

PRESSMEDDELANDE 2007-03-27

”Bygg ut konsumentskyddet i vård och omsorg”

Allt mer av vård, omsorg, skola, daghem och andra allmännyttiga tjänster konkurreras ut. Valen blir fler samtidigt som det är svårt att vara konsument. I en ny policy ställer Sveriges Konsumenter en rad krav: Det ska vara lätt att jämföra alternativen, kvaliteten ska vara säkrad mot felbehandlingar m m och ansvar och reklamationsvägar ska vara tydliga.

- Vi måste bort från synsättet att vi bara är ”mottagare” av tjänster från det allmänna. Självfallet ska vi ha samma konsumentskydd om vi anlitar en vårdcentral eller ett äldreboende som om vi anlitar en verkstad, en bank eller en resebyrå, säger Jan Bertoft, generalsekreterare i Sveriges Konsumenter.

Tjänster som tidigare tillhandahölls av en enda offentlig part tillhandahålls allt oftare av konkurrerande parter. Eller så har stat, landsting eller kommun handlat upp en tjänst av en privat entreprenör för pressa priserna. Vi går från att vara medborgare till att bli kunder och får en annan ställning i förhållande till leverantören.

- Konkurrensutsättning av offentliga tjänster skapar en gråzon mellan regler som gäller inom förvaltning och de som gäller i privat sektor. Då kommer medborgarna i ett utsatt läge. Här finns idag många brister. Nu måste det bli lättare att jämföra alternativen. Dessutom måste kvalitetskontrollen förstärkas, vilket också dagens rapport om felbehandlingar i sjukvården visar. Ansvaret för fel och brister måste göras tydligt och den som lider skada ska kompenseras.

Innan en konkurrensutsättning eller privatisering görs kräver Sveriges Konsumenter att en omfattande analys görs. Den ska utgå konsumentintresset. Det gjordes till exempel inte när elmarknaden avreglerades, med negativa följder för konsumenterna.

Myndigheterna ska sedan följa utvecklingen, få resurser för effektiv marknadskontroll och ha en fortlöpande dialog med konsumentrörelsen.

På själva tjänsterna ställer Sveriges Konsumenter åtta grundkrav:

1. God tillgång och till en rimlig kostnad.
2. Rättvis konkurrens mellan olika utförare.
3. Reella valmöjligheter mellan olika tjänster.
4. Komplet, tillförlitlig information om till exempel pris, betalningsvillkor o s v
5. Hög kvalitet.
6. Hög nivå av säkerhet och pålitlighet, det vill säga ingen risk för avbrott i tjänsten.
7. Oberoende reglering med sanktionsmöjligheter vid överträdelser.
8. Möjlighet till reklamation och tvistlösning.

Vad ”hög kvalitet” innebär varierar från bransch till bransch, men några centrala parametrar är **tillgänglighet, kompetens, lyhördhet, snabbhet, pålitlighet, flexibilitet och säkerhet.**

För vård och omsorg är det också grundläggande med delaktighet och respekt för patienten/konsumentens egen vilja. Konfidentialitet och respekt för patientens tid är andra grundkrav och självfallet ska onödigt lidande undvikas.

- En översyn av konsumenttjänstlagen har vi krävt länge. Den är nu på gång, vilket vi välkomnar. Vi förutsätter att den blir färdig inom rimlig tid och innebär konkreta, kraftfulla förbättringar för konsumenterna av allmännyttiga tjänster, säger Jan Bertoft.

Hela policyn finns på: www.sverigeskonsumenter.se

Presskontakt: Jan Bertoft, tel 08-674 43 04, 070-797 79 87,

Sveriges Konsumenter är en obunden, opolitisk paraplyorganisation med 28 medlemsorganisationer. Vi är en intresse- och lobbyorganisation, som arbetar både nationellt och internationellt med aktuella konsumentfrågor. Vårt mål är mer konsumentmakt och att underlätta och belysa för konsumenterna att göra medvetna val. Sveriges Konsumenter ger ut tidningarna Råd & Rön och KonsumentMakt. Mer information på www.sverigeskonsumenter.se