

Valtuustoaloite sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen kohtuullistamisen tai perimättä jättämisen käytännöt tulositonnaisissa maksuissa

Aluevaltuusto 21.04.2026 § 19
3908/00.01.03.00/2026

Selostus

Valtuuston kokouksessa 21.4.2026 on jätetty valtuustoaloite sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen kohtuullistamisen tai perimättä jättämisen käytännöt tulositonnaisissa maksuissa.

Aloitteen on allekirjoittanut Satu Taiveaho, Mia Heinonen, Ranjith Kumar Prabhakaran, Silja Nurmi, Elise Oikari, Terhi Lehtonen, Vuokko Syväntö, Kylli Kylliäinen, Piia Aitto-oja, Emmi Lintonen, Emma Kolu, Maija Kranni, Satu Viksten, Tarja Kirkkola-Helenius, Minna Belik, Marko Mustiala, Aapo Reima ja Erja Hirviniemi.

Valtuustoaloite:

”Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja sääntelevät laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, jäljempänä asiakasmaksulaki) ja sitä täydentävä asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992, jäljempänä asiakasmaksuasetus).

Asiakasmaksulain mukaan sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista. Maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä myös, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Maksun alentaminen tai maksun perimättä jättäminen on ensisijaista toimeentulotukeen nähden.

Eri yhteyksissä on tullut viestiä siitä, että maksuhojennusten tai perimättä jättämisen prosessit ovat hankalia eikä asiakkailta ole riittävästi tietoa näistä mahdollisuuksista. Monen esimerkiksi ikäihmisen voi olla mahdoton jaksaa hoitaa työlästä prosessia eikä kaikilla ole lähipiirissä ihmistä, jolla olisi tässä prosessissa tukemiseen ja asian hoitamiseen aikaa ja osaamista.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisen maksujen huojentamisessa edellytetään Kelan ensisijaisten etuuksien hakemista esimerkiksi asumistuen hakemista. Tämä mainitaan asiakasmaksulaissakin. On tullut viestistä, että tätä on edellytetty silloinkin, kun on ollut ilmiselvää, ettei hakijalle myönnetä asumistukea eikä hän täytä niitä kriteerejä.

Asiakasmaksupäätöksissä voisi delegoida päätösvaltaa mahdollisimman lähelle asiakasrajapintaa, jolloin asiakkaan tilanteet tunnettaisiin paremmin.

Myös uusia teknisiä ratkaisuja on mahdollista hakea työn tueksi, jotka eivät työllistäisi työntekijöitä kohtuuttomasti. Työntekijöiden käyttöön on myös mahdollista ottaa teknisiä laskentatyökaluja (esim. tekoälypohjaisia tai excel-pohjaisia), joilla voitaisiin arvioida asumistuen mahdollisuus, jolloin niiden asiakkaiden ei tulisi kategorisesti hakea asumistukea, kun arvioidaan ennakolta, ettei sitä myönnetä. Laskentatyökalulla voi laskea ennakolta maksukattojen kertymisen vaikutukset sekä karsia turhat rönsyt

pois prosessista ja tehdä realistinen maksupäätös tai tarjota ainakin ennakkopäätöksen asiasta.

Viestejä on tullut myös siitä, että pienituloisia on ohjattu hakemaan toimeentulotukea ainakin joissakin tilanteissa, vaikka asiakasmaksulaki ja myös Oma Hämeen oma ohje lähtee siitä, että maksujen perimättä jättäminen on ensisijaista toimeentulotukeen nähden. On myös yhteiskunnan resurssien käytön kannalta epäjärväätä työllistää muutenkin kuormittunutta henkilöstöä turhilla työvaiheilla. Tämä hidastaa myös prosesseja ja tuo turhaa epävarmuutta asiakkaalle ja hänen läheisilleen.

Kenenkään avun ja tuen tarve ei saa olla taloudellisesta tilanteesta kiinni. Vanhuspalveluiden maksut ovat monelle ikääntyneelle kohtuuttoman suuria. Maksuhojennuskäytännöistä ja maksuvapautuskäytännöistä tulee tehdä mahdollisimman helppoja kaikille asiakkaille.

On myös kohtuutonta, jos kohtuullistamista tai maksuvapautusta tulee hakea erikseen aina uusien suurien tai pienempien hankintojen kohdalla. Tätä prosessia olisi syytä sujuvoittaa, niin, että huomioidaan asiakkaan aiemmat maksuhojennus- tai vapautuspäätökset etenkin iäkkäiden kohdalla ja muille, joilla taloustilanne pysyy ennallaan.

Viestejä on tullut monelta kuntalaiselta siitä, kuinka vaikea prosessi on ollut niillekin, joilla on osaamista ja kykyä selvittää tämänkaltaisia asioita ja olla läheistensä apuna prosesseissa.

Prosessin kehittämiseen voitaisiin ottaa esimerkiksi asiakasraati tai kokemusasiantuntijoita muulla tavoin pohtimaan sitä, kuinka prosessista voitaisiin tehdä helpompi, mutta kuitenkin luotettava ja lain edellyttämät seikat huomioiva.

Tietoa tulisi lisätä myös siitä, että neuvontaa on saatavissa niin taloudellisen tuen yksiköstä, sosiaalityöstä tai asiakaslaskutuksesta. Myös valitus- ja muutoksenhakuprosesseista tulisi aktiivisesti kertoa ja ohjata asiakkaita asiassa.

Me allekirjoittaneet esitämme, että

Oma Häme selvittää mahdollisuuksia parantaa asiakaslähtöisyyttä ja lisätä asiakkaiden tietoisuutta asiakasmaksujen hojennuksista ja asiakasmaksujen perimättä jättämisprosesseista ja -tilanteista. Samoin esitämme, että turhaa byrokraatiaan tilanteissa pienennetään kuitenkin varmistuen asiakasmaksulain ja -asetuksen edellytykset ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu.

Forssassa 21.4.2026”

Toimivallan peruste

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 132 §

Puheenjohtajan päätösesitys

Aluevaltuusto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa jätetyn valtuustoaloitteen ja lähettää sen aluehallitukselle valmisteltavaksi.

Päätös

Aluevaltuusto hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Päätösesitys / aluehallitus

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta