

Pirkanmaan hyvinvointialue  
PL 272, 33101 Tampere  
etunimi.sukunimi@pirha.fi  
pirha.fi

Vastaus valtuustoaloitteisiin  
14.4.2025

## **Tehdyt valtuustoaloitteet**

Aluevaltuutettu Miia Kinnari on kymmenen muun allekirjoittajan kanssa jättänyt 15.1.2025 valtuustoaloitteen olemassa olevien toiminnanohjausjärjestelmien hyödyntämisestä asiakasmaksujen maksukaton tunnistamiseksi.

Lisäksi aluevaltuutettu Lassi Kaleva on jättänyt 10.2.2025 valtuustoaloitteen: Pidetään kaikki mukana. Pirhan tekemä selkeä asiakastiedote asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä, haun kriteereiden yksinkertaistaminen ja asian monipuolinen tiedottaminen eri kanavien kautta.

Aloitteissa oli osittain samoja asioita ja sen vuoksi niiden osalta on laadittu yhteinen vastaus, joka kattaa molemmat tehdyt aloitteet.

## **Vastaus valtuustoaloitteisiin**

Maksukaton täyttymisen seuranta on tällä hetkellä lain mukaan asiakkaan vastuulla. Asiaan vaikuttaa osaltaan myös se, että maksuja saattaa kertyä useilta eri hyvinvointialueilta, joten kaikki maksukattoon vaikuttavat maksut eivät näy välttämättä järjestäjähyvinvointialueen tiedoissa. Nykyisin hyvinvointialueilla tiedot ovat kuitenkin selvästi paremmin keskitetyksi saatavilla, kuin ne olivat aikaisemmin kuntapohjaisessa järjestelmässä, jossa toimijoita oli selvästi enemmän. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaiden oman seurannan lisäksi myös asiakaslaskuttajat seuraavat maksukattojen kertymistä ja ilmoittavat siitä asiakkaalla havaitessaan katon täytyvän. Asian tueksi on jo tällä hetkellä rakennettu Pirhan tietoaltaaseen raportti, johon eri järjestelmistä tulevat maksut kertyvät ja josta asiakaslaskuttaja voi kokonaistilannetta seurata. Tämä raportti on otettu käyttöön vuoden 2025 alussa ja



tiedot tuodaan näkyville myös asiakkaille itselleen OmaPirhaan. Raportti ei ole kuitenkaan tällä hetkellä täydellinen ja esimerkiksi erikoissairaanhoidon maksut puuttuvat sieltä, vaikka ne ovat oleellinen osa asiakasmaksukertymää. Raportti on myös asiakaslaskutusjärjestelmästä erillinen yksittäinen raportti, jolloin siinä ei ole automatiikkaa rakennettuna esimerkiksi kytkentänä laskujen lähtemiseen tai lähtemättömyyteen, kun maksukatto täyttyy.

Pirkanmaan hyvinvointialue on selvitelty mahdollisuutta erilliseen asiakasmaksujärjestelmään, jossa olisi maksukattoraportointi mukana omana toiminnallisuutenaan. Järjestelmä toimisi siten, että se keräisi maksukattoon vaikuttavat maksut yhteen ja kun maksukatto on täynnä, niin järjestelmä automaattisesti estäisi uuden laskun lähtemisen asiakkaalle. Tällöin maksukaton täytyttyä jo tehtyjä uusia laskuja ei tarvitsisi jälkikäteen hyvittää. Järjestelmään olisi toimittajan mukaan mahdollista tuoda myös maksuja ainakin muutamien muidenkin hyvinvointialueiden tapahtumista, jolloin toiminto olisi omaa Pirkanmaan hyvinvointialuekokonaisuutta kattavampi ja näin asiakasystävällisempi.

Molemmissa aloitteissa toivotaan, että Pirha yksinkertaistaisi asiakasmaksujen alentamiseen tai huojentamiseen liittyvää työtä ja myöntämisen kriteereitä. Asiakasmaksujen huojennusten ja vapautusten osalta uutta uusittua toimintaohjetta tuodaan aluehallituksen ja aluevaltuuston käsiteltäväksi samaan aikaan tämän valtuustoaloitevastauksen kanssa. Periaatteisiin on tehty muutamia selkeytyksiä ja suoraviivaistuksia vapautusten myöntämisperusteisiin sekä vapautuksiin liittyvään tietojen toimittamiseen asiakkailta hyvinvointialueelle. Samoin uusitussa ohjeessa on huomioitu muutamia yksityiskohtia asiakkaan etua paremmin huomioivaksi ja samalla laskuttajan työtä helpottamaan. Tällaisia on esim. maksukaton täyttymishetken laskun lähettämiseen liittyen ja pienten maksettavaksi jäävien laskuosuuksien lähettämättömyyteen liittyen sekä Kelan myöntämän toimeentulotuen ja ulosottolaitoksen toteaman varattomuuden riittävyysmaksuvapautukseen oikeuttamiseen. Tällöin tuloja ei tarvitse erikseen enää jatkossa näissä tapauksissa asiakkaan taholta todistella. Myös asiakkaan verotiedot saadaan jatkossa suoraan verotietosovelluksesta ja niitä ei tarvitse kysyä erikseen asiakkailta.

Toisessa aloitteessa esitetään, että Pirhan ulkoisille internet-sivuille selkeytetään viestintää asiakkaan mahdollisuudesta saada maksuvapautuksia ja että etusivulle laitetaan selkeä linkki asiaa käsittelevään ohjeistukseen ja tietopakettiin. Pirha on talven ja kevään aikana uusinnut ulkoisten sivujensa asiakasmaksuosiota ja etusivulla on tällä hetkellä suora linkki/oikopolku asiakasmaksusivustoon. Sieltä löytyy paljon infoa asiakasmaksuista, tietopaketti maksukatosta sekä myös maksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä.

Aloitteessa esitetään selkeän esitteen tekemistä maksuvapautuksista ja että sitä jaetaan aktiivisesti asiakkaille Pirhan toimipisteissä ja henkilökunnan ja muiden sidosryhmien avulla. Pirha valmistelee maksuvapautuksiin liittyvän esitteen jaettavaksi asiakkaille mahdollisesti sen jälkeen, kun uudet perusteet maksuvapautuksille ja huojennuksille on päätetty, jotta uudet päätetyt toimintatavat voidaan ottaa esitteessä huomioon. Paperin lisääminen ei ole kuitenkaan kestävän kehityksen kannalta optimaalisin väline informoida asiakasta, joten Pirhassa mietitään myös muita vaihtoehtoisia tapoja asiasta viestimiseen.

Aloitteessa esitetään myös, että jos asiointitilanteissa Pirhan työntekijöille herää huoli asiakkaan toimeentulosta, niin henkilöstö voi oma-aloitteisesti kysyä asiakkaalta lupaa siihen, että sosiaalityöntekijä olisi häneen yhteydessä ja tarvittaessa henkilökohtaisesti avustaisi asiakasta hakemuksen teossa asiakasmaksun alentamiseksi tai perimättä jättämiseksi. Edellä kuvattu toimintatapa on jo nykyisin käytössä eli jos henkilöstölle herää huoli asiakkaan pärjäämisestä, niin asiakkaita ohjataan tarvittaessa sosiaalityöntekijän tapaamiseen ja he pohtivat tilannetta yhdessä asiakkaan kannalta ja myös maksuhakemusten teossa autetaan asiakkaita. Myös talouspalveluihin ollaan yhteydessä aktiivisesti alennushakemuksiin liittyen.

Maksujen vapautukseen ja huojentamiseen liittyvä työ on kaikkiaan melko monimutkaista, koska asiakkaan taloudellinen tilanne tulee selvittää yksityiskohtaisesti vapautuksia myönnettäessä. Selvittäminen vertautuu Kelan toimeentulotukiselvittelyihin. Laskennallisesti yhden maksuvapautushakemuksen käsittely vie aikaa yhden työpäivän kaikkine selvityksineen ja päätöksentekoineen. Tällä hetkellä hakemuksia maksuvapautuksista tai huojennuksista tulee noin 100 kpl per kuukausi ja käytännössä se vie neljän henkilön työajan kokonaisuudessaan.

Valitettavasti resursoinnin niukkuuden takia vapautushakemusten käsittelyaika on Pirhassa venynyt kohtuuttoman pitkäksi, kuten toisessa aloitteessa asiaan viitataan.

Maksuhuojennusperusteita laajennettaessa on hyvä ottaa huomioon niihin sitoutuva työaika. Jos maksuvapautuksia haetaan aktiivisemmän tiedottamisen ja maksuvapautusperusteiden laajentamisen vuoksi aiempaa enemmän, niin asiaan sitoutuvan työmäärän kasvu on suoraan verrannollinen tulevien hakemusten kasvuun. Jos hakemusmäärät tuplaantuvat 200 kappaleeseen per kuukausi, niin tarvitsemme neljä uutta työntekijää hakemusprosessia edistämään. Jos hakemusmäärät kymmenkertaistuvat, niin nykyisin toimintatavoin tarvitsemme kymmenkertaisen määrän henkilöstöä käsittelemään hakemuksia.

Edellisen vuoksi helpointa olisi, että maksuvapautukset ja niiden perusteet määriteltäisiin siten, että vapautushakemusten määrää ei oleellisesti kasvatettaisi nykyisestä.

Toisessa aloitteessa nostetaan asiakasnäkökulmasta ongelma, että asiakkaan tulee asioida toimeentuloon liittyvissä asioissa kahdella luukulla, sekä Kelan, että hyvinvointialueen kanssa ja että asiakkaalle voisi olla helpompaa asioida toimeentulonsa osalta vain yhdessä paikassa. Pirkanmaan hyvinvointialueella myönnetään tällä hetkellä vapautuksia myös tasamaksuihin, jos asiakkaan taloudellinen tilanne on heikko. Suurin osa hyvinvointialueista ei tasamaksuihin myönnä vapautusta. Tällöin asiakkaat saavat julkisen terveydenhuollon laskut suoraan hyväksi esimerkiksi toimeentulotuessa eli asiakkaan lopulliseen taloudelliseen tilanteeseen asialla ei ole oleellista merkitystä. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella myös niin, että vastuu ihmisten toimeentulosta on ensisijaisesti tällä hetkellä Kelalla, ei hyvinvointialueella. Jos vapautuksia siirretään nykyiseen tilanteeseen verrattuna merkittävästi hyvinvointialueelle, niin se on samalla kustannusten siirtoa Kelalta hyvinvointialueelle ja asia tulisi huomioida hyvinvointialueiden rahoituksessa. Tällä hetkellä Pirkanmaan hyvinvointialueen lähettämistä tasamaksuista haetaan vapautusta noin 50 laskulle per kuukausi. Pirkanmaalla perustoimeentulotukea saa noin 5 % väestöstä, jolloin laskennallisesti heille lähtee noin 5 000 laskua tasamaksuista per kuukausi. Edellisen perusteella tällä hetkellä toimeentulotukiasiakkaille lähtevistä laskuista Pirkanmaan hyvinvointialueelta haetaan vapautusta vain noin 1 prosenttiin laskuista. Loput 99 %

laskuista katsotaan oletusarvoisesti hyväksi asiakkaiden menona toimeentulotukea myönnettäessä. Jos kaikki toimeentulotukiasiakkaille lähtevät maksut jätettäisiin laskuttamatta, niin se tarkoittaisi arviolta noin 3,5 miljoonan tulonmenetystä Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja käytännössä tämän suuruista kustannusten siirtoa Kelalta hyvinvointialueelle. Toisaalta laskuja ajautuisi todennäköisesti jonkin verran vähemmän maksamattomina saatavien poistoon ja se tasaisi hyvinvointialueen negatiivista kustannusvaikutusta hieman.

Molemmissa aloitteissa toivotaan, että perintään ja ulosottoon menevistä laskuista voitaisiin jo etukäteen perata pois mahdollisimman monta sellaista asiakasmaksua, joiden kohdalla terveydenhuollon asiakkailla olisi ollut oikeus maksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen. Pirkanmaan hyvinvointialueen selvittämässä asiakaslaskutusjärjestelmässä on toimittajan mukaan mahdollista rakentaa sellainen ominaisuus, että Kelan etuustietopalvelu Kelmun tietokannasta tarkastetaan asiakkaan tilanne ja jos asiakas on toimeentulotuen asiakas, niin hänelle ei lähetetä laskua lainkaan. Jos Pirkanmaan hyvinvointialueella halutaan antaa vapautus kaikille toimeentulotuen asiakkaille, niin silloin tällainen järjestelmä, joka estäisi laskun lähtemisen kokonaan olisi erittäin hyödyllinen. Eli toimeentulotuen asiakkaille ei edes lähetettäisi laskua asiakasosuudesta. Se olisi asiakkaalle helpointa ja samalla maksuvapautuksiin sitoutuva työ hyvinvointialueella ei kasvaisi suoraan verrannollisesti vapautushakemusten määrään. Taloudellisesti investointi olisi alustavien selvitysten perusteella kannattava ja selvästi omaa työtä edullisempi vaihtoehto. Tietosuoja- ja tietoturvan näkökulmasta asiakkaalta tulee saada lupa tai vähintäänkin häntä tulee etukäteen informoida etuustietojen käsittelystä asiakaslaskutustarpeisiin ja se tuo osaltaan lisähaastetta tietojen hyödyntämiselle.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on parhaillaan pohdinnassa järjestelmäinvestointi, jolla pystyttäisiin helpottamaan sekä maksukattoseurantaa, asiakaslaskuttajan työtä tämä osalta sekä ottamaan huomioon laskujen lähettämättömyyden sellaisille asiakkuuksille, joille laskua ei haluta lähettää. Investoinnin tekemisestä ei ole kuitenkaan tehty vielä päätöstä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen näkökulmasta kaikkein selkein vaihtoehto olisi, että tasamaksuihin ei myönnettäisi lainkaan vapautuksia, vaan vastuu asiakkaiden

toimeentulosta olisi täysimääräisesti Kelalla. Tätä esitetään toimintaa ohjaavaksi periaatteeksi tämän vastauksen kanssa saman aikaisesti päätöksentekoon tulevassa asiakasmaksujen alentamisen ohjeistuksessa.

Mikko Hannola, talouspalvelujohtaja

8.4.2025