

Toimintamallikuvaus: Laskut ja asiakasmaksu- ja päättösasiakirjat

Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto
19.5.2026

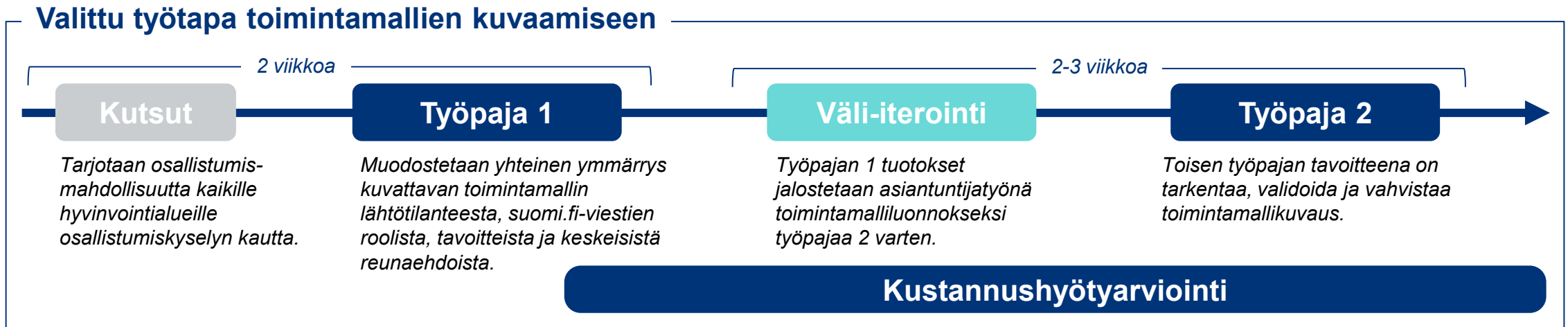


**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Toimintamallikuvaustyön tavoite

- DVV:llä ja KPMG:llä on käynnissä Suomi.fi-viestit palvelun hyödyntämiskohteiden toimintamallikuvausten työkokonaisuus, jonka tavoitteena on tuottaa yhteisiä ja hyvinvointialueilla hyödynnettäviä toimintamallikuvauksia Suomi.fi-viestit-palvelun keskeisistä hyödyntämiskohteista yhdessä hyvinvointialueiden kanssa.
- Työskentely perustuu työpajatyöskentelyyn, jossa muodostetaan valittujen hyödyntämiskohteiden osalta yhteinen näkemys prosessista, Suomi.fi-viestit-palvelun roolista sekä järjestelmien välisestä työnjaosta.
- **Ensimmäisen käyttökohteen toimintamallikuvaus on valmis ja julkaistaan pian *kehittäjille*-sivustolle.**



Asiakasmaksu- ja päätöisasiakirjat



Ammattilaisen toiminta



Asiakkaan toiminta

1 Palvelutarve ja palvelupäätös

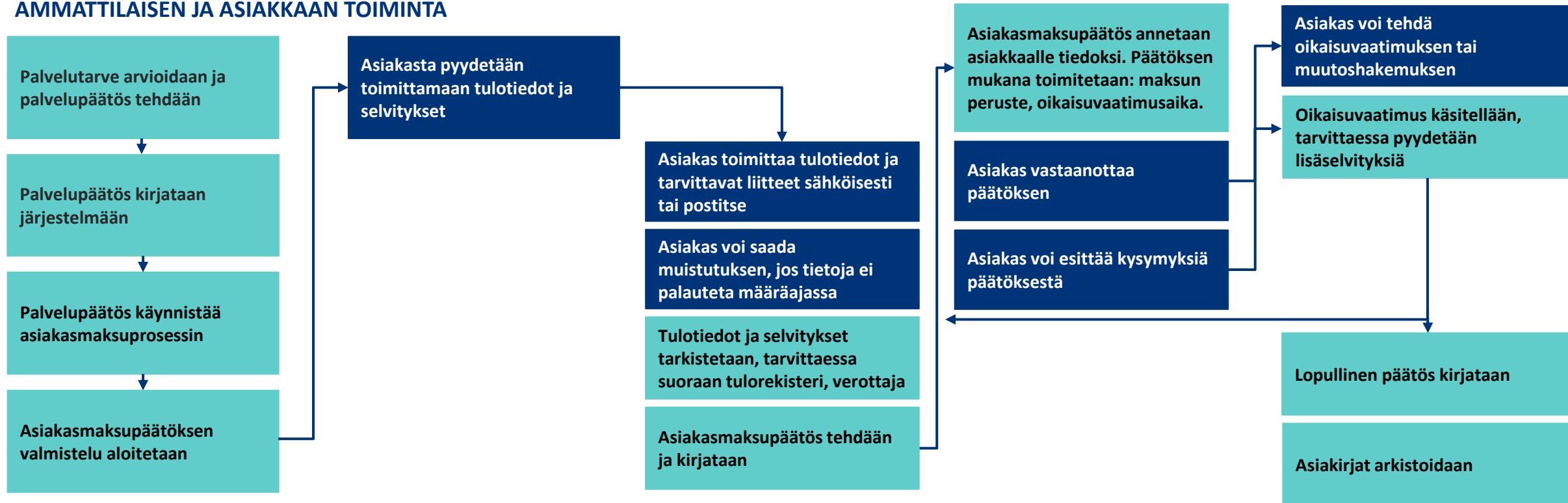
2 Asiakasmaksuprosessin käynnistyminen

3 Selvitykset ja valmistelu

4 Päätöksen tiedoksianto

5 Muutoksenhaku ja päättäminen

AMMATTILAISEN JA ASIAKKAAN TOIMINTA



SUOMI.FI-VIESTIEN HYÖDYNTÄMINEN



Palvelupäätöksen tiedoksianto



Tulotieto- ja selvityspyynnöt



Lisäselvityspyynnöt ja automaattiset muistutukset



Asiakasmaksupäätösten tiedoksianto



Muutoksenhaku ja oikaisuvaatimukset

Laskut



Ammattilaisen toiminta



Asiakkaan toiminta

1 Käynti ja laskutustiedon muodostuminen

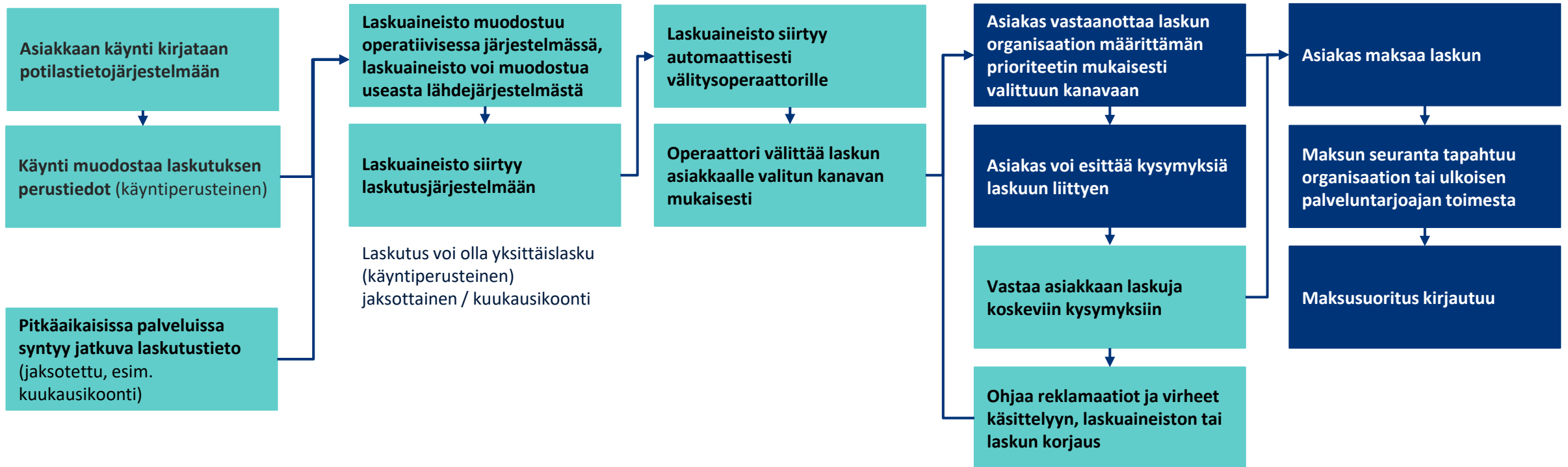
2 Laskuaineiston muodostaminen

3 Laskun toimitus asiakkaalle

4 Maksaminen ja seuranta

5 Poikkeamat ja päättäminen

AMMATTILAISEN JA ASIAKKAAN TOIMINTA



SUOMI.FI-VIESTIEN HYÖDYNTÄMINEN



Asiakas näkee laskuihin liittyvän asioinnin keskitetysti



Suomi.fi voi toimia kanavana ohjata asiakas maksamiseen tai lisätietoihin



Laskuun liittyvät viestit ja tiedotteet voidaan toimittaa Suomi.fi-viestein

Toimintamallin prosessikuvausten tueksi hyvinvointialueilla on käytössään tekstimuotoinen toimintamallikuvaus

Suomi.fi-viestit asiakasmaksu- ja päätösasiakirjoissa

Asiakasmaksu- ja päätösasiakirjaprosessi käynnistyy palvelutarpeen arvioinnista ja palvelupäätöksen tekemisestä.

Palvelupäätös kirjataan järjestelmään ja se käynnistää asiakasmaksuprosessin, jossa asiakkaalta voidaan pyytää lisätietoja ja jonka lopputuloksena tehdään asiakasmaksupäätös. Suomi.fi-viestit tukevat prosessia erityisesti päätösten tiedoksiannossa, lisäselvitysten pyytämässä sekä muutoksenhaussa.

Prosessin aikana on tarve selkeälle ja luotettavalle viestinnälle asiakkaan ja viranomaisen välillä. Suomi.fi-viestit mahdollistavat päätöksiin liittyvien viestien kokoamisen yhteen kanavaan, mikä parantaa tiedon löydettävyyttä ja vähentää epäselvyyksiä asiakkaan näkökulmasta.

Käyttöönottossa on tärkeää määritellä, miten asiakasmaksupäätökset ja niihin liittyvät viestit tuotetaan ja jaellaan eri kanavissa. Digi- ja väestötietovirasto (DVV) suosittelee, että viestisisällöt muotoillaan erikseen sähköiseen ja paperiseen jakeluun. Suomi.fi-viestit toimivat ensisijaisena sähköisenä tiedoksiannokanavana niille asiakkaille, jotka asioivat digitaalisesti.

1. Palvelutarve ja palvelupäätös

Palvelutarve arvioidaan ja palvelupäätös tehdään. Päätös muodostaa lähtökohdan asiakasmaksuprosessille. Asiakas käynnistyy palvelupäätöksen perusteella.

2. Asiakasmaksuprosessin käynnistyminen

Asiakasta pyydetään toimittamaan asiakasmaksupäätöksen ja selvitykset. Pyyntö voidaan toimittaa Suomi.fi-viestillä, keskitetyn asiointin.

Ratkaisun etuna on, että asiakas voi hoitaa asiakasmaksukanavassa ilman erillisiä yhteydenottoja.

3. Selvitykset ja valmistelu

Asiakas toimittaa tulotiedot ja tarvittavat liitteet sähköisesti toimitella määräajassa, asiakkaalle voidaan lähettää myös POST-lomake mahdollistaa tietojen toimittamisen rakente täyttämään tarvittavat tiedot ja liittämään vaaditut dokumentit tarkistetaan, minkä jälkeen asiakasmaksupäätös tehdään muistutusten käyttö tukee prosessin sujuvuutta ja vähentää

4. Päätöksen tiedoksiannointi

Asiakasmaksupäätös annetaan asiakkaalle tiedoksi. Päätöksen maksun perusteesta sekä oikaisuvaatimuksen määräajasta ja voi esittää siihen liittyviä kysymyksiä. Asiakasmaksupäätös annetaan Suomi.fi-viestillä.

5. Muutoksenhaku ja päättäminen

Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen tai muutoshakemuksen tarvittaessa pyydetään lisäselvityksiä ja lopullinen päätös prosessi päättyy.

Suomi.fi-viestit laskuissa

Laskutusprosessi käynnistyy asiakkaan käynnistä ja siitä muodostuvista laskutustiedoista. Prosessissa tavoitteena on muodostaa laskuaineisto, toimittaa lasku asiakkaalle sekä seurata maksun toteutumista.

Suomi.fi-viestit tukevat laskutusprosessia erityisesti laskuihin liittyvässä asiakasviestinnässä ja tarjoavat keskitetyn kanavan viranomaisviesteille.

Laskujen toimitus asiakkaalle tapahtuu pääosin välitysoperaattoreiden kautta.

Asiakkaan valitsema laskukanava voi olla esimerkiksi e-lasku, suoramaksu, digitaalinen postilaatikko tai paperilasku, eikä organisaatiolla ole suoraa vaikutusmahdollisuutta kanavavalintaan. Tästä syystä tällä hetkellä Suomi.fi-viestien rooli korostuu nimenomaan laskuihin liittyvän viestinnän ja ohjauksen kanavana.

Paperilaskujen vähentyminen digitaalisten kanavien käytön myötä tuo merkittäviä kustannussäästöjä ja parantaa asiointin sujuvuutta.

1. Käynti ja laskutustiedon muodostuminen

Asiakkaan käynti kirjataan potilastietojärjestelmään. Käynti muodostaa laskutuksen perustiedot. Pitkäaikaisissa palveluissa syntyy jatkuvaa laskutustietoa.

2. Laskuaineiston muodostaminen

Laskuaineisto muodostuu operatiivisessa järjestelmässä ja siirtyä laskutusjärjestelmään. Laskutus voi olla yksittäinen käyntiperusteinen lasku tai jaksotettu kuukausikoonti.

Useista lähdejärjestelmistä syntyvä aineisto yhdistetään yhtenäiseksi laskuaineistoksi ennen laskun muodostamista.

3. Laskun toimitus asiakkaalle

Laskuaineisto siirtyä automaattisesti välitysoperaattorille, joka toimittaa laskun asiakkaalle välitun kanavan mukaisesti. Asiakas vastaanottaa laskun ja voi esittää siihen liittyviä kysymyksiä.

Suomi.fi-viestejä voidaan käyttää laskuun liittyvien tiedotteiden, ohjeiden ja vastausten toimittamiseen, vaikka varsinaisen lasku toimitettaisiin toista kanavaa pitkin.

4. Maksaminen ja seuranta

Asiakas maksaa laskun. Maksun seuranta tapahtuu ulkoisen palveluntarjoajan toimesta, ja maksusuoritus kirjautuu laskulle. Suomi.fi voi toimia täydentävänä kanavana ohjata asiakas maksamiseen tai lisätietoihin.

5. Poikkeamat ja päättäminen

Laskuihin liittyvät reklamaatiot ja virheet käsitellään, ja tarvittaessa laskuaineisto tai lasku korjataan. Mikäli laskua ei makseta, käynnistyy maksukehutus- ja perintätoimet. Prosessi päättyy, kun lasku on maksettu tai perintäprosessi saatettu päätökseen.

Laskutusprosessin toteutus perustuu tyypillisesti useiden toisiinsa integroitujen tietojärjestelmien kokonaisuuteen.

Ydintoiminnot voivat jakautua asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, laskutus- ja taloushallinnon ratkaisuihin sekä maksujen seurantaan ja asianhallintaa tukeviin järjestelmiin. Näitä ovat mm. *Lifecare, Mediatra, SAP, Raindance, Oracle Fusion Cloud ja Atlas, Effector, Dynasty, Apotti* sekä hyvinvointialueiden omat asiointikanavat.

Lista ei ole tyhjentävä, ja käytössä olevat järjestelmät sekä niiden roolit vaihtelevat organisaatiokohtaisesti.

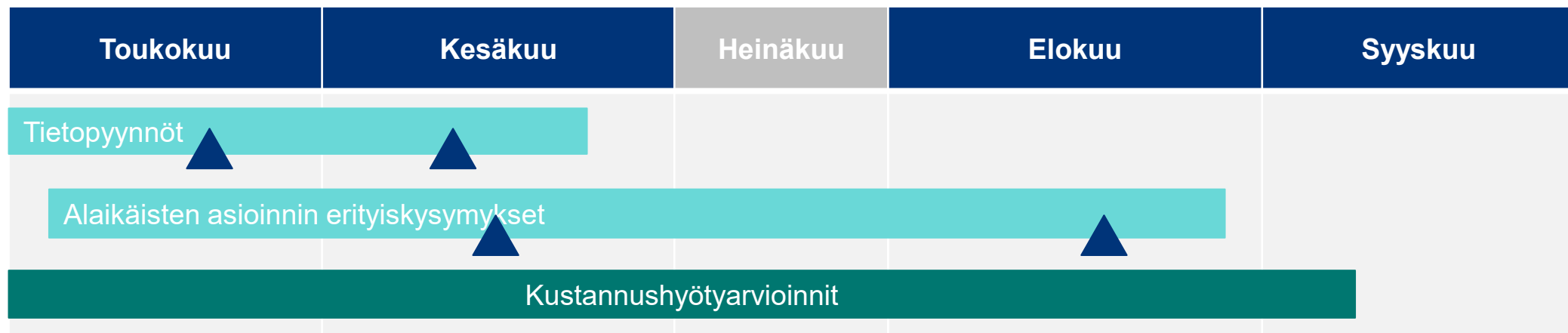


Seuraavaksi toimintamallikuvaustyöskenntelyssä

- Laskut ja asiakasmaksu- ja päätösasiakirjat toimintamallikuvaus lisätään hyvinvointialueiden saataville kehittäjille-sivustolle.
- Tietopyyntöjen toimintamallikuvaustyö käynnistyy tämän viikon torstain työpajalla, jossa muodostetaan yhteinen ymmärrys tietopyyntöprosessien lähtötilanteesta ja Suomi.fi-viestien roolista prosessissa. Validointityöpaja on tarkoitus järjestää ennen juhannusta.
- Alaikäisten asiointin erityiskysymysten ensimmäinen työpaja järjestetään kesäkuussa viikolla 25. Alaikäisten erityiskysymysten käsittelyssä käydään läpi mahdollisia ”matalan riskin” käyttökohteita ja vaihtoehtoja alaikäisten asiointin käytännön toteutukselle.

Toimintamallikuvaustyön eteneminen

▲ Toimintamallikuvaustyöpaja





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi