



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

ELINA TUOMISTO

Palveluostojen laskujen automati- sointi Satakunnan hyvinvointialu- eella

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2022

Tekijä(t) Tuomisto, Elina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä syyskuu 2022
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Palveluostojen laskujen automatisointi Satakunnan hyvinvointialueella		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantotyönä Satakunnan väliaikaisen valmistelutoimielimen talousjaostolle sekä talouden vastuuvälittäjälle. Opinnäytetyössä kartoitettiin Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien organisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen asiakaspalveluostoihin liittyvien laskujen käsittelyprosessin nykytila.</p> <p>Aihetta lähdettiin pohtimaan taloushallinnon ja ostolaskuprosessin keskeisempien käsitteiden sekä teorian kautta. Lähdeaineistona käytettiin oikeuslähdeitä, alan kirjallisuutta ja artikkeleita ammattilehdissä. Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa kuvattiin lyhyesti kohdeorganisaatio sekä kerrottiin tutkimuksen toteutustapa sekä käytiin läpi luotettavuuden arviointi. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien taloushallinnon parissa työskenteleville työntekijöille lähetettyä sähköistä e-kyselylomaketta ja saatujen vastausten perusteella kartoitettiin asiakaspalveluostoihin liittyvien laskujen nykytila. Samalla pyrittiin tunnistamaan laskujen käsittelyyn vaikuttavia ongelmakohtia sekä tuomaan esille erilaisia kehittämisehdotuksia.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena tunnistettiin erilaisia ongelmakohtia, jotka vaikuttavat ostolaskujen käsittelemisen tehokkuuteen. Tulosten pohjalta ongelmakohtat käytiin läpi toimeksiantajan kanssa, jonka jälkeen koostettiin kehittämisehdotuksia näiden ongelmien poistamiseksi ja ostolaskujen käsittelyn tehostamiseksi.</p>		
Avainsanat julkiset palvelut, ohjelmistorobotiikka, ostolaskut, taloushallinto		

Author(s) Tuomisto, Elina	Type of Publication Bachelor's thesis	Date September 2022
	Number of pages 52	Language of publication: Finnish
Title of publication Automation of invoices for service purchases in the Satakunta welfare area		
Degree programme Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The thesis was done as a commissioned work for the financial division of Satakunta's temporary preparatory body and the responsible financial preparer. In the thesis it was mapped the current status of invoice processing in social, health, and rescue service organizations moving to the new Satakunta welfare area.</p> <p>Topic was discussed through central concepts and theory of financial management, and the purchase invoice process. Legal sources, industrial literature and articles in professional journals were used as source material. In the empirical part of the thesis, the target organization was briefly described, research method was reviewed, and the reliability of the study was reviewed. The used research method was an electronic e-questionnaire sent to financial management employees moving to the Satakunta welfare area and based on the received answers the status of invoice processing was mapped. In addition, there were identified problem areas affecting the processing of invoices and development proposals for them were presented.</p> <p>As a result of the research, various problem points that affect the efficiency of invoice processing were identified. Based on the results, the problem areas were reviewed with the client, after which development proposals were drawn up to eliminate these problems and to make the processing of purchase invoices more efficient.</p>		
Keywords public services, robotic process automation, purchase invoice, financial administration		

ALKUSANAT

Kiitos opinnäytetyön aihetta kanssani pohtineelle Satakunnan hyvinvointialueen talouden vastuuvastuun valmistelijalle, opinnäytetyön ohjaajalle sekä uusille yhteistyötahoille, joihin keväällä 2022 tutustuin ja jotka auttoivat minua opinnäytetyöni alkuun saattamisessa. Kiitos myös kaikille tutkimuksen kyselyyn vastanneille. Ilman näiden henkilöiden antamaa työpanosta ei tätä tutkimusta olisi ollut mahdollisuus toteuttaa.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS	7
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2 Käsitteellinen viitekehys	8
3 HYVINVOINTIALUEEN PALVELUT	9
3.1 Sosiaali- ja terveyspalvelut	9
3.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus.....	10
3.3 Palvelujen järjestämisvastuu	11
3.4 Satakunnan hyvinvointialue	11
4 TALOUSHALLINNON OSTOLASKUPROSESSI	12
4.1 Taloushallinto.....	12
4.2 Ostolaskuprosessi.....	15
4.3 Ostolasku.....	17
4.4 Ostolaskujen maksatus	17
4.5 Asiakasmaksujen periminen.....	18
4.6 Kehitysmahdollisuudet ja tulevaisuuden näkymät.....	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	22
5.1 Kohdeorganisaatiot	22
5.2 Tutkimuksen toteutus	22
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	24
6 TUTKIMUSTULOKSET	24
6.1 Tulokset.....	24
6.2 Johtopäätökset.....	40
7 POHDINTA	44
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe perustuu toimeksiantajan tarpeeseen kartoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien organisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen asiakkaille myönnettäviin palveluihin eli asiakaspalveluostoihin liittyvien laskujen käsittelyn nykytila sekä muodostaa etenemiskuvaus tulevan hyvinvointialueen laskunkäsittelyn ”korkea automaatioaste” -tavoitetilan saavuttamiseksi. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantotyönä Satakunnan väliaikaisen valmistelutoimielimen talousjaostolle sekä talouden vastuuvalmistelijalle.

Talousjaoston tavoitteena on, että talouden arki Satakunnan hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa 1.1.2023, on olennaisilta osin toimivaa sekä sujuvaa ja talousjaostolla olisi valmiudet toimintansa kehittämiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että taloushallinto on organisoitunut hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimea tukien ja näitä ydinprosesseja edistämässä sekä edellytyksiä luomassa on joukko talousammattilaisia. (Satasote, 2022a, s. 3.)

Talousjaoston tavoitteena on lisäksi saada käyttöönsä nykyaikaiset taloushallinnon järjestelmät helpottamaan talouden ja arjen perustehtävien hoitamista robotiikkaa, automaatio- ja tekoälyratkaisuja hyödyntäen. Tavoitteena on myös laatia hyvinvointialueelle realistinen talousarvio, tukea päätöksentekoa reaaliaikaisella talousraportoinnilla sekä luoda talouden seurannan osalta säännölliset menettely- ja toimintatavat yhdessä hyvinvointialueen ydintoimintojen kanssa sekä laatia toimivat prosessit maksuliikenteeseen, laskuttamiseen, laskujen vastaanottoon sekä kirjanpitoon. (Satasote, 2022a, s. 3.)

Ostolaskujen käsittelyyn liittyvät työtehtävät vaativat paljon työaikaa ja henkilöstöresursseja etenkin organisaatioissa, joissa ostolaskujen määrä on suuri. Automatisointiin panostaminen nopeuttaisi ostolaskuprosessia ja vapauttaisi henkilöstöresursseja niihin työtehtäviin, jotka ovat liian haastavia automatiikalle.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS

2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyö on ajankohtainen ja sen tarkoituksena on kartoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen organisaatioiden eli Euran, Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän, joka toimii Harjavallan ja Kokemäen kaupunkien sekä Eurajoen ja Nakkilan kuntien alueella (Kes-sote, n.d.), Huittisten, Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymään kuuluvien eli Honkajoen, Jämijärven, Kankaanpään, Karvian, Pomarkun ja Siikaisten sosiaali- ja terveystalot (PoSa, 2022), Porin perusturvan yhteistoiminta-alueen eli Porin, Ulvilan ja Merikarvian (Pori, n.d.), Rauman, Satakunnan pelastuslaitoksen, Satasairaalan ja Säskylän palveluostojen lajityyppien nykytila sekä tunnistaa tarpeita ja haasteita palveluihin liittyvien ostolaskujen käsittelyssä.

Tavoitteena on selkiyttää, mitä pitää ottaa huomioon, jotta asiakaspalveluostoihin liittyvien laskujen asiatarkastus, hyväksyntä ja maksatus voitaisiin tehdä mahdollisimman pitkälti automatisoinnin avulla. Tavoitteena on mahdollisesti löytää myös ratkaisumalli, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen asiakaspalveluostot saataisiin samaan järjestelmään tavarahankintojen kanssa ja arvioida, milloin tämä käytännössä olisi realistisesti mahdollista toteuttaa. Ostolaskujen manuaalinen käsittely vie valtavasti aikaa ja eri organisaation palveluihin liittyvien ostolaskujen automatisoinnin lisääminen on taloudellisesti järkevää.

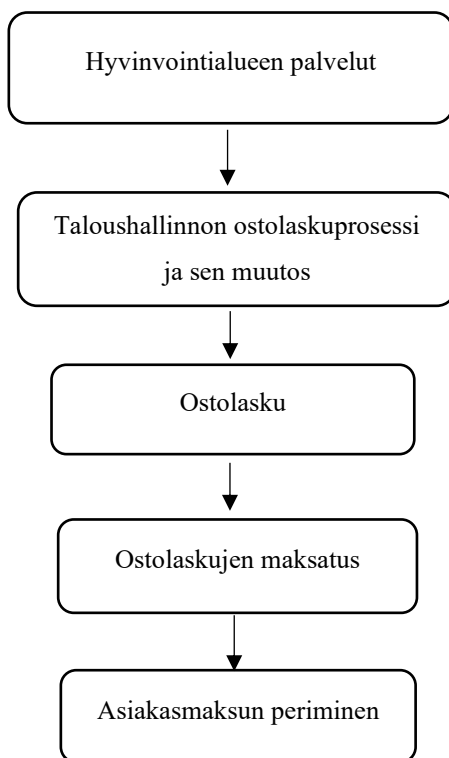
Opinnäytetyössä keskitytään asiakaspalveluostoihin ja siitä rajataan pois palvelusetelillä myönnettävien palveluiden ostot, tavarahankintojen, rakentamispalveluiden, huoltopalveluiden sekä toisilta sairaanhoitopiireiltä ostettavat palvelut. Myös investoinnit jätetään tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Asiakasmaksujen perimisessä keskitytään sosiaalihuollon asiakasmaksujen perimiseen.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja tutkimusongelma on palveluostojen automaattiseen laskujen kierrätysjärjestelmään vaikuttavat tekijät. Tutkimuksen tarkoituksena on saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Voidaanko ohjelmistorobotiikkaa hyödyntää erilaisissa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluiden ostoissa?
- Millaisia asioita pitää ottaa huomioon palveluihin liittyvien ostojen käsittelyssä?
- Millä tavoin palveluiden ostolaskuprosessia pitää muuttaa, jotta se soveltuu palvelulaskun maksun automatisointiin?

2.2 Käsitteellinen viitekehys

Tutkimuksen käsitteellisen viitekehysten tarkoitus on antaa tutkimuksesta ja työn rakenteesta kokonaisvaltainen kuva ja teoreettinen pohja toimii tutkimustulosten analysoinnin pohjana. Viitekehyksessä määritellään keskeiset käsitteet, osoitetaan teorioiden väliset yhteydet ja rajataan aihealuetta. (Ojasalo ym., 2015, s. 34.) Kuviossa 1 kuvataan tämän tutkimuksen käsitteellinen viitekehys.



Kuvio 1. Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys

3 HYVINVOINTIALUEEN PALVELUT

3.1 Sosiaali- ja terveystalvelut

Sosiaali- ja terveystministeriö on vastuussa sosiaalipolitiikasta sekä valmistelee sosiaalihuollon lainsäädännön (Sosiaali- ja terveystministeriö, Sosiaalipalvelut, n.d.) ja sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 luku, 2 § 1 mom.) mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Sosiaalipalveluita ovat ”sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielen-terveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sekä muut sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavat asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät sosiaalipalvelut” (Kuntaliitto, 2022).

Kuntien tehtäviin kuuluvat ”myös kehitysvammaisten erityishuollosta, vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevälle henkilölle, sosiaalisen luoton myöntämisestä kunnan asukkaille, kuntouttavasta työtoiminnasta, päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjien huoltoon kuuluvista palveluista, omaishoidon tuen, perhehoidon, lasten ja nuorten huollon, lastensuojelun, ottolapsineuvonnan, perheasioiden sovittelun, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen vahvistamiseen ja ratkaisemiseen liittyvien tehtävien sekä päätösten täytäntöönpanossa toimitettavaan sovitteluun kuuluvien toimenpiteiden ja lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian tuomioistuinsovitteluun kuuluvien asiantuntijapalveluiden, isyyden selvittämiseen ja vahvistamiseen liittyvien tehtävien sekä opiskeluhuollon järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään” (Kuntaliitto, 2022).

Sosiaali- ja terveystministeriö huolehtii myös terveystalitiikasta ja valmistelee terveydenhuoltoa koskevan lainsäädännön. Terveystdenhuollon tehtävänä on ”edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta sekä kaventaa terveyseroja”. Suomen terveystalitiikan tärkeimpänä tavoitteena on saatavilla olevat ja toimivat terveytdenhuollon palvelut, terveyden kokonaisvaltainen

edistäminen sekä sairauksien ennalta ehkäiseminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Terveyspalvelut, n.d.)

3.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus eli sote-uudistus on eräs keskeisimmistä hallinnollisista uudistuksista Suomen historiassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu tulee siirtymään kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle 1.1.2023 alkaen. (Valtioneuvosto, n.d.) Poikkeuksena ovat Helsingin kaupunki sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS), sillä HUS-kuntayhtymä lakkautetaan ja sen tilalle perustetaan Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin omistama HUS-yhtymä, jolloin nykyisen Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin toiminta siirtyy nykymuodossaan uudelle HUS-yhtymälle. (Heikkilä, 2021.)

Sosiaali- ja terveyspalvelut kuuluvat koko väestölle ja tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskukset antavat perustason palveluita sekä arjen tukipalveluita kaikille hyvinvointialueiden asukkaille. Erikoissairaanhoidon palvelut on pääosin keskitetty sairaaloihin, jotka toimivat yhteistyössä sosiaali- ja terveyskeskusten peruspalveluiden kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022, s. 9.)

Sote-uudistuksen tavoitteena on valtioneuvoston mukaan varmistaa hyvinvointialueilla asuville yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Uudistuksen tavoitteena on myös parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, pienentää hyvinvointiin ja terveyteen kohdistuvia eroja, varmistaa koulutetun ja ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata syntyvyyden pienemisen ja ikääntymisen aiheuttamiin haasteisiin sekä rajoittaa kustannusten kasvua. (Valtioneuvosto, n.d.)

Uudistuksella pyritään parantamaan asiakaslähtöisempää palvelukokonaisuutta toimintatapoja ja -rakenteita muuttamalla sekä saada samalla lakisääteiset sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä perus- ja erityistason palvelut saumattomaan yhteistyöhön (Valtioneuvosto, n.d.).

3.3 Palvelujen järjestämisvastuu

Hyvinvointialueesta säädettyssä laissa (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 2 luku 6 § 1 mom.) sanotaan, että hyvinvointialue järjestää sille laissa määritellyt tehtävät. Sen lisäksi hyvinvointialueet voivat hoitaa lakisääteisiä tehtäviä tukevia tehtäviä, jos ne eivät laajuudeltaan vaaranna hyvinvointialueen lakisääteisten tehtävien hoitamista. Hyvinvointialueet voivat harjoittaa vähäriskistä liiketoimintaa myös toisella hyvinvointialueella tai yhdessä toisen hyvinvointialueen kanssa, jos liiketoiminta tukee lakisääteisten tehtävien täyttämistä. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 2 luku 6 § 1–2 mom.)

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvat jatkossa seuraavien lakisääteisten palveluiden eli perusterveydenhuollon, sairaalapalveluiden, erikoissairaanhoidon (Satasairaalan palvelut), hammashoidon, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden, aikuissosiaalityön, lastensuojelun, vammaispalveluiden, ikääntyneiden asumispalveluiden, kotihoidon, kuntoutuspalveluiden sekä pelastuspalveluiden (Satakunnan pelastuslaitoksen palvelut) järjestäminen. (Satasote, 2022b.)

3.4 Satakunnan hyvinvointialue

Satakunnan hyvinvointialue muodostaa yhden Suomen 21 hyvinvointialueesta ja se palvelee koko Satakunnan alueen kuntalaisia eli noin 215 500 asukasta (Satasote, 2022b). Satakunnan alue muodostuu 16 kunnasta eli Eurasta, Eurajoesta, Harjavallasta, Huittisista, Jämijärvestä, Kankaanpäästä, Karviasta, Kokemäestä, Merikarviasta, Nakkilasta, Pomarkusta, Porista, Raumasta, Siikaisista, Säkylästä ja Ulvilasta. (Satakuntaliitto, 2022.)

Satakunnan hyvinvointialue yhdistää alueen nykyiset sosiaali-, terveys- sekä pelastuspalvelut yhdeksi laajemmaksi kokonaisuudeksi ja Satakunnan kuntien sosiaali- ja terveystoimen, sote-kuntayhtymien, pelastustoimen ja sairaanhoitopiirin palvelut tulevat siirtymään hyvinvointialueen vastuulle 1.1.2023 alkaen. (Satasote, 2022b.)

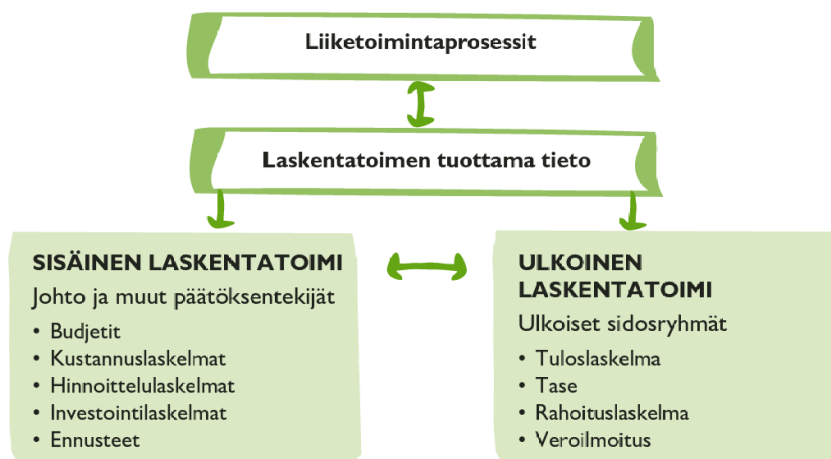
4 TALOUSHALLINNON OSTOLASKUPROSESSI

4.1 Taloushallinto

Taloushallinto määritellään järjestelmäkokonaisuudeksi, jonka avulla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumiaan voidakseen informoida toiminnastaan eri sidosryhmilleen (Lahti & Salminen, 2014, s. 16). Näiden sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa sisäiseen eli johdon ja ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen sen perusteella, kenelle laskentatoimen tuottamaa tietoa ensisijaisesti jaetaan (Jormakka ym., 2021, s. 12; Lahti & Salminen, 2014, s. 16).

Sisäinen laskentatoimi keskittyy tuottamaan tietoa organisaation omaan käyttöön ja tukemaan johdon taloudellisen informaation tarpeita ja päätöksentekoa (Jormakka ym., 2021, s. 13; Lahti & Salminen, 2014, s. 16). Sisäisen laskentatoimen tuottamaa tietoa ei ole samalla tavoin lainsäädännöllä säädelty kuin ulkoista, vaan se on vapaaehtoista, vapaamuotoisempaa ja pitkälle tulevaisuuteen suunnattua sekä usein organisaation omaan käyttöön kohdennettua (Jormakka ym., 2021, s. 13–14). Nykyaikaisessa taloushallinnossa sekä sisäinen että ulkoinen laskentatoimi ovat integroituneet toisiinsa ja johtamisjärjestelmillä sekä laskentatekniikoilla on merkitystä yhä enemmän myös taloushallinnon eri prosesseihin (Lahti & Salminen, 2014, s. 16).

Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa pääasiassa organisaation ulkoisten sidosryhmien tarpeisiin eli esimerkiksi omistajille, asiakkaille, tavarantoimittajille, viranomaisille sekä lainanantajille (Jormakka ym., 2021, s. 12; Lahti & Salminen, 2014, s. 16). Kaikki mainitut sidosryhmät tarvitsevat organisaation tuottamaa taloudellista informaatiota omien päätöstensä tueksi (Jormakka ym. 2021, s. 12). Todennettavuutensa vuoksi ulkoista laskentatoimea säädetään tarkasti eri lainsäädännöllä, esimerkiksi kirjanpitolaililla- ja asetuksella sekä verohallinnon lailla ja määräyksillä (Jormakka ym., 2021, s. 13). Kuviossa 2 selvennetään laskentatoimen tuottaman informaation jakaantumista sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen.



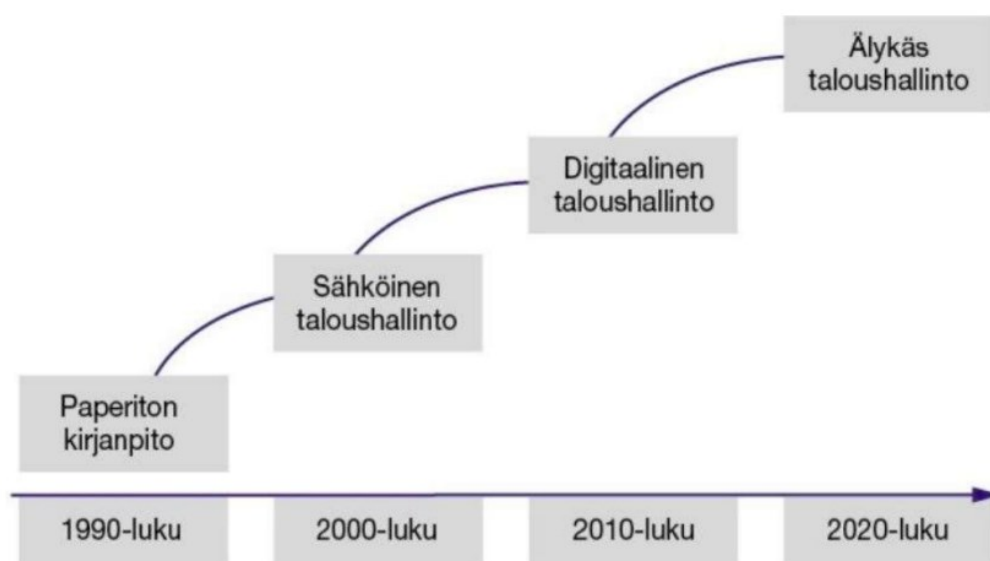
Kuvio 2. ”Laskentatoimi palvelee organisaatiota ja sen sidosryhmiä” (Jormakka ym., 2021, s.12)

Taloushallintoa tarkastellaan tietojärjestelmien näkökulmasta kokonaisuutena, joka muodostuu erilaisista toisiinsa liittyvistä elementeistä eli laitteistosta, ohjelmistoista, syötettävästä tiedosta, tulosteista, datasta, henkilöstöstä ja toimintatavoista. Näiden eri komponenttien tuottama tulos voi olla esimerkiksi taloushallinnon kuukauden tulosraportti. Arvioitaessa strategisella tasolla taloushallinnon voidaan ajatella olevan organisaation liiketoimintaprosessi tai osa sen tukitoimintoja. Taloushallinnon kokonaisuutta kannattaa kuitenkin tarkastella pienempinä osakokonaisuuksina, jolloin sitä on helpompi käsitellä. (Lahti & Salminen, 2014, s. 16.)

Paperittomasta kirjanpidosta sähköiseen taloushallintoon siirryttäessä 2000-luvun vaihteessa, on (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 16) organisaatioiden taloushallintoon kuuluvien tehtävien, esimerkiksi ostolaskujen käsittely, myyntilaskujen laatiminen, kirjanpidon, viranomaisilmoitusten sekä erilaisten raporttien lähettäminen, hoidettu sähköisesti yhdessä järjestelmässä. Sähköisessä taloushallinnossa tietojen kirjaaminen järjestelmään tapahtuu vain kerran ja kirjausketjut päivittyvät yhtenäisesti kirjanpitoon. Sähköisen taloushallinnon tavoitteena on myös automatisoida manuaalisesti käsiteltäviä prosesseja. (Suomela, 2016.)

Taloushallinnon kehittymistä tukee teknologian lisääminen taloushallinnon prosesseissa, jolloin manuaalisten työvaiheiden osuus vähenee. Tämä edellyttää

työyhteisöltä uusia toimintatapoja ja paras tulos saavutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa taloushallinnon osaamistarpeita kartoittamalla ja uuden teknologian oppimista tukemalla. Teknologiasta ei kuitenkaan ole hyötyä ilman tavoitteiden asettamista, ja automaatio sekä digitalisaatio ovat kuitenkin vain työkaluja taloushallinnon manuaalisten työvaiheiden nopeuttamiseksi. (Tilisanomat, 2021, kohta Koulutusliite.) Kuviossa 3 esitellään taloushallinnon kehittyminen paperittomasta kirjanpidosta älykkääseen taloushallintoon (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 16).



Kuvio 3. ”Taloushallinnon digitalisoituminen” (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s.16)

Digitaalinen taloushallinto eli taloushallinnon koko kirjanpidon ja sen kaikkien osaprosessien ja käsittelyvaiheiden automatisointi on 2020-luvulla siirtynyt älykkään taloushallinnon vaiheeseen, jolloin kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon aineisto pyritään käsittelemään sähköisesti ilman papereita toimittajien, asiakkaiden, viranomaisten, henkilöstön, rahoittajien sekä muiden sidosryhmien kanssa (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 14–16).

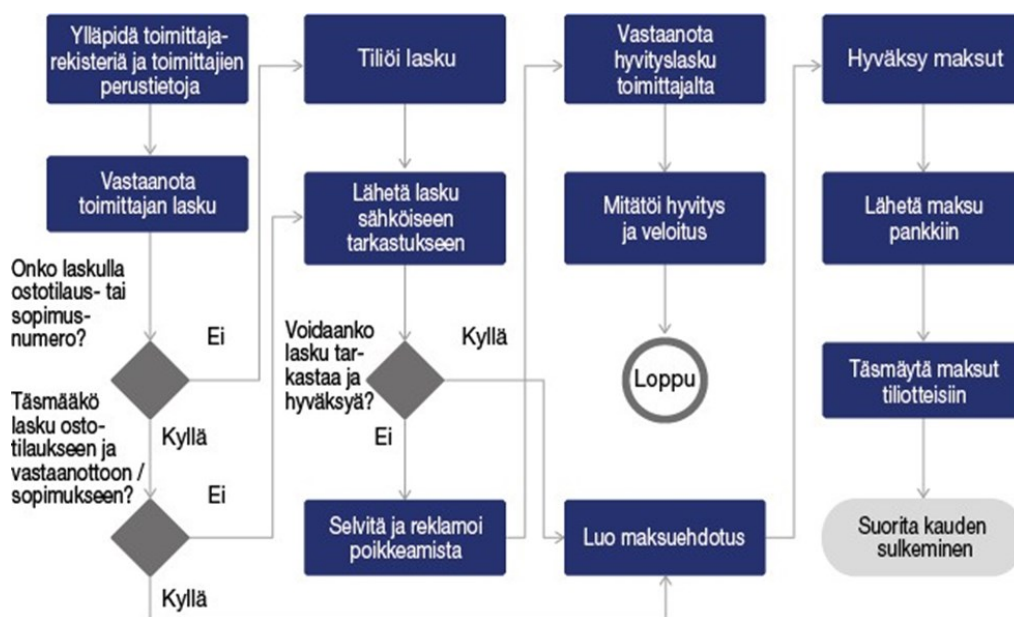
Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan kaikkien taloushallinnon prosessien sisältämän datan olevan digitaalisessa muodossa ja eri käsittelyvaiheiden olevan automatisoitu (Suomela, 2016). Digitaalisessa vaiheessa materiaali siirtyy digitaalisessa muodossa ja digitaalista dataa on voitu hyödyntää taloushallinnon eri prosessien ja raporttien automatisoimiseksi (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 16). Prosessien automatisoinnin myötä järjestelmiin on luotu automaatio- ja käsittelysääntöjä, jolloin ne

pystyvät tekemään itsenäisesti rutiininomaisia toimenpiteitä ja henkilöstöresursseja on vapautunut muihin tehtäviin. Esimerkiksi kaikki manuaaliset ja usein toistuvat vaiheet laskun käsittelystä ja hyväksymisestä täsmäytykseen asti on automatisoitu, jolloin myös virheiden määrä pienenee. (Upadhyay ym. 2021, kohdat I, III.)

Teknologian kehittymisen edetessä taloushallinnon eri prosesseissa on mahdollisuus hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa, ja käsittelysääntöjen avulla järjestelmät käsittelevät poikkeamia ja täsmäyttävät tuloksia sekä analysoivat lopputuloksia ja ennustavat tulevaa. Teknologian lisääntyessä ovat myös reaaliaikaisen raportoinnin ja tietojen nopean hyödyntämisen osuudet kasvaneet, jolloin poikkeamiin voidaan reagoida nopeammin. (Kaarlejärvi, 2019.)

4.2 Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi on osa taloushallinnon kokonaisprosessia ja se käsittää yleensä myös ostosopimusten hallintaa sekä tavaroiden ja palveluiden vastaanottotapahtumia (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 93). Ostolaskujen käsittely on yleensä työllistävin ja aikaa vievin taloushallinnon prosessi työllistäen samalla myös muuta organisaatiota ostolaskujen tarkastamisen, tiliöimisen, hyväksynnän ja täsmäytysten osalta (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 96). Kuviossa 4 kuvataan ostolaskuprosessi ja sen vaiheet toimittajarekisterin ylläpitämisestä kirjanpitokauden sulkemiseen (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 99).



Kuvio 4. ”Ostolaskuprosessi” (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 99)

Ostolaskuprosessi alkaa yrityksen vastaanottaessa ostolaskun ja vastaavasti päättyy, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon sekä arkistoitu. Organisaatioissa, joissa hankintaprosessia tarkastellaan kokonaisuutena tai se on liitetty osaksi taloushallintoa, käynnistyy ostolaskuprosessi jo ennen ostolaskun saapumista, sillä hankintavaiheen ensimmäisenä toimenpiteenä on tarjouspyynnön laatiminen, tarjouksen hyväksyminen sekä sopimuksen laadinta. Erilliseen hankintaan voi liittyä myös ostoehdotus ja -tilaus, niiden hyväksyntä ja tavaran tai palvelun vastaanottaminen. Toimittajarekisterin ja toimittajien perustietojen ylläpitäminen ovat myös tärkeitä toimenpiteitä sähköisen ostolaskuprosessin ylläpidossa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 97–98.)

Kaarlejärvi ja Salminen kuvaavat ostoprosessin sisältävän kuusi vaihetta, joista ensimmäinen on tilaus- ja toimitusprosessi. Seuraavaksi ostolasku vastaanotetaan ja kolmannessa vaiheessa se tiliöidään. Tämän jälkeen se lähtee joko automaattihyväksyntään tilaukseen tai sopimukseen perustuen tai asiatarkastajalle, tiliöijälle ja hyväksyjälle käsiteltäväksi. Hyväksymisen jälkeen ostolasku menee maksatukseen ja lopuksi se vielä täsmäytetään ja jaksotetaan. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 98.)

