Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta
StV@eduskunta.fi

Viite Sosiaali- ja terveysvaliokunnan kuulemis- ja lausuntopyyntö 6.5.2022

Asia HE 48/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta

Etelä-Suomen aluehallintoviraston lausunto

Tämä lausunto on laadittu aluehallintoviraston Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueella.

Esityksen tausta ja tavoitteet

Kuluttajansuojalaki (38/1978, jäljempänä KSL) sisältää kaikkiin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiin, kulutushyödykettä koskeviin sopimussuhteisiin sovellettavien yleisten säännösten lisäksi säännöksiä, jotka koskevat vain nimenomaan tiettyjä hyödykeryhmiä. KSL:ssä ei nykyisin ole erityissäännöksiä henkilöön kohdistuvien palvelujen osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista sopimussuhteessa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä näiden palvelujen viivästys- ja virhetilanteisiin sovelletaan niitä esineisiin kohdistuvia palveluja koskevan KSL 8 luvun säännöksiä, joiden katsotaan ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Käytännössä on esiintynyt epäselvyyttä siitä, mitä 8 luvun säännöksiä voidaan soveltaa henkilöön kohdistuviin palveluihin.

Esityksen tavoitteena on selkeyttää eräissä henkilöön kohdistuvissa palveluissa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia palvelun viivästys- ja virhetilanteissa. Näitä henkilöön kohdistuvia palveluita olisivat esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelut. Esityksen mukaan näitä palveluja koskevat nimenomaiset säännökset tekisivät niin kuluttajille kuin elinkeinonharjoittajillekin mahdolliseksi paremmin ennakoida niitä vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia, joita heille lain perusteella syntyy, mikä parantaisi oikeusvarmuutta. Nimenomaiset säännökset olisivat omiaan myös helpottamaan asioiden ratkaisemista kuluttajaneuvonnassa, kuluttajariitalautakunnassa ja tuomioistuimissa.

Esityksen mukaan henkilöön kohdistuvia palveluja koskevia erityissäännöksiä laadittaessa voidaan ottaa huomioon näitä palveluja koskevat erityispiirteet. Tällä hetkellä henkilöön kohdistuvissa palveluissa sovelletut KSL 8 luvun säännökset on laadittu esineitä koskevia kertasuoritteisia palvelusopimuksia koskeviksi, minkä vuoksi osa säännöksistä soveltuu huonosti palveluihin, jotka kohdistuvat kuluttajan henkilöön ja joista merkittävä osa on toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen perustuvia jatkuvaluonteisia palveluja. Lisäksi säännöksiä laadittaessa voidaan ottaa

huomioon niin muussa lainsäädännössä kuin toimintaympäristössä muutoinkin 8 luvun säätämisen jälkeen tapahtuneet muutokset.

Yleisiä huomioita

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että terveydenhuollon potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeudellista asemaa parannetaan kuluttajansuojalain muutoksilla. Aluehallintovirasto näkee kuitenkin riskinä sen, että kuluttajansuojan parantuessa järjestämisvastuussa olevat tahot pyrkivät entistä enemmän siirtämään haavoittuvassa asemassa ja sosiaalihuollon tarpeessa olevia asiakkaita kuluttaja-asiakkaiksi ilman, että palvelun järjestämisvastuussa oleva taho huolehtii sosiaalipalvelujen tarpeen kartoittamisesta.

Ehdotuksen tavoitteena on henkilöön kohdistuvia palveluja koskevalla erityissääntelyllä mahdollistaa paremmin kyseessä olevien palveluiden erityispiirteiden huomioiminen kuluttajansuojasääntelyssä. Aluehallintovirasto pitää tavoitetta hyvänä, mutta näkee jossain määrin ongelmallisena sen, että ehdotetun KSL 9 a luvun soveltamisalaan kuuluu hyvin erilaisia ja muussa lainsäädännössä eri tavalla säänneltyjä palveluja. Sääntely kattaisi esimerkiksi sote-palveluita, varhaiskasvatus- ja koulutuspalveluita sekä juhla- ja ravintolapalveluita. Näiden palveluiden eroja suhteessa toisiinsa ei ole esitetyssä sääntelyssä juurikaan huomioitu. Esitetyn 9 a luvun 1 §:n 1 momentin mukaan *ehdotettua lukua sovellettaisiin henkilöön kohdistuviin palveluihin, jollei palvelua koskevista muista säännöksistä muuta johdu. Jos luvun soveltamisalaan kuuluvasta palvelusta säädetään erityislaissa, sen säännökset syrjäyttäisivät ehdotetun luvun säännökset. Ehdotetun luvun säännökset voisivat kuitenkin täydentää erityislain säännöksiä siinä tapauksessa, että kyseinen sääntely ei sisällä säännöksiä palvelun virheestä tai viivästyksestä.* Aluehallintoviraston arvion mukaan tämä normiristiriitatilanteita varten tehty sinänsä selkeä linjaus ei välttämättä ole käytännössä yksiselitteisesti sovellettavissa. Hallituksen esityksessä ei ole riittävällä tavalla pohdittu mahdollisia eteen tulevia tilanteita, joissa kuluttajansuojalain sääntely on ristiriidassa palvelua koskevan erityislainsäädännön kanssa.

Aluehallintovirasto toteaa, että esityksessä on tuotu esiin, että aluehallintovirastot ja Valvira valvovat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja käsittelevät niitä koskevia kanteluja. Esityksessä ei kuitenkaan ole tarkemmin arvioitu kuluttajansuojaviranomaisten ja aluehallintovirastojen ja Valviran toteuttaman valvonnan suhdetta. Aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että tätä arviointia tehdään vielä jatkovalmistelun yhteydessä. Keskeistä olisi erityisesti täsmentää, muuttaako lakiehdotus jotenkin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan vastuunjakoa. Vaikka kuluttajansuojalainsäädännön mukainen valvonta nähtäisiin avien ja Valviran toteuttamasta valvonnasta erillisenä, aluehallintovirasto pitää todennäköisenä, että rajanvetoa joudutaan jatkossa tekemään enemmän sen suhteen, minkä viranomaisen tutkittavaksi asia kuuluu. Viranomaisissa tullaan todennäköisesti käsittelemään myös enenevässä määrin osittain päällekkäisiä asioita.

4.1.2 Soveltamisala

Esityksen sivulla 18 todetaan, *että henkilöön kohdistuvissa palveluissa ei ole poikkeuksellista, että palvelu suoritetaan tilaajan sijaan tämän osoittamalle toiselle henkilölle. Osaa säännöksistä ehdotetaan sovellettaviksi myös tällaiseen toiseen henkilöön, esimerkiksi vanhukseen, jolle omainen on tilannut jonkin palvelun.*

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan ei ole oikeudellisesti täysin ongelmatonta, että esimerkiksi omainen voisi toimia vanhuksen palvelun tilaajana ja sen myötä sopimusosapuolena, sillä perusteluissa ei erikseen todeta, että vanhuksen, jonka puolesta sopimus voitaisiin tehdä, oikeudellinen toimintakyky olisi alentunut tai että kyseisen omaisen tulisi toimia laillisena edunvalvojana. Edelleen omaisen ollessa sopimusosapuolena vanhus kuitenkin mitä todennäköisemmin itse maksaa kyseisen palvelun, jolloin kasvaa riski siihen, että asiakkaan mielipidettä tai näkemystä palveluista, niiden toteuttamistavasta tai palvelun hinnoista ei huomioida. Lakiin tulisi tarkentaa, että asiakkaan puolesta tilaajana toimivan (sopimusosapuolen) tulisi olla asiakkaan laillinen edustaja tai että asiakas on antanut tietoisen ja yksilöidyn suostumuksen omaiselle sopimuksen tekemiseen.

Esityksen sivulla 19 tuodaan esiin olosuhteet, joissa toimeksisaaja on ilmoitusvelvollinen tilaajalle. Kyseessä ovat tilanteet, joissa osoittautuu, ettei palvelu ole henkilölle tarkoituksenmukainen tai se muodostuu odotettua kalliimmaksi. Esityksen mukaan *edellä tarkoitetuissa tapauksissa toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja ilmoituksen saatuaan nimenomaan ilmoittaisi haluavansa palvelun suoritettavaksi. Jos palvelu suoritetaan muulle kuin tilaajalle, lupa palvelun jatkamiseen tulisi pyytää myös henkilöltä, jolle palvelu suoritetaan.* Samankaltainen menettelyvelvollisuus koskisi myös toimeksiantoon kuulumattomien lisätoimenpiteiden suorittamista. Esityksessä todetaan, että *muualla lainsäädännössä on säännöksiä tilanteista, joissa henkilö ei ole oikeustoimikelpoinen tai muutoin kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä. Esimerkiksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n mukaan huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Lisäksi esimerkiksi potilaslain 7 §:ssä säädetään alaikäisen potilaan hoidosta siten, että jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.* Esityksen mukaan *ehdotetulla sääntelyllä ei vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn.*

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan esityksessä tulisi täsmentää edellä kuvatun ilmoitusvelvollisuuden soveltamista tilanteissa, joissa palvelun tilaajana katsotaan olevan jonkun muun kuin palvelun kohteena olevan henkilön. Esimerkiksi kuluttajansuojalain ja päätöksentekoa koskevan sääntelyn suhdetta on tarpeen arvioida tarkemmin suhteessa käytännössä esiin tuleviin tilanteisiin. Esityksessä todetaan, ettei ehdotetulla sääntelyllä vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn. Edellä esitetyn mukaisesti ilmoitusvelvollisuuden piirissä olevissa tapauksissa lupa palvelun suorittamiseen tarvitaan kuitenkin sekä tilaajalta että henkilöltä, joka on palvelun kohteena. Tämä edellytys voi aluehallintoviraston käsityksen mukaan joissakin tapauksissa mahdollisesti muodostua ristiriitaiseksi päätöksentekoa koskevan sääntelyn kanssa. Aluehallintovirasto pitää lisäksi tärkeänä kiinnittää huomiota siihen, että potilas- ja asiakastiedot

ovat salassa pidettäviä, eikä esimerkiksi alaikäisen vanhemmalla ole aina oikeutta saada lastaan koskevia hoitotietoja, vaikka hän maksaisi palvelun. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslaki) 9 §:n 2 momentin mukaan, jos alaikäinen potilas ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoansa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.

Aluehallintovirasto toteaa, että valvontahavaintojen perusteella palvelusetelillä järjestettävien palvelujen haasteena ovat tilanteet, joissa kunta järjestää esimerkiksi muistisairaalle asiakkaalle palvelut palvelusetelillä, vaikka asiakas ei tosiasiallisesti pysty toimimaan kuluttajan tavoin. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat eivät siten pysty valvomaan ja arvioimaan saamansa palvelun laatua, riittävyyttä, oikea-aikaisuutta, eivätkä myöskään sopimuksen asianmukaista toteutumista. Aluehallintovirasto esittää lakiin lisättäväksi säännöksen, jonka mukaan palvelusetelillä palvelua antavan toimeksisaajan tulee ilmoittaa palvelun järjestäjälle, mikäli havaitsee ongelmia asiakkaan kyvyssä valvoa asemaansa kuluttajana.

4.2.4 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan

Esityksessä on tuotu esiin, että uudet säännökset voisivat alkuun lisätä jonkin verran kuluttajansuojaviranomaisten työmäärää. Aluehallintovirasto pitää mahdollisena, että sääntely lisäisi työmäärää myös aluehallintovirastoissa. On todennäköistä, että yhteydenotot aluehallintovirastoon lisääntyvät, kun ihmiset tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa sen suhteen, miten uusi sääntely vaikuttaa viranomaisten toimivallanjakoon ja missä asioissa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta tulee olla yhteydessä kuluttajaviranomaisiin ja missä aluehallintovirastoon. Asioita käsitellään todennäköisesti jatkossa yhä enemmän myös päällekkäin eri viranomaisissa, sillä ihmiset saattavat tehdä kantelun aluehallintovirastoon saadakseen ratkaisusta tukea kuluttajansuojalain mukaiselle korvausvaatimukselleen.

