

**Vastaus 8.12.2025 tehtyyn aluevaltuustoaloitteeseen "yhteydenottotavat ja laskutuskäytännöt"
(Tikkinen Minna)**

Aluehallitus 11.05.2026

7801/00.01.02.02/2025

Valmistelija

Rahoitusjohtaja Arto Jalkanen puh. 040 359 6841

Aluevaltuustoaloitteena esitetään yhteydenottotapojen sekä laskutuskäytäntöjen yhtenäistämistä.

Etelä-Savon hyvinvointialueella yhteydensaantia perusterveydenhuoltoon on yhtenäistetty hyvinvointialueen alusta alkaen. Lähtötilanteessa yhteydensaanti ei täyttänyt sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä asetetun lain 4 § velvoitetta suunnitella ja toteuttaa palveluja yhdenvertaisesti, yhteensovitetuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen tarpeet huomioon ottaen lähellä asukkaita. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 4 § - Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus](#))

Digitaalisten palvelujen osalta sosiaali- ja terveystieteiden digivisio lausuu digitaalisten palveluiden ensisijaisuusperiaatteesta siten, että digitaalisten palvelujen tulisi olla ensisijaisia niissä palveluissa ja niille asiakkaille, jotka niitä haluavat käyttää ja joiden asia on niissä mahdollista hoitaa. Lainsäädäntö puolestaan ottaa kantaa myös siihen, että digitaalinen asiointi ei voi olla ainoa tapa asian hoitamiseksi.

Yhteydensaannin palvelujen kehittämisen taustaa

Savonlinnan alueella niin kiireellisen kuin kiireettömien yhteydenottojen osalta käytettävissä oli aiemmin pääasiassa ainoastaan takaisinsoittopalvelu, ei suoraa yhteydensaannin mahdollisuutta. Digitaalisia palveluita käytettävissä oli vain osin tai ei lainkaan.

Myös Pieksämäellä yhteydensaanti toteutui pääosin ainoastaan takaisinsoittoina. Digitaalisia palveluita oli käytettävissä osittain.

Entisen Essoten alueella osassa aluetta käytössä oli suora linja sekä takaisinsoittopyynnön jättämisen mahdollisuus osassa aluetta. Osin käytössä oli hajanaisia muutaman tunnin mittaisia soittoaikoja ilman

takaisinsoittopyyntöjen jättämisen mahdollisuutta. Digitaalisia palveluita oli tarjolla koko alueella.

Käytännössä hyvinvointialueen aikana kaikkien muiden kuntien yhteydensaannin mahdollisuudet ovat lisääntyneet merkittävästi, ainoastaan Mikkelin kiireettömän puhelinpalvelun osalta yhteydensaanti supistui tunnilla aamun ja tunnilla iltapäivän osalta.

Nykytila

Tällä hetkellä yhteyden perusterveydenhuoltoon saa:

- arkisin 8–15 suora linja, 8–12 takaisinsoittopyynnön jättäminen mahdollista. Takaisinsoittopyyntöä jättäessä on mahdollista valita aika, jolloin takaisinsoitto tulee.
- Lisäksi chat-palvelun kautta yhteyden saa koko hyvinvointialueella arkisin 8–19 välillä.
- Päivystysavun osalta suora linja on käytettävissä 24/7 koko hyvinvointialueella.
- Läsnä asioimalla aukioloaikoina.

Myös muita digitaalisia asiointikanavia on avattu asiointiin, joka ei edellytä hoidon tarpeen arviointia.

Takaisinsoittopyyntöön takaisin soitetaan yhden kerran. Mikäli takaisinsoittopyyntöön ei vastata, lähetetään tekstiviesti tavoittamisyrityksestä. Toimintamallissa on huomioitu apulaisoikeuskanslerin (2024) ohjaus.

Toukokuussa 2025 käyttöön otettu ajastetun takaisinsoittopyynnön valintamahdollisuus on korjannut takaisinsoittopyynöt lakisääteiseen määräaikaan lähes poikkeuksetta. Myös chat-palveluissa asiakastyytyväisyys on asteikolla 1–5 noin 4, jonotusajasta huolimatta. Epäonnistuneet soittoyritykset ja erinäiset häiriöt pystytään palautteen perusteella tarkastamaan järjestelmästä jälkikäteen.

Etelä-Savon hyvinvointialueella palveluiden kokonaisuudessa on haluttu huomioida väestön ikärakenne, etäisyydet sekä kausiasukkaat. Tämän vuoksi puhelinpalveluissa Etelä-Savon hyvinvointialueella suora puhelinlinja on haluttu säilyttää. Huomionarvoista on, että merkittävällä

osalla hyvinvointialueista pääasiallinen tapa yhteydenosaantiin on suoran linjan sijaan takaisinsoittopalvelu.

Yhteydenosaannista säädetään vahvasti laissa, ja yhteys tulee saada saman vuorokauden aikana. Myös jätetyt takaisinsoittopyynnot tulee hoitaa saman määräajan puitteissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että suorat puhelinlinjat ruuhkautuvat herkästi.

Toimialatasolla yhteydenottoajoissa ja -tavoissa eri palveluihin on vielä merkittäviä eroja. On myös tunnistettu, että organisaatiotasolla eri puolilla tapahtuvat muutokset kuin myös useat muut tekijät, kuten viestintä, palvelujen löydettävyyks sekä eri palveluiden hajanaiset yhteydenottoajat ruuhkauttavat ja kuormittavat ensilinjan palveluita herkästi kysynnän lisääntyessä.

Lainsäädäntö ja ohjaavat tahot antavat jo raameja kattavasti, ja tämän vuoksi kansallisten linjausten sijaan ensisijaisena tulisi kiinnittää huomiota oman hyvinvointialueen väestön tarpeiden mukaisten, lainsäädännön edellyttämien palveluiden kehittämiseen niin yhteydenottotapojen kuin muun palveluvalikoiman suhteen. Terveyspalvelut jatkaa edelleen kehittämistä em. mukaisesti.

- [Terveystuottolaki](#)
- [Ohje: Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevien säännösten soveltaminen](#)
- [Yhteydenosaantiin liittyvät ongelmat perusterveydenhuollossa \(Oikeuskansleri\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#)

Aluevaltuustoaloitteessa pyydetään lisäksi huomioimaan sosiaalipalvelujen laskutuskäytännöt. Laskutuskäytäntöjä on kehitetty hyvinvointialueen alusta lähtien, josta tarkempi selvitys alla. Käytännössä tapahtumat laskutetaan hyvinkin reaaliaikaisesti, mikäli laskutettavan tapahtuman perusteena olevat tiedot ovat kunnossa.

Jatkamme digitaalisten palvelujen kehittämistä ja seuraamme aktiivisesti hoidontarpeen arviointia koskevan lainsäädännön valmistelua.

Asiakasmaksulaskutus hyvinvointialueen alussa

Hyvinvointialueen alussa, alueella oli useampi asiakasmaksulaskutusjärjestelmä käytössä, jotka jouduttiin integroimaan hyvinvointialueen toiminnan mukaiseksi. Integraatioiden ja tietojärjestelmien muutosten vuoksi asiakasmaksulaskutus viivästyi kuukausia. Laskutuksen tilanne saatiin korjattua kesään 2023 mennessä, jolloin laskutus oli lähes ajantasaista.

Asiakasmaksujen laskutusprosesseja on kehitetty ja automatisoitu vaiheittain vuosien 2023–2025 aikana. Laskutusprosessien kehittämisen ja automatisoinnin tavoitteena on ollut lisätä laskutusprosessien tehokkuutta, virhetilanteiden minimoimista sekä laskutuksen toimintavarmuutta.

Nykytilanne

Valtuustoaloitteessa viitataan sosiaalipalveluihin liittyviin laskutusviiveisiin. Ikääntyneiden asiakasmaksulaskutus perustuu suurelta osin asiakasmaksupäätökseen. Päätökset joudutaan laskemaan ja valmistelemaan ilmoitetun indeksikorotuksen mukaisesti.

Sosiaalipalveluista ikääntyneiden palvelujen asiakasmaksulaskutuksen viiveet johtuvat 1.1.2026 voimaan tulleesta indeksikorotuksesta. Indeksikorotuksen vuoksi kaikki ikääntyneiden palvelujen maksupäätökset jouduttiin laskemaan ja valmistelemaan uudestaan. Ilman voimassa olevia maksupäätöksiä laskutusta ei voida aloittaa.

Ikääntyneiden palveluja käyttävien määrä on alueella suuri, minkä vuoksi maksupäätösten valmisteluun ja laskentaan varattujen käsittelijöiden määrä osoittautui riittämättömäksi. Jatkossa varmistetaan riittävä resurssi, jotta päätökset valmistuvat ajallaan ja asiakasmaksulaskutus päästään aloittamaan mahdollisimman reaaliaikaisesti.

Ikääntyneiden palvelujen asiakasmaksujen viiveen vuoksi asiakkaat voivat saada useamman asiakasmaksulaskun saman kuukauden aikana. Asiakkailta on mahdollisuus sopia laskuille eräpäivän siirtoa tai tehdä maksusuunnitelma maksujen jaksottamiseksi.

Terveyspalveluiden (käynti- ja hoitopäivämaksujen) asiakasmaksulaskutus on tällä hetkellä ajantasaista. Laskuttamattomia laskutustapahtumia esiintyy lähinnä yksittäistapauksina, esimerkiksi käyntitapahtuman tilastointivirheestä johtuen, jolloin laskutettavaa aineistoa ei muodostu.

Potilastietojärjestelmän tilastointiin liittyvää automatisointia sekä sovelluksien uudistamista tehdään vielä vuoden 2026 aikana. Tällä hetkellä on käynnissä laskutuksen oikeellisuuteen ja virheiden minimoimiseen liittyvä oletustuotteiden läpikäynti. Tämä tulee helpottamaan ja nopeuttamaan käyttäjiä tapahtuminen tilastoimisessa. Kehittämistyön tavoitteena on parantaa järjestelmän toimivuutta, tehostaa tiedon käsittelyä sekä tukea käyttäjien työskentelyä.

Laskutusprosessien kehittämistä jatketaan ja selvityksessä on robotiikan ja tekoälyn hyödyntäminen osana laskutusprosessia. Lisäksi tekoälyn hyödyntämistä suunnitellaan mm. asiakasmaksupäätösten laadintaan. Tästä on jo toimiva esimerkki toiselta hyvinvointialueella. Seuraavana suunnitelmassa on rakentaa yhteydensaannin palvelut ja digitaalinen asiointi niihin soveltuviin erikoissairaanhoidon palveluihin.

Toimivalta

Hallintosääntö 126.3 §

Hyvinvointialuejohtajan esitys:

Aluehallitus merkitsee vastauksen tiedoksi ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle, joka toteaa asian loppuun käsitellyksi.

Päätös:

Tiedoksi