

11.6.2025

EOAK/1309/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

**TARKASTUS: KAINUUN HYVINVOINTIALUE (LASKUTUS JA PERINTÄ)
9.5.2025**

Tarkastusajankohta

9.5.2025 kello 12.30–14.30

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notaari Sanna-Kaisa Frantti

Osallistujat tarkastuskohteesta

Hyvinvointialueelta:

talousjohtaja

palveluesihenkilö A

palveluesihenkilö B

pääkirjanpitäjä

laskentasihteeri A

laskentasihteeri B

laskentasihteeri C

Revire Perintä Oy:stä:

perintäasiantuntija

Tarkastuksen tyyppi

ennalta ilmoitettu

1 TARKASTUKSEN TAUSTAA

Oikeusasiamiehen kansliassa julkisoikeudellisten maksujen laskutus- ja perintämenettelyä koskevat asiat käsitellään asiaryhmässä ”Taloudellinen toiminta, maksuhäiriöt ja ulosotto”. Kyseisiä asioita ei tilastoida erikseen, joten hyvinvointialueiden laskutukseen ja perintään kohdistuvien kanteluasioiden määrästä ei ole saatavissa tarkkaa tilastotietoa. Kun kysymys on julkisoikeudellisesta maksusta, myös perintäyhtiön menettely kuuluu oikeusasiamiehen toimivaltaan.

Hyvinvointialueelle ilmoitettiin ennen tarkastusta tarkastuksen tarkoituksiksi käsitellä tilaisuudessa laskutusta ja perintää, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskutus- ja perintäprosesseja sekä perintäyhtiön käyttämistä kyseisten maksujen perinnässä. Tarkemmiksi tarkastuksen teemoiksi ilmoitettiin seuraavat:

1. Sote-uudistuksen mukanaan tuomat muutokset laskutukseen ja perintään. Miten muutokset näkyvät erityisesti asiakkaille?
2. Laskutuksen ajantasaisuus. Miten mahdollisista viiveistä on kerrottu asiakkaille?
3. Asiakkaiden yhteydenottokeinot laskutusta ja perintää koskevissa kysymyksissä ja yhteystiedoista ilmoittaminen.
4. Asiakasmaksulain 11 §:n huomioiminen.
5. Maksujen lykkäys- ja huojennuspyyntöjen käsittely.
6. Ulosottoperintään lähettäminen.

Lisäksi tarkastuksen teemaksi ilmoitettiin oikeusasiamiehen kanslian vuoden 2025 vuositeema ”Digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet”.

Hyvinvointialuetta pyydettiin toimittamaan ennakkotarkastusaineistoksi esimerkkejä sote- maksujen laskuista sekä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä mahdollisine liitteineen (sekä maksukyvyn mukaan määräytyvästä maksusta, että muusta maksusta) sekä hyvinvointialueen mahdollinen laskutus- ja perintäohje.

2 TARKASTUS

2.1 Yleistä

Tarkastuksen aluksi talousjohtaja esitteli yleisesti Kainuun hyvinvointialueen laskutusta ja perintää.

Hyvinvointialueen talouspalveluissa hoidetaan potilastietojärjestelmän kautta tuleva erikoissairaanhoidon laskutus, käyttöliittymän kautta tulevat laskutukset (ensihoidon kuljetusten omavastuuosuudet, lääkehuolto, vuokralaskutus ja välivuokra-asiakkaat sekä sosiaalinen luototus) sekä excel-laskutus, josta talouspalvelu muodostaa laskut (esim. taksikyytien omavastuuosuudet, vammaispalvelulaskutukset). Revire Perintä Oy (jälj. Revire) tuottaa perintäpalvelut.

Talouspalveluissa hoidetaan myös asiakkaiden eri kanavien kautta tulevia yhteydenottoja. Sähköpostitse tulevia yhteydenottoja seurataan ja niihin vastataan päivittäin. Eri asiaryhmille on luotu omat sähköpostiosoitteet (esim. maksukattoasiat, laskutus, maksusuunnitelmat). Myös puhelimitse tulee paljon yhteydenottoja. Puhelinpalveluajat ovat rajatut, esimerkiksi kello 9–11. Palvelua saa suomeksi ja englanniksi. Puhelinyhteydenotot koskevat usein eräpäiväsiirtoja ja maksun perustetta. Mikäli asiakkaan yhteydenotto liittyy hoitoon, häntä pyydetään ottamaan yhteyttä hoitavaan yksikköön. Joissain tapauksissa myös työntekijä voi selvittää asiaa hoitavan yksikön kanssa ja soittaa takaisin asiakkaalle.

Hyvinvointialueuudistus ei ole aiheuttanut viivästystä laskutuksessa, koska alueen sotetoiminnot oli yhdistetty jo 20 vuotta sitten. Alueella jatkettiin kuten ennen, eikä uudistus ole aiheuttanut isoja muutoksia toimintaan. Myöskään asiakasmaksupäätöksen osalta ei ole ilmennyt viiveitä. Mikäli viiveitä esiintyisi, niistä tiedotettaisiin ulkoisessa mediassa.

Keskusteltiin yhteistyöstä eri viranomaisten kanssa. Hyvinvointialueen edustajat kertoivat, että sosiaalityön kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Asiakasohjauksessa tehdään huoli-ilmoituksia ja voidaan suositella myös edunvalvontaa. Mikäli asiakkaasta herää huoli, otetaan yhteyttä sosiaalipuoleen. Aikuissosiaalityö osallistuu talousneuvolatoimintaan, mutta siellä käy vähän ihmisiä. Sosiaalityöllä on yhteistyötä talous- ja velkaneuvonnan kanssa.

Kainuun hyvinvointialueen asiakkailta on ilmennyt jonkin verran häätöjä vuokra-asunnoista, mutta häädöt eivät ole lisääntyneet asumistuen muutosten myötä. Välivuokraus, jossa hyvinvointialue edelleenvuokraa asiakkaalle asunnon, on suosittu palvelu, ja välivuokra-asuntoja on 35 kappaletta. Säästöjen myötä tämäkin palvelu voidaan joutua karsimaan.

Keskusteltiin indeksitarkistuksista. Hyvinvointialueen edustajien mukaan indeksitarkistusten myötä asiakkaille tehdään uudet päätökset. Päätökset pyritään tekemään ja lähettämään asiakkaille tammikuun aikana, jotta vältytään takautuvalta laskutukselta. Mikäli kuitenkin asiakkaalle ehtii muodostua takautuvaa laskutusta, niin se hyvitetään.

Saatavilla on sosiaalista luototusta. Sitä haetaan aikaisempaa harvemmin, koska myöntämisen kriteerit ovat tiukat. Esimerkiksi toimeentulotukea saava asiakas ei pääse sosiaalisen luototuksen piiriin. Sosiaalisesta luototuksesta ei ole juurikaan aiheutunut luottotappioita. Sosiaalisen luototuksen limiitti hyvinvointialueella on noin 250 000 euroa ja siitä on tällä hetkellä käytössä noin 26 000 euroa.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistoon sisältyneestä taloussäännöstä ja erityisesti sen liikasuoritusten palauttamista koskevasta kohdasta (kohta 5.2). Sanotussa kohdassa todetaan seuraava.

Liikasuoritukset palautetaan ensisijaisesti hyvityksenä seuraavan laskun yhteydessä, mikäli se laskutusjärjestelmässä on mahdollista ja suoritus perustuu toistuvaan laskutukseen. Muutoin asiakkaalle palautetaan yli 50 euron liikasuoritukset. Tätä pienemmät liikesuoritukset palautetaan asiakkaan pyynnöstä.

Tarkastuskohteen edustajat kertoivat, että kaikki alle 50 euron liikasuoritukset palautetaan asiakkaan pyynnöstä. Aiemmin alaraja oli 10–25 ja nykyisin 50 euroa. Kysyttäessä kohteen edustajat kertoivat, että alle 50 euron suorituksia ei palauteta oma-aloitteisesti, koska kyse on varsin pienistä suorituksista, joita on melko paljon. Yleisimmät asiakasmaksut ovat yli 50 euroa, joten ne palautetaan asiakkaalle ilman pyyntöäkin. Esimerkiksi hoitajakäynnin asiakasmaksu on 20 euroa, ja jos asiakas maksaa laskun erehdyksessä kahdesti, sitä ei palauteta ilman pyyntöä. Liikamaksuja oli vuonna 2024 (tuolloin palautuksen raja oli 25 euroa) yhteensä noin 16 400 euroa. Maksukattopalautuksia on paljon ja ne palautetaan aina summasta riippumatta.

Hyvinvointialueen edustajat nostivat keskustelun aiheeksi hyvinvointialueiden rahoituksen vähentämisen ja asiakasmaksujen korotusten mahdollistamisen. Edustajat kertoivat, että erikoissairaanhoidon avokäyntimaksuja ovat tänä vuonna korotettu 45 prosenttia ja erikoissairaanhoidon osastohoitomaksuja 22,5 prosenttia. Tämä on näkynyt jo muutamassa kuukaudessa siten, että ihmiset peruvat aikojaan suurten käyntimaksujen vuoksi. Myös ikääntyneiden osalta on havaittu, että ensimmäisen laskun mentyä perintään, asiakkaan käynnit ovat vähentyneet. Apulaisoikeusasiamies totesi, että perustuslakivaliokunnan useasti toistama kanta on, etteivät asiakasmaksut saa muodostua hoidon saamisen esteeksi.

Hyvinvointialueen edustajat toivat myös esiin, että alueen asiakasmaksutuotot ovat vuosittain 30 miljoonaa euroa, josta terveydenhuollon tasasuuruiset maksut ovat 10 miljoonaa euroa.

Kainuun hyvinvointialueen kokonaisrahoitus oli noin 430 miljoonaa euroa vuonna 2024 ja noin 460 miljoonaa euroa vuonna 2025. Alueen alijäämä on noin 30 miljoonaa, joten paine luopua kaikesta ei-lakisääteisestä toiminnasta on suuri.

2.2 Laskutus

Hyvinvointialueen laskutus tehdään pääsääntöisesti muutaman päivän sisällä asiakkaan käynnistä / asiakaskontaktista. Osa laskutuksista tehdään kerran tai kahdesti kuukaudessa.

Laskuja voi muodostaa suomen, englannin ja ruotsin kielellä. Maksupäätökset ovat suomenkielisiä.

Laskutuskanavina käytössä ovat digilaskutuskanavat, e-lasku, Omaposti, Kivra ja paperilaskutus. CGI tulostaa ja postittaa paperilaskut. Laskutuksesta yli 70 prosenttia hoidetaan paperilaskutuksena, eikä paperilaskuista peritä lisämaksua. Asiakkaat voivat myös maksaa laskuja pankkien tarjoamien suoramaksu- ja maksukuoripalvelujen avulla sekä pankkien toimipisteissä ja verkkopankissa. Erillistä maksupistettä laskujen maksamista varten ei ole.

Laskuille annetaan maksuaikaa 21 päivää. Talouspalvelut voi pyydettäessä myöntää maksuaikaa enintään kuusi kuukautta. Myös maksusuunnitelmia tehdään. Mikäli lasku on siirtynyt jo perintään, perintää hoitava Revire laatii maksusuunnitelman. Jos maksusuunnitelman kesto on yli kuusi kuukautta, Revire hyväksyy suunnitelman hyvinvointialueella.

Keskusteltiin laskujen lähettämisestä sellaisille asiakkaille, jotka ovat pitkään hoitolaitoksessa. Hyvinvointialueen edustajat kertoivat, että potilastietojärjestelmään voi merkitä lisätietoja. Siten sinne voidaan lisätä laskutusosoitteeksi esimerkiksi edunvalvojan, lapsen tai muun läheisen osoite. Sosiaalityöntekijät ohjeistavat ja neuvovat erikoissairaanhoidon ja vuodeosastojen asiakkaita laskutusosoitteen siirrosta. Siten pitkään hoitolaitoksessa olevien henkilöiden laskut eivät ohjaudu turhaan näiden kotiosoitteisiin odottamaan maksamista. Näin vältetään laskujen siirtyminen perintään. Sosiaalityöntekijät auttavat asiakkaita myös toimeentulotukihakemusten laatimisessa.

Turvakieltoasiakkaiden osalta tietojärjestelmään tehdään merkintä turvakiellosta. Tietojärjestelmä poimii turvakieltoasiakkaat erilliselle listalle, ja muutamalla työntekijällä on oikeus katsoa asiakkaiden osoitetiedot. Tämän jälkeen muodostetaan turvakieltoasiakkaiden laskut.

Alaikäisten kohdalla lasku kirjoitetaan aina huoltajalle, ellei lapsi ole kieltänyt sitä. 12-vuotias voi kieltää laskun lähettämisen huoltajalle.

Keskusteltiin asiakasmaksujen huojentamisesta tai poistamisesta (asiakasmaksulaki 11 §).

Hyvinvointialueen edustajat kertoivat, että ensimmäinen maksupäätös sisältää tiedon asiakasmaksun alentamisesta tai poistamisesta. Myös terveysasemilla ja hyvinvointialueen verkkosivuille lisätyssä asiakasohjeessa on tietoa huojennuksista. Tämä yli 40-sivuinen asiakasohje ei löydy verkkosivuston ensimmäiseltä sivulta, vaan useamman linkin takaa. Apulaisoikeusasiamies pyysi hyvinvointialueen edustajia arvioimaan asiakasohjeen saavutettavuutta.

Ikäänntyneiden asiakkaiden omaiset ja edunvalvojat ovat myös aktiivisia hankkimaan tietoa huojennuksista. Aikuissosiaalityön asiakkaiden laskuissa otetaan jo laskutusvaiheessa asiakkaiden maksukyky huomioon. Mikäli asiakas ei pysty maksamaan laskua, sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan hakemaan toimeentulotukea. Tarkastuskohteen edustajat totesivat, että sosiaali- ja terveysministeriön suositus alentaa myös tasamaksuisia asiakasmaksuja on ongelmallinen. Se lisäisi maksujen alentamis- ja poistohakemuksia. Hyvinvointialueen hallitus on päättänyt, ettei tasamaksuja alenneta.

Keskusteltiin asiakasmaksuohjeessa mainituista asiakasmaksujen poistamisen tai kokonaan perimättä jättämisen periaatteista. Periaatteiden mukaan muun muassa

- kohta 4 ”Palvelusta perittävää maksua ei pääsääntöisesti jätetä perimättä. Maksun alentaminen tai poistaminen tehdään erityisen perustellusta syystä.”

- kohta 7 ”Perimättä jättämistä tai alentamista ei tehdä, jos asiakkaalla on hakemattomia hänelle kuuluvia Kelan etuuksia, kuten vammaisetuudet (vammaistuki tai hoitotuki), eläkkeensaajan hoitotuki tai asumistuki.”

- kohta 8 ”Pitkäaikaisessa laitoshoidossa asiakasmaksujen kohtuullistamiselle tai vapautukselle ei ole perusteita, jos asiakkaalle jää käyttövaraa vähintään 122 euroa kuukaudessa. Pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen perhehoidon asiakkaalle käyttövara on vähintään 182 euroa kuukaudessa. (912/1992, 7 c §) Jatkossa käyttövara on STM:n ilmoituksen mukainen vähimmäismäärä. (734/1992/14 b)”

Kohteen edustajat toivat kohdan 8 osalta esiin, että alueella ei ole enää ikäihmisten palveluissa sosiaalihuoltolain mukaista laitoshoidon lainkaan. Siten asiakasmaksuohjeen kohdassa 8 tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen perhehoidon osalta todettu on oikeampi kuvaamaan alueen toimintaa, kun ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksuja alennetaan.

Tarkastajat tiedustelivat, mitkä voisivat olla sellaisia seikkoja, jotka muodostaisivat erityisen perustellun syyn alentaa tai poistaa asiakasmaksu. Tarkastuskohteen edustajien mukaan asian selvittämiseksi asiakkaat toimittavat paljon asiakirjoja, joiden perusteella voidaan saada riittävä selvitys erityisen perustellusta syystä. Asian arviointi on kokonaisharkintaa. Kohdassa 7 mainittujen hakemattomien tukien osalta edustajat kysyttäessä kertoivat, että asiakkaalla on oltava hoitotukipäätös ennen kuin maksuja voidaan alentaa. Jos asiakkaalla ei vielä ole hoitotukipäätöstä, työntekijät ohjaavat ja auttavat asiakasta hakemaan sen. Asiakasmaksuja voidaan alentaa siihen saakka, että asiakas saa hoitotukipäätöksen. Kohteen edustajat toivat lisäksi esiin, että sosiaalihuollon ikäihmisten tasamääräisiin laskuihin (esim. lyhytaikaishoidon maksu) on myös mahdollista hakea alennusta/perimättä jättämistä harkinnalla. Kohdan 8 osalta tarkastuskohteen edustajat kysyttäessä kertoivat, että asiakkaalle tulee jäädä tietty säädetty peruskäyttövara, johon huojennuksen myöntäminen on sidottu.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistona olleista laskuista.

