

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SUVI OKKONEN

Oikaisuvaatimukset terveydenhuol- lon tasasuuruuksista laskuista

Toimintaohje oikaisuvaatimuksia käsitteleville
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen
työntekijöille

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2025

TIIVISTELMÄ

Okkonen, Suvi: Oikaisuvaatimukset terveydenhuollon tasasuuruista laskuista – Toimintaohje oikaisuvaatimuksia käsitteleville Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijöille

Opinnäytetyö, AMK

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Maaliskuu 2025

Sivumäärä: 43

Tässä työssä tutkittiin tasasuuruista laskuista tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelyä hyvinvointialueella. Työn tavoitteena oli selkeyttää oikaisuvaatimusprosessin kulkua sekä tuottaa yksityiskohtainen toimintaohje hyvinvointialueen palvelualueiden käyttöön. Toimintaohjeen tarkoituksena on sujuvoittaa oikaisuvaatimusten käsittelijöiden työtä, käymällä yksityiskohtaisesti läpi oikaisuvaatimuksen käsittelyn vaiheet. Tavoitteena on tietoisuuden lisääminen, jonka avulla asiakkaat ohjautuvat oikeisiin kanaviin sekä tasasuuruista laskuista tehtyjen oikaisuvaatimusten väheneminen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksikkö, Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalvelut (Jaostovalmistelupalvelut), käsittelee oikaisuvaatimuksia, jotka liittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta koskeviin päätöksiin ja asiakasmaksuihin. Valmistelupalvelut-yksikössä nousi esille tarve oikaisuvaatimusprosessin selkeyttämisestä sekä yksityiskohtaisesta ohjeistuksesta. Ajantasaista ohjeistusta oikaisuvaatimusten käsittelyyn eri palvelualueilla ei vielä ollut, joten tarve ohjeistukselle oli ajankohtainen.

Opinnäytetyöni toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineistona on käytetty kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä toimeksiantajan materiaaleja. Työn toteuttamisessa on käytetty kirjallista aineistoa, joka täydentyi keskusteluilla ja palautteen annolla toimeksiantajan edustajan kanssa. Työn tuotoksena syntyi viisisivuinen toimintaohje oikaisuvaatimuksen käsittelyn tueksi hyvinvointialueen palvelualueille. Toimintaohjeen ulkoasun muotoilu on toteutettu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen brändiohjeistusta mukaillen. Toimintaohjeen sisältö pyrittiin pitämään selkeänä, helppolukuisena ja tiiviinä.

Avainsanat: sosiaali- ja terveystaloudet, hyvinvointialue, oikaisuvaatimus, asiakasmaksut, toimintaohje, tasasuuruinen lasku

ABSTRACT

Okkonen, Suvi: Requests for Administrative Review of fixed client charge invoices – Operating instructions for employees handling Requests for Administrative Review in Western Uusimaa Wellbeing Service County

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

March 2025

Number of pages: 43

In this thesis, the handling of requests for an administrative review of a fixed client charge invoice in a wellbeing services county was examined. The aim of the thesis was to clarify the process of the administrative review and to produce detailed operating instructions for wellbeing services county's service areas. The purpose of the operating instructions is to streamline the work of the handlers of the requests for an administrative review, by going through the stages of handling the requests in detail. The aim is to increase awareness to help the customers to be directed to the correct channels, and to reduce the number of requests for an administrative review of fixed client charge invoices.

A unit called Preparatory services for administrative reviews in social and healthcare sector in the Western Uusimaa wellbeing services county is handling the requests for administrative reviews about the decisions concerning customers and the customer fees in social and health care services. The need for clarification of the process as well as detailed instructions were identified in the unit of preparatory services. There were no up-to-date instructions on how to handle the requests for administrative review in the different service areas, so the need for instructions was topical.

My thesis was carried out as a qualitative study in which literature, legislation and materials from the client were used as resources. Literary material was utilised in the thesis, supplemented with discussions and feedback from the client representative. As a result of the thesis, a five-page operating instructions was created to support the processing of requests for administrative reviews in the service areas of the wellbeing services counties. The design of the operating instructions has been created in accordance with the brand guidelines of the Western Uusimaa wellbeing services county. The aim was to keep the content of the instructions clear, easy to read and concise.

Keywords: social and health care services, wellbeing services county, request for an administrative review, customer fees, operating instructions, fixed client charge invoice

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE	6
2.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja	6
2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	7
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	9
3.1 Käytettävät menetelmät	9
3.2 Toimintaohjeen laatiminen	11
4 TERVEYDENHUOLLON ASIAKASMAKSUT HYVINVOINTIALUEELLA..	12
4.1 Hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelut	12
4.2 Terveydenhuollon palveluiden asiakasmaksut	13
4.3 Maksu käyttämättä jätetystä terveydenhuollon palvelusta	14
4.4 Laskun sisältö ja vaatimukset	14
5 OIKAISUVAATIMUS	15
5.1 Oikaisuvaatimuksen tekeminen ja käsittely	15
5.2 Oikaisuvaatimuksen sisältö ja määräaika	16
5.3 Oikaisumenettelyn päätös ja päätöksestä valittaminen	16
6 OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELY LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA	17
6.1 Oikaisuvaatimuksen tekeminen tasasuuruudesta laskusta	17
6.2 Oikaisuvaatimuksen saapuminen	18
6.3 Oikaisuvaatimuksen sisällön tarkistus ja aiheellisuuden selvittäminen	19
6.4 Oikaisuvaatimuksen vastineen valmistelu ja käsittely	20
7 TOIMINTAOHJE TASASUURUISTEN LASKUJEN OIKAISUVAATIMUKSIEN KÄSITTELYN TUEKSI	20
7.1 Suunnittelu ja aineiston kerääminen	20
7.2 Toimintaohjeen toteutus	21
7.3 Valmis toimintaohje	23
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
LÄHTEET	31
LIITE 1: LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN OIKAISUVAATIMUSLOMAKE	34
LIITE 2: LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN OIKAISUVAATIMUSOHJE	36
LIITE 3: TOIMINTAOHJE PALVELUALUEILLE	38

1 JOHDANTO

Hyvinvointialueen asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen saamastaan tasasuuruudesta laskusta, jos hän on laskun sisältöön tyytymätön. Terveystieteiden palveluista laskutetaan asiakasta lain edellyttämällä tavalla. Asiakasmaksuilla on säädetty osa terveystieteiden palveluista maksuttomiksi. Valtio ohjaa asiakasmaksujen määrääytymistä, jotta terveystieteiden palveluiden kustannukset pysyvät asiakkaille kohtuullisena. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tasasuuruudesta laskuista tehtyjen oikaisuvaatimusten vastineet valmistellaan sote-oikaisuvaatimusvastine valmistelupalveluissa. Oikaisuvaatimukset käsitellään kuukausittain aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa.

Oikaisuvaatimusprosessi on melko pitkäkestoinen käsittelyaikojen ollessa useita kuukausia, joten olisi asiakkaan sekä hyvinvointialueen eduksi käsitellä asioita kevyemmällä tavalla. Oikaisuvaatimusprosessiin sisältyy monta työvaihetta, joihin osallistuvat kirjaamo, sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalvelut, palvelualueet sekä aluehallituksen yksilöasioiden jaosto. Prosessin kuvaamisen ja toimintaohjeen avulla pyritään sujuvoittamaan oikaisuvaatimusten käsittelyä, lyhentämään käsittelyaikoja sekä osaltaan tavoitellaan myös oikaisuvaatimusten määrän vähentämistä. Opinnäytetyön toimeksiantajalla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei ollut ajantasaista toimintaohjetta oikaisuvaatimusten käsittelyyn palvelualueen näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata oikaisuvaatimusprosessin kulkua lähtien asiakkaan saamasta laskusta aina oikaisuvaatimuksen käsittelyyn yksilöasioiden jaoston kokouksen jälkeisiin toimenpiteisiin. Työn lopputuloksena syntyy toimintaohje hyvinvointialueen palvelualueiden käyttöön. Toimintaohje tukee oikaisuvaatimusten käsittelyn sujuvuutta. Aiheen valinta opinnäytetyöni syntyi luontevasti työharjoittelujakson aikana, jonka suoritin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jaostovalmistelupalveluissa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE

2.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalvelut, joka kuuluu päätöksenteon tuen palveluihin. Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluissa valmistellaan oikaisuvaatimusvastineet käsiteltäväksi aluehallituksen yksilöasioiden jaostoon. Valmistelupalveluissa työskentelee hallinnon erityisasiantuntija, viisi hallinnon asiantuntijaa sekä kaksi hallintosihteeriä. Valmistelupalveluiden esihenkilönä toimii päätöksenteon tuen päällikkö.

Hyvinvointialueita perustettiin hyvinvointialueuudistuksessa 21. Uudellamaalla on neljä hyvinvointialuetta ja erikoissairaanhoidosta vastaa osin HUS-yhtymä. Helsingin kaupunki vastaa omista sote-tehtävistään. Uudenmaan hallintomalli poikkeaa tämän vuoksi muun maan hallintomallista. Hyvinvointialueiden rahoitus perustuu valtion rahoitukseen, joka perustuu lailla säädettyihin rahoituskriteereihin. Hyvinvointialueilla ylintä toimivaltaa käyttää aluevaltuusto. (Leppänen ym., 2024, s.27–28).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on aloittanut toimintansa tammikuussa 2023, jolloin aiemmin kunnille kuuluneet sosiaali- ja terveystalveluiden sekä pelastustoimen tehtävät siirtyivät hyvinvointialueiden järjestettäväksi (Valtiovainministeriö, n.d.). Hyvinvointialueet järjestävät oman alueensa asukkaille sosiaali- ja terveystalvelut, pelastustoimen talvelut sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoritalvelut. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 10 kuntaa, jotka ovat Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti. Asukkaista 73 % on suomenkielisiä, 12 % ruotsinkielisiä ja 15 % muun kielisiä. (LUVN, Omavalvontaraportti, 2024). Asukkaita alueella asuu noin puoli miljoonaa (LUVN, Strategia, 2022). Hyvinvointialueella työskentelee noin 10 000 työntekijää (LUVN, n.d-j).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluihin kuuluu terveystalvveluita, aikuisten sosiaalipalveluita, perhekeskukset palveluita sekä ikääntyneiden palveluita. Lisäksi pelastuslaitoksen toiminta kuuluu hyvinvointialueelle. Terveystalvveluihin sisältyy mm. terveystasemapalvelut, sairaalapalvelut, hammashoito ja kuntoutus. Aikuisten sosiaalipalveluihin sisältyy mm. vammaispalvelut, yleinen sosiaalityö sekä taloudellinen-, työllistymisen- ja asumisen tuki. Perhekeskusten palveluihin sisältyy mm. neuvolat, opiskeluhuolto, psykologipalvelut ja lastensuojelu. Ikääntyneiden palveluihin sisältyy mm. seniori-info, kotihoito, ikääntyneiden perhehoito sekä -asumispalvelut. (LUVN, n.d-f).

