

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yksiköille

ASIAKASMAKSUN ALENTAMINEN TAI PERIMÄTTÄ JÄTTÄMINEN

Voimassa 20.5.2024–19.5.2033

Korvaa Asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen PYSY072 9.5.2024 (HEL 2023-006641)

Luokka talous

Asiasanat asiakasmaksut, maksun alentaminen, perimättä jättäminen

Diaarinumero HEL 2024-006804

Sisällys

1. Yleistä.....	1
2. Asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen	1
2.1. Hakeminen	3
2.2. Päätöksenteko.....	4
3. Alennuslaskelman tekeminen.....	5
3.1. Huomioitavat tulot ja menot.....	5
3.2. Varallisuuden huomioiminen	7
3.3. Alennuksen laskeminen	7
4. Viitteet ja säännökset	8
5. Liitteet.....	9

1. Yleistä

Ohjeen liitteeseen on päivitetty 1.1.2024 voimaantulleet vähimmäiskäyttövarat, joita käytetään alentamisen laskelmissa.

2. Asiakasmaksun alentaminen ja perimättä jättäminen

Asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta annetussa laissa (734/1992, jäljempänä asiakasmaksulaki) 11 §:ssä.

Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

- 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 hyvinvointialue 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.

Helsingin 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 taikka 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 mukaisesti.

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

Asiakasmaksu	Voidaanko alentaa tai jättää perimättä?
Jatkuvat ja säännölliset kotona annettavat palvelut (kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu)	Kyllä
Pitkäaikaiset asumispalvelut (ympäri vuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen)	Kyllä
Pitkäaikainen laitoshoido	Kyllä
Pitkäaikainen perhehoito	Kyllä
Tilapäiset kotona annettavat palvelut (kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu)	Kyllä
Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu (päivätoiminta)	Kyllä
Tukipalvelut (turvapalvelu, siivous, peseytymispalvelu, ateria- ja kauppapalvelu, kuljetuspalveluiden omavastuu)	Kyllä
Lyhytaikaiset asumispalvelut (ympäri vuorokautinen palveluasuminen, tilapäinen asuminen)	Kyllä
Lyhytaikainen sosiaalihuollon laitoshoido	Kyllä
Lyhytaikainen perhehoito	Kyllä
Terveydenhuollon tasasuuruiset maksut (mm. poliklinikkamaksut, suunterveydenhuollon maksut, tilapäinen kotisairaanhoido tai kotisairaalahoido)	Ei
Lyhytaikainen terveydenhuollon laitoshoido (esim. sairaalassa)	Ei

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

Hyvinvointialueen 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 Asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki -yksiköstä. Yhteystiedot ovat seuraavat:

Palvelunumero arkisin klo 9.00–11.00: (09) 310 44610
Sähköposti: sotepe.asiakasmaksut@hel.fi

Sähköinen lomake kaupungin verkkosivuilla: Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut > Asiakkaan tiedot ja oikeudet > Maksut.

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

2.1. Hakeminen

Maksujen alentamista tai perimättä jättämistä koskevan valmistelun perustana on ensisijaisesti asiakkaan, hänen huoltajansa, edustajansa tai hänen edunvalvojansa hakemus. Hakemus voi olla sähköinen hakemus, vapaamuotoinen tai kaupungin oma hakemuslomake.

Hakemuksessa tulee mainita, mihin asiakasmaksuun alennusta tai vapautusta haetaan, mille ajalle tai mistä lähtien sekä millä perusteilla (menot/tulot) ja mitä palvelua hakemus koskee. Hakemuksessa tulee myös perustella, millä tavoin asiakasmaksu vaarantaa toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteuttamista. Perusteluna voi olla esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen päätös perustoimeentulotuesta.

Hakemukseen tulee liittää asiakkaan ja mahdollisesti puolison (katso kohta 3.1.) sekä yhteistilien kaikkien tilien tiliotteet siltä ajalta, jolta hakemuksessa mainittuja menoja ilmenee sekä selvitys asiakkaan mahdollisesta varallisuudesta ja/tai yhteisvarallisuudesta puolison kanssa.

Hakemuksessa ja/tai sen liitteissä tulee ilmetä menona huomioitavan maksun alkuperäinen eräpäivä.

Hakemus on allekirjoitettava.

Sähköinen hakemus täytetään kaupungin verkkosivuilla: Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut > Asiakkaan tiedot ja oikeudet > Maksut > Asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen.

Vapaamuotoinen tai lomakehakemus toimitetaan seuraavalla osoitteella:

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

HELSINGIN KAUPUNKI
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki
PL 6032
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2.2. Päätöksenteko

Sosiaalihuollon palveluista määrätyn maksun ja terveydenhuollon palveluista henki-lön maksukyvyyn mukaan määrätyn maksun alentamisesta tai kokonaan perimättä jättämisestä päättää delegointisäännön 76 §:n 8 kohdan perusteella Asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki -yksikön palveluesihenkilö. Päätöksen valmistelee Asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki -yksikön taloussihteeri.

Seuraavat päätökset asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä tekevät palvelualueiden toimijat:

- ikäihmisten lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan maksut (päätöksenteko arviointitoiminnan asiakasohjauksessa)
- monisairaiden alle 65-vuotiaiden lyhytaikaismaksut (päätöksenteko arviointitoiminnan asiakasohjauksessa)
- päihdehuollon laitoshoidosta perittävät lyhytaikaiset maksut (päätöksenteko sosiaalityössä)

Päätös alentamisesta tai perimättä jättämisestä tehdään ensimmäisestä mahdollisesta kuukaudesta eli siitä kuukaudesta alkaen, jota ei ole vielä laskutettu tai tapauskohtaisesti takautuvasti enintään 6 kuukauden ajalta, jos katsotaan että maksun muuttaminen on asiakkaan kokonaistaloudellisen tilanteen kannalta välttämätöntä. Jo maksettuja laskuja ei alenneta tai jätetä perimättä tähän pysyväisohjeeseen perustuvassa menettelyssä.

Asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä koskeva päätös on voimassa edellyttäen, ettei asiakkaan maksukyvyssä tapahdu muutosta, kuitenkin enintään 12 kuukautta. Asiakasmaksu voidaan myös kokonaan jättää perimättä lyhyemmältä ajalta, mikäli se on käytännön toteutuksen ja/tai asiakkaan kokonaistaloudellisen tilanteen nopean korjaamisen vuoksi perusteltua.

Myös sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan jaoston tekemät asiakasmaksun alentamis- ja perimättä jättämispäätökset ovat voimassa enintään 12 kuukautta, ellei päätöksessä ole toisin määrätty.

Mikäli maksun määräämistä koskeva päätös on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa antamiin virheellisiin tietoihin, maksu oikaistaan takautuvasti enintään vuoden ajalta (AsiakasmaksuL 10 j §).

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

3. Alennuslaskelman tekeminen

3.1. Huomioitavat tulot ja menot

Asiaksmaksun alentamista tai perimättä jättämistä koskevan päätöksen pohjaksi laaditaan asiaksmaksun alennuslaskelma, josta ilmenee asiakkaan maksukyky, ellei asiakkaan asiaa käsiteltäessä käy ilmi, että hänellä tai samassa taloudessa on tämän ohjeen kohdan 3.2. mukaista varallisuutta yli 8 000 euron arvosta.

Huomioitavat nettotulot

- palkkatulot
- eläkkeet
- Kansaneläkelaitoksen tai vakuutusyhtiöiden maksamat etuudet
- pääomatulot
- korkotulot
- kaikkien lasten lapsilisät ja eläkkeet
- kaikkien lasten elatustuet/elatusavut
- omaishoidon tuki

Huomioitavat menot

- vuokra/yhtiövastike
- kohtuulliset asumismenot, mm. sähkö ja vesi, kaasu
- kotivakuutus eli irtaimiston vakuutus (ns. peruskotivakuutus) omassa asumiskäytössä olevaan asuntoon
- mahdollinen muu pakollinen asuinkiinteistön vakuutus omassa asumiskäytössä olevaan kiinteistöön
- asuntolainan korot, omassa asumiskäytössä olevan asunnon
- opintolainan korot
- elatusapu
- auton ostoon liittyvät korot, jos auton hankintaan on myönnetty tukea vammaispalvelulain perusteella
- eläketulon lisäverot (ko. kuukaudelle)
- kotihoidon tukipalvelumaksut ja päivätoimintamaksu, jotka liittyvät asiakkaan kotihoidon asiakkuuteen (ateria- ja kauppapalvelujen kuljetuskustannukset, peseytymispalvelu ja turvapuhelin)
- yksityinen turvapuhelinmaksu (kuukausivuokra tms), joka ei liity asiakkaan kotihoidon asiakkuuteen
- pitkäaikaiset, SV-korvattavat reseptilääkkeet (määrätty 3 kuukaudeksi tai yli). Liitteeksi asiakkaan tulee esittää apteekin lääkelista pitkäaikaisista lääkkeistä. Lääkekustannuksia huomioidaan enintään vuotuisen lääkekaton verran. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa perhehoidossa SV-korvattavat lääkkeet on jo huomioitu asiakasmaksupäätöksessä ja näin ollen niitä ei enää huomioida asiakasmaksun alentamisen ja perimättä jättämisen päätöksenteossa.
- ulosmittaus. Liitteeksi tulee toimittaa ulosottoviraston ulosottopäätös, koonti velallisen ulosottoasioista, jos ei ole aiemmin toimitettu. Liitteestä tulee ilmetä ulosmitattava summa, mistä tulosta se ulosmitataan, ulosoton alkamis- ja loppumispäivä. Jos ulosmittauksen

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

päätymispäivää 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 päätymispäivän.

- velkajärjestely. Liitteeksi kopio käräjäoikeuden päätöksestä ja/tai maksuohjelma, mikäli käräjäoikeuden päätöksestä ei ilmene maksun suuruutta

Menot, joita ei huomioida

- käsikauppalääkkeet
- terveydenhuoltomenot (maksukatto)
- asiakkaan erityistarpeista johtuvat vaatemeno tai hoitotarvikkeet, jotka korvataan muun lain nojalla tai jotka eivät ole terveydentilan tai sairauden hoidon kannalta välttämättömiä.
- harrastemenot
- muut vakuutusmaksut kuin pakolliset asuinkiinteistön vakuutukset ja kotivakuutus asiakkaan omaan käytössä olevaan asuntoon
- korot seuraavista luotoista ja lainoista:
 - kulutus- tai joustoluotot
 - asunto- ja opintolainat
 - käänteiset asuntolainat
- kiinteistö- tai perintöverot
- oikeudenkäyntikulut
- sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten omavastuuosuudet (verrattavissa joukkoliikenteen maksuihin)
- muut kodinhoitokulut
- omistuksessa olevien asuntojen remonttikulut ja muut mahdolliset kulut, jotka liittyvät omaisuuden ylläpitoon
- yksityisen palveluasumisen vapaaehtoiset ja asumiseen liittyvät pakolliset palvelupaketit

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

Asiakkaan on suositeltavaa hakea Kansaneläkelaitoksesta tarvittavat etuudet, kuten asumistuki, mutta ei tarkoita toimeentulotukea, ennen asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakemista tai hakea etuudet mahdollisimman pian jälkikäteen.

Arvioitaessa asiakkaan maksukykyä tai vaarantaako maksun periminen henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista, huomioidaan myös puolison tulot ja menot avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa kotona asuvien pariskuntien kohdalla.

Puolison tulojen huomioiminen

Puolison tulot huomioidaan samalla tavalla kuin asiakaspäätöksessä, jossa määriteltyyn maksuun alennusta tai vapautusta haetaan.

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

3.2. Varallisuuden huomioiminen

Asiakasmaksua ei alenneta eikä jätetä perimättä, jos asiakkaalla on omaa tai puolison kanssa yhteistä varallisuutta yhteensä enemmän kuin 8 000,00 euroa säästöinä tileillään ja/tai nopeasti realisoitavana omaisuutena.

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

Varallisuutena ei huomioida esimerkiksi hakijan omassa käytössä olevaa asuntoa, loma-asuntoa tai muita kiinteistöjä, joiden realisointi ei yleensä ole mahdollista nopeasti.

3.3. Alennuksen laskeminen

Hakijan maksukyvyyn laskentaperusteen lähtökohtana on, että tuloista vähennetään hyväksyttävät menot ja sen perusteella arvioidaan, vaarantuvatko henkilön tai perheen toimeentulon edellytykset tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttaminen.

Hakijalle määritellään alennuslaskelmalle joko lakisääteinen käyttövara (mikäli sellainen asiakasmaksulaissa määritetty maksuun, johon alentamista tai perimättä jättämistä haetaan) tai toimeentulotuen perusosan mukainen määrä. Tarkemmin käyttöön jätettävien varojen suuruudesta asiakasmaksukohtaisesti on liitteessä 1.

Käyttövaralla on tarkoitus kattaa esimerkiksi asukkaan 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.

Lääkekustannukset huomioidaan pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja pitkäaikaisen perhehoidon osalta jo asiakasmaksun määrittämisvaiheessa vuotuisen SV-korvauksen omavastuun verran, joten niitä ei huomioida enää asiakasmaksun alennuslaskelmalla.

Mikäli asiakkaalla on puoliso tai alaikäisiä lapsia, huomioidaan hakijalle käyttöön jätettävän euromäärän osalta toimeentulotuen perusosaa vastaava määrä Kansaneläkelaitoksen vuosittain määrittelemän toimeentulotuen perusosan mukaisesti perheeseen mukaisesti.

Jos asiakkaan sijoituspaikka vaihtelee kuukauden aikana lyhytaikaisesti esimerkiksi sairaalan ja kodin välillä, lasketaan käyttövara vakituisen asuinpaikan/asumismuodon mukaisesti. Esimerkiksi jos asiakas siirtyy kotoaan lyhytaikaiseen laitoshoitoon enintään 3 kuukauden ajaksi, käytetään käyttövarana toimeentulotuen perusosaa vastaavaa määrää.

Niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tulo-menolaskelmalle jää ylijäämää, ei asiakasmaksua alenneta tai jätetä perimättä. Henkilön tai perheen toimeentulon edellytysten tai lakisääteisen

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

elatusvelvollisuuden ei katsota vaarantuvan, jos asiakkaalle jää edellä esitetyn laskentamallin perusteella lakisääteiset tai muut laskelmassa tämän ohjeen perusteella erikseen määrittämät käyttövarat.

Jos asiakkaalla on tilapäisiä maksuvaikeuksia, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä taloushallintopalveluliikelaituksen (Talpa) asiakaspalvelunumeroon (09) 310 25300 sopiakseen maksusuunnitelmasta (esimerkiksi eräpäivän siirtäminen tai erääntyneen laskun maksamisesta useammassa erässä).

4. Viitteet ja säännökset

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
Laki toimeentulotuesta 1412/1997
Korkein hallinto-oikeus vuosikirjapäätös 58/24.4.2019

Lisätietoja:

Erityissuunnittelija Elina Karhunen, puh. 310 34353
Asiakasmaksupäällikkö Ulla Hautamäki, puh. 310 43604

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@hel.fi

toimialajohtaja

hallintojohtaja

Juha Jolkkonen

Tiina Mäki

14.5.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY072

5. Liitteet

Liite 1. Asiakkaalle käyttöön jätettävien euromäärien määrittäminen asiakasmaksun alennuslaskelmalla.

Alennuslaskelmille asiakkaalle käyttöön jätettävät varat määräytyvät vuonna 2024 asiakasmaksukohtaisesti seuraavan taulukon mukaisesti:

Asiaksmaksu	Vähimmäiskäyttövaran suuruus (€/kk)
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	182,00
Pitkäaikainen laitoshoido	122,00
Pitkäaikainen perhehoito	182,00
Jatkuva ja säännöllinen kotihoito	587,71
Yhteisöllinen asuminen	Alennuslaskelmalle jätettävä käyttövara riippuu asiakkaan ateriavalinnasta.
Täysihoito	299,73
Puolihoito	440,78
Ei aterioita	587,71
Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	587,71

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, laitoshoidossa ja perhehoidossa alennuslaskelmalle jätetään käyttövaraksi lakisääteinen minimikäyttövara, joka määräytyy asiakasmaksulain 7 c §:n mukaisesti.

Niissä maksuissa, joissa asiakasmaksulaki ei määrittele lakisääteistä kuukausittaista käyttövaraa asiakkaalle, käytetään laskennassa asiakkaalle kuukausittain käyttöön jätettävän euromäärän arvona kulloinkin toimeentulotuen perusosan voimassa olevaa euromääräistä osuutta (587,71e kuukaudessa vuonna 2024).

Jatkuvassa ja säännöllisessä kotona annettavassa palvelussa sekä lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa alennuslaskelmalle käyttöön jätettävänä varana käytetään toimeentulotuen perusosan mukaista määrää.

Yhteisöllisessä asumisessa alennuslaskelmalle jätetään käyttövara, jonka suuruuteen vaikuttaa asiakkaalle valittu ateriavalinta:

- Jos asiakkaalla on täysihoito, käyttövara on 51 % toimeentulotuen perusosan mukaisesta määrästä
- Jos asiakkaalla on puolihoito, käyttövara on 75 % toimeentulotuen perusosan mukaisesta määrästä
- Jos asiakkaalla ei ole aterioita, käyttövara on toimeentulotuen perusosan mukainen määrä.