Sähköisessä ostolaskuprosessissa ostolaskut vastaanotetaan verkkolaskuina tai skannattuina ja laskun perustiedot tallennetaan. Jos ostolasku liittyy ostotilaukseen tai

sopimukseen, se kohdistetaan oikealle tilaukselle tai sopimukselle. Tämän jälkeen ostolasku tilioidään tilauksen, sopimuksen tai muiden laskutustietojen perusteella. Tarkastus- ja hyväksyntävaihe tapahtuu joko automaattisesti tai tilaaja ja hyväksyjä käsittelevät kyseiset vaiheet, jonka jälkeen laskut kirjautuvat ostoreskontraan ja kirjanpitoon. Epäselvistä laskuista sekä poikkeamista reklamoidaan toimittajalle ja mahdolliset hyvityslaskut käsitellään. Ostoreskontran aineistosta muodostuu maksuaineisto, joka lähetetään pankkiin ja maksut täsmäytetään tiliotteisiin tai palautusaineiston perusteella. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 98–99.)

4.3 Ostolasku

Ostolasku voidaan määritellä lyhyesti laskuksi, jonka kunta tai kuntayhtymä vastaanottaa toimittajilta hankkiessaan tuotteita ja palveluita tai tehdessään investointeja (Kuntaliitto, 2021). Ostolasku on tosite ja kirjanpitolain (Kirjanpitolaki 1336/1997, 2 luku 5 § 1 mom.) mukaan tositteella tarkoitetaan yksilöityä, kirjattua tositetta, jolla todennetaan liiketapahtuma ja joka on päivätty, järjestelmällisesti numeroitu tai vastaavalla tavalla yksilöity ja kirjauksen, tositteen ja liiketapahtuman välinen yhteys pitää olla vaikeuksitta todettavissa. Kirjanpitolain mukaan menotositteesta on myös käytävä ilmi vastaanotettu tuotannon tekijä ja sen vastaanottoajankohta sekä tulotositteesta vastaavasti luovutettu suorite luovutusajankohdineen. (Kirjanpitolaki 1336/1997, 2 luku 5 § 2 mom.)

Lisäksi kirjanpitolaissa todetaan, että tositteen, jolla varmennetaan maksun suoritus, pitää olla maksun saajan tai sen välittäneen rahalaitoksen tai muun vastaavan antama, mikäli mahdollista ja jos ulkopuolisen antamaa tositetta ei voida saada, pitää kirjaus vahvistaa kirjanpitovelvollisen itsensä laatiman ja asianmukaisesti varmennetun tositteen avulla. Samalla tavoin on oikaisu- ja siirtokirjaukset todennettava asianmukaisesti. (Kirjanpitolaki 1336/1997, 2 luku 5 § 3–5 mom.)

4.4 Ostolaskujen maksatus

Ostolaskut hyväksytään joko ostotilaukseen tai sopimukseen perustuen tai ostolaskujen kierrätysjärjestelmässä, joten ostolaskujen maksatusvaiheessa ei enää tarvitse

erillistä hyväksyntää. Monissa organisaatioissa maksatus tehdään päivittäin, mutta harventamalla niiden määrää muutamaan kertaan viikossa, säästetään henkilöstöresursseja sekä kevennetään kassanhallintaa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 74.)

Ostolaskujen tehokkaampi käsittely ja lyhyempi kierrätys vähentäisi maksuskertoja, sillä monet maksukerrat aiheutuvat pitkästä hyväksyntäkierrasta, jolloin laskut ovat ehtineet jo erääntyä ja ne pitäisi saada kuitenkin pikaisesti maksuun. Ostoreskontrassa koostetaan maksupäivään mennessä ja mahdollisesti myös ennen seuraavaa maksupäivää erääntyvistä laskuista maksuerä, jotka laitetaan maksuun sovittujen maksukertojen mukaisesti. Kehittynyt ja hyvin toimiva ostoreskontraohjelma erottelee maksut automaattisesti organisaation eri pankkitileiltä ohjelmaan laadittujen sääntöjen mukaisesti ja maksut on mahdollista kuitata kirjanpitoon automaattisesti maksuja seuraavana arkipäivänä esimerkiksi tiliotteen tai maksupalautteen perusteella, jolloin niihin kirjautuu pankissa maksuun menneet laskut. (Lahti & Salminen, 2014, s. 74; Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 109.)

Palveluihin liittyvien ostolaskujen käsittelyn ja maksatuksen jälkeen, pitäisi niistä informoida asiakasmaksun laskuttajaa, sillä palveluiden järjestämisestä voidaan joutua perimään asiakasmaksua ja tämä voi olla julkishallinnon organisaatioissa toisen työntekijän kuin ostolaskun käsittelijän työtehtävä. Organisaatioiden olisi hyvä sopia tästä työnjaosta ja mahdollisesti myös kuvata asiakasmaksujen periminen prosessikaaviona arjen työn helpottamiseksi.

4.5 Asiakasmaksujen periminen

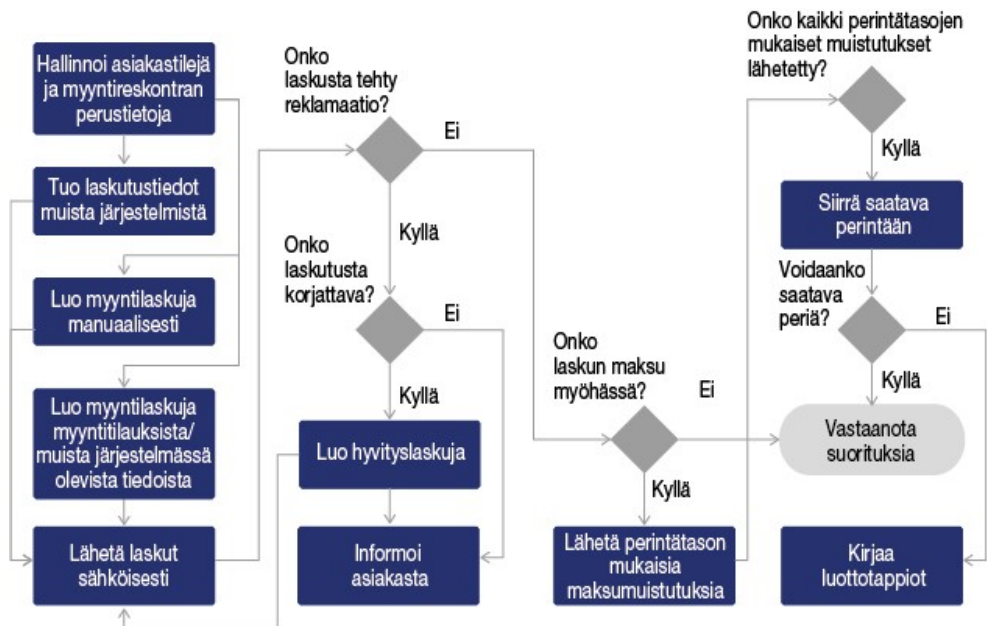
Sosiaali- ja terveystalouden palveluiden käytöstä voidaan periä asiakasmaksuja valtionhallinnon määrittelemän lainsäädännön rajoissa. Suomen perustuslakivaliokunta on vuonna 1996 kirjannut, ettei henkilön taloudellinen asema saa estää palveluiden saamista ja lainsäädännön tavoitteena on varmistaa maksujen kohtuullisuus sekä palveluiden hyvä saavutettavuus. Vanhentunut lainsäädäntö on aiheuttanut tulkintaongelmia. Asiakasmaksuja koskevaa lainsäädäntöä selkeytetään ja tarkennetaan, jotta se vastaisi samalla paremmin nykyistä sosiaali- ja terveystalouden palveluiden järjestelmää sekä näiden palveluiden käyttöä. Kun järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille, yhdenmukaistaa se

asiakasmaksukäytäntöjä. Samalla tasataan myös asiakasmaksujen suuruutta. Asiakasmaksulainsäädännön takia, voi asiakasmaksujen suuruuksissa, niiden kattavuudessa sekä kohdentumisissa kuitenkin edelleen syntyä eroja maakuntien välillä. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, 2018b, s. 8–9.)

Asiakasmaksulakia uudistettiin ja lakimuutokset astuivat voimaan 1.7.2021. Uudistuksen tavoitteena on parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta ja oikea-aikaisuutta, jonka lisäksi uudella maksupolitiikalla pyritään kohtuullistamaan maksuja sekä ehkäisemään epätarkoituksenmukaista palveluiden käyttöä. Asiakasmaksut voivat olla tasasuuruksia eli asiakkaan tuloista riippumattomia tai maksut voidaan määritellä asiakkaan maksukyvyn mukaan. Uuden lain tavoitteena on myös kohtuullistaa asiakasmaksuja, laajentaa maksuttomuutta ja poistaa esteitä palveluiden saamiselle. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Asiakasmaksulain uudistus, n.d.)

Sosiaalipalveluiden asiakkailta perittävät asiakasmaksujen enimmäismäärät todetaan asiakasmaksulaissa ja -asetuksessa. Kunta voi myös määritellä laissa ja asetuksessa määrätyt maksut pienemmiksi tai myöntää palvelun maksutta. Palveluista ei kuitenkaan saa periä enempää kuin mitä niiden tuotantokustannukset ovat. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021.) Asiakasmaksulaissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 4 § 1 mom.) on maksuttomiksi sosiaalipalveluiksi säädetty muun muassa sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta, henkilökohtainen apu sekä polikliininen päihdehuolto.

Myyntilaskutusprosessi alkaa laskun laatimisesta sekä lähettämisestä ja päättyy, kun laskun vastaanottaja on suorittanut maksun ja se on kohdistettu myyntireskontraan sekä kirjattu pääkirjanpitoon. Ennen laskun laatimista, voi prosessi sisältää myös esimerkiksi tarjouspyynnön vastaanoton, tarjouksen hinnoittelun sekä toimituksen asiakkaalle. Myyntilaskutusprosessia onkin hyvä käsitellä kokonaisuutena alkaen laskujen muodostamisesta sekä päättyen maksun vastaanottamiseen, suoritusten kuitaamiseen ja mahdollisiin perintätoimenpiteisiin (kuvio 5). (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 120–121.)



Kuvio 5. ”Laskutus- ja perintäprosessi” (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 121)

Laskutuksen sekä myyntireskontran hoitaminen ovat organisaatioille äärimmäisen tärkeitä toimintoja. Jos laskutusprosessissa on oleellisia virheitä tai viivästyksiä, saattaa organisaatioiden maksuvalmius heikentyä ja niiden koko toiminta vaarantua. Myös asiakkaiden näkökulmasta ajateltuna laskujen saapuminen asianmukaisina, oikea-aikaisesti ja säännöllisin väliajoin korostaa hyvän asiakaspalvelun merkittävyyttä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 120.)

4.6 Kehitysmahdollisuudet ja tulevaisuuden näkymät

Ohjelmistorobotiikalla tarkoitetaan työkalua, jonka avulla voidaan automatisoida liiketoimintaprosesseja nopeasti ja kustannustehokkaasti. Robotiikka on tietokoneohjelmisto, joka toistaa työntekijän manuaalisesti tekemän työn vaihe vaiheelta ja nopeammin. (Azets, n.d.) Ohjelmistorobotiikan hyötyjä ovat myös vuorokauden ympäri toimiminen ja tarkkuus. Robottia kannattaa hyödyntää myös työtehtävissä ja prosesseissa, jotka sisältävät paljon rutiininomaisia ja manuaalisia työvaiheita. Myös työmäärissä, jotka jakaantuvat epätasaisesti kuukausi- ja vuositasolla, on ohjelmistorobotiikan käyttäminen perusteltua. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 53.)

Valtioneuvoston laatiman selvityksen perusteella kiinnostusta ohjelmistorobotiikkaa kohtaan on enemmän yksityisellä kuin julkisella puolella. Laajemman hyödyntämisen tueksi julkisella sektorilla kaivattaisiin enemmän tietoa sekä esimerkkejä, joissa se voisi ohjelmistorobotiikkaa tulevaisuudessa paremmin hyödyntää esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinnossa. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, 2018a, s. 18.)

Julkaisun mukaan ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen edellyttää datan olevan digitaalisessa ja laadukkaassa muodossa ja tällä hetkellä robotiikkaa voidaan jo hyödyntää yksinkertaisissa, usein toistuvissa ja rutiininomaisissa sekä sääntöihin perustuvissa työtehtävissä. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, 2018a, s. 13, 17.)

Rutiininomaisten tehtävien siirtyessä tulevaisuudessa enemmän ohjelmistojen käsiteltäviksi, kasvaa samalla myös muutosten hallinnan tärkeys ja ymmärtämys sekä taloushallinnon henkilöstön asiantuntemus laatimaan prosesseihin, järjestelmiin ja automaattitiliöinteihin tarvittavat muutokset lainsäädännön ja kirjaustilanteiden muuttuessa. Myös dokumentaation merkitys tulee korostumaan, sillä taloushallinnon eri prosessit on kirjattava tarkasti, jotta tarvittavat muutokset voidaan hallitusti luoda automaatioon kirjanpitoon. Prosessien dokumentointia varten on syytä selvittää käytössä olevat järjestelmät ja liittymät, automaattitiliöntien sisällä olevat määrittelyt sekä perustoimintojen ylläpitotoiminnot. (Fredman, 2017.)

Älykästä taloushallintoa luotaessa ja ohjelmistorobotiikkaa käyttöönottaessa, kannattaa prosessien kehittämiseen kiinnittää huomiota. Huonoja prosesseja ei kannata lähteä rakentamaan, vaan prosessit pitää ensimmäiseksi yhtenäistää, sen jälkeen muodostaa ne järkeviksi ja vasta tämän jälkeen robotisoida. Mitä yhtenäisimmiksi, tiivistetyimmiksi ja standardisoidummiksi ne saadaan, sitä nopeampaa ja edullisempaa on myös niiden automatisointi. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 55.)

Ohjelmistorobotti on tietokoneohjelmisto, joka pystyy käsittelemään vain rakenteisessa muodossa olevaa sähköistä dataa, joten organisaatioiden on syytä korvata paperiprosessit sähköisiksi prosesseiksi panostaen samalla taloushallintoon saapuvan tiedon oikeellisuuteen. Sitä paremmin robotti pystyy käsittelemään sille määrättyt tehtävät, mitä tarkemmin esimerkiksi toimittajien lähettämässä ostolaskuissa olevat viitetiedot ovat verkkolaskuissa oikein ja oikeissa niille määritellyissä kentissä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 54.)

