

## Usein kysytyjä kysymyksiä valinnanvapaudesta

### Mitä tarkoittaa asiakkaan valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa?

Se tarkoittaa asiakkaan oikeutta valita itselleen sopiva sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaja, toimipiste ja ammattihenkilö. Näitä valintaoikeuksia on tarkoitus laajentaa 1.1.2019 alkaen. Asiakas voisi valita julkisen palveluntarjoajan vaihtoehtona myös yksityisen yrityksen tai järjestön palvelun. Tällä tavoin ihmiset saisivat tarvitsemansa palvelun tai hoidon nykyistä oikea-aikaisemmin ja joustavammin.

- Käytännössä asiakas voisi listautua valitsemansa julkisen tai yksityisen sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakkaaksi ja valita lisäksi haluamansa hammashoitolan. Asiaksmaksu on kaikissa sama.
- Asiakas voisi saada myös maksuseteleitä, asiakaseteleitä tai henkilökohtaisen budjetin, joilla voi hankkia muita tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja.
- Asiakas voisi myös valita maakunnan omalle tuotantovastuulle kuuluvissa palveluissa maakunnan liikelaitoksen toimipisteen. Nykyisin asiakkaalla on oikeus valita vain terveyspalveluja, jatkossa asiakas voisi valita myös sosiaalihuollon toimipisteen.
- Asiakas voisi valita haluamansa ammattihenkilön toimipisteessä, jos se olisi toiminnan kannalta mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

### Mitkä ovat valinnanvapauden tavoitteet?

Tavoitteena on, että asiakas saa nykyistä nopeammin avun asiaansa tai ongelmaansa. Asiakas pääsisi nopeammin hoitajalle tai lääkärille, sosiaalityöntekijälle ja muihin palveluihin. Asiakas voi myös valita entistä monipuolisemmin mistä hankkii palveluja ja millaisia palveluja käyttää. Tavoitteena on lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänen osallistumistaan itseään ja hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Palveluntuottajien kilpailun uskotaan lisäävän toiminnan laadukkuutta ja kustannustehokkuutta.

### Voiko asiakas jo nykyään valita eri vaihtoehtojen välillä?

Kyllä voi. Potilas voi esimerkiksi valita terveyskeskuksen. Hän voi myös valita käyttävänsä yksityisiä terveyspalveluja ja saada näistä kustannuksista Kela-korvauksia. Potilas voi myös valita erikoissairaanhoidon hoitopaikan Suomessa. Hän voi myös hakeutua hoitoon ulkomaille. Sosiaalipalveluissa asiakkaalla ei tällä hetkellä ole samanlaista valinnanmahdollisuutta kuin terveydenhuollossa.

Lisätietoa nykyisestä hoitopaikan valinnasta:

<http://stm.fi/hoitopaikan-valinta>

<http://stm.fi/infografiikat>



### **Milloin uusi valinnanvapauslaki tulee voimaan ja valinnanvapaus laajenee?**

Valinnanvapauden lainvalmistelu etenee siten, että tammikuun lopussa 2017 hallituksen esityksen luonnos lähtee lausuntokierrokselle ja esitys annetaan eduskunnalle keväällä 2017. Lain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2019 alussa, jolloin maakunnat alkavat järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut. Lakiesityksen mukaan maakunnilla olisi kaksi vuotta aikaa yhtiöittää ja siirtää sote-keskusten ja hammashoitoloiden tuotettavaksi valinnanvapauslaissa määritellyt perustason palvelut.

Myös laajennetun perustason palvelujen pitäisi olla käytössä viimeistään 1.1.2021. Se tarkoittaa, että sote-keskuksiin tuodaan myös erikoislääkärien palveluja sekä lyhytaikaisesti tarvittavia sosiaalipalveluja. Näitä palveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, asumispalvelut, päihde- ja mielenterveystyö ja perheneuvolat.

### **Mitä sosiaali- ja terveyspalveluja asiakas voisi valita?**

Vuonna 2019 valinnanvapaus laajenisi niin, että asiakas voi valita nykyistä vapaammin sosiaali- ja terveyskeskuksen, josta hän saa hoitajan ja lääkärin palveluita sekä sosiaalipalveluihin liittyvää neuvontaa. Lisäksi asiakas voisi erikseen valita hammashoitolan. Näissä asiakas voisi valita maakunnan yhtiön vaihtoehtona myös yksityisen yrityksen tai järjestön palvelun. Sote-keskuksiin on tarkoitus tuoda myös erikoislääkärien vastaanottoja ja lyhytaikaisia sosiaalipalveluja vuoteen 2021 mennessä.

Tällöin palveluvalikoimaa voitaisiin täydentää asiakkaan tilapäisesti ja lyhytaikaisesti tarvitsemilla palveluilla, joita ovat esimerkiksi: 1) sosiaalityö, 2) sosiaaliohjaus, 3) sosiaalinen kuntoutus, 4) perhetyö, 5) kotipalvelu, 6) kotihoito, 7) asumispalvelut, 8) laitospalvelut, 9) liikkumista tukevat palvelut, 10) päihdetyö, 11) mielenterveystyö, 12) kasvatus- ja perheneuvonta, 13) lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta. Maakunta voisi lisäksi päättää, että sote-keskusten palveluihin kuuluu muitakin kuin pykälässä mainittuja palveluja.

Asiakas voisi valita palveluntuottajan koko maan alueelta. Asiakkaan oma maakunta huolehtisi kustannusten korvaamisesta sille maakunnalle, jonka alueella asiakas saa palveluja. Asiakas maksaisi näistä palveluista asiakasmaksulain mukaiset asiakasmaksut. Asiakas voisi myös toivoa haluamaansa ammattihenkilöä valitsemassaan toimipisteessä.

### **Mitä jos asiakas tarvitsee usein muitakin sosiaali- ja terveyspalveluja?**

Osa asiakkaista tarvitsee muita enemmän sosiaali- ja terveyspalveluja. Tällöin maakunnan liikelaitoksen toimipiste (esim. sosiaaliasema, sairaala tai vammaispalvelujen yksikkö) tekisi asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman. Asiakas saisi palvelun suoraan maakunnan toimipisteestä tai voisi saada asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetin, jolla hankkii tarvitsemansa palvelut. Tällöin asiakas voisi valita maakunnan yhtiön, yksityisen yrityksen tai järjestön tuottaman palvelun.



### Mitä ovat suoran valinnan palvelut?

Sosiaali- ja terveyskeskukset ja suun hoidon yksiköt (hammashoitolat) tarjoaisivat suoran valinnan palveluja. Nimitys tulee siitä, että asiakas voisi suoraan listautua asiakkaaksi haluamaansa sote-keskukseen tai hammashoitolaan. Niiden tarjoamat palvelut säädettäisiin valinnanvapauslailla. Palveluihin sisältyisi muun muassa neuvontaa, ohjausta ja vastaanottopalveluja, joilla vastataan ihmisten hyvinvointia ja terveyttä koskeviin kysymyksiin, tutkitaan ja hoidetaan yleisiä oireita ja sairauksia, tavanomaisimpia pitkäaikaissairauksia sekä annetaan sosiaalihuollon, neuvontaa ja ohjausta. Maakunnat voivat päättää, olisiko suoran valinnan piirissä jo ensi vaiheessa muitakin sosiaali- ja terveyspalveluja.

### Mitä sosiaalihuollon palvelua sote-keskus tarjoaisi?

1.1.2019 alkaen tarjottaisiin sosiaalipalvelujen neuvontaa ja ohjausta. Se tarkoittaisi, että asiakas voidaan ohjata maakunnan liikelaitokseen, jos hän tarvitsee laajemmin palveluita tai viranomaispäätöksiä. Maakunnan liikelaitoksen toimipiste voi olla esimerkiksi sosiaaliasema tai vammaispalvelujen yksikkö. Asiakas voidaan ohjata myös järjestön vertaistuen piiriin, jos varsinaisille sosiaali- ja terveyspalveluille ei ole tarvetta. Vuoteen 2021 mennessä maakuntien pitäisi myös laajentaa kaikkien sote-keskusten palveluvalikoimaa asiakkaan tilapäisesti ja lyhytaikaisesti tarvitsemilla sosiaalipalveluilla. Näitä palveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, asumispalvelut, päihde- ja mielenterveystyö ja perheneuvolat.

### Mihin kuuluvat jatkossa esimerkiksi neuvolat, koulujen hammashoito, vanhusten kotihoito ja mielenterveyspotilaat?

Kouluterveydenhuolto ja toisen asteen opiskeluterveydenhuolto sekä niihin liittyvä hammashoito kuuluvat maakuntien hoidettavaksi, eikä oppilaille ole tässä valinnanvapautta. Yleinen hammashoito sen sijaan kuuluu valinnanvapauden piiriin, eli jokainen valitsee hammashoitolansa itse. Maakunta voisi päättää, että valinnanvapauden piiriin kuuluu muitakin kuin valinnanvapauslaissa mainittuja sote-keskuksen ja hammashoidon palveluja, esimerkiksi neuvolapalveluja.

Valinnanvapauslain luonnoksen mukaan myös laajennetun perustason palvelujen pitäisi olla käytössä viimeistään 1.1.2021. Tällöin sote-keskusten palveluvalikoimaa voitaisiin täydentää erikoislääkärien palveluilla sekä asiakkaan tilapäisesti ja lyhytaikaisesti tarvitsemilla palveluilla. Niitä ovat esimerkiksi: 1) sosiaalityö, 2) sosiaaliohjaus, 3) sosiaalinen kuntoutus, 4) perhetyö, 5) kotipalvelu, 6) kotihoito, 7) asumispalvelut, 8) laitospalvelut, 9) liikkumista tukevat palvelut, 10) päihdetyö, 11) mielenterveystyö, 12) kasvatus- ja perheneuvonta, 13) lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta. Maakunta voisi lisäksi päättää, että sote-keskuksen palveluihin kuuluu muitakin kuin pykälässä mainittuja palveluja.

Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi jatkuva ja pitkäaikainen vanhusten kotihoito jää maakuntien liikelaitoksille. Vanhuksille ja vammaisille voidaan tarjota myös asiakasseteliä tai henkilökohtaista budjettia, joilla voi hankkia kotiin haluamaansa apua tai vaikka kuljetuspalveluja.

Mielenterveyspotilaat ja myös päihdeongelmassa apua tarvitsevat ottavat asiakkuuden alkaessa yhteyttä omaan sote-keskukseen. Jos ihmisellä on vakavampi ja tai pitkäaikaisempi mielenterveys- tai päihdeongel-



ma, sote-keskus ohjaa hänet maakunnan toimipisteeseen, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen yksikköön.

### **Mistä saa tietoa eri palveluntuottajista ja niiden palvelujen laadusta?**

Maakunta ylläpitää julkisessa tietoverkossa olevaa luetteloa suoran valinnan palvelun tuottajista (sote-keskukset, hammashoitolat ja muut mahdolliset palvelut). Luettelossa on oltava tiedot myös palvelujen laadusta ja saatavuudesta. Tiedot on annettava asiakkaalle pyydettyä myös suullisesti tai kirjallisesti.

Palveluntuottajan on ilmoitettava julkisessa tietoverkossa enimmäisasiakasmääränsä sekä ajantasaisesti se, kuinka paljon uusia asiakkaita se pystyy ottamaan asiakkaikseen ja mitkä ovat odotusajat.

Palveluntuottajan on myös ilmoitettava julkisessa tietoverkossa ajantasaisesti maksusetelillä, asiakassetelillä ja henkilökohtaisella budjetilla annettavat palvelut, palvelun ehdot sekä palveluihin pääsyn odotusajat.

### **Onko kaikkien pakko valita palveluntuottaja itse?**

Ei ole. Maakunta päättää palveluntuottajan silloin kun asiakas ei tahdo valita tai hän ei syystä tai toisesta voi itse valita. Omaiset ovat tarvittaessa mukana päätöksiä tehtäessä.

### **Kuka valitsee palvelun tuottajan alaikäiselle?**

Huoltaja tai muu laillinen edustaja valitsee alaikäisen asiakkaan puolesta palveluntuottajan. 12 vuotta täyttänyt lapsi voi kuitenkin valita itse palveluntuottajan, jos hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan ja huolenpidostaan.