Todettiin, että laskuista ilmenee, jos lasku kerryttää maksukattoa. Myönteistä on myös se, että laskuista ilmenee myös maksukattokertymä. Keskusteltiin siitä, tulisiko myös sen, ettei maksu kerrytä maksukattoa, ilmetä laskusta. Keskusteltiin myös siitä, tulisiko laskuissa olla tietoa mahdollisuudesta alentaa tai poistaa asiakasmaksuja.

Eräs maksukyvyyn mukaan määräytyvän maksun lasku sisälsi oikaisuvaatimusohjeen laskuun. Hyvinvointialueen edustajat kertoivat, että laskutusjärjestelmän toimittaja on muodostanut laskun tekstit. Laskutusjärjestelmän toimittajan kanssa on tarkoitus lähiaikoina pitää palaveri laskuihin sisällytettävistä tiedoista. On myös mietitty sitä, pitäisikö laskuihin tuottaa lisäsivu, jossa olisi enemmän tietoa. Hyvinvointialueen edustajat toivat myös esiin, että laskutusjärjestelmä muuttuu ensi vuonna, eikä uuden järjestelmän tuottamasta laskupohjasta ole vielä tietoa.

2.3 Perintä

Hyvinvointialueen perintä on ulkoistettu Revire Perintä Oy:n hoidettavaksi syksystä 2024 alkaen. Aiemmin perintä hoidettiin Lowell Oy:n toimesta (vanhojen saatavien perintä jäi Lowellin hoitoon).

Revire hoitaa perinnän ensimmäisen maksumuistutuksen lähettamisestä lähtien. Maksumuistutuksen eräpäivä on kuluttajasaatavissa 21 päivää ja yrityksillä 14 päivää muistutuksen päiväyksestä. Velalliselle lähetetään ensimmäinen maksuvaatimus, jossa annetaan 21 päivää maksuaikaa velan suorittamiseksi, jos kyseessä on kuluttajasaatava. Yrityssaatavien maksuvaatimuksessa on 14 päivää maksuaikaa. Reviren lähettämät maksumuistutus ja -vaatimuskirjeet on käyty läpi yhdessä hyvinvointialueen edustajien kanssa ja seurantaa on tehty.

Päätös siitä, että saatava lähetetään ulosottoon, tehdään hyvinvointialueella. Revire selvittää asiakkaiden ulosottokelpoisuuden ja antaa suosituksen, lähetetäänkö asia ulosottoon vai ei. Hyvinvointialueen edustajat päättävät tämän perusteella ulosottoon lähettamisestä tai lähettämättä jättämisestä.

Laskun siirryttyä perintään asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä Revireen. Alkuperäisen laskun sisältöön liittyvät yhteydenotot ohjataan tekemään talouspalveluihin.

Turvakieltoasiakkaiden laskut lähetetään perintään Revirelle, joka palauttaa näiden asiakkaiden laskut takaisin hyvinvointialueelle. Alaikäisten lasten laskut toimitetaan myös Revirelle perittäväksi.

Keskusteltiin ennakkotarkastusaineistoon sisältyneistä maksumuistutus- ja maksuvaatimuskirjeistä.

Todettiin, että jos maksumuistutus/-vaatimuskirjeet sisältävät useita saatavia, niistä ei ilmene selvästi se, mihin lasku perustuu. Keskusteltiin siitä, millä tarkkuudella tällaisia salassa pidettäviä terveydenhoitoon liittyviä asioita voi ilmoittaa kirjeissä. Hyvinvointialueen edustajat totesivat, että olisi toivottavaa hyvä keksiä tapa ilmoittaa selitteet paljastamatta Revirelle asiakkaan terveystietoja. Hyvinvointialueen talouspalveluihin tulee jonkin verran yhteydenottoja siitä, mitä käyntejä maksumuistutus/-vaatimus sisältää.

