Sosiaali- ja terveysvaliokunta 18.5.2022

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta HE 48/2022 vp



Aluehallintovirasto

@AVItwiittaa

Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat – vastuualue, ylitarkastaja Oona Mölsä

Huomioita esityksestä

- Yleisesti hyvä, että terveydenhuollon potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeudellista asemaa parannetaan kuluttajansuojalain muutoksilla.

Yhdenvertainen oikeus laadukkaisiin palveluihin ja virheseuraamuksiin

- 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.
  - Palveluseteli ja ostopalvelu ovat rinnakkaisia palvelun järjestämistapoja.
  - Kuluttajansuojalakiin ehdotetut muutokset parantavat palveluseteliasiakkaiden asemaa, mutta ostopalveluasiakkaan asema ei muutu.

Huomioita esityksestä

- **Ongelmallista, että KSL 9 a luvun soveltamisalaan kuuluu hyvin erilaisia ja muussa lainsäädännössä eri tavalla säänneltyjä palveluja.**

  - Palvelujen eroja suhteessa toisiinsa ei ole esityksessä 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.*
  - → Sinänsä selkeä linjaus, mutta KSL:n ja erityislainsäädännön ristiriidasta johtuvia käytännön tilanteita ei ole riittävästi esityksessä pohdittu

Huomioita esityksestä

- **Esityksen vaikutusta sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan vastuunjakoon tarpeen täsmentää**

- Uusi sääntely voi lisätä työmäärää myös aveissa ja päällekkäisten asioiden käsittely valvontaviranomaisissa todennäköisesti lisääntyy.
  - Sääntelyn vaikutusta viranomaisten työmäärään seurattava ja työmäärän mahdollinen lisääntyminen huomioitava resursoinnissa. → Avien resurssit eivät tällä hetkellä mahdollista lisääntyvien tehtävien hoitamista.

Huomioita esityksestä

”Omainen voi toimia palvelun tilaajana”

- Asiakkaan puolesta tilaajana toimivan (sopimusosapuolen) tulisi olla asiakkaan laillinen edustaja tai asiakkaan tulisi olla antanut tietoisen ja yksilöidyn suostumuksen omaiselle sopimuksen tekemiseen.

Kyky toimia kuluttajan tavoin on varmistettava

- Aluehallintovirasto esittää lakiin lisättäväksi säännöksen, jonka mukaan palvelusetelillä palvelua antavan toimeksisaajan tulee ilmoittaa palvelun järjestäjälle, mikäli havaitsee ongelmia asiakkaan kyvyssä valvoa asemaansa kuluttajana.

Huomioita esityksestä

5 § Neuvontavelvollisuus

- Esityksessä tulisi täsmentää neuvontavelvollisuuden soveltamista tilanteissa, joissa palvelun tilaajana katsotaan olevan jonkun muun kuin palvelun kohteena olevan henkilön.
    - Esityksen mukaan ehdotetulla sääntelyllä ei vaikuteta henkilön päätöksentekoa koskevaan sääntelyyn, mutta edellytetään suostumusta sekä tilaajalta että palvelun kohteelta. → Sisältyykö kuitenkin mahdollinen ristiriita päätöksentekoa koskevan sääntelyn kanssa? Tätä olisi tarpeen vielä esimerkein täsmentää.
    - Huomioitava asiakas- ja potilastietojen salassapito → esim. palvelun tilaavalla vanhemmalla ei välttämättä oikeutta lapsensa potilastietoihin
- 2 momentin perusteluissa jää epäselväksi se, miten todennetaan, että asiakas tai tilaaja on ilmoittanut haluavansa palvelun suoritetuksi.
- Miksi tilaaja haluaisi epätarkoituksenmukaisen palvelun suoritettavaksi ja miten todennetaan erityinen syy olettaa?

Huomioita esityksestä

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusvaatimuksista on pidettävä kiinni

- ”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.”
    - Säädöstekstin ja perustelujen välillä mahdollinen ristiriita, kun samalla edellytetään palvelun lainmukaisuutta?
        - Sääntelyssä tulisi täsmentää, miten arviointia tehdään suhteessa yksittäiselle asiakkaalle toteutettuun palveluun, jos yksikön toiminta laajemmin on säännösten vastaista.
    - Voi johtaa siihen, että sairaanhoitajan tehtäväksi sovitun työn tekee lähihoitaja ammattitaitoisesti ja huolellisesti → ei johda seuraamuksiin?
    - Lähtökohtana tulee olla, että toimeksisaajan on toimittava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.
    - Jos edellä mainittu jää voimaan, on eriteltävä ne sote-tehtävät, joissa koulutusvaatimukset ovat ehdottomat (vrt. sote-ammattihenkilöiden laillistus).

Huomioita esityksestä

11 § Oikeus vahingonkorvaukseen

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

Viivästymisestä johtuvan virheen määrittely tehostetussa palveluasumisessa

- 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.
    - 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.

Huomioita esityksestä

Toimeksisaajan oikeus purkaa sopimus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliasiakkaiden kohdalla

- Palveluseteliasiakkaiden toimintakyky on usein heikentynyt ja asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa.
    - Lakiin tulisi tarkentaa, että toimeksisaajan olisi ennen sopimuksen purkamista oltava yhteydessä palvelua järjestävään tahoon, jonka tehtävänä olisi selvittää asiakkaan maksuvaikeuksiin johtaneet syyt ja mahdollinen sosiaalipalvelujen tarve.

Huomioita esityksestä

34 § Muun elinkeinonharjoittajan virhevastuu

- Hyvä, että esityksessä korostuu toimeksisaajan vastuu alihankintatilanteissa, vaikka asiakkaalla olisi oikeus kohdistaa virhevaatimuksensa myös aliurakoitsijaan.

12 luku 1 §

- Välittäjän vastuun ulottaminen 9 a luvussa tarkoitettuihin palveluihin on kannatettavaa.
    - Yksityisissä terveyspalveluissa epäselvyyttä liittyy usein siihen, kenen kanssa kuluttaja on sopimussuhteessa.

Huomioita esityksestä

Terminologia

- Hallituksen esityksessä käytetään yleisesti termiä kunta
  - Terminologia tulisi muuttaa vastaamaan 1.1.2023 voimaan tulevaa järjestämislakia, jonka mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen siirtyy hyvinvointialueille.
- Hallituksen esityksessä puhutaan kotipalvelusta
  - Sosiaalihuoltolakiin esitetty muutosta, jonka mukaan termi kotipalvelu poistuisi laista ja sen sijaan puhuttaisiin kotihoidosta.

Eri lakien mukaiset korvaukset

- Esityksen luvussa 2.3.2 tuodaan esiin, että *vahinkoa kärsinyt valitsee, vaatiiko hän korvausta potilasvakuutuslain, vahingonkorvauslain vai kuluttajansuojalain vai mahdollisesti kaikkien niiden perusteella* sekä täsmennetään näiden lakien suhdetta.
  - Aluehallintovirasto esittää harkittavaksi, että 9 a lukuun lisätään selkeyden vuoksi täsmentävä säännös, jossa tämä tuodaan säännöstasolla esiin.



Aluehallintovirasto