



11.07.2022

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja

---

## 62 §

### **Apotin tietojärjestelmävirheen vuoksi laskuttamatta jääneiden asiakasmaksujen perimättä jättäminen sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -palvelukokonaisuudessa**

HEL 2022-008850 T 02 06 07

#### **Päätös**

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja päätti jättää perimättä asiakasmaksut, jotka ovat Helsingin kaupungin tietojärjestelmävirheestä johtuen jääneet laskuttamatta vuosina 2021 ja 2022. Laskuttamatta jääneiden asiakasmaksujen yhteissumma sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden palvelukokonaisuudessa on 68 135,94 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 sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -palvelukokonaisuuteen kohdistuu 875 laskua seuraavasti:

Ateriapalvelut, kotisiivous ja saunotus

Vuoden 2021 laskuja 326 kappaletta, yhteissumma 1 847,20 euroa ja vuoden 2022 laskuja 549 kappaletta, yhteissumma 66 288,74 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 huomioida myös se, että asiakkaat, joiden asiakasmaksuja laskutuksen virhe koskee, eivät ole voineet vaikuttaa lähetettyjen laskujen sisältä-



11.07.2022

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja

miin virheisiin. Siten myös asiakasnäkökulma huomioiden on perustel-  
tua jättää edellä mainitut asiakasmaksut laskuttamatta takautuvasti.

Toimialajohtaja on päättänyt 6.7.2020 § 125 määrätä hallintosäännön  
18 luvun 3 §:n 1 momentin nojalla palvelukokonaisuuden johtajan päät-  
tämään palvelukokonaisuutensa osalta sosiaalipalvelusta määrätyn  
maksun alentamisesta tai kokonaan perimättä jättämisestä, kun peri-  
mättä jättämisen perusteena on muu kuin asiakkaan maksukykyyn liit-  
tyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11  
§:n 1 momentissa tarkoitettu syy.

**Lisätiedot**

Kaisa-Maria Poikonen, laskenta-asiantuntija, puhelin: 310 35202  
kaisa-maria.poikonen(a)hel.fi  
Armi Vadén, talouspäällikkö, puhelin: 310 15970  
armi.vaden(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  
SKH palvelualueiden johtajat  
Tietohallintopalvelut  
Talous- ja suunnittelupalvelut



11.07.2022

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja

---

## **MUUTOKSENHAKUOHJEET**

**1**

### **OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI**

#### **Pöytäkirjan 62 §.**

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 tiedoksisaannista.

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 oikaisuvaatimusajan 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:

---

**Postiosoite**  
PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
www.hel.fi/sote

**Puhelin**  
+358 9 310 5015  
**Faksi**  
+358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
FI1880001200052430  
**Alv.nro**  
FI02012566



11.07.2022

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen 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.



11.07.2022

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja

---

Maritta Haavisto  
vs. sairaala-, kuntoutus- ja hoi-  
vapalvelujen johtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 19.07.2022.