2.4 Julkisen hallinnon digitalisaatio

Hyvinvointialueen asiakkaiden käytössä on sähköisiä asiointikanavia, joiden kautta voi lähettää viestejä sekä asiakirjoja, varata aikoja, uusia reseptejä, tutkia laboratoriotuloksia, saada apua, tukea ja omahoitoa. Asiakkaat voivat myös varata ajan etävastaanotolle. Edelleen asiakkaat voivat asioida myös puhelimitse sekä asioimalla toimipaikoissa. Ongelmana sähköisten palvelujen osalta on se, että kaikilla ei ole käytössä tarvittavia laitteita, eikä riittävää osaamista palvelujen käyttöön.

Hyvinvointialueella on myös tarjolla digitukea sekä neuvontaa, chattibotti on vasta tulossa. Digituen tavoitteena on auttaa asiakkaita käyttämään älylaitteita ja digitaalisia palveluja itsenäisesti ja turvallisesti. Kainuussa digitukea tarjoavat viranomaiset, kansalais- ja kansanopistot, kirjastot sekä järjestöt. Tukea on saatavilla verkossa, puhelimitse ja paikan päällä.

Sähköisistä palveluista tiedotetaan sosiaalisen median kanavissa sekä alueen verkkosivuilla. Lisäksi keväällä 2025 jokaiseen kainuulaiseen talouteen on jaettu postitse palveluopas.

2.5 Vammaisten henkilöiden oikeudet

Tarkastuskohteen edustajat täyttivät vammaisten henkilöiden oikeudetlomakkeen. Hyvinvointialueen omistamissa toimitiloissa esteettömyys on huomioitu lukuun ottamatta yhtä sairaalaa. Tämän sairaan toiminnoille on kuitenkin rakenteilla uudisrakennushankkeet, joissa esteettömyys huomioidaan. Saavutettavuusseloste on tehty ja digitaalisten palveluiden saavutettavuutta on testattu.

3 APULAIKKEUSASIAMIEHEN TARKASTUSHAVAINNOT JA KANNANOTOT

3.1 Ennakkotarkastusaineisto

Ennakkotarkastusaineistossa olleiden laskujen osalta apulaisoikeusasiamies toteaa, että laskuista ilmenee, kerryttääkö laskutettava maksu maksukattoa. Laskuissa ilmoitetaan myös hyvinvointialueen tiedossa oleva asiakkaan maksukattokertymä, mikä on hallinnon palveluperiaatteen ja asiakkaan näkökulmasta erityisen positiivista. Laskuista ei kuitenkaan ilmene, että maksu ei kerrytä maksukattoa.

Asiakasmaksulain 2 a §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku. Momentin 7 kohdan mukaan laskussa tulee olla tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä. Kohdan perusteluiden (HE 129/2020 vp, s.56) mukaan maksukaton seuraaminen olisi asiakkaalle helpompaa, kun laskusta ilmenisi se, kerryttääkö maksu maksukattoa vai ei.

Apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan asukasmaksulain kyseinen kohta käsittää myös tiedon siitä, ettei maksu kerrytä maksukattoa, ja että myös kyseisen tiedon on oltava laskulla. Edelleen apulaisoikeusasiamies viittaa 7 kohdassa säädettyyn siitä, että jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on oltava tieto asiakkaan velvollisuudesta seurata itse oman maksukattonsa ylittymistä. Apulaisoikeusasiamies näin ollen toteaa, että vaikka laskuissa ilmoitetaankin maksukattokertymä, tulee laskuissa myös ilmoittaa asiakkaan velvollisuudesta itse seurata katon ylittymistä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa edelleen, että laskuissa ei ole mainintaa siitä, että asiakasmaksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa asiakasmaksulain 11 §:ssä säädettyjen edellytysten täyttyessä. Laskuissa ei myöskään ole asiasta lisätietoja antavan tahon nimeä tai yhteystietoja.

Hyvinvointialueen edustajat ovat todenneet, että asiakasmaksujen alentamista ja perimättä jättämistä koskevat, lain 11 §:ssä tarkoitetut tiedot toimitetaan asiakkaalle maksupäätöksen yhteydessä ja että terveysasemilla on myös tietoa tästä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että maksupäätöksen yhteydessä on asianmukaista ja perusteltua antaa asiakkaalle tieto mahdollisuudesta asiakasmaksujen huojennukseen. Kuitenkin maksupäätöksen ja itse palvelutapahtuman välillä voi kulua aikaa, jolloin tieto mahdollisuudesta saada maksuihin huojennusta voi helposti unohtua. Lisäksi kun tieto annetaan maksupäätöksen yhteydessä, voi syntyä vaara siitä, etteivät kaikki asiakkaat riittävästi ymmärrä huojennusmahdollisuuden koskevan myöhemmin lasketettavaa asiakasmaksua. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan tiedot asiakasmaksun huojennusmahdollisuudesta sekä lisätietoja antavan tahon yhteystiedoista on asianmukaista antaa myös asiakasmaksua koskevan laskun yhteydessä.

Ennakkotarkastusaineistoon sisältyneen maksukyvyn mukaan määräytyvää maksua koskevan laskun ja siihen sisältyvän oikaisuvaatimusohjeistuksen osalta apulaisoikeusasiamies toteaa seuraavan.

Kyseisessä laskussa ilmoitetaan, että ”tähän laskuun tyytymätön asianosainen voi tehdä kirjallisesti oikaisuvaatimuksen. Oikaisua ei saa vaatia laskuun, joka koskee Sos.-ja terv. huollon asiakasmaksulain 8.7.2022/600/ § 2 b tarkoitettua päätöstä.”

Muutoksenhakua koskevan asiakasmaksulain 15 §:n mukaan maksua koskevaan päätökseen ja laskuun saa vaatia oikaisua. Lainkohdan mukaan oikaisua ei kuitenkaan saa vaatia laskuun, joka koskee 2 b:ssä tarkoitettua päätöstä. Mainittu 2 b § koskee päätöstä maksukyvyyn mukaan määräytyvästä maksusta. Saman lain 2 a § 2 momentin mukaan muuhun laskuun kuin 2 b:ssä tarkoitettua päätöstä koskevaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje.

Apulaisoikeusasiamies painottaa, että asianosaisen oikeusturvan ja hyvän hallinnon toteutumisen kannalta on olennaista, että asianosaiselle muutoksenhausta kerrotut tiedot ovat oikeita ja riittävän ymmärrettävästi esitettyjä. Kyseisen laskun lukija jää helposti käsitykseen, että kyseiseen laskuun voisi hakea oikaisua, vaikka lain mukaan oikaisua ei voi hakea maksukyvyyn mukaan määräytyvään maksuun. Oikaisua voi hakea vain maksua koskevaan päätökseen.

3.2 Taloussääntö ”liikasuorituksen palauttaminen”

Perustuslain 2 §:n 3 momentissa säädetyn oikeusvaltioperiaatteen mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Asiakkaan liikasuorituksessa hyvinvointialueelle on oikeudellisesti kysymys hyvinvointialueen perusteettomasta edusta. Toisin kuin esimerkiksi ulosottokaarissa (6 luvun 20 §), laissa sakon täytäntöönpanosta (22 §) tai veronkantolaissa (32 §) asiakasmaksulaissa ei ole säännöstä, joka mahdollistaisi liikasuorituksen palauttamatta jättämisen sen maksajalle.

Apulaisoikeusasiamies katsoo, ettei edellä 2.1 kohdassa kerrottu, taloussäännössä oleva menettely alle 50 euron liikasuoritusten palauttamisesta ainoastaan asiakkaan pyynnöstä, perustu lakiin ja on siten lainvastainen.

3.3 Asiakasmaksujen huojennukset

Tarkastuksella käydyn keskustelun perusteella apulaisoikeusasiamies katsoo aiheelliseksi vielä selvyiden vuoksi erikseen todeta, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 § on sanamuodoltaan velvoittava. Viranomaisen velvollisuus on alentaa maksua tai jättää se perimättä säännöksen 1 momentissa säädettyissä tilanteissa. Säännöksen 3 momentin mukaan maksun alentamisen ja perimättä jättämisen on oltava ensisijaista toimeentulotuesta annetussa laissa tarkoitettuun toimeentulotukeen nähden. Mainitun säännöksen esitöissä (HE 129/2020 vp, s. 92) on todettu säännöksen tarkoitukseksi kuntien tietoisuuden lisääminen paitsi asiakasmaksujen huojentamista koskevasta velvoitteesta myös perustuslakivaliokunnan kannasta, jonka mukaan maksun alentamisen, sen poistamisen tai jo määrätyn maksun perimättä jättämisen olisi aina oltava ensisijaista toimeentulotuen hakemiseen nähden.

