

**Vasemmistoliiton valtuustoryhmän
aloite asiakasmaksu-uudistuksen
toteuttamiseksi Pirkanmaan
hyvinvointialueella,
9.9.2024**



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

- Aloitteessa kerrotaan, että SOSTE:n mukaan suurin osa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista kasautuu pienelle osalle väestöstä ja, että kymmenesosa asiakkaista maksaa noin puolet kaikista tasasuuruista maksuista. Maksut (vähintään 40% tuloista) koskettavat etenkin iäkkäitä ja pienituloisia.
- Aloitteessa kerrotaan lisäksi, että THL raportoi vuonna 2002 korkeiden asiakasmaksujen haitanneen palveluiden saamista noin kolmasosalla terveysterveysten ja lähes puolella sosiaalipalveluiden käyttäjistä. Vuonna 2023 ulosottoon joutui yli 400 000 sote-palveluista perittävää asiakasmaksua.
- Aloitteen mukaan perusturvaetuudet ovat jääneet jälkeen yleisestä hintakehityksestä, ja elinkustannusten nousu on laskenut niiden varassa olevien ihmisten ostovoimaa rajusti. Etuuksien myöntämiskriteereitä on myös kiristetty. Lisäksi Suomen hallitus on korottamassa terveydenhuollon maksuja.
- Aloitteen mukaan ei ole yksiselitteistä, että mahdollisimman suurten asiakasmaksujen periminen toisi hyvinvointialueelle maksimaaliset tuotot. Asiakasmaksukäytäntöjen tulisi palvella hyvinvointialueen tavoitetta siirtää palveluiden painopistettä ennaltaehkäiseviin palveluihin ja perusterveydenhuoltoon erikoissairaanhoidon sijaan.

- Hyvinvointialueen tulisi aloitteen mukaan tarkastella asiakasmaksupolitiikkaa em. syistä johtuen nyt toiminnallisista lähtökohdista käsin painottaen asukkaiden perusoikeuksien ja oikea-aikaisen hoidon toteutumista sekä hyvinvointialueen toimintojen tehokasta ja tarkoituksenmukaista järjestämistä.
- Aloitteessa toivotaan Pirkanmaan hyvinvointialueen, suurimpana hyvinvointialueena, antavan asiakasmaksupolitiikallaan esimerkkiä muille ja kehittävän toimivan asiakasmaksumallin. Aloitteessa esitetään, että Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutetaan asiakasmaksu-uudistus, joka tähtää siihen, etteivät asiakasmaksut muodostuisi hoitoon hakeutumisen esteeksi, ja siihen, että maksuvapautusten ja –huojennusten hakeminen olisi saavutettavaa ja yhdenvertaista kaikille ja siihen, ettei laskutus- ja perintäprosesseista aiheutuisi hyvinvointialueelle ylimääräisiä kustannuksia.
- Asiakasmaksupolitiikan tulisi aloitteen mukaan ehkäistä syrjäytymistä, tukea väestöllisten terveyserojen kaventamista sekä madaltaa kynnystä hakeutua tarpeellisten palveluiden piiriin ajoissa, mikä edistäisi myös valtakunnallisia tavoitteita.

Ehdotettu toimenpide	Toteutus	Haasteet tai edut
<p>Mahdollisuus hakea maksuvapautusta tai –huojennusta kaikista tasasuuruksista maksuista.</p> <p>Aloitteessa toivottiin lisäksi myös, että yhteistyö Kelan kanssa toimisi niin, että esimerkiksi toimeentulotuen saajien ei tarvitsisi lähettää samoja tietoja sekä hyvinvointialueelle, että Kelalle.</p>	<p>On jo tällä hetkellä käytössä, pl. pelastuslaitoksen laskut (ensihoidon/sairaankuljetuksen omavastuu 25e, sairaankuljetuksen omavastuilla on Kelan vuotuinen maksukatto 300e).</p>	<p>Haaste: Vain 5/21 hyvinvointialueista antaa mahdollisuuden hakea tasasuuruksista terveydenhuollon maksuista alennusta/huojennusta (sisältyy Kelan perustoimeentulotuessa huomioitaviin muihin menoihin).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat eriarvoisessa asemassa, kansallista lainsäädännöllistä ohjausta tarvitaan. • Eriarvoistaa osaltaan myös hyvinvointialueita, koska osalla nämä jäävät omiin kustannuksiin ja osalla menevät Kelan korvattaviksi. <p>Ei ole pääosin myöskään asiakkaan edun mukaista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan tulee selvittää kahdelle eri viranomaiselle (Kela ja Pirha) tilanteensa, ns. yhden luukun periaate ei toteudu • Maksukatto-kertymä ei kartu, jos Pirhassa myönnetään huojennusta, mutta Kelan perustoimeentulotuessa huomioituna maksu kerryttää maksukattoa. <p>Jos vapautusta ei myönnetä hyvinvointialueelta, niin asiakas saa lähtökohtaisesti laskun hyväksi toimeentulotuessa. Lisäksi Kelassa on lakisääteiset käsittelyajat, mikä turvaa asian käsittelyn 7 arkipäivän määräajassa vrt. Pirhan jono useita kuukausia.</p>

