

Hallitus, kokous 25.10.2021 10.01

Sähköinen

Pöytäkirja on tarkastettu

§ 129 Asiakasmaksulain muutokset 1.7.2021 alkaen sekä maksujen alentaminen tai perimättä jättäminen

5212/2021

Aikaisempi käsittely

[Hallitus, 20.9.2021](#)

Valmistelija

- Mikko Hannola, Laskentapäällikkö, Mikko.Hannola@pshp.fi
- Pasi Virtanen, talousjohtaja, Pasi.Virtanen@pshp.fi

Perustelut

Hallitus käsitteli kokouksessaan 20.9.2021 §92 Asiakasmaksulain muutoksia sekä maksujen alentamista tai perimättä jättämistä Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä.

Asia palautettiin valmisteluun ja kokouksessa käydyn keskustelun pohjalta maksujen alentamisiin ja perimättä jättämisiin liittyen kerättiin lisää informaatiota mm. seuraavista asioista:

- lukumääriä maksuvapautuksista ja maksusuunnitelmista sekä perintään ja ulosottoon menevistä laskuista
- miten maksuvapautuksista ja maksusuunnitelman mahdollisuudesta informoidaan
- sosiaalityöntekijän näkemys prosessin kehittämisestä

Maksuvapautuksia on lakimuutoksen jälkeen ajanjaksolla 1.7.2021-30.9.2021 haettu 24 kpl ja näihin on myönnetty vapautuksia 9 kpl yhteissummaltaan 3 948 euroa. Vapautuksia on myönnetty silloin, kun kyseessä on toimeentulotuen asiakas (asia varmistettu Kelalta) ja maksua ei ole ollut huomioon otettuna toimeentulotuen määrässä. Varsinaisten hakemusten lisäksi puhelimitse tai sähköpostitse tehtäviä tiedusteluja maksujen alentamisen tai perimättä jättämisen osalta on tullut lakimuutoksen jälkeen paljon. Tiedusteluja tulee paljon muiltakin kuin toimeentulotuen asiakkailta, esimerkiksi eläkeläisiltä.

Maksuvapautusten sijaan sairaanhoitopiirissä tehdään asiakkaille paljon korottomia ja kuluttomia maksusuunnitelmia. Vuonna 2020 näitä tehtiin 5 527 kpl sekä vuonna

2021 syyskuun loppuun mennessä näitä on tehty 3 798 kpl. Menettelytapana näiden osalta on nykyisin ollut, että maksumuutosta pyytävälle asiakkaalle tarjotaan aina maksusuunnitelman tekoa. Sitä ei ole millään kriteereillä rajattu.

Sairaanhoitopiiristä on siirretty perintään laskuja yhteensä 35 335 kpl (yht 2 499 849€) ajanjaksolla 1.1.2021-31.8.2021 ja koko vuoden 2020 aikana 51 563 kpl (3 925 043€). Perintäyhtiö on siirtänyt saatavia ulosottoon viimeksi kuluneen vuoden aikana (1.9.2020-31.8.2021) 10 981 kpl (821 571€).

Kaikkiaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä on asiakaslaskuja ollut viime vuosina noin 470 000 kpl vuodessa.

Maksuvapautuksesta informoidaan tällä hetkellä:

- Taysin sivuilla (tays.fi - Asiakasmaksut)
- Kutsukirjeen mukana lähetettävässä ohjeessa (Potilasohje - Tervetuloa Taysiin) sekä
- Potilaalle lähetettävällä laskulla

Sairaanhoitopiirin johtavien sosiaalityöntekijöiden näkemys maksuvapautuksista ja prosessin kehittämisestä

Taysissa potilaana olevan henkilön tai perheen taloudellisen tilanteen selvittely ja ohjaus on tavanomainen sosiaalityöntekijän tehtävä. Usein kyseessä on laajempi avun ja tuen tarve, joka on kytköksissä sairaus- tai vamma-tilanteeseen. Sosiaalista tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti palveluiden ja etuuksien osalta. Asiakasmaksun poistamisella tai huojentamisella tai toimeentulotuen saamisella maksuun voi olla merkitystä pienituloiselle tai velkaantuneelle, koska taloudellinen liikkumavara voi olla lähes olematon ja vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksen. Asiakasmaksujen osalta Taysin sosiaalityössä sosiaalisen tilanteen selvittelyn yhteydessä asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa avustetaan, soveltaen käytäntöön Pshp:n hallituksen päätöstä 19.4.2010 § 50:

- hakemaan toimeentulotukea Kelalta ja edelleen ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea oman kunnan sosiaalihuollon palveluista, mikäli Kelan päätös on ollut kielteinen
- olemaan yhteydessä talouspalveluihin ja sopimaan asiakasmaksujen maksaminen pienemmissä erissä
- hakemaan asiakasmaksuvapautusta

Kyseiset vaihtoehdot eivät ole tärkeysjärjestyksessä, vaan edellä olevat vaihtoehdot ovat kaikki mahdollisia. Yleensä ensimmäinen vaihtoehto, johon ohjataan, ei kuitenkaan ole ollut asiakasmaksuvapautus, vaan toimeentulotuki Kela/ sosiaalihuolto. Näillä tahoilla asiakkaan taloudellisen tilanteen arviointi on kokonaisvaltaista ja taloudellisen avustamisen keinot maksuvapautusta laajemmat. Asiakasmaksulain muutoksen jälkeen (1.7.2021) Taysissa on odotettu tarkentavia

ohjeistuksia siitä, miten maksuvapautusasiassa tulisi ohjata asiakkaita ja henkilökuntaa. Esimerkiksi aikuispsykiatrian alueella toimeentulotukea haetaan potilaille paljon sairaalalaskuihin. On hyvä huomioida, että jos maksuvapautuksen hakemisen ensisijaisuutta painotetaan, tilanne tulee muuttumaan ja hakemuksia alkaa tulla enemmän.

Valtakunnallisesti tilanne on sekava, koska mitään yhtäläisiä ohjeistuksia ja käytäntöjä ei ole olemassa, vaan esim. sairaanhoitopiirit ohjeistavat toimimaan eri tavoin. Kansalaisten yhdenvertainen kohtelu asiassa ei tällä hetkellä toteudu. Selkeä päätös ja toimintatapa maksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä on tarpeellinen. Sen pohjalta voidaan tehdä soveltamisohje sekä potilaille että henkilöstölle, muotoilla ohjeistus ulkoisille internetsivuille ja sisäiselle intrasivustolle ja myös maksuvapautukseen käytettävä lomake voidaan muotoilla sovittua toimintatapa tukevaksi.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksenä mielestämme Pshp:ssä ei tulisi lähteä siihen, että taloudellisissa vaikeuksissa olevia asiakkaita ohjataan hakemaan tasamaksuista pääsääntöisesti maksuvapautusta tai -alennusta, vaan on järkevämpää ohjata heidät hakemaan toimeentulotukea ja avustaa heitä tässä edelleen. Joillakin sairaanhoidon alueilla asiakkaat/ potilaat hakevat paljon toimeentulotukea sairaalalaskuihin, taloudellinen huono-osaisuus kasaantuu. Kaikilla alueilla, jos ja kun tuen tarve tulee esiin, sosiaalityöntekijät ohjaavat, neuvovat ja usein avustavat näissä asioissa. Jos ensisijaisesti haetaan maksuvapautusta, niin prosessi tulee entistä työläämmäksi myös asiakkaille ja lopputuloksen kannalta asiakkaiden näkökulmasta ei ole ollenkaan selvä, että se on heidän etunsa. Esim. erinäisten liitteiden kokoaminen eri paikkoihin on työlästä. Ainakin sairaalassa olevien asiakkaiden tilanne helposti vaikeutuisi ja asioiden hoito hidastuisi, koska jo erilaisten liitteiden hankkiminen hakemukseen eri paikoista on hankalaa, laskujen eräpäiviä pitäisi lähteä siirtämään jne. Laskut jäivät herkästi kokonaan maksamatta, jos maksuvapautusta tai -alennusta ei myönnettäisikään asiakkaan mielestä riittävästi. Myös samanaikaisen hakemuksen jättäminen sekä Kelalle että sairaalalle monimutkaistaa asiaa.

Usein sairaalalaskujen maksuvaikeuksiin liittyen asiakkaan taloudellinen tilanne on joka tapauksessa sellainen, että tarvitaan toimeentulotukea tai ennaltaehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea sosiaalihuollosta. Mitä monimutkaisempi prosessi ja useampia tahoja on käsittelemässä ja päättämässä asioista, sitä hitaampaa ja epävarmempaa asioiden joustava sujuminen asiakkaan kannalta on.

Kun olemme ohjanneet ja avustaneet asiakkaita hakemaan tukea Kelasta, niin se on varsin nopea toimenpide. Lisäksi kun laskuun on voinut merkitä, että tuki maksetaan suoraan laskuttajalle (tietenkin asiakkaan suostumuksella), niin raha ohjautuu heti oikeaan paikkaan. Kelan hakemuksen yhteydessä suurin osa liitteistä on jo valmiiksi Kelassa + heillä on pääsy verotustietoihin yms., jolloin liitteitä ei tarvitse sairaalasta käsin juurikaan hankkia. Usein ainoaksi tehtäväksi jääkin tiliotteen liittäminen toimeentulotukihakemukseen ja jos verkkopankkitunnuksia/henkilöpapereita ei ole ja tiliotetta ei mistään saada hankittua, niin sosiaalityöntekijät voivat tehdä selvityksen tilanteesta ja yleensä Kela on käsitellyt hakemuksen ilman tiliotetta.

Taloustoimen näkemys tasamaksuihin myönnettävistä maksuvapautuksista

Maksuvapautuspäätös tai maksun alentamispäätös tulee perustua riittäviin taustatietoihin ja selvityksiin, jotta toiminta olisi tasapuolista, yhdenvertaista ja oikeudenmukaista asiakkaiden osalta. Asiakasmaksun alentaminen maksukyvyttömyyden perusteella on rinnastettavissa toimeentulotuen myöntämiseen eli perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen taloudellisen tilanteen tunnistamiseen. Mielestämme sairaanhoitopiiriin on hankala ottaa sosiaalitoimen kaltaista roolia toimeentulotukeen verrattavien etuuksien myöntäjänä, koska erikoissairaanhoidon toimijoina meillä ei ainakaan vielä tällä hetkellä ole riittävästi tiedossa toimeentulotukeen liittyviä taustatekijöitä. Asiakkaiden taloudelliset tiedot ovat kokonaisvaltaisemmin tiedossa Kelassa tai sosiaalitoimessa.

Koska sairaanhoitopiirillä on toimeentuloviranomaisia suppeammat mahdollisuudet saada tietoja asiakkaan taloudellisesta asemasta, niin harkinnanvaraiset maksuja koskevat päätökset joudutaan tekemään asiakkaan erikseen toimittaman materiaalin perusteella. Materiaalin erillinen toimitus työllistää paljon myös asiakasta, jos hän joutuu toimittamaan sitä useaan paikkaan, joten asia ei välttämättä ole myöskään asiakkaan edun mukaista. Etenkään silloin jos asiakas käyttää useiden eri terveydenhuollon toimijoiden palveluita ja asiakas joutuisi hakemaan huojennuksia näiltä kaikilta erikseen ja toimittamaan kaikille erikseen riittäviä taustatietoja. Myöskään taloudellista etua sairaanhoitopiiriin tekemistä vapautuksista ei asiakkaalle tule, koska euromääräisesti lopputulos on asiakkaalle sama silloin, kun maksu katsotaan hänelle hyväksi toimeentulotuessa. Päinvastoin muutoksesta voisi aiheutua asiakkaalle ajallista haittaa, koska sairaanhoitopiiriin myöntäessä huojennuksia asiakas voisi vasta tämän jälkeen hakea toimeentulotukea Kelasta. Lisäksi tällainen toimintatapa aiheuttaisi paljon samaan asiaan liittyvää päällekkäistä työtä sairaanhoitopiiriin, Kelan ja muiden terveystalvelutoimijoiden kesken.

Päätösehdotus

Esittelijä

- Tarmo Martikainen, sairaanhoitopiiriin johtaja, Tarmo.Martikainen@pshp.fi

Hallitus päättää

- merkitä tiedoksi asiakasmaksulakia koskevat muutokset,
- että sairaanhoitopiirissä ei jätetä perimättä tai alenneta muita kuin henkilön maksukyvyyn mukaan määrättyjä maksuja ja tasasuuruisiin maksuihin ei anneta maksuvapautuksia,
- kumota sairaanhoitopiiriin hallituksen päätöksen 19.4.2010 § 50.

Päätös

Hyväksyttiin.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kuntayhtymän jäsenkunta ja sen jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän hallitukselle.

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere
Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, Kirjaamo

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Kuntayhtymän jäsenkunnan ja sen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Tiedoksiantopäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona virastot ovat suljettuna, valitusasiakirjat saa toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.