



## Vastaus valtuustoaloitteeseen koko asiakaslaskutuksen siirtämisestä hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi, Maria Tolppanen

Aluehallitus 13.02.2023 § 54  
237/00.02.01.00/2023

Valmistelija Nystrand Lena

Lisätietoja: puhelinnumero: 044 323 1740, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Hyvinvointialueen koko asiakaslaskutus tapahtuu maksuyskikön toiminnan puitteissa. Siellä hoidetaan sekä perusterveydenhuollon, hammashoidon, sosiaalihuollon että erikoissairaanhoidon maksut ja asumisyksikköjen vuokrat. Maksuyskikössä hoidetaan laskutus, tulospelvitykset, maksulaskelmat, reskontranhoito ja maksujen alentaminen. Maksuyskikön rakentaminen alusta alkaen on aiheuttanut runsaasti haasteita, koska käytössä on useita asiakastietojärjestelmiä, joiden toiminnot ovat täysin erilaisia keskenään, ja koska työntekijät ovat hajallaan eri osissa aluetta ja heillä on erilaiset taustat, tottumukset ja lähestymistavat maksujen käsittelyssä, eikä poissaolojen aikana ole useinkaan sijaisia. Yhteisen reskontran käyttöönotto kirjanpito tietojen yhdistämistä ja siten myös maksukaton valvontaa ja hallintaa varten on teettänyt paljon työtä koko kuluneen vuoden ajan. Viimeiset osat siirtyvät samaan käsittelyyn keväätalven aikana. Tavoitteena on laskutuksen ja maksujen käsittelyn tehostaminen ja harmonisointi, mutta myös asiakaskontaktien hoitaminen saumattomalla ja tehokkaalla tavalla. Toiminnan tehostamiseen siltä osin on hyvät edellytykset.

Perintätoimintaa puolestaan hoitaa ammattimainen perintäyritys. Perinnän hoitamiseen omana toimintana ei ole nykytilanteessa valmiutta järjestelmien eikä resurssien puolesta. Perintätoiminta vaatii osaamista, jota hyvinvointialueella ei ole. Oman perintätoiminnan rakentaminen vaatii uusien asiantuntijoiden rekrytointia ja järjestelmähankintoja. Ei myöskään ole helppoa rekrytoida resursseja perintätoimintaan suhteellisen pienellä paikallisella alueella, jossa useimmat tuntevat toisensa ja henkilöstö saattaa kokea perinnän henkisesti raskaaksi. Ulkoistettu perintä taas on hyvinvointialueelle maksutonta, se hoidetaan molemmilla kielillä ja kokenut henkilöstö huolehtii myös muiden hyvinvointialueiden perinnästä.

Perintätoimintaa sääntelee lainsäädäntö, mikä turvaa asiakkaiden oikeudet ja suojaa ylivelkaantumiselta. Hyvinvointialue on velvollinen alentamaan sellaisten asiakkaiden maksuja, jotka eivät pysty maksamaan maksujaan. On kuitenkin asiakkaan omalla vastuulla ottaa yhteys maksun alentamisen hakemiseksi, ja jos asiakas reagoi ja ottaa vastuuta ajoissa, voidaan ylivelkaantumisriskiä torjua välittömästi.

Asiakaslaskutus on 50 milj. € ja asiakasvuokrat 7 milj. €. Vaikka nämä maksut eivät kata enempää kuin 7 % kustannuksista, on oma maksu tärkeä osa kokonaisuutta.

Edellä olevaa taustaa vasten perintätoiminnan harjoittaminen omana toimintana ei ole kustannus- eikä myöskään resurssisyistä mahdollista nykytilanteessa.

### Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina

ehdottaa, että perintä jatkuu ulkoistettuna toimintana. Aluehallitus päättää antaa tämän selvityksen aluevaltuustolle vastauksena aloitteeseen. Hallitus esittää valtuustolle, että aloite on täten loppuun käsitelty.

### Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.



**Österbottens välfärdsområde**  
**Pohjanmaan hyvinvointialue**

Jakelu