

# MAKSUN PERIMÄTTÄ JÄTTÄMINEN JA ALENTAMINEN

Talousvalmistelu





Toimeksiantona asiakasmaksuhinnaston käsittelyn yhteydessä aluehallitukselle esitellään asiakasmaksulain mukainen asiakkaan taloudellisen tilanteen vaatiessa toteutettava **maksujen alentamisprosessi**.

## 1. Lainsäädäntö

### 1.1 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1201/2020

#### 11 §

#### MAKSUN PERIMÄTTÄ JÄTTÄMINEN JA ALENTAMINEN

---

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

Kunnan tai kuntayhtymän on annettava asiakkaalle tieto siitä, mitä 1–3 momentissa säädetään maksun 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.

Edellä 4 momentissa tarkoitettu 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.

### 1.2. Sosiaali- ja terveysministeriö

Kunnan on alennettava tai jätettävä perimättä sosiaalihuollon maksu ja tulossidonnainen terveydenhuollon maksu, jos periminen vaarantaa asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulon tai lakisääteisestä elatusvelvollisuudesta huolehtimisen. HE 129/2020 vp

Kunta arvioi yleensä asiakkaan hakemuksen perusteella, täyttyvätkö maksun alentamisen edellytykset. Jos edellytykset täyttyvät, maksua täytyy alentaa. Kunnan on annettava asiakkaalle muutoksenhakukelpoinen päätös maksun alentamisesta tai perimättä jättämisestä.

Kunnan on tiedotettava mahdollisuudesta alentaa asiakasmaksua sekä ohjata asiakasta maksun alentamisen hakemisessa.

Asiakas voi saada sosiaali- ja terveyspalveluiden maksuihin myös toimeentulotukea. Maksun alentaminen tai perimättä jättäminen ovat kuitenkin ensisijaisia toimeentulotuen myöntämiseen nähden.



## 2 Ote Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakasmaksuhinnasto- esityksestä aluehallitukseen 8.11.2022

### Asiakasmaksun perimättä jättäminen ja alentaminen

Sosiaali- ja terveystalvöpalveluiden asiakasmaksujen perimättä jättäminen ja alentaminen on mahdollista niissä tilanteissa, jolloin asiakasmaksu heikentää asiakkaan toimeentulon edellytyksiä tai vaarantaa henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. Maksun alentamisen ja perimättä jättämisen on oltava ensisijaista toimeentulotuesta annetussa laissa tarkoitettuun toimeentulotukeen nähden. (Asiakasmaksulaki 11§)

Asiakasmaksua voidaan alentaa tai jättää se kokonaan perimättä tapauskohtaisen tarve- ja tilannearvion perusteella ja maksun alentaminen perustuu tulo- ja menolaskelmaan. Asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen koskee kaikkia sosiaalihuollon asiakasmaksuja, sekä maksukykyyn perustuvia terveydenhuollon maksuja. Maksun alentamisesta, perimättä jättämisestä tai maksualennushakemukseen annettavasta kielteisestä päätöksestä tehdään kirjallinen päätös

Asiakas hakee maksun alentamista tai perimättä jättämistä kirjallisesti. Hakemuksesta tulee selvitä seuraavat tiedot:

- miltä ajalta maksualennusta haetaan
- kuukausittaiset tulot ja menot kyseiseltä ajanjaksolta
- tiliotteet kaikista käyttö- ja säästötileistä kolmelta edeltävältä kuukaudelta hakupäivästä lukien
- selvitys muusta mahdollisesti käytettävissä olevasta varallisuudesta

Viranhaltija voi tehdä maksun alentamis- tai perimättä jättämispäätöksen ilman asiakkaan hakemusta, mikäli hän maksua määrittäessään katsoo, että maksun periminen vaarantaa henkilön toimeentulon edellytyksiä.

## 3 Maksualennusprosessi

Asiakasta voidaan ohjata hakemaan maksualennusta tai hän voi tehdä sen oma-aloitteisesti. Maksualennushakemukseen on lomake, jonka asiakas saa joko palvelusta tai hyvinvointialueen www-sivuilta. Pyydetessä, lomake myös postitetaan hänelle.

### 3.1 Maksualennus voi perustua:

**Tekniseen laskentaan**, jolloin asiakasmaksujen palvelusihteri tekee viranhaltijapäätöksen maksualennuksesta tai perimättä jättämisestä. Palvelusihteri voi tehdä alennuspäätöksen heti maksupäätöksen jälkeen, mikäli huomaa tarpeen sille. Tällöin asiakasta tulee informoida asiasta.

**Harkinnanvaraisuuteen**, jolloin tarvitaan sosiaalityön asiantuntijan lausunto, jotta voidaan ottaa huomioon asiakkaan muita yksilöllisiä harkinnanvaraisia tekijöitä. Tämä lausunto dokumentoidaan päätöksenteon perusteeksi Apottiin asiakkaan tietoihin. Jotta asiasta syntyy toimeksianto asiakasmaksutiimin palvelusihterille, tulee sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan laittaa työkoriviesti asiakkaan asiasta asiakasmaksutiimille.



### **3.2 Maksunalennuksen työkulku asiakastietojärjestelmässä**

1. Asiakkaalle tehdään hänen tarpeidensa mukainen palvelupäätös asiakasohjauksessa palvelualueella
2. Palvelupäätökselle tehdään asiakasmaksutiimissä alipäätöksenä asiakasmaksupäätös, joka perustuu hänen henkilökohtaisiin tuloihin ja niihin vähennyksiin, joita laissa määritellään tai joista aluehallitus on päättänyt
3. Asiakkaalle tehdään asiakasmaksutiimissä päätös asiakasmaksun alentamisesta tai perimättä jättämisestä, joka muuttaa laskutuksen

### **3.3 Tavoitteet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen keskitetylle asiakasmaksun päätöksenteolle**

- parantaa asiakkaan tietoturvaa
- vähentää asiakkaan asian siirtelyä edestakaisin eri tahojen välillä, asiakkaan maksuasiasiat hoidetaan yhdessä paikassa
- nopeuttaa kokonaisuudessaan maksunalennuksen ja perimättä jättämisen prosessia
- toimintamallin yhdenmukaisuus palvelualueiden kesken ja asiakkaiden tasavertainen kohtelu
- asiakasmaksutiimin tehtävänä on asiakkaan palveleminen, taloudellisen tilanteen tukeminen sekä maksusuunnitelmien tekeminen
- kokonaisuuden keskittäminen yhteen paikkaan parantaa näkökulmaa asiakkaan asioihin ja nostaa asiantuntijuuden tasoa
- perintään menevien saatavien ennalta ehkäisy ja sen myötä huolehtiminen kokonaisvaltaisesti talouden tavoitteiden toteutumista

## **4 Keinoja tukea asiakasta hyödyntämään maksunalennuksen mahdollisuutta**

- Asiakkaiden kirjallinen ja suullinen tiedottaminen maksunalennuksen mahdollisuudesta palvelun alkaessa
- Asiakasmaksupäätöksen sekä maksunalennuksen päätöksenteon keskittäminen samaan yksikköön, jolloin asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen voidaan reagoida heti asiakasmaksupäätöksen tekemisen jälkeen.
- Viranhaltijan mahdollisuus tehdä maksunalennuspäätös ilman asiakkaan hakemusta



- Viranhaltijan käytettävissä oleva raportti asiakkaista, joiden maksunalennuspäätös on päättymässä. Näin voidaan nopeasti reagoida tilanteeseen, ennen kuin asiakkaan laskut ehtivät mennä perintään.
- Yhteistyö talous- ja strategiapalveluiden sekä toimialan palveluiden asiakasohjauksen välillä asiakkaan asioiden edistämiseksi mm. viestintä tietoturvallisesti suoraan järjestelmässä sekä lausunnot asiakkaan tarpeesta ja tilanteesta.
- Asiakkaan avoimet saatavat-raportti palvelualueelle sosiaalityöhön työstettäväksi säännöllisesti, jolloin asiakkaan velat eivät pääse kertymään kohtuuttoman suuriksi.