

17.12.2010

Dnro 2314/4/09

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa

ASIAKASMAKSUN VIRHEELLINEN PERINTÄ JA LASKUN PUUTTEELLINEN SISÄLTÖ

1

ASIA

A ja B arvostelivat 22.6.2009 lähettämässään sähköpostiviestissä Rovaniemen kaupungin kotihoidon asiakasmaksukäytäntöä. Kantelun mukaan kaupunki laskutti A:n äitiä C:tä kotihoidosta yhteislaskutusperiaatteella. Laskuista ei käy ilmi, että erittelemättömään kokonaissummaan sisältyy myös puoliso D:n laskutus. Myöskään hoitoon käytettyjä tunteja tai päiviä ei ole laskussa eritelty. Laskun perusteella omaiset eivät pysty kontrolloimaan sitä, mistä on laskutettu.

A ja B arvostelivat myös sitä, että maksuvähennyksiä ei suoritettu, vaikka kumpikin vanhus oli ollut vuoden 2009 toukokuun kahtena viimeisenä päivänä sairaanhoidossa. Edelleen kantelun mukaan C oli ollut maaliskuussa 2009 sairaanhoidossa keskussairaalassa 17 vuorokautta. Tältä ajalta keskussairaala laskutti häntä. Silti kotiin tuli täysi lasku kahden henkilön kotihoidosta.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Oikeusohjeet

Suomen perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Asianmukaisen käsittelyn vaatimukseen sisältyy yleinen huolellisuusvelvollisuus.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (jäljempänä asiakaslaki) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Asiakslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Mainittu selvitys on säännöksen 2 momentin mukaan annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on lisäksi annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Asiakasmaksun määräytymisestä

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (asiakasmaksulaki) 1 §:n mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveystalouksista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruisen. Säännöksen 2 momentin mukaan asetuksella voidaan säätää palvelusta perittävän maksun enimmäismäärästä, joka määräytyy asiakkaan maksukyvyyn mukaan.

Kotona annettavasta palvelusta perittävistä maksuista säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (asiakasmaksuasetus) 3 §:ssä. Säännöksen mukaan jatkuvasti ja säännöllisesti annettua kotisairaanhoidosta ja sosiaalihuoltolain 9 §:n 1 momentin kohdassa tarkoitettua kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukyvyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kohtuullinen kuukausimaksu. Kuukausimaksu saa olla enintään maksuprosentin osoittama määrä tulorajan ylittävstä kuukausitulosta. Maksuprosentit ja tulorajat ilmenevät tarkemmin mainitusta 3 §:stä.

Lähtökohtaisesti asiakasmaksulaki oikeuttaa perimään maksun vain järjestetystä palvelusta. Joissain tilanteissa perittäväksi määrätty maksu voidaan periä ja laskuttaa myös palvelun järjestämisen ollessa tilapäisesti keskeytyneenä.

Maksun perimisestä poissaolon ajalta säädetään asiakasmaksuasetuksen 32 §:ssä. Säännöksen mukaan edellä 3 §:ssä tarkoitettu kuukausimaksu peritään palvelun saajasta johtuvan kotona annettavan palvelun keskeytyksen ajalta. Kotona annettavan palvelun keskeytyessä yli viideksi päiväksi, ei kuukausimaksua peritä viisi päivää ylittävältä ajalta. Jos kotona annettava palvelu keskeytyy lyhyemmäksi ajaksi kunnasta johtuvasta syystä tai palvelun saajan ollessa kunnallisessa laitoshoidossa, ei kuukausimaksua peritä myöskään mainitun viiden päivän ajalta. Kotona annettavan palvelun keskeytyksen jatkuessa koko kuukauden, maksua ei peritä lainkaan.

Asiakasmaksuasetuksen 3 §:n mukaan kotona annettavasta palvelusta laaditaan yhdessä palvelun käyttäjän kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma. Suunnitelmaan tulee sisällyttää sekä kotisairaanhoidon että kotipalveluja, vaikka palvelujen tuottamisesta vastaisivat erikseen kunta ja kuntayhtymä.

Asiakkaalla on erikseen mahdollisuus hakea muutosta häntä itseään koskevaan asiakasmaksupäätökseen siten kuin asiakasmaksulain 15 §:ssä on säädetty. Säännöksen mukaan maksua koskevaan viranhaltijan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta. Mikäli maksuvelvollinen on tyytymätön asiakasmaksua koskevaan päätökseen, hänellä on asiakasmaksulain 15 §:n 2 momentin mukaisesti oikeus saattaa sosiaalipalveluista perittävää maksua koskeva päätös sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitettuna toimielimen käsiteltäväksi. Mainittu oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun maksuvelvollinen on saanut päätöksestä tiedon.

Asiakirjoista ei ilmene, ovatko C ja D hakeneet oikaisua saamiinsa asiakasmaksupäätöksiin. Muutoksen saamiseksi viranomaisen päätökseen on aina syytä käyttää laissa säädettyjä muutoksenhakekeinoja.

Mikäli määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen on kulunut, voi maksuvelvollinen kuitenkin hakea muutosta maksua koskevaan päätökseen ns. perustevalituksella, mikäli hän katsoo, että maksu on määrätty lakia virheellisesti soveltaen tai maksuunpantu virheellisesti. Perustevalitus osoitetaan hallinto-oikeudelle ja valitus on tehtävä viiden vuoden kuluessa sitä seuranneen vuoden alusta lukien, jona maksukin on määrätty (laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta).

Hallintolainkäyttölain 69 §:n 1 momentin mukaan julkisoikeudellista maksuvelvollisuutta tai muuta julkisoikeudellisesta oikeussuhteesta aiheutuvaa velvollisuutta tai oikeutta koskevan riidan, johon haetaan viranomaisen ratkaisua muuten kuin muutoksenhakuteitse, käsittelee hallinto-oikeus. Tällainen hallintoriita-asia pannaan vireille hallinto-oikeudelle toimitettavalla hakemuksella.

3.2

Yhteislaskutus

Selvityksen mukaan pariskunnalle (C ja D) oli tehty kummallekin erikseen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määriteltiin palvelujen tarve, sisällöt, käyntikerrat ja hoivaan/hoitoon käytettävä aika kuukaudessa. Selvityksen mukaan arviointivaiheessa asiakkaille selvitetään maksuperusteet ja hoitoon käytettävä aika määritellään kirjallisesti palvelu- ja maksupäätökseen, joka lähetetään asiakkaalle postitse arvioinnin jälkeen. Selvityksen mukaan omaiset ovat mukana arviointikäynnillä mikäli vanhusasiakkaat itse niin haluavat tai arvioiva viranhaltija näkee tarpeellisena omaisen mukanaolon arvioinnissa. Selvityksen mukaan pariskunnan kohdalla toimittiin edellä mainitun, sovitun käytännön mukaisesti.

Asiakasmaksuasetuksen 2 §:n mukaan tässä asetuksessa tarkoitetaan 1) palvelun käyttäjällä yhtä tai useampaa henkilöä, joka käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai johon palvelu kohdistuu; kotipalvelussa ja lasten päivähoidossa palvelun käyttäjäksi katsotaan lapsen ohella hänen kanssaan yhteistaloudessa elävät vanhemmat tai muut huoltajat; 2) perheellä yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa eläviä henkilöitä sekä molempien samassa taloudessa eläviä alikäisiä lapsia; 3) hoitopäivällä henkilön laitoshoidon tulopäivää, sen jälkeen kertyviä hoitovuorokausia ja laitoksesta lähtöpäivää; sekä 4) kotona annettavalla palvelulla sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:ssä tarkoitettuja kotipalveluita ja kansanterveyslain 14 §:n 1 momentin 2 kohdan perusteella järjestettyä kotisairaanhoidoa.

Kotona annettavista palveluista perittävistä maksuista säädetään edellä todetun mukaisesti asiakasmaksuasetuksen 3 §:ssä.

