

VAMMAISNEUVOSTON ESITYS MUUTOKSISTA ASIAKASLASKUTUKSEEN

Vammaisneuvosto haluaa tuoda esille hyvinvointialueen asiakaslaskutukseen liittyviä huolenaiheita ja muutosesityksiä.

Ensinnäkin asiakaslaskutuksen viivästymisistä on tullut neuvoston jäsenille yhteydenottoja. Asiakkaat ja asioiden hoitajat ovat huolissaan siitä, riittävätkö rahat siinä vaiheessa, kun laskut koko alkuvuodelta lopulta saapuvat. Kaikki eivät välttämättä ole osanneet varautua asiaan. Tiedossa on tilanteita, joissa kerralla saapunut lasku on ollut jopa tuhansia euroja.

Asiasta on toimitettu palautetta laskutukseen. Va. laskutuspäällikkö on sähköpostivastauksessaan tuonut esille seuraavat asiat:

- Haasteena on saada laskutukseen tarvittavia tietoja palvelutuotannosta, koska tieto asiakkaista tai laskutettavista palveluista ei kaikissa tapauksissa välity automaattisesti laskutukseen.
- Asumispalvelut ja kotihoito ovat lähtökohtaisesti laskutuksen osalta ajan tasalla, alueellisia viiveitä vammaispalveluissa ja erityisasumispalveluissa sekä joiltakin osin ostopalveluissa.
- Laskutusyksikössä on laadinnassa myyntilaskutuksista prosessikuvaukset, joilla on tarkoitus avata palveluohjauksen ja laskuttajan roolia.
- Ensi vuonna tulossa yhteinen sosiaalihuollon ohjelma Saga, joka helpottaa myös laskutusta. Tällä hetkellä laskutusjärjestelmiä on kolme.
- Asiakaslaskujen mukana on liite, jossa on tietoa maksukatosta, asiakasmaksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä sekä oikaisuvaatimuksesta. Oikaisuvaatimusohje on myös asiakasmaksupäätöksissä.

Vammaisneuvosto esittää, että hyvinvointialue tiedottaa asiakkaita laskutuksen viivästymisestä ja antaa erilliset toimintaohjeet mahdollisten maksuvaikeuksien sattuessa, esim. lisäaikaa laskujen maksamiseen. Laskutuksen viivästymisistä ei saa aiheutua asiakkaille kohtuutonta lisätyötä ja huolenaihetta.

Lisäksi neuvosto pitää tärkeänä sitä, että asiakaslaskutukseen liittyvät prosessit ja vastuut saadaan kuntoon mahdollisimman pian. Näiden asioiden kuntoon saattaminen on johtavassa asemassa olevien vastuulla, mutta tärkeää on kuulla ja huomioida laskutuksessa työskentelevien henkilöiden näkemyksiä.

Toinen asia liittyy maksukattoon. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 6a§:n mukaan asiakkaan on seurattava maksukattonsa ylittymistä itse. Vanhukselta tai vammaiselta saattaa helposti jäädä kyseinen etu käyttämättä, koska asiassa vaaditaan omaa aktiivista seurantaa ja toimia. Maksukattoa kerryttäviä palveluja käyttävän vanhuksen tai vammaisen toimintakyky on rajoittunut. Usein myös asioiden hoitajana ja etujen valvojana on omainen, joka itsekkin on jo ikääntynyt ja voimavarat ovat vähissä vaativan hoitotehtävän takia. Esim. Siun soten laskutusjärjestelmä seuraa maksukaton täyttymistä automaattisesti omien laskujensa osalta. Tällainen toiminta on asiakasta huomioivaa. Vammaisneuvosto esittää, että vastaava toimintamalli otettaisiin käyttöön myös Pohjois-Savon hyvinvointialueella.

Lisäksi hyvinvointialueen verkkosivuilla on maksukattotiedusteluihin liittyvä sähköpostiosoite, johon eräänkin asiakkaan edunvalvoja oli laittanut toistuvasti tiedusteluja saamatta koskaan vastausta. Vammaisneuvosto pyytää tarkistamaan verkkosivuilla olevien tietojen ajantasaisuuden ja poistamaan sivuilta mahdolliset toimimattomat tai virheelliset sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot. Mikäli yhteystiedot ovat ajantasaiset, tulisi asiakkaiden yhteydenottoihin vastata kohtuullisessa ajassa.