

Asiakaskirje 24.9.2026

Kotihoidon ja asumispalvelujen laskutuksessa on viiveitä: asiakkaille on kolme kuukautta korotonta maksuaikaa

Osa kotihoidon ja asumispalvelujen asiakkaista ei ole saanut kaikkia palveluihinsa liittyviä laskuja maaliskuusta 2026 alkaen. Viiveet johtuvat uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönotosta, joka on aiheuttanut häiriöitä laskujen lähettämisessä. Olemme erittäin pahoillamme asiakkaille aiheutuneesta haitasta.

Lisäksi osa lähetetyistä laskuista on ollut vaikeasti luettavia, sillä järjestelmämuutos on lisännyt laskuilla näkyvien rivien määrää. Asumispalvelujen vuokralaskut on lähetetty normaalisti. Viiveet koskevat vain osaa asiakkaista.

Toimi näin laskutusasioissa

1. Et ole saanut laskua → Odota rauhassa

Sinun ei tarvitse tehdä mitään tai ottaa yhteyttä puuttuvan laskun vuoksi. Lähetämme laskun sinulle mahdollisimman pian.

Viiveen vuoksi voit saada laskun, joka sisältää maksuja useammalta kuukaudelta. Laskuja voidaan lähettää myös pienemmissä osissa, jolloin samalta kuukaudelta voi tulla useampi lasku.

2. Tarvitset joustoa laskun maksamiseen → Ota yhteyttä Sarastiaan

Laskulla on automaattisesti kolme (3) kuukautta korotonta maksuaikaa. Hyvinvointialueen laskutusviiveestä ei aiheudu sinulle ylimääräisiä kuluja eikä perintätoimia.

Jos et pysty maksamaan laskua kolmen (3) kuukauden maksuajan kuluessa, voit saada lisää maksuaikaa tai sopia laskun maksamisesta useammassa osassa. Voit maksaa laskun osissa myös jo ennen eräpäivää.

Ota maksuaikaan ja maksujärjestelyihin liittyvissä asioissa yhteyttä **Sarastian asiakaspalveluun puhelimitse 020 6399 400 arkisin klo 9–13.**

3. Sinulla on kysyttävää laskun sisällöstä → Ota yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen

Jos saamassasi laskussa on virhe tai sen sisältö on epäselvä, ota yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Jos lasku koskee edesmennyttä läheistäsi, huomioimme asian automaattisesti laskutuksessa. Kuolinpesän perukirjaan riittää arvio vielä laskuttamattomista laskuista.

Ota laskun sisältöön ja edesmenneen läheisen laskuasioihin liittyvissä kysymyksissä yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalveluun joko **puhelimitse 029 151 2000 arkisin klo 8–16 tai sähköisesti hyvinvointialueen Lunna-asiointipalvelussa.**

Ajantasaiset tiedot laskutuksesta verkkosivuiltamme

Korjaamme laskutuksen tilannetta ja lähetämme laskut mahdollisimman pian. Arvioimme kuitenkin, että joidenkin viivästyneiden laskujen käsittely voi kestää vielä useita kuukausia. Olemme erittäin pahoillamme tilanteesta.

Päivitämme ajankohtaista tietoa laskutustilanteesta viikoittain verkkosivuillemme osoitteeseen www.luvn.fi/asiakaslaskutus.