



Kuluttajaliiton sote-katsaus

– ajankohtaisia uutisia ja tuoreita
ratkaisukäytäntöjä sote-sektorilta

1/2025



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Kuluttajaliiton sote-katsaus 1/2025

Kuluttajaliiton koostama sote-katsaus esittelee tärkeimpiä ajankohtaisia uutisia sote-sektorilta. Katsauksesta löydät myös mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon kentältä.

Sote-katsaus ilmestyy neljä kertaa vuodessa ja se julkaistaan Kuluttajaliiton verkkosivuilla. Voit tilata katsauksen sähköpostiisi liittymällä postituslistalle: <https://bit.ly/sotekatsaus>. Katsaus on tuotettu osana sote-edunvalvonta-hanketta, jota rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA).

Tässä katsauksessa:

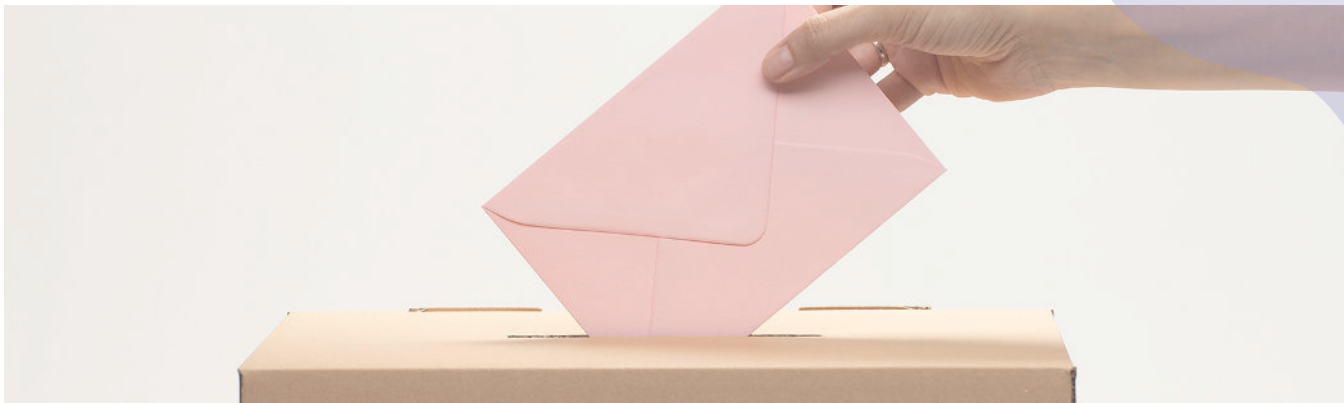
- Aluevaalit ja kuntavaalit lähestyvät – muistathan käyttää äänioikeuttasi!
- Keskeiset terveydenhuollon lakiuudistukset vuoden alusta
- Kuluttajaliiton jäsenkysely: Miten priorisoida sote-sektorilla?
- Sosiaalibarometri 2025: Sote-järjestöt paikkaavat puuttuvia sote-palveluita
- STM ohjeisti hyvinvointialueita asiakasmaksujen alentamiseen
- Apteekkien farmaseuttisesta neuvonnasta selvitys
- Mieli- ja mielipidekirjoitus: ”Ymmärtävätkö päättäjät oikeasti, mitä sote-säästöistä seuraa?”
- Kuluttajaliiton antamat sote-aiheiset lausunnot 1.1.–31.3.2025
- Oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollosta
- Kaikille avoin ja maksuton potilasoikeusneuvonta
- Vielä ehdit mukaan webinaariin: Mitä jokaisen tulisi tietää lääkkeiden saatavuushäiriöistä?



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Kuluttajaliitto ry

Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki | +358 9 454 2210 | info@kuluttajaliitto.fi | www.kuluttajaliitto.fi



Aluevaalit ja kuntavaalit lähestyvät – muistathan käyttää äänioikeuttasi!

