

Opinnäytetyö (AMK)
Liiketalouden koulutus
Taloushallinto
2018

Tiia Ylilonttinen

OPAS TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN LASKUTUSPROSESSISTA

– Liedon kunta, sosiaali- ja terveystaloudet

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutus

2018 | 32 sivua, 10 liitesivua

Tiia Ylilonttinen

OPAS TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN LASKUTUSPROSESSISTA

- Liedon kunta, sosiaali- ja terveystyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas tehostetun palveluasumisen laskutuksesta ja näin selkeyttää laskutusprosessia. Oppaan tarkoituksena on ohjeistaa askel askeleelta prosessin kulkua ja vähentää laskutuksessa tapahtuvia virheitä. Prosessin kuvaus tehtiin Liedon kunnan käyttämien ohjelmien mukaan. Opas tehtiin erilliseen liitteeseen, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo käyttää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttäessä tai sijaistamisessa.

Teoriaosuudessa tutustutaan ensin laskutukseen yleisesti. Siinä kerrotaan toimivan laskutuksen tärkeydestä, arvonlisäverolain määräämistä vaatimuksista sekä eri vaiheiden tehtävistä prosessin aikana. Empiirisessä osassa käydään läpi koko tehostetun palveluasumisen kulku päätöksistä laskuetteloitten arkistointiin. Sosiaali- ja terveystyöntehtäjien laskutuksessa asiakasmaksulaki ja -asetus ovat suuressa osassa, joten niihin tutustutaan tarvittavissa määrin laskutuksen lomassa.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin laskutuksen eri vaiheissa toimivia henkilöitä. Näin saatiin kattava kuvaus prosessin eri vaiheista. Oppaaseen liitettiin kuvankaappauksia, jotta prosessin kulku olisi mahdollisimman selkeästi ymmärrettävissä. Koko prosessi kuvattiin lisäksi erillisenä kuvaajana, joka täydentää tekstiä.

Laskutusprosessin kulkua tarkastellessa voi huomata, että virheetön laskutus vaatii hoitohenkilökunnalta ja laskutukseen osallistuvilta saumatonta yhteistyötä. Voidaan myös todeta, että asiakasmaksulaki nykyisessä muodossaan vaatii soveltamista. Lisäksi ohjelmien päivittyessä, perehdytys niiden käyttöön voisi silloin tällöin olla paikallaan.

ASIASANAT:

Laskutus, prosessi, opas, Liedon kunta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business administration

2018 | 32 pages, 10 pages in appendices

Tiia Ylilonttinen

A GUIDE BOOK ON THE INVOICING PROCESS IN SUPPORTED HOUSING SERVICES

- Municipality of Lieto, Social and Health Care Services

The purpose of this thesis was to create a guide book on the invoicing process used in 24-hour supported housing services. The objective of the guide book is to instruct the invoicing process step by step in order to avoid errors during the process, and in overall to secure a well-functioning invoicing process. Description of the process was made based on the invoicing programs used in the municipality of Lieto. The guide book is presented in a separate attachment so it can be used for example when orientating new employees or substitutes to their tasks.

The theory section introduces the invoicing process in general. The section clarifies the importance of well-functioning invoicing process, explains the requirements of VAT (value added tax) for the invoicing, and describes the different duties during the process. The empirical section covers description on the whole invoicing process from the decision-making level to the archiving of the invoice catalogues. The Act on Client Charges plays an important role in social and health care services, thus it will be covered more closely as well.

To collect material for this thesis interviews were conducted with employees working in different phases of the invoicing process. The guide book includes some screen shots to create an explicit description on the process. The whole process is also illustrated in a separate graph to supplement the textual description.

In conclusion, the results from this thesis detects that securing flawless invoicing process requires seamless co-operation between the nursing staff and the staff taking care of the invoicing. The Act on Client Charges in Social and Health Care Services in its current form requires some adaptation to the local situation. Employees need to be introduced to the updates in the invoicing programs used, at least occasionally.

KEYWORDS:

Invoicing, process, guide book, Municipality of Lieto

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet	6
1.2 Opinnäytetyön rakenne	6
1.3 Tutkimusmenetelmä	7
2 LASKUTUS	8
2.1 Yleistä laskutuksesta	8
2.2 Arvonlisäverolaki	9
2.3 Valmiin laskun vaatimukset	10
2.4 Maksuehto	12
2.5 Laskuvaihtoehdot	12
2.6 Myyntireskontra	12
2.7 Perinnän eteneminen	13
3 OPPAAN KIRJOITTAMINEN	16
3.1 Hyvän oppaan kriteerit	16
3.2 Prosessin kuvaaminen	17
3.3 Oppaan muodostuminen	18
4 LIEDON KUNNAN LASKUTUSPROSESSIN KUVAUS	19
4.1 Liedon kunta	19
4.2 Liedon kunnan laskutuskäytäntö	21
4.3 Tehostettu palvelusasuminen	21
4.4 Ennen laskutusta tehtävät valmistelut	23
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
LÄHTEET	31

LIITTEET

Liite 1. Opas tehostetun palveluasumisen laskutusprosessista.

KUVAT

Kuva 1. Liedon kunnan rakenne ja vakituisten työntekijöiden määrä. (Lieto 2018b.)	19
Kuva 2. Sosiaali- ja terveystalouden rakenne. (Lieto 2018b.)	20
Kuva 3. Suojaosuuslaskelma.	25

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Laskutus on yksi yrityksen tärkeimmistä toiminnoista, sillä ilman laskutusta ei asiakkailta saada suorituksia myydyistä tavaroista tai palveluista (Eklund & Hakonen 2018, 5). Toimiva laskutusprosessi on tärkeä osa organisaation toimintaa. Takkuileva laskutusprosessi vie ylimääräistä aikaa työntekijöiltä ja ei ole organisaation kannalta tehokasta. Pahimmillaan ongelmat laskutuksessa voivat kantautua asiakkaille saakka.

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi Liedon kunnan laskutusprosessin. Kunta on jaettu palveluiden mukaan kuuteen eri osioon ja keskityn nimenomaan sosiaali- ja terveystalouden laskutukseen, vielä tarkemmin rajattuna vanhuspalveluihin. Laskutuksessa on tapahtunut satunnaisesti virheitä ja siksi kunnan laskutusprosessin kehittäminen on ajankohtaista.

Tavoitteena on kirjoittaa mahdollisimman tarkka, helppolukuinen ja selkeä opas laskutuksen kulusta ja näin välttää tulevaisuudessa laskutuksessa tapahtuvia virheitä. Yksi oppaan tehtävistä on myös toimia tukena sijaistamistilanteissa. Opinnäytetyössä keskitytään tehostetun palveluasumisen laskutusprosessiin. Tarkoituksena on käydä koko laskutusprosessi yksityiskohtaisesti ja tarkasti läpi. Selvittääkseni laskutusprosessin kulun, haastattelen laskutuksesta vastaavia työntekijöitä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö alkaa laskutuksen yleisistä asioista. Lisäksi kappaleessa kerrotaan arvonnäkökulman määräyksistä. Arvonnäkökulmalaki määrää laskuun kirjattavat merkinnät sekä arvonnäkökulmaprosentin. Kappaleessa käydään läpi myös maksuehto, laskuvaihtoehtot sekä myyntireskontran osuus laskutuksessa. Toisena käsitellään oppaan teoriaa ja käydään lävitse prosessin kuvauksen hyödyt. Kappaleessa käsitellään millainen on hyvä opas ja mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota opasta kirjoitettaessa. Neljännessä kappaleessa kerrotaan Liedon kunnan historiasta sekä tämän päivän toimintatavoista. Tässä kappaleessa käydään läpi ennen laskutusta tarvittavat päätökset ja miten esimerkiksi suojaosuuslaskelma tehdään. Viimeisessä eli viidennessä kappaleessa teh-

dään oppaan avulla johtopäätökset. Samalla mietitään, mikä toimii hyvin ja missä olisi parantamisen varaa. Opas löytyy liitteistä viimeisenä.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä haastattelua, vielä tarkemmin avointa haastattelua. Avoimella haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa käytetään avoimia kysymyksiä. Näin ollen haastattelija kysyy tarkentavia lisäkysymyksiä ja haastattelu säilyy keskustelunomaisena. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.)

Tähän prosessiin liittyviä haastateltavia on kolme: osastosihteeri, taloussihteeri sekä asiakaspalvelusihteeri. Heitä käydään haastattelemassa yksi kerrallaan opinnäytetyön vaiheiden edetessä. Haastatteluja varten ei ole muodostettu kysymyksiä valmiiksi, vaan esitän tarvittavat tarkentavat kysymykset keskustelun edetessä.

2 LASKUTUS

2.1 Yleistä laskutuksesta

Laskutus on yksi myyntitapahtuman vaiheista ja yksi organisaation tärkeistä toiminnoista. Myyntitapahtuma alkaa, kun asiakas tekee tilauksen. (Eklund & Hakonen 2018, 71.) Ilman laskutusta, ei asiakkailta saada suorituksia myydyistä tuotteista tai palveluista (Eklund & Hakonen 2018, 5).

Laskutus, myynti- ja ostoreskontra ovat osakirjanpitoa (Eklund & Hakonen 2018, 5). Taloushallintoliitto selittää osakirjanpidon seuraavasti: kun viedään osto- ja myyntitapahtumista yhteenlaskettuja saldoja pääkirjanpitoon yhdistelmäkirjauksina (Taloushallintoliitto 2018).

Suurissa organisaatioissa laskutus sekä reskontrat hoidetaan yleensä organisaation sisällä omilla talous- ja hallinto-osastoilla. Tällaisissa tapauksissa on yleistä, että niistä huolehtii useampi eri työntekijä. Usein pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yrittäjä itse hoitaa laskutuksen sekä reskontran tai ulkoistaa tilitoimistolle tämän tehtävän. (Eklund & Hakonen 2018, 5.)

Laskuttajan tehtäviin kuuluu organisaation laskujen lähettäminen. Myyntireskontranhoitajan taas kuuluu hoitaa laskuttajan lähettämiin laskuihin tulevia suorituksia. Usein myös maksuhuomautusten lähettäminen ja viivästyskorkojen laskutus kuuluu myyntireskontranhoitajalle. (Eklund & Hakonen 2018, 56.) Tähän muutoksen aiheuttaa perinnän ulkoistaminen, jolloin perintätoimisto voi hoitaa perinnän ensimmäisestä maksuhuomautuksen lähettämisestä asti.

Laskuttajilta ja reskontranhoitajilta edellytetään osittain samankaltaista asiantuntemusta kuin kirjanpitäjältä. Heiltä edellytetään taloushallinnon ohjelmien hallintaa, tarkkuutta, lakien ja säännösten ymmärrystä. Taloushallinnon muuttuessa koko ajan digitaalisempaan suuntaan, vaati se reskontranhoitajalta ja laskuttajalta kykyä ja halua oppia. (Eklund & Hakonen 2018, 6.)

Jos palvelusta tai tuotteesta ei käytetä ennakkolaskutusta, on tärkeää lähettää lasku asiakkaalle mahdollisimman pian toimituksen jälkeen. Mitä nopeammin laskun lähettää asiakkaalle, sitä nopeammin saadaan suoritus myyntitapahtumasta. Nopeasti lähetetyt laskut ja niistä saadut suoritukset parantavat yrityksen maksuvalmiutta. Joissain yrityk-

sissä laskut lähtevät automaattisesti, kun tilaus on toimitettu. (Eklund & Hakonen 2018, 77.)

Vaikka yritysten välisessä myynnissä ei ole määritelty maksuehtoa, on asiakkaan kuitenkin ehdittävä tarkastamaan lasku ennen eräpäivää (Eklund & Hakonen 2018, 78). Kuluttajakaupassa maksuehto on vähintään 14 päivää (Eklund & Hakonen 2018, 70).

2.2 Arvonlisäverolaki

Myydessä tavarahan tai palvelun, on myyjä lisännyt hintaan arvonlisäveron (alv). Vero peritään ostajalta ja se tilitetään valtiolle. Arvonlisäverovelvollisuus koskee kaikkia, jotka liiketoiminnan muodossa myyvät tavaroita tai palveluita. (Verohallinto 2016b.)

Yleinen verokanta on (v. 2018) 24 %. Tämä kattaa useimmat tavarat sekä palvelut. Alennettu verokanta, joka koskee elintarvikkeita, rehua, ravinto- ja ateriapalveluita on 14 %. Veroa peritään 10 % kirjoista, lääkkeistä, liikuntapalveluista, elokuvanäytöksistä, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien sisäänkäynyistä, henkilökuljetuksista, majoituspalveluista ja televisio- ja yleisradiotoiminnasta saaduista korvauksista. (Verohallinto 2018a)

Arvonlisäverolaissa on kuitenkin erikseen mainittu toimintoja, jotka jäävät arvonlisäverotuksen ulkopuolelle. Yrityksen myydessä pelkästään näitä verotuksen ulkopuolelle jääneitä tavaroita ja palveluita, ei se voi rekisteröityä arvonlisäverovelvolliseksi. Arvonlisäverotuksen ulkopuolelle jää Verohallinnon mukaan (Verohallinto 2018b.):

- kiinteistöjen ja osakehuoneistojen myynti ja vuokraus
- terveyden- ja sairaanhoito sekä sosiaalihuolto
- arvonlisäverolaissa erikseen määritellyt koulutuspalvelut
- rahoitus- ja vakuutuspalvelut
- arvonlisäverolaissa erikseen määritellyt tekijänoikeuksista ja esiintymisistä saadut korvaukset
- postin yleispalvelut

Sosiaali- ja terveystalveluiden verotus

Arvonlisäverolain (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 34§) mukaan, terveys- ja sairaanhoito- palvelut ovat verovapaita. Lain mukaan veroa ei makseta myöskään hoitotoimen harjoittajan luovuttaessa hoitoon liittyvistä palveluista tai tavaroista.

Laki (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 35§) määrittelee terveyden- ja sairaanhoitopalvelun seuraavanlaisesti: ”Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi ja ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä.” (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 35§.)

Lain (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 38§) mukaan myöskään sosiaalihuollon palveluista ei suoriteta veroa. Arvonlisäverolaki määrittelee sosiaalihuollon näin: ”valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta”. (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 38§.)

2.3 Valmiin laskun vaatimukset

Kun yritys perustetaan tai yritys ottaa käyttöön laskutusohjelman, tulee huolehtia, että kaikki taustatiedot on kirjattu laskutusohjelmaan. Näitä taustatietoja ovat tiedot asiakkaista, tuotteista, maksu- ja toimitusehdot sekä viivästyskoron määrä. Asiakkaan ja tuotteiden tietoja voi kuitenkin lisätä ja muokata jälkikäteen. Ennen laskutuksen aloitusta on kuitenkin huolehdittava, että nämä kaikki tiedot ovat kunnossa. (Eklund & Hakonen 2018, 56.)

On olemassa tiettyjä vaatimuksia, joiden täyttymisestä on pidettävä huoli. Verohallinnon mukaan arvonlisäverolaki määrää, että laskujen on sisällettävä seuraavat merkinnot (Verohallinto 2016.):

1. laskun antamispäivä
2. myyjän nimi sekä arvonlisäverotunniste eli Y-tunnus

3. myytyjen tavaroiden tiedot
4. tavaroiden määrä sekä palvelujen laajuus ja luonne
5. verokanta ja suoritettavan veron määrä
6. hyvityslaskuissa viittaus hyvitetävään laskuun

Edellä mainitut merkinnät ovat kevennettyjä laskumerkintävaatimuksia. Arvonlisäverolaki (399/2012, 209 f §) antaa käyttää kevennettyjä merkintävaatimuksia seuraavissa tapauksissa:

- loppusummaltaan enintään 400 euron suuruiset laskut
- vähittäiskaupassa tai muussa siihen rinnastettavassa lähes yksinomaan yksityishenkilöille tapahtuvassa myyntitoiminnassa annettavat laskut;
- ravintola- tai ateriapalveluja taikka henkilökuljetuksia koskevat laskut lukuun ottamatta edelleen myytäväksi tarkoitettuja palveluja;
- pysäköintimittareiden ja muiden vastaavien laitteiden tulostamat tositteet.

Lisäksi laskuun on kannattavaa merkitä (Eklund & Hakonen 2018, 62):

- eräpäivä
- yhteystiedot
- pankkitilin numero ja viitenumero
- viivästyskoron prosentti
- toimitusehto ja -tapa

Näiden merkintöjen merkitseminen nopeuttaa laskun käsittelyä. Myyjän sähköposti tai puhelinnumero on hyvä olla laskussa, jotta ongelmatilanteessa laskun maksaja tietää, kehen voi ottaa yhteyttä.

2.4 Maksuehto

Maksuehtoa valittaessa valitaan samalla laskulle myös eräpäivä. Usein yritysten välisessä kaupassa maksuehto on 30 päivää, mutta tätä ei ole kuitenkaan laissa määrätty. Kuitenkin esimerkiksi 14 päivän maksuehto saattaa olla isoissa yrityksissä liian lyhyt, johtuen laskujen pitkästä käsittelyprosessista. Kuluttajakaupassa maksuehdon on oltava vähintään 14 pv. (Eklund & Hakonen 2018, 69-70.)

2.5 Laskuvaihtoehdot

Lasku on mahdollista saada perinteisesti paperisena. Suoraveloituksen päätyttyä vuonna 2014, tuli tilalle kaksi vaihtoehtoa paperiselle laskulle: suoramaksu sekä E-lasku. Kummassakin laskuvaihtoehdossa asiasta sovitaan pankin kanssa. Mahdollista on myös saada lasku sähköpostiin. (Väisänen 2013.)

E-lasku menee asiakkaan verkkopankkiin sähköisessä muodossa. Pankki maksaa e-laskun eräpäivänä tai asiakas voi itse säännöstellä ja päättää milloin ja paljonko maksetaan. Lasku pitää käydä itse hyväksymässä verkkopankissa tai pankin kanssa voidaan sopia, että hyväksyntää erikseen ei tarvita. (Väisänen 2013.)

Jos asiakkaalla ei ole käytössä verkkopankkitunnuksia, voi hän valita suoramaksun. Suoramaksussa laskun lähettäjä ilmoittaa asiakkaalle etukäteen tulevasta laskutapah- tumasta ja pankki maksaa laskun eräpäivänä. (Väisänen 2013.)

2.6 Myyntireskontra

Myyntireskontran tehtävä on ylläpitää laskutus- ja suoritustietoja. Laskuttajan lähettämät laskut siirtyvät yleensä laskutusohjelman kautta automaattisesti myyntireskont- raan. (Eklund & Hakonen 2018, 86.)

Laskuista tulleet suoritukset kirjataan myyntireskontraan paperisista tai sähköisistä tilioitteista tai pankkiohjelmasta saatujen aineistojen pohjalta. Suoritukset kirjataan käsin taikka sähköisesti. Kun suoritukset kirjataan käsin, syötetään suoritusten viitenumerot myyntireskontraan. Sähköisessä kirjauksessa haetaan suoritusten viiteaineisto pank- kiohjelmasta myyntireskontraan. Sähköisen kirjaukset etuna on nopeus. Joskus laskun

maksajalta on saattanut jäädä viitenumero kirjaamatta tai se on kirjattu viestitietoihin. Tällöin suoritus poimitaan erikseen ja kohdistetaan oikealle laskulle käsin. (Eklund & Hakonen 2018, 87.)

Kuukauden loputtua on hyvä siirtää tieto lähetetyistä laskuista sekä saaduista suorituksista kirjanpitoon. Myyntireskontrassa maksamattomien laskujen summa pitäisi täsmätä kirjanpidon myyntisaamisten summan kanssa. (Eklund & Hakonen 2018, 87.)

2.7 Perinnän eteneminen

Perittäessä yritykseltä saatavia, ei ole määrätty enimmäismääriä perintäkulujen kohdalla. Kuluttajalta perittäessä, maksumuistutuskulu saa lain mukaan olla enintään 5 euroa. Jos perintää joudutaan jatkamaan vielä tämänkin jälkeen, on maksuvaatimuksesta perittävä kulu myös enintään 5 euroa. (Yrittäjät 2017.) Jotkin yritykset hoitavat itse perinnän, kun taas toiset ovat ulkoistaneet sen.

1. Maksumuistutus:

- ensimmäisen kuluja aiheuttavan muistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivän päästä laskun eräpäivästä
- toisen muistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivän päästä ensimmäisen muistutuksen lähettämisestä

Maksumuistutuksesta saa periä enintään 5 €. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

2. Maksuvaatimus

Siinä vaiheessa, kun maksumuistutuksen tai -vaatimuksen lähettämisestä on kulunut 14 päivää, saa maksuvaatimuksesta periä perintäkuluja. Maksuvaatimuksen perintäkulujen suuruus riippuu pääoman suuruudesta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014):

- jos pääoma on enintään 100 €, saa perintäkulu olla enintään 14 €
- jos pääoma on 100-1000 €, saa perintäkulu olla enintään 24 €
- jos pää oma on yli 1000 €, saa perintäkulu olla enintään 50 €

Toisesta maksuvaatimuksesta perittävän summan suuruus saa olla korkeintaan puolet ensimmäisen maksuvaatimuksen suuruudesta. Perintään joutuneen laskun perintäkuluille on asetettu enimmäismäärä. Tämän enimmäismäärän saa ylittää vain siinä tapauksessa, jos perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa. Kulujen enimmäismäärät määräytyvät seuraavanlaisesti (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014) :

- pääoman ollessa 100 €, kulujen enimmäismäärä saa olla 60 €
- pääoman ollessa 100-1000 €, kulujen enimmäismäärä saa olla 120 €
- pääoman ollessa yli 1000 €, kulujen enimmäismäärä saa olla 210 €

3. Oikeudellinen perintä

Laskun ollessa vielä maksuvaatimuksen jälkeen maksamatta ja jos maksusuunnitelmaa ei ole tehty, saatetaan asia viedä oikeuteen. Tämän seurauksena velka voidaan periä viranomaistoimin. Maksumuistutus ja maksuvaatimus ovat vapaaehtoista perintää. Jos velka kuitenkin siirretään ammattiperijälle, on maksuvaatimus lähetettävä ennen velkomuskanteen nostamista. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Valtion ja kuntien saatavissa sekä pakollisten vakuutusmaksujen perinnässä on kuitenkin poikkeus. Ne ovat useimmiten ulosmitattavissa ilman oikeuden päätöstä. Näistä esimerkkejä ovat sakot, verot, kunnalliset pysäköintimaksut, liikennevakuutusmaksut, terveyskeskusmaksut sekä sosiaalitoimen asiakasmaksut. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Tuomioistuimien lähettää velalliselle haastehakemuksen. Velallinen voi olla reagoimatta haastehakemukseen, riitauttaa asian tai neuvotella maksusuunnitelman. Tässä vaiheessa maksuhäiriömerkinnältä voi välttyä vain siinä tapauksessa, että velka, haastehakemus- ja oikeudenkäyntikulut maksetaan kokonaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

4. Ulosotto

Kun oikeus antaa velkomustuomion, saa velallinen maksuhäiriömerkinnän. Tämä tarkoittaa sitä, että velkaa voidaan periä ulosotossa. Ulosotto tapahtuu mitaamalla tuloja ja omaisuutta niin paljon, että velka tulee maksetuksi. Tulojen ei voida kuitenkaan kokonaan ulosmitata. Sosiaaliavustukset tai -tuet eivät kelpaa ulosmittaukseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

3 OPPAAN KIRJOITTAMINEN

Tietokirjallisuudeksi luokitellaan kaikki, mikä ei ole kaunokirjallisuutta. Myös oppaat luokitellaan siis tietokirjoiksi. Tietokirjat perustuvat tutkimuksiin ja asiantuntijoiden tietoihin. (Mertanen 2007, 9.)

3.1 Hyvän oppaan kriteerit

Hyvä opas pitää lukijan mielenkiinnon yllä. Hyvin kirjoitettuna tieto välittyy lukijalle niin käyttö- kuin lukukelpoisessa muodossa. (Mertanen 2007, 9.)

Suunnittelu

Hyvää opasta kirjoitettaessa on pidettävä huoli siitä, että muutkin ymmärtävät, mitä haluaa sanoa. Siksi kannattaa aloittaa huolellisesta suunnittelusta. Suunnittelussa yksi tärkeimmistä asioista on tekstin rakenne eli looginen järjestys. Virve Mertanen (2007, 27) mainitseekin kirjassaan, että helpompaa on korjata kirjoitusvirheitä kuin lähteä muokkaamaan koko tekstin rakennetta. (Mertanen 2007, 27.)

Mitä tahansa tietokirjaa kirjoittaessa on otettava huomioon kohderyhmä eli kenelle kirjaa kirjoitetaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että tekstin sisällön sekä tyylin on vastattava lukijan tarpeita. Kirjoittajan on siis tiedettävä, mitä lukija tietää jo ja mikä kiinnostaa. (Mertanen 2007, 31.)

Asiasisältö

Loogisen järjestyksen lisäksi on tärkeää, että teksti on asiasisällöltään oikein. Asiantuntijateksteissä kirjoitetun tiedon oikeellisuudesta vastaa kirjoittaja ja juridisissa teksteissä myös kustantaja. On myös tavallista, että tietotekstin tarkastaa ulkopuolinen asiantuntija. Näin voidaan varmistaa tietojen oikeellisuus. (Mertanen 2007, 28-29.)

Lauserakenne

Myös lauserakenteisiin kannattaa kiinnittää huomiota. Liian pitkissä lauseissa lukija saattaa unohtaa lauseen alkuosan ennen lauseen loppumista. Pitkissä lauseissa myös sen tarkoitus saattaa jäädä lukijalle epäselväksi. (Mertanen 2007, 30.)

Tyyli

Jokaisella kirjoittajalla on oma tyyliinsä. Tyyliin kannattaa kuitenkin kiinnittää huomiota ja lukijan kannalta hyvä tyyli on täsmällistä, selkeää ja vaivatonta lukea. Tietokirjoissa tyylin on hyvä olla asiallista. Joskus hyvän tyylin saavuttaminen edellyttää lyhyitä lauseita, tekstin rajaamista ja pelkistämistä. Samassa tekstissä voi yhdistellä myös eri tyyliä. Se elävöittää tekstiä ja pitää lukijan mielenkiinnon yllä. Vaikka teksti olisi miten mielenkiintoista, on kannattavaa välttää yhteen pötköön kirjoittamista. Jotta lukijan mielenkiinto pysyy yllä, pitää tekstissä olla vaihtelua ja kuvia. (Mertanen 2007, 34-40.)

3.2 Prosessin kuvaaminen

Hyödyt

Prosessin kuvaamiselle on monia eri syitä. Yleensä kuvaamisen syynä on tarve prosessin kehittämiseksi. Prosessin kuvaaminen auttaa jatkuvassa kehittämisessä, sillä prosessia on tällöin helpompi käydä läpi. Kehittämisen lisäksi prosessin kuvaus on yhteinen työväline koko organisaatiolle. Kuvauksia voidaan käyttää apuvälineenä johtamiselle ja ohjaukselle, päätöksentekoon sekä suunnitteluun. Organisaatioiden yhdistyessä ja yhteistyötä suunnitellessa prosessin kuvauksesta on myös apua, kun toimintatavat on selvitetty. Prosessikuvauksen kautta on helpompi perehdyttää uusi työntekijä työhön, selkeyttää työtehtävien jakoa, selvittää riittävätkö resurssit ja ratkoa ongelmatilanteita. (JUHTA 2012.)

Kuvaaminen

Prosessin kuvaaminen on hyvä aloittaa perustietojen laatimisesta. Perustietoihin kuuluvat prosessin keskeiset tiedot ja kriittiset asiat. Prosessin vaiheisiin osallistuvien tulisi laatia nämä tiedot. Perustietojen kokoamisen on tarkoitus auttaa lähtötilanteen tunnistamisessa. Prosessien kuvaukseen kuuluu myös sanallinen osuus ja kaaviot. Nämä kaksi laaditaan samanaikaisesti. Sanallisessa kuvauksessa selitetään tarkemmin kaavion eri vaiheita. (JUHTA 2012.)

3.3 Oppaan muodostuminen

Opasta lähdettiin kirjoittamaan haastattelemalla laskutukseen osallistuvia. Liedon kunnan osastosihteeriä haastateltiin maksupäätöksen tekemisestä ja taloussihteeriä laskutuksen kiemuroista. Asiakaspalvelusihteeri kertoi reskontrasiirron tehtävästä. Haastattelumuotona käytettiin avointa haastattelua. Opas on liitetty osaksi Liedon kunnan IMS-kaaviota.

Opas lisättiin opinnäytetyöhön liitteeksi ja se löytyy työn lopusta. Oppaaseen laitettiin kuvankaappauksia prosessin eri vaiheista. Tämä selkeyttää laskutuksen etenemisen hahmottamista. Loppuun lisättiin liitteeksi kuvaaja koko prosessista. Tämän tarkoituksena on selkeyttää prosessin kulkua.

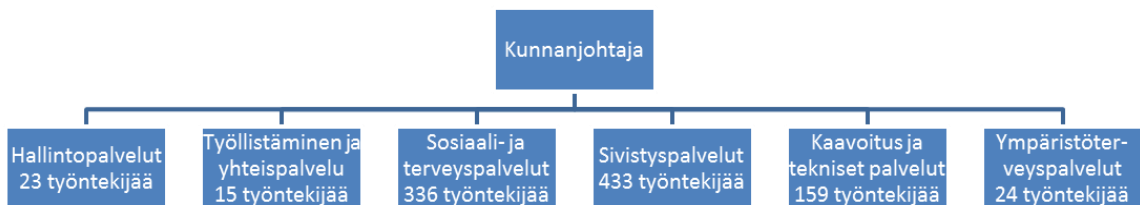
Perinnän ollessa ulkoistettu Lowell Oy:lle, se hoitaa maksumuistutuksen ja -vaatimuksen lähettämisen sekä itse perinnän. Perintä ei siis työllistä enää kirjanpidon lähettämän perintäluettelon jälkeen laskuttajia. Tämän takia Liedon kunnan perintäkäytännöstä on kirjoitettu vain lyhyesti.

4 LIEDON KUNNAN LASKUTUSPROSESSIN KUVAUS

4.1 Liedon kunta

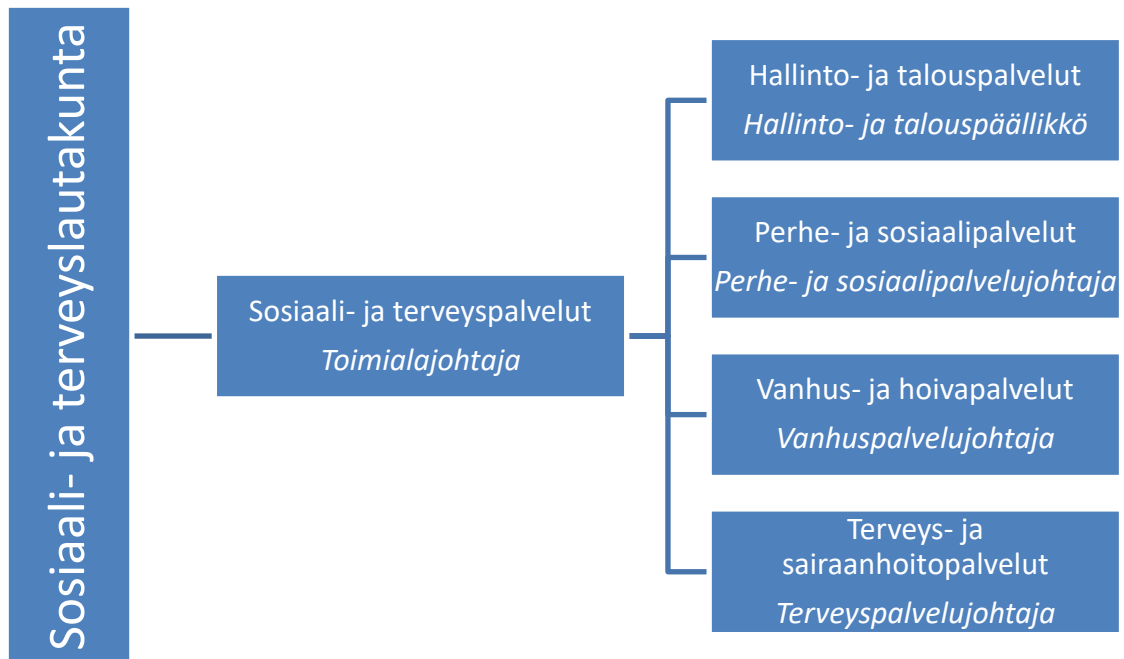
Liedon katsotaan syntyneen vuonna 1331, jolloin se ensimmäisen kerran mainitaan asiakirjoissa. Liedossa asuu tällä hetkellä (vuonna 2018) vajaa 20 000 ihmistä. Se sijaitsee Varsinais-Suomen maakunnassa. Vuonna 2015 Tarvasjoki ja Lieto yhdistyivät. (Lieto 2018a.)

Kunnan palvelut on jaettu kuuteen eri osioon. Nämä palvelut ovat: hallintopalvelut, työllistäminen ja yhteispalvelu, sosiaali- ja terveyspalvelut, sivistyspalvelut, kaavoitus ja tekniset palvelut sekä ympäristöterveyspalvelut. Suurin osa näiden palveluiden toimituksista löytyy Liedon kunnantalolta, joka sijaitsee osoitteessa Kirkkotie 13. Sosiaali- ja terveyspalveluihin kuuluvat perhe- ja sosiaalipalvelut, vanhus- ja hoivapalvelut sekä terveys- ja sairaanhoitopalvelut. (Lieto 2018b.)



Kuva 1. Liedon kunnan rakenne ja vakituisten työntekijöiden määrä. (Lieto 2018b.)

Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistoiminta-alue aloitti toimintansa vuonna 2013. Tähän yhteistoiminta-alueeseen kuuluu Liedon lisäksi Koski TI sekä Marttila. Tämä tarkoittaa sitä, että terveyspalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, perheneuvola ja ikäneuvolan palvelut järjestetään yhteistoiminnassa näiden kolmen kunnan kesken. Näiden lisäksi Marttila ja Lieto järjestävät yhteistyöllä kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa. (Lieto 2018c.)



Kuva 2. Sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenne. (Lieto 2018b.)

Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluille on myönnetty SHQS-laaduntunnustus 19.10.2016. Laaduntunnustus on voimassa kolme vuotta. (Lieto 2018d) SHQS-laatuohjelma on arviointikriteeristö, joka vastaa suomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden arviointitarvetta. Laatuohjelmassa on otettu huomioon lainsäädäntö, suositukset sekä hyvä hoitokäytäntö ja se sisältää ISO 9001 –standardin olennaiset vaatimukset. ISO 9001 –standardi luo tarkat raamit strategiseen johtamiseen, toimintojen organisointiin sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Se myös tarjoaa työkalut oman toiminnan laadun arviointiin ja sitä kautta kehittämiseen. (Labquality 2018.)

Liedon sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä työllistämisen eri prosesseja on kuvattu IMS-ohjelmalla, jonne tallennetaan myös työtehtävien ohjeita. Osa prosesseista on vielä kuvaamatta. IMS-kuvaajien tarkoituksena on muun muassa toimia uusien työntekijöiden oppaina.

4.2 Liedon kunnan laskutuskäytäntö

Myyntilaskut

Liedon kunta pyrkii laskuttamaan saatavat nopeasti ja tehokkaasti lain ja hallintosääntöjen mukaisesti. Saatava laskutetaan välittömästi kun veloituseruste on syntynyt. Palvelun suorittaneen henkilön, on viipymättä annettava laskutusta koskevat tiedot laskuttajalle. (Lieto 2013.)

Ostolaskut

Liedon kunta ottaa ostolaskut vastaan ensisijaisesti verkkolaskuina. Jos toimittajalla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskua, ohjeistetaan paperilaskut lähetettäväksi CGI:n skannauspalveluun. (Lieto 2018e.)

Jotta laskujen käsittely sujuisi mahdollisimman nopeasti ja laskut saataisiin eräpäivänä maksuun, ohjeistetaan kunnan sivuilla seuraavaa (Lieto 2018e):

- liitteet tulee lähettää laskun kanssa samassa kirjekuoressa
- laskujen sivuja ei liitetä mitenkään yhteen
- laskun tulostuslaadun pitää olla hyvä

Liedon kunta edellyttää laskun sisältävän arvonlisäverolain määräämät merkinnät, jotka on aiemmin kerrottu. Jollei näitä ole merkitty, on toimittajan lähetettävä uusi lasku. (Lieto 2018e.)

4.3 Tehostettu palvelusasuminen

Tehostettu palveluasuminen on avohuollon palvelu. Palvelu on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka tarvitsevat heikentyneen terveydentilansa tai toimintakykynsä vuoksi ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa.

Tehostetun palveluasuminen yksikössä asumisesta laskutetaan asiakasmaksu, joka määräytyy sosiaali- ja terveydenhuollon lain mukaan. Tämä maksu määräytyy lain (734/1992) ja asetuksen (912/1992) mukaan. Asiakasmaksuilla ei ole kuitenkaan palveluasumisen palvelumaksun määräytymisestä erityissäännöksiä vaan ne määräytyvät eri kunnissa erilaisin perustein.

Asiaksmaksulain mukaan palvelun maksu saa olla korkeintaan palvelujen tuottamisesta syntyneiden kustannusten suuruinen. Laissa todetaan myös, että maksun periminen ei saa vaarantaa henkilön tai perheen toimeentuloa. (Lieto 2018f.)

Kunnan kaikissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä asiaksmaksu on tällä hetkellä (2018) enintään 119€/vrk. Käytännössä tämä tarkoittaa yli 10 000 € tuloja asiakkaalla. Jos asiakkaan tulotietoja ei toimiteta pyynnöistä huolimatta, laskutetaan asiakkaalta tämä enimmäismäärä.

Tehostetussa palveluasumisessa asiakkaalle tarjotaan vuokra-asunto, hoitoa sekä ruokapalvelu. Ruokapalvelu kattaa aamiaisen, lounaan, välipalan, illallisen sekä iltapalan. Kelalta voi saada asumistukea vuokra-asuntoon ja hoitotukea hoitomaksuun. (Lieto 2018f.)

Liedossa tehostetun palveluasumisen yksiköitä on neljä: Teijuntupa, Valmakoti, Amandakoti sekä Tarvasjoen hyvinvointikeskus. Teijuntupa, Valmakoti sekä Amandakoti sijaitsevat vierekkäin lähellä Liedon keskustaa. Hyvinvointikeskus löytyy Tarvasjoen keskustasta. Teijuntuvassa on asuntoja 13, Valmakodissa 29, Amandakodissa 21 ja Tarvasjoen hyvinvointikeskuksessa 33. (Lieto 2018f.) Lisäksi Palvelukeskus Ruskassa on lyhytaikaisilla kuntoutusjaksoilla olevia sekä omaishoidon vapaiden aikana siellä asuvia asiakkaita.

Liedon sosiaali- ja terveyslautakunta on tehnyt seuraavanlaisen päätöksen (8/26.1.2016) koskien tehostetun palveluasumisen toimintayksiköiden maksuja:

1. Hoito- ja palvelumaksu määräytyy voimassa olevan sosiaali- ja terveydenhuollon asiaksmaksuista annetun asetuksen mukaan. Vuonna 2018 tämä maksu on yhden henkilön taloudessa 35 % niistä bruttotuloista, jotka ylittävät 576€/kk.
2. Asiakkaalle on jätävä itselleen vähintään 190 €/kk (brutto).
3. Tukipalvelumaksu on 52 €/kk, se sisältää:
 - vuode- ja liinavaatteet ja niiden huollon
 - vaatehuollon
 - perushygieniatuotteet
 - asiointipalvelut
 - turvarannekkeen
4. Ravintomaksu on 14,30 €/vrk.
5. Vuokrat määräytyvät huonevuokralain nojalla tehdyn vuokrasopimuksen perusteella.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asetuksen (912/1992, 32§) mukaan asiakkaalta peritään maksua läsnäolopäivien mukaan. Asiakkaasta johtuvan tilapäisen keskeytyksen ajalta maksua peritään ensimmäisen viiden päivän osalta, mutta tätä ylittävältä osalta ei maksua peritä. Kunnasta johtuvasta keskeytyksestä ei peritä maksua ollenkaan. (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992, 32§.)

4.4 Ennen laskutusta tehtävät valmistelut

Palvelupäätös

Tehostettuun palveluasumiseen päädytään yleensä SAP-työryhmän (=suunnittelu, arviointi, palveluohjaus) palveluntarpeen arvioinnin jälkeen. Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen tehdään päätös Effica-ohjelmalla tehostetusta palveluasumisesta. Tämän päätöksen tekee vanhuspalvelujohtaja. Hoitokodissa tehdään asiakkaan kanssa vuokrasopimus sekä hoito- ja palvelusuunnitelma. Vuokrasopimus toimitetaan taloussihteerille ja vuokra laskutetaan yleislaskutusohjelmalla.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoitohenkilökunta tekee asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman Effica-ohjelmaan, jonka pohjalta tehdään maksupäätös palvelumaksusta. Hoito- ja palvelusuunnitelmalle lisätään annettavat ja laskutettavat palvelut, jotka ovat tehostettu palveluasuminen, tehostetun palveluasumisen tukipalvelumaksu sekä ateriapalvelu.

Hoito- ja palvelusuunnitelmalle liitetään myös palvelujakso, josta selviää asiakkaaksi tulon syy. Palvelujaksolle hoitohenkilökunta kirjaa myös hoidon/palvelun keskeytykset, jos sellaisia asiakkuuden aikana tulee.

Efficaan tehdään myös ateriatilaus ja se liitetään palvelujaksolle. Tästä ateriatilausta ei siirretä mihinkään eteenpäin, vaan aterioiden tilauksen keittiöstä hoitohenkilökunta tekee erikseen. Ateriatilaus kuitenkin tarvitaan ohjelmaa, jotta laskutusvaiheessa ateriat tulevat laskulle.

Hoitohenkilökunta ilmoittaa osastosihteerille uuden asukkaan tulosta palveluasumisyksikköön pitkäaikaispaikalle. Näin saadaan hoito- ja palvelumaksupäätös sekä laskutus tehtyä ajallaan. Mikäli tuota ilmoitutusta ei tehdä, huomataan uuden asiakkaan tulo yksikköön vasta laskutusvaiheessa, jolloin asiakkaan lasku menee virhelistalla. Tämä johtuu siitä, ettei asiakkaalla ole voimassa olevaa päätöstä.

Maksupäätös laskelmineen tehdään vain pitkäaikaispaikalle tulevista asiakkaista. Lyhytaikaispaikalla (intervalli) olevien maksu määräytyy lyhytaikaishoidon mukaan, joka tällä hetkellä on 42,40€/vrk.

Tuloselvitys ja suojaosuuslaskelma

Maksupäätöksen teko alkaa tuloselvityksen tekemisestä Efficään. Tuloselvitykseen kirjataan kaikki asiakkaan tulotiedot. Tätä varten asiakkaan tai omaisten tulee toimittaa todisteet kaikista tuloista (esim. selvitys ennakonpidätysperusteista ja eläkepäätökset) sekä täyttää tuloselvityslomake. Jos kuukausitulojen suuruus vaihtelee, otetaan tuloina huomioon viimeksi kuluneen vuoden keskimääräiset tulot. Lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 328/2003, 29§) mukaan huomioon ei oteta:

- Lapsilisää
- Kansaneläkelain mukaista lapsikorotusta
- Vammaistukea
- Sotilasavustusta
- Opintorahaa tai aikuisopintorahaa
- Toimeentulotukena maksettavaa toimintarahaa ja matkakorvausta
- Työvoimapolitiittista aikuiskoulutuksesta annetun lain mukaista ylläpitokorvausta
- Perhehoidon kustannusten korvauksia
- Lapsen hoitotukea
- Asumistukea
- Kuntoutusrahalain mukaista ylläpitokorvausta
- Rintamalisää
- Opintotuen asumislisää
- Vakuutuksen perusteella suoritettavia sairaanhoito- ja tutkimusku- luja
- Opintorahojen johdosta suoritettavia apurahoja ja muita vastaavia avustuksia
- Lasten kotihoidon tukea

Tämän jälkeen tehdään suojaosuuslaskelma, johon on Liedossa laadittu oma Excel-lomake. Suojaosuuslaskelmassa hoito- ja palvelumaksun määräytymisen huomioon otettavista tuloista vähennetään 576 €. Tästä summasta lasketaan hoitomaksuksi 35 %. Mikäli tuloista vähennettynä vuokran, ateriamaksun sekä hoito-/palvelumaksun jälkeen asiakkaalle jää käyttövaraksi vähemmän kuin 190 euroa (brutto), vähennetään asiakkaan hoitomaksua niin paljon, että käyttövaraa jää tuo 190 €. Tämän laskelman jälkeen tehdään varsinainen maksupäätös.

SUOJAOSUUSLASKELMA				
		Bruttotulot / kk		Huomioon otettavat tulot/kk
Kela				
kansaneläke		469,90		469,90
asumistuki		35,00		0,00
rintamalisä				0,00
ylim. rintamalisä				0,00
hoitotuki		153,63		153,63
takuueläke				0,00
Muu eläke:				
Vanhuuseläke		60,81		0,00
Perhe-eläke		339,32		60,81
Korkotulot (€ /vuosi)				
Talletuskorot/kk				0,00
Muut tulot:				
Tulot yhteensä				1 023,66
Vähennettävät erät: (asetus 3 §)				
				576,00
Vähennykset yhteensä				
				576,00
Palvelumaksun perusteena oleva tulo				447,66
Palvelumaksu	1.9.2018 lukien			156,68
35 %				
Maksun alennus:				
palvelumaksu	156,68	Huomioitavat tulot	1 023,66 €	190e - (tulot-menot)= alennus/kk
vuokra	232,00	Asumistuki	35,00 €	15,32 €
tukipalvelumaksu	52,00	Menot	883,98 €	Alennettu palveluasumismaksu
ateriat	443,30	jää bruttotuloja	174,68 €	141,36
		(190 e/kk)		

Kuva 3. Suojaosuuslaskelma.

Maksupäätös

Maksupäätökseen liitetään Efficassa tulokset sekä hoito- ja palvelusuunnitelma, jotka ovat perustana maksupäätökselle. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan hoitohenkilökunnan kirjaamat palvelut siirtyvät maksupäätökselle. Siirtyvät palvelut ovat tehostettu palveluasuminen, tehostetun palveluasumisen tukipalvelumaksu sekä ateriapalvelu. Tukipalvelu- ja ateriapalvelumaksu ovat kiinteähintaisia, joten niiden hinnat tulevat päätökselle automaattisesti. Tukipalvelumaksu on 52€/kk ja ateriamaksu 14,30€/vrk.

Ohjelma laskee itse hoito- ja palvelumaksun päätökselle. Tässä vaiheessa on vielä hyvä tarkistaa, että suojaosuuslaskelmassa palvelumaksun määräksi tullut summa ja ohjelman laskema palvelumaksu täsmäävät. Mikäli suojaosuuslaskelman perusteella maksua pitää alentaa, korjataan ohjelman ehdottamaa palvelumaksua päätökselle laskelman mukaiseksi. Jos maksua alennetaan, päätökseen kirjataan: alennettu palvelumaksu edellyttää, että asiakas tai hänen omaisensa mahdollisimman nopeasti hakee/tarkistaa kansaneläkelaitokselta asiakkaan asumis-/hoitotuen ja ilmoittaa Kelan päätöksestä maksupäätöksentekijälle. Kelan päätöksen jälkeen palvelumaksupäätös tarkistetaan.

Maksupäätökseen kirjataan päätöksen asia, asianosaisen nimi ja henkilötunnus, selostus asiasta, lain ja säädösten mukaiset perustelut asiakasmaksusta, päätös palveluiden hinnasta ja sen alkamisajankohdasta, viranomaisen allekirjoitus, ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseen ja toimittamiseen.

Päätöksen hyväksymisen jälkeen maksupäätös, tuloseelvitys ja suojaosuuslaskelma lähetetään asiakkaalle tai hänen asianhoitajalleen tiedoksi. Laskuttaja saa tiedot Effica-ohjelmasta. Maksupäätös on voimassa toistaiseksi. Maksu tarkistetaan, mikäli asiakkaan tuloissa tapahtuu huomattava muutos. Huomattavaksi muutokseksi katsotaan yli 5 % muutos. Maksu tarkistetaan myös, mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa asiakasmaksuasetuksessa tapahtuu muutoksia.

Asukkaan muuttaessa tai menehtyessä, asumisyksikön hoitohenkilökunta päättää asiakkaan palvelut hoito- ja palvelusuunnitelmalta. Myös maksupäätökselle laitetaan päätymispäivä. Kun Efficaan on kirjattu näiden päätymiset, saadaan laskutus päätymään automaattisesti.

Maksun kohtuullistaminen

Asiakasmaksulain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 221/2003, 11§) mukaan, mikäli palvelusta maksettavaksi määrätyn maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteutumisen, on palvelusta perittävä maksu jätettävä perimättä tai sitä on alennettava eli kohtuullistettava. Maksua on kohtuullistettava jo viranhaltijan toimesta maksupäätöksen yhteydessä, mikäli huomataan, että asiakas ei tule selviytymään maksusta ja maksun periminen vaarantaa hänen toimeentulonsa. Tätä ei useinkaan pystytä vielä siinä vaiheessa toteamaan, koska ei tiedetä asiakkaan lääk- yms. kuluista, vaan otetaan käsittelyyn asiakkaan/omaisen hakemuksesta ja toimitettua lisäselvityksiä. Tämän

maksun perimättä jättämispäätöksen tai kohtuullistamis-/alentamispäätöksen tekee vanhuspalvelujohtaja sosiaalityöntekijän tekemän toimeentulotukilaskelman jälkeen, mikäli laskelma osoittaa tulovajausta.

Muutoksenhakumenettely

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa maksupäätökseen, on asiakkaalla oikeus hakea muutosta oikaisuvaatimuksella 30 vuorokauden kuluessa tiedoksisaannista sosiaali- ja terveyslautakunnalta. Päätöksen tehnyt viranhaltija ja hänen esimiehensä valmistelevat oikaisuvaatimuksen lautakuntaan. Toimialajohtaja tekee päätösehdotuksen lautakunnalle.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen lautakunnan päätökseen, asiakkaalla on mahdollisuus 30 vuorokauden kuluessa tiedoksisaannista tehdä valitus Turun hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää siihen luvan.

Vaikka asiakas tekisi valituksen maksupäätöksestä, laskutetaan asiakkaalta voimassa olevan maksupäätöksen mukaan. Mahdollinen hyvitys tehdään seuraavissa laskuissa.

Asiakasmaksujen tarkistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuasetukseen tulee aika ajoin, yleensä kahden vuoden välein, sellaisia muutoksia, jotka vaikuttavat palveluasumismaksun määrään. Tämä aiheuttaa sen, että kaikkien yksiköiden maksutaulukot on tehtävä Efficaan uusiksi. Kaikkien palveluasumisasiakkaiden vanhat maksupäätökset on päätettävä. Myös hoito- ja palvelusuunnitelmilta on päätettävä tehostetun palveluasumisen - palvelu, johon muutos tulee. Palvelu on päätettävä siinä vaiheessa, kun palveluun on liitetty vanha maksutaulukko. Tämä palvelun päättäminen kannattaa tehdä yksikkökerrallaan.

Tämän jälkeen ko. yksikön tehostetun palveluasumisen –palveluun liitetään uusi maksutaulukko. Nyt päästään tekemään kaikkien tämän yksikön asiakkaille uudet maksupäätökset. Ennen päätöstä asiakkaalle avataan uusi tehostetun palveluasumisen – palvelu, tämän jälkeen tehdään tuloksetyslomake, suojaosuuslaskelma ja maksupäätös.

Mikäli tukipalvelumaksuun tai ateriamaksuun tulee muutoksia, riittää, että ohjelmaan tälle palvelulle muutetaan hinta. Ohjelma ei edellytä uutta päätöstä, eikä päätöstä tar-

vitse tehdä, koska asiakkaalle annettussa ensimmäisessä päätöksessä mainitaan, että muista palveluista peritään voimassaolevan asiakasmaksulain sekä muiden voimassaolevien säännösten mukainen maksu.

Loput laskutusprosessin etenemisestä löytyy liitteistä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Oikea-aikaisen ja virheettömän laskutuksen aikaansaaminen edellyttää hoitohenkilökunnan, maksupäätöksen tekijän ja laskuttajan hyvää yhteistyötä. Kaikki vaiheet liittyvät toisiinsa. Jos jossakin kohtaa prosessia on viivästys tai virhe (asiakastietojen avauksesta aina laskutuksen loppuun), vaikuttaa se lopputulokseen. Virhetilanteiden nopea selvittäminen vaatii useinkin koko laskutusprosessin ja laskutusohjelman tuntemusta, jotta osataan paikallistaa, missä kohtaa virhe milloinkin mahdollisesti on.

Sosiaali- ja terveystalouden asiakasmaksuista on olemassa asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992) ja –asetus (asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992). Maksupäätöksen laatijalta ja laskuttajalta odotetaan asiakasmaksulain ja –asetusten tuntemusta. Kuten jo aiemmin on mainittu, asiakasmaksulain ei ole kuitenkaan palveluasumisen palvelumaksun määräytymisestä erityissäännöksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että kunnat päättävät itse palvelumaksun määräytymisen perusteet. Tämä voi aiheuttaa eri kuntien asiakkaiden kesken epätasa-arvoa. Tähän kuitenkin toivotaan muutosta uuden, vireillä olevan, asiakasmaksulain uudistuksen myötä.

Työntekijöiden vaihtuessa ja ohjelman päivittyessä on mahdollista, että ohjelmasta ei saada kaikkia ominaisuuksia ja hyötyjä käytettyä. Tällä hetkellä työntekijät opastavat toinen toisiaan. Lisäksi ohjelman käyttöä opitaan kokeilujen ja erehdysten kautta. Olisi siis hyvä, että ohjelman tuottaja pitäisi koulutuksia käyttäjille tietyin väliajoin. Näitä koulutuksia ei tarvitsisi välttämättä olla kovinkaan usein, vaan muutaman vuoden välein tai kun tarvetta ilmenee.

Yleislaskutusohjelma ProE:ssä ilmenee kuukausittain ongelmia. ProE:llä laskutetaan esimerkiksi vuokrat ja tehdään reskontrasiirrot. Ohjelma lataa välillä kauan, kirjaa käyttäjän kokonaan ulos ohjelmasta tai ei vain siirry eteenpäin. Ohjelmasta on olemassa uudempi versio ja sen päivittämisellä voitaisiin ehkä välttyä näiltä ongelmilta.

Perinnän ollessa ulkoistettu Lowell Oy:lle vapauttaa se henkilökunnan resursseja muihin työtehtäviin. Henkilökunnan ei tarvitse käyttää aikaa maksukehotusten ja vaatimusten lähettämiseen, vaan tämän kaiken hoitaa Lowell Oy.

Oppaan toimivuutta ei vielä ole päästy testaamaan. Kuitenkin arvioidaan, että perehdytyksessä ja sijaistamistilanteissa opas on hyvä apuväline. Sijaistamisia tulee erittäin

harvoin, joten oppaan avulla on helpompi lähteä liikkeelle ja virkistää muistia laskutuksen vaiheista. Uusia työntekijöitä perehdyttäessä arvioidaan oppaan tukevan aloittelevaa laskuttajaa.

Suurin osa sosiaalipalveluista on asiakkaille maksuttomia tai tuotot ovat niin pieniä, ettei prosessien kuvaamista katsota taloudelliselta kannalta tarpeelliseksi. Tarkemman kuvauksen voisi kuitenkin tehdä kotihoidon laskutusprosessista. Kotihoidon laskutus tehdään myös Efficahjelmalla ja on osittain samankaltainen kuin tehostetun palveluasumisen laskutusprosessi. Kotihoidon laskutusprosessi on liitetty tehostetun palveluasumisen laskutuskaavioon. Kotihoidon laskutuksessa on kuitenkin törmätty ongelmatilanteisiin, joihin voisi löytyä ratkaisu samantapaisesta oppaasta.

LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 1501/1993. Annettu 30.12.1993. Saatavilla

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501#L4P34>

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 192/1992. 3.8.1992. Saatavilla

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

Eklund, I. & Hakonen, M. 2018. Laskutuksen taitajaksi. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Viitattu 16.11.2018

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html#H6>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2018. Haastattelu. Viitattu 15.11.2018

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineistonkeruumenetelmat/Haastattelu>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Perintäkulut ja perinnän eteneminen. Viitattu 8.11.2018

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/perintakulut-ja-perinnan-eteneminen/>

Labquality. 2018. SHQS – tie jatkuvaan parantamiseen. Viitattu 8.11.2018

<https://www.labquality.fi/auditointi-ja-sertifiointi/shqs-laatuohjelma-tie-jatkuvaan-parantamiseen/>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992. Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 24.4.2003. Saatavilla.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Lieto. 2013. Laskutus- ja perintäohje. Liedon kunnan intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 9.11.2018.

Lieto. 2018a. Tilastotietoa Liedosta. Viitattu 9.11.2018

http://www.lieto.fi/fi-FI/LietoInfo/Tilastotietoa_Liedosta

Lieto. 2018b. Henkilöstöraportit. Liedon kunnan intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 9.11.2018

Lieto. 2018c. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. Viitattu 9.11.2018

http://www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystieteiden_palvelut

Lieto. 2018d. Härkätien sosiaali- ja terveystieteiden palveluille myönnettiin laaduntunnustus. Viitattu 9.11.2018

[http://www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystieteiden_palvelut/Harkatien_sosiaali_ja_terveystieteiden_palveluille\(4557\)](http://www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystieteiden_palvelut/Harkatien_sosiaali_ja_terveystieteiden_palveluille(4557))

Lieto. 2018e. Yhteystiedot. Laskutusosoitteet. Viitattu 9.11.2018

<http://www.lieto.fi/fi-FI/LietoInfo/Yhteystiedot/Laskutusosoitteet>

Lieto. 2018f. Palveluasuminen. Viitattu 9.11.2018

http://www.lieto.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Vanhusten_palvelut/Ikaihmisten_asumispalvelut/Palveluasuminen

Mertanen, V. 2007. Tietokirjoittajan käsikirja. Tallinna. Vastapaino.

Taloushallintoliitto. 2018. Osakirjanpito. Viitattu 8.11.2018

<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc/juokseva-kirjanpito-ja-tilinpaatos/kirjanpidon-menetelma/osakirjanpito>

Verohallinto. 2016. Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Viitattu 8.11.2018

https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset_arvonlisaverotukses3/

Verohallinto. 2016b. Aloittavan yrittäjän kysymyksiä arvonlisäverosta. Viitattu 19.11.2018

https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48719/aloittavan_yrittajan_kysymyksiä_arvonli/

Verohallinto. 2018a. Arvonlisäveroprosentit. Viitattu 19.11.2018

<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/arvonlisäveroprosentit/>

Verohallinto. 2018b. Arvonlisäveroton liiketoiminta. Viitattu 19.11.2018

<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/arvonlis%C3%A4veroprosentit/arvonlis%C3%A4veroton-liiketoiminta/>

Väisänen, V. 2013. Yle. Suoraveloitus päättyy, mitä tilalle? Viitattu 15.11.2018

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/01/11/suoraveloitus-paattyy-mita-tilalle>

Yrittäjät. 2017. Perintä. Viitattu 8.11.2018

<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/maksut-ja-maksaminen/perinta-317194>

Opas tehostetun palveluasumisen laskutusprosessista

- Liedon kunta, sosiaali- ja terveysterveyst

Tiia Ylilontinen
15.11.2018

SISÄLLYS

Laskutus	3
Maksupäätös	3
Laskutettavat asiakkaat	3
Palveluajan seuranta	3
Laskutustapahtumien muodostus	4
Laskujen tarkastus ja hyväksyminen	6
Laskujen tallennus	7
Reskontrasiirto	7
Erän poiminta	7
Siirto reskontraan	8
Laskuhotelli	9
Arkistointi	9
Perintä	9
 Kuva 1. Prosessin kuvaaja.	 1

Laskutus

Maksupäätös

Laskutus edellyttää, että asiakkaalle on tehty maksupäätös hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta. Maksupäätöstä varten täytyy tehdä tulokset ja suojaosuuslaskelma. Suojaosuuslaskelmalla varmistetaan, että asiakkaalle jää vuokran, ateriamaksun ja hoitomaksun jälkeen 190 €. Hoitomaksua alennetaan niin paljon, että näin käy.

Tehostetun palveluasumisen asukkailta laskutetaan palvelumaksu, tukipalvelumaksu 52 €/kk sekä ateriamaksu 14,30 €/vrk. Vuokra laskutetaan erikseen yleislaskutusohjelmalla.

Laskutettavat asiakkaat

Laskutus aloitetaan tulostamalla osastohallinnasta asiakasluettelo yksiköiden mukaan. Asiakasluettelossa näkyvät kaikki sisälle kirjatut asiakkaat. Laskutettavat yksiköt ovat Amandakoti, Teijuntupa, Valmakoti sekä Tarvasjoen Hyvinvointikeskus. Näihin listoihin merkitään omaishoidon vapaan kautta tulleet asiakkaat. Nämä asiakkaat löytyvät Excel-listana, joka löytyy P:\SOSTERV\SOTE_YHTEISET\Salaiset\Omaishoito. Listaa ylläpitää asiakaspalvelusihteeri. Omaishoidonasiakkaita on Amandakodissa, Tarvasjoen Hyvinvointikeskuksessa sekä Palvelukeskus Ruskassa. Omaishoidonasiakkailta vuorokauden hinta on 11,40€ ja intervalliasiakkailta 42,40€.

Palveluajan seuranta

Effiaan kirjataan kotihoidon puolelle ”palveluajan seurantaan” omaishoidonvapaat. Omaishoidonvapaan asiakkaat näkyvät Efficassa intervellijaksolla olevina. Nämä omaishoidonasiakkaita pitää muuttaa omaishoitajan vapaiksi, sillä laskutettava summa on tällöin pienempi. Intervellijaksolla oleville ei tehdä tässä vaiheessa mitään.

Hakutekijät

Asiakas: 12345 Essi Esimerkki

Maksaja: [Valitse]

Toiminto: [Lkotip Liedon kotihoito]

Alue/paikka: [Laman Amandakoti]

Tiimi: [Lpalas Palveluasuminen]

Tila: [K Keskeinen]

Palvelu: [Valitse]

Ajalla: 01.01.2017 - 31.07.2017

Laskutusaj: [Valitse]

Tapahtumat: Kaikki Potilas Kunta

Täyden korvauksen asiakkaat: Kaikki Kyllä Ei

Tarkenne: [Valitse]

Alkuperä: [Valitse]

Poistetut näytetään

Laskutustapahtumat

Ti	T	Alkupvm	Loppuvvm	Asiakas	Tuote	Palvelu	Tar	Määrä	A-hinta	Hinta	Yksikkö	M	Maksaja	Alue	Tiimi	Muuta/Näy
K	P	31.07.2017	31.07.2017	Essi Esimerkki	Amanda intervalli	Amanda/intervalli		4,00	42,40	169,60	päivä	H	Essi Esimerkki	Laman	Lpalas	Muuta/Näy
K	P	27.07.2017	27.07.2017	Essi Esimerkki	Amanda/omaishoito	Amanda/omaishoito		3,00	11,40	34,20	vrk	H	Essi Esimerkki	Laman	Lpalas	Poista

Laskutustapahtumien muodostus

Kun omaishoidon vapaat on kirjattu ja täsmäys asiakasluettelon kanssa tarkastettu, tehdään ”laskutustapahtumien muodostus”. Tämä tehdään yksikkö kerrallaan. Kun laskutustapahtumien muodostus on tehty, tarkastetaan, että täsmää aiemmin tulostetun osastohallinnan listan kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki lyhytaikais- ja omaishoidonvapaakirjaukset käydään Efficassa läpi asiakas kerrallaan. Viestikenttään lisätään selitteksi laskutettava aikaväli sekä yksikkö ja onko kyseessä omaishoito vai intervalli.

Tapahtuma

Tuote: Laohv Amanda/omaishoitajan vapaa

Palvelu: Lamohvap Amanda/omaishoitajan vapaa Maksuluokka: KHPER Kh-perusmak

Palvelutarkenne:

Selite: Amanda/omaishoitajan vapaa 14.-17.5.

Pvm: 17.05.2018 - 17.05.2018 Kesto: 1

Määrä: 3,00 vrk A-hinta: 11,40

Veroton: 34,20 ALV: 0,00 Yhteensä: 34,20

Samalla poistetaan myös mahdolliset tuplakirjaukset laskutapahtumista ja tarkastetaan päivien oikea määrä. Esimerkiksi omaishoidon vapaissa hoitopäivät ovat vuorokausia eli 4 hoitopäivää on 3 vuorokautta.

Laskutustapahtumat

Ti	T	Alkuvu	Looppvm	Asiakas	Tuote	Palvelu	Tar	Määrä	A-hinta	Hinta	Yksikkö	M	Maksaja	Alue	Tiimi	Muuta/Nä
K	P	31.07.2017	31.07.2017	Essi Esimerkki	Amanda intervalli	Amanda/intervalli		4,00	42,40	169,60	päivä	H	Essi Esimerkki	Laman	Lpalas	Poista
K	P	27.07.2017	27.07.2017	Essi Esimerkki	Amanda/omaishoito	Amanda/omaishoito		3,00	11,40	34,20	vrk	H	Essi Esimerkki	Laman	Lpalas	

Tämän jälkeen tulostetaan ”kotihoiton laskutapahtumat” –lista siltä yksiköltä, jota nyt käsitellään. Tässä vaiheessa tarkastetaan kaikki laskurivit. Pitkäaikaislaskutettavien kohdalla tulee huomioida mahdolliset keskeytykset ja sen myötä katsoa, että ateriat ja hoitomaksu täsmäävät. Jos havaitaan virhe, se korjataan poistamalla rivi ja tehdään tarvittavat muutokset palvelujaksoon. Korjaukset jälkeen ajetaan yksittäinen laskujen muodostus asiakkaalle uudestaan ja tarkistetaan taas rivien täsmävyys.

Laskuttaessa tulee huomioida, että käyntitiedoissa ”alue/paikka” ja ”tiimi” on valittu oikein. Eli esimerkiksi Amandakoti ja palveluasuminen.

Kotihoidon käyntihteenveto

Asiakas
Henkilötunnus: XXXXXX-XXXX
Nimi: Essi Esimerkki
Alue/paikka: LK1 Liedon kotihoito 1
Tiimi: LK1 Lieto 1
Kotikunta: LIETO 423
Omahoitaja:
Omalääkäri:

Ryhmä
Tyyppi:
Osallistujaluettelo: Lkm: 0
Alue:
Kunta:

Käyntitiedot
Suorittaja:
Alue/paikka: Laman Amandakoti
Tiimi: Lpalas Palveluasuminen
Toiminto: Lkotip Liedon kotihoito
Pvm: 21.05.2018

Käynnin palvelu

Suunnitellut palvelut

Palvelu	Suun	K	As.tuote	K.tuote	Alku-Loppu
Ateria/kotiin kulti 5,00 kerta/Vko			Lkater		17.11.2014-
Amanda/interval 1,00 vrk/Vuosi			Laint		11.05.2015-
Omaishoidon hoi 1,00 kuukausi/Kk			Lohtuk		01.07.2015-
Omaishoidon lak 3,00 vrk/Kk			Lohvap		01.07.2015-
OH tukitiimin pal 1,00 kerta/Vuosi			Lohtuk		01.07.2015-

Palvelu
Palvelu: Laminterv Amanda/intervalli
Tarkenne:
Alku aika: 11:59 Loppu aika: 12:00
Kesto (minuuttia): 1
Määrä: 4,00 Yksikkö:
Lisätieto: 18 - 21.5.2018

Potilaslaskutus
Tuoteriippu: Lamint Amandakoti intervallit Lieto
Tuote: Laint Amanda intervalli
Palvelun hinta: 42,40

Potilas
 Kunta
 Laskutetaan toteuman mukaan

Usean rivin lisäys

Ei laskuteta Suunniteltu laskutettavaksi

OK Poista Peruuta

Asiakkaalla on normaalisti kolme laskuriviä (ateriat, tehostettu palveluasuminen ja tukipalvelumaksu). Tukipalvelumaksu puolittuu, mikäli asiakas on 15pv/kk yksikössä paikalla. Tämä korjataan käsin. Jos asiakkaalta peritään jostain syystä vain osa päivän aterioista, tulee yksikön henkilökunnan ilmoittaa siitä laskuttajalle ja tämä korjataan hoito- ja palvelusuunnitelmalle. Esimerkiksi saattohoidossa olevilta asiakkailta voidaan periä osa-aterian hinta, joka on 5,10 €/vrk. Tämän jälkeen lasku muodostetaan uudelleen kyseiselle asiakkaalle.

Laskujen tarkastus ja hyväksyminen

Valmiiden laskujen tarkastus ja hyväksyntä tehdään ”poimintamallit”-osiossa. Poimintamallien alta valitaan jokin eristä ja painetaan ”käynnistä”.

Efficca Laskutus : mirryn / Liedon kunta / Härkätien Sosiaali- ja Terveyspalvelut - [Laskutuserän poimintaehdot ja käynnistys]

Järjestelmä Asiakas Laskutus Hallinta Ikkuna Ohje

Tehtävät Laskustapahtumat Laskut Vapaakortit Poimintamallit Poimitut erät

Poimintamallin hakeehdot

Ajastus
 Ajastamattomat
 Ajastetut
 Molemmat

Tyyppi
 Asiakaslaskutus
 Kuntalaskutus
 Täydenkorvauksen laskutus

Erät
 Laskutuserät
 Tarkastuserät

Poimintamallin nimi:

Laskuttaja:

Seuraava poiminta: -

Hae Tyhjennä

Käynnistä Uusi Muokkaa Poista

Poimintamalli	Edell.poim.päivä	Seur.poim.päivä	Mihin saakka	Tyyppi	Lisätiedo
mirryn 2015.10.13 08:38:18				P	
Tarkastus KH täkyt				T	
Tarkastus Kotihoito				P	
Tarkastus Teiju tepa				P	
Tarkastus Tepa elokuu -17				P	
Tarkastus/				P	

Erä siirtyy ”poimitut erät” –osioon. Poimitut erät –osiosta valitaan tarkastuserät. Kun erä on tarkastettu, se hyväksytään. Tarkastettuun erä hyväksytään siirtämällä valitsemalla ”laskutuserät”-osion ja painamalla ”käsittele valitut”.

Tehtävät Laskustapahtumat Laskut Vapaakortit Poimintamallit Poimitut erät

Hakeehdot:

Poimintamalli
 Laskutuserät Tarkastuserät

Ajastus
 Ajastamattomat
 Ajastetut
 Molemmat

Tyyppi
 Asiakaslaskutus
 Kuntalaskutus
 Täydenkorvauksen laskutus

Tilanne
 Tarkastettu Käsitellyssä
 Valmis Odottaa käynnistystä
 Keskeytynyt Poistettu

Poimintamallin nimi: Tilä:

Ajoaika: 01.12.2017 - 15.12.2017

Laskuttaja: Laskuttaja

Hae Tyhjennä

Käsittele valitut Muokkaa Poista

Poimintamalli	Tila	Ajoaika	Alkupvm	Loppupvm	Tyyppi	Laskujen määrä	Laskuttaja	Lisätiedot	Tarkka	Tarkastusai	Tarkastus
Tarkastus_...	Tarkastettu	15.12.2017 12:23:48	01.01.2017	30.11.2017	T	4				15.12.2017 1...	
Tarkastus_...	Poistettu	14.12.2017 10:54:54	01.11.2017	30.11.2017	P	0				14.12.2017 1...	
Tarkastus_...	Poistettu	13.12.2017 12:18:19	01.11.2017	30.11.2017	P	0					
Tarkastus_...	Poistettu	13.12.2017 11:09:28	01.11.2017	30.11.2017	P	0				13.12.2017 1...	

Kaikki erät tarkastetaan, korjataan ja hyväksytään edellisen ohjeen mukaan.

Laskujen tallennus

Tämän jälkeen siirrytään laskutuseriin. Ohjelman kysyessä ”tallenna” tai ”tallenna ja tulosta paperille” on aina valittava ”tallenna”. Jos valitaan ”tallenna ja tulosta paperille”, laskut tulostuvat, mutta eivät tallennu ja siirry eteenpäin. Tallennettaessa laskut siirtyvät asiakaspalvelusihteerille, joka tekee laskuille reskontrasiirron.

Reskontrasiirto

Erän poiminta

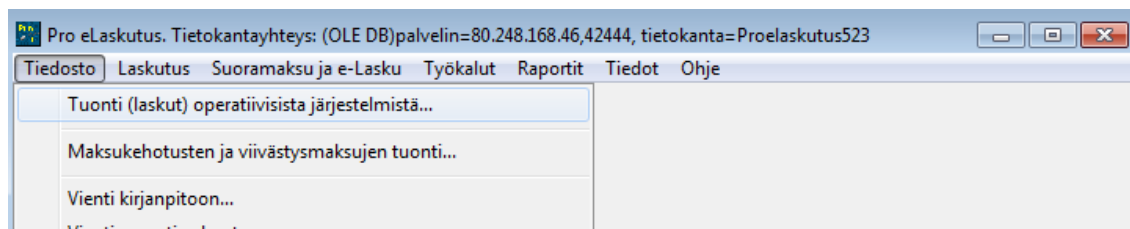
Asiakaspalvelusihteerin aloittaa reskontrasiirron Effica-ohjelmalla ”laskutus”-välilehdeltä. Ennen siirtoa on hyvä tarkistaa sähköposti, onko joukossa testilaskuja, joista ohjelman pääkäyttäjät ilmoittavat.

Käynnistystä painaessa ohjelma kysyy poimintaväliä. Poimintaväliksi voi valita ohjelman ehdottaman jakson, mutta jos reskontrasiirtoa ei ole tehty joka päivä, kannattaa valita yksi päivä kerrallaan. Näin ongelmatilanteissa virheellistä laskua on helpompi etsiä, kun erä on pienempi. Kun poimintaväli on valittu, painetaan ”ok” ja tulostetaan laskulista sekä valitaan vielä ”siirrä”.

Tämän jälkeen valitaan ”poimitut reskontrasiirrot”. Edellä valittu erä on siirtynyt tänne. Valitaan tämä erä ja klikataan ”hae”. Nyt erä on siirtynyt omiin tiedostoihin (Laskutus-Lieto) ja näkyy Finnvoice-tiedostona. Tiedostossa on valmiina ”ProE_siirto”, jota klikkaamalla Finnvoice-tiedosto häviää ja siirtyy ProE-ohjelmaan.

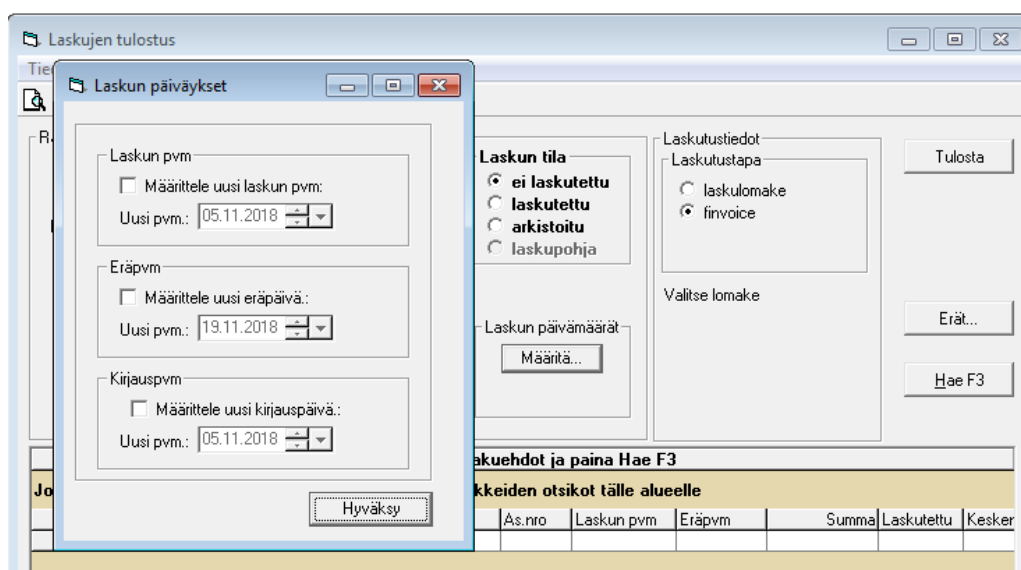
Siirto reskontraan

Tässä vaiheessa siirrytään ProE-ohjelman puolelle. Ylävalikosta valitaan ”tiedosto” ja ”tuonti operatiivisista järjestelmistä”.



Valitaan ”Siirrä”, jonka jälkeen ohjelma ilmoittaa muodostettujen laskujen määrän sekä summan. Summan ja määrän tulisi täsmätä aiemmin tulostetun laskulistan kanssa. Usein summa ei kuitenkaan täsmää. Heiton syy pitää selvittää ja usein se johtuu viivästyskoroista.

Laskujen tulostuksesta valitaan erän laskuille laskunpäivämäärä ja eräpäivä. Laskun päivämääräksi laitetaan kuluva päivä, vaikka ohjelma ehdottaakin päivämäärää, jolloin laskut on Efficassa luotu. Eräpäivää laitettaessa tulee huomioida, että laskut menevät vielä laskuhotellin läpi sekä paperiset laskut kulkevat vielä postin kautta asiakkaille. Kun päivämäärät on asetettu ja laskutettava erä haettu, valitaan ”tulosta”. Nyt laskut on siirretty reskontraan ja laskuhotelliin. Ohjelma ilmoittaa taas siirrettyjen laskujen määrän ja sen tulee täsmätä tulostetun laskulistan kanssa.



Laskuhotelli

Reskontrasiirron jälkeen laskut menevät CGI:n laskuhotelliin. Laskuhotellista laskut siirtyvät yön aikana eteenpäin. CGI hoitaa paperisten, E-laskujen ja suoraveloituskaskujen lähettämisen eteenpäin. Paperiset laskut tulostetaan, laitetaan kirjekuoriin ja lähetetään asiakkaille. Laskuhotellista voi myöhemmin käydä katsomassa, ovatko laskut läheneet eteenpäin.

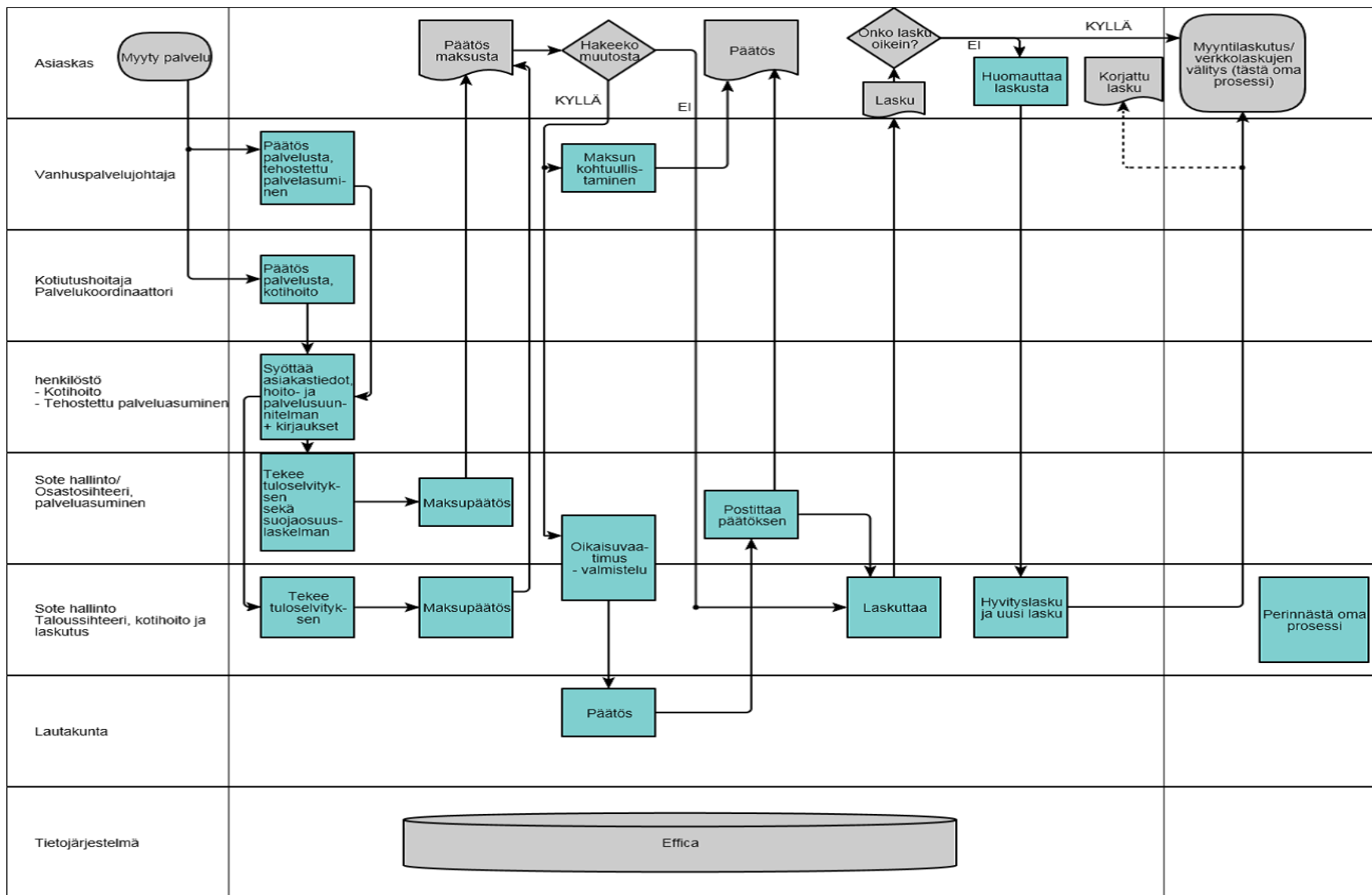
Arkistointi

Kun laskut on saatu valmiiksi ja siirrettyä laskuhotelliin, tulostetaan laskuluettelo, kirjanpitoluettelo sekä reskontraluettelo. Reskontraluettelosta toinen kopio lähetetään myyntireskontraan. Näitä säilytetään 10 vuotta, jonka jälkeen ne saa hävittää asianmukaisesti.

Perintä

Maksamattomien laskujen perinnän hoitaa Lowell Oy (ent. Lindorff). Maksamattomat, erääntyneet laskut kootaan kirjanpidossa perintätiedostoon. Tämä perintätiedosto lähetetään laskuttajille ja he ilmoittavat, jos listassa on perintään kuulumattomia laskuja. Perintään kuulumattomia laskuja voivat olla esimerkiksi välitystiliasiakkaiden laskut, jotka olisi pitänyt maksaa asiakkaan välitystililtä. Kirjanpito lähettää tarkastetun perintätiedoston Lowell Oy:lle.

Lowell Oy lähettää asiakkaalle ensin maksukehotuksen. Tämän jälkeen lähetetään maksuvaatimus. Jos vielä maksuvaatimuksen jälkeen lasku on maksamatta, menee lasku perintään.



Kuva 1. Prosessin kuvaaja.