

Vastaus vammaisneuvoston vetoomukseen koskien asiakasmaksujen virheiden selvittämistä ja korjaamista

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto on kokouksessaan 5.6.2024 hyväksynyt vetoimuksen asiakasmaksujen virheiden selvittämisestä ja korjaamisesta sekä laskutuksen oikeellisuuden varmistamisesta.

Hyvinvointialueen talouspalvelukeskus suhtautuu vammaisneuvoston vetoomuksessa esitettyihin asioihin vakavasti ja esittää pahoittelunsa asiakkaille laskutuksessa ilmenneistä häiriöistä. Hyvinvointialue lähettää asiakkailleen vuosittain noin 700 000 asiakasmaksuihin tai omavastuuosuuksiin liittyvää laskua. Laskutus perustuu valtaosassa palveluita asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtyihin asiakaskohtaisiin kirjauksiin ja merkintöihin. Kirjausten perusteella luotu laskutusaineisto siirretään edelleen palveluntuottajalle laskujen toimittamiseksi asiakkaille.

Kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien laskuttamisessa on alkuvuonna 2024 esiintynyt poikkeamia ja osalle asiakkaita on lähetetty palvelua koskevat laskut kahteen kertaan tammikuussa ja toukokuussa. Virhe laskutusprosessissa on huomattu näissä tapauksissa heti virheen tapahduttua ja korjaavat toimet on käynnistetty välittömästi talouspalvelukeskuksen ja laskutuksen palveluntuottajan toimesta. Asiakkaita on tiedotettu aiheutuneesta poikkeamasta, virheelliset laskut on hyvitetty ja asiakkaiden osassa tapauksista maksamat ylimääräiset veloitukset on palautettu. Talouspalvelukeskus on yhteistyössä hyvinvointialueen logistiikkapalveluiden kanssa selvittänyt virheeseen johtaneet syyt ja varmistaa, että vastaavat tilanteet eivät toistu.

Talouspalvelukeskus on käynnistänyt useita toimia yhdessä palvelualueiden kanssa sen varmistamiseksi, että asiakkaiden palveluita koskevat kirjaukset asiakas- ja potilastietojärjestelmissä ovat sisällöltään täsmällisiä, kattavia ja ne on toteutettu oikea-aikaisesti. Kehittämistyössä on kiinnitetty myös erityistä huomiota siihen, että laskujen toimitusosoitteet ovat asiakkaiden tiedoissa oikein. Useita palveluja käyttävien asiakkaiden osalta on pyritty huomioimaan, että lähetettävät laskut eivät sisällä veloituksia palveluista kohtuuttoman pitkältä ajalta ja laskut ole siten kokonaissummaltaan suuria.

Hyvinvointialue suhtautuu vakavasti laskutuksen ongelmien aiheuttamaan haittaan etenkin pienituloisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille. Käynnissä olevilla kehittämistoimilla pyritään minimoimaan laskutuksen virhetilanteet ja vastaamaan aiempaa paremmin hyvinvointialueen asiakkaiden tarpeisiin.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa talouspalvelukeskus kehottaa asiakkaita tai heidän edunvalvojiaan ottamaan yhteyttä suoraan joko palvelua tarjonneeseen palveluyksikköön, hyvinvointialueen laskutusta toteuttavaan palveluntuottajaan Sarastiaan tai talouspalvelukeskuksen myyntilaskutusyksikköön. Laskujen maksamiseen on mahdollista saada maksuaikaa, ja sosiaalipalveluiden osalta asiakkaat voivat myös hakea asiakasmaksun alentamista tai siitä vapauttamista, mikäli maksu vaarantaisi asiakkaan toimeentulon tai elatusvelvollisuuden toteuttamisen.

Ville Rajahalme, Espoo 22.8.2024

Talousjohtaja

Lisätiedot vastauksesta:

Hermann Jansson

Asiakasmaksu- ja laskutuspäällikkö

+358405082832

hermanni.jansson@luvn.fi