

Maksuvapautuskäytännöt ja niistä tiedottaminen Pirhassa

Asiakaslaskutus, Talouspalvelut

Mari Kallinen, asiakasmaksupäällikkö

4.5.2026



Peruste toiminnalle ja resurssit

- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) annetun lain 11 §:n mukaan 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** henkilön tai perheen **toimeentulon edellytyksiä** tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteutumista.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on päättänyt, että myös terveydenhuollon tasasuuruuksista maksuista voi hakea maksun alentamista ja perimättä jättämistä.
- Pirhan asiakasmaksujen nettisivuilta löytyy aluevaltuuston 3.11.2025 hyväksymä toimintaa ohjaava dokumentti nimeltä 'Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen Pirkanmaan hyvinvointialueella.
- Työvoimaa asiakasmaksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen on toukokuusta 2026 lähtien Asiakaslaskutuksen ja asiakasmaksujen vastuuyksikössä 10 asiakasmaksusihteerin verran (htv hieman alempi). Lisäksi asiakasmaksujen alentamisen asiat kuuluvat myös Alevapa-tiimin palveluvastaavan ja tulosyksikön koordinaattoreiden ja asiakasmaksupäällikön tehtäviin.
- Alennushakemusten määrän huomattavan kuukausittaisen kasvun sekä olemassa olevan jonotilanteen vuoksi asiakasmaksusihteereitä joudutaan palkkaamaan vielä lisää syyskaudella 2026.

Hakemusprosessi Pirhassa

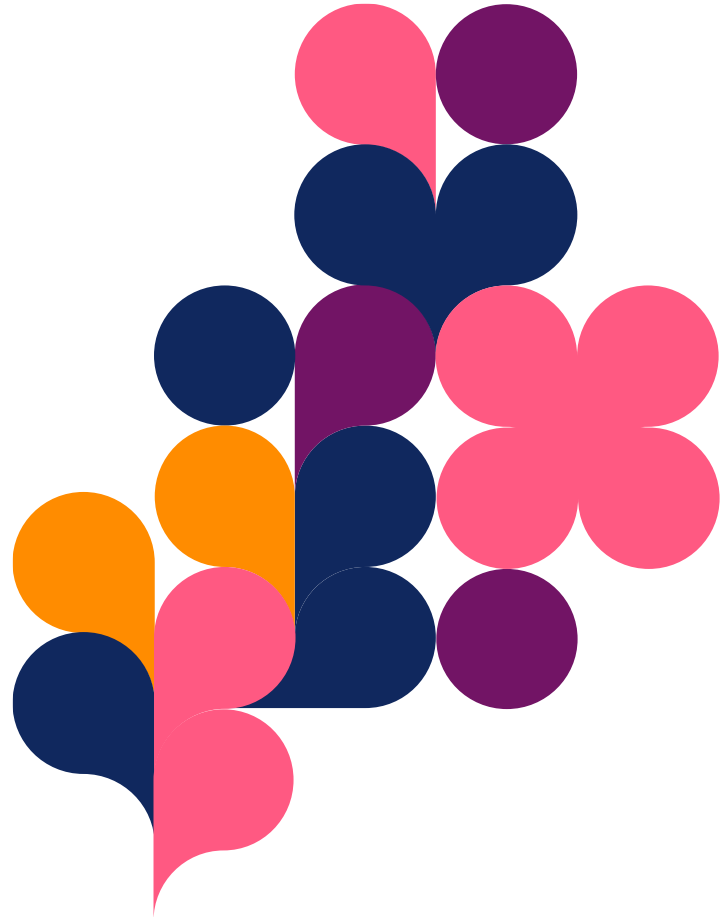
- Sekä tulosidonnaisten sosiaalihuollon maksujen että tasasuuruisten terveydenhuollon maksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen on omat erilliset hakemuslomakkeensa, jotka löytyvät sähköisen asioinnin OmaPirha-palvelusta ja Pirhan nettisivuilta [Asiakasmaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen - pirha.fi](#).
- Hakemus liitteineen toimitetaan OmaPirhan kautta tai kirjepostitse Pirhan kirjaamoon, joka siirtää hakemuksen asianhallintajärjestelmä Pirreen. Koska kyse on toimeentulon vaarantumisen arvioinnista asiakkaan tulee lähtökohtaisesti toimittaa tositteet ja selvitykset kaikista menoista, tuloista, varoista ja veloista. Tosin viranomaisen itsensä saatavilla oleva tieto esim. teknisten rajapintojen avulla lisääntyy koko ajan.
- Hakemus käsitellään ja siihen tehdään päätös Pirressä. Päätöksissä päättäjänä toimii Asiakaslaskutuksen viranhaltija (palveluvastaava tai koordinaattorit). Palvelulinjan sosiaalihuollon ammattilainen tekee päätökset vammaispalveluiden asiakkaiden kohdalla. Lapsiperheiden maksujen alentamisharkinta tehdään kokonaisuudessaan palvelulinjan työnä. Päätökseen voi hakea oikaisua Pirhalta.

