

ESPOON VAMMAISNEUVOSTO
ESBO HANDIKAPPRÅD

VAMMAISNEUVOSTON KOMMENTIT VALMISTELUUN ASIAKASMAKSUN HARKINNANVARAINEN ALENTAMINEN TAI SIITÄ VAPAUTTAMINEN

Asiakasmaksun alentaminen tai vapauttaminen on vaikea sekä hyvin ylimalkaisesti ohjeistettu oikeus. Ohjeistuksessa tulee huomioida, että asiakasmaksuja kasaantuu erityisesti vammaisille tai pitkäaikaissairaille, joiden toimintakyky ja jaksaminen voivat näistä syistä olla heikentyneet tai kovalla kuormituksella.

Saamamme ohje/saate ja lomake on muutos parempaan, mutta tarvitsee vielä hiukan selkeyttämistä. Olemme jakaneet kommenttimme kahteen ryhmään: yleisiin ja hakemuksen kommentteihin.

Yleiset kommentit:

1. Ohjeistus

Asiakasmaksukokonaisuus on nettisivuillakin pilkottu osiin ja kokonaisuus jää sekavaksi ja osin puutteelliseksi.

Esitämme, että kootaan yhdelle sivulle kaikki asiaa koskevat tiedot.

Ohjeistuksen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää.

Esitämme, että tekstin tulee kaikkialla olla selkokielellä.

2. Asiakasmaksun alentaminen tai poisto omana kokonaisuutenaan.

Asiakasmaksujen alentamista ja poistoa varten tulee luoda oma nettisivu, jossa hakemuslomakkeet ja ohjeistukset ovat sähköisesti ja keskitetysti. Lisäksi tulee löytyä luettelo kaikista Espoossa käytettävistä asiakasmaksuista ja tiedot siitä, miten niihin voi hakea muutosta. Jos muutosta ei voida hakea, niin merkintä esimerkiksi voiko sitä hakea toimeentulotukena.

Esitämme:

- perustetaan helposti löydettävä sivusto
- tehdään listaus asiakasmaksuista ja muutosperusteista
- varmistetaan, että esteettömyys täyttyy myös näkövammaisille käyttäjille (skaalattavuus, ruudunlukuohjelmat)
- nimetään ja tiedotetaan henkilö, joka auttaa lomakkeiden täyttämässä (neuvontapiste)
- hakemuslomakkeet ja kattava ohjeistus tulee lähettää asiakkaalle paperisena, pyydettyäessä.

3. Toimeentulotuen hakijat

Koska toimeentulotuen myöntämisessä ei hyväksytä kaikkia sosiaalihuollon maksuja, tulee toimeentulotukiasiakkaiden toimeentulotukihakemus olla kelvollinen myös asiakasmaksun harkinnanvaraiseen alentamiseen tai siitä vapauttamiseen.

Esitämme:

- **myönteisen toimeentulotukipäätöksen saaneille tulee automaattisesti tehdä vapautus asiakasmaksuista, jos ko. maksuja ei ole huomioitu ttt päätöksessä.**
- **toimeentulotuen hylätyn päätöksen pitäisi riittää hakemukseksi asiakasmaksuissa, jotta varmistetaan toimeentulon riittävyys myös asiakasmaksujen jälkeen.**

4. Päätös

Asiakkaan tulee saada päätös, jossa käy selkeästi ilmi, miten asiakasmaksusta on päätetty.

Esitämme, että päätöksessä on laskelma huomioituista tuloista ja menoista.

Hakemusta koskevat kommentit

1. Hakemuksessa tulee olla riittävästi tilaa

Esitämme, että lomakkeessa tulee olla riittävästi tilaa tärkeiden asioiden esittämiseksi.

2. Vammaisuus ja pitkäaikaissairaus

Ohjeissa ja lomakkeessa tulee olla maininta vammasta tai pitkäaikais-
sairaudesta ja niihin liittyvistä tarpeellisista, säännöllisistä menoista.

Esitämme, että lomakkeeseen lisätään paikka vammaisuus tai sairaus merkinnälle ja näihin liittyville menoille.

3. Haettavat asiakasmaksut

Lomakkeella tulee olla mahdollista hakea muutosta yhteen yksittäiseen asiakasmaksukertaan, kaikkiin maksuihin koskien yhtä tai useampaa asiakasmaksua tai kaikkiin asiakkaan asiakasmaksuihin.

Lähtökohtaisesti jokaisen maksun osalta tulee hakea vapautusta ja jos sitä ei voida myöntää, tulee arvioida mahdollisuus alennukseen.

Esitämme, että

- **lomakkeessa on paikka useille asiakasmaksuille**
- **hakemuksen ohjeistuksessa on listaus käytössä olevista asiakasmaksuista**

4. Termit selkeiksi ja yhdenmukaisiksi

Ohjeistuksen ja hakulomakkeen termit tulee olla toisiaan vastaavia, selkeitä ja yksiselitteisiä, selkokieltä. Ei voida ohjeistaa esim. ilmoittamaan bruttotuloja, jos halutaan myös nettotulot.

Esitämme, että

- termit tarkistetaan ja selkeytetään.
- haussa tulee käyttää bruttotuloja ja työntekijä tarkistaa nettotulon.

Hyvä ohjeistus ja toimivat lomakkeet ovat sekä työntekijöiden että kuntalaisten etu.

- Työntekijöiden työaikaa säästyy, koska selvittelyjen määrä vähenee.
- Kuntalainen saa hänelle laissa määrätyn oikeuden yhdenvertaisesti, riippumatta osaamisesta tai muista asiasta riippumattomista syistä.

Espoossa 11.4.2017

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Hanne Österberg
Vammaisneuvoston sosiaali- ja
terveyspalvelujen työryhmä, vetäjä

Viite Lausunto perustuu seuraavaan materiaaliin:
- saate ja hakemuslomake

Jakelu: Erityissuunnittelija Maria Pernu
 Sosiaali- ja terveystoimen esikunta/Asiakasmaksuyksikkö

Tiedoksi: Vammaisneuvosto
 Vanhusneuvosto