

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi
pirha.fi

Vastaus
2.4.2026

Vastaus valtuustoaloitteeseen: Käyttämättömien vastaanottoaikojen vähentäminen

Valmistelija: Ylilääkäri Olli Leppänen, sairaalapalvelut, Ylilääkäri Jukka Karjalainen, avopalvelut
Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Aloitteen sisältö

Aloitteessa esitetään, että hyvinvointialue selvittää

1. kuinka paljon varattuja aikoja jää käyttämättä,
2. mistä syistä asiakkaat eivät saavu varatulle ajalle, sekä
3. millä perusteilla käyttämättömästä palvelusta peritään maksu.

Aloitteessa toivotaan myös toimia, kuten muistuttamista ja joustavaa ajansiirtoa, joilla käyttämättä jäävien aikojen määrää voidaan vähentää.

Peruuttamatta jääneet ajanvaraukset

Sairaalapalveluissa vuoden 2025 ajanvaraustiedoista muodostuu seuraava kokonaiskuva:

- Varauksia yhteensä: 875 837
- Käyttämättä jääneet: 35 255 (4,03 %)
- Poisjäännit kohdistuvat erityisesti uusintäkäynteihin, joissa no-show-osuus on 7,35 %.
- Muita palveluluokkia ovat ensikäynnit, sarjahoidot, puhelukontaktit sekä osastohoitoon liittyvät varaukset.

Tiedot perustuvat sairaalapalveluiden koontitaulukkoon vuodelta 2025 (liite).

Avopalveluissa käyttämättä jäävien aikojen kokonaisuus on vaikeammin tilastoitavissa kuin sairaalapalveluissa, sillä eri palveluissa käyttämättömät ajat kirjataan eri tavoin ja kaikista palveluista ei muodostu asiakkaalle laskua. Tilastoissa ei nähdä myöskään peruuttamattomia aikoja, jotka on muutettu järjestelmään eri aikatyypiksi samalle ajankohdalle. Todellisuudessa peruuttamattomia käyntejä on ollut



siis tilastossa esitettyä enemmän. Vuoden 2025 tilastoihin on poimittu OMNI360- ja Lifecare-potilastietojärjestelmistä saadut tiedot. Tarkasteluun otettiin läsnäkäynnit vastaanotolla, asiakkaan kotona, asiakkaan työpaikalla tai muualla. Lifecare-datasta peruuttamattomia poisjääntejä ei saatu rajattua vain läsnäkäynteihin, joten mukana voi olla myös muunlaisia kontakteja. Tiedot eivät kata Mediatri-yksiköitä.

Avopalvelujen tilastoissa näkyvät käyttämättä jääneet ajat. (vuosi 2025):

Vastuualue	OMNI360: peruuttamaton ajanvaraus	Lifecare: peruuttamaton poisjänti	Yhteensä: peruuttamatto mat	Läsnä- vastaanotot	Peruutettujen osuus
Avokuntoutus	1 730	100	1 830	124 503	1 %
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	4 271	595	4 866	127 658	4 %
Vastaanottopalvelut	5 851	646	6 497	877 175	1 %
Suun erikoishoito		717	717	12 625	5 %
Suun oikomishoito		693	693	20 981	3 %
Suun perushoito		8 613	8 613	290 207	3 %

Peruuttamatta jättämisen syyt

Yleisin syy on tavanomainen unohdus, joka korostuu erityisesti nuorilla asiakkailla. Muita keskeisiä syitä ovat elämänhallinnan vaikeudet, kuten päihdeongelmat, mielenterveyden haasteet ja arjen rakenteiden puute. Lisäksi ajan peruuttamisen koetaan olevan osin hankalaa, mikä lisää peruuttamattomia poissaoloja etenkin silloin, kun puhelimitse ei saada yhteyttä ajoissa tai digitaalinen peruminen ei ole asiakkaan käytettävissä.

Useissa tapauksissa asiakas ei ole saanut tietoa ajastaan, mikä liittyy esimerkiksi postin viiveisiin, virheellisiin yhteystietoihin, digitaidottomuuteen tai puhelini liittymän käytön rajoituksiin. Myös kulkuyhteysongelmat (kyydit, taksien saatavuus) ja ajan väärinymmärrykset (muisti, kielimuuri, kuulon heikkous) ovat tavallisia.

Laskutuskäytännöt

Pirhassa noudatetaan asiakasmaksulainsäädäntöä, jonka mukaan alle 18-vuotiaita ei laskuteta, ja maksu jätetään perimättä tilanteissa, joissa poissaololle on kohtuullinen syy. Yksilöllinen harkinta on näissä tilanteissa keskeistä. Asiakkaan omaa selitystä pidetään useimmiten uskottavana, sillä poissaolot liittyvät usein todelliseen sairauteen tai palvelujärjestelmän ominaisuuksiin, kuten perumisen vaikeuteen. Perumatta jättämisestä perittävän maksun korottamisen ei arvioida merkittävästi vähentävän poisjääntejä.