Ohjelmistorobotiikan käyttöönotto on monella tavoin hyödyllistä, jos sen käyttöönotto on huolellisesti suunniteltu. Robotti seuraa tarkasti sille määriteltyjä sääntöjä ja kaikki sen tekemät toimenpiteet kirjautuvat myös automaattisesti lokitietoihin, joten mahdollisissa ongelmatilanteissa pystytään nopeasti tarkistamaan, missä virhe on tapahtunut. Se ei myöskään jätä tai unohda sille määriteltyjä tehtäviä. Robotille voidaan määritellä myös uusia tehtäviä, joita pidetään liian kalliina taloushallinnon henkilöstön tehtäviksi tai joihin ei työaika riitä ja esimerkiksi perustietojen tarkistukset sekä täsmäytykset voidaan suorittaa ohjelmistorobotilla päivittäin. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018, s. 54–55.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kohdeorganisaatiot

Kohdeorganisaatioina ovat Euran sosiaali- ja terveysterveystoimet, Huittisten sosiaali- ja terveysterveystoimet, Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä, Porin perusturvan yhteistoiminta-alue, Rauman sosiaali- ja terveysterveystoimet, Satakunnan pelastuslaitos, Satasairaalan palvelut ja Säskylän sosiaali- ja terveysterveystoimet eli niiden organisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut, jotka ovat siirtymässä Satakunnan hyvinvointialueelle vuoden 2023 alusta alkaen.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusotteeksi valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselyä, joka lähetettiin taloushallinnon työtehtävien parissa työskenteleville työntekijöille. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus soveltuu tutkimuksiin, joissa tutkittava ilmiö tunnetaan ja sitä voidaan selittää olemassa olevien teorioiden avulla (Kananen, 2015, s. 73). Yleisin aineistonkeruumuoto kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kysely, joka perustuu tutkittavan

ilmiön pohjalta laaditun tutkimusongelman mukaisiin tutkimuskysymyksiin. Varsinaisten tutkimuskysymysten rinnalla käytetään yksityiskohtaisia apukysymyksiä, joihin voidaan vastata tosiallisen tiedon tai omien mielipiteiden pohjalta. (Kananen, 2015, s. 73.)

Kohdejoukko oli talouden vastuuvastuun valmistelijan ennalta määrittelemä ja kysely kohdentui kohdeorganisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen yksiköissä työskenteleville työntekijöille. Kyselylomake lähetettiin 29.3.2022 ja se oli avoinna 29.3. – 5.4.2022. Tutkija lähetti kyselylomakkeesta muistutusviestin 3.4.2022 ja samalla vastausaikaa pidennettiin 8.4.2022 asti. Kysely lähetettiin 61 työntekijälle ja vastauksia saapui 17 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi saatiin 28 %.

Sähköpostin saateviestissä (liite 1) tutkija esitteli itsensä, kertoi opinnäytetyön aiheen ja selvensi lähetetyn sähköpostiviestin ja kyselyn tarkoitusta. Kyselyyn vastaaminen tapahtui sähköpostin liitteenä olevasta linkistä, josta avautui e-lomake (liite 2). Kyselylomake sisälsi 14 kysymystä, joista 8 oli monivalintakysymystä ja 6 oli avointa kysymystä. Kysymyksiin vastaaminen laadittiin helpoksi ja avoimiin kysymyksiin sallittiin oman mielipiteen kertominen. Koska avoimissa kysymyksissä ei ollut valmiita vaihtoehtoja, vastaajan piti tietää vastattavasta aiheesta ja niiden analysointi oli haastavampaa. Monivalintakysymysten vastauksia voidaan luokitella ja niitä on mahdollista analysoida myös tilastollisesti.

Tutkija kertoi myös sähköpostiviestissä saaneensa tutkimuksen toteuttamiseen asianmukaiset tutkimusluvut ja samalla sitoutuvansa tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattavansa henkilötietolain määräyksiä. Tutkimuksen kyselyaineisto säilytetään tietoturvasääntöjen mukaisesti ja hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan osallistunutta henkilöä ja vastaaminen kyselyyn oli vapaaehtoista. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus ottaa yhteyttä tutkijaan, jos jokin asia kyselyn aiheesta tai kyselylomakkeesta askarrutti.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan pääkäsitteiden eli validiteetin sekä reliabiliteetin avulla ja niiden tarkoituksena on varmistaa saadut tutkimustulokset oikeiksi (Kananen, 2015, s. 343). Validiteetti osoittaa, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty mittausmenetelmä mittaa tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä (Tilastokeskus, n.d.) ja reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten muuttumattomuutta eli jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, saataisiin samat tulokset (Kananen, 2015, s. 343).

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta todistetaan myös objektiivisuudella, koska tutkimusaineisto kerätään kyselylomakkeella ja tutkija ei toimi aineistonkeruuvälisenä. Kyselylomake on kaikille vastaajille samanlainen, eikä se ohjaa vastaamista. Vastaajat saattavat kuitenkin ymmärtää kysymykset eri tavoin subjektiivisten näkemystensä mukaan tai vastata kyselyyn todenmukaisesti tai ei, joten täysin objektiivista tietoa kvantitatiivinen tutkimus ei voi antaa. (Kananen, 2015, s. 340–341.) Vastausten luotettavuutta parantaa kuitenkin se, että kysely lähetettiin taloushallinnon parissa työskenteleville työntekijöille.

Tutkimuskysymykset vastasivat tutkimuksen tavoitteisiin ja kyselylomakkeella saatiin tarvittavia tuloksia, vaikka vastausprosentti jäi alhaiseksi. Kysymykset olivat selkeitä sekä helposti ymmärrettäviä. Avoimien kysymysten vastauksissa ilmeni samankaltaisia ongelmia sekä kehittämissuhteita.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tulokset

Kyselylomake muodostui 14 kysymyksestä, joista 8 oli monivalintakysymystä ja 6 oli avointa kysymystä. Kysymykset 1–14 oli tarkoitettu niille vastaajille, jotka käsittelevät asiakkaille myönnettäviin palveluihin liittyviä ostolaskuja. Jos vastaaja ei käsittele asiakkaille myönnettäviin palveluihin liittyviä ostolaskuja, häntä pyydettiin vastaamaan kysymyksiin 4–14.

Kyselylomakkeen kaksi ensimmäistä kysymystä kohdentuivat erilaisiin sosiaalipalveluiden asiakaspalveluihin liittyviin ostolaskuihin ja vastausvaihtoehdot olivat apuvälinepalvelut, asumispalvelut/palveluasuminen, asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen, asumispalvelut/tuettu asuminen, asunnon muutostyöpalvelut, ateriapalvelut, avohuollon tukitoimet/ammattillinen tukihenkilötyö, avohuollon tukitoimet/lapsiperheiden kotipalvelut, avohuollon tukitoimet/perhekuntoutus, avohuollon tukitoimet/perhetyö, avohuollon tukitoimet/tehostettu perhetyö, avohuollon tukitoimet/tukiperhetyö, avohuollon tukitoimet/valvotut tapaamiset, henkilökohtainen apu, katkaisuhoido, kotihoidon palvelut/säännöllinen kotihoito, kotihoidon palvelut/tilapäinen kotihoito, kotisairaalapalvelut, kuntouttava laitoshoido, laitoshoido, liikkumista tukevat palvelut, lyhytaikaishoido, omaishoidon tuen palvelut, perhehoito, sijaishuolto/laitossijoitukset, sijaishuolto/perhehoito, terapiapalvelut, turvapalvelut/turvapuhelimen käynnistysmaksu, turvapalvelut/turvapuhelimen kuukausimaksu, turvapalvelut/hälytyskäynti ja jokin muu palvelu.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, käsitteleeö työntekijä asiakkaille myönnettäviin palveluihin (asiakaspalveluostoihin) liittyviä laskuja. Ja jos käsittelee, niin hänen piti valita ne laskut, joita käsittelee. Vastaajan piti samassa kysymysoiossa vastata myös, laskutetaanko palvelusta kerta-, tunti-, vuorokausi- vai kuukausihinnan mukaan. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mistä palveluista kunnille tulee ostopalvelulaskuja ja periikö palveluntoimittaja niistä kerta-, tunti-, vuorokausi- vai kuukausihinnan mukaisen maksun. Kysymykseen vastasi kahdeksan vastaajaa.

Saatujen vastausten perusteella kaksi vastaajaa vastasi käsittelevänsä apuvälinepalveluihin liittyviä palveluita, joista toinen vastasi, että palvelusta laskutetaan vuorokausihinnan ja toinen, että kuukausihinnan mukaisesti. Asumispalveluihin liittyvän palveluasumisen laskuja käsittelee neljä vastaajaa ja palvelusta laskutetaan joko vuorokausi- tai kuukausihinnan mukaisesti. Asumispalveluiden tehostetun palveluasumisen laskuja käsittelee neljä vastaajaa ja myös niitä laskutetaan joko vuorokausi- tai kuukausihinnan mukaisesti. Asumispalveluiden tuetun asumisen laskuja käsittelee neljä vastaajaa ja palveluista laskutetaan joko vuorokausi- tai kuukausihinnan mukaisesti.

Asunnon muutostyöpalveluihin liittyviä laskuja käsittelee kolme vastaajaa, joista kaksi vastasi, että palvelusta laskutetaan kertahinnan ja yksi tuntiannon mukaisesti. Ateriapalvelulaskuja käsittelee viisi vastaajaa, joista neljä vastasi, että palvelusta laskutetaan kertahinnan mukaisesti ja yksi vastasi, että vuorokausihinnan mukaisesti.

Avohuollon tukitoimien ammatillisen tukihenkilötyön laskuja käsittelee viisi vastaajaa ja jokainen vastasi palveluista laskutettavan tuntiannon mukaisesti. Avohuollon tukitoimien laskuja, jotka koskevat lapsiperheiden kotipalveluita, käsittelee kolme vastaajaa ja jokainen vastasi palveluista laskutettavan tuntiannon mukaisesti. Avohuollon tukitoimien perhekuntoutusta koskevia laskuja käsittelee kaksi vastaajaa ja palvelusta laskutetaan vuorokausihinnan mukaisesti. Avohuollon tukitoimien perhetyötä koskevia laskuja käsittelee kaksi vastaajaa, joista molemmat vastasivat, että palvelusta laskutetaan tuntiannon mukaisesti. Avohuollon tukitoimien tehostettua perhetyötä koskevia laskuja käsittelee myös kaksi vastaajista ja palvelusta laskutetaan tuntiannon mukaisesti. Avohuollon tukitoimien tukiperhetyöhön liittyviä laskuja käsittelee kolme vastaajaa, joista yksi vastasi, että siitä laskutetaan tuntiannon mukaisesti ja kaksi vastasi, että vuorokausihinnan mukaisesti. Avohuollon tukitoimien valvotuista tapaamisista laskutetaan tuntiannon mukaisesti ja vastaajista kolme käsittelee näitä laskuja.

Henkilökohtaiseen apuun liittyviä laskuja käsittelee kolme vastaajaa ja kaikki vastasivat, että palvelusta laskutetaan tuntiannon mukaisesti. Katkaisuhoidon liittyviä laskuja käsittelee kolme vastaajaa ja palvelusta laskutetaan kaikkien vastausten perusteella vuorokausihinnan mukaisesti.

Kotihoidon palveluista säännöllisen kotihoidon laskuja käsittelee vastaajista yksi ja palvelusta veloitetaan kuukausihinnan mukaan. Vastaajista kaksi käsittelee kotihoidon palveluiden tilapäisen kotihoidon laskuja ja tästä palvelusta veloitetaan sekä kerta- että tuntiannon mukaisesti. Kotisairaalapalveluihin liittyviä laskuja käsittelee yksi vastaaja ja palvelusta veloitetaan kertahinnan mukaisesti.

Kuntouttavan laitoshoidon laskuja käsittelee kolme vastaajaa, joista jokainen vastasi, että palvelusta veloitetaan vuorokausihinnan mukaisesti. Laitoshoidon laskuja käsittelee kaksi vastaajaa, joista molemmat vastasivat, että palvelusta veloitetaan vuorokausihinnan mukaisesti.

Laskuja, jotka käsittelevät liikkumista tukevaa palvelua, käsittelee kolme vastaajaa ja kaikkien vastausten perusteella kyseisestä palvelusta laskutetaan kertahinnan mukaisesti. Lyhytaikaishoidon laskuja käsittelee kolme vastaajaa ja palvelusta laskutetaan vuorokausihinnan mukaisesti. Omaishoidon tuen palveluihin liittyviä laskuja käsittelee kaksi vastaajaa ja palvelusta laskutetaan tuntihinnan tai vuorokausihinnan mukaan.

Perhehoidon laskuja käsittelee viisi vastaajaa ja palvelusta laskutetaan yhden vastaajan mukaan tuntihinnan, kahden vastaajan mukaan vuorokausihinnan ja kahden vastaajan mukaan kuukausihinnan perusteella. Sijaishuollon laitossijoituksia koskevia laskuja käsittelee kolme vastaajaa ja heidän antamien vastausten perusteella palvelusta laskutetaan vuorokausihinnan mukaan. Sijaishuollon perhehoidon laskuja käsittelee myös kolme vastaajaa ja vastausten perusteella myös tästä palvelusta laskutetaan vuorokausihinnan mukaan.

Terapiapalveluita koskevia laskuja käsittelee neljä vastaajaa, joista kaksi vastasi, että palvelusta laskutetaan kertahinnan ja kaksi vastasi, että tuntihinnan mukaan. Turvapalveluiden turvapuhelimen käynnistysmaksulaskuja käsittelee kaksi vastaajaa ja palvelusta laskutetaan kertahinnan mukaan. Kaksi vastaajaa käsittelee myös turvapalveluiden turvapuhelimen kuukausimaksuihin liittyviä laskuja ja palvelusta laskutetaan kuukausihinnan mukaan. Turvapalveluiden hälytyskäynteihin liittyviä laskuja käsittelee kaksi vastaajaa ja molempien vastausten perusteella palvelusta laskutetaan kertahinnan mukaisesti. Kukaan vastaajista ei vastannut kyselylomakkeen kohtaan ”jokin muu palvelu”.

Taulukossa 1 selvennetään yhteenvedon omaisesti asiakaspalveluostoihin liittyviä palveluita ja laskuttavatko palveluntoimittajat niistä kerta-, tunti-, vuorokausi- vai kuukausihinnan mukaisesti ja miten saadut vastaukset jakaantuvat palveluittain.

Taulukko 1. Asiakaspalvelut, laskutuksen peruste ja vastausten määrä

Palvelu	Kerta-hinta	Tunti-hinta	Vuorokausi-hinta	Kuu-kausi-hinta
Apuvälinepalvelut			1	1
Asumispalvelut/palveluasuminen			2	2
Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen			2	2
Asumispalvelut/tuettu asuminen			3	1
Asunnon muutostyöpalvelut	2	1		
Ateriapalvelut	4		1	
Avohuollon tukitoimet/ammattillinen tukihenkilötyö		5		
Avohuollon tukitoimet/lapsiperheiden kotipalvelut		3		
Avohuollon tukitoimet/perhekuntoutus			2	
Avohuollon tukitoimet/perhetyö		2		
Avohuollon tukitoimet/tehostettu perhetyö		2		
Avohuollon tukitoimet/tukiperhetyö		1	2	
Avohuollon tukitoimet/valvotut tapaamiset		3		
Henkilökohtainen apu		3		
Katkaisuhoito			3	
Kotihoidon palvelut/säännöllinen kotihoito				1
Kotihoidon palvelut/tilapäinen kotihoito	1	1		
Kotisairaalapalvelut	1			
Kuntouttava laitoshoido			3	
Laitoshoido			2	
Liikkumista tukevat palvelut	3			
Lyhytaikaishoido			3	
Omaishoidon tuen palvelut		1	1	
Perhehoito		1	2	2
Sijaishuolto/laitossijoitukset			3	
Sijaishuolto/perhehoito			3	
Terapiapalvelut	2	2		
Turvapalvelut/turvapuhelimen käynnistysmaksu	2			
Turvapalvelut/turvapuhelimen kuukausimaksu				2
Turvapalvelut/hälytyskäynti	2			
Jokin muu palvelu				

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, peritäänkö asiakkaille myönnettävistä palveluista asiakasmaksu/palvelumaksu. Vastaajien piti valita kunkin palvelun kohdalta sopivin vastausvaihtoehto: kyllä, ei tai en tiedä. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mistä kunnille tulevista ostopalvelulaskuista peritään asiakasmaksu/palvelumaksu.

