

# Asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen

1.1.2022 alkaen

Hyvinvointipalvelut  
1.1.2022

OUKA.FI



<b>Tiivistelmä</b> .....	2
<b>Johdanto</b> .....	2
1.1 Asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakeminen .....	4
1.2 Päätöksenteko.....	5
2.1 Huomioitavat tulot ja menot.....	6
2.2. Varallisuuden huomioiminen.....	8
2.3. Asiakasmaksun alennuksen laskeminen .....	8

## Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista perittävistä asiakasmaksuista määrätään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (734/1992) ja –asetuksessa (912/1992). Asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä säädetään asiakasmaksulain 11 §:ssä, jonka mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin, kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

## Johdanto

Oulun kaupungin asiakasmaksuyksikössä tehdään maksupäätökset tulositonnaisista sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Asiakkaan tulot ja menot määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta annetun lain 734/1992 (jäljempänä asiakasmaksulaki) ja asiakasmaksuasetuksen 912/1992 mukaisesti, joiden mukaan asiakasmaksut määräytyvät. Tasamaksut, kuten terveydenhuollon maksut, määritellään myös asiakasmaksulaissa, mutta niistä ei tehdä erikseen asiakkaalle maksupäätöstä.

Oulun kaupungin Hyvinvointilautakunnan 15.6.2021 § 110 Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohjeen 1.7.2021 mukaan asiakasmaksua määritettäessä on otettava huomioon, että palveluasunnossa asuvalle jää riittävät hyvinvointilautakunnan päättämät vähimmäiskäyttövarat eikä säännöllistä toimeentulotuen tarvetta synny asiakkaalle myöskään ateriamenojen osalta. Asiakasmaksun alentamisen ja perimättä jättämisen tarkoituksena ei ole estää toimeentulotuen hakemista tai myöntämistä ennen maksun alentamista ja perimättä jättämistä koskevan asian ratkaisemista.

Asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä säädetään asiakasmaksulain 11 §:ssä: *Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa*

- *henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai*
- *henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.*

*Maksun alentamisen ja perimättä jättämisen on oltava ensisijaista toimeentulotuesta annetussa laissa (1412/1997) tarkoitettuun toimeentulotukeen nähden.*

*Palvelun tuottava kunta voi päättää, että*

- 1. muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla; tai*
- 2. maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.*

Maksun alentaminen tai perimättä jättäminen koskee **kaikkia sosiaalihuollon maksuja**, myös kuljetuspalvelujen omavastuuosuuksia, sekä terveydenhuollon **tulosidonnaisia maksuja** (pitkäaikainen laitoshoido, jatkuva ja säännöllinen kotisairaanhoido).

Oulun kaupunki ei ole päättänyt, että terveydenhuollon tasamaksuja alennettaisiin tai jätettäisiin perimättä sillä perusteella, että maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista eikä huollollisista syistä.

Palvelusetelin omavastuuosuuteen ei voida käyttää alentamista tai perimättä jättämistä, koska asiakasmaksujen kohtuullistamista koskeva sääntely ei koske palveluseteliä. Palvelusetelin arvoa on mahdollista tarvittaessa korottaa palvelusetelilain 8 § mukaisesti.

Asiakasmaksun alentamista ja perimättä jättämistä voi hakea alla olevan taulukon esimerkkien mukaisesti sosiaalihuollon maksuihin sekä terveydenhuollon tulosidonnaisiin maksuihin:

<b>Asiaksmaksu</b>	<b>Voidaanko alentaa tai jättää perimättä?</b>
Säännölliset, kotona annettavat palvelut (kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu)	Kyllä
Pitkäaikaiset asumispalvelut (tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen, tuettu palveluasuminen)	Kyllä
Pitkäaikainen laitoshoido	Kyllä
Pitkäaikainen perhehoito	Kyllä
Tilapäiset kotona annettavat palvelut (kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu)	Kyllä
Tukipalvelut (ateria-, siivous- kylvetyspalvelut)	Kyllä
Lyhytaikaiset asumispalvelut	Kyllä
Lyhytaikainen sosiaalihuollon laitoshoido (tasamaksu)	Kyllä
Lyhytaikainen perhehoito (tasamaksu)	Kyllä
Terveydenhuollon tasasuuruiset maksut (esim. poliklinikkamaksut, suun terveydenhuollon maksut, tilapäinen kotisairaanhoido tai kotisairaalahoido, sarjahoitomaksut kuten fysioterapia)	Ei
Lyhytaikainen terveydenhuollon laitoshoido	Ei