Digitaaliset keinot käytössä ja kehittymässä

Ajan siirtäminen

Asiakas saa monissa palveluissa ajanvarauksesta tiedon kutsukirjeellä, jossa kerrotaan myös, miten aikaa voi siirtää. Osassa palveluita ajanvarauksesta sovitaan puhelimitse tai esim. chat-keskustelussa, jolloin asiakas informoidaan samassa yhteydessä. Yleisin tapa ajan siirtämiseksi on soittaa takaisinsoittopalveluun, mikä mahdollistaa yksikölle joustavan aikojen uudelleensijoittelun ja tarvittavien valmistelujen huomioimisen. Ajan siirtäminen on mahdollista myös sähköisesti, esimerkiksi OmaTaysin tai sovelluspohjaisten viestikanaavien kautta. Joissakin palveluissa asiakkaalla on mahdollisuus siirtää aika itse sähköisen kalenteritoiminnon avulla, mutta laajempi itsepalvelusiirto on erikoissairaanhoidossa rajallista, koska moniin aikoihin liittyy erityisiä tutkimus- ja valmisteluvaatimuksia tai sarjahoitoja, jota ei voida toteuttaa toisistaan erillisinä.

Muistutteet

Potilastietojärjestelmä lähettää useimmista palveluista automaattisen tekstiviestimuistutuksen ennen varattua aikaa, ja lisäksi käytössä on automatisoituja viestejä, jotka muistuttavat esimerkiksi ennakkotutkimuksista. Myös sovelluspohjaiset palvelut lähettävät muistutteita ajanvarauksista ja niihin liittyvästä valmistautumisesta. Uusi potilastietojärjestelmä mahdollistaa kaksi eri ajankohtana lähetettävää muistutusviestiä, ja tavoitteena on säilyttää myös nykyiset automatisoidut muistutukset järjestelmämuutoksen yhteydessä.

Ajan peruminen

Ajan peruminen on yleisesti ottaen harvinaista, koska ajanvaraukset perustuvat tarpeeseen. Perumisia esiintyy kuitenkin jonkin verran, ja ne tehdään pääasiassa puhelimitse tai sähköisen viestikanavan kautta. Uusi potilastietojärjestelmä tuo mahdollisuuden perua aika suoraan sähköisesti, mutta tämän toiminnon laajuus arvioidaan palvelukohtaisesti, koska kaikki ajat eivät ole helposti korvattavissa ja osa tutkimuksista vaatii ennakkovalmisteluja.

Yhteenveto

Käyttämättä jäävät vastaanottoajat ovat Pirhan palveluissa monitekijäinen ilmiö, jonka syyt liittyvät:

- terveydentilaan (somaattinen, psyykkinen, päihteet)
- kognitiivisiin ja toiminnanohjauksen haasteisiin (esim. muistisairaus)
- viestinnän tavoitavuuteen ja digikuiluun (esim. väärinkäsitys ajanvarauksesta)
- palvelurakenteeseen ja logistisiin esteisiin (esim. ajoneuvon rikkoutuminen)
- motivaatioon ja hoitosuhteen dynamiikkaan (esim. sairaudentunnettomuus)

Sairaalapalveluissa käyttämättä jäävien aikojen osuus on muutaman prosentin luokkaa, mutta keskittyy erityisesti uusintakäynteihin. Avopalveluissa tilastointi on teknisesti haastavampaa, mutta syyteemat ovat samankaltaisia.

Osa peruuttamattomista ajoista voidaan korvata ottamalla tilalle toinen asiakas. Monelle sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselle tarjoutuu mahdollisuus tehdä vapautuvalla ajalla sellaista työtä, joka ei ole sidottu aikatauluun (läheteiden käsittely, reseptien uusiminen). Toisaalta joissakin palveluissa peruuttamaton aika on merkittävä ongelma (esim. monen ammattilaisen käynnit, tulkki, laitevaraukset, opioidikorvaushoito).

Pirhassa sovelletaan lainsäädäntöä ja kohtuullisuusperiaatteita maksujen perinnässä. Digitaalisia palveluja kehitetään jatkuvasti, ja uuden potilastietojärjestelmän myötä muistutusten ja perumisen tekniset mahdollisuudet laajenevat.

Liite

- Sairaalapalveluiden koontitaulukko: perumattomat ja peruuntuneet varaukset, jakaumat palveluluokittain (vuosi 2025).