

## **Kysymys laskutuskäytänteiden yhdenmukaistamisesta ja Pohteen sisäisestä viestinnästä (OYS ja terveystakeskukset)**

Kuusamon vammaisneuvosto haluaa nostaa Pohteen vammaisneuvoston käsiteltäväksi kysymyksen siitä, miten Pohteen eri yksiköiden hallinnolliset ja asiakaspalveluun liittyvät käytännöt voidaan varmistaa yhdenvertaisiksi ja selkeästi ohjeistetuiksi koko hyvinvointialueella.

Erityisesti on noussut esiin tarve tarkastella, miten laskutukseen, maksukäytäntöihin ja palveluohjaukseen liittyvät toimintamallit toteutuvat eri toimipisteissä, ja miten varmistetaan, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto menettelyistä.

### **Kysymys pyytää Pohteen vammaisneuvostoa edistämään seuraavia kehittämiskysymyksiä:**

- Miten Pohteen sisäiset ohjeistukset voidaan yhdenmukaistaa niin, että hallinnolliset käytännöt toteutuvat samalla tavalla kaikissa yksiköissä?
- Miten varmistetaan henkilöstön ajantasainen tieto erityisesti harvemmin kysytyistä tai hallinnollisesti monimutkaisista menettelyistä?
- Voidaanko Pohteen sisäistä viestintää ja ohjausketjuja selkeyttää niin, että asiakkaat ohjautuvat oikeaan paikkaan ilman useita yhteydenottoja?
- Miten varmistetaan yhdenvertaiset palvelut koko alueella riippumatta siitä, missä Pohteen toimipisteessä asiointi tapahtuu?
- Voidaanko kehittää yhtenäinen toimintamalli erityistilanteisiin, joissa asiakkaan taloudellinen tai elämäntilanteeseen liittyvä joustotarve edellyttää poikkeavaa menettelyä?

Kuusamon vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että Pohde tarkastelee näitä kysymyksiä osana laajempaa palvelujen yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden kehittämistä.

Kuusamon Vammaisneuvosto

14.4.2026

Sari Tyynelä, puheenjohtaja