Aluehallintovirasto toteaa, että se ei nykyisillä resursseillaan pysty hoitamaan lisääntyviä tehtäviä. Aluehallintovirasto korostaa, että sääntelyn voimaan tulon jälkeen tulee seurata sen vaikutuksia viranomaisten työmäärään ja mikäli työmäärä lisääntyy, kompensoida se lisäresursseilla.

7 Säännöskohtaiset perustelut

1 § Soveltamisala

Esityksen mukaan kuluttajansuojalakiin tehtävät muutokset eivät koskisi julkisyhteisöjen järjestämiä palveluja muutoin kuin palvelusetelillä järjestettyjen palvelujen osalta. Aluehallintovirasto näkee tilanteen eriarvoistavana esimerkiksi sosiaalihuollon asumispalvelujen asiakkaiden, erityisesti vanhusten, osalta. Asiakkailla, joille palvelut järjestetään ostopalveluna, ei ole virheseuraamusmahdollisuuksia samalla tavoin kuin lakimuutoksen myötä tulisi olemaan palveluseteliasiakkailla, joten asiakkaat voivat joutua eriarvioiseen asemaan palvelun järjestämistavasta riippuen. Useissa kunnissa eri järjestämistavoilla toteutettavien palvelujen hintoja on yhtenäistetty, jolloin ostopalveluasiakas maksaa palvelustaan saman palvelumaksun

kuin palveluseteliasiakas, kuitenkin ilman konkreettista mahdollisuutta virheseuraamuksiin. Aluehallintovirasto toteaa valvontahavaintojen perusteella, että kunnat eivät riittävällä tavalla valvo yksittäisen asiakkaan palvelun toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman tai kunnan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti.

Aluehallintovirasto toteaa, että kuluttajansuojalakiin ehdotetut muutokset parantavat palveluseteliasiakkaiden asemaa, mutta pitää tärkeänä sitä, että asiakkaat eivät joutuisi eriarvoiseen asemaan palvelun järjestämistavasta riippuen.

Esityksessä todetaan, että kotipalvelu voisi sisältää esimerkiksi peseytymis-, pukeutumis- ja lääkehoitoapua. Aluehallintovirasto korostaa, että vakiintuneen lupa- ja valvontakäytännön mukaisesti kotipalvelu katsotaan sosiaalihuoltolain mukaiseksi palveluksi, joka ei sisällä lääkehoitoon liittyviä tehtäviä. Kotipalvelun työntekijöiltä ei edellytetä terveydenhuollon koulutusta ja osaamista, jolloin terveydenhuollon tehtäväksi katsottavaa lääkehoitoa ei voi toteuttaa kotipalvelun palveluna. Sosiaalihuoltolain muutokseen liittyen ei vielä ole täysin selvää, miten kotihoidon sisältö tultaisiin jatkossa määrittelemään. Sen vuoksi aluehallintovirasto pitää tärkeänä, että kuluttajansuojaa koskevan lain muutoksessa ei määriteltäisi sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöjä kovin tarkalla tasolla.

Aluehallintovirasto toteaa, että työterveyshuolto on merkittävä yksityisen terveydenhuollon tuottama terveydenhuollon palvelukokonaisuus. Selvyyden vuoksi esityksessä olisi hyvä täsmentää, ettei ehdotettu sääntely koskisi työterveyshuoltoa, koska se ei perustu kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliseen sopimukseen, vaan elinkeinonharjoittajan sopimusosapuolena on työnantaja.

