

Eduskunnan sosiaali- ja terveystoimikunta

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi sairausvakuutuslain 4 luvun muuttamisesta

Hallituksen esityksessä (HE114/2025) ehdotetaan muutettavaksi sairausvakuutuslakia. Sairausvakuutuksesta korvattavan taksin käytön enimmäishintoja koskevat säännökset ehdotetaan muutettaviksi toistaiseksi voimassa oleviksi. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin edelleen enimmäishinnat, jotka olisivat samalla sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksin käytöstä aiheutuneiden matkakustannusten enimmäiskorvausperuste. Kansaneläkelaitoksen kanssa sopimuksen tehneen tilausvälityskeskuksen välittämistä sairausvakuutuksesta korvattavista taksimatkoista voisi veloittaa enintään asetuksessa säädetyn enimmäishinnan. Taksin käytön kustannusten korvaamisen edellytyksenä olisi, että taksimatka olisi tilattu tällaisesta tilausvälityskeskuksesta. Edellytystä ei sovellettaisi alueilla, joilla ei olisi Kansaneläkelaitoksen kanssa sopimuksen tehnyttä tilausvälityskeskusta. Tällaisella alueella ne palvelujen tuottajat, jotka olisivat tehneet Kansaneläkelaitoksen kanssa sopimuksen sairausvakuutuksesta korvattavien taksimatkojen ajamisesta, saisivat veloittaa näistä matkoista enintään asetuksessa säädetyn enimmäishinnan.

Lisäksi ehdotetaan, että 31.12.2026 saakka voimassa oleva matkakustannusten korvauksen peruste muutetaan toistaiseksi voimassa olevaksi. Aiempaa vastaavasti taksin käytön korvausperusteena käytettäisiin enimmäishintaa, jollei Kansaneläkelaitos ole sopinut palvelujen tuottajan kanssa enimmäishintaa edullisemmasta hinnoittelusta. Käytettäessä muuta taksia vakuutetulle maksetaan matkasta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Tavoitteena on turvata vakuutettujen hoitoon pääsyn toteutuminen.

Laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2027

[Suojausluokka]

Lausunto

Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on pyytänyt Kelalta kirjallisena asiantuntijalausuntona arviota tilausvälityskeskusten toimivuudesta sekä mahdollisista ongelmista Kela-taksien välityksessä ja toiminnassa HE 114/2025 käsittelyä varten (ml. asiakaskokemukset).

Kelan arvion mukaan tilausvälityskeskusten toimivuudessa ei ole havaittu yksittäistapauksia laajempia ongelmia Kela-taksien välityksessä ja toiminnassa. Kela on pääsääntöisesti tyytyväinen tilausvälityskeskusten sopimusten mukaiseen toimintaan sairausvakuutuslain perusteella korvattavien matkojen tuottamisesta.

Nykyisen sopimuskauden aikana Kela on kartoittanut asiakaskokemusta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä tekstiviestitse toteutetuilla kyselyillä. Keväällä 2025 tehdyn kyselyn perusteella valtaosa asiakkaista on tyytyväisiä taksipalveluun.

Keväällä 2025 toteutetulla kyselyllä tavoitettiin noin 40 000 asiakasta, joista 33,5% vastasi kyselyyn. Kyselyssä asiakkaita pyydettiin arvioimaan taksipalvelua asteikolla 0–10. Arvosanojen valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 9,2. Asiakkaiden tyytyväisyys taksipalveluun parani entisestään vuodesta 2023, jolloin keskiarvo oli 8,8. Keväällä 2025 parhaat arvot annettiin Kainuussa, jossa keskiarvo oli 9,5. Heikoimmaksi keskiarvo jäi Uudellamaalla, mutta myös Uudellamaalla keskiarvo (8,8) oli selvästi parempi kuin vuonna 2023.

Avoimissa vastauksissa asiakkaat antoivat myönteistä palautetta erityisesti kuljetusten ystävällisyydestä, turvallisuuden tunteesta ja matkustamisen sujuvuudesta. Kielteistä palautetta annettiin muun muassa myöhästymisistä ja haasteista kyytien saamisessa. Tärkeimmiksi asiakaskokemukseen vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat aikataulujen pitävyys ja asiakaspalvelun laatu.

Vuonna 2024 toteutumattomia matkoja kulkuneuvon puuttumisen raportoitiin Kellalle 3 180 kpl (0,08% tilatuista matkoista). Vuonna 2025 vastaava luku on 958 kpl (0,03%) syyskuun loppuun mennessä. Raportoinnin perusteella vain hyvin pieni osa matkoista jää toteutumatta palveluntuottajasta johtuvista syistä.

Palveluntuottajilla on jokaisella kilpailutusalueella erilliset tilauspuhelinnumerot asiakkaille ja terveydenhuollolle. Vuonna 2024 Kelan palveluntuottajat vastaanottivat asiakasnumeroihin yhteensä 2 506 400 tilauspuhelua valtakunnallisesti vastausprosentin ollessa 94,95 %. Vuonna 2024 terveydenhuollon tilausnumeroihin vastaanotettiin yhteensä 706 604 puhelua valtakunnallisesti vastausprosentin ollessa 96,59 %.

[Suojausluokka]

Vuonna 2025 palveluntuottajien puhelinpalvelu on hieman parantunut edellisestä vuodesta. Vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä Kelan palveluntuottajat ovat vastaanottaneet asiakasnumeroihin 1 831 170 tilauspuhelua vastausprosentin ollessa 96 %. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tilausnumeroihin on vastaanotettu syyskuun loppuun mennessä yhteensä 507 280 puhelua vastausprosentin ollessa 97,22 %.

Vuonna 2024 Kelan korvaamista taksimatkoista yhdisteltiin 4,94 % ja yhdistelyllä säästettiin 4 824 000 ajokilometriä ja 7 483 500 euroa. Vuonna 2025 syyskuun loppuun mennessä matkoja on yhdistely 4,92 % ja yhdistelyllä on säästetty 3 353 600 ajokilometriä ja 5 382 600 euroa.

Kela saa runsaasti palautetta sekä palveluntuottajien raportoimana että suoraan. Positiiviset palautteet liittyvät pääasiassa asiakaspalveluun ja kuljettajien toimintaan. Negatiiviset palautteet koskevat esimerkiksi kuljetusten myöhästymisiä ja peruuntumisia sekä kuljettajien toimintaa.

Mia Helle

yksikön päällikkö

Reija Jääskeläinen

keskuksen päällikkö