

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Valvonta-asia

Asian kuvaus

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on 29.6.2023 vastaanottanut ilmoituksen, jonka mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelun puhelinpalvelusta asiakkaille aiheutuu kustannuksia ja sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelumatkojen asiakkailta perittävissä asiakasmaksuissa on epäkohtia.

Aluehallintovirasto on ottanut edellä mainitut asiat käsiteltäväksi valvonta-asiana ESAVI/40033/2023.

Selvitys

Aluehallintovirasto on pyytänyt asiassa selvityksen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Selvitystä on pyydetty maksuttoman viranomaisneuvonnan järjestämisestä sekä vammaispalvelujen kuljetuspalvelun asiakasmaksujärjestelyistä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen konsernipalvelujen johtaja Markus Syrjänen ja vammaispalvelujen palvelualuejohtaja Timo Hokkanen ovat antaneet 7.12.2023 päivätyn selvityksen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen selvityksen mukaan soittaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelun 029-alkuiseen puhelinnumeroon maksaa Suomesta matkapuhelimesta tai lankaverkosta soitettuna 0,084 euroa/minuutti. Soittajalle ei aiheudu yritykseen soittamisesta muuta puheluveloitusta, eikä kyseessä ole puhelinnumero, johon soittamisen hinta määräytyisi soittajan liittymäsopimuksen perusteella. Selvityksen mukaan määritelty veloitus on liikenne- ja viestintäviraston määrittelemän kuluttajien puhelinasiointista perittävän laskennallisen perushinnan mukainen. Soittajan oman liittymäsopimuksen mukaisella veloituksella soittaminen voisi mahdollisesti olla kalliimpaa ja maksaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen selvittämän tiedon mukaan soittajan oman lanka- tai matkapuhelinliittymän perusteella jopa 0,17 euroa/minuutti.

Selvityksessä on todettu myös, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelusta saa laskutuksen osalta neuvoja sekä puhelimitse että sähköpostilla.

Selvityksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasmaksut vuodelle 2023 on vahvistettu aluevaltuustossa 20.12.2022.

Kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien määrittelyssä lähtökohtana on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992) 6 §:n edellytys siitä, että kuljetuspalveluista voidaan periä enintään kullakin paikkakunnalla voimassa olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu kohtuullinen maksu. Selvityksessään hyvinvointialue on katsonut, että kuljetuspalvelujen omavastuun tarkoituksena on, että kuljetuspalvelujen käyttäjät olisivat taloudellisesti samassa tilanteessa kuin muut julkisen liikenteen käyttäjät.

Selvityksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toimii 10 kunnan alueella. Osa kunnista kuuluu HSL-alueeseen ja osa ei. HSL:ään kuuluvien kuntien alueella kuljetuspalvelun asiakasmaksu noudattaa HSL:n hinnastoa ja muiden kuntien alueella Matkahuollon julkisen liikenteen hinnoittelua. Espoon ja Kauniaisten alueella asuvalta aikuiselta veloitetaan matkasta 3,10 euroa ja lapselta (7–17 v) 1,55 euroa. Kirkkonummen ja Siuntion alueella asuvalta aikuiselta veloitetaan matkasta 2,90 euroa ja lapselta (7–17 v) 1,45 euroa. Hangon, Inkoon, Lohjan, Karkkilan, Vihdin, ja Raaseporin alueella asuvalta asiakkaalta kuljetuspalvelun omavastuuna veloitetaan matkan pituuden mukaisesti Matkahuollon hintataulukon mukainen hinta aikuiselta alkaen 2,90 euroa ja lapselta alkaen 1,70 euroa. Myös opiskelu- ja työmatkoista perittävissä asiakasmaksuissa on eroavaisuutta riippuen asuinpaikkakunnasta. Kuljetuspalvelun käyttöalue on määritelty asiakkaan asuinkunnan mukaisesti.

Selvityksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on laskuttanut liikkumista tukevien palvelujen asiakasmaksut kuukausittaisella laskulla 1.1.2023 alkaen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on tiedottanut asiakkaita menettelystä kirjallisesti. Hyvinvointialue on pidentänyt maksuaikaa, jos joidenkin asiakkaiden kohdalla on päädytty poikkeukselliseen ratkaisuun periä useampi (korkeintaan kaksi) matkustuskuukauden omavastuuosuus kerralla. Kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien laskuttamisessa, kuten hyvinvointialueen muidenkin asiakasmaksujen tapauksessa, asiakas on voinut hakea laskulleen pidennettyä maksuaikaa.

Selvityksen mukana laskutusta ja maksuja koskeissa asioissa asiakas voi olla yhteydessä hyvinvointialueen asiakaspalvelun lisäksi laskutusta toteuttavan Sarastian asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta. Hyvinvointialueen lähettämissä laskuissa on ohjeet asiakkaalle. Ohjeissa on kerrottu, mistä asiakas saa asiakasmaksun alentamista ja perimättä jättämistä koskevan hakemuksen ja ohjeet alennuksen hakemiseen sekä miten asiakas voi olla yhteydessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalveluun koskien laskun sisältöä ja laskutusta

hoitavaan Sarastiaan koskien maksuaikajärjestelyjä. Tiedot ovat asiakkaan saatavilla myös puhelimitse tai hyvinvointialueen internetsivuilta.

Ratkaisu

Aluehallintovirasto kiinnittää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen huomiota siihen, että viranomaisneuvonta on kansalaisen perusoikeudeksi säädetyn oikeusturvan toteutumista, jonka tulee hallintolaissa säädettyjen periaatteiden mukaisesti olla maksutonta.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.

Aluehallintoviraston ratkaisun perustelut

Sovelletut oikeusohjeet

Suomen perustuslain (731/1999, perustuslaki) 6 §:n 1 ja 2 momenttien mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain (434/2003) 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021, järjestämislaki) 1 §:n 1 momentin mukaan lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä varmistaa yhdenvertaiset, yhteentoimivat ja kustannusvaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko maassa.

Järjestämislain 8 §:n 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021, Uusimaa-laki) 4 §:n 1 momentin mukaan Uudenmaan hyvinvointialueilla ja Helsingin kaupungilla on ensisijainen vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä asukkailleen sekä muille henkilöille Uudenmaan maakunnassa.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, vammaispalvelulaki) 8 §:n 2 momentissa todetaan muun ohella, että hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaispalvelulain 14 §:n mukaan lain mukaisista palveluista voidaan periä maksuja siten kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (734/92) säädetään.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (759/1987, vammaispalveluasetus) 4 §:n 1 ja 2 momenttien mukaan kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Vammaispalveluasetuksen 5 §:n 1 momentin mukaan kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992, asiakasmaksulaki) 1 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin säädetä. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan.

Asiakasmaksulain 2 §:n mukaan palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää palvelusta perittävän maksun enimmäismäärä ja maksu määräytyväksi maksukyvyyn mukaan. Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää myös maksun tarkistamisesta indeksin muutoksen mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992, asiakasmaksuasetus) 6 §:n mukaan vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuista vaikeavammaisille järjestettävistä kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021, järjestämislaki) 8 §:n 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021, Uusimaa-laki) 4 §:n 1 momentin mukaan Uudenmaan hyvinvointialueilla ja Helsingin kaupungilla on ensisijainen vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä asukkailleen sekä muille henkilöille Uudenmaan maakunnassa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 23 §:n mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti.

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita

jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

Valvontalain 27 §:n 1 momentin mukaan palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Valvontalain 32 §:n 2 momentin mukaan aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta. Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan myös vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetun henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivan henkilön toimintaa 28 §:n velvoitteiden täyttämiseksi.

Valvontalain 33 §:n 1 momentin mukaan valvontaviranomainen ryhtyy tietoonsa tulleen valvonta-asian perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se asiakas- tai potilasturvallisuuden varmistamisen tai lain noudattamisen kannalta katsoo olevan aiheutta.

Valvontalain 38 §:n 1 momentin mukaan jos sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä, tuottamisessa tai toteuttamisessa havaittu puute, virheellisyys, laiminlyönti tai muu epäkohta ei anna aiheutta 39 §:ssä tarkoitettuihin toimenpiteisiin, valvontaviranomainen voi saattaa palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan, palveluyksikön vastuuhenkilön tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevan henkilön tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä tai kiinnittää edellä mainittujen tahojen huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja tuottamiseen sekä hyvän hallinnon vaatimuksiin.

Saman pykälän 2 momentin mukaan valvontaviranomainen voi myös kehottaa palvelunjärjestäjää tai palveluntuottajaa, palveluyksikön vastuuhenkilöä tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevaa henkilöä korjaamaan todetun puutteen tai muun epäkohdan. Jos edellä tarkoitettuja toimenpiteitä ei voida asian kokonaisarviointin vaikuttavat seikat huomioon ottaen pitää riittävinä, valvontaviranomainen voi antaa edellä mainituille tahoille huomautuksen vastaisen varalle.

Hyvinvointialueen asiakaspalvelu ja viranomaisneuvonta

Aluehallintovirastoon saapuneen ilmoituksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelu- ja neuvontapuhelut on muutettu yritysnäumeröiksi ja hinnoiteltu yritysnäumeröinä, jöihin soittaminen on asiakkaalle kalliimpaa eikä sisälly asiakkaiden [puhelinliittymien] puhepaketteihin.

Asiassa saatujen selvitysten mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelun 029-alkuiseen yritysnäumeröön maksaa Suomesta matkapuhelimesta tai lankaverkosta soitetuna 8,4 senttiä/minuutti, asiakkaan liittämäsopimuksesta riippumatta. Hyvinvointialueen selvityksen mukaan määritelty veloitus on liikenne- ja viestintäviraston määrittelemän kuluttajien puhelinasiointista perittävän laskennallisen perushinnan mukainen. Selvityksestä ilmenevien tietöjen mukaan hyvinvointialueen asiakkaat ohjataan olemaan yhteydessä asiakaspalveluun muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen laskutuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Asiassa saadun selvityksen perusteella aluehallintovirasto katsoo, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelussa toteutetaan muun ohella viranomaisneuvontaa, ei pelkästään hyvinvointialueen selvityksessään mainitsemaa kuluttajaneuvontaa.

Aluehallintovirasto viittaa Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun 2069/4/04. Ratkaisussa on todettu, että eduskunnan hallintovaliokunta on hallintolakiesityksestä antamassaan mietinnössä todennut, että hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia. Laki ei kuitenkaan edellytä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelujen hankkimisesta. Henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä neuvontaa hakeva maksaa itse matkakustannukset valitsemallaan kulkuvälineellä ja postitse asiaansa tiedustelevalle maksaa omat postimaksunsa. Samalla tavoin puhelimitse neuvoja viranomaiselta tiedustelevalle voidaan edellyttää vastaavan normaaleista puhelinkustannuksista. Matkapuhelimesta soittava maksaa oman liittämäsopimuksensa mukaisen hinnan puhelustaan viranomaiselle. Apulaisoikeusasiamies on todennut ratkaisussa käsityksensä, että kustannusten ei tarvitse liittymien perusteella olla yhtä suuria, mutta kummankaan hinnassa ei saa olla edellä tarkoitettua normaalia puheluhintaa ylittäviä kustannuksia.

Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa on perusteltu, millainen viranomaisneuvonta täyttää erityisesti hallintolain edellytykset

maksuttomasta viranomaisneuvonnasta, jolla viranomainen varmistaa perusoikeuksiin kuuluvan oikeusturvan. Ratkaisussa on muun ohella todettu, että viranomaisneuvonnan maksuttomuuden vaatimus ei täyty, jos asiakas maksaa viranomaisneuvontapuhelusta normaalin hinnan lisäksi maksua tai muutoin normaalia hintaa korkeampaa hintaa, joka johtuu esimerkiksi viranomaisen teleyrityksen kanssa tekemästä viestintäpalvelua koskevasta sopimuksesta kuten yritys- tai erityispalvelunumerosta.

