

Kotihoidon asiakkaiden akuuttien palvelutarpeen muutosten asiakasmaksukäytäntö

Ahall 17.08.2026 § 248
4564/02.00/2026

Valmistelija(t) Kari Janhonen
puh. 044 717 2078, kari.janhonen(at)pshyvinvointialue.fi
Tiina Roininen
puh. 044 711 3806, tiina.roininen@pshyvinvointialue.fi

Päätös

Merkitään pöytäkirjaan, että:

-Hannu Kokki poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana klo 12.15

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä hyvinvointialuejohtaja

Päätösehdotus

Aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle hyväksyttäväksi, että kotihoidon asiakkaiden tilapäisistä ja akuuteista palvelutarpeen muutoksista aiheutuvista lisäkäynneistä tai tuntimäärän lisäyksistä ei peritä erillistä asiakasmaksua Saga-asiakastietojärjestelmän tullessa käyttöön. Asiakkaan asiakasmaksu tarkistetaan normaalin menettelyn mukaisesti silloin, kun palvelutarpeen lisääntyminen on pitkäaikaista ja johtaa pysyvään muutokseen asiakkaan myönnettyissä palveluissa. Esityksen tavoitteena on turvata asiakkaiden palvelujen saatavuus viivytyksettä, ehkäistä raskaampien palvelujen tarvetta, säilyttää asiakkaiden toimintakykyä sekä välttää hallinnollisesti raskaiden ja kustannuksiltaan tehottomien asiakasmaksuprosessien syntyminen.

Ennakkovaikutusten arviointi

Esitys turvaa asiakkaiden palvelujen saatavuuden ja mahdollistaa kotihoidon nopean reagoinnin asiakkaiden äkillisesti muuttuviin palvelutarpeisiin. Menettely tukee asiakkaiden toimintakyvyn säilymistä, kotona asumisen jatkumista sekä palvelujen toteuttamista yksilöllisen tarpeen mukaisesti ilman viivästyksiä. Asiakkaiden yhdenvertaisuus paranee, kun akuutteihin tilanteisiin voidaan vastata välittömästi ilman hallinnollisista prosesseista johtuvia viiveitä.

Esityksellä vältetään merkittäviä henkilöstö- ja hallintokustannuksia. Pelkästään asiakasohjauksen lisäresurssitarpeen kustannusvaikutus olisi arviolta noin 180 000 euroa vuodessa sivukuluineen. Lisäksi vältetään asiakasmaksuprosessin laajentamisesta aiheutuvat kustannukset.

Asiakasmaksutulojen menetyksen arvioidaan olevan noin 126 000 euroa vuodessa. Menetys on kuitenkin vähäinen suhteessa erillisten päätösten valmistelusta, käsittelystä ja toimeenpanosta aiheutuviin hallinnollisiin kustannuksiin. Kokonaisuutena esityksen arvioidaan olevan hyvinvointialueen kannalta kustannustehokas.

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 36

Liitteet ja oheisaineisto

Esityslistan liitteenä: -

Esityslistan oheisaineistona: -

Valmistelu

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on käytössä järjestelmämuutoksesta johtuva toimintamallien muutos kotihoidon palvelujen ja asiakasmaksujen hallinnassa. Nykyisessä asiakastietojärjestelmässä kotihoidon tuntimäärien muutokset tehdään kotihoidon työasemalla, jolloin muutokset edellyttävät asiakasmaksupäätöksen tekemistä ennen kuin asiakkaalle voidaan lähettää lasku. Asiakkaalle on kuitenkin jo aiemmin tehty palvelupäätös, jossa määritellään myönnetty kotihoidon tuntimäärä sekä mahdollisuus toteuttaa kotihoidon järjestämisen turvaamiseksi akuutteja, tilapäisiä 1–20 tunnin muutoksia asiakkaan palvelumäärään.

Käyttöön otettavassa Saga-järjestelmässä asiakasmaksupäätös tehdään palvelupäätöksen perusteella ja kohdennetaan edelleen laskutusyksikölle käsiteltäväksi. Kotihoidon toteutussuunnitelmaa ylläpidetään Hilkka-järjestelmässä, jossa kotihoito voi tehdä asiakkaan palvelutunteihin tarvittavia muutoksia. Järjestelmämuutos edellyttää uuden toimintatavan määrittelyä erityisesti asiakkaiden akuuttien palvelutarpeiden osalta.

Sosiaalihuoltolainsäädäntö edellyttää, että asiakkaan palvelupäätös vastaa hänelle järjestettävää palvelua. Palvelupäätöksessä voi olla nyt käytössä oleva liukuma myönnettävästä palvelusta tai mahdolliset akuutit tilapäiset tarpeet tulee päättää erillisellä päätöksellä viivytyksettä. Mikäli kaikki kotihoidon asiakkaiden akuutit palvelutarpeen muutokset käsiteltäisiin erillisinä palvelu- ja asiakasmaksupäätöksinä, aiheuttaisi tämä merkittävää lisäresurssitarvetta asiakasohjaukseen sekä vaikutuksia myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaan.

Arvion mukaan hyvinvointialueella tarvittaisiin ikääntyneiden asiakasohjaukseen vähintään kolme (3) uutta viranhaltijaa akuuttien muutosten käsittelyyn. Henkilöstökustannukset olisivat noin 180 000 euroa vuodessa sivukuluineen. Lisäksi Saga-järjestelmän käyttöönoton jälkeen asiakasmaksupäätösten käsittelyn arvioidaan edellyttävän vähintään yhden lisähenkilötyövuoden asiakasmaksuprosessin turvaamiseksi.

Mikäli kotihoidolla ei olisi mahdollisuutta vastata nopeasti asiakkaan muuttuneeseen avuntarpeeseen, asiakkaiden palvelutarpeet voisivat johtaa raskaampien palveluiden käyttöön, kuten päivystyskäynteihin, osastohoitoon tai kriisipaikkojen tarpeeseen. Tällä olisi sekä asiakkaiden toimintakykyä heikentäviä vaikutuksia että merkittäviä hoidonporrastuksellisia ja kustannusvaikutuksia. Terveystieteiden osastohoidon kustannus on NHG:n kotihoidon vertaiskehittämisen laskelmien mukaan keskimäärin noin 500 euroa vuorokaudessa.

Akuutti muutos -toimintamallin avulla on pystytty merkittävästi vähentämään kriisipaikkojen tarvetta. Kotihoidon kriisipaikkapyynnöt ovat tarkastelujaksolla (5/2025–5/2026) vähentyneet noin 80 pyynnöstä 40 pyyntöön kuukaudessa. Vaikutuksen arvioidaan vastaavan noin 10–15 asumispalvelupaikan tarpeen vähenemistä kuukausitasolla.

Akuuttien palvelumuutosten käsittelyyn liittyvät asiakasmaksupäätökset aiheuttaisivat lisäksi hallinnollisia kustannuksia. Asiakasmaksujen menetyksen arvioidaan jäävän vähäiseksi suhteessa asiakasmaksujen käsittelystä aiheutuviin hallinnollisiin kustannuksiin. Asiakasmaksujen menetyksiä on arvioitu otannan perusteella, jossa akuutteja muutoksia tuli keskimäärin 5 prosentille kotihoidon asiakkaista ja muutokset vaikuttivat 3 prosentin asiakasmaksuihin. Vuoden 2025 mediaanieläkkeellä laskien arvio asiakasmaksujen menetyksestä olisi noin 126 000 €/vuosi.