



3.7.2020

Helsingin asiakasmaksut-yksikön lausunto tukipalveluiden siirrosta terveydenhuollon rekisteristä sosiaalihuollon rekisteriin

Pyynnöstänne 12.6.2020 ohessa asiakasmaksut-yksikön lausunto.

Lähtökohtaisesti kaikki asiakkaalle kotiin tuotettavat palvelut tulisi mielestämme olla samassa, yhdessä rekisterisessä tai sitten eri rekisterien tulisi tukea hajautetusti rakennettua toimintamallia siten, että jostakin on nähtävissä kokonaisuutena asiakkaalle suunnitellut palvelut sekä niiden yhteensä kokonaisuutena asiakkaalle maksullisista palveluista aiheutuva asiakasmaksujen määrä.

Asiakkaan palvelujen hajauttaminen useampien rekisterien välille tulee näkemyksemme mukaan aiheuttamaan myös päällekkäistä työtä, mikäli rekistereitä ei saada integroitua tiettyjen asiakkaan perustietojen osalta keskustelemaan keskenään. Näitä ovat asiakasmaksut -yksikön näkökulmasta erityisesti esimerkiksi asiakkaan tulotiedot, poikkeava -maksaja/edunvalvoja tiedot sekä asiakasmaksu- ja asiakasmaksualennuspäätökset.

Lisäksi eri rekistereissä käsiteltävät suunnitelmat sekä asiakasmaksupäätökset aiheuttanevat asiakkaille jokainen eri laskun. Asiakkaan palvelun päättyminen yhdessä rekisterissä, (esim. exitus -tapauksessa) tulee johtaa automaattiseen palvelujen päättymiseen asiakkaalta myös toisessa rekisterissä olevien palvelujen suhteen.

Mikäli kahden rekisterin toimintamalliin mentäisiin, tulee varmistaa, että sekä asiakasohjauksessa että asiakasmaksuissa on käyttäjillä mahdollisimman laajat oikeudet asiakkaan tietoihin kaikissa rekistereissä. Tämä siksi, että palveluja suunniteltaessa tulee huomioida, ettei asiakkaille suunniteltujen palvelujen määrä aiheuta asiakkaalle kohtuutonta taloudellista taakkaa ja aiheuta näin ollen viimesijaisen toimeentulotuen tarvetta.



3.7.2020

Asiakkaan maksurasitteen kohtuullisuuden arvioiminen painottuu myös uudessa asiakasmaksulain luonnoksessa. Lakiluonnoksen nojalla viranomaiselle tulee mahdollisuus alentaa tai jättää perimättä asiakasmaksu viranpuolesta niissä tilanteissa joissa havaitaan asiakkaan toimentulon vaarantuvan. Tämä vaatii sen, että viranomainen pystyy näkemään ja hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanne mahdollisimman laajasti myös asiakkaan taloudellisen tilanteen näkökulmasta. Toisin sanoen käytettävissä olevan järjestelmän tulee parantaa vastuunottoa asiakkaalle kohdistuvien palvelujen ja sitä kautta myös asiakkaalle kohdistuvien asiakasmaksujen kokonaistilanteesta. Näkemyksemme mukaan, mikäli asiakkaan kokonaistilannetta on vaikea hahmottaa, tehdään silloin myös asiakkaalle puutteelliseen tai virheelliseen tietoon perustuvia hoito- ja palvelusuunnitelmia, joista kumuloituu asiakkaalle pahimmassa tapauksessa kohtuuttomia asiakasmaksuja. Näiden korjaamiseen menee usein aikaa ja asia huomataankin yleensä vasta kun asiakas on itse tähän liittyen yhteydessä tai vie asian oikaisuvaatimuksen muodossa eteenpäin.

Erityisesti asiakasmaksualennuspäätöksiä ajatellen rekisterien olisi välttämätöntä keskustella keskenään. Alennuspäätöksen valmistelijan tulisi esitetyssä mallissa kerätä tietoa eri rekistereistä sekä tehdä valmistelua eri rekistereihin. Päätösprosessi on kuitenkin haastava siitä näkökulmasta, että asiakasmaksualennuspäätökset tehtäisiin näin ollen myös rekisterikohtaisesti. Tämä vaikeuttaa jälleen kokonais kuvan hahmottamista asiakkaan taloudellisen tilanteen suhteen. Myös asiakasmaksulakiluonnos edellyttää tukipalvelujen kohdalla sitä, että asiakasmaksua näistä palveluista voidaan alentaa tai jättää kokonaan perimättä yksilöllisen harkinnan perusteella niin kuin asiakasmaksulain 11§ säädetään. Lainsäätäjän mukaan tukipalvelujen maksun suuruudesta päätettäessä on arvioitava sen kohtuullisuus ja varmistuttava siitä, että asiakkaalla olisi tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluita. Päätöslaskennassa on eroa siinä, huomioidaanko asiakkaan tulot ja menot rekisterikohtaisten maksujen suhteen vai huomioidaanko asiakkaan tulot ja menot suhteessa häneen kokonaisuudessaan kohdistuvaan asiakasmaksurasituksen määrään. Asiakkaan asiakasmaksujen aiheuttamaa rasitetta tulisi kuitenkin pystyä tarkastelemaan kokonaisuutena, kuten edellä olemme esittäneet.



3.7.2020

Sisäisen tarkastuksen kotihoidon asiakasmaksuprosessista tuottaman tarkastusraportin perusteella toimintojamme pitäisi ennemminkin asiakkaan näkökulmasta selkiyttää. Tälläkin hetkellä asiakkaan näkökulmasta prosessissa on useita toimijoita ja asiakas saa erilaisia dokumentteja (päätöksiä, suunnitelmia, muutoksenhakuohjeita, laskuja), joiden sisältämää informaatiota tai keskinäistä yhteyttä asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää. Lisäksi asiakkaan tai omaisen voi olla hankala tunnistaa selvitetävän asian hoitamiseksi oikeaa yhteystahoa tai menettelytapaa. Raportissa yhtenä toimenpidesuosituksena onkin, että arvioidaan ja kehitetään asiakasmaksuprosessia asiakasnäkökulmasta muun muassa asiakirjojen sisällön ymmärrettävyyden näkökulmasta. Johdon toimenpidesuunnitelmaan ko. raportin osalta kirjaama toimenpide on, että asiakasmaksuasioista myös keskustellaan osana asiakkaaksi tulon prosessia, jotta asiakkaan ymmärrys asiakasmaksuista kasvaa ja asiakas saa käsityksen siitä, mitä palvelu hänelle kustantaa. Näin ollen asiakkaan kokonaismaksurasitukseen pystytään vaikuttamaan jo palvelujen suunnitteluvaiheessa ja viranomaisen näkökulmasta kantamaan vastuuta siitä, ettemme omalla toiminnallamme aiheuttaisi asiakkaalle kohtuutonta taloudellista rasitetta asiakasmaksujen muodossa. Tässä kohtaa on luonnollinen paikka informoida asiakasta myös asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen mahdollisuuksista.

Kaiken kaikkiaan asiakasmaksut -yksikkö näkee suuren haasteen kahden (tai useamman) rekisterin välillä toimimisessa. Mikäli rekisterit eivät keskustele keskenään, aiheuttaa saman asiakkaan asioiden käsittely useammassa eri rekisterissä aina lisäyksen työmäärässä, kun tieto ei automaattisesti liiku rekisterien välillä. Tämä työ, joka olisi mahdollista toteuttaa joko yhden rekisterin muodossa tai keskenään keskustelevien rekistereiden muodossa, tuodaan nyt ihmisen tekemäksi ja näin ollen emme näe teknologian tuomaa helpotusta käytännön työhön, pikemminkin päinvastoin. Helsingissä kotihoidon asiakasmäärät ovat keskimäärin yli 8000 asiakasta kuukausitasolla, joten volyyymi vain lisää työhön käytettävää aikaa. Useassa rekisterissä toimiminen kasvattaa myös virhemarginaalia, asioiden ollessa muistinvaraisia, mikäli järjestelmä ei ohjaa käyttäjänsä tarjoamalla automaattisia muistutuksia tai muita ohjauksellisia toimintoja.



3.7.2020

Asiakasmaksuyksikölle jäi lausunnon pyynnön pohjaksi tarjotun muistion perusteella hieman epäselväksi se, mikä tarkalleen ottaen oli kahden eri ehdotuksen lopputuloksen merkittävin ero. Joka tapauksessa saadun käsityksen mukaan molemmat ehdotukset sisältävät edellä mainittuja riskejä. Kaikkien edellä mainittujen haasteiden sekä riskien välttämiseksi asiakasmaksuyksikkö toivoo, että tiedot olisivat nykytilanteen kaltaisesti samassa rekisterissä, tai muussa tapauksessa eri rekistereiden on keskusteltava keskenään saumattomasti.

Asiakasmaksuyksikkö haluaa lopuksi vielä korostaa myös sitä, että Apotin käyttöönoton ajankohintaan toteutettavat erilaiset muutokset luovat isoja paineita asiakasmaksuyksikölle sekä vanhojen tietojen konvertoinnin että asiakkaille uusien päätösten tekemisen muodossa ja tulevat pahimmassa tapauksessa ruuhkauttamaan yksikössä tehtävän työn täysin sekä aiheuttamaan näin myös asiakaslaskutukseen viiveitä erityisesti suurten asiakasmäärien vuoksi.

Helsingissä 6.7.2020

Ulla Hautamäki
asiakasmaksupäällikkö