Aluevaalit ja kuntavaalit järjestetään sunnuntaina 13.4.2025. Aluevaaleissa valitaan valtuutetut aluevaltuustoihin, jotka vastaavat hyvinvointialueiden sote-palveluiden sekä pelastustoimen järjestämisestä. Kuntavaaleissa valitaan valtuutetut kuntien valtuustoihin, jotka päättävät kunnan toiminnasta ja taloudesta. Ennakkoäänestys järjestetään Suomessa 2.–8.4.2025. Äänestämällä vaikutat siihen, ketkä päättävät tärkeistä, jokaisen arkea koskevista asioista seuraavat neljä vuotta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttäjät kohtaavat edelleen isoja haasteita jopa perusasioiden toimimisessa sote-palveluissa, eivätkä asiakkaiden perustuslaissa turvatut perusoikeudet toteudu riittävällä tavalla. Kuluttajaliiton aluevaalitavoitteiden keskiössä on saada perusoikeudet kuntoon hyvinvointialueilla: asiakkaan on esimerkiksi saatava nopeasti yhteys terveyskeskuksiin, sairaaloihin ja sosiaalihuollon yksiköihin. Sote-palveluiden tulee olla myös taloudellisesti saavutettavia. Priorisointipäätösten taustalla tulee olla palvelunkäyttäjien omat toiveet ja heille tulee viestiä avoimesti esimerkiksi siitä, mihin palveluihin panostetaan taloudellisesti ja mitä palveluita jätetään resurssisyistä tarjoamatta asiakkaille.

Tutustu Kuluttajaliiton aluevaali- ja kuntavaalitavoitteisiin: <https://kuluttajaliitto.fi/aluejakuntavaalit>

Lue lisää tavoitteista myös blogistamme: <https://www.kuluttajaliitto.fi/vaaliblogi>

Lisätietoja äänestämisestä: <https://vaalit.fi/alue-ja-kuntavaalit>

Nämä uudistuivat

Keskeiset terveydenhuollon lakiuudistukset vuoden alusta

- Hoitotakuu, eli hoitoon pääsyn enimmäisaikaraja, piteni yli 23-vuotiaiden osalta vuoden alusta perusterveydenhuollossa 3 kuukauteen ja hammashoidossa kuuteen kuukauteen. Erikoissairaanhoidon hoitotakuu pysyi ennallaan 6 kuukaudessa.
- Myös asiakasmaksut nousivat merkittävästi vuoden alusta. Erikoissairaanhoidon asiakasmaksut nousivat 22,5 prosenttia ja erikoissairaanhoidon maksut 45 prosenttia.



Kuluttajaliiton jäsenkysely: Miten priorisoida sote-sektorilla?

Kuluttajaliitto kysyi jäsenistönsä mielipiteitä soten priorisoinnista, jotta valtakunnalliseen ja alueelliseen priorisointikeskusteluun saataisiin mukaan tavallisten palvelunkäyttäjien ääni. Saimme kyselyyn jopa 273 vastausta. Lämmin kiitos kaikille kyselyyn osallistuneille!

Monivalintaosioista saatiin muun muassa seuraavanlainen tulos: Kysymykseen ”Pitäisikö hoitopäätöksiä tehdessä kertoa nykyistä selkeämmin, milloin hoitopäätös on tehty lääketieteellisin perustein ja milloin päätökseen on vaikuttanut terveydenhuollon yksikön tekemä priorisointipäätös?” (kyllä/ei/en osaa sanoa) jopa 263/271 henkilöä vastasi ”kyllä”. Voidaankin sanoa, että ihmiset toivoisivat lisää avoimuutta hoitopäätöksiin vaikuttavista tekijöistä.

Tässä muutamia esimerkkejä vastaajien avoimista kommenteista:

”Priorisointi oliskin hyödyllinen, jos priorisoitaisiin esim. terveydenhuolto infrastruktuurin laajentamisen yli. Espoon alueella nähdään tällä hetkellä valtavia junatyömaita. Olisi mielestäni tärkeämpi olla terve kuin päästä Helsingistä Espooseen kolme minuuttia nopeammin.”

”Se pelottaa, että jos joskus tulee tarvitsemaan hoitoa, ei ikänsä takia sitä saa.”

”Heikoimmassa asemassa olevat, kuten työkyvyttömät sekä hauraat vanhuksat laitettava etusijalle terveydenhoidossa. Julkista hammashoitoa voitaisiin rajoittaa hyvätuloisilta.”