5 § Neuvontavelvollisuus

Pykälän 2 momentin mukaan *toimeksisaaja ei saisi suorittaa palvelua, ellei tilaaja 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen saatuaan nimenomaisesti ilmoita joka tapauksessa haluavansa palvelun suoritetuksi. Jos se, ettei palvelu ole tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ilmenee vasta palvelua suoritettaessa eikä tilaajalta palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen voitaisi pyytää lupaa suorituksen jatkamiseen, toimeksisaaja saisi jatkaa suoritusta, jos hänellä olisi erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaisi palvelun suoritettavaksi. Sosiaali- ja terveydenhoitopalveluissa palvelun suorittamisen jatkaminen edellyttäisi lisäksi, että se on asiakkaan edun mukaista ja terveydenhoitopalveluissa myös lääketieteellisesti perusteltua.*

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan 2 momentin perusteluissa jää epäselväksi se, miten todennetaan, että asiakas tai tilaaja on ilmoittanut haluavansa palvelun suoritetuksi. Esimerkkinä kotihoidon muistisairas asiakas, joka ei kenties muista ilmoittaneensa tai ei tiedä mihin asia liittyy. Lisäksi epäselväksi jää, mitä 2 momentissa tarkoitetaan, kun toisaalta puhutaan siitä, ettei palvelu ole tilaajan kannalta tarkoituksenmukainen ja toisaalta siitä, että toimeksisaaja saisi jatkaa suoritusta, jos hänellä on erityistä syytä olettaa, että tilaaja kuitenkin haluaisi palvelun suoritettavaksi. Miksi tilaaja haluaisi epätarkoituksenmukaisen palvelun suoritettavaksi ja miten todennetaan erityinen syy olettaa?

9 § Hinnanalennus ja 10 § Sopimuksen puru

Esityksessä todetaan, että j*os kertasuoritteisen palvelun suoritusajankohdasta on sovittu ja palvelu suoritetaan viivästyneenä, tilaajalla olisi pykälän mukaan tietyin edellytyksin oikeus vaatia toimeksisaajalta viivästystä vastaavaa hinnanalennusta. Edellytyksenä olisi, että viivästystä voitaisiin palvelun luonne ja muut olosuhteet huomioon ottaen pitää olennaisena. Kynnys hinnanalennuksen saamiseen olisi siis vastaava kuin 10 §:n mukainen purkukynnys.*

Esityksen säännöskohtaisissa perusteluissa käsitellään viivästyksen olennaisuuden arviointia. Perusteluissa on huomioitu se, että toisinaan esimerkiksi lääkärin vastaanotolle pääseminen voi viivästyä 15 minuutilla, jos edellisen potilaan tutkiminen vie odotettua kauemmin, eikä tätä pidetä olennaisena viivästyksenä. Aluehallintovirasto toteaa, että jatkossa olisi vielä tarpeen täsmentää, miten oikeutta hinnanalennukseen tulisi arvioida, jos esimerkiksi itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö sairastuu, eikä siksi voi tarjota palvelua sovittuna ajankohtana, vaan palvelu täytyy siirtää myöhemmäksi. Onko tilaaja tällöin oikeutettu hinnanalennukseen, vai arvioidaanko asiaa tällöin sen kannalta, että ajan peruuntuessa tilaaja voi olla varaamatta uutta aikaa ja näin purkaa sopimuksen? Katsotaanko, että mikäli tilaaja varaa uuden ajan, kyse on jo uudesta sopimuksesta vai aiemman sopimuksen täyttämisestä viivästyneenä?

11 § Oikeus vahingonkorvaukseen

Aluehallintovirasto pitää hyvänä mainintaa siitä, että toimeksisaajan vahingonkorvauksen vapautumisperusteena viivästystilanteissa ei voisi vedota henkilöstöresurssien alimitoitukseen.

15 § Yleinen virhesäännös

Pykälän mukaan *palvelussa olisi virhe, jos se ei vastaa sovittua taikka jos se ei täytä suoritustavaltaan tai laadultaan 4 §:ssä säädettyjä vaatimuksia. Palvelu olisi 4 §:n mukaan suoritettava ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon tilaajan edut. Palvelun ja siinä käytettävien aineiden ja tarvikkeiden olisi lisäksi vastattava laissa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia. Palvelun olisi 4 §:n mukaan myös vastattava ominaisuuksiltaan sitä, mitä tilaajalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aihetta olettaa, ellei toisin ole sovittu.*

Esityksessä todetaan, että *pelkästään mahdollisia toimitiloja koskevista säännöksistä tai henkilöstön mitoitus- tai koulutusvaatimuksista poikkeaminen ei sellaisenaan kuitenkaan tarkoittaisi sitä, että palvelussa olisi puutteita, jos palvelu olisi kuitenkin suoritettu sitä koskevia sisältö- ja laatuvaatimuksia noudattaen ammattitaitoisesti ja huolellisesti.*

Aluehallintovirasto esittää huolensa siitä, että edellä mainittua 15 §:n perustelua voidaan tulkita toimeksisaajien taholta siten, että esimerkiksi koulutusvaatimuksista poikkeaminen ei tarkoittaisi puutteita palveluissa silloinkaan, jos esimerkiksi lääkehoitoa toteuttaa lääkehoitoon kouluttamaton työntekijä, joka kuitenkin pystyy suorittamaan tehtävän ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Aluehallintovirasto esittää tähän perusteluosioon tarkennusta, jossa kuten perustelujen alussa,

todetaan, että toimeksisaajan on toimittava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan perustelujen toteamus siitä, ettei palvelua katsottaisi puutteelliseksi säännösten vastaisten toimitilojen tai edellytettyä pienemmän henkilöstömitoituksen tai koulutusvaatimuksista poikkeamisen vuoksi, on myös osittain ristiriidassa säädöstekstin kanssa, jossa edellytetään palvelun lainmukaisuutta. Sääntelyssä tulisi vähintään täsmentää, miten arviointia tehdään suhteessa yksittäiselle asiakkaalle toteutettuun palveluun, jos yksikön toiminta laajemmin on säännösten vastaista.

Aluehallintovirasto näkee haasteellisena määritellä viivästymisestä johtuvan virheen tehostetussa palveluasumisessa, sillä asiakkaiden palvelut eivät perustu ennalta sovittuihin käyntiaikoihin kuten kotihoidossa, vaan asiakkaan tulisi palveluasumisen piirissä ollessaan saada palvelut tarpeensa mukaisesti ja oikea-aikaisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Valvontahavaintojen perusteella tehostetun palveluasumisen piirissä olevat asiakkaat joutuvat toisinaan odottamaan perustarpeiden ja perushoidon osalta palvelun toteutumista kohtuuttoman pitkään esimerkiksi henkilöstön vähyydestä johtuvasta syystä. Viivästysvirheen määrittelyn tulisi sosiaalihuollon palveluissa tapahtua suhteessa sosiaalihuoltolaissa säädettyyn oikeuteen saada riittävät, laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut sekä suhteessa asiakkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, johon asiakkaan päivittäinen hoidon ja palvelun tarve on kirjattu.

Kotihoidon palvelujen osalta viivästyminen tulisi tarkentaa siten, että jos kotikäynti viivästyy asiakkaalle sovitusta aikaikkunasta (yleisesti esimerkiksi kaksi tuntia), on kyseessä jo virhe. Toisaalta taas asiakkailla, joiden lääkitys edellyttää suhteellisen tarkasti tiettyjä käyntiaikoja, voi virhe olla jo puolen tunnin viivästyminen, koska tällöin asiakkaan lääkitys ei toteudu tarkoituksenmukaisella tavalla ja voi jopa vaarantaa asiakkaan hengen tai terveyden.

Aluehallintovirasto näkee riskinä sen, että toimeksisaajat määrittelevät jatkossa esimerkiksi palvelun antamisajankohdat hyvinkin väljästi välttyäkseen mahdollisilta viivästyksiin liittyviltä korvauksilta tai hyvityksiltä, jolloin asiakkaiden sosiaalihuoltolaissa säädetty oikeus oikea-aikaisiin palveluihin vaarantuu entisestään.

Aluehallintovirasto toteaa lisäksi, että sääntelyssä on tärkeää selventää, edellyttääkö sosiaalihuollon asiakkaan (tilaajan) oikeus vaatia virheseuraamuksia esimerkiksi suihkutuksen myöhästymistilanteissa sitä, että toimeksisaaja hinnoittelee yksittäiset palvelut, esimerkiksi suihkutuksen, siten, että virheistä on mahdollista saada hyvitys yksittäisen palvelukokonaisuuteen sisältyvän palvelun osalta.