Alentamisen keskeiset käytännöt

- Asiaksmaksujen alentamista tai perimättä jättämistä voi hakea Pirhan laskuttamiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuihin. Alennusta ei kuitenkaan voi hakea esim. käyttämättä jätetyn palvelun maksuun, ensihoidon omavastuuosuuksiin, täyskustannushinnalla laskutettuihin maksuihin esim. ulkomaalaiset tai vuokralaskuihin.
- Tulosidonnaiseen maksuun voi hakea alennusta koska vain. Tasasuuruisen terveydenhuollon maksun kohdalla hakuaika on 60 päivää laskun päiväyksestä lukien. Hakemuksen tultua vireille yksittäiset laskut eivät eräänny käsittelyaikana. Kuukausittain toistuvat tulosidonnaiset maksut tulee maksaa, kunnes päätös on tehty.
- Joitakin käsittelyä nopeuttavia keinoja on löydetty, mikä perustuu toimeentulon vaarantumiseen: asiakkaalle on myönnetty toimeentulotuki ja asiakasmaksua ei ole huomioitu laskelmassa, tai että asiakkaan voidaan katsoa olevan Ulosottolaitoksen toteamana varaton -> tällöin Pirhan maksut jätetään perimättä.
- Alennuksen myöntäminen noudattelee monessa suhteessa Kelan toimeentulotuen myöntämisen periaatteita. Eroja on kuitenkin tullut yhä enemmän mm. uudistuneen Alennusasiakirjan myötä. Esim. Pirha katsoo asiakkaan tarvitsevan enemmän rahaa ravintomenoihinsa kuin mitä Kela laskelmissaan asiakkaalle varaa.

Alentamisesta/vapauttamisesta tiedottaminen

- Tietoa asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen mahdollisuudesta asiakas saa
 - Jokaisen Intime-reskontran kautta lähtevän laskun laskuliitteeltä. Tays-laskutuksen laskuihin liite tulee loppuvuodesta 2026, kun kaikki terveydenhuolto siirtyy käyttämään OMNI360-potilastietojärjestelmää ja tätä myötä kaikki laskut menevät saman reskontran ja laskuoperaattorin kautta.
 - Pirhan nettisivuilta osoitteesta www.pirha.fi/asiakasmaksut
 - Asiakaspalvelun yhteydessä esim. sosiaalityöstä tai asiakaslaskutuksen asiakaspalvelusta
- Asiakaslaskutus palvelee asiakkaita seuraavien kanavien kautta
 - Puhelinpalvelu (yhteystiedot laskulla ja nettisivuilla)
 - Sähköposti (yhteystiedot laskulla ja nettisivuilla)
 - OmaPirhan maksuni –sivu (viesti-/keskustelumahdollisuus asiakaspalvelun kanssa)
 - kirjeposti



Yhteystiedot

Mari Kallinen
asiakasmaksupäällikkö
Asiakaslaskutus ja asiakasmaksut
Naulakatu 2
33100 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi
puh. 041 730 2282

www.pirha.fi



Pirkanmaan
hyvinvointialue