

11.8.2011

Dnro 3844/4/09

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Håkan Stoor**

## **OSTOPALVELUIDEN ASIAKASMAKSUT OLTAVA SAMAT KUIN KUNNALLISISSA PALVELUISSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjeessään A:n Diakonissalaitoksen menettelyä. Kantelun mukaan Diakonissalaitos on ilmoittanut kantelijalle hänelle varatuista vastaanottoajoista. Lisäksi kirjeessä todetaan: "Mikäli varattu aika ei sovi, pyydämme ilmoittamaan siitä viimeistään kaksi viikkoa ennen varattua aikaa. Peruuttamatta jääneestä ajasta veloitamme 29,00 €"

Kantelijan mielestä on kohtuutonta, että ajanvaraus on peruttava kaksi viikkoa etukäteen. Hän toteaa, että hän on saanut ajanvarauksista koskevat kirjeet niin myöhään, että ajan peruminen ajoissa olisi ollut mahdotonta.

- - -

### **3 RATKAISU**

Katson, että kantelijalle A:n Diakonissalaitokselta lähetetyssä kirjeessä oleva ilmoitus vastaanottoajan peruuttamisesta ei anna oikeaa kuvaa asiakasmaksuja koskevasta lainsäädännöstä, jota on noudatettava myös kunnan hankkimissa ostopalveluissa. Tämän vuoksi pidän ilmoitusta epäasianmukaisena.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

#### **3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta**

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Selvityksestä käy ilmi, että A:n kaupunki on hankkinut kantelijan käyttämiä palveluita A:n Diakonissalaitokselta. Oikeusasiamiehen käytännössä on vakiintuneesti katsottu, että ostopalvelusopimuksen perusteella kunnalle sosiaali- ja terveyspalveluja järjestävä yksityinen palveluntuottaja suorittaa perustuslaissa tarkoitettua julkista tehtävää. Tämän vuoksi A:n Diakonissalaitoksen menettelyn tutkiminen kuuluu tässä tapauksessa toimivaltaani.

#### **3.2 Selvitykset**

### 3.2.1

#### A:n kaupungin antama selvitys

A:n kaupunki ilmoittaa hankkivansa omaa palvelutuotantoaan täydentäviä tai erityisosaamista vaativia terapiapalveluita A:n Diakonissalaitokselta. Ajanvaraus ja palveluun kutsuminen tapahtuu tuottajan toimesta. Kaupunki edellyttää, että toiminnassa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja asetuksia.

### 3.2.2

#### A:n Diakonissalaitoksen säätiön selvitys

A:n Diakonissalaitoksen säätiö toteaa selvityksessään, että asiakkaalle on - - - ja - - - lähetetyillä kirjeillä ilmoitettu vastaanottoajoista, myös - - - varatusta ajasta. Kantelijalta ei ole missään vaiheessa peritty peruutusmaksua.

### 3.2.3

#### Vastine

Kantelija on vastineessaan kiistänyt saaneensa tiedon - - - varatusta ajasta Diakonissalaitoksen ilmoittamalla tavalla.

### 3.3

#### Oikeusohjeet

#### 3.3.1

##### Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992, jälj. STVOL) 4 §:n 3 momentissa säädetään, että hankittaessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

#### 3.3.2

##### Asiaksmaksulaki ja -asetus

##### *Ostopalveluiden asiaksmaksu*

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiaksmaksuista annetun lain (734/1992, jälj. asiaksmaksulaki) 12 §:ssä, sellaisena kuin se oli voimassa tapahtuma-aikaan, säädettiin:<sup>1</sup>

Jos kunta tai kuntayhtymä järjestää palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitetulla tavalla ostopalveluna, palvelun käyttäjältä on perittävä samat maksut ja korvaukset kuin kunnan tai kuntayhtymän itse järjestämistä vastaavista palveluista.

---

<sup>1</sup> Voimassa oleva säännös on tältä osin samansisältöinen (1329/2010).

## Peruutusmaksu

Asiakasmaksulain 3 §:ssä säädetään, että jos henkilö on varannut ennakolta vastaanottoajan palvelun saamiseksi ja hän on ilman hyväksyttävää syytä jäänyt saapumatta varattuna aikana vastaanotolle, voidaan häneltä periä enintään asetuksella säädettävä maksu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992) 25 §:ssä, sellaisena kuin se oli voimassa tapahtuma-aikaan (464/2008), säädettiin:

25 § Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta perittävä maksu.

Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä, asiakkaan varaamasta terveystieteiden keskuksen lääkärin ja suun ja hampaiden tutkimuksen ja hoidon sekä erikoissairaanhoidon avohoidon tai kal-liin kuvantamistutkimuksen vastaanottoajasta voidaan periä 15 vuotta täyttäneeltä enin-tään 31,50 euroa. Maksua ei saa kuitenkaan periä silloin, kun varatun ajan peruuttamatta jäämiseen on hyväksyttävä syy.

Lain 3 §:n perusteluissa (HE 216/1991 vp) todetaan muun muassa seuraavaa:

Käyttämättä jätetystä ajasta voitaisiin periä maksu vain silloin, kun asianomaisella henki-löllä ei ole hyväksyttävää syytä jäädä pois vastaanotolta. Hyväksyttävä syy pois jääntiin olisi silloin, kun ajan varannut on viimeistään päivää ennen varattua aikaa peruuttanut va-ratun ajan tai sen jälkeen hänelle on tullut ylivoimainen este saapua vastaanotolle. Yli-voimainen este voisi johtua esimerkiksi äkillisestä sairastumisesta tai tapaturmasta, joka estäisi saapumisen vastaanotolle.

### 3.4

#### Arviointi

Asiakasmaksulain 12 §:n mukaan ostopalveluna hankittavasta palvelusta on perittävä sama maksu kuin vastaavasta kunnallisesta palvelusta. Tämä koskee nähdäkseni myös peruutetus-ta vastaanottoajasta perittävää maksua.

Asiakasmaksulain perusteluiden mukaan asiakas voi perua varatun ajan vielä päivää ennen varattua aikaa ja tämänkin jälkeen, jos hänelle on tullut ylivoimainen este saapua vastaanotol-le. Näin ollen asiakkaalta ei voida periä peruutusmaksua vain sillä perusteella, että varattua aikaa ei ole peruttu kahta viikkoa etukäteen.

Mielestäni Diakonissalaitoksen kantelijalle lähettämästä kirjeestä saa käsityksen, että jollei vastaanottoaika ole peruutettu viimeistään kaksi viikkoa ennen varattua aikaa, asiakkaalta pe-ritään peruutusmaksu. Selvityksen mukaan käytäntö ei kuitenkaan liene näin kaavamainen. Tästä huolimatta pidän ilmoitusta edellä mainitun lainsäädännön kannalta epäasianmukaise-na.

STVOL 4 §:n 3 momentin kunnan on valvottava, että sen hankkimat ostopalvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Tämän vuoksi pyydän A:n kaupungin sosiaali- ja terveystointia huolehtimaan siitä, että Diakonissalaitoksen ostopalvelu-asiakkaita kohdellaan samalla tavalla kuin kaupungin omien palveluiden käyttäjiä.

### 4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä 3.4 kohdassa esittämäni käsityksen A:n kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sekä A:n Diakonissalaitoksen säätiön tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän heille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän A:n kaupunkia ilmoittamaan minulle 31.10.2011 mennessä, mihin toimenpiteisiin päätökseni on antanut aihetta.