

Vastaus valtuustoaloitteeseen Selkokielineen ohjeistus maksukaton seurantaan sekä mahdollisuuteen hakea asiakasmaksun alentamista tai perittämättä jättämistä

Valmistelijat:

Kari Janhonen, Talousjohtaja

Tiina Roininen, va. laskutuspäällikkö

Aloite: Selkokielineen ohjeistus maksukaton seurantaan sekä mahdollisuuteen hakea asiakasmaksun alentamista tai perittämättä jättämistä

Keskustan, Perussuomalaisten ja Kristillisdemokraattien aluevaltuustoryhmät ovat tehneet aluevaltuustoaloitteen koskien selkokielistä ohjeistusta maksukaton seurantaan sekä mahdollisuuteen hakea asiakasmaksun alentamista tai perimättä jättämistä. Valtuustoaloitteessa esitetään, että hyvinvointialueen asiakasmaksulaskun etusivulle sekä laskun liitteeksi laaditaan selkokielliset ohjeet maksukaton seurannasta sekä asiakasmaksun alentamisen tai perimättä jättämisen hakemisesta. Lisäksi esitetään, että maksukaton seurantaan kehitetään mahdollisimman selkeä toimintamalli ja että ohjeistus valmistellaan yhteistyössä viestinnän kanssa.

Vastaus aloitteeseen:

Asiakasmaksujen maksukatto on vuonna 2024 ollut 762 euroa (v. 2026 maksukatto on 815 euroa), ja asiakkaan tulee itse seurata maksukaton kertymistä. Lisäksi lainsäädäntö edellyttää, että maksukyvyyn mukaan määräytyvä asiakasmaksu tulee alentaa tai jättää perimättä, mikäli maksu vaarantaa asiakkaan tai perheen toimeentulon.

Asiakasmaksulain 2 a § velvoittaa hyvinvointialuetta antamaan asiakkaalle maksua koskevaa päätöstä vastaavan laskun, jossa on oltava tietyt pakolliset tiedot, kuten:

- laskun päivämäärä
- asiakas, jolta maksu peritään
- palvelu, josta maksu peritään
- maksun suuruus ja peruste
- palveluntuottajan tiedot
- tahon nimi ja yhteystiedot lisätietojen pyytämistä varten
- tieto siitä, kerryttääkö maksu maksukattoon, sekä maininta siitä, että asiakkaan on itse seurattava maksukattonsa ylittymistä

Lisäksi lain mukaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje, ja maksua perittäessä on huomioitava asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus.

Asiakasmaksulain 2 a § ei edellytä, että laskun etusivulla olisi ohjeita maksuhuojennuksen hakemisesta tai maksukaton seurannasta. Nykyisessä laskutusjärjestelmässä laskun etusivulle ei ole teknisesti mahdollista lisätä näitä ohjeita, vaan ohjeistus voidaan toteuttaa ainoastaan laskun liitteessä. Tällä hetkellä asiakkaalle toimitetaan laskuliite, jossa annetaan lisätietoa maksukaton kertymisestä ja maksuhuojennuksen hakemisesta. Toimintamalli on käytössä myös monella muulla hyvinvointialueella. Lisäksi laskuliitteen sisältö on hyvinvointialueilla yhteneväinen.

Asiakasmaksulain 2 a § mukaisten laskujen sisältövaatimusten lisäksi hyvinvointialueen laskuille on lisätty teksti maksukaton rajasta (esim. Maksukatto v. 2026 on 815 euroa) ja maininta, että yhteystiedot ja lisätiedot maksukatosta löytyvät laskuliitteestä.

Asiakaslaskujen välittäjäoperaattori vaihtuu vuoden 2026 aikana. Operaattorivaihdoksen myötä on mahdollista suunnitella uusi laskupohja. Suunnittelutyö on tarkoitus aloittaa maaliskuun 2026 lopussa yhteistyössä Monetran kanssa. Tämänhetkisen tiedon mukaan uusi laskupohja ei todennäköisesti vieläkään mahdollista ohjeiden lisäämistä suoraan laskulomakkeen etusivulle. Ohjeet olisi jatkossakin tarkoitus antaa laskun liitteessä, tai vaihtoehtoisesti ne voidaan sijoittaa laskulomakkeelle siten, että lasku olisi kaksipuoleinen tai useampisivuinen. Lopullinen ratkaisu tarkentuu suunnittelutyön edetessä.

Hyvinvointialueen verkkosivuja asiakasmaksujen osalta ollaan parhaillaan uudistamassa selkokielisemmiksi ja helpommin löydettäviksi yhteistyössä viestinnän kanssa. Tavoitteena on, että asiakasmaksuihin, maksukattoon ja maksuhuojennuksiin liittyvä tieto olisi jatkossa entistä selkeämpää ja paremmin saavutettavaa kaikille asiakkaille. Uudistetut verkkosivut tullaan julkaisemaan maaliskuun-huhtikuun 2026 aikana.

Laskutuksen sähköisiä palveluja ollaan parantamassa. Kehittämistyö alkaa tämän vuoden aikana. Tavoitteena on, että OmaSavo-palveluun saadaan uusia toimintoja, jotka helpottavat asiakkaiden arkea.

Tavoitteena on, että asiakkaat voivat jatkossa:

- seurata OmaSavo-palvelussa, kuinka paljon maksukattoa on kertynyt,
- saada eräpäivämuistutuksen laskuista suoraan OmaSavo-palvelun kautta,
- ja lisäksi suunnitteilla on toiminto, jonka avulla asiakas voi siirtää laskun eräpäivää itse saman palvelun kautta.