

# Asiakasmaksutuotoista valuu suuri osa hallinnollisiin kustannuksiin

Säilyttäkää maksukuitit! Sillä edelleenkin, vuonna 2018, Suomessa ei ole käytössä kansallisesti yhteensopivia tietojärjestelmiä, joilla voitaisiin seurata asiakkaan maksukaton, ja mahdollisen yhdistetyn maksukaton, täyttymistä. Asiakkaan on itse osoitettava maksukaton täytyminen ja tarvittaessa esitettävä alkuperäiset tositteet suorittamistaan maksuista. Kuulostaa hankalalta, toisin sanoen kalliilta.

Hallinnollista työtä syntyy paljon muustakin. Pelkkä laskutusprosessi sisältää monta eri vaihetta. Osa laskuista käsitellään edelleen manuaalisesti, mikä maksaa – joskus jopa enemmän kuin saatu maksutuotto. Tulosidonnaisen maksun käsittely on vielä työläämpää, sillä laskun kirjaamisen ja lähettämisen lisäksi täytyy selvittää asiakkaan tulot, mikä ei aina ole yksinkertainen prosessi.

Maksujen perinnästä aiheutuu myös muita kuluja mm. toimeentulotukikäsitteilyjen myötä. Kelan tilastojen mukaan pelkästään kesäkuussa 2017 terveydenhuollon tasasuuruksia maksuja maksettiin toimeentulotuesta suoraan laskuttajille noin 15 000 kappaletta (yhteensä 1,1 miljoonaa euroa) (1). Luku ei sisällä niitä maksuja, jotka on maksettu suoraan toimeentulotuen saajille tai maksusitoumuksina esimerkiksi lääkkeisiin. Toimeentulotuesta maksetut asiakasmaksut eivät kerrytä maksukattoa. Tämäkin selvittelytyö (miten mikäkin maksu on maksettu) aiheuttaa lisää hallinnollisia kustannuksia.

Helsingin kaupunki luopui terveyskeskusmaksuista vuonna 2013. Helsingissä arvioitiin, että terveyskeskusmaksujen perinnän kustannukset olivat 25–30 prosenttia saaduista tuloista. Pelkästään Helsingissä taloushallintopalvelun kustannukset terveyskeskusmaksun perinnästä vastasivat noin 13 työntekijän työpanosta. Ja Helsingissä tietojärjestelmät tuskin ovat heikoimmasta päästä. Muualla Suomessa tilanne voi olla vielä huonompi.

Sote-uudistukselle on esitetty kolmen miljardin euron kustannuskehityksen hillintätavoite. Vuonna 2016 asiakasmaksutuloja kertyi noin 1,5 miljardia euroa. Tästä potista kuitenkin yllättävän suuri osa valui hallinnollisiin kustannuksiin. Kuinkahan paljon olisi jo säästetty, jos asiakasmaksukäytännöt olisi järkevöitetty, ja tietojärjestelmät saatu kuntoon, aikaisemmin.



kehittämispäällikkö

Satu Kapiainen

Terveys- ja sosiaalitalous, CHESS, THL

etunimi.sukunimi@thl.fi

Lisää tietoa:

(1) Verronen V. 2017. [Toimeentulotuella maksetaan terveydenhuollon asiakasmaksuja.](#)

Kelan Tutkimusblogi 2.10.2017.

*Päivitetty: 23.5.2018*