Aluehallintovirasto toteaa, että nyt vireillä olevassa asiassa on kyseessä Länsi-Uudenmaan viranomaisneuvonnan järjestelyt ja että sen on oltava hallintolain edellyttämällä tavalla asiakkaalle maksutonta. Se ei eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisusta ilmenevällä tavalla tarkoita, etteikö asiakkaalle voi muodostua kustannuksia viranomaisneuvonnan käyttämisestä. Kustannukset eivät kuitenkaan saa olla asiakkaan puolesta viranomaisen määrittelemiä, eivätkä sillä tavalla maksullisia. Viranomaisneuvontaan soittamisesta asiakkaalle muodostuvat kustannukset eivät saa ylittää asiakkaan liittymäsopimuksen perusteella määräytyvää normaalia puheluhintaa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen selvityksen mukaan eri teleoperaattoreiden matkapuhelumaksuissa voi olla eroa ja kustannukset voisivat olla asiakkaalle suuremmat, jos asiakaspalveluun soittamisen hinta määräytyisi asiakkaan liittymäsopimuksen mukaan. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan Länsi-Uudenmaan asiakaspalvelun puheluveloitus voi toisaalta olla myös pienempi riippuen asiakkaan liittymäsopimuksesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaalle saattaa muodostua hyvinvointialueen asiakaspalvelunumeroon soittamisesta kustannuksia, jotka ylittävät normaalin puheluhinnan. Viitaten todettuun eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuperusteluun on olennaista, että kyseinen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelunumeroon soittamisen kiinteähintainen puhelinkustannusjärjestely ei täytä viranomaisneuvonnan maksuttomuutta lain vaatimalla tavalla. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on muun muassa päätöksessään EOAK/1483/2021 todennut, että normaali puheluhinta on asiakkaan oman lanka- tai matkapuhelinliittymän mukainen hinta soittaessa tavalliseen puhelinnumeroon. Samassa päätöksessä eduskunnan apulaisoikeusasiamies on pitänyt erittäin moitittavana, että päätöksessä asianosaisena tahona olleen kaupungin puhelinneuvonta oli vielä 17 vuotta hallintolain voimaan tulon jälkeen lainvastaisesti maksullinen.

Aluehallintovirasto kiinnittää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen huomiota siihen, että viranomaisneuvonta on kansalaisen perusoikeudeksi säädetyn oikeusturvan toteutumista, jonka tulee hallintolaissa säädettyjen periaatteiden mukaisesti olla maksutonta.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin aluehallintovirastossa.

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelun asiakasmaksu

Aluehallintovirastolle toimitetun ilmoituksen mukaan matkalippujen hintaan olisi 1.1.–30.4.2023 liittynyt "alv-vähennys" ja päätös, jolla olisi vaikutus kuljetuspalvelumatkan asiakkaan omavastuuosuuteen, mutta jota ei kuitenkaan ollut toimeenpantu.

Asiassa saadun selvityksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toimii 10 kunnan alueella. Kuljetuspalvelun asiakasmaksu on hyvinvointialueella määräytynyt asiakkaan asuinkunnan ja alueen julkisen liikenteen hinnastojen mukaan. Selvityksen mukaan kuljetuspalvelumatkan asiakasmaksu vaihtelee asiakkaan asuinpaikkakunnan mukaan aikuisen osalta 2,90–3,10 euroa ja 7–17-vuotiaan osalta 1,45–1,70 euroa. Riippuen asuinkunnasta ja matkan pituudesta perittävä asiakasmaksu voi olla edellä mainittua suurempi. Myös opiskelu- ja työmatkoista perittävissä asiakasmaksuissa on eroavaisuutta riippuen asuinpaikkakunnasta. Kuljetuspalvelun käyttöalue on määritelty asiakkaan asuinkunnan mukaisesti.

Asiassa saadun selvityksen mukaan hyvinvointialueen järjestämän kuljetuspalvelun asiakasmaksu määräytyy alueen joukkoliikenteen HSL:n tai Matkahuollon hinnastojen mukaisesti. Aluehallintovirastolla ei ole sellaista tietoa, että asiakasmaksu olisi ylittänyt edellä mainittujen hinnastojen mukaiset kustannukset tai että hyvinvointialue olisi ylittänyt asiaan liittyvän harkintavaltansa ottaen huomioon asiakasmaksuasetuksen 6 §:n säännöksen väljyyden. Aluehallintovirastolle saapuneen ilmoituksen mukaisista väitteistä ei ilmoituksessa tai asiassa saadussa selvityksessä ole sellaisia tietoja, joiden perusteella asiaa voisi alv-vähennyksen osalta arvioida. Aluehallintovirasto ei tässä päätöksessä arvioi asiakasmaksujen oikeellisuutta muilta osin.

Aluehallintovirasto toteaa, että kuljetuspalvelujen asiakasmaksua koskeva kysymys on mahdollista saattaa muutoksenhakuna tai vaatimuksena maksun alentamiseksi tai sen poistamiseksi toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi. Asiakasmaksua koskeva asia voidaan saattaa viime kädessä tuomioistuimen tutkittavaksi. Aluehallintovirasto ei ota kantaa mahdollisen vaatimuksen tai muutoksenhaun menestymiseen.

Asia ei anna aihetta aluehallintovirastossa toimenpiteisiin.

Kuljetuspalvelun asiakasmaksujen laskutusjärjestelyt

Aluehallintovirastoon saapuneen ilmoituksen mukaan vammaispalvelulain nojalla järjestettävien kuljetuspalvelumatkojen asiakkailta asiakasmaksuna

perittävien omavastuuosuuksien laskuttamiseen on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella liittynyt viiveitä ja epäselvyyttä. Viiveiden vuoksi asiakkailta on voitu laskuttaa kerralla 4–5 kuukauden maksut, mikä on voinut kuormittaa asiakkaiden taloudellista tilannetta. Tietojen mukaan hyvinvointialue ei ole antanut asiakkailleen neuvontaa maksuajan osalta.

Asiassa saadun selvityksen mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on 1.1.2023 laskuttanut kuljetuspalvelujen asiakasmaksut asiakkaalta kuukausilaskulla. Laskutusjärjestelystä on tiedotettu asiakkaita kirjallisesti. Asiakkaalta on voitu laskuttaa enimmillään kahden kuukauden asiakasmaksut, jolloin maksuaikaa on pidennetty. Asiakas on ohjattu laskun ohjeissa olemaan tarvittaessa yhteydessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalveluun, jos hänen on ollut tarpeen hakea asiakasmaksun alennusta, perimättä jättämistä tai maksuajajärjestelyjä.

Selvityksen perusteella aluehallintovirasto katsoo, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laskutusjärjestelyä koskevien tietojen nojalla ei voi arvioida ilmoituksen mukaisia väitteitä useammalta kuukaudelta kertyneistä asiakasmaksuista ja niiden aiheuttamasta taloudellisesta rasituksesta. Aluehallintovirasto katsoo, että hyvinvointialueen laskutusjärjestelyissä on huomioitu maksujen taloudellinen kuormitus muun muassa pidennetyllä maksuajalla ja asiakkaille on laskujen yhteydessä annettu tietoa toimenpiteistä, joihin asiakas voi tarvittaessa ryhtyä laskun takia.

Asia ei aluehallintovirastossa anna aihetta toimenpiteisiin.

Sovelletut oikeusohjeet

Perusteluissa mainittujen lisäksi:

Laki aluehallintovirastoista (896/2009) 4 ja 6 §

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 43 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa sosiaalihuollon ylitarkastaja Leila Eklöv, puh. 029 501 6000 (vaihde).

Sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja Maija Gartman

Sosiaalihuollon ylitarkastaja Leila Eklöv

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Jakelu ja suoritemaksu

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, kirjaamo

Päätös on maksuton

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Puhelinvaihtel: 0295 016 000

kirjaamo.etela@avi.fi | www.avi.fi

Tämä asiakirja ESAVI/40033/2023 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/40033/2023 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Eklöv Leila 02.02.2024 09:08

Ratkaisija Gartman Maija 02.02.2024 09:10