29 § Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus

Pykälän 1 momentin mukaan toimeksisaajalla olisi oikeus purkaa sopimus tilaajan maksuviivästyksen johdosta siltä osin kuin palvelua ei ole vielä suoritettu.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan toimeksisaajan oikeutta purkaa sopimus tulee tarkentaa siten, että jos sosiaali- tai terveydenhuollon asiakas on palvelusetelillä järjestetyn palvelun piirissä,

on toimeksisaajan ennen sopimuksen purkamista oltava yhteydessä palvelua järjestävään tahoon, jonka tehtävänä olisi selvittää asiakkaan maksuvaikeuksiin johtaneet syyt ja mahdollinen sosiaalipalvelujen tarve.

34 §. Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että esityksessä korostuu toimeksisaajan vastuu alihankintatilanteissa, vaikka asiakkaalla olisi oikeus kohdistaa virhevaatimuksensa myös aliurakoitsijaan.

12 luku 1 §

Aluehallintovirasto pitää kannatettavana välittäjän vastuun ulottamista 9 a luvussa tarkoitettuihin palveluihin. Kuten esityksessä on tuotu esiin erityisesti yksityisissä terveyspalveluissa epäselvyyttä liittyy usein siihen, kenen kanssa kuluttaja on sopimussuhteessa. Esityksessä todetaan, että esimerkiksi tilatessaan lääkärikeskuksesta ajan lääkärille, kuluttaja ei yleensä tiedä, tarjoaako keskus omia palvelujaan vai välittääkö se keskuksen tiloissa vastaanottoaan pitävän lääkärin palveluja.

Muita huomioita

Hallituksen esityksessä käytetään yleisesti termiä kunta, myös viittauksissa muihin voimassa oleviin lakeihin. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan terminologia tulisi muuttaa vastaamaan 1.1.2023 voimaan tulevaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annettua lakia (sote-järjestämislaki), jonka mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen siirtyy hyvinvointialueille.

Hallituksen esityksessä puhutaan kotipalvelusta. Tämän osalta tulisi huomioida sosiaalihuoltolakiin esitetty muutos, jonka mukaan termi kotipalvelu poistuisi laista ja sen sijaan puhuttaisiin kotihoidosta.

Esityksen luvussa 2.3.2 *Potilasvahinkoja koskeva sääntely* tuodaan esiin, että *se, että kyseessä on potilasvakuutuslain mukaan korvattava vahinko, ei estä vahinkoa kärsinyttä vaatimasta muulta vahingosta vastuussa olevalta taholta korvausta muun lain, kuten KSL:n perusteella. Jos korvausta maksetaan toisen lain perusteella, maksettu korvaus voidaan vähentää potilasvakuutuslain perusteella maksettavasta korvauksesta. Samoin potilasvakuutuslain perusteella maksettu korvaus voidaan vähentää esimerkiksi vahingonkorvauslain perusteella maksettavasta korvauksesta. Vahinkoa kärsinyt valitsee, vaatiiko hän korvausta potilasvakuutuslain, vahingonkorvauslain vai kuluttajansuojalain vai mahdollisesti kaikkien niiden perusteella.*

Aluehallintovirasto esittää harkittavaksi, että 9 a lukuun lisätään selkeyden vuoksi täsmentävä säännös, jossa edellä todettu tuodaan säännöstasolla esiin. Tämä auttaisi kuluttaja-asiakkaita paremmin hahmottamaan korvauksiin liittyvää kokonaisuutta suoraan säädöstekstin perusteella.

Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Oona Mölsä, puh. 029 501 6000 (vaihde).

johtaja Kristiina Poikajärvi

ylitarkastaja Oona Mölsä

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Lausunnon valmisteluun ovat osallistuneet sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Vainio ja aluehallintoylilääkäri Päivi Saukkosalmi.

Tämä asiakirja ESAVI/18279/2022 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/18279/2022 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Mölsä Oona 17.05.2022 11:36

Ratkaisija Poikajärvi Kristiina 17.05.2022 12:00