Ehdotettu toimenpide	Toteutus	Haasteet tai edut
<p>Maksuvapautuksen automatisointi tai myöntäminen käynnin yhteydessä tai etukäteen, jos henkilöllä on oikeus toimeentulotukeen (ts. jätetään laskuttamatta); maksuvapautusten myöntäminen henkilöille toimeentulotukihakemuksen tai – päätöksen perusteella.</p>	<p>Vaihtoehto 1. Asiakas esittää toimeentulotukipäätöksen palvelutapahtuman yhteydessä → ei mahdollista toteuttaa.</p> <p>Vaihtoehto 2. Asiakkaalle myönnetään laskutuksessa ns. vapaakortti esim. 3kk:n ajalle, jonka pohjalta asiakkaalle hyvitetään tietyltä ajanjaksolta perityt terveydenhuollon tasasuuruiset maksut.</p>	<p>Vaihtoehto 1.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sote-henkilöstön resurssit ja potilas- ja asiakastietojärjestelmien kyvykkyys/rajat, toimintamalli ei ole mahdollista nykyisin resurssein. Haasteena lisäksi asiakkaiden tietosuoja, sote-henkilöstöllä ei ole oikeutta selvittää asiakkaan taloustilannetta. <p>Vaihtoehto 2.:</p> <p>Vapaakortti vaatii laskutustapahtumasta lähtevän käsittelyn, joten käytännössä tarkoittaa tehtyjen laskujen hyvittämistä asiakaspalvelun kautta manuaalisesti. Ei ole helposti eikä prosessin miltään osin automatisoitavissa ilman merkittäviä järjestelmäkehityksiä ja lisäkustannuksia.</p>
<p>Maksuvapautusten tai –huojennusten myöntäminen velkajärjestelyssä oleville henkilöille määräajaksi, esim. maksujärjestelyn voimassaolon päättymiseen saakka.</p>	<p>Laskelmissa huomioidaan jo nyt ulosottoviranomaisen tai muun velkojan kuukausierät, jos meno vaarantaa asiakkaan toimeentulon.</p>	<p>Tulosidonnaisissa huojennus tulee tietylle määräajalle, tasasuuruisten kohdalla vain yhden kuukauden laskuille kerrallaan eli sille kuukaudelle, jonka terveydenhuollon laskuihin alennusta haetaan</p>

Ehdotettu toimenpide	Toteutus	Haasteet tai edut
Mahdollisuus hakea maksuvapautusta tai –huojennusta yli 30+7 päivää vanhoihin laskuihin, mikäli viivästys johtuu terveydentilasta tai asiakkaasta riippumattomista syistä.	Yksilökohtainen harkinnanvarainen arviointi/käsittely em. tilanteissa on jo käytössä.	
Mahdollisuus maksujärjestelyihin tai maksuvapautusten hakemiseen niissä tapauksissa, kun laskutus on myöhästynyt johtuen hyvinvointialueen omasta toiminnasta.	Yksilökohtainen harkinnanvarainen arviointi/käsittely em. tilanteissa on jo käytössä.	
Maksuvapautuskriteerien löyhentäminen perheellisten pienituloisten kohdalla lasten ylisukupolvisen huono-osaisuuden ehkäisemiseksi; esimerkiksi maksuvapautusten myöntäminen hakemuksesta huoltajille, joiden kotitalouteen maksetaan asumistukea.	Yhteistyötä sosiaalitoimen ja Kelan kanssa kehitetään jatkuvasti. Uudistuvassa ohjeistuksessa voidaan antaa enemmän harkinnanvaraa lapsiperheiden kohdalla, jotta perheet vastaanottavat tarvitsemaansa palvelua.	Haaste: Asumistukeen ei vaikuta muu mahdollinen asumistuen saajan varallisuus, eikä asiakasmaksujen voida näin ollen suoraviivaisesti katsoa vaarantavan asumistukea saavien perheiden toimeentuloa tai elatusvelvollisuutta. Vaatii sosiaalityön tapauskohtaista harkintaa.

Ehdotettu toimenpide	Toteutus	Haasteet tai edut
<p>Maksuvapautusten myöntäminen määräajaksi eteenpäin tai toistaiseksi, mikäli pienituloisen henkilön taloudellisessa kokonaistilanteessa ei voida odottaa tapahtuvan muutosta (esim. eläkeläiset).</p>	<p>Tulosidonnaisten maksujen osalta vapautusten myöntäminen määräajaksi on käytössä.</p> <p>Tasasuuruisten maksujen osalta vastaavaa mallia voidaan selvittää. 3kk:n ns. vapaakortti määräajalle, jos asiakkaan toimeentulo todistetusti vaarantuu.</p>	<p>Haaste: Eläkkeisiin, edes takuueläkkeeseen, ei vaikuta muu varallisuus, jota eläkkeensaajalla voi olla, eikä asiakasmaksujen voida näin ollen suoraviivaisesti katsoa vaarantavan kaikkien eläkettä saavien toimeentuloa tai elatusvelvollisuutta.</p> <p>Lähtökohtaisesti vapautus perustuu toimeentulon vaarantumiseen, mikä vaatii asiakkaan kokonaistaloudellisen tilanteen tarkkaa selvitystyötä. Tietyn asiakasryhmän suosiminen sekä prosessissa oikominen voivat osaltaan mahdollistaa eriarvoisuuden lisääntymisen.</p>
<p>Maksuvapautusten ja –huojennusten hakuohjeiden selkiyttäminen, avoin viestintä myöntämiskriteereistä ja –käytännöistä, sekä asiakkaiden informointi mahdollisuudesta saada sosiaalitoimesta apua maksuvapautusten hakemiseen.</p>	<p>Toteutus käynnissä; Uusitaan aiempi alennusasiakirja kokonaisuudessaan selkeämmäksi ja laaditaan sisäinen ohjeistus yksittäisten tilanteiden yhtenäiseen käsittelyyn.</p> <p>Sähköisen prosessin vahvistaminen myös työn alla sekä alennushakemus-prosessin ja Pirhan asiakasmaksujen internet-sivujen selkiyttäminen ja tiedottamisen parantaminen.</p>	<p>Haasteena, että käsittely vaatii edelleen suurehkon määrän liitteitä asian päättämiseksi, asiakkaan tilanne tulee kuitenkin todentaa. Muuten käsittely ei ole asiakkaiden osalta tasapuolista.</p>

Ehdotettu toimenpide	Toteutus	Haasteet tai edut
<p>Maksuvapautuspäätökseen tarvittavien tietojen tai liitteiden hakeminen muilta viranomaisilta asiakkaan suostumuksella.</p>	<p>On jo käytössä, mm. tulorekisteri, verotieto-sovellus, Kelan etuustietopalvelu.</p>	
<p>Viranomaisyhteistyön kehittäminen asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseksi ja paperityön vähentämiseksi sekä hakuprosessien automatisoimiseksi.</p>	<p>Tavoitteena ja työn alla parhaillaan yhteistyön lisääminen Pirhan sisällä sekä muiden hyvinvointialueiden, Kelan, edunvalvonnan jne. kanssa.</p> <p>Maksukattoseurantaa helpottaa jatkossa Pirhassa vuoden 2024 aikana luotu tietoaallas, johon maksutiedot kertyvät.</p> <p>Jatkokehityksenä myös asiakkaalle rakennettava laskutuskertymänäkymä Omapirhaan.</p>	