

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
mikko.hannola@pirha.fi

Asiakirjan tyyppi
27.01.2025

Tietopyyntö hyvinvointialueille asiakasmaksuista annetun lain muutoshankkeen arvioinnin tueksi

- 1. Nykyisellään asiakasmaksut on sidottu kansaneläkeindeksiin sekä pitkäaikaisten palvelujen asiakasmaksujen käyttövarat ja tuloajat työeläkeindeksiin. Pitkäaikaisilla palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä pitkäaikaista laitoshoidtoa ja -palvelua, perhehoitoa, ympärivuorokautista palveluasumista sekä jatkuvaa ja säännöllistä kotona annettavaa palvelua (ml. muut asumispalvelut). Indeksitarkistukset tehdään nykyisin joka toinen vuosi. Hyvinvointialueiden hintaindeksiin siirryttäessä indeksitarkistusten olisi tarkoitus olla vuosittaisia. Miten arvioitte uudistuksesta syntyviä hallinnollisia kustannuksia? Huomioitthän, että maksukatto olisi jatkossakin tarkoitus säilyttää kansaneläkeindeksiin sidottuna.*

Tasasuuruisten maksujen osalta hintojen päivittämisen työmäärä ei ole kovinkaan suuri. Muutosten valmistelu päätöksenteolle vie aikaa ja myös päätöksenteossa asia usein keskusteluttaa ja saattaa tuottaa lisäselvityksiä. Myös uusien hintojen tallentaminen vie aikaa, mutta ei kohtuuttomasti.

Sen sijaan pitkäaikaisten palveluiden tulosidonnaisten maksujen indeksitarkistukset ovat työläämpiä. Pirkanmaan hyvinvointialueella tällaisia maksuja on noin 15 000 asiakkaalla. Vuoden 2024 aikana maksujen päivitys toteutettiin määräaikaisella lisähenkilöstöllä. Yhteensä 8 määräaikaista asiakasmaksusihteeriä käytti projektiin aikaa 6kk eli kokonaistyömäärä vastaa noin 4 henkilötyövuotta. Euromääräisesti tämä tarkoittaa noin 150 t€ kustannuksia. Lisäksi 15 000 kpl tuloksetilomakkeen lähettäminen palautuskuorineen ja tehtyjen päätösten toimittaminen asiakkaille maksaa. Arvio kuluista on 40-50 t€. Lisäksi ehkä järjestelmäkuluista, verotietosovelluksesta yms. voisi tähän kohdistaa jotain, mutta ne eivät muutu päivityssyklin tiheyden perusteella, joten ne on jätetty ulkopuolelle. Kaikkiaan voidaan arvioida, että yhden indeksikorotuskierron kustannukset Pirkanmaan hyvinvointialueelle ovat noin 200t€.

Pirhassa pohditaan prosessin automatisointia, joka voisi tuoda asiaan jatkossa helpotusta.

- 2. Minkä verran (prosentuaalisesti/määrällisesti) hyvinvointialueellanne on tilanteita, joissa sellainen palvelu jää peruuttamatta ja käyttämättä, josta nykyisen lainsäädännön perusteella saa periä maksun käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta? Eritelkää mahdollisuuksien mukaan tiedot palveluittain.*



Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten pohjalta maksun periminen on melko hyvin sallittua, mutta emme näe mistään tilastoista todellista tilannetta, että kuinka laajasti tätä toteutetaan ja toteutetaanko kaikissa palveluissa eli asia riippuu paljon kentällä tehtävistä kirjauksista ja tulkinnoista. Asiakaslaskuttajien tuntuma on kuitenkin se, että näitä kohtuullisen kattavasti kirjattaisiin ja perittäisiin ainakin erikoissairaanhoidon ja ehkä kaikkiaan tasamaksujen osalta.

3. *Em. kysymyksen jatkokysymys; minkä verran hyvinvointialueellanne on tämänhetkisen sääntelyn puitteissa saatu perittyä maksuja käyttämättä ja peruuttamatta jätetyistä palveluista? Onko hyvinvointialueella tietoa siitä, minkä verran esiintyy tilanteita, että maksua ei saada joko lainsäädännön asettamien edellytysten täyttymättä jäännin takia tai luottotappioiden seurauksena perittyä? Minkä verran alueellanne päättyy näitä maksuja ulosottoon?*

Kaikkiaan Pirkanmaan hyvinvointialueella perumatta ja käyttämättä jätetyistä ajoista lähetetään noin 12 500 maksua vuodessa (erikoissairaanhoidosta 4 500 kpl, perusterveydenhuollosta noin 8 000 kpl). Näistä kohtuullinen osa kuitenkin tällä hetkellä peruutetaan asiakkaan yhteydenoton jälkeen. Peruutuksia on arviolta noin 10% laskutettujen määrästä.

Se jääkö maksuja periämättä lainsäädännön asettamien edellytysten täyttymättä jäämisen vuoksi on myös arvionvaraista. Arvio laskuttamisesta tapahtuu ensi vaiheessa palveluntuottaja yksiköissä työntekijätasolla. Eli jos siellä arvioidaan, että perumattomuudelle oli riittävä syy, niin tästä ei synny merkintää tilastoihin. Lisäksi näiden laskujen aiheellisuutta arvioidaan myös myöhemmin asiakaslaskutusyksikössä, kun asiakas ottaa yhteyttä laskusta ja laskuja hyvitetään.

Emme näe suoraan tilastoista, että paljonko juuri näistä maksuista jää perimättä tai ajautuu ulosottoon. Kaikkiaan asiakaslaskuista siirtyy perintään noin 6% laskuista ja jää kokonaan perimättä/ kirjataan luottotappioina noin 3%.

4. *Ylittääkö nykyinen laissa säädetty enimmäismaksu käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta joidenkin tuottamienne palvelujen tuotantokustannukset?*

Ei ylitä. Perumatta jätetystä palvelusta peritään 56,70 euron maksu. Varsinaiset hinnoiteltujen palveluiden tuotantokustannukset ylittävät järjestäen tämän.

Ainoastaan ehkä joidenkin tukipalveluiden tuotantokustannukset alittavat tämän (ateriat, kauppapalvelut, peseytymiset, turva-palvelut), mutta näissä ei sovelleta käyttämättä jätettyä palvelua.

5. *Jos käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta perittävän maksun tasoa korotettaisiin nykyisestä 20–30 %, miten arvioitte tämän vaikuttavan edellä mainittuun tuotantokustannusten mahdolliseen ylittymiseen? Syntyisikö korotuksen seurauksena tilanteita, ettei laissa säädettyä enimmäismaksua kokonaisuudessaan voitaisi periä?*

Todennäköisesti ei silti syntyisi. On kuitenkin mahdollista, että ihan jokainen palvelu ei ole tullut pohdinnassa kattavasti huomioiduksi.

6. Valmistelussa on harkittavana, voitaisiinko peruuttamatta ja käyttämättä jätettyjen palvelujen maksuja jatkossa periä myös lapsen huollosta, tapaamisesta ja elatuksesta sopimiseen liittyvistä käynneistä, perheasioiden sovittelusta, tapaamisten valvonnasta ja tukemisesta sekä vanhemmuuden selvittämiseen ja adoptioneuvontaan liittyvistä käynneistä. Minkä verran alueellanne on kyseisiä peruuttamatta ja käyttämättä jätettyjä käyntejä? Mitkä ovat kyseisten palvelujen tuotantokustannukset (joko vaihteluväli tai palvelukohtaisesti)?

Lastenvalvojapalveluissa (lapsen huollosta, tapaamisesta ja elatuksesta sopimiseen sekä vanhemmuuden selvittämiseen liittyvät käynnit) käytämme AVPH-ajanvarausjärjestelmää, jossa on mahdollisuus tehdä merkintä, mikäli asiakas ei saavu varatulle käynnille, mutta merkinnän tekeminen ei ole tällä hetkellä systemaattista. Teimme tätä tietopyyntöä varten tarkastelun asiasta kahden kuukauden ajalta. (syys- ja marraskuu) Syyskuussa perumattomia ja käyttämättömiä asiakasvarauksia oli 24, joihin työntekijät olivat varanneet 27,5 työtuntia. Marraskuussa perumatta jätettyjä ja käyttämättömiä ajanvarauksia oli 25, joihin oli varattu 29 työtuntia. Käsityksemme on, että syys- ja marraskuun tarkastelu antaa yleistettävän kuvan tilanteesta. Tällöin vuodessa käyttämättömiä asiakasvarauksia on noin 290, ja näihin varataan vuodessa noin 330 työtuntia. Lastenvalvojapalveluiden näkökulmasta tämä tarkoittaa, että yhden kokoaikaisen lastenvalvojan työaika reilun 2 kk:n ajalta vuodessa kuluu peruuttamattomiin asiakasaikoihin. Arvio vuosikustannuksista on noin 11 500 € (lastenvalvojan palkka 2 kk +5% muuhun).

Adoptioneuvonta hankitaan ostopalveluna Pelastakaa Lapset ry:ltä.

Laskutustiedoista ei suoraan ilmene sitä, kuinka monessa varatussa käynnissä asiakas ei ole tullut paikalle tai ei ole peruuttanut varattua asiointia. Laskutustietojen perusteella ajalla 1–9/2024 Pelastakaa Lapset ry on laskuttanut hyvinvointialueelta vajaat 6 000 euroa tilanteessa, joka on laskutukseen koodattu ”keskeytynyt adoptioneuvonta / tapaaminen”. Vuositasolla kustannusarvio on noin 8 000 euroa.

Perheasioiden sovittelussa ei ole seurantaä käyttämättömille ajanvarauksille.

Käsitys kuitenkin on, että tällaisia käyntejä on vain yksittäisiä vuodessa.

Tapaamisten tukemisessa ja valvonnassa varatuista ajoita toteutui vuoden 2024 tammi-lokakuussa suunnitellusti 67% kaikista varatuista tapaamisista. Vuoden aikana varattiin 1635 tapaamista, mikä tarkoittaa, että sovitusti tapaamisia toteutui 1090. Peruuttamattomia ja käyttämättömiä aikoja oli kuitenkin vain yksittäisiä käyntejä ko. ajankohtana.

Perheoikeudellisissa palveluissa järjestettiin kahden viikon mittainen työajan seuranta syksyllä 2024. Koko yksikössä kymmenenä seurantapäivinä peruuttamattomia/käyttämättömiä asiakasajoja raportointiin olleen kahdeksan. Seuranta-aikana (10 päivää) peruuttamattomiin asiakaskäynteihin oli varattu keskimäärin 2,5 tuntia työntekijää kohden eli noin 3 % työajasta.

Hyvinvointialueelle kertyy kustannuksia käyttämättömistä ja perumatta jätetyistä asiakasajoista palkkauskustannuksen lisäksi etukäteen varatuista tulkkauksista. Pirkanmaan hyvinvointialueella perheoikeudelliset palvelut oli tammi-kesäkuu 2024 aikana yhdeksänneksi suurin tulkkipalveluiden käyttäjä (euroissa mitattuna, perheoikeudellisten palveluiden kustannukset ko. ajankohtana n. 35 000 euroa eli vuositasolla noin 70 00 euroa). Koko hyvinvointialueella etukäteen varatuista tulkkauksista jäi toteutumatta 9,6%. Näistä toteutumattomista tulkkitalauksista 58% ei toteutunut siksi, että asiakas ei saapunut paikalle ja 35% siksi, että tilaus peruutettiin liian myöhään.

7. Palvelun asiakkuus kytkeytyy siihen, keneltä maksu peruuttamatta ja käyttämättä jätetystä palvelusta voidaan periä. Valmistelussa on harkittavana, voitaisiinko maksu periä toiselta vanhemmalta, joka ei saavu varatulle ajalle. Millä tavoin edellä kysymyksessä 6 mainittujen palveluiden asiakkuudet merkitään tietojärjestelmiinne? Kuka/ketkä ovat asiakkaina?

Lastenvalvojapalvelussa sopijaosapuolina ovat lapsen vanhemmat (tai huoltajat), mutta asiointikirjaukset tehdään lapsen asiakastietoihin. Vanhemmuuden selvittäminen käynnistetään lapsen tiedoilla (=asiakas). Jos kyseessä on puolisoiden välinen elatusasia, asiakkaana on sopimusosapuolet.

Tapaajapalveluissa asiakkaana on lapsi. **Perheasioiden sovittelussa** asiakkaana ovat vanhemmat. **Adoptioneuvonnassa** asiakkaana on aikuinen / aikuiset.

8. Millä tavoin hyvinvointialueellanne on tällä hetkellä järjestetty edellä kysymyksessä 6 mainittujen palveluiden varaaminen? Tuleeko varausprosessin yhteydessä esimerkiksi tietoa

siitä, sopiiko aika lähtökohtaisesti molemmille vanhemmille? Millaiset edellytykset hyvinvointialueellanne olisi järjestää se, että molemmat vanhemmat voisivat esimerkiksi sähköisesti hyväksyä heille varatun käynnin etukäteen?

Ajanvaraus lastenvalvojapalveluihin tapahtuu joko rekisteröimällä numero takaisinsoittopalveluun tai jättämällä sähköinen lomake Pirhan digitaalisessa asiointissa. Takaisinsoittopalvelussa palvelusihteeri ottaa yhteyttä numeronsa rekisteröimään soittajaan ja sopii puhelun aikana ajanvarauksesta. Ajanvaraustieto lähetetään puhelun päätyttyä tekstiviestillä soittajan puhelimeen (jos asiakas on antanut luvan tekstiviestin lähettämiseen). Ajan varannutta soittajaa pyydetään välittämään tieto varatusta ajasta toiselle vanhemmalle. Sähköisellä lomakkeella jätetty ajanvarauspyyntö käsitellään yksikön toimistossa. Toimistosihteeri tekee ajanvarauksen jätettyjen tietojen perusteella. Ajanvaraustieto lähetetään käsittelyn päätyttyä tekstiviestillä lomakkeen jättäneen ilmoittamaan puhelinnumeroon. Ajan varannutta pyydetään välittämään tieto varatusta ajasta toiselle vanhemmalle.

Ajanvarausjärjestelmässä (AVPH) tarvitaan merkintä asiakkaan luvasta tekstiviestien vastaanottamisesta, että tekstiviestin lähettäminen on mahdollista. Tämä lupa saadaan puhelussa suullisesti tai lomakkeella kirjallisesti. Toisen vanhemman mahdollisesta luvasta ei saada tietoa, jollei hän ole aiemmin asioinut yksikössä. Järjestelmässä ei myöskään ole mahdollista kiinnittää kahta asiakasta samanaikaisesti varattuun ajankohtaan, vaan tämä pitäisi tehdä ”vuoronperään” ja vaatisi huomattavan määrän manuaalista työtä. Em. syiden vuoksi varatun ajan tiedot toimitetaan vain yhteyttä ottaneelle vanhemmalle.

Pirhassa on suunniteltu uuden sähköisen ajanvarausjärjestelmän hankintaa. Hankinnan etenemisestä ei ole kuitenkaan varmuutta. Perheoikeudellisista palveluista on esitetty toive, että uusi järjestelmä mahdollistasi kansalaisen ajanvarauksen eli että asiakas voisi varata suoraan järjestelmästä itselleen sopivimman ajan lastenvalvojapalveluun. Mahdollisuudet siihen, että molemmat vanhemmat voisivat hyväksyä varauksen etukäteen ovat sidoksissa hyvinvointitasoiseen hankintapäätökseen.

Perheasioiden sovittelua hakevat ottavat yhteyttä palveluohjaajaan joko puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella Pirhan digitaalisessa asiointissa. Palveluohjaaja keskustelee ensin yhdenottajan kanssa, ja ottaa sitten yhteyttä toiseen

vanhempaan. Palvelu voidaan aloittaa, kun molemmat vanhemmat ovat ilmaisseet halukkuutensa osallistua palveluun. Palveluohjaaja antaa molemmalle vanhemmalle oman ensikäynnin ajankohdan. Sovittelijat sopivat jatkokäynnit suullisesti suoraan asiakkaiden kanssa.

Asiakkaat ottavat yhteyttä tapaamispaikan koordinaattoreihin sen jälkeen, kun lastenvalvoja on vahvistanut sopimuksen tai tuomioistuin on antanut päätöksen tapaamisten tuesta tai valvonnasta. Tapaamispaikassa laaditaan palvelusuunnitelma, jossa sovitaan tapaamisten yksityiskohdista (viikontähti, kellonaika jne.). Osapuolilla on siis etukäteen tiedossa ajankohdat, milloin heille varatut tapaamiset toteutetaan.

Adoptioneuvonta asiakkaat ottavat suoraan yhteyttä Pelastakaa Lapset ry:n aluetoimistoon, jossa sovitaan asiointiajankohdat asiakkaan kanssa.

Näkemyksemme mukaan lastenvalvojapalveluissa nykytilanteessa maksua ei voi periä vanhemmalta, joka ei saavu varatulle ajalle. Nykyisessä tilanteessa maksu tulisi periä siltä vanhemmalta, joka on varannut asiointiajan.

Pirkanmaan hyvinvointialue ehdottaa myös pohdittavaksi työryhmälle sen, voisiko adoptioneuvonta olla maksullinen niissä tilanteissa, kun neuvonta on osa kansainvälistä adoptioprosessia.

*9. Apulaisoikeuskansleri on ratkaisussaan OKV/2097/10/2022 katsonut, että psykiatrian erikoislääkärin lausunnon, joka tarvitaan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen hakemuksen käsittelyä varten, tulisi olla maksuton. Oikeustilan selkeyttämiseksi ministeriössä arvioidaan tähän liittyvän lakimuutoksen edellytyksiä. **Pyydämmekin tietoa siitä, miten paljon alueellanne syntyisi lisäkustannuksia, jos sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 5 §:n 6 kohtaa laajennettaisiin siten, että maksutonta olisi lain sanamuodon mukaan myös kuntoutustarvetta ja mahdollisuuksia selvittävään tutkimukseen liittyvä lääkärintodistus ja -lausunto?***

Valitettavasti emme näe laskutettujen lausuntojen sisällöstä, että mikä osuus näistä koskee hoidon tai kuntoutuksen saamiseksi tarvittavia lääkärintodistuksia ja emme kykene siksi arvioimaan luotettavasti, että paljon lausuntopalkkiota jäisi saamatta.

10. Edelliseen kysymykseen liittyen kysymme vielä, miten paljon kustannuksia hyvinvointialueellenne syntyisi, jos erikoissairaanhoidosta kirjoitetut, asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen saamiseksi tarvittavat lääkärintodistukset ja -lausunnot olisivat maksuttomia?

Varsinaisesti laskuttamattomuus ei lisäisi kustannuksia, vaan vähentäisi tuloja. Vuonna 2024 erikoissairaanhoidon lausuntopalkkioita laskutettiin kaikkiaan vuositasolla noin 385 000 euron edestä.

Mikko Hannola

Talouspalvelujohtaja, Pirkanmaan hyvinvointialue

29.1.2025