Kahdeksan vastaajaa vastasi kysymykseen ja saatujen vastausten perusteella seuraavista palveluista peritään asiakasmaksu/palvelumaksu: asumispalveluiden palveluasumisesta, tehostetusta palveluasumisesta ja tuetusta asumisesta, ateriapalveluista, katkaisuhoitosta, kotihoidon palveluiden säännöllisestä ja tilapäisestä kotihoidosta, kotisairaalapalveluista, kuntouttavasta laitoshoidosta, laitoshoidosta, liikkumista tukevista palveluista, lyhytaikaishoidosta, omaishoidon tuen palveluista, perhehoidosta,

turvapalveluiden turvapuhelimen käynnistysmaksusta, kuukausimaksusta sekä hälytyskäynneistä.

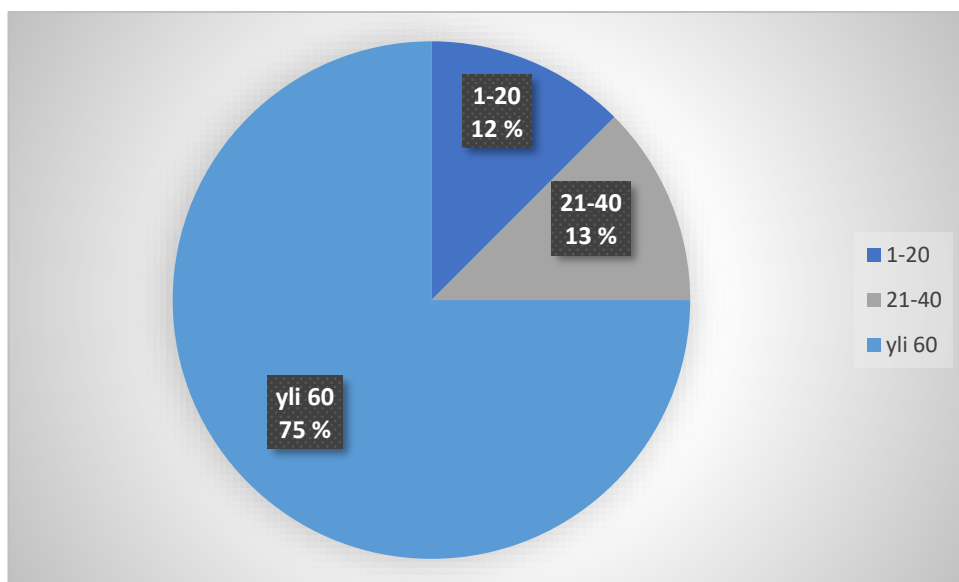
Saatujen vastausten perusteella seuraavista palveluista ei peritä asiakasmaksua/palvelumaksua: apuvälinepalveluista, asunnon muutostyöpalveluista, avohuollon tukitoimien ammatillisesta tukihenkilötyöstä, lapsiperheiden kotipalvelusta, perhekuntoutuksesta, perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä, tukiperhetyöstä eikä valvotuista tapaamisista, henkilökohtaisesta avusta, katkaisuhoidosta, sijaishuollon laitossijoituksista ja perhehoidosta, terapiapalveluista, turvapalveluiden käynnistysmaksusta, kuukausimaksusta eikä hälytyskäynneistä. Osa vastaajista ei tiennyt, peritäänkö palveluista maksua. Taulukossa 2 selvennetään yhteenvedona, miten saadut vastaukset jakaantuvat palveluittain ja perintäänkö palvelusta asiakasmaksu/palvelumaksu.

Taulukko 2. Asiakasmaksun/palvelumaksun periminen palveluittain

Palvelu	Kyllä	Ei	En tiedä
Apuvälinepalvelut		3	1
Asumispalvelut/palveluasuminen	4		1
Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen	4		1
Asumispalvelut/tuettu asuminen	2		3
Asunnon muutostyöpalvelut		4	1
Ateriapalvelut	5		
Avohuollon tukitoimet/ammattillinen tukihenkilötyö		5	1
Avohuollon tukitoimet/lapsiperheiden kotipalvelut		5	1
Avohuollon tukitoimet/perhekuntoutus		3	2
Avohuollon tukitoimet/perhetyö		4	1
Avohuollon tukitoimet/tehostettu perhetyö		4	1
Avohuollon tukitoimet/tukiperhetyö		5	1
Avohuollon tukitoimet/valvotut tapaamiset		5	1
Henkilökohtainen apu		2	2
Katkaisuhoito	2	1	1
Kotihoidon palvelut/säännöllinen kotihoito	3		1
Kotihoidon palvelut/tilapäinen kotihoito	3		1
Kotisairaalapalvelut	3		1
Kuntouttava laitoshoido	1		3
Laitoshoido	3		2
Liikkumista tukevat palvelut	3		1
Lyhytaikaishoido	5		
Omaishoidon tuen palvelut	1		2
Perhehoito	3		1
Sijaishuolto/laitossijoitukset		3	3
Sijaishuolto/perhehoito		3	3
Terapiapalvelut		3	2
Turvapalvelut/turvapuhelimen käynnistysmaksu	1	1	1
Turvapalvelut/turvapuhelimen kuukausimaksu	3	1	
Turvapalvelut/hälytyskäynti	2	1	
Jokin muu palvelu			

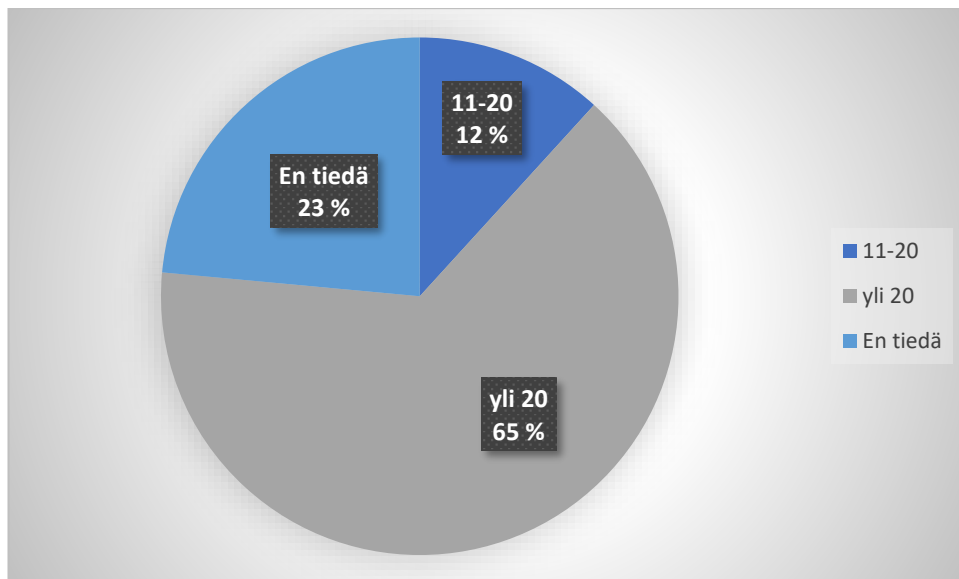
Kysymyksessä kolme vastaajaa pyydettiin arvioimaan, kuinka paljon asiakkaille myönnettäviin palveluihin (ei hankintoihin/tavaraostoihin) liittyviä laskuja hän käsittelee kuukaudessa. Kysymyksen tarkoituksena oli saada arvio, kuinka paljon asiakaspalvelulaskuja vastaaja käsittelee kuukaudessa ja vastausvaihtoehdoista 1–20, 21–40, 41–60, yli 60 tai en tiedä, vastaajan piti valita sopivin vaihtoehto.

Kahdeksan vastaajaa vastasi kysymykseen ja vastausten jakauma on kuvion 6 mukainen. Vastaajista 12 % arvioi laskujen määrän olevan välillä 1–20, 13 % vastaajista arvioi laskujen määrän olevan 21–40 ja 75 % vastaajista arvioi laskujen määrän olevan yli 60. Kukaan vastaajista ei arvioinut laskujen määräksi 41–60 tai vastannut kohtaan ”en tiedä”.



Kuvio 6. Asiakkaille myönnettävien palveluiden ostolaskujen lukumäärä kuukaudessa

Kysymyksessä neljä vastaajaa pyydettiin arvioimaan, kuinka monelta eri toimittajalta ostetaan palveluita tällä hetkellä. Kysymyksen tarkoituksena oli saada arvio eri palveluntoimittajien lukumäärästä ja vastausvaihtoehtoina olivat: 1–10, 11–20, yli 20 ja en tiedä, joista vastaajan piti valita itselleen sopivin vaihtoehto. Kaikki 17 kyselyyn vastaajaa vastasi kysymykseen ja vastausten jakauma on kuvion 7 mukainen. Kukaan vastaajista ei vastannut toimittajien lukumäärän olevan alle 10 ja 12 % vastaajista arvioi toimittajien määrän olevan 11–20, 65 % vastaajista arvioi toimittajien määrän olevan yli 20 ja 23 % vastaajista ei osannut arvioida toimittajien lukumäärää.



Kuvio 7. Eri palveluntoimittajien lukumäärä

Kysymys viisi oli avoin kysymys ”Miten laskujen kierto tapahtuu tällä hetkellä (esimerkiksi, mihin laskut saapuvat ja kierrätetäänkö laskut asiastarkastajalta hyväksyjälle tai missä vaiheessa lasku tiliöidään)?”. Kysymyksen tarkoituksena oli saada vastaajalta tietoa, miten hänen omassa organisaatiossaan ostolaskuprosessi ja laskujen käsittely tapahtuu. Koska kysymys oli avoin kysymys, sallittiin vastaajan kirjoittaa omia näkemyksiään. Kaikki 17 vastaajaa vastasi kysymykseen.

Vastaajista 14 kertoi ostolaskujen käsittelyn tapahtuvan samankaltaisesti eli lasku saapuu ensin käytössä olevaan ostolaskujen sähköiseen käsittelyohjelmaan (Basware, Rondo, Sarastia, Unit4 tai Workflow), josta ostoreskontran hoitaja siirtää laskun asiastarkastajalle, asiastarkastaja tiliöi laskun ja asiastarkastuksen jälkeen lasku siirretään hyväksyjälle. Lisäksi yhden vastauksen mukaan asiastarkastajia voi olla useampi.

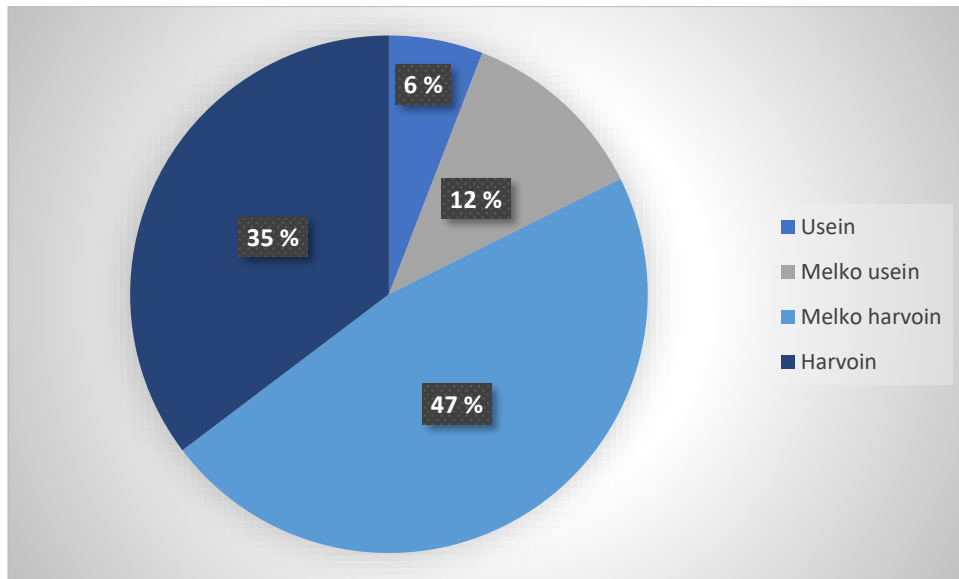
Yhden vastaajan tiedon mukaan organisaatiossa on käytössä laskuntarkastusrobotti, joka vertaa laskun tietoja materiaalijärjestelmän tietoihin ja suorittaa laskun tiliointivaiheen, jonka jälkeen se siirtää laskun hyväksyjälle eli ”Lasku tulee asiastarkastajalle, joka tiliöi laskun ja lähettää sen hyväksyjälle. Vaihtoehtoisesti laskuntarkastusrobotti tiliöi laskun materiaalijärjestelmästä saamallaan tiedoilla ja lähettää hyväksyjälle.” Laskujen kierrossa voidaan hyödyntää myös automaattitiliointeja erään vastauksen mukaisesti eli ”Laskut saapuvat sähköiseen ostolaskujen kierrätysjärjestelmään, jossa ne siirtyvät asiastarkastajalle tilausviitteen mukaan automaattisesti. Asiastarkastuksen ja

tiliöinnin jälkeen siirtyy hyväksyjälle. Toimittajittain on mahdollista tehdä automaattitiliöintejä.”

Erään vastaajan mukaan ”Ostoreskontranhoitaja lähettää laskut ko. osaston sihteerille tiliötäväksi ja kierrätettäväksi, osan hän saattaa tiliöidä jo valmiiksi ennen lähetystä.” Tässä tapauksessa ostoreskontranhoitaja tiliöi laskun valmiiksi ennen kuin se siirretään eteenpäin.

Myös seuraava kysymys oli avoin ja **kysymyksen kuusi** eli ”Mikä on oma roolisi laskujen käsittelyssä? Mikä vaihe kuuluu sinulle?” tarkoituksena oli saada selville vastaajien rooli ostolaskujen käsittelyprosessissa. Kaikki 17 vastaajaa vastasi kysymykseen ja roolit jakaantuivat seuraavanlaisesti: vastaajista yksi reitittää laskuja kiertoon, kierron jälkeen tarkistaa tiliöinnit ja siirtää laskut reskontraan, kaksi toimii laskujen hyväksyjänä, yksi ei toimi laskujen käsittelijänä asiakaspalveluostoissa, kaksi ei enää käsittele ostolaskuja (toinen on aiemmin toiminut laskujen tiliöijänä ja asiatarkastajana ja toiselle kuului aiemmin tiliöintivaihe), kahdeksan toimii tiliöijänä ja asiatarkastajana, kaksi toimii asiatarkastajana (joista toinen selvittelee myös tulosalueelle tulevia epäselviä laskuja) ja yksi tarkastaa, tiliöi sekä tuuraa ostoreskontranhoitajaa, jolloin hän skannaa, laittaa kiertoon, siirtää kirjanpitoon sekä maksaa laskut.

Kysymyksen seitsemän ”Onko laskuissa sisältövirheitä?” tarkoituksena oli saada selville, kuinka paljon kunnille saapuvat laskut sisältävät virheitä. Vastausvaihtoehtoina olivat: usein, melko usein, melko harvoin, harvoin ja ei ollenkaan. Kaikki 17 vastaajaa vastasi kysymykseen. Vastaajista 6 % ilmoitti, että laskuissa on usein virheitä, 12 % ilmoitti laskuissa olevan melko usein virheitä, 47 % ilmoitti niiden sisältävän melko harvoin virheitä, 35 % vastasi laskujen sisältävän harvoin virheitä ja kukaan ei vastannut, ettei laskuissa ole ollenkaan virheitä. Kuviossa 8 selvennetään laskuissa olevien virheiden määrän jakaumaa.



