

**Lassi Kaleva, aluevaltuustoaloite: Pidetään kaikki mukana / Pirhan tekemä selkeä asiakastiedote asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä, haun kriteereiden yksinkertaistaminen ja asian monipuolinen tiedottaminen eri kanavien kautta, ym.**

ONGELMA

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto nosti juuri merkittävästi terveydenhuollon asiakasmaksuja. Tämä huolettaa myös useita aluevaltuutettuja. Valtion tiukka ohjaus ei kuitenkaan valitettavasti antanut aluevaltuustolle asiassa olennaisesti liikkumavaraa.

Asiakasmaksujen korotukset lisäävät monien eläkeläisten, mutta myös muiden pienillä tuloilla elävien vaikeuksia. Pirhan vuosittaisesta 1,5 miljoonasta asalaskusta perintään saakka ajautuu noin 6 % eli noin 90 000 kpl. Jälkiperintään (luottotappio) tai ulosottoon menee laskuista noin 3 % eli noin 45 000 kpl.

Kaikki eivät vielä tiedä, että pienituloinen asiakas voi kriteerien täytyessä hakea Pirhalta erillisellä hakemuksella terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamista tai perimättä jättämistä. Eri hyvinvointialueilla on vaihtelevia kriteereitä asiakasmaksujen alentamiselle tai perimättä jättämiselle. Olisi hyvä, jos Pirha yksinkertaistaisi omia kriteereitään. Myös asiakasmaksujen alentamisesta tai perimättä jättämisestä kertovia Pirhan nettisivuja tulee selkiyttää. Nettisivuilla olevan informaation tulee myös olla helposti löydettävissä.

Ulosottoon menee vuositasolla noin 45 000 asiakasmaksua, minkä vuoksi on syytä olettaa, että tieto asiakasmaksujen alentamisesta tai perimättä jättämisestä ei välttämättä tavoita kaikkia asiakkaita tai asiakasryhmiä, vaikka siitä olisi laskun mukana erilliset ohjeet. Kaikilla asiakkailla ei myöskään ole kykyä tai voimia hakea terveydenhoidon asiakasmaksujen alentamista tai perimättä jättämistä.

Perintään ja ulosottoon sisältyy toki monesta eri syystä tapahtunutta maksamattomuutta. Toiveeni kuitenkin on, että tulevaisuudessa perinnästä ja ulosotosta voitaisiin jo etukäteen perata pois mahdollisimman monta sellaista asiakasmaksua, joiden kohdalla terveydenhuollon asiakkailla olisi ollut oikeus maksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen.

Byrokratiaa lisää se, että nyt vähävaraiset asioivat monesti vähintään kahdella luukulla. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin ehkä parempi, että toimeentulotuen asiakkaille menisi Pirhalta normaalisti lasku, mutta että he saisivat sen sitten Kelan toimeentulotuessa täysimääräisesti korvattuna. Tällöin vastuu toimeentulosta olisi yhdessä paikassa (Kela). Asiakkaiden asioiminen vain yhdellä kuukulla olisi todennäköisesti myös selkeämpää ja helpompaa. Mutta tämä on tietysti tätä aluevaltuustoaloitetta suurempi kysymys, jonka kehittämisen osalta Pirha voisi olla yhteydessä ministeriöihin, vaikka sitä ei tässä aluevaltuustoaloitteessa erikseen esitetäkään.

Tässä aluevaltuustoaloitteessa esitetyt ja muut toimenpiteet tulee tehdä niin, että terveydenhuollon asiakas ei koe itseään muita huonommaksi taloudellisesti haasteellisen elämäntilanteensa vuoksi, vaan että asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen koetaan aivan normaaliksi ja myös sosiaalisesti hyväksyttäväksi ja kannatettavaksi toimintatavaksi.

## RATKAISU JA ESITYKSET

Tässä aluevaltuustoaloitteessa olevan tekstin ja esitysten taustalla on tarve lisätä tietoisuutta asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä, yksinkertaistaa haun kriteereitä sekä helpottaa asiaan liittyvän hakemuksen tekemistä. Mahdollisia keinoja saavuttaa nämä tavoitteet on tietysti useita muitakin kuin tässä aluevaltuustoaloitteet tehdyt esitykset.

ESITÄN, ETTÄ Pirha tekee selkeän, esimerkiksi A4-kokoisen esitteen (jäljempänä A4-esite) asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä. ESITÄN, että kyseistä esitettä jaetaan yleisesti ja näkyvästi Pirhan toimipisteissä, ja että Pirhan henkilökuntaa rohkaistaan tarjoamaan esitettä myös suoraan asiakkaille. A4-esitteessä kuten kaikessa muussakin materiaalissa tulisi olla näkyvillä terveyssozialityöntekijöiden yhteystiedot ja tieto siitä, että asiakas voi pyytää virkailijan apua asiaan liittyvien hakemusten tekemiseen.

ESITÄN, että Pirha selventää ja yksinkertaistaa asiakasmaksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen liittyviä periaatteita, ehtoja ja kriteereitä, niin että hakemuksen tekeminen olisi asiakkaalle yksinkertaisempaa ja helpompaa. Toivon, että tuen saaminen ei vaikeudu, vaan että periaatteiden, ehtojen ja kriteereiden tarkentamisen jälkeen vähintään nykyisen kokoinen asiakasjoukko olisi oikeutettu asiakasmaksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen.

ESITÄN, ETTÄ Pirha.fi etusivulle lisätään näkyvään paikkaan selkeä linkki, jonka takana on yksinkertainen ja jäsenelty tietopaketti ja ohjeet asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä.

ESITÄN, ETTÄ A4-esitettä asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä tarjotaan myös yhteistyökumppaneille, niin valtuustoryhmille kuin esimerkiksi kaikille Pirhan tukemille järjestöille jaettavaksi omissa toimipisteissään, jolloin esitteen levikki kasvaisi merkittävästi.

Mikäli tietosuojakysymykset ym. sen sallivat, ESITÄN, ETTÄ, että Pirhan henkilökunta voisi tiedustella suoraan asiakkaalta tarvetta tämän asiakasmaksujen alentamiselle tai perimättä jättämiselle. SAMALLA ESITÄN MYÖS, ETTÄ mikäli Pirhan työntekijälle syntyy erityisen voimakas huoli siitä, ettei asiakas selviä itse laskujensa tai hakemusten kanssa työntekijä voisi lain sallimissa rajoissa ja laajuudessa myös ihan suoraan kysyä asiakkaalta lupaa siihen, että terveyssozialityöntekijä olisi häneen yhteydessä ja tarvittaessa henkilökohtaisesti avustaisi asiakasta hakemuksen teossa asiakasmaksun alentamiseksi tai perimättä jättämiseksi. Mikäli asiakkaiden avustamiseen hakemuksien teossa tarvitaan lisää työvoimaa, tulisi Pirhan sitä hankkia taatakseen jokaiselle asiakkaalle tasapuoliset mahdollisuudet varmistaa omat oikeutensa.

Tampereella 10.2.2025

Lassi Kaleva

Aluevaltuutettu (ps)

Pirkanmaan hyvinvointialue

[lassi@lassi.fi](mailto:lassi@lassi.fi) / puh. 0400 778 845

ALLEKIRJOITUKSET: