

Vastaus aloitteeseen tulosidonnaisen ateriapalvelun käyttöönotosta

Ateriapalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaista tukipalvelua. Lain mukaan tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Asiakasmaksujen määräytymisessä noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) sekä asetusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992). Lain mukaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouksista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei laissa ole toisin säädetty. Maksu voidaan periä henkilön maksukyvyn mukaan (AsiakasmaksuL 734/1992 1§). Palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen (AsiakasmaksuL 734/1992 2§).

Hyvinvointialue päättää maksukyvyn mukaisesti määräytyvistä maksuista toistaiseksi. Maksu on tarkistettava asiakkaan tai hänen edustajansa hakemuksesta tai hyvinvointialueen aloitteesta, jos

- asiakkaan tai hänen perheensä tulot ovat muuttuneet
- asiakkaan tai hänen puolisonsa oikeus (AsiakasmaksuL) 10c, 10d, 10g §:ssä säädettyihin vähennyksiin on muuttunut
- perheen olosuhteet ovat muuttuneet
- maksu on osoittautunut virheelliseksi
- asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa muutetaan siten, että sillä on vaikutusta asiakasmaksun suuruuteen
- hyvinvointialueen maksuperusteita muutetaan siten, että niillä on vaikutusta asiakasmaksun suuruuteen

Jos maksua koskeva päätös on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa antamiin virheellisiin tietoihin, voidaan maksu oikaista takautuvasti enintään yhden vuoden ajalta (AsiakasmaksuL 10j§).

Tilapäisesti kotona annettavasta palvelusta voidaan periä hyvinvointialueen päättämä kohtuullinen maksu (AsiakasmaksuA 912/1992).

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue perii asiakasmaksua viranhaltijan palvelupäätökseen kirjatuista tukipalveluina kotiin järjestettävistä tai yhteisölliseen asumiseen liittyvistä ateria-, vaatehuolto-, siivous-, asiointipalvelusta sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävistä tai tukevista palveluista sekä muista asumista tukevista palveluista. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen liittyvistä tukipalveluista ei peritä erillistä maksua. (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 4.3.)

Ateriapalvelumaksut kuuluvat hyvinvointialueen päätettäviin maksuihin. Ateriapalvelumaksut 1.1.2024 lukien on päätetty Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuustossa 5.10.2023 § 67. Kotiin kuljetetusta aterialta asiakkaalta peritään 9,70 € /ateria (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 4.3.1.). Kotiin kuljetettavan aterian osalta kuljetuskustannuksiksi on laskettu 3,24 €/ateria.

Ikääntyneiden palveluissa vietiin vuonna 2023 kotiin ateria 2277 henkilölle, keskimäärin ateriapalvelun piirissä on noin 2000 asiakasta kuukausittain, heistä reilu puolet oli sellaisia henkilöitä, joilla ei ollut säännöllistä kotihoidon asiakkuutta.

Ikääntyneiden palveluissa, joita suurin osa kotiin vietävien aterioiden käyttäjiä on, seurataan asiakkaiden ravitsemuksen tilaa RAI-arviointien kautta säännöllisesti. Vuonna 2023 todettiin 19 % asiakkaalla vajaaravitsemuksen riski (469 asiakasta). Siten ravitseminen ja sen toteuttaminen sekä seuranta ovat oleellisia asioita ikääntyneiden palveluissa.

Kotihoidossa, gerontologisessa sosiaalityössä ja asiakasmaksupalveluissa ei ole havaittu laajempia ongelmia ateriamaksuissa. Maksualennuspäätöksiä on tehty vuoden 2023 aikana 180 kappaletta kotiin kuljetetun aterian maksusta (useampi maksualennus on tehty samalle asiakkaalle), maksualennukset tehdään kuukausittain. Järjestelmästäemme ei saada suoraan ulos tietoja eri palveluista tehdyistä maksualennuksista. Maksualennukset on pääasiassa tehty asiakkaille, jotka ovat säännöllisessä kotihoidon palvelussa. Asiakkaan palvelumaksun alennusta katsottaessa, huomioidaan alennuksessa myös ateriapalvelut.

Vuoden 2024 osalta asiakkaat on tiedotettu ateriahinnan nousuista. Suurimalle osalle asiakkaista on tehty jo maksupäätökset korkeammasta kotiin vietävästä ateriahinnasta. Vasta yksittäisiä maksualennuksia on tullut tähän asiaan liittyen. Hinnankorotus kotiin vietävässä ateriasassa oli 1,6 €/ateria verrattuna vuoteen 2023.

Kotihoidossa asiakkaat ovat lopettaneet Siun soten kautta tulevaa kotiin vietävää ateriapalvelua ja siirtyneet ostamaan vastaavan palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Syynä ateriapalvelun päättämiseen ovat olleet laatu (aterioiden vaihtoehdot sekä palvelun joustavuus) sekä aterian muuttuminen lämpimästä ateriasta kylmäksi ateriaksi, ei hinta.

Aloitteen tehneet allekirjoittajat ovat käyttäneet esimerkkinä Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta. Etelän-Karjalan hyvinvointialueella on ollut käytössä tulosidonnainen kotiin vietävän aterian maksu vuonna 2023. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuusto on tehnyt viimeisimmän vuotta 2023 koskevat asiakasmaksumäärityksen 14.6.2023 39 §. Päätöksen mukaisesti kotiin kuljetetun aterian asiakasmaksun määräytymisperusteet ovat samat kuin säännöllisessä kotihoidossa. Maksun määräytymisessä otetaan huomioon varallisuuden osalta vain sen tuottama tulo. Maksutaulukko Etelä-Karjalassa on seuraava:

”Tulot/henkilö Maksu/ateria

- alle 900,00 € 7,20 €
- 901,00–1 100,00 € 8,20 €
- 1 101,00–1 500,00 € 9,40 €
- 1 501,00–2 000,00 € 10,50 €
- yli 2 000,00 € 11,40 €

Kotiin kuljetetusta ateriasta asiakkaalta peritään taulukon mukainen maksu. Taulukon mukainen maksu peritään myös niiltä asiakkailta, joille palvelutarpeenarvion perusteella myönnetään kotiin kuljetettu ateria-automaattipohjainen ateriapalvelu, lounas ateriantuottajan tiloissa, palvelutalossa tai vastaavassa.”

Vuoden 2024 osalta Etelä-Karjalan hyvinvointialue on muuttanut kotiin kuljetun ateriahinnan kiinteäksi 13.12.2023 101§ aluevaltuuston päätöksen mukaisesti. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella kotiin vietävän aterian

ateriamaksu on vuonna 2024 11,75 €/ateria, vertailuna Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella 9,70 €/ateria eli hinta on 2,05 € halvempi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella.

Asiakas- ja sosiaaliohjaus sekä asiakasmaksutiimi ohjaavat ja neuvovat asiakkaita sekä heidän läheisiään asiakasmaksuihin liittyen. Jokaiseen palvelupäätökseen ja laskuun on liitetty liite, jossa on muun muassa mainittu mahdollisuudesta hakea maksun alennusta. Lisätietoja maksualennuksen hakemiseksi saa laskuun ja asiakasmaksupäätökseen sisältyvästä asiakasmaksutiimin puhelinnumerosta ja www-sivuilta. Kun asiakkaalle tehdään tulosidonnainen asiakasmaksupäätös, saa asiakas päätöksen mukana ohjeen maksualennuksen hakemiseksi. Samoin toimitaan, kun asiakkaan palveluista annetaan ohjeistusta ja neuvoja. Maksun alentaminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, 11§). Maksun alentamisesta on kerrottu lisäksi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut asiakirjassa (kappaleissa 1.3 ja 10), joka on julkisena nähtävillä muun muassa Siun soten nettisivuilla [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 1.1.2024 lukien \(siunsote.fi\)](#).

Alennusta voi hakea Siun soten www-sivuilta [Maksuvaikeudet - siunsote.fi](#) löytyvältä lomakkeella (kohdasta asiointi/asiakasmaksut/maksuvaikeudet), vapaamuotoisesti tai sähköisesti [www.miunpalvelut.fi:ssä](#). Lisäksi maksualennushakemuksen voi toimittaa Siun soten asiakasmaksupalveluihin, jollei halua tai pysty käyttämään sähköisiä palveluja.

Jos kotiin kuljetetun aterian maksu muuttuisi tulosidonnaiseksi, muuttaisi se työntekijöiden tehtävänkuvia ja lisäksi päätöksentekoa sekä lisäksi tulotietojen kysymistä pelkästään ateriapalveluja käyttävien osalta. Ainoastaan ateriapalveluja käyttäviä on noin puolet asiakkaista eli reilu 1000 asiakasta. Kotiin kuljetetun aterian maksun muuttaminen tulosidonnaiseksi lisäksi päätöksentekoa ateriapalvelua käyttävien osalta siten, että päätöksen palvelusta tekisi edelleen sosiaaliohjaus tai sosiaalityö, mutta uutena asiana tulisi se, että maksupäätöksen myönnetystä palvelusta tekisi asiakasmaksupalvelut, koska ei ole tarkoituksenmukaista kohdentaa sosiaaliohjauksen työpanosta tulosidonnaisen maksun määrittämiseen. Nyt maksun ollessa kiinteähintainen, tekee sosiaaliohjaus tai sosiaalityö päätöksen palvelun myöntämisestä ja maksusta samalla kertaa.

Säännöllisen kotihoidon kuukausimaksun perusteena käytetään nyt lakiin perustuen asiakkaan bruttotuloja. Mikäli kotiin kuljetettavan aterian maksukin olisi tuloperusteinen ja maksu määriteltäisiin nettoperusteisesti, tulisi säännöllisen kotihoidon asiakkailta pyytää maksujen määrittämistä varten sekä brutto- että nettotulot ja ateriapalvelua pelkästään käyttäviltä pyytää nettotulotiedot. Maksuperustemuutos näkyisi asiakkaille byrokratian lisääntymisenä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Polkka Oy tuottaa kotiin kuljetettavat ateriat ja tällä hetkellä myös laskuttaa ne. Maaliskuussa 2024 on Polkka Oy:n käyttämä ohjelma päivittymässä ja päivittyvällä ohjelmalla pystytään laskuttamaan vain yksi hinta. Tämä tarkoittaa, että niiden asiakkaiden laskutus, joille on myönnetty kotiin kuljetettuun ateriamaksuun alennus, siirtyy maaliskuussa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asiakasmaksutiimin työksi. Mikäli siirryttäisiin tuloperusteisiin ateriahintoihin, jouduttaisiin siirtämään laskutus kokonaisuudessaan Polkalta asiakasmaksutiimin työksi ja asiakas- ja potilastietojärjestelmä Mediatrilla tehtäväksi. Myös ateriatilauksen keskeytykset tulisi tehdä Mediatrilliin käsin, jotta ei lähde koko kuukauden ajalta laskut. Jos samaan osoitteeseen kuljetettavissa aterioissa otetaan käyttöön se, että vain toisesta ateriatesta peritään kuljetusmaksu, tulee esille sama tilanne, aterioita ei voida laskuttaa Polkka Oy:n kautta ja siten se siirtyisi hyvinvointialueen laskutettavaksi ja lisäksi työmäärää.

Kun arvioidaan tulosidonnaisen maksun aiheuttamaa lisätyötä, voidaan tarvita tulosidonnaisen bruttoperusteisen ateriamaksupäätöksen teko- ja laskutusprosessiin jopa 3,5 henkilötyövuotta lisää. Tulosidonnaisen maksupäätöksen tekemisen prosessi sisältää tuloksetyöskentelyn, tarvittavat laskutoimitukset, viranhaltijapäätöksen tekemisen ja laskituksen (keskeytystietojen tallentamisineen). Työhön menee arviolta noin 3 tuntia per päätös. Jos maksu määrättäisiin nettoperusteisesti, olisi arvioitu tarve mahdollisesti jopa kaksinkertainen. Nettotulotietoja ei saada tulorekisteristä suoraan, ja maksun perusteena olevat tulotiedot on lainsäädäntöön perustuen pyydettävä ensisijaisesti asiakkaalta tai hänen edustajaltaan.

Kotiin kuljetun ateriapalvelun muuttaminen tulosidonnaiseksi tai siihen ateriatuen ottaminen aiheuttaa lisäresurssitarvetta ja monimutkaistaa palveluprosessia, joten se ei ole tarkoituksenmukaista. Hintaa tärkeämpi näkökulma asiakkaasta katsoen on se, että tarjottaisiin asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja ja valinnanvapautta muun muassa palveluseteli kotiin vietävään ateriapalveluun tai ateria-automaatin saaminen kotiin. Veteraaneilla on käytössä palveluseteli aterioihin. Tämä on ollut yksinkertainen ottaa käyttöön, koska Valtionkonttori maksaa tämän veteraanien osalta.