

Selvitys sellaisten asiakkaiden oikeudesta asiaksmaksuvapautukseen, jotka ovat päätymässä oikeudelliseen perintään

Asian tausta

Talousarvio- ja suunnitteluneuvottelujen yhteenvedopöytäkirjan 10.11.2025 mukaisesti hyvinvointialue kartoittaa vuoden 2026 aikana keinoja selvittää niiden asiakkaiden oikeutta asiaksmaksuvapautukseen, jotka ovat päätymässä oikeudelliseen perintään.

Vastaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiaksmaksuista annetun lain (734/1992) 11 §:n mukaan hyvinvointialueen on alennettava tai jätettävä perimättä sosiaalihuollon maksu tai terveydenhuollon tulositonnainen maksu, jos maksun periminen vaarantaisi toimeentulon tai elatusvelvollisuuden. Lisäksi vammaispalvelulain (675/2023) 2 §:n mukaan maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava, jos maksu estää vammaisen henkilön palveluiden yksilöllisen järjestämisen tai vaikeuttaa sitä olennaisesti. Asiaksmaksun alentaminen on ensisijaista toimeentulotukeen nähden. Vuosittain asiaksmaksun alentamista koskevia hakemuksia tulee hyvinvointialueelle n. 400 kappaletta. Hyvinvointialueella on päätetty asiaksmaksujen alentamisen periaatteista, joiden mukaisesti maksujen alentaminen käsitellään.

Hyvinvointialue lähettää vuodessa noin 680 000 sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksua koskevaa laskua, joiden kokonaissumma on noin 117 miljoonaa euroa. Hyvinvointialue antaa asiakasmaksuja koskeville laskuille maksuaikaa 21 vuorokautta. Jos maksua ei makseta eräpäivään mennessä, asiakkaalle lähetetään maksumuistutus ja tämän jälkeen maksuvaatimus. Mikäli nämä vapaaehtoisen perinnän keinot eivät johda laskun maksamiseen, siirretään asiakasmaksu ulosottoprosessiin. Asiakasmaksulain mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut ovat suoraan ulosottokelpoisia eli ulosottoa varten ei tarvita erillistä tuomiota.

Valtaosassa tapauksista asiakkaat maksavat asiakasmaksuja koskevat laskut ajallaan tai viimeistään maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen saapuessa suoraan hyvinvointialueelle tai perintäyhtiölle. Vuonna 2025 hyvinvointialue antoi perittäväksi noin 80 700 asiakasmaksua koskevaa laskua. Näiden yhteissumma oli noin 9,3 miljoonaa euroa. Ulosotossa on avoinna vuoden 2025 laskuista noin 5200 asiaa, joiden yhteissumma on noin 880 000 euroa.

Hyvinvointialue soveltaa asiakasmaksujen alentamista asiakasmaksulain ja vammaispalvelulain mukaisesti. Kriteeri asiakasmaksun alentamiselle tai sen perimättä jättämiselle on toimeentulon tai elatusvelvollisuuden vaarantuminen. Maksun alentamista harkittaessa selvitetään henkilön tulot ja menot ja laaditaan laskelma, jonka perusteella voidaan todeta kuukausittaisten tulojen riittävyys asiakasmaksuihin. Asiakasmaksun alentaminen voi tulla vireille asiakkaan tai tämän edustajan aloitteesta tai myös sosiaalihuollon ammattilaisen aloitteesta.

Mikäli haluttaisiin harkita, olisiko osalla niistä asiakkaista, joiden asiakasmaksut etenevät ulosottoon saakka oikeus asiakasmaksujen alentamiseen tulisi asiakkaat seuloa perintäyhtiön aineistosta ja kartoittaa ne palvelut, joissa voisi olla mahdollisuus maksun alentamiseen. Tämä tarkoittaisi perintä- ja ulosottoprosessin viivästymistä ja tuottaisi asiakkaalle ajalta korkokuluja, mikäli maksun alentaminen ei olisi tarpeen. Jos asiakkaan asia olisi ehtinyt maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen vaiheeseen, maksun alentamisen harkinta tarkoittaisi asiakkaan asiassa aiheutonta perintää, jonka kustannukset hyvinvointialueen tulisi maksaa perintätoimistolle, jos asiakkaalle myönnettäisiin maksuun alennus.

Maksun alennuksen harkitsemiseksi asiakkaat tulisi myös kontaktoida yksitellen ja selvittää heidän tulo- ja menotilanteensa maksun alentamisen arvioimiseksi. Koska hyvinvointialue ei alenna tai jätä perimättä terveydenhuollon tasasuuruisia maksuja tulisi harkinta kohdentaa kaikkien sosiaalipalveluiden maksuihin. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi erillisen käsittelyresurssin kohdentamista niiden asiakkaiden tavoittamiseen, joiden laskua ei ole maksettu maksuvaatimuksen eräpäivään mennessä. Tämä tarkoittaisi ulosottoaineiston läpikäymistä ja seulomista kuukausittain ennen ulosottoon siirtämistä ja asiakaskohtaista tilanteen selvittämistä.

Mikäli säännöllisten palveluiden kuten kotihoidon tai asumispalveluiden asiakkailla jäisi toistuvasti maksuja maksamatta voitaisiin perintäaineistosta etsiä niitä asiakkaita,

joille tällainen on toistuvaa. Tämä voisi mahdollistaa asiakkaiden ja heidän edunvalvojiensa tavoittelemisen. Ensisijaisena keinona maksujen tulisi olla asiakkaiden ja heidän omaistensa tietämyksen lisääminen asiakasmaksujen alentamisen mahdollisuudesta ja maksuajan sopimisen mahdollisuudesta. Niissä tapauksissa, joissa maksut jäävät maksamatta vaikka asiakkaalla olisi varaa tulisi varmistaa, että asiakkailla on tarvittaessa edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu, joka voi hoitaa taloudellisia asioita asiakkaiden puolesta.

Hyvinvointialue tarjoaa verkkosivuillaan tietoa ja ohjausta asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä ja lisäksi asiakkaita neuvotaan palvelun alkamisen yhteydessä maksuihin liittyvissä asioissa. Myös asiakasmaksun alentamisen hakeminen on tällainen teema. Hyvinvointialueen on mahdollista myöntää asiakasmaksulaskuille maksuaikaa ja tehdä asiakkaiden kanssa tarvittaessa maksusuunnitelmia. Nämä toimet kuitenkin edellyttävät asiakkaan aloitteellisuutta laskuasiansa hoitamisessa. Samoin myös laskun edettyä perintään asiakas voi sopia maksuajasta ja maksusuunnitelmasta perintäyhtiön kanssa.