

A photograph of a woman with dark hair tied back, wearing a green hoodie, holding a baby. They are both looking out a window. The background shows a window with white curtains and some gold-colored decorations. The image is partially obscured by a white text box on the left.

ASIAKAS- JA YLEISLASKUTUS

29.3.2023

YLEISLASKUTUS

Työnjako ja vastuut laskutuksessa

Toimialue

Tarvittavien tietojen kokoaminen ja toimittaminen laskuttajille

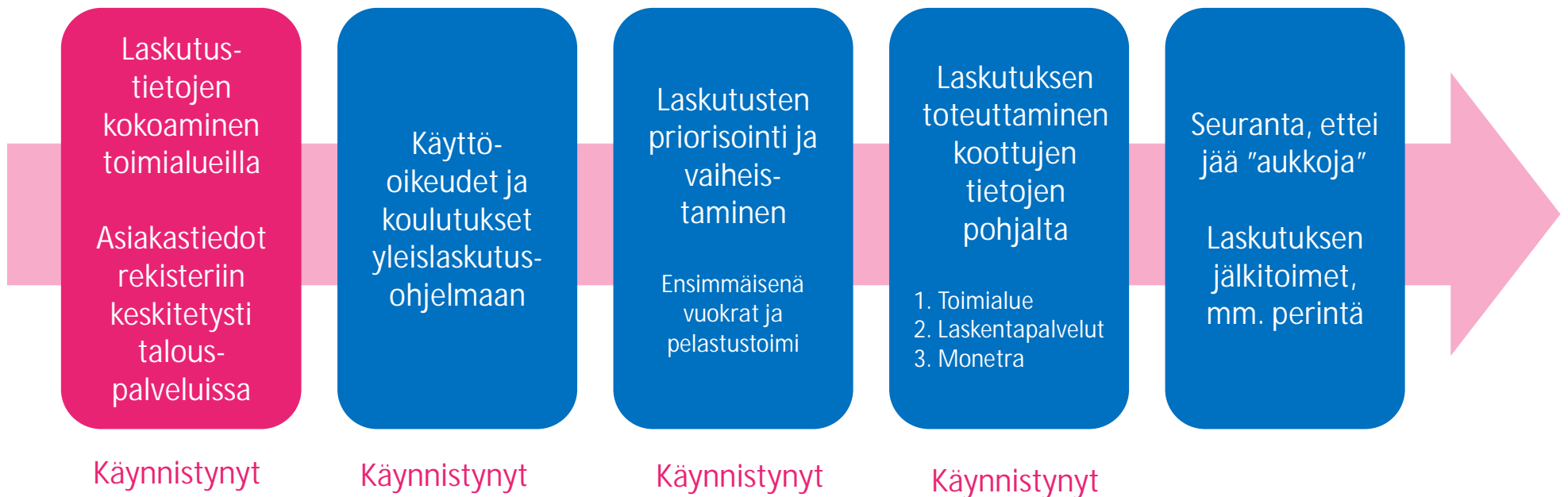
- Keneltä
- Mitä ja millä perustein
- Miten paljon (€)
- Milloin

Laskuttajat

Laskutuksen toteuttaminen toimitettujen tietojen perusteella

- Laskuttajat toimialueilla
- Laskuttajat Pohteen laskentapalveluissa
- Laskuttajat Monetralla

Yleislaskutuksen käynnistyminen



Yleislaskutus

Muut kuin asiakaslaskutusohjelmilla, kuten Lifecare, Mediatri tai Pegasos, laskutettavat tapahtumat laskutetaan yleislaskutusohjelmalla.

Pohteella on käytössä Visman web-laskutus

- Web-laskutus
- Excel laskutus
 - Tuodaan rivejä yhdelle tai useammalle asiakkaalle – koneellinen luku
 - Vuokra- ja siivouslaskutus
- Sopimuslaskutus
 - Säännöllisin välein saman suuruisia veloituksia

Yleislaskutuksessa ja asiakaslaskutuksessa on Pohteella käytössä keskitetty asiakasrekisteri.

- Vain nimetyt henkilöt perustavat asiakasrekisteriin uusia henkilö- tai yritysasiakkaita.
- Asiakastietojen ilmoittamiseen on Ilona-intrassa Asiakkaiden_perustaminen Excel-pohja
- Asiakastietojen Excel toimitetaan yleislaskut@pohde.fi osoitteeseen. Asiakastietojen avaamiseen olemme ottamassa oman sähköpostiosoitteen (pyyntö lste kille laitettu). Otsikkokenttään maininta minkä vastuuyksikön/vastuuyksiköiden asiakastiedoista on kyse.
- Lähtäjän tulee käyttää suurta varovaisuutta ja tarkkuutta käsitellessään ja lähettäessään liitteitä, mitkä sisältävät henkilötunnuksia. Henkilötunnuksia sisältäviä liitteitä saa lähettää keskitettyyn asiakasrekisterin hallintaan vain pohde.fi sähköpostiosoitteista. Sähköpostit tulee lähettää [turvapostina](#).

Mitä laskuttaminen yleislaskutuksella vaatii (1/2)

1. Asiakastiedot asiakasrekisteriin

Laskuttaminen yleislaskutuksella vaatii asiakastietojen toimittamista keskitettyyn asiakasrekisterinhallintaan erillisellä ja tarkoitukseen laaditulla Asiakkaiden_perustaminen Excel-
taulukolla. Kuittauksen osalta tilintarkastajalta on pyydetty lausunto.

- Henkilöasiakkaiden asiakasrekisterit perustetaan uudelleen. Myös edunvalvonnan osalta tiedot tulee perustaa asiakkaan lisäksi.
- Tietosuojakäytännöt estävät vanhojen henkilöasiakkaiden rekisterien käytön Pohteen asiakasrekisterissä.
- Asiakastietojen keräyksen osalta on päivitetty Excel-lomake Ilona-intrassa. Kaikki mahdolliset muutokset tulee ilmoittaa samalla lomakkeella.

2. Käyttöoikeudet

Monetra avaa järjestelmä- ja toimintokohtaiset käyttöoikeudet laskuttajille laskentapalveluista annettujen tietojen mukaisesti. Monetra lähettää sähköpostitse tunnukset laskuttajille. Mikäli et saa tunnuksia Monetralta lähiaikoina ja laskutat yleislaskutuksella, ota yhteyttä tiina.pitkaaho@pohde.fi.

Mitä laskuttaminen yleislaskutuksella vaatii (2/2)

3. Pyynnöt laskuttaa ja laskutustietojen ilmoitukset

Pyynnöt laskuttaa ja laskutustietojen ilmoitukset tulee tehdä erillisellä ja tähän tarkoitukseen laadituilla lomakkeilla. Päivitetyt lomakkeet löytyvät Ilona-intrasta.

Tiedot ilmoitetaan joko yksittäisellä lomakkeella tai massalomakkeella.

Laskutusilmoituslomakkeisiin on lisätty laskuttajan yhteystiedot kohta, jotta laskut osataan ohjata oikealle laskuttajalle. Laskuttajien kartoituksen myötä ilmoitamme kuka laskuttaa mitäkin kuntaa.

Lomakkeiden lähetys yleislaskut@pohde.fi. Laskutusaineiston lähettämiseksi olemme ottamassa kaksi eri sähköpostiosoitetta, toinen Oys/Oas/tekniikka ja toinen muut (pyynnöt Istekille laitettu).

Sähköpostin otsikkokentän viesti tulee olla muotoa kunta/laskutettava aineisto esim.

Oulainen/vammaispalvelujen asiakaslaskutus. Mikäli laskutettava aineisto koskee Oys/Oas, tämä mainittava otsikkokentässä kunnan nimen tilalla.

4. Laskutuksen saa aloittaa sen jälkeen kun asiakastiedot on tallennettu asiakasrekisteriin (tiedot löytyvät web-laskutuksen asiakastiedoista), laskuttajan käyttöoikeudet on avattu ja laskutuslupa on saatu.

Missä mennään nyt?

Laskutuksen työnjako:

Toimialueet: tarvittavien tietojen kokoaminen (keneltä laskutetaan, mitä, milloin ja millä summalla).

Laskuttajat: laskutuksen toteuttaminen. Tällä hetkellä laskutus tapahtuu toimialueiden sihteerien, laskentapalveluiden ja Monetran toimesta. Käytäntöä ollaan yhtenäistämässä sihteerikartoituksen valmistumisen jälkeen.

Yleislaskutuksen käynnistyksen eteneminen:

Toimialueet kokoavat ja toimittavat yleislaskutuksella laskutettavat tiedot Intrassa olevilla lomakkeilla. Asiakastietojen tallennukseen apua on saatu Monetralta. Kaikki asiakastiedot täytyy tallentaa keskitetysti Pohteen asiakasrekisteriin ennen yleislaskutuksen käynnistämistä.

- Lomakkeet lähetetään osoitteeseen yleislaskut@pohde.fi. Tulossa eri sähköpostiosoitteet Oys/Oas/tekniikka ja muut. Suojattua sähköpostia ei tarvitse käyttää pohde.fi sähköpostiosoitteesta lähetettäessä/ sähköpostiosoitteeseen laitettaessa. Sähköpostin otsikkokenttään viesti kunta/laskutettava aineisto.
- Laskutettavat tiedot toimitetaan kuukausittain.

Missä mennään nyt?

Toimitettavat tiedot:

a) Asiakastiedot asiakkaiden perustamiseksi rekisteriin ja mahdolliset muutokset: käytetään lomaketta "Asiakkaiden_perustaminen". Samaa lomaketta käytetään myös muuttuneiden tietojen ilmoittamiseen. Oikeiden asiakastietojen toimittaminen on palveluntuottajan vastuulla. Vain ne listaukset, joissa kaikki asiakastiedot on kirjattu oikein, voidaan perustaa asiakasrekisteriin (esim. laskutusasiakkaan hetu).

b) Laskutettavat tiedot: yksittäisissä laskutuksissa käytetään lomaketta "Ulkoiset laskutustiedot_yksi asiakas" ja isoissa laskutusmäärissä lomaketta "Ulkoiset laskutustiedot_isot massat". Lomakkeet on päivitetty Ilona-intraan.

Asiakastiedot syötetään Pohteen laskentapalveluiden sekä Monetran toimesta keskitetysti asiakastietojärjestelmään.

Kun tiedot on syötetty järjestelmään ja laskuttajan käyttöoikeuden ovat kunnossa ja Monetralta on saapunut laskuttajalle avausviesti niin laskentapalvelut antavat laskutusluvan ja vasta tämän jälkeen saa suorittaa varsinaisen laskutuksen.

Laskutus tehdään yleislaskutusohjelmalla web-laskutuksena. Excel-laskutus ei ole vielä valmiina (liittymätiedot eivät ole vielä ajan tasalla). Laskutusliite ja laskulähete tulostetaan ja säilytetään 10 vuotta.

Laskutus toteutetaan sovitun mukaan toimialueelta, laskentapalveluista tai Monetralta. Tämä ohjeistetaan laskentapalveluista.

Web-laskutuksen osalta koulutukset on järjestetty. Excel-koulutukset pidetään myöhemmin.

Yleislaskutuksen jatko/laskutusrytmi

- Käyttöoikeudet avattu muutamia laskuttajien lukuun ottamatta (osalta puuttuu vielä yhteystiedot)
- yleislaskut@pohde.fi sähköpostiin saapunut runsaasti materiaalia. Tarkoitus ottaa omat sähköpostit Oys/Oas/tekniikka laskutuksiin ja muihin laskutuksiin. Lisäksi asiakastietojen avaamiseen perustetaan oma sähköposti. Pyynnöt Istekille lähteneet 9.3.
- Maaliskuun aikana laskutettu tammi- ja helmikuun aineistoa, joka saapunut yleislaskut sähköpostiin. Joitakin laskutuksia vielä puuttuu (laskutustietoja keräillään).
- Huhtikuun aikana helmikuun laskutus loppuun ja maaliskuun laskutusta mahdollisimman pitkälle. Huhtikuun myyntilaskutus tulee olla tehtynä viimeistään 13.4.
- Toukokuussa alkuvuonna laskuttamatta jääneiden osalta laskutus loppuun ja huhtikuun laskutuksesta lähtien talousprosessin aikataulun mukaisesti laskut saataisiin kohdistettua ko. Kuukaudelle.
- Laskutusaineiston toimittaminen yleislaskut sähköpostiin heti kuukauden vaihtuessa.
- Talousprosessin aikataulu löytyy Ilona-intrasta - Sisäiset palvelut – Kirjanpito.
- Laskutuksessa huomioitava kuitenkin, että asiakkaan laskujen eräpäivät eivät ole lähekkäin. Laskutuksen ajan tasalle saamisesta johtuen asiakkaille tulee pakosta jonkun/joidenkin kuukausien aikana 2 laskut/kk.

Muuta huomioitavaa

Huomioitavaa:

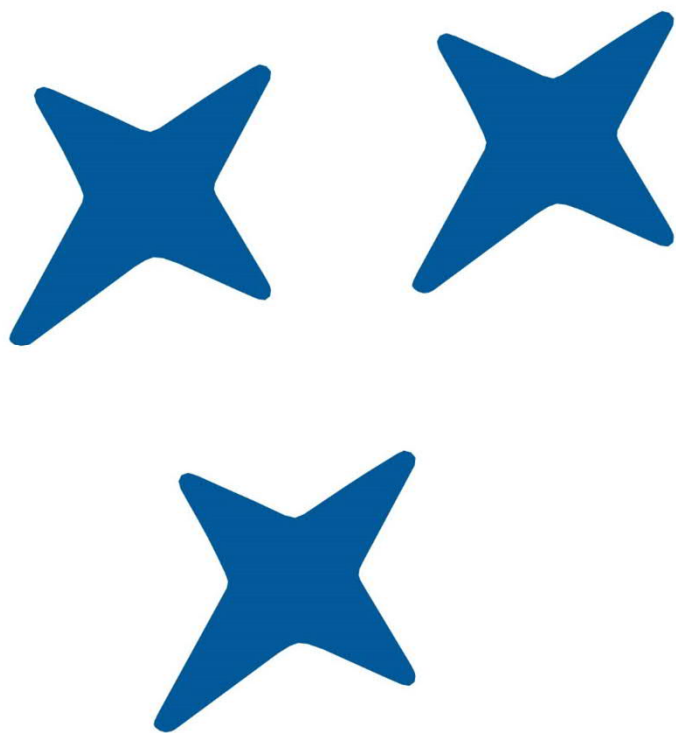
Oulun ikäihmisten asumispalveluissa, Kuusamon Vuokratalojen osalta sekä Lumijoella osa tammikuun laskutuksista on jo toteutettu. Tuplalaskutuksen välttämiseksi pyydämme tarvittaessa olemaan yhteydessä Pohteen laskentapalveluihin.

Huomioita kannattaa kiinnittää erityisesti niihin laskutettaviin kokonaisuuksiin, jotka on aiemmin laskutettu esim. kunnan tai vuokrataloyhtiön toimesta. Tärkeää on, ettei mikään kokonaisuus jää laskuttamatta.

Tekniikka vastaa ulkoa vuokrattujen tilojen vuokrasta. Tekniikka veloittaa edelleen sisäisessä vuokrassa todelliselta käyttäjältä (=vastuuyksiköltä) tiloihin liittyvät kustannukset. Toimialue vastaa tilojen vuokrauksesta asiakkaalle eli laatii vuokrasopimuksen/laskuttaa vuokran asiakkaalta. Sama koskee myös tilanteita, joissa tiloja vuokrataan esim. lääkäreille tai ulkopuoliselle toimijalle.

Tammi- ja helmikuun myyntireskontrat on suljettu. Tammikuun laskuja laskutettaessa laskut kirjataan 1.3. päiväyksellä, helmikuun laskut 15.3. päiväyksellä ja maaliskuun laskut 31.3. päiväyksellä.

Huomioitava uudet taksat: sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalvelujen myöntämisen perusteiden ja asiakasmaksujen yhdenmukaistamista mm. ateriapalvelujen hintojen osalta.



Yhteystietoja/laskentapalvelut

Tiina Pitkääho

Pirjo Jussila

Katja Kiviniemi

Merja Koskela/Vappu Alatalo

Maaret Pesonen

Kaisa Tiermas

ASIAKASLASKUTUS

Asiakaslaskutusyksikkö

Asiakaslaskutuksen koordinointi ja ohjeistus, maksuaikajärjestelyt ja perintä

Palveluvastaavat:

- Riikka Mattila, perusterveydenhuollon laskutus riikka.mattila@pohde.fi
- Sirpa Vatjus, sosiaalihuollon laskutus sirpa.vatjus@pohde.fi
- Tarja Veijola, ensihoidon, ulkoistettujen kuntien ja työterveyden laskutus, talouspuolen asiat tarja.veijola@pohde.fi
- Soili Hanhela, erikoissairaanhoidon laskutus, ulkomaalaisten potilaiden laskutus, vakuutusyhtiölaskutus soili.hanhela@pohde.fi

Maksuaikajärjestelyt:

- Minna Aho, Heli Jämsä ja Maria Rautiala Maksuaika@pohde.fi puh. 08 315 5506 (ma-to klo 9-12)
- Asiakaslaskuille voidaan antaa maksimissan vuosi maksuaikaa alkuperäisestä eräpäivästä alkaen.

Perintäasiantuntija:

- Maria Posti, perinta@pohde.fi

OYSin ja ensihoidon laskuttajilla omat yhteystiedot! Ks. www.pohde.fi/asiakaslaskutus

Asiakaslaskutuspäällikkö Leena Määttä leena.maatta@pohde.fi

Monetran myyntireskontra

Palveluasiantuntijat:

- myyntireskontra.pohde@monetra.fi

- Myyntireskontran hoitoa koskevat kysymykset, esimerkiksi suoritukset

Järjestelmäasiantuntijat:

- intime.monetra@monetra.fi

- järjestelmätekniset kysymykset

Asiakaspalvelu:

- Puhelinpalvelu: p. 040 138 1801, arkisin klo 8–16

Myyntireskontran palvelupäällikkö:

- Vuokko Lukkarila, vuokko.lukkarila@monetra.fi

Perintä

Pohteella on perintäasiantuntija, joka vastaa kaikkien laskutusten perintään liittyvistä asioista.

perinta@pohde.fi puh. 050 472 8603 (ma-to klo 9-12)

Vanhat organisaatiot hoitavat omien vanhojen saataviensa perinnän. Pohteelle on siirtynyt vain sairaanhoitopiirin vanhat saatavat.

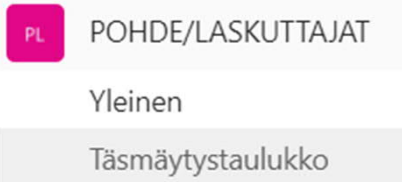
Perintälistoja ei kierrätetä laskuttajilla erikseen tarkastettavina. Täytyy huolehtia, että eräpäivät on siirretty ja hyvityslaskut on kohdistettu ajallaan.

Jos asiakkaat reklamoivat laskuista, täytyy huolehtia että laskuille siirretään eräpäivää asian käsittelyn ajaksi.

maksuaika@pohde.fi puh. 08 315 5506 (ma-to klo 9-12)

YHTEINEN LASKUTTAJIEN TEAMS

Pohteelle on perustettu laskuttajien yhteinen Teams-kanava POHDE/LASKUTTAJAT, johon on lisätty oikeuksia entisten kyselyjen ja yliheittojen perusteella.



TARKISTAKAA, ONKO ITSELLÄ OIKEUKSIA JA KÄYKÄÄ PÄIVITTÄMÄSSÄ OMALTA OSALTANNE YHTEYSTIEDOT! Yhteystiedot-tiedosto löytyy kohdasta Yleiset -> Tiedostot ja siellä on omat välilehdet laskuttajille, pääkäyttäjille ja maksuaikajärjestelyille. Merkatkaa myös, mitä laskutusta teette ja jos hoidatte myös maksukattoja, ruksi sarakkeeseen Maksukatto.

Jos jollakin puuttuu oikeudet tai on kysyttävää asiaan liittyen, yhteys

leena.maatta@pohde.fi tai tarja.veijola@pohde.fi

OHJEET JA VIESTINTÄ TEAMSISSA

Laskutukseen liittyviä ohjeita tullaan pitämään yllä Teamsissa kansiossa OHJEET.

Viestintäkanavalla voidaan yhdessä pohtia esille tulevia kysymyksiä.

Teamsista löytyy myös Pohteen laskuttajien sote-keskuskohtaiset ryhmäsähköpostit ja ketkä näitä posteja käsittelee.

Aikataulutus

Laskutuspäivät

- Oulu, RAS ja Kallio laskutusta päivittäin
- Keskisuuret kunnat laskutusta maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin
 - Liminka, Kalajoki, Kuusamo, Selänne, Kempele, Oulunkaari
- Pienet kunnat laskutusta tiistaisin ja torstaisin
 - Hailuoto, Lumijoki, Kärsämäki, Taivalkoski, Siikalatva, Tyrnävä, Oulainen, Helmi, Muhos
- Kerran kuussa laskutettavat myös samoin omana sovittuna/määriteltynä laskutuspäivänä
- Laskutusilmoitus tulee tehdä ja lähettää Monetralle siirtopäivänä. Tämä on tärkeää aineistojen erittäin suuren määrän vuoksi.
- Onnistuneista siirroista ja sisäänluvuista ei tule laskuttajille erikseen tietoa. Ainoastaan ongelmatilanteissa ottaa Monetra yhteyttä tietojen ilmoittajaan.

Ei tehdä alkuvuodesta yhdellä kertaa 2-3 kuukauden laskutusta säännöllisestä palvelusta:

- Asiakastiedote: "Osa tammikuunkin laskuista pystytään toimittamaan vasta maaliskuun puolella. On siis hyvä varautua siihen, että laskuja voi tulla loppuvuoden ajan normaalia tiheämpään. Laskuja ei kuitenkaan tule maksuun yhdellä kertaa useamman kuukauden ajalta."

Talouden aikataulu

Laskutuksia ja reskontrasiirtoja tehtäessä on huomioitava, että aineistot päivätään oikealle tapahtumakaudelle Pohteen sisäinen talouden aikataulu huomioiden. Ilonassa on [kirjanpidon sivustolla](#) aikataulu, jossa ilmoitetaan mikä on viimeinen mahdollinen päivä laskuttaa kunkin kuukauden tapahtumia. Tämän päivämäärän jälkeen tehtävät laskutukset tulee tehdä kuluvan kuukauden päiväyksellä.

- Tammikuu suljettu, helmikuun viimeinen laskutuspäivä 24.3., maaliskuun viimeinen laskutuspäivä 13.4.
- Eri järjestelmissä kirjanpitokausi määritellään eri tavoin. Joissakin laskun päivämäärä määrää kauden, joissakin kausi määritellään erikseen siirtoaineistoa tehtäessä. Laskuttajien ja siirtäjien täytyy tietää oman ohjelmansa käyttäytyminen, ja huomioida aikataulun vaikutus eri päiväyksiin omassa työssään.
- Kauden sulkemisen jälkeen väärällä kaudella laskutetut/siirretyt tapahtumat eivät siirry reskontraan ja kirjanpitoon, vaan ne jäävät virheisiin.

Siirto Telialle ja Intimeen

- Lifecare-järjestelmistä laskutusaineistot siirretään suoraan verkkovälitysoperaattori Telian kautta laskutettaviksi. Reskontrasiirrot tehdään erikseen.
 - Telian laskuportaalista Hydrasta tarkistetaan, että laskutuserän tiedot täsmäävät. Tarkistetaan samalla mahdolliset virheet. Tyypillisistä virheistä tehdään listaus -> ehdotetut korjaustoimenpiteet. Ohjeistus tulossa.
 - Yksi reskontrasiirto päivän päätteeksi, ei eri laskuaiheista/alueista erillisiä.
 - Laskuttajille käyttöön lomake, jolla ilmoitetaan laskumäärät ja summat Monteralle, jonka perusteella Monetra täsmäyttää vastaanotetun reskontra-aineiston.
- Mediatri, Pegasos ja Winhit –järjestelmistä laskutus tehdään Intimen kautta Monetran toimesta ja aineistot siirtyvät sitä kautta verkkovälityspalveluun.
 - Luetaan sisään ajastettuna aikaisin aamulla Monetralla
 - Laskuttaja toimittaa tiedot Monetralla laskutuserästä.
 - Monetra täsmäyttää ja ilmoittaa laskuttajalle, jos aineistossa mahdollisia virheitä. Monetra lähettää Telialle laskut ja täsmäyttää laskumäärän ja summan Telian Hydran tietoihin.
- Telialle siirretään suoraan laskutusaineistoja myös WebMarelasta ja Geministä

Aineistosiirtojen täsmäytys

Täsmäytystaulukon avulla pystymme seuraamaan Pohteen laskutuksen kokonaisuutta ja laskujen reskontra- ja välityspalvelusiirtoja. Täsmäytystaulukko löytyy laskuttajien Teamsista.

- Taulukon avulla saadaan seurattua asiakas- ja potilastietojärjestelmistä tehtävän laskutuksen määrätietoja, laskutus sykliä sekä siirroissa mahdollisesti esiintyviä virheitä.
- Samaan taulukkoon on pyritty koostamaan kaikki Pohteen asiakas- ja potilaslaskutuksen aineistot omille välilehdilleen. Taulukkoon tullaan tekemään myös yhteenvetovälilehdet, joista saadaan kokonaislaskutuksen määrätietoja.
- Taulukon avulla voidaan todentaa myös tilintarkastukseen laskutusten määrät, aikataulut ja täsmäytysten teko

Seuraavalla dialla havainnekuvat täydennettävistä tiedoista Lifecare- ja Mediatri-laskutuksissa.

Lifecare-laskutusten täsmäytys										
Helmi										
Tehdyt laskut			Siirto reskontraan			Käsin tulostetut, ei lähetetyt	Siirto Telialle			Huomioitavaa
Päivämäärä	Kpl	€	Ilmoitettu Monetralle, kpl Kyllä/Ei	Virheelliset, Korjaustoimenpiteet		Kpl	Yhteensä, kpl	Ero, kpl	Virheelliset, Korjaustoimenpiteet	Mahdolliset kommentit ja tarkennukset laskutukseen liittyen.
	0	0,00		0		0	0	0	0	
1.1.2023									0	
2.1.2023									0	
3.1.2023									0	
4.1.2023									0	
5.1.2023									0	
6.1.2023									0	

Mediatri-laskutusten täsmäytys										
Hailuoto										
Päivämäärä	Laskulaji 160 Avohoito TER					Laskulaji 161 Hammashuolto TER				
	Tehdyt laskut		Siirto reskontraan			Tehdyt laskut		Siirto reskontraan		
	Kpl	€	Ilmoitettu Monetralle, kpl Kyllä/Ei	Virheelliset, Korjaustoimenpiteet		Kpl	€	Ilmoitettu Monetralle, kpl Kyllä/Ei	Virheelliset, Korjaustoimenpiteet	
	0	0,00		0		0	0,00		0	
1.1.2023										
2.1.2023										
3.1.2023										
4.1.2023										
5.1.2023										
6.1.2023										
7.1.2023										
8.1.2023										

Aineistosiirtojen täsmäytys

- Kun ilmoitatte laskutusilmoituksella Monetralle tekemänne aineiston, huolehtii Monetra aineiston täsmäytyksestä Intimeen siirrettäessä. Hailuodon, Kalajoen, Siikalatvan ja Tyrnävän osalta Monetra muodostaa asiakkaille lähtevät laskut ja lähettää ne edelleen Telian Hydraan asiakkaille lähetettäväksi. Monetra täsmää näiden osalta myös Hydraan lähetetyt laskut.
- Kun lähetätte laskut suoraan Lifecaresta Hydraan, tulee teidän itse täsmäyttää Hydran vastaanottama aineisto lähettämäänne ja korjata mahdolliset virheet.
 - Laskut siirtyvät Hydraan iltaisin, joten täsmäytys tehdään seuraavana arkipäivänä.
 - Jos Hydrassa ilmennyt virhe vaikuttaa asiakasrekisteriin (esimerkiksi tiedoissa on virheellinen ovt-tunnus tai välittä), ei riitä että tieto korjataan Hydrassa. Korjaus on tehtävä myös Lifecareen, ja ilmoitettava asiakasrekisterin ylläpitäjille (organisaatiolaskutus@pohde.fi)
- Täsmäytystaulukkoon tiedot täytetään viimeistään laskutusta seuraavana arkipäivänä.

Monetran viesteihin reagoiminen

- Monetra huolehtii aineistojen sisäänluvusta Intimeen. Jos sisäänluvun yhteydessä ilmenee virheitä tai tiedot eivät täsmää ilmoitettuihin, on Monetra yhteydessä suoraan tietojen ilmoittajaan. Reagoikaa Monetran viesteihin, jotta ongelmat saadaan ratkottua heti, eikä päivien tai viikkojen päästä.
- Ongelmien ratkaisu on helpompaa, kun kaikilla on vielä asiat muistissa, eikä väliin ole ehtinyt uusia laskutusaineistoja, jotka mahdollisesti hankaloittavat korjauksia ja täsmäytyksiä.
- Jos virheisiin ei reagoida ajoissa, voi käydä esimerkiksi niin, että lasku on ehtinyt asiakkaalle, mutta sitä ei ole voitu lukea sisään reskontraan. Tällöin asiakkaan maksaessa laskun, ei suoritus kohdistu laskulle, vaan jää virheisiin.

E-laskut ja suoramaksut

Pohteen ensimmäisissä laskutuksissa Pohteen e-laskut ja suoramaksut eivät välittyneet asiakkaille oikein. Vaikka asiakkaalla oli valtuutus tehtynä, lähti lasku paperisena. Virhe on saatu korjattua ja asiakkaille lähtevät e-laskut ja suoramaksut aivan oikein silloin, kun asiakkaalla ei ole edunvalvojaa/asioiden hoitajaa. Edunvalvottavien asiakkaiden e-laskuissa on vielä ongelmaa ja tähän odottelemme lisätietoja Teliältä / CGI:ltä.

Suoramaksujen osalta havaittiin, että laskut menevät pankkeihin, mutta myös asiakkaalle normaalina laskuna. Tämä on korjattu, mutta jos asiakkaat ottavat yhteyttä, informoidaan että ei tarvitse laskua maksaa, jos suoramaksuvaltuutus on tehty. Virhe on nyt korjattu ja asiakkaille lähetetään tästä asiasta kirje.

Suoramaksuista näkyy Hydrassa sekä pankkiin menevä suoramaksu että asiakkaalle postitettava ilmoitus. Täsmäytyksiä tehtäessä on huomioitava tämän vaikutus kappalemääriin.

Laskujen tulostaminen

- Hailuodon, Kalajoen, Siikalatvan ja Tyrnävän järjestelmistä ei saa missään tilanteessa tulostaa asiakkaalle laskua. Näiden osalta varsinaiset asiakkaille lähetettävät laskut muodostuvat Intimessa, ei lähdejärjestelmässä. Lähdejärjestelmästä tulostettavassa laskussa ei laskunumero ja viitenumero täsmää asiakkaan saamaan laskuun. Myös laskupohjan ulkoasu ja muut tiedot ovat erilaiset, ja tiedot voivat olla jopa virheelliset. Tämä tieto on äärimmäisen tärkeä viestiä myös kaikille muille järjestelmää käyttäville ja mahdollisesti laskutietoja tarkastelevalle henkilöstölle näillä alueilla.
- Lähdejärjestelmässä tulostettu lasku saa myös järjestelmässä sellaisen merkinnän, että sen siirtäminen reskontraan estyy.
- Lifecaressa laskun tulostaminen asiakkaalle on järjestelmäteknisesti mahdollista, mutta emme suosittele tällaista toimintaa. Asiakkaalle käteen tulostetut laskut eivät arkistoidu Pohteen järjestelmiin, ne eivät näy Hydrassa, eikä niiden osalta pystytä tarkistamaan asiakkaalle toimitusaikaa ja tapaa. Tällaiset laskut eivät näy muualla kuin reskontrassa ja ko. Lifecaressa.
- Asiakkaan pyytäessä laskukopiota, se kannattaa tulostaa Hydrasta.

Asiakasrekisteri

Uusia organisaatioasiakkaita ei voi enää perustaa suoraan APTJ laskutusjärjestelmiin!

Perustetaan keskitetysti. Intime on masterpaikka asiakasrekisterille ja sen ylläpitäjät ovat Pohteen talouspalveluissa.

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tarvittavat uudet organisaatioasiakkaat voi ilmoittaa sähköpostilla organisaatiolaskutus@pohde.fi. Myös muuttuneet osoitteet ilmoitetaan.
- APTJ-ympäristöissä keskitetyt yhteyshenkilöt (pääkäyttäjät), voivat päivittää ylläpitäjän ilmoittamia muutoksia LC-järjestelmiin. Muutokset täytyy tehdä kaikkien sote-keskusten laskutusjärjestelmiin.
- Jos tieto ei mene kaikkiin järjestelmiin, Intimen tieto ylikirjoittuu! Prosessi on äärimmäisen haavoittuva. Intimessa ei ole tähän virheentunnistusta. Samalla y-tunnuksella tulevat päivittyvät jälkimmäisen y-tunnuksen mukaan - päivittää päälle.
- Asiakastietojen keskitetty perustaminen koskee myös Web-laskutusta.
- Henkilöasiakkaita saa perustaa järjestelmiin ilman erillistä lupamenettelyä.

Edunvalvonta / asioiden hoitaja

Jokaisen asiakkaan taustalle jokaiseen järjestelmään pitää päivittää edunvalvojan/asioidenhoitajan tiedot. Jokainen täytyy käydä läpi, että valituksi tulee uuden asiakasrekisterin mukainen edunvalvojatieto. TietoEvry ajaa näistä listaukset ja muutokset täytyy tehdä ennen ensimmäistä laskutusta!

Laskuttaja/pääkäyttävä huolehtii. Manuaalista työtä.

Tärkeää, että edunvalvojaa/asioidenhoitajaa ei laiteta maksajaksi. Juridinen maksaja on asiakas itse.

Lifecare: Edunvalvoja lisätään sekä yhteisorganisaatioksi että yhteyshenkilöksi. Laskut lähtevät yhteisorganisaatioksi merkityn edunvalvontatoimiston osoitteella ja maksupäätökset lähtevät yhteyshenkilöksi merkityn asioidenhoitajan osoitteella (kotihoitoon ja asumispalvelun asiakkaat).

Yhteyshenkilö-dialogi ja kunnallinen edunvalvoja

Muokkaa yhteyshenkilöä

Haku

Henkilötunnus

Sukunimi *

Etunimi

Kieli

YHTEYSTIEDOT

Matkapuhelin

Sähköposti

VAKITUINEN OSOITE

Sama osoite kuin potilaalla

Lähiosoite

Postinumero

Maa

Potilaan tiedot voidaan luovuttaa tälle henkilölle

SUHDE POTILAASEEN

Ensisijainen yhteyshenkilö

Asianhoitaja

Lähelsmaksaja

ROOLIT

Sijaisvanhempi Avopuoliso

Huoltaja Yhteyshenkilö

Huollettava Edunvalvontavaltuutettu

Tukihenkilö Edunvalvoja

Omaishoitaja Omaishoidettava

- Jos kunnallinen edunvalvoja vastaanottaa muutakin postia kuin laskuja, edunvalvoja merkitään yhteyshenkilötietoihin
- Jos kunnalliselle edunvalvojalle saamennä kaikki kirjeposti, rastitetaan Asiainhoitaja
- Jos kirjeen vastaanottaja halutaan valita läheisistä/yhteyshenkilöistä, ei rastiteta mitään.
- Edunvalvoja-roolia ei rastiteta!

Välitystiliasiakkaat / sosiaalipalvelut

Käsitellään kuten edunvalvojat, juridinen maksaja on asiakas itse.

Osoitteet on perustettu keskitetysti talouspalveluiden asiakaslaskutusyksikössä ja perustetaan tarvittaessa APTJ-laskutusjärjestelmään.

Tapaturmatiedot

Vakuutusyhtiötiedoissa täytyy olla uuden asiakasrekisterin mukainen tieto asiakaskohtaisesti. Jos järjestelmään on jo syötetty tapaturmatietoja ja yhdistetty laskutukseen, täytyy vakuutusyhtiö tarkistaa. Manuaalista työtä.

Ulkomaalaiset, Kelan korvaamat

Suunnitelma:

Laskut tehdään Kelan nimellä, mutta osoitteeksi laitetaan asiakaslaskutusyksikön osoite. Tällöin laskut saadaan muodostettua reskontraan saataviksi ja Y31-lomakkeille saadaan oikea laskun viitenumero. Oma asiakasnumero tälle maksajalle.

Lisätietoja: soili.hanhela@pohde.fi puh. 050 4068 125

Ulkoistuskuntien laskutus

Kokonaisulkoistukset:

- Siikalatva – Mehiläinen
- Kärsämäki – Terveystalo

Jos siikalatvalainen tai kärsämäkinen saa palvelua muissa Pohteen sote-keskuksissa, kuntalaskutukset tehdään näiden kuntalaisten osalta palveluntuottajalle (Mehiläinen / Terveystalo).

Asiakas- ja organisaatiolaskutus tehdään Pohteen kautta.

Osaulkoistus suun terveydenhuollon osalta:

- Taivalkoski - Coronaria
- Oulainen - Terveystalo

Jos taivalkoskinen tai oulaistelainen saa suun terveydenhuollon palvelua muissa Pohteen sote-keskuksissa, kuntalaskutukset tehdään näiden kuntalaisten osalta palveluntuottajalle (Coronaria / Terveystalo).

Asiakas- ja organisaatiolaskutus tehdään Pohteen kautta.

OYS erikseen

- OYSin asiakaslaskutukset tehdään Asla-järjestelmällä, myös Konsti-kehitysvammahuolto. Aslassa on oma reskontra ja verkkovälitysoperaattorina Posti Messaging.
- Organisaatiolaskutukset tehdään KULTI-järjestelmällä ja viedään laskuttajien toimesta liittymäaineistona Intimen kautta laskutettaviksi.
- Myös yleislaskutukset OYSin osalta tehdään entisillä toimintatavoilla eli laskutus Intimessa omana toimintana Pohteen laskentasihteerien toimesta.

Turvakieltoasiakkaat

Turvakieltoasiakkaille merkitään laskutusta varten osoitteeksi Pohteen asiakaslaskutusyksikön osoite. Laskut lähetetään normaalisti asiakkaille Telian Hydran kautta, jotta asiakas saa laskun sähköisenä, jos hän on sähköisen toimitustavan itselleen valinnut. Paperitulostukseen päätyneet laskut ohjautuvat Asiakaslaskutusyksikköön, jossa tietyt henkilöt pääsevät tarkistamaan asiakkaan osoitetiedon, ja ohjaavat laskun edelleen oikeaan osoitteeseen. Turvakieltoasiakkaille ei tulosteta laskuja käteen eikä niitä pyydetä noutamaan erikseen terveyskeskuksista tai muista toimipisteistä.

Maksajan nimi: Sukunimi Etunimi (asiakkaan omat tiedot)

Maksajan osoite: PL 10, Asiakaslaskutusyksikkö/VTJ, 90029 POHDE

Jos asiakas ei ole ottanut laskua sähköisesti vastaan (e-laskuna, suoramaksuna tai sähköiseen postilaatikkoon OmaPostiin tai Kivraan), paperinen lasku palautuu yo. osoitteeseen. Asiakkaan osoite tarkistetaan vtj:stä (turvakielto-oikeudet) ja kirje välitetään asiakkaan osoitteeseen. Asiakkaan osoitetta ei saa välittää Pohteelta kolmannelle osapuolelle (Monetra, Kuntaperintä).

Jos asiakas ei maksa laskua ja se siirtyy perintään, myös muistutuskirje lähtee ko. osoitteella. Perintätoimisto laittaa laskusaatavan muistutuksen lähettämisen jälkeen perintäpäättös-tilaan, josta se siirtyy ulosottosuosituslistaukselle. Perintätoimisto rakentaa hälytyksen ko. osoitteella tulleista tapauksista käsittelijälle.

Lifecaressa ko. osoite laitetaan asiakkaalle väliaikaiseksi osoitteeksi! Vain laskut välitetään tähän osoitteeseen.

Toisen terveystakeskuksen valinneet asiakkaat

Asiakaslaskut tehdään siitä sote-keskuksesta, jossa asiakas on saanut palvelua.

Pohteen alueen kuntien välillä ei laskuteta kuntaosuuksia.

Jos asiakas on Pohteen alueen ulkopuolelta, laskutetaan ko. hyvinvointialuetta.

Ostopalvelut

Jos pth-lääkäri lähettää potilaan esh-tutkimuksiin, esim. sydäntutkimuksiin tai gastroskopiaan, lähetteet tulee kierrättää OYSin kautta. OYS välittää lähetteet edelleen esim. Coronariaan ja Sydänkeskukseen.

Esh:n ostopalvelut on budjetoitu OYSin toimialueille, jonne yksityisten palveluntuottajien ostopalvelulaskut osoitetaan

- OYS -sairaalapalvelut ja ensihoito

Jos esh-laskun liitteitä tulee sote-keskuksiin, ne lähetetään salattuna sähköpostina ostopalvelut@pohde.fi

Ostopalveluista tarkemmin laskuttajien Teamsissa kohdassa OHEET!

Maksukatto

Maksukatto lasketaan edelleen järjestelmäkohtaisesti sillä käynnillä/jaksolla, jolla maksukatto ylittyy. Tehdään laskuttajan toimesta toistaiseksi.

- järjestelmät eivät keskustele keskenään
- laskujen välittäjäpalvelussa Teliällä laskuhotellissa muiden kuin OYSin laskut
- selvitetään mahdollisuutta keskittämiseen ja laskuhotellin tietoihin pääsyyn
- edelleen asiakkaan vastuulla seurata maksukaton ylittymistä

Aikaisempien vuosien laskutusten korjaukset

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät ovat siirtyneet Pohteelle, joten vuoden 2022 ja sitä aikaisempien vuosien laskujen oikaisuja/laskutuksia ei voida tehdä Pohteen laskutusjärjestelmien kautta.

Vuodelle 2022 kuuluvat laskujen oikaisu/laskutukset sovitaan vanhojen organisaatioiden talousvastaavien kanssa. Jokainen organisaatio sopii omat toimintaperiaatteet.

Laskukopiot vuoden 2022 laskuista ja maksuaikaa vuoden 2022 laskuille saa vanhoista organisaatiosta.

Esim. Tiedot vuodelta 2022 koskevasta palautettavasta/lisälaskutettavasta määrästä ilmoitetaan vanhalle organisaatiolle. Ilmoituksessa on yksilöitävä tiedot: asiakkaan nimi, hetu, palautuksen/lisälaskutuksen syy ja palautusta varten asiakkaan tilinumero, lisäksi ilmoitettava palvelun suorituspaikka, kohde = paikkakunta, jota korjaus koskee.

Vanha organisaatio tekee hyvityslaskut ja maksumääräykset palautuksesta tai lisälaskuttavat asiakasta ja hoitavat rahaliikenteen oikeille laskentatunnisteille (hyvinvointialueiden laskuttajien ei siis tarvitse huolehtia palautusten kirjanpitoileistä ja kustannuspaikoista).

Yhteystiedot [Ilonassa](#)

Yhteinen laskutusjärjestelmä tulevaisuudessa

Pohteelle on tulossa yhteiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät: Esko, Saga sekä suun terveydenhuollon järjestelmä (?). Samalla ollaan hankkimassa yhteistä uutta laskutusjärjestelmää, jota kautta on tarkoitus hoitaa kaikki asiakaslaskutus.

Kilpailutuksen toteuttaminen tehdään Esko Systemsin toimesta ja tätä ollaan valmisteltu loppuvuodesta 2022 alkaen.

Aloitusaikataulu 1.1.2024 perusterveydenhuolto, ei ole tiedossa mikä sote-keskus aloittaa pilotin

- * Oikaisuvaatimukset
- * Hoitomaksun perimättä jättäminen / alentaminen
- * Tulojen mukaiset hoitomaksupäätökset

Järjestämistoiminnot / Asiakasmaksuyksikkö

- o Palveluvastaava Niina Romppainen niina.romppainen@pohde.fi
- o 10 palvelusihteeriä

KYSYMYKSET

Kela ilmoittaa ettei valtion korvausta viime vuoden hoitokäynneistä enää 1.1.2023 alkaen myönnetä kunnille, vaan hakijana tulee olla hyvinvointialue. Viime vuoden Y31 hakemuksia ei tosiaankaan keritty kaikkia tehdä viime vuoden puolella, Y31-hakemukset on tehtävä vuoden sisällä hoitokäynnistä. Koronasta johtuen ulkomaalaisten käyntejä ollut myös enempi kuin normaalisti. Kela ei ole tästä tiedottanut viime vuoden puolella, joten tämä tuli nyt yllätyksenä. Kela pyytää keskustelemaan tilanteesta hyvinvointialueen kanssa. Miten tämän kanssa mennään, tilittääkö Pohde kaupungille viime vuoden valtion korvaukset jotka haetaan tämän vuoden puolella?

- Asia selvittelyssä, riippuu euromääristä/potilas ja siitä, miten on aikaisemmin kirjattu kunnan kirjanpitoon

KYSYMYKSET

Pohde vuokrannut kiinteistön (sos.toimen tukiasuntoja) jossa asuu myös ei sos.toimen tukiasiakkaita - otetaanko Pohteen laskutettaviin, kaikki kun koko kiinteistö vuokrattu Pohteelle, kuka uusii vuokrasopimukset ? Aiemmin kunnan tekninentoimisto perinyt vuokria suoraan (tukiasunnot) ja sähkölaskutettu mittarilukeman mukaan / kk. Miten nyt peritään sähkömaksut ?

- Tekniikka vastaa ulkoa vuokrattujen tilojen vuokrasta. Tekniikka veloittaa edelleen sisäisessä vuokrassa todelliselta käyttäjältä (=vastuuyksiköltä) tiloihin liittyvät kustannukset. Toimialue vastaa tilojen vuokrauksesta asiakkaalle eli laatii vuokrasopimuksen/laskuttaa vuokran asiakkaalta. Sama koskee myös tilanteita, joissa tiloja vuokrataan esim. lääkäreille tai ulkopuoliselle toimijalle.

KYSYMYKSET

Muuttuuko WEB-laskutuksessa tositelajit ja tuleeko joka vuokratulle kiinteistölle omat kustannuspaikat ?

- Tositelaji on kaikille web-laskuille sama eli 42. Jokaisella kiinteistöllä on oma kohdenumero. Edelleen laskutuksissa esim. Vuokratulo kohdistetaan ao. vastuuyksikölle.

KYSYMYKSET

Miten laskutetaan lääkäreiden vuokra-asunnot sekä kuka tekee nyt v. 2023 vuokra-sopimuksen (allekirjoittaa vuokra-sopimuksen)?

- Yleislaskutuksella, tiedot annetaan Ilonassa olevilla laskutusliitelomakkeilla. Kukin toimialue vastaa tarvittaessa vuokrasopimusten teosta.

KYSYMYKSET

Koskeeko as.laskutuksen laskutuskielto maksuttomien käyntien nollalaskujen ajoa?

- Jos laskuja ei lähetetä asiakkaille, ei koske.

Vielä laskutusprosessista: kun tunnukset on saatu, perustettavat asiakastiedot on lähetetty ja laskutustiedot excelillä lähetetty, miten homma etenee tästä?

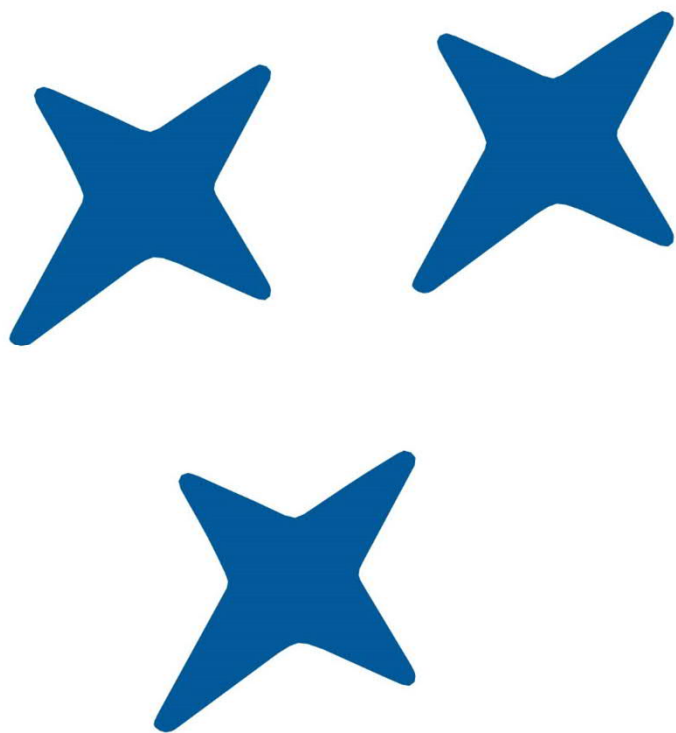
- kun kaikki tiedot ajantasalla, laskutuslupa annetaan (laskutuksia on jo osittain kohdennettu laskentapalveluihin)

Ja vielä, mikä tarkoitus on lähettää laskutusmateriaali, kun laskut tehdään täällä toimialueella?

- alkuvaiheessa tarkoitus seurata mitä yleislaskutuksella laskutettavaa aineistoa tulee, jatkossa tätä selkiytetään

Onko kaikki asiakkaiden perustiedot tallennettu? Joko voi laskuttaa tammikuun Intime Web-laskutuksella ?

- osittain asiakastiedot olleet puutteellisia. Laskutusta voi suorittaa mikäli asiakkaan tiedot löytyvät.



Pohde / Asiakas- laskutusyksikkö

