



12.07.2022

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

46 §

Apotin tietojärjestelmävirheen vuoksi laskuttamatta jääneiden asiakasmaksujen perimättä jättäminen perhe- ja sosiaalipalvelut - palvelukokonaisuudessa

HEL 2022-008847 T 02 06 07

Päätös

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja päätti jättää perimättä asiakasmaksut, jotka ovat Helsingin kaupungin tietojärjestelmävirheestä johtuen jääneet laskuttamatta vuosina 2021 ja 2022. Laskuttamatta jääneiden asiakasmaksujen yhteissumma perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuudessa on 32 034,20 euroa.

Päätöksen perustelut

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönoton jälkeen on ilmennyt, että osa asiakasmaksuista on jäänyt siirtymättä kaupungin laskutusjärjestelmään. Virhe koskee yhteensä 1 436 laskua, joista perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuteen kohdistuu 534 laskua seuraavasti:

Ateriapalvelut ja vammaisten päivätoiminnan kuljetukset

Vuoden 2021 laskuja 162 kappaletta, yhteissumma 23 409,10 euroa ja vuoden 2022 laskuja 372 kappaletta, yhteissumma 8 625,10 euroa.

Asiakasmaksujen jääminen laskuttamatta johtuu järjestelmävirheestä, joka on tullut esille Apotin käyttöönoton jälkeen. Apotti ei ole voinut massa korjata ko. laskuja. Laskutusvirheen aiheuttanut ongelma on nyttemmin todennettu ja virheellisten laskujen lähetys on estetty.

Aiheutuvan lisätyön ja lisäkustannusten vuoksi laskujen jälkikäteiseen korjaamiseen ei ryhdytä. Laskujen perimisen kustannukset olisivat merkittävät, joten nettohyöty olisi rajallinen. Mikäli laskujen korjaukset olisi tehty Apotti-järjestelmässä, niin ensin olisi pitänyt korjattavista laskuista tehdä hyvityslaskut ja välittää ne Helsingin laskutusjärjestelmään ennen Apotin integraatioalustan korjausta. Alustan korjauksen tuotantoon viennin jälkeen olisi kaikista hyvitetystä laskuista pitänyt tehdä korjauslaskut. Korjaus olisi ollut manuaalista työtä, ja se olisi pitänyt tehdä yksi lasku kerrallaan. Laskuja on yhteensä 1 436 kpl. Tämä laskujen korjaus olisi tullut vaatimaan useamman työntekijän työpanoksen viikoiksi ja tähän työhön olisi pitänyt löytää työvoimaa. On syytä huomioda myös se, että asiakkaat, joiden asiakasmaksuja laskutuksen virhe koskee, eivät ole voineet vaikuttaa lähetettyjen laskujen sisältä-



12.07.2022

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

miin virheisiin. Siten myös asiakasnäkökulma huomioiden on perusteltua jättää edellä mainitut asiakasmaksut laskuttamatta takautuvasti.

Toimialajohtaja on päättänyt 6.7.2020 § 125 määrätä hallintosäännön 18 luvun 3 §:n 1 momentin nojalla palvelukokonaisuuden johtajan päättämään palvelukokonaisuutensa osalta sosiaalipalvelusta 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

Armi Vadén, talouspäällikkö, puhelin: 310 15970
armi.vaden(a)hel.fi

Kaisa-Maria Poikonen, laskenta-asiantuntija, puhelin: 310 35202
kaisa-maria.poikonen(a)hel.fi

Jerry Ramstedt, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25678
jerry.ramstedt(a)hel.fi

Liitteet

1 Erittely laskuttamattomista asiakasmaksuista

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Talpa
Vammaistyön johtaja
Tietohallintopalvelut
Talous- ja suunnittelupalvelut



12.07.2022

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 46 §.

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 tiedoksi-saannista.

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 oikaisuvaatimusaajan 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- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



12.07.2022

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

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.



12.07.2022

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Maarit Sulavuori
perhe- ja sosiaalipalvelujen joh-
taja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 13.07.2022.