

15.6.2021

Elina

Tirkkonen



Ohje asiakasmaksulain 2 a §:n toimeenpanosta

Kunta-Valtio
jalostamotyöskentelyn
seurauksena syntyi:

Asiakasmaksulain 2 a §
haltuun -projekti



Kuva on lainattu Kunta-Valtio jalostamoyhteistyön Haasteen 1: Kunta-KELA –yhteistyö, asiakasmaksut ja toimeentulotuki työryhmän tuotoksista

Asiakasmaksulain 2 a § haltuun – projekti

- Projektin tavoitteena oli luoda lyhyt käytännönläheinen ohjeistus asiakasmaksulain 2 a §:n tulkinnasta sekä tuottaa kunnille selkokieliä mallilauseita, joita käyttäen asiakasmaksulaskuille asetetut vaatimukset sekä kuntalaisten yhdenvertaisen palvelun vaatimukset täyttyvät.
- Projekti jakaantui kahteen käytännönläheiseen kokonaisuuteen:
 1. lain vaatimusten tulkinta
 2. selkokielisten mallilauseiden tuottaminen

Projektiin osallistuneet

Kuntaliiton yhteyshenkilönä ja taustatukena

- Elisa Kettunen, kehittämispäällikkö, strategiayksikkö

Projektiryhmä

- Heli Huttunen, kielenkääntäjä, Kuntaliitto
- Anna Järvinen, erityisasiantuntija, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
- Riitta Manninen-Rouvali, asiakasmaksupäällikkö, Siun sote
- Leena Määttä, palveluesimies, PPSHP Pohjois-pohjanmaan sairaanhoitopiiri
- Elina Tirkkonen, projektipäällikkö, Helsingin kaupunki
- Sami Uotinen, johtava lakimies, Kuntaliitto
- Jari Vaine, erityisasiantuntija, Kuntaliitto

Projektityöskentely

- Projektiryhmä kokoontui 8 kertaa (18.2. - 4.5.2021). Projektisuunnitelmaan kirjattu kunnianhimoinen tavoite työn valmistumiselle 16.4.2021 ylittyi.
- Projektiryhmän työskentelytapa muodostui kaksivaiheiseksi:
 - Laskulle asetettujen vaatimusten yhteinen pohdinta eri näkökulmista ja suhteessa nykytilanteeseen. Huomioiden, tulkintojen, näkökulmien ja ideoiden kirjaaminen sekä lain valmistelijan konsultointi.
 - Tulkintaohjeistuksen laadinta/muotoilu ja mallilauseiden luominen.
- Ohjeen tekninen toteuttaminen tapahtui Kuntaliiton toimesta.

Projektin tuotos, Kuntaliiton 27.5. julkaisema ohje

- Käytännönläheinen ohje asiakasmaksulain 2 a §:n tulkinnasta
- Ohjeessa käsitellään myös lain 11 §:ssä säädettyä kunnan ja kuntayhtymän velvollisuutta tiedottaa asiakasta maksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta.
- Ohjeen mallilauseet täyttävät asiakasmaksulain vaatimukset siitä, mitä tietoja laskussa pitää asiakkaalle kertoa. Lauseissa on pyritty selkeään ja yksiselitteiseen kieleen, jotta asiakkaiden olisi mahdollisimman helppoa ymmärtää maksun tietoja.
- Ohje on suomeksi ja ruotsiksi. Ohjeen sisältämät mallilauseet on koottu ohjeen loppuun kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Asiakasmaksulain

2 a §

2 a § ([30.12.2020/1201](#))

Maksun periminen

Kunnan tai kuntayhtymän on annettava asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaava lasku. Laskussa on oltava ainakin seuraavat tiedot:

- 1) laskun päivämäärä;
- 2) asiakas, jolta maksu peritään;
- 3) palvelu, josta maksu peritään;
- 4) maksun suuruus ja peruste;
- 5) julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään;
- 6) sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta;
- 7) tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä.

Muuhun laskuun kuin 2 b §:ssä tarkoitettua päätöstä koskevaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje.

Maksua perittäessä on otettava huomioon asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus.

L:lla [1201/2020](#) lisätty 2 a § tulee voimaan 1.7.2021.

1. Laskun päivämäärä

- Asiakasmaksulaskussa tulee olla päivämäärä, joka yleensä on laskun laatimispäivä.

2. Asiakas, jolta maksu peritään

- Asiakasmaksulain ensimmäinen pykälä määrittelee, että **maksu voidaan periä palvelun käyttäjältä.**
- Alaikäiselle palvelun käyttäjälle voidaan lähettää lasku, mutta mahdollisten perintätoimien myötä tulee arvioida, keneen perintä kohdistetaan.
- Mikäli palvelun käyttäjälle on määrätty edunvalvoja, palvelun käyttäjälle osoitettu lasku voidaan lähettää edunvalvojan osoitteeseen.
- Kun annetusta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta laskutetaan esimerkiksi kuntaa, valtiota tai vakuutusyhtiötä, laskulla voidaan tarvittaessa yksilöidä palvelun vastaanottanut asiakas.

3. Palvelu, josta maksu peritään

- **Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tulee kuvata asiakasmaksulaskulla selkeästi ja niin, että niiden yhteys asiakasmaksulain määräyksiin on helposti ymmärrettävissä.** Esimerkiksi kyseessä on lääkärin vastaanottokäynti, poliklinikkakäynti tai palveluasuminen. Palvelun antanut yksikkö voidaan laskulla mainita, mikäli se on palvelun yksilöinnin kannalta välttämätöntä.
- Laskuun ei tule merkitä diagnoositietoa.

4. Maksun suuruus ja peruste

- Laskusta tulee ilmetä loppusumma.
- **Maksun perusteella tarkoitetaan maksun yksilöintiä**, kuten esimerkiksi hoitoaikaa, hoitopäivien lukumäärää, palvelukohtaista hintaa ja palvelun ajankohtaa.
- Laskun **perusteena voi lisäksi olla säännös tai päätös**, jonka perusteella lasku määräytyy. Asia jää laskuttajan harkittavaksi.

5. Julkinen
tai yksityinen
palveluntuottaja,
jonka antamasta
palvelusta maksu
peritään

- Kun palvelun tuottajan nimi ilmenee laskulomakkeelta, tietoa ei tarvitse erikseen mainita laskun seliteosassa.
- Kun palvelu järjestetään ostopalveluna, palvelun antaneen **yksityisen palveluntuottajan virallinen nimi** tulee ilmetä laskusta. Palvelun antanutta yksikköä ei tarvitse mainita erikseen.

6. Sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta

- Laskuun merkitään **laskuttajan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.**
- Tarvittaessa laskuttajan tulee ohjata asiakas ottamaan yhteyttä tahoon, jolta hän saa lisätietoja.

7. Tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa;

jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä.

- **Laskuun tulee merkitä selkeästi, kerryttääkö asiakasmaksu maksukattoa.**
- Asiakkaan vastuu seurata itse maksukaton täyttymistä voidaan ilmaista mm. seuraavasti:
Asiakkaan vastuulla on seurata maksukaton ylittymistä
Asiakkaana sinun on itse seurattava maksukaton ylittymistä
- Laskulla on lisäksi suositeltavaa ilmoittaa kalenterivuoden maksukaton raja. Esimerkki:
Maksukaton raja on 683 € vuonna 2021.
- Kun asiakkaan maksukatto täyttyy, hänelle annetaan **maksukaton ylittymistä koskeva todistus**. Aiemmin käytössä ollut vapaakortti-termi on harhaanjohtava, ja siksi siitä tulisi luopua.

8. Muuhun laskuun
kuin 2 b §:ssä
tarkoitettua päätöstä
koskevaan laskuun on
liitettävä
oikaisuvaatimusohje

- Laki edellyttää, että lasku tai sen liite sisältää ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseksi. Oikaisuvaatimusohjeen tulee sisältää samat tiedot kuin Hallintolain 47§:ssä määritelty valitusosoitus.

47 §

Valitusosoitus

Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoitus. Siinä on mainittava:

- 1) valitusviranomainen;*
- 2) viranomainen, jolle valituskirjelmä on toimitettava; sekä*
- 3) valitusaika ja mistä se lasketaan.*

Valitusosoituksessa on selostettava säännökset valituskirjelmän sisällöstä, liitteistä ja valituksen perille toimittamisesta sekä valituksen käsittelystä perittävistä maksuista. (5.7.2019/809)

- **Suosittelavin tapa on käyttää kunnan/kuntayhtymän asiakasmaksuasioissa käyttämää hallintolain vaatimukset täyttävää oikaisuvaatimusohjetta.**

Malli vähimmäis- vaatimukset täyttävästä oikaisuvaatimus- ohjeesta.

”Jos olet tyytymätön laskuun, voit hakea siihen muutosta tekemällä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Sinulla on oikeus muutoksenhakuun, mikäli lasku on osoitettu sinulle tai lasku vaikuttaa välittömästi oikeuteesi, velvollisuuteesi tai etuusi. Oikaisuvaatimuksen on oltava perillä viranomaisella viimeistään 30. päivänä siitä, kun olet saanut laskun. Lasku katsotaan saapuneeksi 7. päivänä laskun lähettämisestä, ellei muuta näytetä. Laskun saapumispäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa perille ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Ilmoita oikaisuvaatimuksessa nimesi, henkilötunnuksesi, yhteystietosi, oikaistavan laskun numero, vaatimasi muutos ja perustelusi vaatimukselle. Liitä mukaan asiakirjat, joihin vetoat, jollet ole toimittanut niitä jo aiemmin. Jos puhevaltaasi käyttää laillinen edustajasi tai asiamiehesi tai jos oikaisuvaatimuksen laatii joku muu henkilö, ilmoita myös hänen nimensä ja yhteystietonsa.

Osoita oikaisuvaatimus [viranomaisen nimi] ja toimita se [asiointiosoitteet). Oikaisuvaatimuksen käsittely on sinulle maksutonta. Laskuun ei voi hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.”

9. Maksua perittäessä
on otettava huomioon
asiakkaan
yksityisyyden suoja ja
henkilökohtainen
turvallisuus

- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus on salassa pidettävää tietoa. Kun laskutus tapahtuu postitse, kirjekuoresta ilmenee laskun lähettäjä. **Lähettävän organisaation nimen ei kuitenkaan katsota suoraan viittaavan asiakkuuteen** (ks. oikeusasiamiehen päätös 28.11.2019 EOAK 4362/2018).
- **Laskuun ei tule merkitä palvelun käyttäjän henkilötunnusta, ellei se ole välttämätöntä. Laskuun ei myöskään merkitä diagnoosia koskevaa tietoa.**
- Kun lasku lähetetään muulle henkilölle kuin palvelun käyttäjälle tai hänen huoltajalleen, henkilön oikeus laskun vastaanottamiseen tulee varmistaa esimerkiksi valtakirjan, edunvalvontapäätöksen tai edunvalvontavaltuutuksen perusteella.
- Mikäli palvelun käyttäjä itse ilmoittaa väestörekisteritiedoistaan poikkeavan laskutusosoitteen, sitä tulee käyttää laskutuksessa.
- **Asiakkaille, joilla on voimassa oleva turvakielto, tulee suositella laskun vastaanottamista sähköisesti.**

10. Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen (11§)

- Asiakkaalle tulee tiedottaa, mitä asiakasmaksulain 11 §:n 1-3 momentissa säädetään asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tiedottaminen tulee tapahtua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, esimerkiksi ajanvarauskirjeessä tai palvelutapahtuman yhteydessä. Tieto on annettava asiakkaalle henkilökohtaisesti kirjallisesti tai suullisesti. Jos tieto annetaan muulla tavalla kuin kirjallisesti, asiakkaalle on hänen pyynnöstään annettava tieto myös kirjallisesti. Tieto voidaan antaa myös asiakkaan yksilöivän sähköisen palvelun välityksellä.
- **On suositeltavaa, että myös laskulla tiedotetaan asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä sekä annetaan verkko-osoite ja puhelinnumero, joista asiakas saa lisätietoa.**
- Esimerkki:
[Lisätietoa maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä osoitteesta www.xxx.fi tai puh. xxx xxx.](#)
- Kunnan ja kuntayhtymän velvollisuus tiedottaa asiakasmaksulain 11 §:n 1-3 momentissa säädetystä mahdollisuudesta maksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen on yleinen eikä riipu siitä, kuuluuko kyseessä oleva maksu säännöksen soveltamisalaan.

Mallilauseita

Kerryttää maksukattoa.	Avgiften räknas in i avgiftstaket.	This charge counts towards the maximum annual client charge.
Asiakkaan vastuulla on seurata maksukaton ylittymistä.	Klienten ansvarar för att kontrollera när avgiftstaket har nåtts.	Clients should check that total charges do not exceed the maximum.
Asiakkaana sinun on itse seurattava maksukaton ylittymistä.	Som klient måste du själv kontrollera när avgiftstaket har nåtts.	
Maksukaton raja on 683 € vuonna 2021.	Avgiftstaket är 683 euro år 2021.	The maximum annual client charge is EUR 683 in 2021.
Lisätietoa maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä osoitteesta www.xxx.fi tai puh. xxx xxx.	Läs mera om nedsättning eller efterskänkande av avgifter på adressen www.xxx.fi eller ring xxx xxx.	Details of reduced charges and waiving of charges are available online at www.xxx.fi or by calling xxx xxx.

Kuntien toivotaan hyödyntävän ohjetta ja antavan siitä palautetta, mikäli huomautettavaa löytyy.

Ohje löytyy Kuntaliiton julkaisuista
<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2021/2111-ohje-asiakasmaksulain-2-pykalan-toimeenpanosta>

Palautetta ohjeesta voi antaa osoitteeseen soster@kuntaliitto.fi otsikolla ”Palautetta asiakasmaksulain 2 a §:n toimeenpano-ohjeesta”.