

HE 117/2025 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 3 §:n muuttamisesta

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen esitys sosiaali- ja terveysvaliokunnalle 17.10.2025 klo 10.30

Pohde pitää hyvänä ja kannatettavana ehdotusta käyttämättä jätetyn palvelun asiakasmaksusta 73,70 €. Pohde kuitenkin toteaa, että esitetty asiakasmaksu voi olla kohtuuton pienituloisille ja paljon palveluita tarvitseville asiakkaille. Asiakkaan kokonaistilanne voi edellyttää kokonaisvaltaisempaa tukea.

Toivomme selkeää ohjausta hyvinvointialueille, missä tilanteissa asiakasmaksu voidaan periä, vaikka lakia ei olla muuttamassa muilta osin kuin maksun suuruuden osalta. Ohjauksen tuella hyvinvointialueet voivat toimia yhdenvertaisesti ja ohjata asiakkaita.

Lisäksi Pohde toteaa, että tällä hetkellä palveluita järjestetään uudelleen ja erilaiset etäasioinnit lisääntyvät. Etäasioinnista perittävän asiakasmaksun määrä voi olla pienempi kuin käyttämättä jätetyn palvelun asiakasmaksu, johon otimme kantaa aiemmassa VN 35922/2023 asian lausunnon yhteydessä.

Tällä hetkellä asiakkaat tekevät käyttämättä jätetyn palvelun asiakasmaksusta tulevista laskuista oikaisuvaatimuksia jonkin verran. Asiakasmaksun korotus voi mahdollisesti lisätä asiakkaiden oikaisuvaatimuksia koskien laskuja ja näin ollen lisätä hyvinvointialueen hallinnollisia kuluja.

Käyttämättä jätetystä palvelusta perittävä maksu on haasteellinen hyvinvointialueen ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun näkökulmasta. Asiakkaille annetaan vastaanottoaikoja eri tavalla, muun muassa tapaamisella, puhelimella ja verkkoajanvarauksena. Järjestelmistä tulee olla todennettavissa, että asiakkaille on kerrottu käyttämättä jätetyn palvelun maksun perimisestä ja tarvitaan kirjaus, miten aika on asiakkaalle annettu. Tämä ei vielä kaikilta osin toteudu Pohteen nykyisissä asiakas- ja potilastietojärjestelmissä, mutta asia on huomioitu järjestelmien kehityksessä.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen aiemmat lausunnot VN 35922/2023 asiassa:

Jos käyttämättä jätetyn palvelusta perittävä maksu nousee hallituksen esityksen mukaiseen 73,70 €, maksu on kohtuuton pienituloisille ja paljon palveluita tarvitseville. Korkea hinta lisää mahdollisesti myös asiakkaiden oikaisuvaatimuksia ja näin ollen lisää hyvinvointialueen hallinnollisia kuluja. Palveluita järjestetään uudelleen ja siirrytään puhelu/etä/chat palveluihin, joissa mahdollisesti tavanomaista käyntiä pienemmät asiakasmaksut. Esimerkiksi jos käyttämättä jätetystä hoitajan puhelu/chat vastaanotosta veloitetaan asiakasmaksu, ylittää ehdotettu käyttämättä jätetyn ajan asiakasmaksu tämän hetkiset tuotantokustannukset.

Käyttämättä jätetystä palvelusta perittävä maksu on haasteellinen hyvinvointialueen ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun näkökulmasta. Aikoja asiakkaille annetaan eri tavalla ja eri yhteyksissä muun muassa tapaamisella, puhelimella ja verkko ajanvarauksena. Asiakas- ja



17.10.2025

potilastietojärjestelmät tulee olla yhdenmukaiset sekä järjestelmistä tulee olla todennettavissa, että asiakkaille on kerrottu käyttämättä jätetyn palvelun maksun perimisestä lain mukaisesti.

Pohteella on tehty arviota peruuttamatta ja käyttämättä jätettyjen aikojen määristä vuositasona. Pohteella on käytössä vielä useita asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, joten tarkkaa tietoa ei ole saatavana. Avoterveydenhoidossa, hammashoidossa ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa on vuosittain noin 18 000 peruuttamatta ja käyttämättä jäänyttä aikaa.

Erikoissairaanhoidossa on vuonna 2024 laskutettu käyttämättä ja peruuttamatta jääneitä aikoja 3048 kappaletta, pääsääntöisesti koskevat avohoitokäyntejä. Ulosottoon on siirtynyt vuonna 2024 182 laskua perumatta jääneestä ajanvarauksesta. Huomioitava, ettei kaikki vuoden 2024 laskut ole vielä siirtyneet ulosottoon (vuoden 2023 luku 517). Hyvinvointialueella annetaan enintään vuosi maksuaikaa laskuille ja lisäksi perintäyhtiön kanssa voi tehdä maksusuunnitelman, ennen kuin laskut siirtyvät ulosottoon.

Peruuttamattomia ja käyttämättä jääneitä aikoja on perusterveydenhuollossa ollut vuonna 2024 hammashuollossa noin 1000, erikoislääkärin vastaanotto 370 ja avosairaanhoidossa noin 1600 käyntiä. Huomioitava, että asiakastietojärjestelmää on päivitetty kesken vuoden, eikä sama potilastietojärjestelmä ole ollut käytössä koko Pohteen alueella.

Enimmäismaksu (56,70 €) ei ylitä tämänhetkisten palveluiden tuotantokustannuksia. Hoitajan puhelu/chat-hinta ylittää tuotantokustannukset, mutta näistä ei tällä hetkellä laskuteta peruuttamattoman tai käyttämättä jätetyn ajan maksua. Jos hinta nousee 20 %, myös hammashoitajan käyntimaksu ylittyy. Jos hinta nousee 30 %, ylittyy myös suuhygienistin käyntimaksun kustannukset (myös asiakasmaksua suuhygienistin osalta, joka huomioitu tässä). Myös hoitajakäyntien maksuissa tulisi tarkistaa tilanne erityisesti etävastaanottojen osalta.