Hyvinvointialuealoite / Asiakasmaksuja ei laiteta tauolle käsittelyn ajaksi

asianumero 7030/00.02.04.01/2026.

Vastaus hyvinvointialuealoitteeseen koskien asiakasmaksujen laskutuksen jatkamista tarkistushakemuksen käsittelyn aikana

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue kiittää aloitteesta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on lähettänyt asiakasmaksulaskuja keskimäärin vuositasolla n. 450 000 kappaletta. Laskutus tapahtuu isoissa massa-ajoissa. Huojennushakemuksia maksuista tuli vuonna 2025 reilu 1200 kappaletta.

Hyvinvointialuealoitteessa tulkitsen tarkoitettavan tarkistushakemuksia, joissa asiakkaat hakevat maksuun huojennusta ja josta on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 §:ssä.

Lainsäädäntö ja hyvinvointialueen käytännöt huojentamishakemuksen käsittelyssä

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (jäljempänä asiakasmaksulaki) 11 §:ssä säädetään, että sosiaalihuollon palvelusta perittävä maksu ja maksukykyyn perustuva terveydenhuollon asiakasmaksu (käytännössä pitkäaikaisesta terveydenhuollon laitos-/osastohoidosta perittävä maksu) on alennettava tai jätettävä perimättä, mikäli maksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon tai elatusvelvollisuuden tai aiheuttaa asiakkaalle toimeentulotuen tarpeen. Em. 11 § ei velvoita hyvinvointialuetta huojentamaan terveydenhuollon nk. tasasuuruista asiakasmaksua (kuten poliklinikkamaksua tai lyhytaikaisesta osastohoidosta sairaalassa laskutettavaa maksua), jotka ovat Kelan perustoimeentulotuessa hyväksyttäviä kustannuksia. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuusto on päättänyt (viimeksi 9.12.2025 § 67) ettei hyvinvointialueemme huojenna terveydenhuollon tasasuuruisia maksuja.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue tiedottaa mahdollisuudesta hakea asiakasmaksuun huojennusta viranhaltijoiden tekemissä palvelu- ja maksupäätöksissä, asiakasmaksupäätösten mukana lähettävissä tiedotteissa, kaikissa laskuissa sekä mm. www.siunsote.fi-internetsivuilla.

Pitkäaikaisissa palveluissa olevien asiakasmaksut määräytyvät / lasketaan asiakasmaksulaissa säädetyillä perusteilla. Näistä maksukykyyn perustuvista maksuista muut määrätään laissa säädetysti asiakkaan nettotuloista (esim. pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa asumispalvelussa olevan kuukausimaksu), mutta jatkuvan ja säännöllisen kotiin annettavan palvelun (eli säännöllisen kotihoidon) maksu määrätään lain mukaan bruttotuloista. Pitkäaikaisesta palvelusta/hoidosta perittäviä maksuja määrättäessä huomioidaan asiakkaan tuloista vähennyksiä, otetaan laskennassa huomioon lakisääteisen vähimmäiskäyttövaran jääminen tuloista tai lasketaan maksu laissa säädetyn tulomäärän ylittävästä tulosta sen mukaan, missä palvelussa asiakas on ja mitä asiakasmaksulaki säätää palvelun maksussa huomioitavista seikoista ja

vähennyksistä. Asiakkaalle tehdään ja lähetetään tiedoksi maksupäätös ja laskutus aloitetaan.

Mikäli asiakas em. päätöksen ja / tai laskun saatuaan lähettää huojennushakemuksen, on hyvinvointialueellamme käytäntönä keskeyttää laskutus hakemuksen käsittelyn ajaksi. Huojennushakemukset hyvinvointialueellamme käsitellään saapumisjärjestyksessä, nk. jonosta. Valitettavasti jonoa ja viivettä käsittelyssä on ollut erityisesti vuonna 2026 muun muassa huojennushakemusten määrän kasvun myötä.

Osa maksuhuojennushakemuksista johtaa asiakasmaksun huojentamiseen osaksi tai kokonaan, osa hakemuksista hylätään. Huojennushakemuksen käsittelyn yhteydessä teemme asiakkaan taloustilanteesta toimeentulon vaarantumista arvioivan laskelman: Laskelmassa huomioidaan asiakkaan nettotulot, käytettävissä oleva varallisuus (esim. tilivarat) ja välttämättömät kustannukset (kuten esimerkiksi vuokra, terveydenhuoltokulut) asiakasmaksun lisäksi.

Käsittelyä varten joudutaan osalta asiakkaista pyytämään lisätietoja, esim. silloin kun hakemuksen liitteenä ei ole toimitettu tiliotteita. Osan asiakkaista kohdalla pyydämme sosiaalihuollon ammattihenkilön kannanoton siitä, onko asiakkaan kohdalla erityisiä taloudellisia tai huollollisia seikkoja, joiden vuoksi maksu tulisi alentaa tai poistaa. Lisätietojen pyytäminen viivästyttää hakemuksen käsittelyä yleensä.

Hyvinvointialueemme mahdollisuudet toteuttaa ehdotus

Laskutuksen keskeyttäminen varmistaa asiakasmaksulain 11 §:ssä säädettyä: Asiakkaat, jotka hakevat huojennusta ovat yleensä tilanteessa, jossa asiakasmaksu on vaarassa aiheuttaa toimeentulon vaarantumista tai toimeentulon tarvetta. Laskutuksen keskeyttäminen varmistaa sitä, että laskut – joihin huojennusta haetaan – eivät aiheuta toimeentulotuen tarvetta ja lähde perintään huojennushakemuksen käsittelyn aikana.

Kuitenkin kuten hyvinvointialuealoitteessa tuodaan esille, haittana laskutuksen keskeytykseen laittamisessa voi olla, että osa asiakkaista ei varaudu laskujen maksuun ja rahavarat voivat tulla käytetyksi muuhun. Monilla pitkäaikaisissa palveluissa olevilla asiakkaillamme on asioiden hoitaja; esimerkiksi yleinen edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu tai omainen valtakirjalla hoitamassa asioita. Osan asiakkaista laskujen maksua (esim. asumiskululaskut, asiakasmaksu) on hoidettu hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen toimesta välitystilipalvelun avulla: Välitystiliä hoitava viranhaltija hoitaa asiakkaan laskujen maksun ja varautuu tuleviin laskuihin. Välitystili perustuu asiakkaan ja hyvinvointialueen väliseen sopimukseen ja on yksi mahdollinen keino asiakkaan laskuasioiden hoitamisen avuksi, mikäli asiakas niin haluaa.

Ehdotuksenne (laskutuksen jatkamisesta huojennushakemuksen lähettäneiden kohdalla) toteuttaminen edellyttäisi muun muassa laskujen eräpäivien lykkäämistä manuaalisesti lasku kerrallaan (nyt/normaalissa tilanteessa eräpäivä muodostuu lähetettävään laskuun automatiikalla) ja laskujen jälkikäteistä korjaamista nykyistä enemmän. Eräpäivien lykkääminen olisi laskutusta jatkettaessa tehtävä jokaiseen lähettävään laskuun erikseen ja johtaisi jokaisen huojennusta hakeneen asiakkaan maksutilanteen manuaaliseen seurantaan, koska käytössämme olevat nykyiset tietojärjestelmät/automatiikka ei tätä työtä pysty tekemään. Valitettavasti emme pysty nykyisen henkilöstöresurssimme puitteissa yhtään lisäämään manuaalista työtä emmekä palkkaamaan lisätyövoimaa

hyvinvointialueen taloussyistä. Näistä syistä johtuen, ehdotustanne ei pystytä ainakaan tällä hetkellä toteuttamaan, mutta pidämme sen mielessä, mikäli toteuttaminen on jatkossa mahdollista esimerkiksi tietojärjestelmäkehityksen myötä.

Olemme muuttaneet syksystä 2026 lukien maksuhuojennusten käsittelyprosessia ja hakemuksia käsittelevien työntekijöiden työnjakoa. Pyrimme mm. tällä keinolla lyhentämään hakemusten käsittelyaikoja.

Ystävällisin terveisin,

Riitta Manninen-Rouvali

asiakasmaksupäällikkö

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue