

Vammaisneuvosto 05.03.2026

Vammaisneuvoston aloitteen "LUVN asiakasmaksujen maksukaton täyttymisen seurantavastuun siirto LUVNille, maksukaton seurannan digitalisointi, ja laskutuksen automaattinen katkaisu maksukaton täytyttyä" hyväksyminen

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Hietala Kalle

Päätösehdotus

Vammaisneuvosto päättää hyväksyä aloitteen esityksen mukaisesti ja lähettää aloitteen vastuussa olevan viranhaltijan valmisteltavaksi.

Käsittely

Päätös

Selostus

Hyvinvointialueen hallintosäännön 83 §:n mukaan vaikuttamistoimielimellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.

Sen viranomaisen, jonka käsiteltäväksi aloite kuuluu, on ilmoitettava aloitteen tekijälle kuu- kauden kuluessa aloitteen tekemisestä sen arvioitu käsittelyaika ja keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Vammaisneuvoston esittää aloitteeksi seuraavaa:

LUVN asiakasmaksujen maksukaton täyttymisen seurantavastuun siirto LUVNille, maksukaton seurannan digitalisointi, ja laskutuksen automaattinen katkaisu maksukaton täytyttyä

LUVN ottaa vastuun asiakasmaksujen maksukaton täyttymisen seurannasta, maksukaton seurannan digitalisoinnista ja laskutuksen automaattisesta katkaisusta asiakasmaksujen maksukaton täytyttyä.

Vammaisneuvosto esittää, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

- otettaisiin käyttöön LUVN asiakasmaksujen maksukaton digitaalinen seuranta
- otettaisiin käyttöön automaattinen laskuttamisen lopettaminen maksukaton täytyessä vähintään LUVNin itse laskuttamien maksujen osalta.
- toteutettaisiin, jos on teknisesti mahdollista sisällyttää seurantaan, kolmansien osapuolten maksukertymiä (HUS)
- tehdään selkokielineen ja saavutettavaa asiakasohje ja maksuton palvelunumero

Perusteet

Asiakasmaksujen maksukaton täyttymisen seuraaminen on nyt asiakkaan vastuulla. Käytännössä asiakkaan tulee todistaa dokumentein LUVNille, että maksukatto on täyttynyt. LUVN jatkaa laskuttamista, kunnes asiakas on toisin todistanut. Tästä koituu taloudellista haittaa asiakkaille ja turhaa työtä kaikille osapuolille. Laskutuksen puhelinnumero on maksullinen asiakkaalle. Palvelunumeroiden tulisi olla maksuttomia. Asiakkaan vastuuttaminen maksukaton täyttymisen seurannasta on kohtuutonta, aiheuttaa ylimääräistä maksutaakkaa aiheuttomasti laskutetuista laskuista ja niiden selvittelystä maksullisessa puhelinpalvelussa. Ylimääräiset laskutetut asiakasmaksut ja niiden selvittely aiheuttaa turhaa työtä myös LUVNille. Digitalisoinnilla voidaan välttää turhat laskut ja niiden hyvityslaskut; molemmat ovat tehotonta työskentelyä.

Hyvinvointialueen strategiassa linjataan:

- Teknologian hyödyntämisen edelläkävijyys; Paranna tuottavuutta hyödyntämällä älykkäästi digitaalisia ratkaisuja
- Vain tehokkain hyvinvointialue voi tarjota parhaat palvelut
- muuttaa palvelujärjestelmä kokonaisvaltaisesti asiakaslähtöisemmäksi
- Järjestämme ja uudistamme palveluja kestäväällä tavalla

LOPUKSI

LUVNin asiakasmaksujen maksukaton digitaalinen seuranta ja laskutuksen automaattinen katkaisu omavastuun täytyttyä on

strategiassa linjattua tuottavuuden parantamista digitaalisilla älykkäillä ratkaisulla.

Kaikissa palveluissa on suunnitelma työn automatisoinnista ja uusien digipalvelujen käyttöönotosta hyvinvointialueen ratkaisuja hyödyntäen. Maksukaton seurannan digitalisoiminen on tämän tavoitteen mukainen.

Osa hyvinvointialueista seuraa jo nyt asiakkaan puolesta maksukaton täyttymistä ja ilmoittaa siitä laskuissa asiakkaalle. Näin on tilanne ainakin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella (Varha). Tämä on siis toteutettavissa tietojärjestelmissä. Vaikka seuranta ei tässä kohtaa kattaisi HUS laskuja, hyödyttäisi LUVN maksujen seuranta asiakkaita, sillä suurimmat laskut tulevat esimerkiksi asumispalveluista ja osastojaksoista.

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria