



30.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

---

### **34 §**

#### **Apotin tietovirhejärjestelmän vuoksi laskuttamatta jääneiden asiakasmaksujen perimättä jättäminen perhe- ja sosiaalipalvelut palvelukokonaisuudessa**

HEL 2023-002553 T 02 06 07

#### **Päätös**

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja päätti jättää perimättä käyntiperusteisen tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksut, jotka ovat Helsingin kaupungin tietojärjestelmävirheestä johtuen jääneet laskuttamatta vuosina 2021 ja 2022. Laskuttamatta jääneiden tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksujen yhteissumma perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuudessa on 54 880 euroa.

#### **Päätöksen perustelut**

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönoton jälkeen on ilmennyt, että osa tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun käyntiperusteisista asiakasmaksuista on jäänyt siirtymättä kaupungin laskutusjärjestelmään tuoteluettelossa olleen virheen takia. Virhe koskee yhteensä 175 asiakasta ja 5600 asiakaskäyntiä ajalla 8.11.2021-30.6.2022. Laskelma perustuu oletukseen, että kaikki suunnitellut kotikäynnit ovat toteutuneet.

Vuoden 2021 laskuja yhteensä 350 kappaletta, yhteissumma 12 005 euroa ja vuoden 2022 laskuja yhteensä 1 050 kappaletta, yhteissumma 42 875 euroa.

Asiakasmaksujen jääminen laskuttamatta johtuu järjestelmävirheestä, joka on tullut esille Apotin käyttöönoton jälkeen. Apotti ei ole voinut massakorjata ko. laskuja. Laskutusvirheen aiheuttanut ongelma on nyttemmin todennettu ja korjattu tuoteluettelon päivittämisellä.

Aiheutuvan lisätyön ja lisäkustannusten vuoksi laskujen jälkikäteiseen korjaamiseen ei ryhdytä. Laskujen perimisen kustannukset olisivat merkittäviä, joten nettohyöty olisi rajallinen. Mikäli laskujen korjaukset olisi tehty Apotti-järjestelmässä, niin ensin olisi pitänyt manuaalisesti kerätä tieto kaikista toteutuneista, mutta laskuttamatta jääneistä laskuista asiakaskirjausten kautta ja tehdä takautuvasti uusi päätös palvelusta. Korjaus olisi ollut manuaalista työtä, ja se olisi pitänyt tehdä yksi lasku kerrallaan läpi käyden kaikki varhaisen tuen asiakaskäynnit. Asiakaskäyntejä on ollut yhteensä 5600 kappaletta. Tämä laskujen korjaus olisi tullut vaatimaan johtavien ohjaajien työpanoksen useamman



30.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

---

viikon ajaksi. On myös asiakasnäkökulma huomioiden perusteltua jättää edellä mainitut asiakasmaksut laskuttamatta takautuvasti.

Sosiaali - ja terveystoimialan toimialajohtaja on päättänyt 6.7.2020 § 125 määrätä hallintosäännön 18 luvun 3 §:n 1 momentin nojalla palvelukokonaisuuden johtajan päättämään palvelukokonaisuutensa osalta sosiaalipalveluista määrätyn maksun alentamisesta tai kokonaan perimättä jättämisestä, kun perimättä jättämisen perusteena on muu kuin asiakkaan maksukykyyn liittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 §:n 1 momentissa tarkoitettu syy.

Lisätiedot

Pauli Räisä, lapsiperheiden kotipalvelun esihenkilö, puhelin: 310 32667  
pauli.raisa(a)hel.fi

Heidi Långström-Karhapää, vs. neuvolan ja lapsiperheiden kotipalvelun päällikkö, puhelin: 310 50428

heidi.langstrom-karhapaa(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

**Tiedoksi**

Talpa  
LAPS  
Tietohallinto  
Talous ja suunnittelupalvelu



30.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 34 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

#### Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

#### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimustajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



30.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

---

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi  
Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13  
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

**Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

**Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



30.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

---

Leena Luhtasela  
perhe- ja sosiaalipalvelujen joh-  
taja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 01.06.2023.