Kunnan on annettava asiakkaalle tietoa asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tieto on annettava ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä. Jos tiedon antaminen ei ole mahdollista ennen palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä, sen voi antaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään maksua perittäessä. Tieto on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Tietoa annettaessa asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja.

Asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja omalta työntekijältä tai hyvinvointipalvelujen asiakasmaksuysiköstä:

Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut, Asiakasmaksuysikkö, PL 70, 90015 Oulun kaupunki, p. 08-558 410 tai

Hyvinvointipalvelujen asiakasmaksuysikön asiantuntija p. 044 703 6901.

Tieto on annettava asiakkaalle henkilökohtaisesti kirjallisesti tai suullisesti. Tieto voidaan antaa myös asiakkaan yksilöivän sähköisen palvelun välityksellä. Jos tieto annetaan muulla tavalla kuin kirjallisesti, asiakkaalle on hänen pyynnöstään annettava tieto myös kirjallisena.

## 1.1 Asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakeminen

Maksujen alentamista tai perimättä jättämistä koskevan valmistelun perustana on asiakkaan, hänen huoltajansa, edustajansa tai hänen edunvalvojansa kirjallinen hakemus. Hakemus voi olla vapaamuotoinen tai asiakas voi käyttää kaupungin omaa hakemus pohjaa, jonka saa tulostettua osoitteesta: <https://www.ouka.fi/oulu/asiakasmaksut/maksuvaikkeudet>. Hakemuslomakkeen saa myös omalta työntekijältä tai asiakasmaksuysiköstä.

Hakemuksessa tulee mainita, mille ajalle tai mistä lähtien maksun alennusta tai vapautusta haetaan, millä perusteilla (menot/tulot) ja mitä palvelua hakemus koskee. Hakemuksessa tulee myös perustella millä tavoin asiakasmaksu vaarantaa asiakkaan tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Hakemuksen liitteeksi tulee toimittaa hakijan ja hänen puolisonsa:

- viimeksi vahvistettu **verotuspäätös**
- kuluvan vuoden **esitötetty veroilmoitus** erittelyosineen
- **tulo- ja menotositteet**, joihin hakemuksessa vedotaan
- **asiakkaan ja mahdollisen puolison kaikkien pankkitilien tiliotteet tapahtumatiotoineen** kolmen kuukauden ajalta ennen hakemuksen jättöpäivää
- velkajärjestelyssä olevalta kopio maksuohjelmasta
- muut selvitykset ja asiakirjat, joihin hakemuksessa vedotaan

Puutteellinen hakemus viivästyttää asian käsittelyä tai voi johtaa kielteiseen päätökseen.

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa on annettava viranomaiselle kaikki ne tiedot, joita viranomaisen tarvitsee maksun alentamisen tai poistamisen tarpeen arvioimiseksi (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 20 §).

Hakemus on allekirjoitettava.

Hakemus tositteineen toimitetaan kirjallisesti osoitteeseen:  
Oulun kaupunki kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki.

Hakemus tositteineen voidaan toimittaa myös sähköpostitse Oulun kaupungin kirjaamoon (kirjaamo@ouka.fi), jolloin suositellaan käyttämään Oulun kaupungin tarjoamaa [turvasähköpostia. Ohje turvasähköpostin käyttöön.](#)

**Varaton kuolinpesä** mikäli asiakkaalla on maksamattomia Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen laskuja kuollessaan ja kuolinpesä todetaan perunkirjoituksessa varattomaksi, voi pesänilmoittaja toimittaa perukirjan Oulun kaupungin kirjaamoon ja pyytää laskujen mitätöimistä kuolinpesän varattomuuteen perustuen. Kuolinpesälle toimitetaan kirjallinen päätös asiaan.

## 1.2 Päätöksenteko

Asiakasmaksun alentamisesta tai kokonaan perimättä jättämisestä päättää Oulun kaupungin delegointisäännön mukaan asiakasmaksuyksikön asiantuntija. Asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä koskeva arviointi tehdään yksilöllisesti asiakkaan ja perheen kokonaistaloudellisen tilanteen arvioinnin pohjalta.

Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnan päätöksessä 11.5.2021 § 78 todetaan, että huojennusmenettelyssä tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvoa voidaan nostaa ja asiakkaan omavastuuta alentaa toimeentulon edellytysten vaarantuessa, tai tilanteessa, ettei lääkärinlausuntoon tai muun painavan perusteen takia asiakasta voida siirtää asiakkaalle edullisempaan palveluasumisen paikkaan.

Maksu voidaan muuttaa pääsääntöisesti hakemiskuukauden alusta lukien tai tapauskohtaisesti takautuvasti enintään kuuden (6) kuukauden ajalta, jos katsotaan että maksun muuttaminen on välttämätöntä. Maksun alentamista tai perimättä jättämistä koskeva päätös voi olla määräaikainen tai voimassa toistaiseksi asiakkaan kokonaistilanteen mukaan.

Mikäli asiakkaan tai perheen palvelutarve muuttuu tai kokonaistaloudellisessa tilanteessa tapahtuu muutoksia päätöksen voimassaoloaikana, tulee siitä ilmoittaa asiakasmaksuyksikköön. Oulun kaupungilla on oikeus periä asiakasmaksut takautuvasti, mikäli maksun määräämistä koskeva päätös on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa antamiin virheellisiin tietoihin. Maksu oikaistaan takautuvasti enintään vuoden ajalta (Asiakasmaksulaki 10j §).

Asiakkaalle tehdään kirjallinen päätös maksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen tehtyyn hakemukseen, myös kielteiseen päätökseen. Päätöksen mukana on oikaisuvaatimusohjeet.

## 2.1 Huomioitavat tulot ja menot

Asiaksmaksun alentamista tai perimättä jättämistä koskevan päätöksen pohjaksi laaditaan aina asiaksmaksun alennuslaskelma, josta ilmenee asiakkaan maksukyky.

### Huomioitavat nettotulot

- palkka-, yrittäjä ja eläketulot
- Kelan tai vakuutusyhtiöiden maksamat etuudet (esim. sairauspäiväraha, vanhempainetuudet, työttömyysetuudet, asumistuki, hoitotuki)
- pääomatulot
- korko- ja osinkotulot
- kaikkien lasten lapsilisät ja eläkkeet
- kaikkien lasten elatustuet/ elatusavut
- omaishoidon tuki

### Huomioitavat menot

Asiaksmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakemuksen liitteeksi tulee toimittaa menoista tositteet.

- vuokra/yhtiövastike
- sähkö
- vesimaksu
- auton ostoon liittyvät korot, jos auton hankintaan on myönnetty tukea vammaispalvelulain perusteella
- kotihoidon tukipalvelumaksut
- yksityinen turvapuhelinmaksu (kuukausivuokra tms), joka ei liity asiakkaan kotihoidon asiakkuuteen
- elatusapu
- ulosmittaus:
  - o Liitteeksi tulee toimittaa ulosottoviraston ulosottopäätös, koonti velallisen ulosottoasioista. Liitteestä tulee ilmetä ulosmitattava summa, mistä tulosta se ulosmitataan, ulosoton alkamis- ja loppumispäivä. Jos ulosmittauksen päättymispäivää ei ole tiedossa, asiakas tai hänen asioidensa hoitaja on velvollinen ilmoittamaan siitä viipymättä asiakasmaksut -yksikköön, kun asiakas tai hänen asioidensa hoitaja on saanut tietää ulosmittauksen päättymispäivän.
- yksityisen henkilön velkajärjestely.
  - o Liitteeksi kopio käräjäoikeuden päätöksestä ja/tai maksuohjelma mikäli käräjäoikeuden päätöksestä ei ilmene maksun suuruutta

- kotivakuutus eli irtaimiston vakuutus (ns. peruskotivakuutus) omassa asumiskäytössä olevaan asuntoon
- mahdollinen muu **pakollinen** asuinkiinteistön vakuutus omassa asumiskäytössä olevaan kiinteistöön.
- pitkäaikaiset reseptilääkkeet (määrätty 3 kuukaudeksi tai yli) mikäli lääkekustannuksia ei ole huomioitu asiakasmaksua määrätessä. Liitteeksi asiakkaan tulee esittää reseptit ja kuitit pitkäaikaisista lääkkeistä.
- palveluasumisen asiakkaiden osalta ateriamenot, mikäli aterioiden katsotaan sisältyvän asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

### **Menot, joita ei huomioida**

- käsikauppalääkkeet
- terveydenhuoltomenot (maksukatto)
- jalkahoito, fysioterapia, hieronta ja vastaavat palvelut
- asiakkaan erityistarpeista johtuvat vaatemenot tai hoitotarvikkeet, jotka korvataan muun lain nojalla tai jotka eivät ole terveydentilan tai sairauden hoidon kannalta välttämättömiä
- harrastemenot
- vakuutusmaksut (poikkeuksena pakolliset asuinkiinteistön vakuutukset ja kotivakuutus asiakkaan omaan käytössä olevaan asuntoon)
- kulutus- tai joustoluotot
- rahoitusvastike
- asunto- ja opintolainat, asunto- ja opintolainan korot
- kiinteistö- tai perintöverot
- oikeudenkäyntikulut
- muut kodinhoitokulut
- asiakkaan tai puolison omistuksessa olevien asuntojen remonttikulut ja muut mahdolliset kulut, jotka liittyvät omaisuuden ylläpitoon
  - o Asiakasmaksulaissa on määritelty, kuinka pitkään edellisen asunnon kuluja voidaan huomioida vähennyksinä asiakasmaksua määrätessä
- palveluasumisen vapaaehtoiset palvelupaketit, esim. Lakanapaketit, hygieniapaketit

Asiakkaan tulee ilmoittaa ja käsittelijän tulee huomioida muut mahdolliset sosiaali- ja terveydenhuollon maksuihin jo myönnettyt maksunalennukset, maksukatot hakemusta vastaavalle ajalle sekä mahdollinen myönnetty toimeentulotuki. Asiakkaan tulee seurata ja olla tietoinen terveyspalvelujen ja lääkekustannusten maksukattojen täyttymisestä sekä hakeutua tarvittaessa hoitotarvikejakelun asiakkaaksi.

Asiakkaan on suositeltavaa hakea Kansaneläkelaitoksesta tarvittavat etuudet (ei tarkoita toimeentulotukea) ennen asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakemista tai hakea etuudet mahdollisimman pian jälkikäteen.



## 2.2. Varallisuuden huomioiminen

Asiaksmaksua ei pääsääntöisesti alenneta eikä jätetä perimättä, jos asiakkaalla on 3000 euroa tai puolison kanssa yhteistä varallisuutta yhteensä enemmän kuin 6000 euroa säästöinä tileillään ja/tai nopeasti realisoitavana omaisuutena. (Oulun kaupungin Hyvinvointilautakunta 11.5.2021 § 78)

Nopeasti realisoitavaa eli rahaksi muutettavaa omaisuutta ovat esimerkiksi osakkeet, rahasto-osuudet, säästövakuutukset ja arvopaperit.

Varallisuutena ei huomioida hakijan **omassa käytössä** olevaa asuntoa. Loma-asunto tai muut kiinteistöt huomioidaan varallisuutena huojennuspäätöstä tehtäessä.

## 2.3. Asiaksmaksun alennuksen laskeminen

Hakijan maksukyvyyn laskentaperusteen lähtökohtana on, että hakijan tuloista vähennetään menot, jonka perusteella arvioidaan, vaarantuvatko henkilön tai perheen toimeentulon edellytykset tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttaminen asiaksmaksun vuoksi.

Hakijalle määritellään käyttövara alennuslaskelmalle alla olevan taulukon mukaisesti (luvut päivityvät vuosittain indeksikorotusten mukaisesti). Hakijalle tulee jäädä toimeentulotuen perusosa (v. 2022 yksin asuva 514,82 €) tai pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen vähimmäiskäyttövara (v. 2022 167 €) tai pitkäaikaisen laitoshoidon vähimmäiskäyttövara (v. 2022 112 €) riippuen asiakkaan vakituisesta asuinpaikasta ja palvelusta. Asiaksmaksulaissa on määritelty, miten asiaksmaksut määräytyvät kyseisissä palveluissa.

Jos alennuslaskelma jää negatiiviseksi, maksua alennetaan laskelman osoittaman alijäämän verran. Jos alennuslaskelman tulos on positiivinen, perustetta maksun alentamiseen ei ole.

Asiaksmaksu	Käyttövaran suuruus
Pitkäaikainen laitoshoido	112 €
Pitkäaikainen tehostettu palveluasuminen	167 €
Pitkäaikainen perhehoito	167 €
Palveluasuminen	514,82 € (Kelan toimeentulotuen perusosa)
Jatkuva ja säännöllinen kotihoito	504,06 € (Kelan toimeentulotuen perusosa)

Kotona asuvan asiakkaan laskelmassa huomioidaan toimeentulotuen perusosa, jolla asiakas kattaa ravintomenot, henkilökohtaiseen ja kodin puhtauteen liittyvät menot, ilman lääkärin määräystä apteekista saatavat lääkkeet ja hoitotarvikkeet, vähäiset terveydenhuoltomenot, vir-

kistys- ja harrastusmenot, puhelimen käyttömenot, vaatteiden osto- ja huoltomenot sekä paikallisliikenteen käyttöön liittyvät menot, autopaikan vuokran, lehtien tilausmaksut sekä muut jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot, esim. bensiinikulut. (Laki toimeentulotuesta § 7a). Mikäli asiakkaalla on puoliso tai alaikäisiä lapsia, huomioidaan kullekin oma toimeentulotuen perusosa Kelan vuosittain määrittelemän toimeentulotuen perusosan mukaisesti perhekoosta riippuen. ([www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara](http://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara) )

Tehostetussa palveluasumisessa tai pitkäaikaisessa perhehoidossa käyttövaralla on tarkoitus kattaa esimerkiksi asukkaan henkilökohtaiset hygieniamenot, parturi-kampaamomaksut, jalkojenhoitajan palvelut, vähäiset terveydenhuoltomenot (esimerkiksi lääkärin, kotisairaanhoidon ja fysioterapeutin palvelut, sairaala- ja kotisairaalamaksut, silmälasit ja hammashoito), kauppapalvelu, lääkkeet (sikäli kun niitä ei huomioitaisi vähennyksenä asiakasmaksua laskettaessa), paikallisliikenteen maksut, henkilökohtaisten sanomalehtien tilausmaksut, puhelimen käyttömenot, vaatemenot sekä harrastustoiminnan menot.

Jos asiakkaan palvelu vaihtelee kuukauden aikana esimerkiksi sairaalan ja kodin välillä, laskeaan käyttövara vakituisen asuinpaikan/asumismuodon mukaisesti.

Niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on riittävästi omaa ja/tai yhteisvarallisuutta puolison kanssa, katsotaan varallisuuden kattavan toimeentulotuen perusosan tai asumismuodon mukaisen käyttövaran asiakkaan itsensä ja mahdollisesti myös puolison sekä alaikäisten lasten kohdalla. Henkilön tai perheen toimeentulon edellytysten tai lakisääteisen elatusvelvollisuuden ei katsota vaarantuvan, jos asiakkaalle jää edellä esitetyn laskentamallin perusteella lakisääteiset tai muut kunnan erikseen määrittämät käyttövarat tai toimeentulotuen perusosan verran rahaa käyttöön.

**Lisätietoja:**

Oulun kaupunki Hyvinvointipalvelut Asiakasmaksuyksikön asiantuntija p. 044 703 6901 ja <https://www.ouka.fi/oulu/asiakasmaksut/maksuvaikeudet>