Perustuslakivaliokunta on useissa lausunnoissaan (esimerkiksi PeVL 39/1996, PeVL 8/1999 vp sekä PeVL 10/2009) todennut, ettei asiakkaan taloudellinen asema voi olla esteenä palvelujen saamiselle eivätkä asiakasmaksut saa siirtää palveluja niitä tarvitsevien tavoittamattomiin. Lausuntojen mukaan asiakasmaksut eivät saa johtaa siihen, että niitä tarvitsevat joutuvat turvautumaan perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettuun viimesijaiseen toimeentuloturvaan (PeVL 10/2009 vp, PeVL 21/2016).

Apulaisoikeusasiamies katsoo näin ollen aiheelliseksi korostaa sitä, että asiakkaille maksujen huojennuksista annettavat tiedot tulee esittää selkeästi, ymmärrettävästi ja sellaisessa muodossa, että asiakkaiden voidaan olettaa saavan niistä oikean käsityksen maksujen huojentamisesta.

Edellä kohdassa 2.2. tarkoitettun asiakasmaksuohjeen kohdassa 7 esitetyn johdosta apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei maksun perimättä jättämisen tai alentamisen edellytykseksi voi tuossa kohdassa esitetyllä tavalla edellyttää etuuksien hakemista.

3.4 Perintään siirtyneiden laskujen selitteet

Tarkastuksella käydyn keskustelun perusteella apulaisoikeusasiamies toteaa tältä osin seuraavan.

Asiakasmaksulain 2 a §:ssä säädetään laskussa ilmoitettavista tiedoista, joita ovat

- 1) laskun päivämäärä;
- 2) asiakas, jolta maksu peritään;
- 3) palvelu, josta maksu peritään;
- 4) maksun suuruus ja peruste;
- 5) julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään;
- 6) sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta;
- 7) tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä.

Säännöksen 3 momentin mukaan maksua perittäessä on otettava huomioon asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus.

Apulaisoikeusmies on 18.5.2018 antamassaan ratkaisussa (EOAK/2191/2017) arvioinut erään kaupungin menettelyä henkilötietojen luovuttamisessa, kun kaupungin saatavaa koskevasta ulosottohakemuksesta oli ilmennyt asiakkaan päihdehuollon asiakkuus. Ratkaisussaan hän arvioi, ettei päihdehuoltoa koskevan tiedon ilmaisemista ulosottohakemuksessa voitu pitää lainvastaisena. Kuitenkin hän korosti sitä, että olisi syytä pyrkiä löytämään sellainen tapa yksilöidä saatava, jossa palvelun mahdollisesti arkaluontoinen laatu ei kävisi ilmi.

Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen on 6.5.2022 antamassaan ratkaisussa (EOAK/4347/2021) arvioinut erään kaupungin menettelyä terveydenhuollon maksujen perinnässä, kun perintään siirrettyjen laskujen myötä perintätoimisto saa henkilön terveydentilaan ja terveyteen liittyviä tietoja. Apulaisoikeusasiamies on todennut, että kyseisen kaupungin perintäyhtiölle antamat tiedot olivat olleet tietoja, joita asiakasmaksulain 2 a § laskulta edellyttää. Hän on kuitenkin yleisellä tasolla korostanut arviointia siitä, millä tarkkuudella tiedot terveydenhuollon palvelusta on asiakaspalvelulain nojalla laskuun merkittävä ja tulevat siten myös palveluntuottajalle ilmoitettavaksi.

Apulaisoikeusasiamies korostaa edellä mainituissa ratkaisuissa esiin tuotuja seikkoja pohdittaessa perintään siirrettäviltä laskuilta ilmeneviä asiakkaiden salassa pidettäviä terveystietoja (laskujen selitteet) ja niiden välittymistä perintää hoitavan tahon tietoon.

4 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies saattaa edellä kohdissa 3.1 ja 3.2 sekä 3.3 esittämänsä Kainuun hyvinvointialueen tietoon.

Tiedoksi

Kainuun hyvinvointialue