

13590/02.05.00/2023

Talouspalvelut

12.12.2023

Selvitys vammaisneuvoston esitykseen muutoksista asiakaslaskutukseen

Kiitän vammaisneuvostoa muutosesityksestä asiakaslaskutukseen.

Ennen hyvinvointialueen toiminnan käynnistymistä suurimmassa osassa kunnista laskutukset vammaispalveluiden osalta tehtiin yleislaskutusohjelmassa. Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa asiakastiedot siirrettiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin ja laskutusta alettiin tekemään kyseisillä järjestelmillä. Tietojärjestelmissä ei oltu osattu huomioida asiakastietojen siirtoja ja näin ollen asiakkaiden perustaminen ja laskutuksen taustatietojen tallentaminen järjestelmiin on vienyt paljon aikaa.

Tiedot asiakkaista, asiakkaiden saamista palveluista sekä oman toiminnan osalta että ostopalveluina tuotettavissa palveluissa eivät olleet kootusti laskutusyksikön saatavilla toiminnan alkaessa hyvinvointialueella. Laskutusyksikkö on saanut vasta loppuvuodesta tiedot joidenkin ostopalvelutuottajien alkuvuoden laskutuksista (esim. Eloisa), jonka mukaan asiakkaan laskutus on voitu tehdä. Asiakaslaskutusta voidaan tehdä siis sitä mukaa, kun ostopalveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuettamme, ostolaskujen asiatarkastaja tarkastaa ja tiliöi ostolaskut sekä välittää tiedon laskutusyksikköön. Tiedot kerätään tai lasketaan esimerkiksi asiakkaiden ateriat laskuilta sekä viedään ne käsin asiakastietojärjestelmään. Tieto kulkee siis monen käden kautta ennen kuin se saavuttaa laskutusyksikön ja vastaavasti lasku saavuttaa asiakkaan.

Palvelutuotannosta asiakkaiden tiedot palvelun alkamisesta, loppumisesta tai palvelun keskeytyksestä eivät automaattisesti eivätkä myöskään sähköpostitse, puhelimitse tai muullakaan tavalla välity laskutusyksikköön. Lisäksi omaishoidon päivät eivät välity automaattisesti Oimasta laskutukseen, vaan niitä joudutaan joiltain osin tiedustelemaan suoraan omaishoitajilta.

Olemme laskutustoimintojen osalta laatineet eri palveluiden laskutuksesta prosessikuvaukset sekä palvelutuotannon ja laskutusyksikön välisen vastuumatriisin, jolla helpotetaan roolejamme palveluiden välillä.

Asiakkaille lähtee laskujen mukana liite, johon on koottu asioita liittyen laskujen maksamiseen, maksukattoon, asiakasmaksujen huojentamiseen sekä oikaisuvaatimusohjeeseen. Laskuilla on myös ajantasaiset yhteystiedot siihen laskutusyksikön toimipisteeseen, josta lasku on tehty. Lisäksi laskulta löytyy Monetran yhteystiedot laskun maksamiseen liittyvissä asioissa (mm. eräpäiväsiirrot, laskukopiopyynnöt). Liitteen muutostyöt ovat käynnissä ja tarkoituksena on vielä paremmin kuvata, missä asioissa otetaan yhteyttä mihinkin yhteystietoon. Tämän lisäksi työnalla on myös julkisten nettisivujen päivittäminen asiakasmaksujen osalta, jotta ne vastaisivat entistä paremmin asiakkaiden tarpeita.

Asiakaslaskujen maksusuunnitelmia laskutus- ja asiakasmaksusihteerit voivat tehdä 1 vuoden ajalle ja pidemmistä maksusuunnitelmista päättää laskutuspäällikkö.

13590/02.05.00/2023

Talouspalvelut

12.12.2023

Maksusuunnitelmia myönnetään tapauskohtaisesti asiakkaan edun mukaisesti kuunnellen asiakkaan oma ehdotus laskun maksuaikoihin.

Maksukaton seuranta on lain mukaan asiakkaan vastuulla. Tämän lisäksi hyvinvointialueen väliaikainen toimielin on 13.6.2022 kokouksessaan linjannut, että asiakas seuraa asiakasmaksulain 6 a §:n mukaisesti maksukaton täyttymistä itse ja ottaa yhteyttä hyvinvointialueen laskutusyksikköön. Maksukattolaskentaa ei tehdä automaattisesti ilman asiakkaan yhteydenottoa.

Suuresta asiakasmassasta vammaispalvelujen asiakkaiden erottaminen on mahdotonta. Lisäksi käytössämme on useita laskutusjärjestelmiä (Pegasos, Asla, Lifecare, Winhit), joista maksukattoa kerryttävät maksut lasketaan yhteen. Raportti maksukattoa kerryttävistä maksuista saadaan Monetran omistamasta reskontraohjelmasta vasta kun laskutus on jo tehty. Asiakas voi asioida useissa eri palveluissa hyvinvointialueen sisällä, jolloin tieto useiden laskutusjärjestelmien välillä ei siirry automaattisesti eikä pelkästään yhden ohjelman raportti riitä maksukaton täyttymisen seuraamisessa.

Asiakasmaksulakiin maksukaton osalta on jollakin aikajanalla ilmeisesti tulossa muutoksia sekä kilpailutus yhteisestä potilastietojärjestelmästä hyvinvointialueellamme on käynnissä. Yhteisen potilastietojärjestelmän tullessa käyttöön pystymme paremmin kehittämään maksukaton seuranta- ja laskentaprosessia.

Tiina Roininen

va. laskutuspäällikkö