”Selkeyttä ja nopeutta toimintaan. Omakohtainen kokemukseni vähien terveystalveluiden käyttäjänä on se, ettei potilasta hoideta kokonaisuutena, vaan aina uusi lääkäri tutkii asiaa ja ellei heti löydy mitään, potilas jää oman onnensa nojaan.”

”Potilaat ovat oikeita ja arvokkaita ihmisiä, eivät pelkkiä numeroita ja menoeriä.”

Lue lisää kyselyn tuloksista blogistamme: <https://kuluttajaliitto.fi/priorisointikysely>

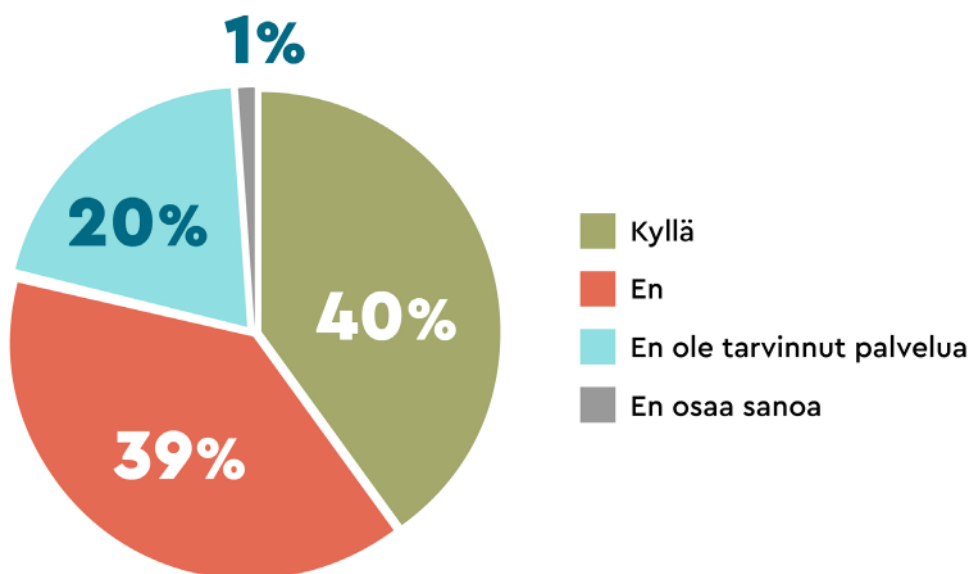
Sosiaalibarometri 2025: Sote-järjestöt paikkaavat puuttuvia sote-palveluita

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kattojärjestö SOSTEn tammikuussa tekemän sosiaalibarometri-kyselyn mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöt paikkaavat puuttuvia tai liian vähäisiä julkisia sote-palveluita. Kyselyyn vastasi sosiaalityöntekijöitä ja sosiaali- ja terveysjohtajia kaikkialta Suomesta. Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä viidennes kertoi lisänneensä asiakkaiden ohjausta järjestöihin. Kolmannes kyselyyn vastanneista sosiaali- ja terveysjohtajista ilmoitti, että ihmisiä ohjataan aiempaa enemmän järjestöjen palveluiden piiriin hyvinvointialueen kustannusten hillitsemiseksi. Lisäksi yli puolet sote-johtajista oli sitä mieltä, että järjestöjen tulisi ottaa nykyistä enemmän vastuuta ihmisten hyvinvoinnin edistämisestä.

Lue lisää: <https://www.soste.fi/uutiset/sosiaalibarometri-2025-sosiaali-ja-terveysjarjestot-paikkaavat-hyvinvointialueiden-saastoja-asiakkaita-ohjataan-jarjestoihin-jotta-alueet-voivat-hillita-menojensa-kasvua/>

Yhteys julkisen terveydenhuollon yksiköihin

Oletko viimeisen vuoden aikana kohdannut vaikeuksia yhteyden saamisessa julkisen terveydenhuollon yksiköihin, eli esimerkiksi terveyskeskuksiin tai sairaaloihin?
Kaikki vastaajat (n=1149)



Kuluttajaliiton kansalaiskyselyyn vastanneista 40 %:lla oli ollut vaikeuksia saada yhteyttä julkiseen terveydenhuoltoon viimeisimmän vuoden aikana. Lähde: Kuluttajaliitto | Aula Research 2025 (n = 1149)

STM ohjeisti hyvinvointialueita asiakasmaksujen alentamiseen

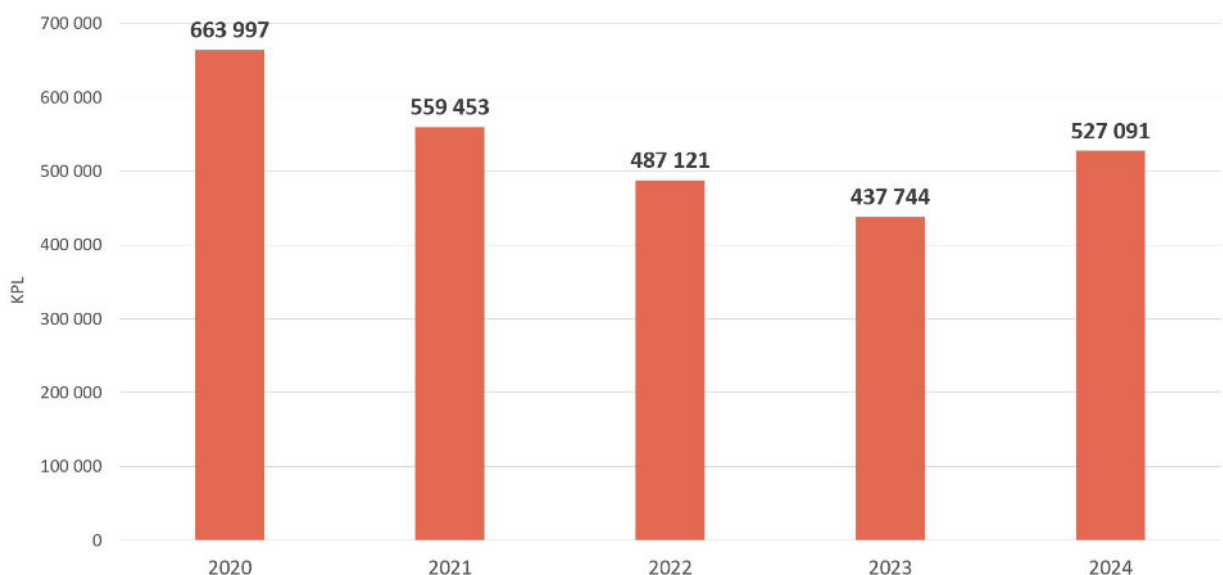
Sosiaali- ja terveysministeriö lähetti helmikuussa hyvinvointialueille ohjeen asiakkaan suojasta asiakasmaksuja perittäessä. Ohjeistus liittyy kevään 2024 kehysriihen päätöksiin asiakasmaksujen korotuksista ja siitä, kuinka hyvinvointialueita kannustetaan vapauttamaan pienituloisimmat asiakasmaksuista.

Ohjeistuksessa todetaan mm. seuraavaa: ”Sosiaali- ja terveysministeriö suosittelee, että hyvinvointialueet ottaisivat asiakasmaksulain 11 §:n mukaisesti käyttöönsä mahdollisuuden jättää perimättä tai alentaa myös tasasuuruisia terveydenhuollon maksuja, joita alentamisen tai perimättä jättämisen velvoittavuus ei nykyisen lain nojalla suoraan koske. Ministeriö katsoo, että tätä on erityisesti syytä harkita sellaisten maksujen ja asiakkaiden suhteen, joiden kohdalla voi olla erityinen riski siitä, että maksut vaarantaisivat toimeentulon edellytyksiä tai lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.”

Edellä mainittu on vahva viesti jokaiselle aluevaltuutetulle siitä, että kaikilla hyvinvointialueilla tulee tehdä päätös tasasuuruisten terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamisesta, jos maksu vaarantaa asiakkaan toimeentulon.

Katso lisää: <https://stm.fi/-/hyvinvointialueille-ohjeet-asiakkaan-suojasta-asiakasmaksuja-perittaessa>

**Julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden vireille tulleita
asiamääriä ulosotossa 2020–2024 (koko maa)**



Vuonna 2024 ulosotossa oli yli puoli miljoonaa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasmaksua. Lähde: Ulosottolaitos, valtakunnanvoudin kanslia

Apteekkien farmaseuttisesta neuvonnasta selvitys

Itä-Suomen yliopisto laati sosiaali- ja terveysministeriön tilauksesta selvityksen apteekkien farmaseuttisesta neuvonnasta. Selvityksen mukaan apteekkien lääkeneuvonnassa tulisi kiinnittää huomiota asiakkaan tilanteeseen ja lääkehoidollisiin tarpeisiin. Erityishuomiota vaativiksi ryhmiksi tunnistettiin lääkehoitoa aloittavat, riskilääkkeitä käyttävät, monilääkityt ja asiakkaat, joilla on lääkehoidossa ongelmia.

Lääkehoidon neuvonnan pitäisi sisältää reseptilääketoimituksen yhteydessä lääkehoidon seuranta sekä lääkehoidon ongelmien tunnistamista ja ratkaisua. Itsehoitolääkkeiden neuvonnassa tulisi mm. auttaa sopivan tuotteen valinnassa, opastaa käytössä ja ohjata tarvittaessa terveydenhuoltoon. Lisäksi selvityksessä todettiin, että apteekkien ja sote-yksikköjen välistä yhteistyötä tulisi kehittää.

Lue lisää:

<https://stm.fi/-/apteekkien-neuvonnassa-pitaisi-keskittya-enemman-asiakkaan-tarpeisiin-kuin-tuotteisiin>

Mielipidekirjoitus: "Ymmärtävätkö päättäjät oikeasti, mitä sote-säästöistä seuraa?"

Kuluttajaliiton pääsihteeri Juha Beurling-Pomoellin mielipidekirjoitus sote-säästöjen seurauksista julkaistiin Helsingin Sanomissa 18.2.2025. Säästöpainekeskusteluissa tuntuu välillä unohtuneen se, että sote-palveluiden ydin on tarjota potilaille ja asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluita.

"Ei olekaan ihme, että ihmisten luottamus terveydenhuoltoon on romuttunut. Kuluttajaliiton tuoreessa kyselyssä vain puolet vastaajista luottaisi saavansa hyvää hoitoa julkisesta terveydenhuollosta, jos sairastuisi syöpään", Beurling-Pomoell kirjoittaa.

Lue mielipidekirjoitus Helsingin Sanomien sivuilta: <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000011033787.html>

Kuluttajaliiton antamat sote-aiheiset lausunnot 1.1.–31.3.2025

- 17.2. Kirjallinen lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi sairausvakuutuslain 2 ja 3 luvun muuttamisesta
- 27.2. Kirjallinen lausunto luonnoksesta hyvinvointialueiden tehtäviä koskeviksi valtakunnallisiksi tavoitteiksi vuosille 2025–2029
- 6.3. Kuluttajaliiton lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi sairausvakuutuslain väliaikaisesta muuttamisesta (kela-korvausten valinnanvapauskokeilu)

Kaikki Kuluttajaliiton lausunnot: <https://www.kuluttajaliitto.fi/ajankohtaista/?2351397041=8>

Oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollosta

Näille sivuille on koottu mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon kentältä. Ratkaisut ovat julkisia.

Homeopaattinen hoito asumispalveluyksikössä

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluyksikössä asuvan tyttärensä hoitoon liittyen. Tyttärellä oli ollut pitkään käytössä homeopaattisia tukihoitoja ja aiemmin tämä oli tapahtunut yhteisymmärryksessä hoitopaikan kanssa. Kuitenkin asumispalveluyksikkö teki uuden linjauksen, jonka mukaan homeopaattisia lääkkeitä ei voi käyttää hoidossa muuten kuin lääkärin määrääminä tai siten, että henkilö osaa itse määrätä itselleen sopivan lääkkeen ja annostella sen. Kantelijan mukaan kyseessä oli vammaisen henkilön syrjintä sekä perus- ja ihmisoikeuksien loukkaus.

Apulaisoikeusasiamies (AOA) totesi, ettei se voi laillisuusvalvojana ottaa kantaa homeopaattisten valmisteiden hyötyihin tai haittoihin. AOA totesi kuitenkin, että lähtökohtaisesti kenellä tahansa on mahdollisuus halutessaan käyttää homeopaattisia valmisteita. Apulaisoikeusasiamies totesi myös, että yksinomaan se asia, että henkilö asuu asumispalveluyksikössä, ei oikeuta hänen itsemääräämisoikeutensa rajoittamista. Asumispalveluyksikön linjaus siitä, että henkilökunta ei anna asiakkaalle homeopaattisia valmisteita oli tehty ehdottomana ilman, että asiassa olisi jätetty mahdollisuutta tapauskohtaiseen harkintaan.

AOA:n mukaan kantelijan tyttären mielipidettä ei ollut selvitetty riittävästi. AOA piti myös virheellisenä menettelynä sitä, että kantelijan tyttären yksilöllisiä toiveita ja tarpeita ei ollut lainkaan arvioitu. Mahdollisuudella homeopaattisten valmisteiden käyttöön voi olla kantelijan tyttärelle suuri merkitys. Sen vuoksi AOA suositteli, että asumispalveluyksikkö selvittäisi kantelijan tyttären oman mielipiteen asiaan, jos se on mahdollista. Lisäksi tulisi arvioida, olisiko olemassa tapa, jolla homeopaattinen valmiste voitaisiin turvallisesti antaa kantelijan tyttärelle, jos hän sitä toivoisi.

EOAK/5837/2023, 26.11.2024

Asiakasmaksun määrääminen takautuvasti

Henkilö pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan hyvinvointialueen ja yleisen edunvalvojan menettelyä poikansa asiassa. Hyvinvointialueen laskutus oli myöhässä puoli vuotta. Kantelijan mukaan poika ei tule selviämään laskuista. Hyvinvointialue totesi selvityksessään, että siirtyminen hyvinvointialueelle vaikutti merkittävästi laskutuksen ongelmiin. Alkuvuodesta 2023 erityisesti tuloihin perustuvien maksupäätösten uusiminen vei runsaasti aikaa, ja laskutusviiveet olivat yleisiä hyvinvointialueella.

AOA toi esiin, että hallinnon oikeusperiaatteita koskeva hallintolain 6 § sisältää muun muassa niin sanotun luottamuksensuojan periaatteen. Sen mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen pe-

rusteella oikeutettuja odotuksia. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on hallintolain 7 §:n mukaan pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

AOA totesi myös, että asiakasmaksupäätöksiä ei ollut tehty hyvinvointialueella ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun palvelut olivat alkaneet. Lisäksi hyvinvointialue ei ollut menetellyt asiakasmaksulain mukaisesti, kun sen päätöksissä kantelijan pojalle määrätty asiakasmaksut oli määrätty takautuvasti. Asiassa ei ollut esitetty asiakasmaksulaissa säädettyä perustetta, jonka nojalla maksu olisi ollut määrättävissä takautuvasti. Kysymys ei ollut myöskään tilanteesta, jossa maksu voitaisiin periä jälkikäteen. AOA totesi myös, että asia voidaan vielä saattaa perustevalituksena hallinto-oikeuden käsiteltäväksi ja apulaisoikeusasiamies ei voinut ottaa kantaa siihen, millaiseen lopputulokseen hallinto-oikeus asiassa päätyisi, mikäli asia saatettaisiin sen ratkaistavaksi.

AOA pyysi hyvinvointialuetta harkitsemaan, miten se voisi päästä sovinnolliseen ratkaisuun kantelun tar koittamassa ja niissä muissa tapauksissa, joissa menettely hyvinvointialueella ei ollut lain ja hyvän hallinnon mukaista.

EOAK/7443/2023, 12.11.2024

”Asiakasmaksupäätöksiä ei ollut tehty hyvinvointialueella ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun palvelut olivat alkaneet.”

Rikosilmoituksen tekeminen potilaan henkilöstöön kohdistavasta väkivallasta

Eduskunnan oikeusasiamies sai erään hyvinvointialueen työsuojeluvaltuutetulta tiedustelun, jossa kysyttiin, voiko työnantajan edustaja ilmoittaa poliisille rikoksesta epäillyn nimen tilanteessa, jossa työntekijä on työs sään joutunut väkivallan kohteeksi potilaan taholta. AOA otti asian tutkittavaksi omana aloitteena.

AOA totesi, että terveydenhuollossa korostuu luottamuksellisuuden periaate. Salassapitovelvollisuus on tärkeä edellytys luottamukselliselle hoitosuhteelle. Henkilön yksityisyyden suojan toteutumisen kannalta on olennaista, että tieto henkilön hoidosta ja hoitosuhteesta terveydenhuollon toimintayksikköön jää hänen niin halutessaan luottamukselliseksi. Lainsäädännössä ei ole säädetty terveydenhuollon työntekijän tai hänen työnantajansa oikeudesta ilmoittaa poliisille kyseisen yksikön potilaan työntekijään kohdistamasta väkivallasta siten, että kyseinen potilas nimetään. Tilanne, jossa rikosepäilyn kohteena on kyseisen yksikön potilas, on AOA:n mielestä salassapidon näkökulmasta erityisen ongelmallinen. Asian tutkimiseksi välttämättömien tietojen antaminen poliisille voi olla käytännössä vaikeaa ilman potilassuhteen paljastumista.

AOA katsoi, että terveydenhuollon työntekijän koskemattomuus, turvallisuus ja oikeusturva voi tietyissä tilanteissa olla hyväksyttävä peruste tietojen luovuttamiseen. Tietojen luovuttamisen tulee olla välttämätöntä ja suhteellisuusvaatimuksen mukaista. AOA korosti, että jokainen tilanne tulee arvioida erikseen.

AOA katsoi, että sekä potilaiden että terveydenhuollon työntekijöiden oikeuksien turvaaminen edellyttää lainsäädännön selkeyttämistä ja esitti sosiaali- ja terveysministeriölle, että se harkitsisi tarpeellisia lainsäädäntötoimia asian selkeyttämiseksi.

EOAK/2910/2023, 28.11.2024

Kaikille avoin ja maksuton potilasoikeusneuvonta

Puh. 09 454 22 150*

Avoimna maanantaisin klo 9–11 ja klo 13–15

Kuluttajaliitto tarjoaa neuvontaa potilaiden ja sosiaalipalveluiden asiakkaiden oikeuksista ja asemasta. Myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavat voivat kysyä palvelunumerosta neuvoja potilas- ja sosiaalioikeuden asioista oman työnsä tueksi. Lisää tietoa Kuluttajaliiton neuvonnoista: <https://kuluttajaliitto.fi/neuvonta>



Neuvontaa antaa Kuluttajaliiton juristi Julia Lumijärvi.

*) Soittamisen ja jonotuksen hinta 09-numeroihin määräytyy soittajan oman liittymäsopimuksen perusteella. Tarkista hinta operaattoriltasi.

Kuluttajaliiton jäsenenä saat juristitasoista neuvontaa kuluttajan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Lue lisää verkkosivuiltamme ja liity jäseneksi: <https://kuluttajaliitto.fi/liity>

Vielä ehdit mukaan webinaariin: Mitä jokaisen tulisi tietää lääkkeiden saatavuushäiriöistä?



Mitä tehdä, jos lääkettä ei olekaan saatavilla apteekissa? **Tule kuulolle webinaariin 2.4. klo 17–17.45!**

Lääkkeiden saatavuushäiriöt ovat yleistyneet viime vuosina, ja yhä useampi saattaakin joutua tilanteeseen, jossa määrättyä lääkettä ei saa heti mukaansa apteekista. Webinaarissa Kuluttajaliiton juristi Julia Lumijärvi ja Apteekkariliiton farmaseuttinen johtaja Inka Puumalainen keskustelevat lääkkeiden saatavuushäiriöistä ja niihin varautumisesta.

Ilmoittaudu mukaan: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tapahtumat/mita-jokaisen-tulisi-tietaa-laakkeiden-saatavuushairioista/>