Aluehallituksen yksilöasioiden jaosto kuuluu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallituksen alaisuuteen. Jaoston tehtävänä on käsitellä hyvinvointialueelle osoitetut oikaisuvaatimukset, jotka koskevat yksilökohtaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, muutoksenhakukelpoista laskua tai etuudesta tehtyä viranhaltijapäätöstä. Jaoston kokouksessa käsiteltävät ovat salassa pidettäviä, jonka vuoksi kokoukseen voi osallistua vain jäsenet, sihteeri sekä henkilöt, joita asia koskee viran tai tehtävän hoidon myötä. (LUVN, n.d-a). Yksilöasioiden jaostossa on yhdeksän jäsentä. Jaoston kokousta johtaa puheenjohtaja, jonka aluevaltuusto on valinnut. Kaikilla jäsenillä on henkilökohtaiset varajäsenet. (LUVN, Hallintosääntö, 2024, luku 9).

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Terveydenhuollon asiakasmaksuun on mahdollista hakea oikaisua siltä hyvinvointialueelta, jonka palvelusta asiakas on saanut laskun. Laskun mukana annetaan ohje, miten asiakas voi oikaisuvaatimuksen tehdä. (STM, 2024).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle osoitetut oikaisuvaatimukset käsitellään aluehallituksen alaisuudessa toimivassa yksilöasioiden jaostossa (LUVN, n.d-a). Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluiden tehtäviin kuuluu oikaisuvaatimusten vastineiden laadinta sekä alkuvaiheen selvittelytyötä. Oikaisuvaatimukset käsitellään yksilöasioiden jaoston kokouksessa kuukausittain.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on laatia selkeä toimintamalli oikaisuvaatimusprosessin kulusta alkuvaiheen selvittelytyön tueksi valmistelupalveluille sekä palvelualueille, jonka avulla tavoitellaan tietoisuuden lisäämistä oikaisuvaatimusprosessista hyvinvointialueen sisällä. Palvelualueita hyvinvointialueella ovat esimerkiksi avosairaanhoidon, suun terveydenhuolto, fysioterapia. Oikaisuvaatimusprosessin alkuvaiheen selvittelytyö pitää sisällään oikaisuvaatimuksen vastaanottamisen kirjaamosta asianhallintajärjestelmän kautta, oikaisuvaatimuksen sisältöön perehtymisen, aiheellisuuden tiedustelun palvelualueelta sekä palvelualueelta saadun vastauksen ja aineiston dokumentointi hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään. Tasasuuruiset terveydenhuollon asiakasmaksut koskevat pääosin avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon palveluista perittäviä asiakasmaksuja.

Työn tavoitteena on osaamisen lisääminen oikaisuvaatimusten käsittelyn eri vaiheissa, jolloin oikaisuvaatimukseen liittyviin tiedusteluihin vastaaminen sekä asiakkaiden ohjaus olisi sujuvampaa ja oikea-aikaista. Osaamisen lisääminen tuo sujuvuutta oikaisuvaatimusprosessin alkuvaiheen selvittelytyöhön sekä prosessin kulkuun. Asiakkaiden ohjautuminen oikeisiin kanaviin vähentää lisäksi oikaisuvaatimusten määriä. Lähtökohta opinnäytetyölle syntyi tarpeesta selkeyttää oikaisuvaatimusprosessin alkuvaiheen selvittelytyötä sekä tietoisuuden lisäämisestä käsittelyn eri vaiheista.

Tässä työssä pyritään vastaamaan seuraavaan tutkimuskysymykseen:

Mitä asioita tulisi ottaa huomioon tasasuuruisten laskujen oikaisuvaatimusten käsittelyssä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueilla?

Opinnäytetyön aihe sekä toimintamallin sisältö on rajattu koskemaan tasasuuruista laskuista tehtyjä oikaisuvaatimuksia sekä niiden käsittelyä valmistelupalveluissa sekä palvelualueella. Tasasuuruisia laskuja hyvinvointialueella ovat esimerkiksi terveyskeskuksen käyntimaksut, fysioterapian, hammashoidon maksut sekä käyttämättä jätetyn palvelun maksut, jotka ovat kaikille asiakkaille samansuuruisia eivätkä perustu asiakkaan maksukykyyn.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluissa käsitellään tasasuuruuksista laskuista tehtyjen oikaisuvaatimusten lisäksi myös päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset. Päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset voivat olla esimerkiksi omaishoidon- tai toimeentulotuen päätöksiin liittyviä. Toimintaohjeen sisältö on suunnattu tasasuuruuksista laskuista tehtyihin oikaisuvaatimusten käsittelyyn ja se ei sellaisenaan sovellu käytettäväksi päätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelijöille.

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

3.1 Käytettävät menetelmät

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jossa pyritään tuottamaan yksityiskohdaisesti tietoa oikaisuvaatimusten käsittelystä hyvinvointialueella. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole ensisijaisesti löytää totuutta tutkimuksen kohteena olevasta asiasta, vaan hyödyntää tutkimuksen aikaansaamien tulkintojen näyttämistä käytännössä esimerkiksi henkilöiden toiminnassa jotain uutta. Tutkimuksessa selvitetään ja kuvaillaan sitä, mihin ammatillisiin yhteyksiin tutkittava aihe liittyy. (Vilkka, 2021, kohta Menetelmän erityispiirteet). Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluvat esimerkiksi kvalitatiivisen ja luonnollisen aineiston käyttäminen, miten ja mitä-kysymyksien painotus sekä omien tulkintojen korostaminen. Käytettävät aineistot voivat olla erilaiset tekstit, haastattelut, keskustelut tai kuvat. Luonnollisina aineistoina voi toimia uutiset lehdissä tai havainnoitava toiminta, johon tutkija ei itse ole vaikuttanut. (Tietoarkisto, n.d-a). Laadullisessa tutkimuksessa tavoitellaan tuottamaan yksityiskohtaista tietoa jostain asiasta (Puusa ym., 2020, kohta Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan). Työssäni kuvaan oikaisuvaatimusprosessia tasasuuruisten laskujen osalta tukeutuen kirjalliseen aineistoon sekä tuon esille omia tulkintoja.

Tutkimusasetelmana työssäni on tapaustutkimus. Tapaustutkimus sopii lähestymistavaksi, kun tutkimuksen tavoitteena kuvailla jotain ilmiötä tai asiaa syvällisemmin. (Puusa ym., 2020, kohta Millaisia vaiheita laadulliseen tutkimukseen sisältyy?). Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, joka voi olla asiaa kuvaileva tai selittävä. Tutkimuksessa voidaan tutkia vain yhtä osaa tapauksesta. (Seppola, 2023, kohta Tapaustutkimus). Tapaustutkimuksessa tavoitteena tuottaa yksittäistapauksesta syvällisempää kuvausta ilman yleistämistä. Tutkimuksen avulla voidaan vaikuttaa käytäntöön tai tuottaa teoreettista ymmärrystä tutkittavasta asiasta. (Puusa ym., 2020, kohta Teoria, empiria ja käytäntö). Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa toimintaohje, jossa oikaisuvaatimusten käsittelyn kulkua avataan tarkemmin. Tutkimuksen lopputuloksella on tarkoituksena vaikuttaa käytännön työn kulkuun ja tuoda lisää yksityiskohtaisempaa tietoa asiasta.

Työssä käytetty aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin avulla luodaan sanallinen selkeä kuvaus asiasta. Aineisto kasataan tiiviiseen ja selkeään muotoon, jonka avulla lisätään informaatiota. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä päätelmiä tutkittavasta aiheesta. Aineistoa paloitellaan osiin ja kasataan loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, kohta Yleisesti sisällönanalyysin tekemisestä).

Opinnäytetyössäni käytettävä tutkimusaineisto perustuu kirjalliseen materiaaliin. Työssä on hyödynnetty monipuolisesti kirjallisuutta, lainsäädäntöä, verkkosivuja sekä toimeksiantajan materiaaleja, kuten Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntöä, ohjeita ja strategiaa. Hyödynnän työssäni lisäksi myös omaa kokemusta työharjoittelujaksoni ajalta, jonka suoritin Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluissa opintojeni aikana.

Tutkimusaineistoa kerään lisäksi käymällä keskusteluja toimeksiantajan edustajan kanssa. Keskustelun tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa oikaisuvaatimusprosessin kulusta ja huomioon otettavista asioista, joilla pyritään mahdollisimman hyvään lopputulokseen. Keskustelua käydään avoimena keskusteluna, jossa pääpiirteinä on tutkijan määrittämä aihepiiri ja keskustelua käydään ilman ennalta määritettyjä kysymyksiä. Keskustelun sisältö liittyy

tutkimustehtävään. Tapaa on mahdollista hyödyntää myös tutkimuksen alkuvaiheessa. (Puusa ym., 2020, kohta Avoin haastattelu). Käytän työni tukena faktanäkökulmaa, jonka tarkoituksena on tutkimuskirjallisuuden lisänä hyödyntää aineistona tutkimuskohteen tekstejä ja materiaaleja sekä asian tuntevaa henkilöä haastatteleamalla. (Tietoarkisto, n.d-b).

Opinnäytetyölleni on myönnetty tutkimuslupa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tutkimusyksiköstä. Työssäni ei ole käytetty salassa pidettävää aineistoa ja aihetta tutkitaan yleisellä tasolla, joten valmis työ julkaistaan ilman salattuja osioita. Valmis toimintaohje tulee opinnäytetyön liitteeksi.

3.2 Toimintaohjeen laatiminen

Ohjeistuksien laatimisessa on otettava huomioon, että lukijalle tulisi käydä selväksi mitä hänen pitää tehdä itse ja mikä on jonkun toisen tehtävä. Ohjeistuksen kirjoittamisessa selkein tapa on käyttää käskymuotoa. Käskymuoto sopii käytettäväksi virkateksteissä, silloin kun laadittu ohjeistus on oman edun ja tavoitteen mukainen. On tärkeää ottaa huomioon asian esittäminen vaiheittain ja avata käytettyä erikoissanastoa. (Kotimaisten kielten keskus, n.d.).

Ohjeistuksen rakenteessa on hyvä käyttää väliotsikoita, kuvia sekä selkeää järjestystä. Näin kokonaisuus hahmottuu ohjeistuksen lukijalle paremmin. Samassa asiakirjassa esitetyt ohjeet eri asioista tulisi otsikoida selkeästi sekä tuoda alussa esille tärkeät tiedot. (Kotimaisten kielten keskus, n.d.).

Toimintaohje laaditaan digitaalisessa muodossa, jotta se on helposti muokattavissa ohjeiden ja toimintatapojen muuttuessa. Digitaalisessa muodossa oleva toimintaohje on myös helppo välittää sähköisenä kohderyhmälle. Toimintaohje laaditaan Microsoft Wordilla. Visuaalisessa toteutuksessa huomioidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen brändikirjaa.

4.2 Terveysthuollon palveluiden asiakasmaksut

Hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluista muodostuu asiakkaalle lasku, ellei lailla ole toisin säädetty (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 1 §). Maksuttomia terveydenhuollon palveluja ovat esimerkiksi alle 18-vuotiaan hoito polikliinisesti, äitiyspoliklinikan palvelut päihteitä käyttävälle raskaana olevalle, psykiatrisen avohoito sekä elävän elinluovuttajan hoito. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 5 §).

Valtio ohjaa lainsäädännön avulla terveydenhuollon palveluiden asiakasmaksujen määräytymistä, niin etteivät asiakasmaksut nouse liian korkeiksi, jolloin palvelun hinta voi tulla esteeksi palveluun hakeutumiselle. Asiakasmaksut määritellään asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Hyvinvointialueet saavat päättää itse asiakasmaksun suuruuden, huomioiden että maksu ei saa olla suurempi kuin palvelun tuotannon kustannukset. Hyvinvointialue saa lisäksi päättää antaa palveluita maksutta. Laskutettavat asiakasmaksut ovat tasasuuruisia tai tulosidonnaisia. Tulosidonnaiset maksut määräytyvät tulojen ja perhesuhteiden mukaisesti. Asiakasmaksut tarkistetaan joka toinen vuosi ja viimeisin tarkastus on tehty 2023–2024 vuodenvaihteessa. (STM, 2024). Tulosidonnaisia maksuja ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella osa asumispalveluista perityistä maksuista, kuten pitkäaikainen perhehoito, pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen sekä säännöllinen kotihoito. Tasasuuruiset laskut ovat kaikille hyvinvointialueen asiakkaille samansuuruisia. Tasasuuruinen maksu peritään asiakkailta esimerkiksi terveyskeskuksen käyntimaksuista, suun terveydenhuollon palveluista, kuntoutuksen palveluista sekä perumattomasta vastaanottoajasta. (LUVN, n.d-h).

Joidenkin terveyspalveluiden asiakasmaksujen enimmäismäärät nousevat vuodesta 2025 alkaen. Terveyskeskuksen lääkärin vastaanotosta perittävä maksu saa olla enintään 28,20 euroa uuden asetuksen mukaisesti. Terveyskeskuksen fysioterapian palvelusta perittävä uusi enimmäismäärä on 18,60 euroa. Perittävien asiakasmaksujen enimmäismäärä nousee useammalla eurolla aikaisempaan tasoon verraten, esimerkiksi lääkärin vastaanoton enimmäismäärän ollessa nykyisellä tasolla 23 euroa. (Asetus sosiaali- ja

terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992, 2 luku 7 §). Vuodesta 2025 alkaen hammashoidon perusmaksuista voidaan periä enimmillään 17,90 euroa hammaslääkärin antamasta hoidosta sekä erikoishammaslääkärin hoidosta 26,30 euroa. Lisäksi hammashoidosta voidaan periä toimenpideluokituksen mukaiset maksut, kuten kuvantamistutkimukset, toimenpiteet vaativuusluokan mukaisesti ja proteettisista toimenpiteistä. Aikaisemman asetuksen mukaan hammashoidon perittävät maksut ovat olleet 14,60 hammaslääkärin hoidosta ja 21,50 erikoishammashoidosta sekä erikseen perittävät maksut. (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992, 2 luku 8 §).

4.3 Maksu käyttämättä jätetystä terveydenhuollon palvelusta

Käyttämättömästä palvelusta peritään maksu, jos asiakas ei ole saapunut varatulle ajalle, eikä ole perunut aikaa asianmukaisesti. Hyvinvointialue saa periä asiakkaalta maksun perumattomasta vastaanottokäynnistä. Maksun suuruus saa olla enintään 50,80 euroa. Maksua ei peritä alle 18-vuotiailta asiakkailta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 3 § 1. mom.).

Asiakkaalle on annettava ajanvarauksen yhteydessä ohjeet ajan perumiseen sekä tieto käyttämättömän palvelun maksusta. Ohjeet on annettava riittävän selkeästi, jotta asiakas ymmärtää niiden tarkoituksen. Hyvinvointialue ei saa periä maksua asiakkaalta, mikäli maksun perimistä pidetään kohtuuttomana tai asiakas ei ole saanut ohjeistusta ajan perumisesta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 3 § 1. mom.).

4.4 Laskun sisältö ja vaatimukset

Laskun tiedoissa tulee olla laskun päivämäärä, asiakkaan tiedot, käytetyn palvelun tiedot, maksun summa, maksun peruste, palveluntuottajan tiedot, lisätietojen saanti sekä maksukaton kertyminen. Laskun liitteenä tulee olla oikaisuvaatimusohje. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 2a §). Asiakkaan jättäessä laskun maksamatta, voidaan asiakkaalta periä viivästyskorkoa (STM, 2024).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaslaskutuksesta vastaavat hyvinvointialueen talouspalvelukeskus sekä Sarastian palvelukeskus. Laskutuksen perintäpalveluista vastaa Revire Oy. Hyvinvointialueen laskut toimitetaan ensisijaisesti sähköisesti, mutta myös paperilaskun vastaanotto on mahdollista. Asiakkaan on mahdollista hakea laskulle lisää maksuaikaa, maksun alentamista tai perimättä jättämistä. (LUVN, n.d-b).

5 OIKAISUVAATIMUS

5.1 Oikaisuvaatimuksen tekeminen ja käsittely

Oikaisuvaatimusmenettelyn on tarkoitus turvata hyvinvointialueen asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Oikaisuvaatimusmenettely kuuluu hyvinvointialueen sisäiseen hallintomenettelyyn. (Leppänen ym., 2024, s. 704 ja 705). Oikaisuvaatimuksen saa tehdä henkilö, johon päätös on kohdistettu. Oikaisuvaatimuksen tekeminen on mahdollista myös tilanteessa, jossa päätös vaikuttaa välittömästi kyseisen henkilön etuun, velvollisuuteen tai oikeuteen. (Hallintolaki 434/2003, 7 a luku 49 b §).

Asiakas saa hakea terveydenhuollon laskuun tai maksua koskevaan päätökseen oikaisua hyvinvointialueelta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 15 §). Maksukyvyn mukaisesti määräytyvään asiakasmaksuun ei voi tehdä oikaisuvaatimusta, vaan oikaisuvaatimus tulee tehdä maksua koskevasta päätöksestä (Uotinen, 2021, s.129).

Oikaisuvaatimusohjeet on oltava aina liitettynä mukaan annettuun päätökseen. Oikaisuvaatimusohjeesta säädetään hallintolaissa. (Leppänen ym., 2024, s. 704). Potilasasiavastaava voi tarvittaessa neuvoa asiakasta, miten oikaisuvaatimus tehdään (LUVN, n.d-g).

Oikaisuvaatimukset on käsiteltävä kiireellisinä ja käsittelyssä pyritään joustavaan menettelyyn. Oikaisuvaatimuksen tultua vireille asiaa käsittelevä viranomainen voi arvioida tarvetta päätöksen muuttamiselle. Jos viranomainen muuttaa päätöstä, tulee siitä tehdä uusi päätös. Tilanteissa, joissa päätöstä ei muuteta, perusteluiden laatiminen on erityisen tärkeää. (Leppänen ym., 2024, s. 705).

5.2 Oikaisuvaatimuksen sisältö ja määräaika

Oikaisuvaatimus tulee tehdä kirjallisena ja osoittaa toimivaltaiselle viranomaiselle. Oikaisuvaatimuksessa on käytävä ilmi seuraavat asiat; päätös, johon haetaan muutosta, mitä oikaistavaa päätöksessä on ja perustelut muutoksen haulle. (Leppänen ym., 2024, s. 706). Oikaisuvaatimus tulee tehdä 30 päivän kuluessa siitä, kun asiakas vastaanottanut päätöksen. Mikäli asiakas tekee oikaisuvaatimuksen tämän jälkeen, katsotaan sen olevan myöhässä ja oikaisuvaatimus jätetään tutkimatta. (Hallintolaki 434/2003, 7 a luku 49 c §).

Asiakkaan vastuulla on toimittaa oikaisuvaatimus annetussa määräajassa toimivaltaiselle viranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen saapumispäiväksi kirjataan päivä, jolloin asiakirja on annettu viranomaiselle. Postitse saapunut asiakirja katsotaan saapuneeksi päivänä, jona asiakirja on saapunut viranomaisen postilokeroon. (Hallintolaki 434/2003, 4 luku 17–18 §).

5.3 Oikaisumenettelyn päätös ja päätöksestä valittaminen

Oikaisuvaatimusta käsittelevä viranomainen voi kumota päätöksen, muuttaa päätöstä tai hylätä oikaisuvaatimuksen. Viranomaisen on perusteltava tekemänsä ratkaisu. (Hallintolaki 434/2003, 7 a luku 49 g §). Oikaisumenettelyn päätös toimitetaan oikaisuvaatimuksen tekijälle tai edustajalle (Hallintolaki 434/2003, 9 luku 56 § 1. mom.). Päätös lähetetään tavallisella tiedoksiannolla kirjeitse (Hallintolaki 434/2003, 9 luku 59 § 1. mom.).

Viranomaisen tekemästä päätöksestä voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen. Asiakkaalle annetun päätöksen liitteenä tulee olla ohje valituksen tekemistä varten. Valitus tulee toimittaa annettuun määräaikaan mennessä, muutoin valitus jätetään tutkimatta. (Oikeus, 2022).

6 OIKAISUVAATIMUKSEN KÄSITTELY LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA

6.1 Oikaisuvaatimuksen tekeminen tasasuuruudesta laskusta

Asiakkaalla on oikeus tehdä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle oikaisuvaatimus tasasuuruudesta laskusta. Oikaisuvaatimusohje (LIITE 2) on laskun liitteenä. Oikaisuvaatimus käsitellään hyvinvointialueen Sote-oikaisuvaatimusvastine valmistelupalveluissa. Tasasuuruudesta laskusta tehdyn oikaisuvaatimuksen kulku kuvattuna kuviossa 1.



Kuvio 1. Tasasuuruudesta laskusta tehdyn oikaisuvaatimuksen kulku

Asiakas voi tehdä laskusta kirjallisen oikaisuvaatimuksen, mikäli on tyytymätön laskun määräytymiseen. Epäselvissä laskun sisältöön liittyvissä kysymyksissä ensisijaisesti asiakkaat ohjataan ottamaan yhteyttä palveluun, josta asiakasta

on laskutettu. Asiakkaalle lähetetyssä laskussa on ohje, miten asiakkaan tulee toimia epäselvässä tilanteessa ja mihin tulee ottaa yhteyttä asian selvittämiseksi. (LUVN, n.d-e). Vaikka laskun sisältö palvelussa todetaan aiheelliseksi, voi asiakas halutessaan hakea muutosta laskuun tekemällä oikaisuvaatimuksen (LUVN, n.d-c).

Oikaisuvaatimus suositellaan tekemään hyvinvointialueen sähköisellä lomakkeella (Liite 1), joka toimitetaan suojatun yhteyden kautta hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimuslomakkeelle tulee kirjata oikaisuvaatimuksen tekijän tiedot, huollettavan tai edunvalvottavan tiedot, laskun tiedot sekä selvitys millä tavalla laskua pyydetään oikaistavaksi ja perustelut. Liitteeksi voi lisätä tarvittavat asiakirjat, kuten valtakirjan tai kuvan laskusta. Lomake toimitetaan Suomi-viestit palvelun kautta, jossa käytössä kirjautuminen ja tunnistautuminen. (LUVN, Oikaisuvaatimuslomake yksilöasioiden jaostolle). Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa hyvinvointialueen kirjaamoon sähköpostitse tai postitse, mikäli asiakas ei jostain syystä voi oikaisuvaatimusta tehdä sähköisellä lomakkeella. Asiakkaan tulee itse huolehtia laskun eräpäivän siirrosta. (LUVN, n.d-e).

6.2 Oikaisuvaatimuksen saapuminen

Oikaisuvaatimukset saapuvat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, josta kirjaamo ohjaa oikaisuvaatimukset eteenpäin käsittelyyn Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluille. Kirjaamo kirjaa saapuneet oikaisuvaatimukset hyvinvointialueella käytössä olevaan asianhallintajärjestelmään. (LUVN, n.d-d).

Sote-oikaisuvaatimusvastine valmistelupalveluiden hallintosihteeri kirjaa saapuneet oikaisuvaatimukset seurantataulukkoon. Oikaisuvaatimuksia saapuu keskimäärin noin 90 kappaletta kuukaudessa, joista tasasuuruista laskuista tehtyjä oikaisuvaatimuksia on noin 50 %. Oikaisuvaatimuksien käsittelyaika on noin viisi kuukautta (tilanne tammikuussa 2025). (Toimeksiantajan edustaja, 2025).

6.3 Oikaisuvaatimuksen sisällön tarkistus ja aiheellisuuden selvittäminen

Oikaisuvaatimuksen sisältö tarkistetaan sen saavuttua käsiteltäväksi Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluille. Oikaisuvaatimus tulee tehdä viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun asiakas on saanut laskun tiedoksi. Jos oikaisuvaatimus saapuu myöhässä, jätetään se tutkimatta. Oikaisuvaatimuksen sisällön tarkistus on tärkeä työvaihe, jossa tarkastetaan, onko oikaisuvaatimus sisällöllisesti oikaisuvaatimus vai jokin muu, esimerkiksi muistutus luonteinen asia huonoksi koetusta hoidosta tai reklamaatio laskusta. Tarvittaessa asian käsittely siirretään käsiteltäväksi palvelualueelle muistutuksena, jolloin asiakkaalle ilmoitetaan asian käsittelyn siirrosta.

Oikaisuvaatimuksen aiheellisuus tarkistetaan palvelualueella, josta lasku on asiakkaalle muodostunut. Palvelualue antaa vastauksen laskun aiheellisuudesta kirjallisesti valmistelupalveluille. Aiheettomaksi todettu lasku hyvitetään asiakkaalle hyvityslaskulla, eli tehdään itseoikaisu. Hyvityslasku tehdään palvelualueen toimesta. Aiheettomaksi todettujen laskujen käsittely päätetään valmistelupalveluissa sen jälkeen, kun asiakkaalle on muodostunut hyvityslasku. Hyvityslaskujen muodostumista seurataan järjestelmällisesti laskutusjärjestelmän ja asianhallintajärjestelmän avulla. Aiheettomaksi todetusta laskusta tehtyä oikaisuvaatimusta ei valmistella yksilöasioiden jaostolle.

Aiheellisten laskujen osalta palvelualueen tulee antaa selvitys kirjallisestivalmistelupalveluille laskun aiheellisuudesta. Kattavat perustelut helpottavat oikaisuvaatimuksen vastineiden valmistelua. Oikaisuvaatimukset tulee käsitellä kiireellisenä, joten myös palvelualueiden pyydetään vastaamaan laskun aiheellisuuteen mahdollisimman nopeasti.

Asiakas voi myös perua oikaisuvaatimuksen halutessaan. Peruutettua tai itseoikaistua oikaisuvaatimusta ei valmistella yksilöasioiden jaostolle. Asian käsittely päätetään silloin kun asiakas on saanut hyvityslaskun tai perunut aiheelliseksi todetusta laskusta tehdyn oikaisuvaatimuksen.

6.4 Oikaisuvaatimuksen vastineen valmistelu ja käsittely

Sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluiden hallinnon asiantuntijat valmistelevat vastineet Aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle. Oikaisuvaatimuksen vastineen valmistelussa käytetään apuna palvelualueelta saatua perustelua. Valmistelun tueksi pyydetään tarvittaessa lisäselvitystä asianosaisilta tai palvelualueelta.

Aluehallituksen yksilöasioiden jaoston kokouksessa käsitellään asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset, jotka koskevat tasasuuruisia laskuja sekä viranhaltijapäätöksiä yksilöasioissa. Kokouksessa käsiteltävät asiat ovat aina salassa pidettäviä. Hyvinvointialueen johtaja tekee päätöksen asioiden esittelijöistä. (Hallintosääntö 2022, 9 luku).

Oikaisuvaatimuksien käsittelyaika on keskimäärin noin viisi kuukautta (tilanne elokuussa 2024). Asiakas saa oikaisuvaatimuksen käsittelyn jälkeen postitse tiedoksi otteen päätöksestä. (LUVN, n.d-e). Asian käsittely suljetaan asianhallintajärjestelmässä otteiden lähettämisen jälkeen. Asiakkaalla on oikeus valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen. Asiakkaalle lähetetyssä otteessa on ohje valituksen tekemiseen.

7 TOIMINTAOHJE TASASUURUISTEN LASKUJEN OIKAISUVAATIMUKSIEN KÄSITTELYN TUEKSI

7.1 Suunnittelu ja aineiston kerääminen

Toimintaohjeen suunnittelu lähti käyntiin omalla pohdinnalla ja visuaalisella suunnittelulla. Vertailin aineistoja rinnakkain sekä omaa mielikuvaa aiheesta. Otin näkökulmaksi tarkastella toimintaohjetta käyttäjän näkökulmasta ja tavoitteena saada mahdollisimman monipuolisesti kuvattuna oikaisuvaatimusprosessin eri vaiheet oikaisuvaatimuksia käsittelevän työntekijän näkökulmasta.

Toimintaohjeen aineistona käytin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen materiaalia, lainsäädäntöä sekä kirjallisuutta. Toimintaohjeeseen toin omaa näkemystä ja sisältöä harjoittelujakson aikana opituista asioista sekä omasta työkokemuksesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Toimintaohjeen suunnittelun alkuvaiheessa pidettiin toimeksiantajan edustajan kanssa aloituspalaveri Teamsilla. Palaverissa asetettiin tavoitteet toimintaohjeelle, pohdittiin sisältöä sekä rakennetta. Toimintaohjeen laatimisen edessä luonnosversioksi pidettiin toinen palaveri. Ennen palaveria toimintaohje on toimitettu toimeksiantajan edustajalle tutustuttavaksi etukäteen. Palaverissa käytiin läpi visuaalista ilmettä, termien käyttöä sekä sisällön tarkistusta.

Toimeksiantajan edustaja on antanut palaverien yhteydessä palautetta toimintaohjeesta. Toimintaohjeen sisällöstä ja termien käytöstä saadun palautteen perusteella tein muutoksia tekstiin, jotta se vastaa paremmin käyttötarkoitusta. Viimeisien muokkauksien jälkeen toimintaohje lähetetään toimeksiantajan edustajalle luettavaksi ja hyväksyttäväksi.

7.2 Toimintaohjeen toteutus

Toimintaohje lähti rakentumaan luontevasti oikaisuvaatimusprosessin ympärille. Toimintaohjeessa on kuvattuna oikaisuvaatimusprosessin kulku asiakkaan laskun saannista aina asian sulkemiseen saakka valmistelupalveluissa. Prosessin kulkua kuvataan kaaviolla, jossa eritelty oikaisuvaatimuksen kulkua eri vaiheissa. Kaaviota on selkeytetty käyttäen värityksiä. Toimintaohjeessa on käytetty käskymuotoa ja kirjoittamisessa hyödynnetty lukijan näkökulmaa.

Toimintaohjeen laatimisessa on otettu huomioon muotoilu, helppolukuisuus ja muokattavuus. Tekstin sisällössä on huomioitu termien käyttö, tekstin muotoilu ja tekstin ymmärtämisen tukeminen kaaviolla. Toimeksiantajan edustajan kanssa päädytty käyttämään toimintaohjeessa Sote-oikaisuvaatimusvastine valmistelupalveluiden sijaan nimeä jaostovalmistelupalvelut, joka on tutumpi ja

enemmän käytetty nimi palvelualueiden keskuudessa. Ohjeen visuaalisessa ilmeessä otettu huomioon Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen brändi esimerkiksi värityksen osalta. Teksti on pyritty pitämään helposti ymmärrettävässä muodossa ja kaavioiden avulla tuodaan prosessin kulkua esille.

Toimintaohje on toteutettu Microsoft Wordilla, hyödyntäen sen helppokäyttöisyyttä, kaavion laatimisen ominaisuutta sekä tavoitellun visuaalisen ilmeen toteutuksen mahdollisuutta. Toimintaohjeen sisällön muokkaus tarpeen mukaan on helppoa Word ohjelmalla. Ohjeen jakamisessa palvelualueiden käyttöön suosittelisin käyttämään PDF-versiota, jotta luettavuus on mielekkäämpää ja sisältö pysyy ennallaan.


Toimintaohjeen visuaalisessa ilmeessä on huomioitu Länsi-Uudenmaan brändikirjan mukaisesti värien käyttöä sekä fontti. Brändin mukaisesti pääväreinä on käytetty oranssia, vihreää, sinistä sekä mustaa. Apuna on käytetty päävärien vaaleampia sävyjä sekä apuvärejä. Fonttina on käytetty Verdanaa ja fontin kokoa 12. (LUVN, 2023).

Toimintaohjeen laatimisen edetessä toimeksiantajan edustajan kanssa käytiä läpi luonnosversiota sisällön ja visuaalisen ilmeen osalta. Palautteen ja muutosehdotuksien perusteella toimintaohje laadittiin valmiiksi. Valmis toimintaohje toimitetaan toimeksiantajalle sovitusti Word- ja PDF-muodossa, jotta ohjeen muokkaaminen jatkossa sujuu vaivattomasti ja palvelualueille jaettava versio on suoraan käytettävissä. Valmis toimintaohje on kokonaisuudessaan toimeksiantajan käytettävissä ja eteenpäin jaettavissa hyödyllisiksi havaitsemisissaan toiminnoissa. Toimintaohje on lisätty opinnäytetyön liitteisiin (LIITE 3), josta sitä voi mahdollisuuksien mukaan jatko hyödyntää myös muissa organisaatioissa omiin toimintatapoihin ja ohjeistuksiin mukauttaen.

7.3 Valmis toimintaohje

**TASASUURUISTEN LASKUJEN
OIKAISUVAATIMUKSIEN
SELVITYSPYYNTÖJEN KÄSITTELY
LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA
TOIMINTAOHJE PALVELUALUEILLE**

1/2025



Tämä toimintaohje on laadittu opinnäytetyön tuotoksena Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle
Tekijä: Suvi Okkonen, 2025

SOTE-OIKAISUVAATIMUSVASTINEIDEN VALMISTELUPALVELUT

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluissa (käytetään myöhemmin nimeä jaostovalmistelupalvelut) käsitellään oikaisuvaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöä koskevista päätöksistä sekä asiakasmaksuista. Jaostovalmistelupalveluissa työskentelee hallinnon erityisasiantuntija, viisi hallinnon asiantuntijaa sekä kaksi hallintosihteeriä. Tiimin esihenkilönä toimii päätöksenteon tuen päällikkö. Jaostovalmistelupalvelut kuuluvat päätöksenteon tuen palveluihin.

Jaostovalmistelupalveluiden hallinnon asiantuntijat valmistelevat oikaisuvaatimusten vastineet aluehallituksen yksilöasioiden jaoston käsiteltäväksi. Hallintosihteerit mm. kirjaavat saapuneet oikaisuvaatimukset, tiedustelevat aiheellisuuksia, pyytävät tarvittavia asiakirjoja sekä toimivat aluehallituksen yksilöasioiden jaoston kokouksissa sihteerinä.

ALUEHALLITUKSEN YKSILÖASIOIDEN JAOSTO

Aluehallituksen alaisuudessa toimivassa aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa käsitellään viranhaltijoiden päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset, jotka koskevat yksilökohtaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä oikaisuvaatimukset, jotka koskevat hyvinvointialueen tasasuuruksia laskuja. Jaostossa käsiteltävät asiat ovat salassa pidettäviä. Jaostoon kuuluu yhdeksän jäsentä sekä puheenjohtaja. Jaosto käsittelee oikaisuvaatimuksia kuukausittain. Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri toimii kokouksessa sihteerinä.

ASIAKAS ON TYYTYMÄTÖN LASKUUN, MITEN TOIMITAAN?

Asiakkaan tulee olla ensisijaisesti yhteydessä palveluun, josta asiakasta on laskutettu. Laskussa on yhteystiedot, joihin asiakas voi olla yhteydessä laskun sisältöön liittyen. Palvelussa arvioidaan asiakkaan reklamaation kohteena olevaa laskua ja sen aiheellisuutta. Jos palvelussa arvioidaan lasku aiheettomaksi, tulee se hyvittää asiakkaalle asiakas- ja potilastietojärjestelmässä tai muulla yksikössä sovitulla tavalla. Mikäli lasku todetaan aiheelliseksi ja asiakas on edelleen tyytymätön, voi asiakas hakea laskuun muutosta tekemällä oikaisuvaatimuksen aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä vain tasasuuruudesta laskusta.

MITEN ASIAKAS VOI TEHDÄ OIKAISUVAATIMUKSEN?

Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen tasasuuruudesta laskusta. Laskun liitteenä on oikaisuvaatimusohje. Oikaisuvaatimus suositellaan tekemään sähköisellä lomakkeella, joka toimitetaan suojatun yhteyden kautta kirjaamoon. Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa kirjaamoon myös postitse tai sähköpostilla. Tarvittaessa potilasasiavastaava voi neuvoa asiakasta oikaisuvaatimuksen tekemisessä.

MIKÄ ON TASASUURUINEN JA TULOSIDONNAINEN LASKU?

Asiakasmaksut voivat olla tasasuuruisia tai tulosidonnaisia. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tasasuuruisia laskuja ovat esimerkiksi avosairaanhoidon asiakasmaksut, suun terveydenhuollon palveluiden maksut sekä kuntoutuksen palveluiden maksut. Tasasuuruudesta laskusta asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle.

Tulosidonnaiset laskut määräytyvät tulojen ja perhesuhteiden mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tulosidonnaisia laskuja ovat esimerkiksi pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja säännöllinen kotihoito. Tulosidonnaisesta laskusta asiakas ei voi tehdä oikaisuvaatimusta, vaan se tulee tehdä kyseistä maksua koskevasta viranhaltijan päätöksestä.

OIKAISUVAATIMUKSIEN MÄÄRÄ JA KÄSITTELYAIKA

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostolle osoitettuja oikaisuvaatimuksia saapuu kuukausittain keskimäärin 90 kappaletta, joista noin 50 % on tasasuuruudesta laskuista tehtyjä oikaisuvaatimuksia.

Oikaisuvaatimukset tulee lain mukaan käsitellä kiireellisenä. Oikaisuvaatimukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika on noin viisi kuukautta (1/2025).

OIKAISUVAATIMUSPROSESSI LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA TASASUURUISISTA LASKUISTA TEHDYISTÄ OIKAISUVAATIMUKSISTA

Oikaisuvaatimusprosessi lähtee käyntiin asiakkaan tekemästä oikaisuvaatimuksesta, joka on osoitettu aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle. Asiakkaan tulee tehdä oikaisuvaatimus 30 päivän kuluessa, siitä kun on saanut laskun tiedokseen. Lähetetyt oikaisuvaatimukset saapuvat hyvinvointialueen kirjaamoon. Kirjaamossa oikaisuvaatimukset kirjataan Dynasty-asianhallintajärjestelmään. Kirjaamo toimittaa oikaisuvaatimuksen jaostovalmistelupalveluiden käsiteltäväksi Dynasty-asianhallintajärjestelmässä.

Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri tarkistaa oikaisuvaatimuksen sisällön sekä saapumisen määräajan sisällä. Oikaisuvaatimuksen kohteena olevan laskun päivämäärää verrataan saapumispäivään, jolla varmistetaan oikaisuvaatimuksen saapuminen määräaikojen rajoissa. Oikaisuvaatimus tulee tehdä 30 päivän kuluessa laskun tiedoksi saannista. Myöhässä saapuneet oikaisuvaatimukset jätetään tutkimatta ja ne valmistellaan yksilöasioiden jaostolle käsiteltäväksi, jollei asiakas peruuta oikaisuvaatimustaan.

Sisällöltään muistutusluonteiset oikaisuvaatimukset sekä reklamaatiot osoitetaan palveluun vastattavaksi muistutuksena. Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri kirjaa oikaisuvaatimuksen seurantalistalle ja toimittaa oikaisuvaatimuksen sekä siihen liittyvän laskun palvelualueen nimetylle vastuuhenkilölle aiheellisuuden tarkastukseen turvasähköpostilla.

Palvelualueella tarkistetaan oikaisuvaatimuksen sisältö ja aiheellisuus. Palvelualueen työntekijä vastaa turvasähköpostilla valmistelupalveluille onko kyseinen lasku aiheellinen vai aiheeton. Aiheellisesta laskusta tulee antaa selvitys valmistelupalveluille. Laskun ollessa aiheeton, tulee palvelualueen työntekijän tehdä asiakkaalle hyvityslasku.

Valmistelupalvelut seuraavat aiheettoman laskun hyvityslaskun muodostumista laskutusjärjestelmän kautta. Kun hyvityslasku on muodostunut, jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri päättää asian käsittelyn Dynasty-asianhallintajärjestelmässä. Aiheellisesta laskusta tehtyyn oikaisuvaatimukseen valmistelupalveluiden asiantuntijat valmistelevat vastineen aluehallituksen yksilöasioiden jaoston päätettäväksi. Asiakas voi myös perua tekemänsä oikaisuvaatimuksen, jolloin jaostovalmistelupalvelut päättävät asian käsittelyn asianhallintajärjestelmässä. Oikaisuvaatimukset käsitellään aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa kuukausittain. Käsittelyn jälkeen asiakkaalle lähetetään jaoston päätöksestä pöytäkirjan ote postitse asiakkaalle kotiin. Pöytäkirjan otteeseen liitetään oikaisuvaatimusohje ja asiakas voi valittaa jaoston päätöksestä hallinto-oikeuteen.

OIKAISUVAATIMUKSEN KULKU LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA (TASASUURUINEN LASKU)



MITEN KÄSITTELEN MINULLE SAAPUNEEN OIKAISUVAATIMUKSEN SELVITYSPYYNNÖN?

- Saat jaostovalmistelupalveluilta sähköpostiisi viestin, jossa pyydetään arvioimaan asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen aiheellisuutta. Salatun sähköpostin liitteenä on oikaisuvaatimus sekä lasku, jota asiakkaan tekemä oikaisuvaatimus koskee.
- Jos et ole oikea henkilö käsittelemään oikaisuvaatimusta, ilmoitathan asiasta viipymättä jaostovalmistelupalveluille, jotta asian käsittely ei viivästyisi.
- Huomioithan että oikaisuvaatimukset tulee lain mukaan käsitellä kiireellisenä, joten vastaathan mahdollisimman pian yhteydenottoon, mutta viimeistään viestissä mainittuun määräaikaan mennessä.
- Tutustu oikaisuvaatimuksen sisältöön sekä liitteenä olevaan laskuun.
- Arvioi asiakas- ja potilastietojärjestelmän tietojen avulla onko oikaisuvaatimuksen kohteena oleva lasku aiheellinen vai aiheeton.
 - Ota huomioon arvioidessa mm. miten asiakas on saanut tiedon ajanvarauksesta, onko asiakas perunut varatun vastaanottoajan ohjeiden mukaisesti, vastaako käynnin sisältö laskutettua palveluun ja onko asiakkaalle kerrottu miten varatun ajan voi perua.
- Ilmoita jaostovalmistelupalveluille sähköpostitse aiheellisuus vastaamalla aiemmin lähetettyyn viestiin. Säilytä vastauksessasi viestin otsikko.
 - Laskun ollessa **aiheellinen**, perustele vastauksesi mahdollisimman tarkasti. Jaostovalmistelupalvelut ovat asiakkaaseen yhteydessä laskun aiheellisuudesta.
 - Laskun ollessa **aiheeton**, tee hyvityslasku asiakas- ja potilastietojärjestelmässä. Aiheetonta laskua ei tarvitse perustella jaostovalmistelupalveluille, ilmoitus aiheettomuudesta riittää.
- Jaostovalmistelupalvelut pyytävät tarvittaessa lisätietoja asian käsittelyyn liittyen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun ja kirjoittamisen lokakuussa 2024, jolloin suoritin työharjoittelujaksoani Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jaostovalmistelupalveluissa. Toimeksiantajan valikoituminen tapahtui luontevasti harjoittelun myötä. Opinnäytetyön aihe tuli esille työntekijöiden kanssa keskustellen ja esille nousi tarve ohjeistukselle, joka tukisi oikaisuvaatimusprosessin alkuvaiheen selvittelytyötä. Rajasin opinnäytetyön aiheen alkuvaiheessa koskemaan vain tasasuuruista laskuista tehtyjä oikaisuvaatimuksia, koska huomasin kokonaisuuden olevan vaikeasti hallittavissa ja laaja. Aiheen rajauksen avulla pystyin lähestymään asiaa yksityiskohtaisemmin ja rakentamaan selkeän kokonaisuuden. Opinnäytetyöprosessin suunnittelun alkuvaiheessa minulle oli selvää, että haluan tehdä työn, jota voidaan hyödyntää yksikössä jatkossakin. Työhöni olen tuonut mukaan omaa ammatillista osaamistani, jota olen kartuttanut työskennellessäni terveydenhuoltoalalla sekä tradenomi opintojen aikana opittuja asioita.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli sujuvoittaa oikaisuvaatimusprosessin alkuvaiheen selvittelytyötä, tuoda lisää tietoisuutta asiasta sekä laatia kirjallinen toimintaohje oikaisuvaatimuksien käsittelijöille. Toimintaohjeesta muodostui viisi sivuinen tiivis paketti, mikä sisältää yleistä tietoa oikaisuvaatimuksista, prosessin kuvauksen sekä yksityiskohtaisen ohjeen oikaisuvaatimuksen käsittelijöille. Toimintaohjeen sisältö muokkautui toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Valmis toimintaohje toimitetaan toimeksiantajan yhteyshenkilölle, sen jälkeen, kun opinnäytetyöni on kokonaisuudessaan valmistunut. Toimintaohje lähetetään sähköpostitse Word- ja PDF-muodoissa, jotta myös muokkaaminen on helpompaa ohjeistuksien muuttuessa.

Oikaisuvaatimuksien käsittelyyn sisältyy monta työvaihetta alkaen oikaisuvaatimuksen saapumisesta hyvinvointialueelle ja loppuen yksilöasioiden jaoston kokouksen jälkeiseen pöytäkirjan otteiden lähettämiseen. Kaikki työvaiheet ovat manuaalisesti tehtäviä. Oikaisuvaatimuksen käsittelyyn osallistuu useampi hyvinvointialueen työntekijä ja yksikkö. Työvaiheiden määrä ja asioiden

käsittelyn laajuus tuli itselleni hieman yllätyksenä. Toimintaohjeen käyttö on rajattu alkuvaiheen selvittelytyöhön sekä aiheellisuuksien selvittämiseen palvelualueella.

Lopputuloksessa vastataan mielestäni hyvin tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseen ”Mitä asioita tulisi ottaa huomioon tasasuuruisten laskujen oikaisuvaatimusten käsittelyssä hyvinvointialueen palvelualueilla?”. Toimintaohjeessa on kattavasti kerrottu mitä tulee ottaa huomioon oikaisuvaatimusten käsittelyssä palvelualueilla ja käyty kohta kohdalta läpi, miten oikaisuvaatimuksen käsittelijän tulisi toimia. Jatkotutkimuksena voisi mahdollisesti toteuttaa toimintaohjeen koskemaan myös viranhaltijan päätöksistä tehtyjä oikaisuvaatimuksia, jossa työvaiheet ovat poikkeavia verrattuna tasasuuruista laskuista tehtyihin oikaisuvaatimusten käsittelyn kulkuun. Jatkotutkimuskysymyksenä: mitä asioita viranhaltijan päätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen käsittelyssä tulee ottaa huomioon hyvinvointialueella?

Opinnäytetyön etenemisen aikana tuntemukset vaihtelivat paljon. Aluksi kirjoittaminen lähti etenemään vauhdikkaasti, mutta eteneminen pysähtyi ja vaati tarkastelua, miten lähdetään jatkamaan työtä. Aiheen tarkastelemisen ja rajaamisen jälkeen kirjoittaminen eteni loppua kohden tasaisesti. Työn lopputuloksessa on saavutettu asettamani tavoitteet ja olen tyytyväinen kokonaisuuteen.

LÄHTEET

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992. Haettu 18.11.2024 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

Hallintolaki 434/2003. Haettu 11.11.2024 osoitteesta [Hallintolaki 434/2003 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Kotimaisten kielten keskus. (n.d.). Haettu 12.1.2025 osoitteesta <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992. Haettu 11.11.2024 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/1992/734>

Leppänen, P., Sorvettula, J., Valli-Lintu, A., & Alma Talent. (2024). Hyvinvointialue: Järjestäminen, hallinto ja talous. Alma Talent.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Luvn. (n.d-a). Aluehallituksen yksilöasioiden jaosto. Haettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/tietoa-meista/paatoksenteko/aluehallitus/aluehallituksen-yksiloasioiden-jaosto#section-2972>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Asiakaslaskutus. (n.d-b). Haettu 6.1.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakasmaksut-ja-laskutus/asiakaslaskutus#section-6634>

LUVN. (2023). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Brändikirja. Julkaisematon sisäinen ohje.

LUVN. (2024). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Hallintosääntö. Haettu 12.1.2025 osoitteesta https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2025-01/Hallintosaaanto_2024_FI.pdf

LUVN. (n.d-c). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Hammashoidon laskutus. Haettu 22.11.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/palvelut/terveyspalvelut/suun-terveydenhuolto/hammashoidon-laskutus>

LUVN. (n.d-d). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Kirjaamo. Haettu 22.11.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakaspalvelu/kirjaamo#section-7168>

LUVN. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Oikaisuvaatimuslomake. Haettu 22.11.2024 osoitteesta <https://suomiviestit.fi/suomi.fi/lo-make/632b0783475a6c0db0523b8b>

LUVN. (n.d-e). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Oikaisuvaatimus sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöä koskevista päätöksistä ja asiakasmaksuista. Haettu 22.11.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/oikaisuvaatimus>

LUVN. (2024). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Omavalvontaohjelma 2024–2026. Haettu 7.3.2025 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakaspalvelu/omavalvontasuunnitelmat>

LUVN. (2024). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Omavalvontaraportti. Haettu 1.1.2025 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakaspalvelu/omavalvontasuunnitelmat>

LUVN. (2023). Länsi-uudenmaan hyvinvointialue. Palvelustrategia. Haettu 7.3.2025 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/tietoa-meista/organisaatio/lansi-uudenmaan-hyvinvointialueen-palvelustrategia>

LUVN. (n.d-f). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Palvelut. Haettu 12.1.2025 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi>

LUVN. (n.d-g). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Sosiaali- ja potilasasiavastaava. Haettu 26.11.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

LUVN. (n.d-h). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasmaksut. Haettu 6.1.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-asiakasmaksut>

LUVN. (2022). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Strategia. Haettu 12.11.2024 osoitteesta <https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2022-10/L%C3%A4nsi-Uudenmaan%20hyvinvointialueen%20strategia.pdf>

LUVN. (n.d-i). Länsi-uudenmaan hyvinvointialue. Terveyspalvelut. Haettu 7.3.2025 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/palvelut/terveyspalvelut>

LUVN. (2025). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Toimeksiantajan edustaja. Keskustelu.

LUVN. (n.d-j). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Töihin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Haettu 27.10.2024 osoitteesta <https://www.luvn.fi/fi/toihin-meille/toihin-lansi-uudenmaan-hyvinvointialueelle>

Oikeus. (7.2.2022). Viranomaispäätöksestä valittaminen hallinto-oikeuteen. Haettu 15.11.2024 osoitteesta <https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiat/viranomaispaatoksestavallittaminen/valitus.html>

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Seppola, R. (2023). Liiketalous- ja yhteiskuntatieteen tutkimusstrategiat, menetelmät. Books on Demand.

STM. (13.11.2024). Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut. Haettu 18.11.2024 osoitteesta <https://stm.fi/sotehuollon-asiakasmaksut>

Tietoarkisto. Laadullinen käsikirja. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. (n.d-a). Haettu 18.11.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Tietoarkisto. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. (n.d-b). Haettu 19.1.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uotinen, S. (2021). Uudistunut asiakasmaksulaki. Alma Talent.

Valtiovarainministeriö. Hyvinvointialueiden tehtävät ja toiminta. (n.d.). Haettu 12.11.2024 osoitteesta <https://vm.fi/hyvinvointialueiden-tehtavat-ja-toiminta>

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.

LIITE 1: LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN OIKAISUVAATIMUSLOMAKE

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Västra Nylands välfärdsområde

Oikaisuvaatimuslomake yksilöasioiden jaostolle

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus hänelle tehdystä sosiaalipalvelujen järjestämisestä koskevasta päätöksestä.

Jos asiaa hoitaa joku muu kuin päätöksen saanut henkilö itse, tulee oikaisuvaatimukseen liittää valtakirja tai edunvalvontapäätös. Tarvittaessa edunvalvojaa kuullaan oikaisuvaatimuksen johdosta.

Huoltajien ei tarvitse toimittaa valtakirjaa hoitaessaan alle 18-vuotiaan lapsensa asiaa. Tarvittaessa muita huoltajia kuullaan oikaisuvaatimuksen johdosta.

Oikaisuvaatimuksen tekijä

Sukunimi (myös aikaisemmat) *

Etunimet *

Henkilötunnus *

Osoite *

Postinumero ja -toimipaikka *

Sähköpostiosoite *

Puhelinnumero *

Henkilötietosi tallennetaan sosiaalihuollon rekistereihin. Henkilötiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä luovutetaan vain lakiin perustuen tai luvallasi. Verkkosivullamme www.luvn.fi on nähtävillä tietosuojaseloste, jossa kerrotaan tarkemmin henkilötietojesi käsittelystä ja henkilötietoihin liittyvistä oikeuksistasi.

Huollettavan/edunvalvottavan tiedot, jota päätös koskee

Huollettavan /edunvalvottavan nimi

Henkilötunnus

Muiden huoltajien allekirjoitukset

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Päätös, johon muutosta haetaan

Viranhaltijan päätöksen päätösnumero

Viranhaltijan päätöksen päivämäärä

Palvelu, jota päätös koskee

Millä tavalla päätöstä halutaan muutettavaksi

Vaatimuksen perusteet


Liitteet

Liite tulee yksilöidä

 Ei valittua tiedostoa

Lähetä

Lataa vastaukset PDF-tiedostona

 Lomake lähetetään Suomi-viestit (//www.suomi.fi/viestit) palveluun. Lähettäminen vaatii kirjautumista ja tunnistautumista.

LIITE 2: LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN OIKAISUVAATIMUSOHJE

Onko sinulla kysyttävää laskusta?

Olethan yhteydessä laskussa mainittuihin numeroihin.

Muutoksenhakukielto maksukyvyn mukaan määräytyvän asiakasmaksun laskuun

Maksukyvyn mukaan määräytyvän asiakasmaksun laskuun ei voi hakea oikaisua. Jos olet voinut hakea muutosta asiakasmaksupäätökseen jo aiemmin, asiakasmaksun laskuun ei voi hakea muutosta. Laskutus on tekninen toimenpide sen jälkeen, kun maksukyvyn mukaan määräytyvä asiakasmaksupäätös on tehty.

Sen sijaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon **tasasuuruisten maksujen laskuihin** voi hakea muutosta tekemällä oikaisuvaatimuksen jäljempänä annetun ohjeistuksen mukaisesti. Huomioithan, että terveydenhuollon tasamaksua koskevaa laskua ei voida muuttaa sillä perusteella, että maksu vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä.

Oikaisuvaatimusohjeet

Olet oikeutettu hakemaan oikaisua terveydenhuollon ja sosiaalihuollon **tasasuuruista maksua koskeviin laskuihin**.

Tarkistathan ensin, onko laskussasi kyse tasamaksusta. Tasamaksu peritään kaikilta asiakkailta samansuuruisena. Tasasuuruisia maksuja ovat esimerkiksi **hammashoidon maksut, sairaalan tai hoitolaitoksen hoitopäivämaksut, poliklinikkamaksut ja maksulliset vastaanottokäynnit**. Tasamaksuja eivät ole tuloihin perustuvat maksut, joihin voi hakea muutosta. Tuloihin perustuvat maksut perustuvat aiempaan asiakasmaksupäätökseen.

Jos haluat tehdä oikaisuvaatimuksen laskusta, se tulee tehdä kirjallisesti 30 päivän kuluessa siitä, kun olet saanut laskun tiedoksi.

Sitä päivää, jolloin tiedoksisaanti on tapahtunut, ei lasketa määräaikaan.

Tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluessa kirjeen lähettämisestä tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Käytettäessä sähköistä tiedoksiantoa, asianomaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluihin tai juhannusaatto tai arkilauantai, oikaisuvaatimuksen saa toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusasiakirjat on toimitettava ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä. Oikaisuvaatimusasiakirjat voi lähettää omalla vastuulla postitse tai lähetin välityksellä. Oikaisuvaatimus on lähetettävä tarpeeksi ajoissa, että se ehtii perille viimeistään oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa myös sähköisesti.

Oikaisuvaatimus voi olla vapaamuotoinen kirje, jossa tulee olla

- laskun kopio, johon haetaan oikaisua (vähintään laskun numero)
- selvitys siitä, milloin lasku on annettu asianosaiselle tiedoksi
- selvitykset, miten haluat laskua oikaistavaksi ja millä perusteilla haet oikaisua
- omat yhteystietosi (nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti, henkilötunnus)

Oikaisuvaatimus lähetetään aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle

- sähköpostitse: kirjaamo@luvn.fi

- sähköisellä lomakkeella: www.luvn.fi/oikaisuvaatimus

- postitse: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo / Aluehallituksen yksilöasioiden jaosto, PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Koska oikaisuvaatimus sisältää salassa pidettäviä asioita, suosittelemme, että oikaisuvaatimus liitteineen toimitetaan sähköpostin sijasta turvapostilla alla olevan ohjeistuksen mukaisesti:

1. Lataa asiakirja ja mahdolliset liitteet omalle työasemalle. Tiedostot latautuvat oletusarvoisesti Ladatut tiedostot -kansioon.
2. Siirry selaimella LUVN-turvasähköpostiin: <https://turvaposti.luvn.fi/>
3. Avaa turvasähköposti, kirjoita tiedot sähköpostiin ja lisää liitteet Ladatut tiedostot-kansiosta. Sähköpostin nimeksi tulee kyseisen asian nimi.
4. Varmista, että vastaanottajan osoite on oikein ja lähetä sähköposti.
5. Poista tiedot Ladatut tiedostot-kansiosta sekä turvasähköpostin Lähetetyt-kansiosta välittömästi lähetyksen jälkeen.

Jos asiamies hoitaa oikaisuvaatimusasiaa asiakkaan puolesta, oikaisuvaatimuksen yhteydessä on toimitettava valtakirja tai muu luotettava selvitys asiamiehen oikeudesta edustaa asiakasta.

Huoltajien ei tarvitse toimittaa valtakirjaa hoitaessaan alle 18-vuotiaan lapsensa asiaa, mutta oikaisuvaatimuksen liitteenä tulee olla molempien huoltajien suostumus. Tarvittaessa muita huoltajia kuullaan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä.

Tietoa asiakasmaksun alentamisesta tai perimättä jättämisestä

Mikäli asiakasmaksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista, voidaan maksua alentaa tai jättää kokonaan perimättä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella voidaan alentaa tai jättää perimättä sosiaalihuollon maksuja ja terveydenhuollon tulosidonnaisia maksuja, mutta ei terveydenhuollon tasasuuruisen maksun laskuja, koska Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei ole tehty sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettua päätöstä siitä, että maksukyvyistä riippumattomia terveydenhuollon maksuja voitaisiin alentaa tai jättää perimättä.

Päätös perustuu yksilölliseen tilannearvioon. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuja sääntelevät laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) ja sitä täydentävä asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992).

Asiakasmaksun alentamista ja perimättä jättämistä haetaan erillisellä hakemuksella. Löydät hakemuksen ja lisätietoa osoitteesta www.luvn.fi/asiakasmaksujenalentaminen

Lisätietoja saat hyvinvointialueen asiakaspalvelusta, puh. 029 151 2000.

LIITE 3: TOIMINTAOHJE PALVELUALUEILLE

**TASASUURUISTEN LASKUJEN
OIKAISUVAATIMUKSIEN
SELVITYSPYYNTÖJEN KÄSITTELY
LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA
TOIMINTAOHJE PALVELUALUEILLE**

1/2025



Tämä toimintaohje on laadittu opinnäytetyön tuotoksena Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle

Tekijä: Suvi Okkonen, 2025

SOTE-OIKAISUVAATIMUSVASTINEIDEN VALMISTELUPALVELUT

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-oikaisuvaatimusvastineiden valmistelupalveluissa (käytetään myöhemmin nimeä jaostovalmistelupalvelut) käsitellään oikaisuvaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöä koskevista päätöksistä sekä asiakasmaksuista. Jaostovalmistelupalveluissa työskentelee hallinnon erityisasiantuntija, viisi hallinnon asiantuntijaa sekä kaksi hallintosihteerä. Tiimin esihenkilönä toimii päätöksenteon tuen päällikkö. Jaostovalmistelupalvelut kuuluvat päätöksenteon tuen palveluihin.

Jaostovalmistelupalveluiden hallinnon asiantuntijat valmistelevat oikaisuvaatimusten vastineet aluehallituksen yksilöasioiden jaoston käsiteltäväksi. Hallintosihteerit mm. kirjaavat saapuneet oikaisuvaatimukset, tiedustelevat aiheellisuuksia, pyytävät tarvittavia asiakirjoja sekä toimivat aluehallituksen yksilöasioiden jaoston kokouksissa sihteerinä.

ALUEHALLITUKSEN YKSILÖASIOIDEN JAOSTO

Aluehallituksen alaisuudessa toimivassa aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa käsitellään viranhaltijoiden päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset, jotka koskevat yksilökohtaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä oikaisuvaatimukset, jotka koskevat hyvinvointialueen tasasuuruksia laskuja. Jaostossa käsiteltävät asiat ovat salassa pidettäviä. Jaostoon kuuluu yhdeksän jäsentä sekä puheenjohtaja. Jaosto käsittelee oikaisuvaatimuksia kuukausittain. Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteerä toimii kokouksessa sihteerinä.

ASIAKAS ON TYYTYMÄTÖN LASKUUN, MITEN TOIMITAAN?

Asiakkaan tulee olla ensisijaisesti yhteydessä palveluun, josta asiakasta on laskutettu. Laskussa on yhteystiedot, joihin asiakas voi olla yhteydessä laskun sisältöön liittyen. Palvelussa arvioidaan asiakkaan reklamaation kohteena olevaa laskua ja sen aiheellisuutta. Jos palvelussa arvioidaan lasku aiheettomaksi, tulee se hyvittää asiakkaalle asiakas- ja potilastietojärjestelmässä tai muulla yksikössä sovitulla tavalla. Mikäli lasku todetaan aiheelliseksi ja asiakas on edelleen tyytymätön, voi asiakas hakea laskuun muutosta tekemällä oikaisuvaatimuksen aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä vain tasasuuruudesta laskusta.

MITEN ASIAKAS VOI TEHDÄ OIKAISUVAATIMUKSEN?

Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen tasasuuruudesta laskusta. Laskun liitteenä on oikaisuvaatimusohje. Oikaisuvaatimus suositellaan tekemään sähköisellä lomakkeella, joka toimitetaan suojatun yhteyden kautta kirjaamoon. Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa kirjaamoon myös postitse tai sähköpostilla. Tarvittaessa potilasasiavastaava voi neuvoa asiakasta oikaisuvaatimuksen tekemisessä.

MIKÄ ON TASASUURUINEN JA TULOSIDONNAINEN LASKU?

Asiakasmaksut voivat olla tasasuuruksia tai tulosidonnaisia. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tasasuuruksia laskuja ovat esimerkiksi avosairaanhoidon asiakasmaksut, suun terveydenhuollon palveluiden maksut sekä kuntoutuksen palveluiden maksut. Tasasuuruudesta laskusta asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle.

Tulosidonnaiset laskut määräytyvät tulojen ja perhesuhteiden mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tulosidonnaisia laskuja ovat esimerkiksi pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja säännöllinen kotihoito. Tulosidonnaisesta laskusta asiakas ei voi tehdä oikaisuvaatimusta, vaan se tulee tehdä kyseistä maksua koskevasta viranhaltijan päätöksestä.

OIKAISUVAATIMUKSIEN MÄÄRÄ JA KÄSITTELYAIKA

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostolle osoitettuja oikaisuvaatimuksia saapuu kuukausittain keskimäärin 90 kappaletta, joista noin 50 % on tasasuuruuksista laskuista tehtyjä oikaisuvaatimuksia.

Oikaisuvaatimukset tulee lain mukaan käsitellä kiireellisenä. Oikaisuvaatimukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika on noin viisi kuukautta (1/2025).

OIKAISUVAATIMUSPROSESSI LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA TASASUURUISISTA LASKUISTA TEHDYISTÄ OIKAISUVAATIMUKSISTA

Oikaisuvaatimusprosessi lähtee käyntiin asiakkaan tekemästä oikaisuvaatimuksesta, joka on osoitettu aluehallituksen yksilöasioiden jaostolle. Asiakkaan tulee tehdä oikaisuvaatimus 30 päivän kuluessa, siitä kun on saanut laskun tiedokseen. Lähetetyt oikaisuvaatimukset saapuvat hyvinvointialueen kirjaamoon. Kirjaamossa oikaisuvaatimukset kirjataan Dynasty-asianhallintajärjestelmään. Kirjaamo toimittaa oikaisuvaatimuksen jaostovalmistelupalveluiden käsiteltäväksi Dynasty-asianhallintajärjestelmässä.

Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri tarkistaa oikaisuvaatimuksen sisällön sekä saapumisen määräajan sisällä. Oikaisuvaatimuksen kohteena olevan laskun päivämäärää verrataan saapumispäivään, jolla varmistetaan oikaisuvaatimuksen saapuminen määräaikojen rajoissa. Oikaisuvaatimus tulee tehdä 30 päivän kuluessa laskun tiedoksi saannista. Myöhässä saapuneet oikaisuvaatimukset jätetään tutkimatta ja ne valmistellaan yksilöasioiden jaostolle käsiteltäväksi, jollei asiakas peruuta oikaisuvaatimustaan.

Sisällöltään muistutusluonteiset oikaisuvaatimukset sekä reklamaatiot osoitetaan palveluun vastattavaksi muistutuksena. Jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri kirjaa oikaisuvaatimuksen seurantalistalle ja toimittaa oikaisuvaatimuksen sekä siihen liittyvän laskun palvelualueen nimetyille vastuushenkilöille aiheellisuuden tarkastukseen turvasähköpostilla.

Palvelualueella tarkistetaan oikaisuvaatimuksen sisältö ja aiheellisuus. Palvelualueen työntekijä vastaa turvasähköpostilla valmistelupalveluille onko kyseinen lasku aiheellinen vai aiheeton. Aiheellisesta laskusta tulee antaa selvitys valmistelupalveluille. Laskun ollessa aiheeton, tulee palvelualueen työntekijän tehdä asiakkaalle hyvityslasku.

Valmistelupalvelut seuraavat aiheettoman laskun hyvityslaskun muodostumista laskutusjärjestelmän kautta. Kun hyvityslasku on muodostunut, jaostovalmistelupalveluiden hallintosihteeri päättää asian käsittelyn Dynasty-asianhallintajärjestelmässä. Aiheellisesta laskusta tehtyyn oikaisuvaatimukseen valmistelupalveluiden asiantuntijat valmistelevat vastineen aluehallituksen yksilöasioiden jaoston päätettäväksi. Asiakas voi myös perua tekemänsä oikaisuvaatimuksen, jolloin jaostovalmistelupalvelut päättävät asian käsittelyn asianhallintajärjestelmässä. Oikaisuvaatimukset käsitellään aluehallituksen yksilöasioiden jaostossa kuukausittain. Käsittelyn jälkeen asiakkaalle lähetetään jaoston päätöksestä pöytäkirjan ote postitse asiakkaalle kotiin. Pöytäkirjan otteeseen liitetään oikaisuvaatimusohje ja asiakas voi valittaa jaoston päätöksestä hallinto-oikeuteen.

OIKAISUVAATIMUKSEN KULKU LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEELLA (TASASUURUINEN LASKU)



MITEN KÄSITTELEN MINULLE SAAPUNEEN OIKAISUVAATIMUKSEN SELVITYSPYYNNÖN?

- Saat jaostovalmistelupalveluilta sähköpostiisi viestin, jossa pyydetään arvioimaan asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen aiheellisuutta. Salatun sähköpostin liitteenä on oikaisuvaatimus sekä lasku, jota asiakkaan tekemä oikaisuvaatimus koskee.
- Jos et ole oikea henkilö käsittelemään oikaisuvaatimusta, ilmoitathan asiasta viipymättä jaostovalmistelupalveluille, jotta asian käsittely ei viivästyisi.
- Huomioithan että oikaisuvaatimukset tulee lain mukaan käsitellä kiireellisenä, joten vastaathan mahdollisimman pian yhteydenottoon, mutta viimeistään viestissä mainittuun määräaikaan mennessä.
- Tutustu oikaisuvaatimuksen sisältöön sekä liitteenä olevaan laskuun.
- Arvioi asiakas- ja potilastietojärjestelmän tietojen avulla onko oikaisuvaatimuksen kohteena oleva lasku aiheellinen vai aiheeton.
 - Ota huomioon arvioidessa mm. miten asiakas on saanut tiedon ajanvarauksesta, onko asiakas perunut varatun vastaanottoajan ohjeiden mukaisesti, vastaako käynnin sisältö laskutettua palveluun ja onko asiakkaalle kerrottu miten varatun ajan voi perua.
- Ilmoita jaostovalmistelupalveluille sähköpostitse aiheellisuus vastaamalla aiemmin lähetettyyn viestiin. Säilytä vastauksessasi viestin otsikko.
 - Laskun ollessa **aiheellinen**, perustele vastauksesi mahdollisimman tarkasti. Jaostovalmistelupalvelut ovat asiakkaaseen yhteydessä laskun aiheellisyydestä.
 - Laskun ollessa **aiheeton**, tee hyvityslasku asiakas- ja potilastietojärjestelmässä. Aiheetonta laskua ei tarvitse perustella jaostovalmistelupalveluille, ilmoitus aiheettomuudesta riittää.
- Jaostovalmistelupalvelut pyytävät tarvittaessa lisätietoja asian käsittelyyn liittyen.