Lisäselvityksen mukaan kotihoidon asiakasmaksut perustuvat lakisääteiseen asetuksella määritellyn maksutaulukkoon, jossa huomioidaan kotona asuvien pariskuntien kohdalla molempien tulot. Sosiaalitoimesta saadun tiedon mukaan silloin kun yhteistaloudessa elävät puolisoit saavatsamanaisesti kotipalveluja/kotisairaanhoidoa, heillä on yhteislaskutus. Tästä oli saamani tiedon mukaan informoitu C:tä ja D:tä. Lisäselvityksen mukaan siinä tapauksessa, että pariskunnalla on selkeästi omat menonsa ja molemmat maksavat kaikki laskunsa itse, tehdään erillislaskutus harkinnan mukaan. Asiakaslaskutus perustuu palvelu- ja maksupäätöksessä näkyvään kuukausimaksuun. Selvityksen mukaan asiakkaan avuntarpeen muuttuessa palvelu- ja maksupäätökset tarkistetaan.

Arviointi

Olen samaa mieltä kantelijoiden kanssa siitä, että silloin kun kyseessä on yhteistaloudessa avioliitossa elävien henkilöiden asiakasmaksujen yhteislaskutus, tulisi tämä selvytyksen vuoksi ilmetä selkeästi laskusta. Kun otetaan huomioon se, että maksukykyä määriteltäessä otetaan huomioon muun

muassa palvelun määrä, olisi mielestäni hyvän hallinnon mukaista myös se, että laskusta selvästi ilmeni kummankin palvelun käyttäjän laskutuskuukaudessa toteutunut kotona annetun palvelun määrä ja siitä peritty maksu.

3.3

Maaliskuun 2009 asiakasmaksu

Asiakirjojen mukaan D sai kotihoidon palveluja maaliskuussa päivittäin. Sen sijaan C oli sairaalahoitossa 3.3.–18.3.2009 välisen ajan. Tästä huolimatta myös häneltä perittiin kotihoidosta täysi kuukausimaksu.

Käytettävissäni olevan asiakirjaselvityksen perusteella ja viitaten edellä kerrottuun asiakasmaksuasetuksen 32 §:ään katson, että Rovaniemen kaupungin kotihoito menetteli virheellisesti periessään C:ltä maksun kotihoidosta hänen sairaalassaoloajaltaan. Rovaniemen kaupungin selvityksessä esitetty näkemys siitä, että silloin kun puolisoilla on yhteislaskutus, ei toisen puolison alle kuukauden mittainen tilapäinen sairaalassaolo vaikuta asiakasmaksuihin, on käsitykseni mukaan asiakasmaksulain ja asiakasmaksuasetuksen vastainen.

3.4

Toukokuun 2009 asiakasmaksu

Kantelun mukaan toukokuun kahtena viimeisenä päivänä kumpikin vanhus oli sairaalahoitossa.

Selvityksen mukaan molemmat puoliset olivat kotona koko toukokuun.

Kotikäyntejä koskevan palveluajan seurannan mukaan D:n luona käytiin joka päivä toukokuussa. Palveluajan seurannan mukaan C ei saanut kotihoidon palveluja 28.–30.5.2009 välisenä aikana.

Kantelu, selvitys ja palveluajan seuranta koskevat merkinnät ovat ristiriidassa keskenään. Käytettävissäni olevista asiakirjoista ei ole saatavissa lisäselvitystä asiaan. Näin ollen tyydyn toteamaan, että mikäli C ja/tai D olivat toukokuussa kunnallisessa laitoshoidossa, ei asianomaiselta olisi näkemykseni mukaan tullut tuolta ajalta periä kotihoidosta asiakasmaksua.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni näkemyksen asiakasmaksua koskevan laskun sisällöstä Rovaniemen kaupungin kotihoidon tietoon.

Saatan myös edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen kotihoidon menettelyn virheellisyydestä asiakasmaksun perimisessä Rovaniemen kaupungin kotihoidon tietoon. Esitän samalla Rovaniemen kaupungin kotihoidon harkittavaksi, kuinka se voisi hyvittää virheellisen menettelynsä C:lle. Kiinnitän vielä kotihoidon huomiota edellä kohdassa 3.4 sanottuun.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Rovaniemen kaupungin kotihoidolle.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunnalle.