

Vammaisneuvoston kiireellinen vetoamus koskien asiakasmaksujen virheiden selvittämistä ja korjaamista

Vammaisneuvosto vaatii, että asiakasmaksujen virheet selvitetään ja korjataan heti. Laskutus tulee välittömästi saada toimimaan oikein.

Perustelut

Vammaisneuvostolle on tullut paljon palautteita asiakasmaksujen virheistä. Virheet koskevat useita maksuja.

Esimerkkejä virheistä:

- kuljetuspalvelujen omavastuiden virhe, tuhansia euroja
- kuljetuspalvelut 2 samaa laskua, tästä seurannut hyvityslaskuja ja kirjeitä
- veteraanien turva-auttamispalvelujen laskuja, vaikka asiakkaat ovat vapautettuja maksusta. Sama tapahtunut myös asiakkaille, joilla on palveluasumispäätös omaan kotiin.
- fysioterapiamaksujen virheitä, maksujen palautuksia, tilinumerokyselyjä
- ateriapalveluiden virheellisiä maksuja, epäselvää ja osittain päällekkäistä laskutusta
- laskuista puuttuu lain edellyttämät yksilöintitiedot, laskujen oikeellisuuden varmistamiseksi
- laskut menevät virheellisiin osoitteisiin, josta seuraa pahimmillaan tarpeettomia perintälaskuja
- laskuissa on merkittävää viivettä, joka aiheuttaa maksujen kasautumista, varsinkin jos käytössä on monia palveluita

Osa asiakkaista on hyvin toimintarajoitteisia, joilla on vaikeuksia selvittää näistä virheiden aiheuttamista sotkuista. Näille henkilöille on myös viranhaltijoiden toimesta usein suositeltu suoraveloitusta, jolloin täysin virheellisiä maksuja on mennyt ilman kontrollia suoraan maksuun. Suoralaskutus on aiheuttanut myös merkittäviä tilin ylityksiä suurien virheiden kohdalla.

Hyvinvointialue on toiminut jo puolitoista vuotta ja asiakasmaksujen laskutusta ei ole saatu toimimaan. Toiminnassa ilmenee virheitä toistuvasti, aiheuttaen ongelmia ja huolta asiakkaille. Laskutuksessa on merkittävää hitautta, joka on ongelma monelle pienituloiselle. Erilaiset selvitystyöt ja lukuiset yhteydenotot kuormittavat niin asiakkaita kuin työntekijöitä ja aiheuttavat näin myös lisämenoja hyvinvointialueelle.

Asiakkaita huolettaa, ettei aina löydy henkilöä, joka osaisi epäselvyyksiin vastata. Asiakas joutuu soittamaan useaan paikkaan, eikä asiakas voi olla varma, että asia on korjattu.

Edellyttämme, että vastuulliset tarttuvat ongelmaan heti ja tilanne korjataan välittömästi. Velvoitamme aluehallitusta seuraamaan tilannetta.

Odotamme vastaustanne viimeistään 26.8.2024, että se ehtii 4.9 pidettävään vammaisneuvoston kokoukseen.

Vammaisneuvoston puolesta,

Pirkko Kuusela
puheenjohtaja

Marsa Valtonen
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren
2. varapuheenjohtaja

Juha-Matti Koskinen
3. varapuheenjohtaja

Jakelu

Sanna Svahn, hyvinvointialuejohtaja
Timo Hokkanen, palvelualuejohtaja vammaispalvelut
Tuula Suominen, palvelualuejohtaja ikääntyneiden palvelut
Hermann Jansson, asiakasmaksupäällikkö
Aluehallitus

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

luvn.fi