Kuvio 8. Laskujen sisältövirheiden määrän jakauma

Kysymys kahdeksan ”Jos laskuissa on virheitä, niin millaisia virheitä? Miten virheet voisi välttää?” oli jatkokysymys edelliseen kysymykseen ja kysymyksen tarkoituksena oli saada laskujen käsittelijöiltä yksityiskohtaisempia tietoja laskuissa esiintyvistä virheistä. Vastaajilla oli mahdollisuus vastata kysymykseen omien näkemystensä mukaisesti ja siihen vastasi 16 henkilöä.

Ohessa vastaajien antamia vastauksia sekä kehittämisehdotuksia:

”Virheellinen hinta tai epäselvä sisältö.”

”Palvelu on hinnoiteltu väärin/ei kilpailutuksen mukaisesti tai laskutettu liikaa.” Kehittämisehdotuksena vastaaja ehdotti, että ”Laskuttajien tulisi olla tarkempia ja olla tavoitettavissa mahdollisten virheiden korjauksien varalta”.

”Laskutetaan tuotteita, joita ei ole saapunut” ja hänen kehittämisehdotuksenaan oli, että ”Toimittajan pitäisi lähettää lasku vasta tavaran jälkeen eikä päinvastoin”.

”Joskus voi olla joku laskurivin summa väärin, mutta hyvin harvoin. Kyseessä tällöin näppäilyvirhe.”

”Esim. sopimusmuutosten yhteydessä, saattaa toimittaja laskuttaa edelleen, vaikka sopimus on esim. siirtynyt in-house -toimittajalle.”

”Laskutetaan esim. organisaatioon kuulumattoman henkilön kuluja. Tai esim. henkilökohtaista apua veloitettu yli päätöksessä myönnetyn rajan.” Kehittämisehdotuksena tämä vastaaja ehdotti, että ”Tällaiset virheet voi välttää vain olemalla huolellisempi”.

”Useimmiten koskee kuntalaskuja ja niissä on asiakkaalla väärä kotikunta (hoitajat tarkistavat osoitetiedot joka kerta).”

Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että laskuista puuttuu tilausviite tai se on virheellinen, maksajan tiedot ja laskutusosoitteet ovat puutteellisia, tilaajan tieto tai kustannuspaikkatieto puuttuu. Laskuissa esiintyy myös alv-virheitä. Virheiden välttämiseksi nämä vastaajat ehdottivat, että ”palvelua ostettaessa pitäisi ilmoittaa oikeat laskutus-tiedot” ja ”tilaajilla käytössä ajantasainen toimittajatiedote ja heitä myös ohjeistettu tilausviitteen tärkeydestä” sekä ”tilausvaiheessa on tärkeää ohjeistaa toimittajalle laskutustiedoista ja niiden tärkeydestä”.

Yksi vastaajista ei vastannut millaisia virheitä laskuissa esiintyy, mutta hän ehdotti virheiden välttämiseksi, että laskuissa olisi ”oikea viite ja tieto ostosta käsittelijälle sekä oikea tiliöinti”.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin ”Mikä on työläin vaihe laskujen käsittelyssä? Miten työlästä vaihetta voisi mielestäsi helpottaa?”. Myös kysymys yhdeksän oli avoin kysymys ja vastaajilla oli mahdollisuus vastata siihen omien kokemustensa mukaisesti. Kysymykseen vastasi 16 henkilöä.

Kolmen vastaajan mielestä työläintä on laskujen ja epäselvien maksumuistutusten selvittäminen sekä virheellisten laskujen reklamointi ja hyvityslaskujen pyytäminen. Neljäs vastaajista totesi, että ”työläintä on selvittää puuttuvia toimituksia”. Viides vastaaja koki työläimmän vaiheen oleva ”laskujen tallentaminen toiseen järjestelmään, tällä hetkellä tämä tehdään kuntalaskutuksen ja raportoinnin vuoksi”. Kuuden vastaajan mielestä työläintä on tiliöintivaihe ja varsinkin silloin, ”jos laskuja on paljon” tai ”jos lasku pitää jakaa monelle eri laskentakohteelle (enemmän kuin yksi tiliöintirivi)” tai

”jos lasku joudutaan jakamaan eri kustannuspaikoille esim. %osuuden mukaan”. Myös ”isojen nimiliitteiden läpikäynti” koetaan työlääksi.

Erään vastaajan mielestä työläin vaihe on se, kun ”toimittajat jättävät tilaajan nimen, osaston yms. merkinnät laittamatta laskulle asti”. Työllistävänä vaiheeksi eräs vastaajista kokee sen, kun pitää ”tarkastaa onko asiakkaalle myönnetty ko. palvelu eli onko laskutettu oikein perustein”. Yksi vastaajista totesi, että ”Tiliöinnin lisäksi on tarkastettava Sosiaali-Effica, onko päätös voimassa sekä kirjattava lasku Efficaan. Eli tavallaan tulee kaksinkertainen kirjaus. Ilmeisesti Effica-kirjaus olisi mahdollista automatisoida.”

Vastaajien mielestä työlästä vaihetta voisi helpottaa siten, että ”toimittajan selkeämmät yhteystiedot helpottaisivat selvittelyä”, ”toimittajan pitäisi lähettää lasku vasta-tavaran jälkeen eikä päinvastoin”, ”pyytää lasku oikeilla tiedoilla, käyttää automatisointia, mutta tämä vaatii, että laskut ovat oikeellisia”, ”automatisoinnilla helpotusta”, ”ehkä kuukausittain samoina tulevien laskujen automaattinen tiliöinti tai jokin vastaava, että tiliöinti olisi valmiina ja asiatarkastaja vain katsoo, että lasku ja tiliöinti on oikein”, ”etukäteen tieto, että lasku tulossa” tai ”tilausvaiheessa on tärkeää ohjeistaa toimittajalle laskutustiedoista ja niiden tärkeydestä”.

Kysymyksen 10 eli ”Liittyykö laskujen käsittelyyn ongelmia? Jos liittyy, niin millaisia? Miten ongelmia voisi välttää?” tarkoituksena oli saada vastaajilta tarkempia tietoja, millaisia ongelmia laskujen käsittelyssä ilmenee ja miten niitä vastaajan mielestä voisi välttää. Kysymykseen vastasi 14 henkilöä.

Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että ongelmat liittyvät pääosin laskujen reitittämiseen oikealle asiatarkastajalle, jolloin laskut pyörivät henkilöltä henkilölle. Laskuista puuttuu usein myös tilausviite, jonka vuoksi ne aiheuttavat paljon ylimääräistä selvitystyötä eli laskuista ei näe, kuka palvelun on tilannut.

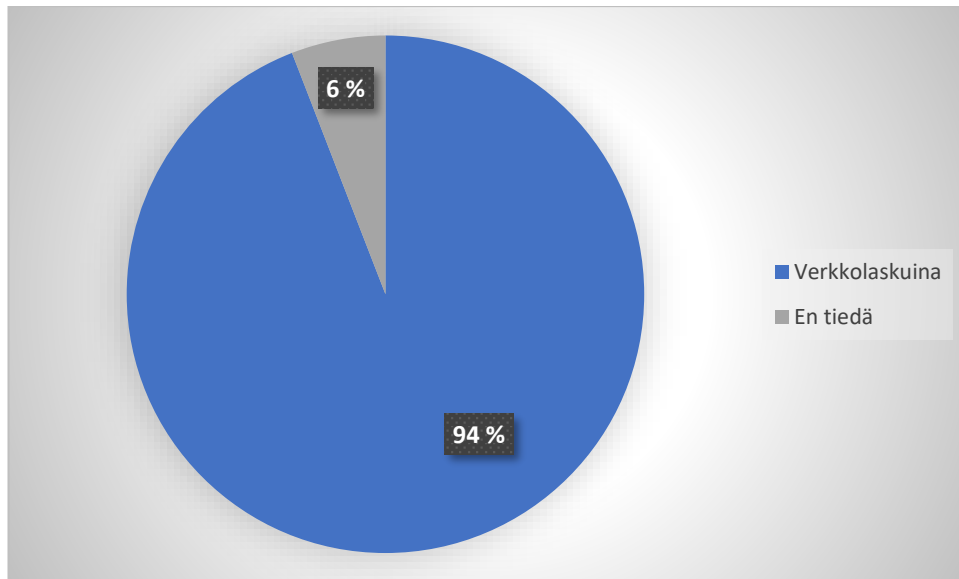
Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että ongelmia esiintyy aika vähän ja hankaluutta aiheuttaa, jos robotit lakkaavat toimimasta. Erään vastaajan mielestä varahenkilöiden eli sijaisten määrätteleminen jättämiset aiheuttavat ongelmia, koska laskut jumiutuvat silloin käsitelijälle. Näitä ongelmia esiintyy varsinkin yllättävien poissaolojen aikana.

Ongelmia esiintyy myös silloin, kun laskut vaativat maksusitoumuksen ja jos ne eivät ole ajan tasalla eli tiliöinti voidaan tehdä vasta maksusitoumuksen laatimisen jälkeen. Eräs vastaajista totesi ongelmia esiintyvän, kun ”joidenkin toimittajien laskut tulevat myöhässä ja kustannuksia joudutaan arvioimaan talousraportointia varten”. Jonkun vastaajan mielestä ongelmana on se, että ”Kanta Sosiaali-Effican käyttöönoton jälkeen, ostolaskujärjestelmän ja Effican tilit eivät oikein kaikilta osin kohtaa”.

Eräs vastaajista vastasi tähän kysymykseen viittaamalla hänen aiempiin vastauksiinsa eli hän totesi, että ”Ylipäätään mikäli laskulla on virheitä ja niitä selvitellään ja pyydetään hyvityslaskuja ja uusia laskuja. Aikaa vievä prosessi ja yleensä joutuu olemaan yhteydessä useamman kerran ennen kuin asia selviää.” Yhden vastaajan mielestä ongelmat liittyvät enimmäkseen huonosti toimivaan ohjelmaan ja virheellisiin laskutus-tietoihin.

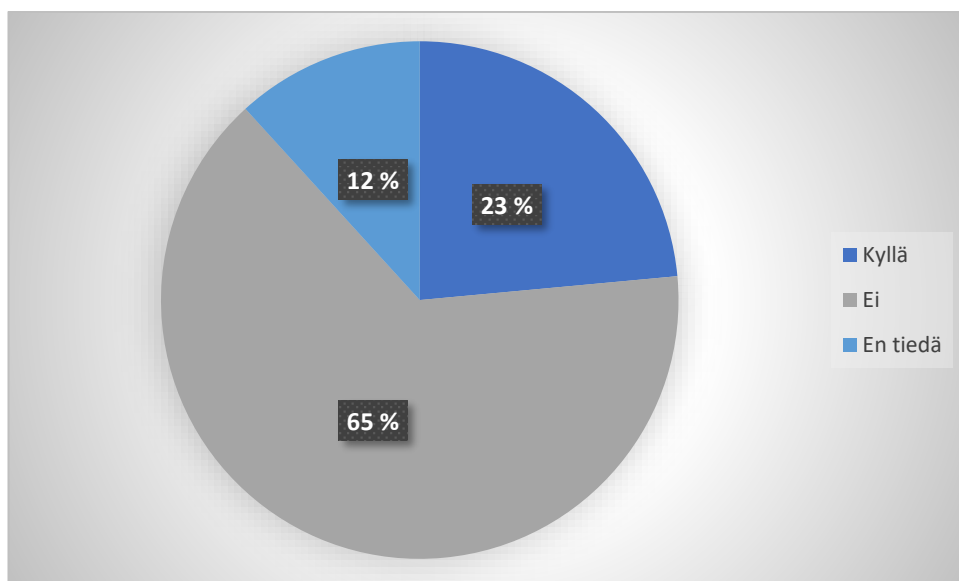
Näiden ongelmien välttämiseksi vastaajat ehdottivat, että käyttäjiä pitäisi ohjeistaa paremmin, yhteistyötä pitäisi kehittää sosiaalityöntekijöiden ja sihteerien välillä sekä sosiaalityöntekijöiden pitäisi kantaa enemmän vastuuta maksusitoumuksien oikeellisuudesta. Laskutusviitteet koetaan yhä tärkeämmiksi ja palvelun tilaajan pitäisi aina muistaa ilmoittaa tilausviite palveluntuottajalle ja palveluntuottajan pitäisi ymmärtää kirjata se myös laskuun. Lisäksi ehdotettiin, että laskujen käsittelijöiden sijaistusemääritykset pitäisi laittaa ajan tasalle laskujen käsittelyn nopeuttamiseksi eli suurimmat ongelmat voisi välttää toimivalla ohjelmalla sekä selkeällä tiedonkululla.

Kysymyksen 11 eli ”Missä muodossa laskut saapuvat?” tarkoituksena oli selvittää, saapuvatko laskut paperisena vai verkkolaskuina. Kuvioista 9 nähdään, että paperilaskuja ei saavu yhtään ja 94 % laskuista saapuu verkon välityksellä. Yksi vastaajista vastasi, että hän ei tiedä, millä tavoin laskut saapuvat. Kysymykseen vastasi kaikki 17 kyselyyn osallistunutta henkilöä.



Kuvio 9. Paperi- ja verkkolaskujen osuus

Kysymyksen 12 ”Onko palveluihin liittyvien laskujen käsittelyä automatisoitu?” tarkoituksena oli saada selville, hyödynnetäänkö nykyisissä organisaatioissa automaatiota ostolaskujen kierrätyksessä. Vastausvaihtoehdot olivat: kyllä, ei ja en tiedä. Kaikki 17 kyselyyn osallistunutta henkilöä vastasi kysymykseen ja kuviossa 10 selvennetään vastausten jakaumaa. Vastaajista 23 % oli sitä mieltä, että laskujen käsittelyä on automatisoitu, 65 % oli sitä mieltä, että laskujen käsittelyä ei ole automatisoitu ja 12 % vastaajista ei tiennyt, onko laskujen käsittelyssä hyödynnetty automaatiota.



Kuvio 10. Laskujen käsittelyn automatisointi

Kysymys 13 oli avoin kysymys eli ”Onko sinulla ideoita/toiveita palveluihin liittyvien laskujen automatisointiin? Voitaasiinko laskujen käsittelyn tehostamiseksi tehdä jotain toisin?”. Kysymyksen tarkoituksena oli saada vastaajilta ideoita ja toiveita, miten palveluihin liittyvissä laskuissa voitaisiin hyödyntää automatiikkaa. Kysymykseen vastasi 13 henkilöä.

Ohessa vastaajien ideoita ja toiveita:

”Rajaamalla asiataarkastajien määrää. Viitenumerokäytäntö olisi myös hyvä, mutta se vie oman aikansa, että laskuttajat oppivat käyttämään sitä.”

”En tiedä palvelulaskuista, en näe niitä. Tavaralaskujen käsittelyn hoitaa meillä robotit; sekä tarkastuksen että hyväksynnän. Ihminen vaan ”paikkaa” robotin työtä.”

”Mikäli laskulta käy selkeästi ilmi, esim. viitteestä tai tilausnumerosta, mitä palvelua ja kustannuspaikkaa lasku koskee, niin se olisi helpompi automatisoida.”

”Automatisointia pitää lisätä.”

”Yhteiset selkeät toimintamallit, joita kaikki noudattavat tilatessaan tavaroita ja palveluita.”

”Yksi asia yhdelle laskulle. Ei jaettavia laskuja. Vakiolaskuille (sopimusperuste ja sama summa) kevyempi hyväksyntäprosessi.”

”Laskut tulevat pääsääntöisesti verkkolaskuina. Paperilaskujakin otetaan vielä vastaan. Vähentäisi varmasti työtä, jos paperilaskuja ei enää otettaisi vastaan. Käytössä pelkkä verkkolasku tai sähköinen lasku.”

”Pääosin laskut tulevat verkkolaskuina, mutta jotkut pienet yrittäjät lähettävät edelleen paperilaskuja. Effic-vaihe on melko työllistävä eli siihen olisi hyvä saada automaatiota. On myös joitakin koontilaskuja, joiden tiliöiminen on aikaa vievää.”

”Laskun pitäisi sisältää tiedot tilaajasta.”

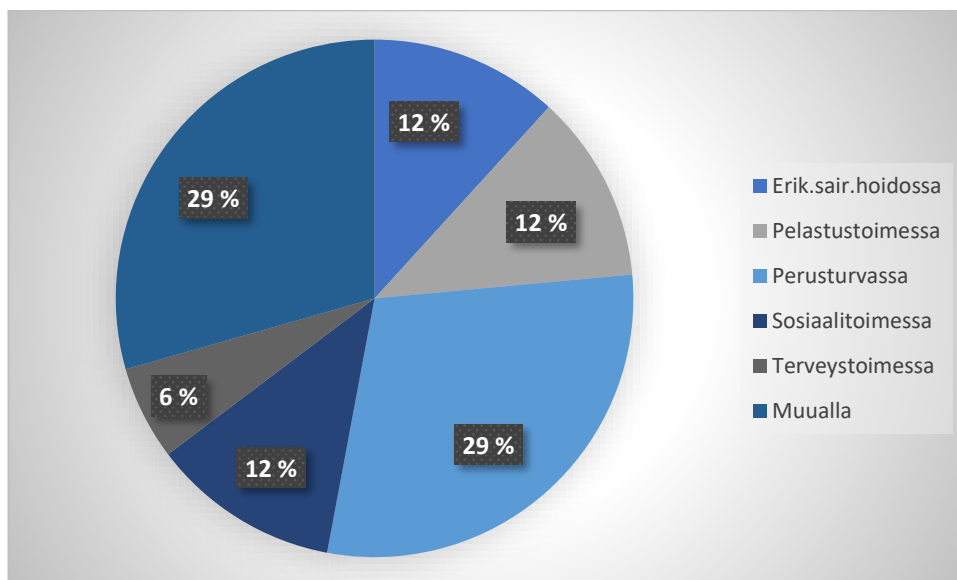
”En osaa äkkiseltään sanoa ... pitäisi tuntea koko prosessi alusta alkaen.”

”Osto/palvelutilauksen automaattinen täsmäytys, jossa järjestelmä vertaa laskua palvelusopimukseen tai ostotilaukseen.”

”Esim. edellisen rivin kopiointi, usein muuttuu esim. vain alv-koodi.”

”En osaa sanoa.”

Viimeisen kysymyksen eli *kysymyksen 14* ”Millä palvelualueella työskentelet?” tarkoitus oli vielä saada vastaajilta tieto, millä palvelualueella vastaaja tällä hetkellä toimii. Vaihtoehdot olivat: erikoissairaanhoidossa, pelastustoimessa, perusturvassa, sairaanhoidossa, sosiaalitoimessa, terveystoimessa, vanhustyössä tai muualla. Kaikki 17 kyselyyn vastannutta henkilöä vastasi kysymykseen. Kuviossa 11 esitetään vastaajien jakaantuminen toimialoittain. Erikoissairaanhoidossa työskentelee 12 % vastaajista, pelastustoimessa 12 %, perusturvassa 29 %, sairaanhoidossa ei ketään, sosiaalitoimessa 12 %, terveystoimessa 6 %, vanhustyössä ei ketään ja muualla 29 %.



Kuvio 11. Vastaajien jakaantuminen palvelualueittain

Kysymykseen 14 liittyi vielä *jatkokysymys* eli jos kysymykseen vastasi ”muualla”, toivottiin vastaajaa vastaamaan vielä kysymykseen ”Muualla, missä?”. Tällä

vastauksella toivottiin vielä tarkempaa tietoa vastaajan palvelualueesta. Viisi vastaajaa vastasi tähän tarkentavaan kysymykseen ja vastauksista ilmenee, että yksi työskentelee taloushallinnossa, yksi logistiikkakeskuksessa, kaksi hallinto-osastolla ja yksi talous- ja hallintopalveluissa.

6.2 Johtopäätökset

Kyselylomake lähetettiin etukäteen määritellylle kohderyhmälle eli 61 työntekijälle, jotka työskentelevät Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien kohdeorganisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen yksiköissä. Kysely oli avoinna kevättalvella ensin kahdeksan päivää, jonka jälkeen kyselyn vastausaikaa pidennettiin vielä kolme päivää. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 17 työntekijää vastausprosentin ollessa 28 %. Vaikka vastausprosentti jäi alhaiseksi, vastauksia saatiin kuitenkin kattavasti eri tehtävissä toimivilta henkilöiltä, joten tuloksia voidaan pitää yleistävinä. Tutkimuksesta saadaan selville, millaisista asiakaspalveluostoista organisaatioille saapuu laskuja ja samalla voidaan päätellä samankaltaisten ongelmien esiintyvän organisaatiosta riippumatta erilaisia ostolaskuja käsiteltäessä.

Kyselylomakkeen kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, käsittelevätkö vastaajat sosiaalipalveluihin liittyviä ostolaskuja ja jos käsittelevät, niin heitä pyydettiin myös valitsemaan oikea laskutusperuste eli laskutetaanko ostopalvelusta kerta-, tunti-, vuorokausi- vai kuukausihinnan mukaisesti ja peritäänkö asiakkailta ostopalveluun liittyvä asiakasmaksu/palvelumaksu.

Kahteen ensimmäiseen kysymykseen vastasi kahdeksan henkilöä. Tutkimuksesta ilmenee, että kaikista kyselylomakkeeseen kirjatuista palveluista (30 kpl) saapuu ostolaskuja ja niistä palveluntuottaja perii joko kerta-, tunti-, vuorokausi- tai kuukausihintaan perustuvan maksun. Kukaan vastaajista ei vastannut kohtaan ”jokin muu palvelu”, jolloin vastaaja olisi voinut itse kertoa tutkijalle luettelosta puuttuvan palvelun.

Saaduista vastauksista ilmenee (taulukko 1, s. 28), että palveluista laskutetaan eri perustein. Vastauksista voidaan päätellä, että kuntien ja palveluntuottajien väliset laskutusperusteet pohjautuvat keskinäisiin sopimuksiin, jonka vuoksi laskutusperusteet

vaihtelevat eri kuntien ja palveluntoimittajien välillä. Hyvinvointialueelle siirryttäessä sopimukset olisi hyvä laatia samojen laskutusperusteiden mukaisesti, sillä tehdystä tutkimuksesta ei ilmene kaikkien hyvinvointialueelle siirtyvien organisaatioiden käyttämiä laskutusperusteita.

Tutkimustulosten perusteella 17 palvelusta peritään asiakasmaksu/palvelumaksu. Lisäksi 17 palveluista ei peritä asiakasmaksua/palvelumaksua. Osa vastaajista ei tiennyt, peritäänkö palvelusta asiakasmaksua/palvelumaksua. Asiakasmaksun/palvelumaksun perimisestä saaduissa vastauksissa (taulukko 2, s. 29) ilmeni eroavaisuuksia, sillä esimerkiksi katkaisuhoidon asiakasmaksun/palvelumaksun perimisessä kaksi vastaajaa on sitä mieltä, että palvelusta peritään maksu ja yksi vastaaja sitä mieltä, että ei peritä. Koska vastauksissa ilmenee eroavaisuuksia, on jatkossa syytä selvittää kaikkien hyvinvointialueelle siirtyvien kuntien perintäperiaatteet, sillä hyvinvointialueella on oltava samat maksuperusteet kaikille.

Kolmannen kysymyksen vastausten perusteella laskujen määrä on suuri. Jotta ostolaskujen käsittelyyn varattava henkilöstöresurssi osataan mitoittaa oikein, olisi jokaiselta hyvinvointialueelle siirtyvältä organisaatiolta vielä varmistettava todellinen ostolaskujen määrä.

Neljännän kysymyksen tarkoituksena oli saada arvioita eri toimittajien lukumääristä. Vastauksista ei ilmene tarkkaa lukumäärää, mutta 65 % arvioi toimittajien määrän olevan yli 20.

Viidennessä kysymyksessä vastaajien toivottiin kertovan oman nykyisen organisaation ostolaskujen kierrätysjärjestelmästä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että menettelytavat hyvinvointialueelle siirtyvissä organisaatioissa eroavat toisistaan vain vähän ja tämän takia hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa, on laskujen kierrätys suhteellisen helposti yhdenmukaistettavissa.

Kyselyyn vastanneiden roolia selvitettiin kuudennessa kysymyksessä. Vastausten perusteella kaikilla oli kokemusta ostolaskujen käsittelemisestä. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan varmentaa myös näiden vastausten perusteella.

Laskujen sisältövirheitä kysyttäessä (kysymys seitsemän) tutkija halusi saada tietoa, esiintyykö laskuissa mahdollisesti virheitä. Kysymykseen haluttiin vielä tarkentavia tietoja, joten kysymykseen kahdeksan vastaajien toivottiin vastaavan omien kokemustensa perusteella ja antavan selventäviä vastauksia.

Saatujen vastausten perusteella laskuissa esiintyy usein erilaisia virheitä. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että laskuista puuttuu laskujen käsittelijälle oleellista tietoa eli tiedot tilausviitteestä, maksajasta, tilaajasta tai kustannuspaikasta. Myös laskutusosoitteet ovat puutteellisia ja laskuissa saattaa esiintyä alv-virheitä. Hyvinvointialueelle siirryttäessä on erityistä huomiota kiinnitettävä toimittajien ja tilaajien ohjeistamiseen laskujen sisältövaatimuksista, tilausviitteiden tärkeydestä sekä niiden sisällyttämisestä laskuihin. Tehokas tapa on myös palauttaa toimittajalle puutteelliset laskut korjattavaksi, mutta tällöin on syytä informoida toimintatavasta etukäteen.

Kahdeksannessa kysymyksessä tutkija halusi tietää tarkemmin, millaisia virheitä laskuissa esiintyy. Vastauksissa korostuu toimittajien laskujen puutteellisista viitetiedoista aiheutuva korjaus- ja selvittelytarve. Myös aiheettomat laskut ja laskut, joiden toimitus ei ole vielä saapunut, tuottavat turhaa lisätyötä. Laskuissa esiintyvät virheet kuormittavat siis turhaan laskujen tarkastajia ja keino näiden ongelmien korjaamiseksi on luoda selkeät ohjeet laskujen sisältövaatimuksista. Tämä edellyttää myös laadittujen ohjeiden noudattamista ja toimittajille voisi tarvittaessa järjestää opastusta asiasta.

Myös vastaajat antoivat selkeitä kehittämissuhteita tunnistamiinsa ongelmiin, esimerkiksi "Täsmälliset ja kattavat laskutustiedot jo tilaukseen. Ajantasainen ja kattava luettelo kaikista toimittajista". Käyttöön voisi ottaa esimerkiksi luettelon ns. hyväksytyistä toimittajista ja tällaiseksi toimittajaksi pääsee, kun vakavaraisuuden selvittämisen jälkeen toimittaja ymmärtää myös laskujen oikeellisuuden tärkeyden ja sitoutuu noudattamaan laskutusohjeita.

Kysymyksessä yhdeksän selvitettiin laskujen käsittelyn työläintä vaihetta. Vastausten perusteella eniten aikaa vievä vaihe on laskujen tiliöinti, joka tietysti on myös välttämätön vaihe. Hankintaprosessia tulisi kehittää niin, että jo tilausvaiheessa saadaan tiliöintitiedot linkitettyä tilaukseen ja sen myötä saapuviin laskuihin. Näin tiliöinnin

vaatima työpanos vähenisi. Myös laskutustietojen syöttämistä useampaan eri järjestelmään tilastoinnin takia pitäisi välttää.

Kymmenes kysymys kohdentui myös laskujen käsittelemiseen ja siinä mahdollisesti esiintyviin ongelmiin. Vastausten perusteella laskujen ohjaamisessa oikealle tarkastajalle ja hyväksyjälle ilmeni ongelmia. Myös nämä ongelmat liittyvät pääsääntöisesti tilausten ja laskujen viitetietojen oikeellisuuteen. Laskutusviitteiden tärkeys korostuu ja niiden oikeellisuuden myötä hyvin monet laskunkierron ongelmat poistuisivat.

Valtaosa laskuista (kysymys 11) saapuu sähköisessä muodossa ja tämä on hyvä lähtökohta, jos laskujen käsittelyä halutaan jatkossa automatisoida. Kyselyssä kartoitettiin myös laskujen käsittelyn nykytilaa (kysymys 12) ja vastaajista vain 23 % ilmoitti, että laskujen käsittelyä on automatisoitu. Suurin osa laskuista kulkee siis manuaalisen käsittelyprosessin kautta, jolloin se vaatii monen työntekijän työpanosta prosessin eri vaiheissa.

Vastaajilta kysyttiin myös ideoita ja toiveita palveluihin liittyvien laskujen käsittelyn automatisointia ajatellen ja voitaisiinko laskujen käsittelyn tehostamiseksi tehdä jotain muuta (kysymys 13). Vastaajien halu laskujen käsittelyn automatisointiin on ilmeinen. Laskutusviitteiden käyttöä tulisi myös kehittää eli laskulla pitää olla selkeästi mainittu tiedot tilaajasta, tilatusta asiasta ja laskutusviite, joka liittää laskun organisaatioon, kustannuspaikkaan sekä kirjanpidon tiliin.

Viimeisen kysymyksen (kysymys 14) tarkoituksena oli vielä todentaa, että kyselyyn vastanneet toimivat tällä hetkellä joko sosiaali- tai terveydenhuollossa tai pelastustoitossa ja saatujen vastausten perusteella vastaajat toimivatkin laajasti eri palvelualueilla. Tämän perusteella vastauksia voidaan pitää koko hyvinvointialueelle siirtyvää tehtäväkenttää edustavana ja päätelmiä vastauksista voidaan tehdä koko hyvinvointialuetta ajatellen.

7 POHDINTA

Sote-uudistus on valtava muutos valtakunnallisesti. Hyvinvointialueiden tehtäväksi tulee jatkossa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tehtävien hoitaminen erillään nykyisistä kunnista. Kukin hyvinvointialue tulee muodostumaan useista eri organisaatioista, jolloin hyvinvointialueen henkilökuntamäärä tulee olemaan suuri. Uudistuksen myötä myös asiakasmäärä tulee hyvinvointialueilla olemaan merkittävä.

Opinnäytetyö kohdentui pieneen rajattuun taloushallinnon osa-alueeseen ja sen tarkoituksena oli kartoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien organisaatioiden asiakaspalveluostoihin liittyvien laskujen käsittelyn nykytila. Työ jakaantui samalla kahden eri osioon eli asiakaspalveluihin liittyvien ostolaskujen käsittelemiseen sekä ostolaskujen käsittelyprosessiin ja siinä mahdollisesti ilmaantuviin ongelmiin.

Tutkimuksen eettiset näkökulmat huomioitiin siten, että kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaajilla oli mahdollisuus saada tutkimuksesta lisätietoja. Saatu aineisto säilytettiin huolellisesti ja ulkopuolisilta tahoilta suojattuna. Aineistoa käsiteltiin myös luottamuksellisesti, jottei kenenkään vastaajan henkilöllisyys paljastu.

Validiteetin kannalta tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa se, että kvantitatiivinen tutkimus soveltui tämän tutkimuksen tutkimusotteeksi ja e-kyselylomake aineistonkeruumenetelmäksi. Tutkimuksen taustalla oli ilmiö, joka tunnettiin ja sitä pystyttiin selittämään teorioiden avulla ja tutkittavasta ilmiöstä saatiin kokonaisvaltainen kuva. Vastausprosentti 28 % oli alhainen, mutta vastauksista voitiin todeta, että tutkimuksen kohdejoukko oli myös oikea. Vastauksista ilmeni myös ostolaskuprosessissa esiintyviä ongelmia sekä kehittämisehdotuksia niiden poistamiseksi. Reliabiliteetin kannalta tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, vastaukset olisivat todennäköisesti samankaltaisia. Luotettavuutta tukee myös se, että vastaukset olivat yhteneväisiä sekä tukivat toisiaan.

Tutkimuksesta ilmeni, että kunnissa toimitaan tällä hetkellä eri tavoin, erilaisia toimintaohjeita- ja tapoja sekä laskutusperusteita noudattaen. Toimintatapoja voidaan

harvoin siirtää samanlaisina organisaatiosta toiseen, mutta käytännössä hyväksi todetut toimintamallit voisivat toimia pohjana uusien, yhteisten toimintamallien luomisessa.

Sisältövaatimusten eli tilausviitteiden, sopimukseen perustuvien kerta-, tunti-, vuorokausi- ja kuukausihintojen on oltava oikein ja voimassa oleviin sopimukseen perustuvia. Jos maksusitoumuksia tehdään myös tulevaisuudessa, on niiden oltava ajan tasalla. Myös toimittajien informoimiseen tulevista muutoksista ja laskujen sisältövaatimuksista tulee panostaa. Sisältövaatimuksia on noudatettava, jotta ylimääräisiltä työvaiheilta (esimerkiksi virheellisten tai puutteellisten laskujen käsittely) välttyttäisiin.

Työntekijöiden olisi hyvä ymmärtää myös toisten työntekijöiden työpanosten merkitys osto- ja myyntilaskuprosesseissa, jotta tarvittavat tiedot osataan jakaa eteenpäin sitä tarvitseville. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakasmaksun laskuttamisen/perinnän hoitaa joku muu kuin ostolaskun käsittelijä, on asiakasmaksun laskuttamisen perusteena olevat tiedot annettava asiakasmaksun laskuttajalle.

Jotta robotiikkaa ja automaatiota voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää erilaisissa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluiden ostoissa, pitäisi laskujen sisältövaatimukset yhdenmukaistaa. Robotiikkaa ei myöskään voida käyttää, jos toimittajat eivät sitoudu noudattamaan annettuja ohjeita ja kirjaa laskuihin tarvittavia tietoja.

Erään vastauksen mukaan vastaajan pitää tallentaa laskut toiseen järjestelmään kuntalaskutuksen ja raportoinnin vuoksi. Työn tekeminen kahteen kertaan on aikaa vievää, kuten myös laskujen sisällön jakaminen monelle eri kustannuspaikalle tai laskentakohteelle. Näiden ongelmien poistamiseen voisi automaatiota varmasti hyödyntää.

Yhteenvetona tutkija toteaa, että hyvinvointialueen toiminnan alkaessa on oleellista, että koko alueella on käytössä yhtäläiset kriteerit tilauksille, laskutukselle, laskujen sisällölle ja käsittelylle. Tähän päästään ohjeistamalla palveluntuottajia huolellisesti ja luomalla samalla omat sisäiset toimintamallit, joita noudatetaan yhtäläisesti koko hyvinvointialueella. Kehittämisehdotuksena ja jatkotoimenpiteenä tutkija ehdottaa, että laaditaan selkeät ja riittävän yksityiskohtaiset toimintaohjeet, joita noudattamalla toimintatavat ja laskutusperusteet saadaan yhdenmukaisiksi koko hyvinvointialueella.

LÄHTEET

Azets. (n.d.). Haettu 17.6.2022 osoitteesta <https://www.azets.fi/ohjelmistopalvelut/ohjelmistorobotiikka/>

Fredman, J. (23.8.2017). Taloushallinnon automaatio. Tilisanomat.fi. <https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio>

Heikkilä, T. (7.12.2021). Kolumni: Kohti uutta HUS-yhtymää. <https://www.hus.fi/ajankohtaista/kolumni-kohti-uutta-hus-yhtymaa>

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. (2021). Laskentatoimi. Edita Publishing. <https://www.ellibslibrary.com>

Kaarlejärvi, S. (14.2.2019). Älykäs taloushallinto – Tiedätkö, mitä sen on? <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/vieraskyna/alykas-taloushallinto-tiedatko-mita-se-on/ce969a26-f2e7-56c5-ace9-6e9918697651>

Kaarlejärvi, S. & Salminen T. (2018). Älykäs taloushallinto: automaation aika. Alma Talent.

Kananen, J. (2015). Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy.

Kessote. Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. (n.d.). Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Haettu 29.5.2022 osoitteesta <https://kessote.fi/>

Kirjanpitolaki 1336/1997. Haettu 26.5.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P5>

Kuntaliitto. (2022). Sosiaali- ja terveystiedot. Sosiaalihuolto. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto>

Kuntaliitto. (2021). Talous ja elinvoima. Kirjanpito ja tilinpäätös. Kuntien ja kuntayhtymien ostolaskut. <https://www.kuntaliitto.fi/talous/kirjanpito-ja-tilinpaatos/kuntien-ja-kuntayhtymien-ostolaskut>

Lahti, S. & Salminen, T. (2014). Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro.

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Haettu 20.2.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992. Haettu 7.8.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734#P4>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.–4. painos). Sanoma Pro.

- Pori. (n.d.). Haettu 24.8.2022 osoitteesta <https://www.pori.fi/organisaatio/toimialat/perusturva>
- Posa. Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä. (2022). <https://www.eposa.fi/>
- Satakuntaliitto. (2022). Satakunnan kunnat ja kartta. <https://satakunta.fi/info/tietopaketti-satakunnasta/satakunnan-kunnat-ja-kartat/>
- Satasote. (2022a). Satakunnan hyvinvointialueen valmistelu. Talousjaosto. <https://satasote.fi/wp-content/uploads/sites/7/2022/02/Aluevaltuutetut-16022022-talouden-valmistelu.pdf>
- Satasote. (2022b). Satakunnan hyvinvointialueen valmistelu. Tietoa hyvinvointialueesta. <https://satasote.fi/hyvinvointialue/tietoa-hyvinvointialueesta/>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 29.5.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.). Asiakasmaksulain uudistus. Haettu 20.2.2022 osoitteesta <https://stm.fi/asiakasmaksulain-uudistus>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.). Sosiaalipalvelut. Haettu 19.5.2022 osoitteesta <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d.). Terveyspalvelut. Haettu 19.5.2022 osoitteesta <https://stm.fi/terveyspalvelut>
- Suomela, S. (10.8.2016). Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto. <https://ajankoh-taista.emce.fi/blog/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022). Näin toimii tulevaisuuden sote-keskus. Infopaketti uudelle aluevaltuutetulle. https://thl.fi/documents/10531/728888/2022_info-paketti_tulevaisuuden_sote.pdf/15743768-e3fc-add7-980a-230d99c0520a?t=1653641338310
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021). Sote-uudistus. Asiakasmaksut sosiaalihuollossa. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakasmaksut/asiakasmaksut-sosiaalihuollossa>
- Tilastokeskus. (n.d.). Tietoa tilastoista. Käsitteet. Haettu 14.6.2022 osoitteesta <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>
- Tilisanomat. (2021). Koulutusliite. Taloushallinnon työ ja tulevaisuus: Näkökulma numeroista laajempaan asiakasymmärrykseen. <https://tilisanomat.fi/koulutusliite/taloushallinnon-tyo-ja-tulevaisuus-nakokulma-numeroista-laajempaan-asiakasymmarrykseen>
- Upadhyay, T., Chauhan, S. & Sinha, U. (16.3.2021). EasyChair Preprint no. 5161. Invoice Processing Automation. <https://easychair.org/publications/preprint/xZBR>

Valtioneuvosto. (n.d.). Soteuudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Uudistus lyhyesti. Haettu 29.5.2022 osoitteesta [https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti-](https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti)

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. (2018a). Ohjelmistorobotiikka ja tekoäly -soveltamisen askelmerkkejä. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-616-4>

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. (2018b). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen kohdentuminen, vaikutukset ja oikeudenmukaisuus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-534-1>

Hei!

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa liiketalouden yksikössä tradenomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa Raumalla. Teen opinnäytetyöni yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen talouden valmistelun kanssa.

Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa Satakunnan hyvinvointialueelle siirtyvien organisaatioiden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen asiakkaille myönnettäviin palveluihin (asiakaspalveluostoihin) liittyvien laskujen käsittelyn nykytila sekä muodostaa etenemiskuvaus tulevan hyvinvointialueen laskunkäsittelyn ”korkea automaatioaste” -tavoitetilan saavuttamiseksi. Tutkimus koskee palveluntuottajilta (toimittajilta) saapuvien asiakkaille myönnettäviin palveluihin (asiakaspalveluostoihin) liittyvien laskujen käsittelyä. Tutkimus ei koske tavarahankintoja, palveluseleillä myönnettäviä palveluita, rakentamispalveluita, huoltopalveluita, investointeja tai toisilta sairaanhoitopiireiltä / kunnilta / kuntayhtymiltä ostettavia palveluita.

Tutkimus sisältää myös ostolaskujen kierrätysjärjestelmän kehittämiseen liittyviä kysymyksiä. Jos käsittelette työssänne muita kuin asiakkaille myönnettäviin palveluihin liittyviä ostolaskuja, niin pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan silloin vain kehittämiseen liittyviin kysymyksiin (kysymykset 4–14).

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Vastaaminen on vapaaehtoista ja tapahtuu nimettömästi. Vastauksista ei voi päätellä henkilöllisyyttänne ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimusaineisto kerätään tätä opinnäytetyötä sekä Satakunnan hyvinvointialueen talouden valmistelun palvelulaskujen nykytilan kartoittamista varten ja hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan linkin takana olevaan kyselyyn 5.4.2022 mennessä. Vastaamiseen menee aikaa noin 10 minuuttia.

Tutkimus valmistuu vuoden 2022 aikana. Sen jälkeen opinnäytetyö julkaistaan internetissä osoitteessa www.theseus.fi. Vastaa mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin elina.tuomisto@student.samk.fi.

Lämmin kiitos osallistumisestanne ja ystävällisin terveisin,

Elina Tuomisto

LIITE 2

Asiakaspalveluihin liittyvät ostolaskut

Kysymykset 1–14 on tarkoitettu niille, jotka käsittelevät asiakkaille myönnettäviin palveluihin liittyviä ostolaskuja. Jos et käsittele asiakkaille myönnettäviin palveluihin liittyviä ostolaskuja, siirry suoraan kysymyksiin 4–14.

1. Käsitteletkö asiakkaille myönnettäviin palveluihin (asiakaspalveluostoihin) liittyviä laskuja? Jos käsittelet, niin valitse ne laskut, joita käsittelet. Valitse myös laskutetaanko palvelusta kerta-, tunti-, vuorokausi- vai kuukausihinnan mukaan.

	Kerta- hintaa	Tunti- hintaa	Vuorokausi- hintaa	Kuukausi- hintaa
Apuvälinepalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / palveluasuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / tuettu asuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon muutostyöpalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ateriapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / ammatillinen tukihenkilötyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / lapsiperheiden kotipalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / perhekuntoutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / perhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / tehostettu perhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / tukiperhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / valvotut tapaamiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen apu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katkaisuhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoidon palvelut / säännöllinen kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoidon palvelut / tilapäinen kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotisairaalapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntouttava laitoshoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikkumista tukevat palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhytaikaishoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omaishoidon tuen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhehoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijaishuolto / laitossijoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijaishuolto / perhehoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terapiapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / turvpuhelimen käynnistysmaksu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / turvpuhelimen kuukausimaksu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / hälytyskäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Peritäänkö asiakkaille myönnettävistä palveluista asiakasmaksu/palvelumaksu?

	Kyllä	Ei	En tiedä
Apuvälinepalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / palveluasuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumispalvelut / tuettu asuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon muutostyöpalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ateriapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / ammatillinen tukihenkilötyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / lapsiperheiden kotipalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / perhekuntoutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / perhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / tehostettu perhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / tukiperhetyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avohuollon tukitoimet / valvotut tapaamiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen apu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katkaisuhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoidon palvelut / säännöllinen kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoidon palvelut / tilapäinen kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotisairaalapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntouttava laitoshoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikkumista tukevat palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhytaikaishoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omaishoidon tuen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhehoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijaishuolto / laitossijoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijaishuolto / perhehoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terapiapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / turvapuhelimen käynnistysmaksu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / turvapuhelimen kuukausimaksu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapalvelut / hälytyskäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Osaatko arvioida, kuinka paljon asiakkaille myönnettäviin palveluihin (ei hankintoihin/tavaraostoihin) liittyviä laskuja käsittelet kuukaudessa?

1–20 21–40 41–60 yli 60 En tiedä

4. Osaatko arvioida, kuinka monelta eri toimittajalta palvelualueellasi ostetaan palveluita tällä hetkellä?

1–10 11–20 yli 20 En tiedä

5. Miten laskujen kierto ja tiliöinti tapahtuu tällä hetkellä (esimerkiksi mihin laskut saapuvat ja kierrätetäänkö laskut asiatarkastajalta hyväksyjälle tai missä vaiheessa lasku tiliöidään?)

6. Mikä on oma roolisi laskujen käsittelyssä? Mikä vaihe kuuluu sinulle?

7. Onko laskuissa sisältövirheitä?

Usein Melko Melko Harvoin Ei
usein usein harvoin ollenkaan

8. Jos laskuissa on virheitä, niin millaisia virheitä? Miten virheet voisi välttää?

9. Mikä on työläin vaihe laskujen käsittelyssä? Miten työlästä vaihetta voisi mielestäsi helpottaa?

10. Liittyykö laskujen käsittelyyn ongelmia? Jos liittyy, niin millaisia? Miten ongelmia voisi välttää?

11. Missä muodossa laskut saapuvat?

Paperisena Verkkolaskuina En tiedä

12. Onko palveluihin liittyvien laskujen käsittelyä automatisoitu?

Kyllä Ei En tiedä

13. Onko sinulla ideoita/toiveita palveluihin liittyvien laskujen automatisointiin? Voitaisiko laskujen käsittelyn tehostamiseksi tehdä jotain toisin?

14. Millä palvelualueella työskentelet?

Erik.sairaan- Pelastus- Perus- Sairaan- Sosiaali- Terveys- Vanhus- Muualla
hoidossa toimessa turvassa hoidossa toimessa toimessa työssä

Muualla, missä?

Lähetä vastauksesi painamalla lopuksi Tallenna -painiketta. Paljon kiitoksia ajastasi!