännänvastuukysymyksen selkeyttämistä. *HUS* puolestaan katsoo, että lähtökohta, jonka mukaan viranomaisen hankkiessa palvelua alihankintana palvelun käyttäjän oikeusturvakeinojen tulisi kohdistua ensi sijassa palvelusta vastaavaan viranomaiseen palvelun tuottajan sijasta, johtaa palvelun käyttäjän kannalta usein absurdiin lopputulokseen.

*Helsingin kaupunki ja Invalidiliitto ry* kannattavat käänteisen todistustaakan soveltamista vahingonkorvauksiin. *VM* puolestaan vastustaa käännetyin todistustaakan soveltamista palvelujen virhetilanteisiin, ja myös *OKM* pitää sitä ongelmallisena opetus- ja koulutuspalveluissa.

*Suomen Lääkäriliitto ry* ei pidä aiheellisena eikä tarkoituksenmukaisena luoda päällekkäistä ja todennäköisesti varsin kallista järjestelmää hyvin toimivan potilasvakuutuksen kanssa. Enintäänkin korvausjärjestelmät voisivat täydentää toisiaan, ja uuden järjestelmän tulisi joka tapauksessa olla potilasvakuutukseen nähden toissijainen. Potilasvakuutuksen tulisi olla ensisijainen korvausjärjestelmä myös yksityiseltä elinkeinonharjoittajalta ostetuissa terveystaluuksissa ja vaadittaessa korvausta tuottamisperusteella. Myös *Itä-Suomen aluehallintovirasto* katsoo, että nykyistä potilasvakuutusjärjestelmää ei ole tarpeen muuttaa. *Suomen sosiaalioikeudellinen seura ry* ja *Terveys- ja sosiaalivaltiosihteeri ry* katsovat, että potilasvakuutuksen ja nyt ehdotettavan korvausjärjestelmän keskinäistä suhdetta tulisi selkiyttää. Samoin tulisi laajentaa potilasvahinkolain soveltamisalaa kattamaan myös sosiaalihuollon piiriin kuuluvat laitokset.

*Kuluttajavirasto* kannattaa ehdotusta, jonka mukaan mahdollisen uuden lain valvonta kuuluisi aluehallintovirastoille, joiden tulisi toimia tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä kuluttaja-asiamiehen kanssa. Myös *Suomen Lääkäriliitto ry* pitää aluehallintovirastoa luontevana tahona valvomaan markkinointia. Lisäksi *Kuluttajavirasto* katsoo, että koska julkisia palveluja markkinoidaan vain vähän, valvonnan tulisi ulottua koskemaan myös julkisia palveluita koskevia sopimuksia ja muita vastaavia järjestelyjä. *Itä-Suomen aluehallintovirasto* ja *Lounais-Suomen aluehallintovirasto* vastustavat aluehallintovirastolle ehdotettua valvontavastuuta, jollei samalla turvata tehtävien hoitamiseen tarvittavia henkilö- ja määräraharesursseja. Myös *Etelä-Suomen aluehallintovirasto* katsoo, että valvontaa koskevan ehdotuksen työllistävää vaikutusta tulisi selvittää sekä huolehtia resurssien riittävydestä. *Pohjois-Suomen aluehallintovirasto* katsoo, että ehdotettu valvonta on lähtökohtaisesti toteutettavissa nykyisten valvontatehtävien yhteydessä, mutta sekin arvioi, ettei mahdollisten lisäresurssien tarve ole täysin poissuljettua. *OKM* puolestaan katsoo, ettei aluehallintovirastojen suorittama valvonta ole korkeakoulujen kannalta sopiva ratkaisu, koska yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen toiminta ei missään tilanteessa linkity aluehallintovirastoon.

*Itä-Suomen aluehallintovirasto* katsoo, että jos esitettyjen tehtävien ei arvioida aiheuttavan valtakunnallisesti merkittävää lisätyötä, olisi harkittava tehtävien keskittämistä erikoistumistehtävänä yhdelle aluehallintovirastolle, jolle samalla osoitetaan tehtävän edellyttämät resurssit.

*Etelä-Suomen aluehallintovirasto* pitää hyvänä sitä, että kieltopäätöstä ei ole pakko tehdä, vaan että sen käyttö perustuu aluehallintoviraston harkintaan. Sen sijaan se huomauttaa *Lounais-Suomen aluehallintoviraston* tavoin, että hyvitysvaatimusten käsittely valvonnasta puuttuvat sanktiomahdollisuudet. Erityisesti uhkasakon asettamismahdollisuus olisi *Lounais-Suomen aluehallintoviraston* näkemyksen mukaan tärkeä, jotta valvonta ei jäisi vain hallinnollisen ohjauksen varaan.

## 6 MUITA HUOMIOITA

Useat lausunnonantajat (muun muassa *VM*, *OKM*, *Kilpailuvirasto*, *Helsingin kaupunki* ja *Suomen Reumaliitto ry*) katsovat, että myös muut kuin nyt ehdotetut mahdollisuudet asiakkaan aseman parantamiseen tulisi ottaa huomioon. *VM* tuo esiin kantelulainsäädännön uudistamisen sekä suunnitteilla olevan lain asioinnista julkisella sektorilla, ja *OKM* mainitsee esimerkkinä opiskelijan oikeussuojalautakunnan. *Kilpailuviraston* näkemyksen mukaan yksi keino voisi puolestaan olla eri tahojen tuottamia palveluja koskevien laatu- ja vertailutiedon systemaattinen kerääminen ja julkaiseminen, ja *Helsingin kaupunki* ehdottaa julkisen palvelujärjestelmän kehittämistä. *Suomen Reumaliitto ry* katsoo, että ryhmäkanne voisi toimia ratkaisumallina sosiaali- ja terveystalouden palveluvajeisiin. Huomiota tulisi sen mukaan kiinnittää myös sosiaali- ja potilasasiamiesten, kuluttajaviranomaisten ja Kelan työntekijöiden koulutukseen ja siihen, että yhteispuolustusjärjestelmissä tarjottaisiin kokonaisvaltaista asiakasneuvontaa työllisyysasiat mukaan lukien. Se esittää lausunnossaan myös lukuisia muita kehittämisehdotuksia. *Turun hallinto-oikeus* ja *Kela* tuovat puolestaan esiin julkisyhteisön vahingonkorvausvastuuta koskevan lainsäädäntöhankkeen.

*Suomen Lukiolaisten Liitto ry* pitää puutteena sitä, ettei koulutuspalveluiden asiakkaille ole järjestetty neuvontaa liittyen koulutuspalveluihin ja asiakkaan oikeusasemaan. Neuvontaa antavien puolueettomien koulutusasiamiesten tarpeellisuutta tulisikin sen näkemyksen mukaan tulevaisuudessa selvittää.

*Suomen Potilasliiton* näkemyksen mukaan lainsäädäntöön tulisi sisällyttää velvoite suorittaa varsinaisen terveys- ja sairaanhoitopalvelujen laadunvalvontaa. Tämä olisi tarpeen muun muassa kansalaisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi, mutta Suomen Potilasliitto pitää ongelmayksiköiden ja -toimintojen nopeaa paikantamista myös taloudellisesti järkevänä. *Sosiaalialan Työnantajat ry* on samoilla linjoilla todeten, että omavalvonta tulisi tehdä pakolliseksi myös julkiselle sektorille ja että omavalvontaan liittyvien asiakirjojen tulisi olla kuntien tai yksiköiden kotisivuilla kaikkien tarkasteltavissa.

*Suomen Potilasliitto* katsoo lisäksi, että potilaalla tulisi olla mahdollisuus valikoida yksikkö, jonne hän hakeutuu hoidettavaksi. Tämä synnyttäisi luonnollisen kilpailutilanteen, jossa pelkän talouden sijasta on kilpailtava myös hoidon laadulla. *THL* katsoo, että julkisen vallan olisi syytä pureutua esimerkiksi valinnanvapausuudistusten vaikutuksiin sosiaali- ja terveystalouden käyttöön ja asiakkaiden väliseen tasa-arvoon sekä erilaisien kieli- ja kulttuurivähemmistöjen mahdollisuuksiin saada tasavertaisia palveluita.



---

*Suomen Sosiaali oikeudellinen seura ry ja Terveys sosiaalityöntekijät ry* katsovat, että sosiaalisen sektorin sopimusehtoja tulisi valvoa ennakolta samaan tapaan kuin kuluttajasopimuksissa. Sosiaaliamiehet ja soveltuvin osin myös potilasiamiehet olisivat luonteva taho valvomaan kussakin kunnassa käytettyjen ehtojen kohtuullisuutta.

*Suomen Lääkäriliitto ry* katsoo, että lainsäädännöllä pitäisi luoda suoja mekanismi niin sanottuja uskomushoitoja käyttäville.

## LIITE

**Oikeusministeriön työryhmän laatimasta raportista ”Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa” pyydettiin lausuntoa seuraavilta viranomaisilta ja yhteisöiltä:<sup>1</sup>**

Valtiovarainministeriö  
Opetus- ja kulttuuriministeriö  
Työ- ja elinkeinoministeriö  
Sosiaali- ja terveysministeriö

Korkein hallinto-oikeus\*

Turun hovioikeus\*  
Rovaniemen hovioikeus

Pirkanmaan kärjäoikeus  
Vantaan kärjäoikeus

Helsingin hallinto-oikeus\*  
Turun hallinto-oikeus

Kansaneläkelaitos  
Kilpailuvirasto  
Kuluttajariitalautakunta  
Kuluttajavirasto  
Keskuskauppakamari  
Pääkaupunkiseudun sosiaaliasiamiehet\*  
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira  
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL  
Valtakunnallinen vammaisneuvosto\*

Etelä-Suomen aluehallintovirasto  
Itä-Suomen aluehallintovirasto  
Lapin aluehallintovirasto  
Lounais-Suomen aluehallintovirasto  
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto  
Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

Helsingin kaupunki  
Kokkolan kaupunki\*  
Oulun kaupunki  
Rovaniemen kaupunki

---

<sup>1</sup> (\*):llä merkityiltä ei saatu lausuntoa.

---

Tampereen kaupunki\*  
Turun kaupunki  
Vantaan kaupunki

Carea – Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä\*  
Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä  
Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä  
Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä\*  
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä\*

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy\*  
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu\*  
Turun ammattikorkeakoulu\*

Keski-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä\*  
Salon seudun koulutuskuntayhtymä\*

Ammattiin Opiskelevat – SAKKI ry\*  
Elinkeinoelämän keskusliitto EK  
Kuluttajaliitto ry\*  
Kuluttajayhdistys Suomen Potilasasiamiehet ry  
Lääkäripalveluyritysten Yhdistys ry\*  
Sivistystyönantajat ry  
Sosiaalialan Työnantaja- ja Toimialaliitto  
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto STKL ry  
Sosiaali- ja Terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry  
Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto – SAMOK ry  
Suomen Hammaslääkäriliitto ry\*  
Suomen Lukiolaisten Liitto ry  
Suomen Lääkäriliitto ry  
Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra\*  
Suomen Kuntaliitto ry  
Suomen Opiskelija-Allianssi – OSKU ry\*  
Suomen Potilasliitto ry  
Suomen ylioppilaskuntien liitto ry  
Suomen Yrittäjät  
Terveystieteiden ja terveydenhuollon palvelujärjestöt TEPA ry\*  
Terveyspalvelualan liitto ry\*  
Vanhustyön keskusliitto\*  
Vammaisfoorumi ry  
Väestöliitto\*

---

**Lisäksi lausunnon antoivat seuraavat tahot:**

Invalidiliitto ry

Juridiskt ombud i Svenskfinland för det finlandssvenska handikappområdet

Suomen Reumaliitto ry

Suomen sosiaali oikeudellinen seura ry (yhdessä Terveys sosiaalityöntekijät ry:n kanssa)

Terveys sosiaalityöntekijät ry (yhdessä Suomen sosiaali oikeudellinen seura ry:n kanssa)





OIKEUSMINISTERIÖ  
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7091  
ISBN 978-952-259-153-1 (PDF)

Oikeusministeriö  
PL 25  
00023 VALTIONEUVOSTO  
[www.om.fi](http://www.om.fi)

Justitieministeriet  
PB 25  
00023 STATSRÅDET  
[www.jm.fi](http://www.jm.fi)