### **Saako palvelujen tuottajan valintaan apua?**

Asiakas saa tarvittaessa tukea sopivien sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien valintaan. Verkkopalvelussa tarjotaan vertailutietoa eri palveluntarjoajista. Lisäksi asiakas voi saada apua neuvontapuhelimessa tai palveluohjaajalta. Jos asiakas ei halua itse valita palvelua, maakunta ohjaa hänet sopivaan lähimpään palveluun.

Lainsäädäntöön tulisi myös säännökset ns. tuetusta päätöksenteosta. Tukihenkilö voisi tukea asiakasta tämän sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa henkilökohtaisissa asioissa ja päätöksenteossa, jos asiakkaalla on pysyvästi, pitkäaikaisesti tai toistuvasti vaikeuksia muodostaa tai ilmaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva tahtonsa. Tukihenkilö selvittäisi asiakkaalle päätösvaihtoehdot ja niiden vaikutukset siten, että asiakas ymmärtää ja voi tehdä ratkaisut omaehtoisesti.

### **Koskeeko valinnanvapaus vain perusterveitä ihmisiä, jotka tarvitsevat palveluja satunnaisesti?**

Valinnanvapaus koskee kaikkia. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa henkilö ei itse kykene valitsemaan palveluja (esim. tahdonvastainen hoito, muistisairaiden hoito). Jos asiakas tarvitsee muitakin kuin sote-



keskuksen tai hammashoitolan tuottamia palveluja, maakunnan liikelaitos arvioi hänen tilanteensa. Tällöin asiakas voi saada asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetin, jolla hän hankkii tarvitsemansa palvelut.

Laitoshoidon aikana asiakas saa kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yksiköstä, jossa hän on hoidettavana (esim. sairaala, kehitysvammalaitos). Laitoshoidon kestäessä yli kuukauden, sote-keskuksen vastuu palvelujen tuottamisesta keskeytyy.

### **Maakunnan liikelaitos arvioi useita eri palveluja tarvitsevan palvelutarpeen. Eikö silloin ole vapautta valita palveluja?**

Asiakas voi valita palveluntuottajan myös niissä tilanteissa, joissa hän tarvitsee maakunnan liikelaitoksen vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveyspalveluja. Maakunnan liikelaitos voi myöntää asiakkaalle asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetin, joilla asiakas hankkii tarvitsemansa palvelut.

### **Muuttuuko kiireelliseen hoitoon pääsy?**

Kiireelliseen hoitoon pääsyyn ei tule muutoksia. Oikeus hakeutua kiireelliseen hoitoon kotikunnasta ja asuinpaikasta riippumatta säilyy ennallaan.

### **Mitä asiakas maksaa sosiaali- ja terveyspalveluista?**

Asiakkaalta voidaan veloittaa nykyiseen tapaan asiakasmaksu. Se on samansuuruinen maakunnan yhtiön, yrityksen ja järjestön palvelussa. Asiakasmaksujen suuruus määritellään laissa. Asiakasmaksulainsäädäntöä aiotaan uudistaa. Julkisesti rahoitetut palvelut kustannetaan valtion verovaroilla, eli verojen kautta kaikki ovat maksajia.

### **Mitä jos asiakas haluaa vaihtaa valitsemansa palveluntuottajan?**

Asiakas sitoutuu sosiaali- ja terveyskeskukseen ja hammashoitolaan yhdeksi vuodeksi kerrallaan. Näin ollen asiakas voi tehdä uuden valinnan aikaisintaan vuoden päästä edellisestä valinnasta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus vaihtaa suoran valinnan palvelun tuottajaa määräajasta riippumatta, jos hän muuttaa toiseen kuntaan tai muusta perustellusta syystä. Maksusetelillä, asiakassetelillä tai henkilökohtaisella budjetilla hankituissa palveluissa asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan.

### **Asiakas voi saada maksusetelin tai asiakassetelin palvelujaan varten, mitä ne ovat?**

Sote-keskus tai hammashoitola voi myöntää asiakkaalle maksuseteleitä, joita voi käyttää muiden palveluntuottajien tarjoamiin yksittäisiin toimenpiteisiin. Esimerkiksi asiakas voi saada sote-keskuksesta lääkärin lähetteen fysioterapiaan. Tällöin asiakas saa maksusetelin, jolla hän valitsee itselleen sopivan fysioterapeutin. Asiakas voi valita kaikista palveluntuottajarekisteriin rekisteröidyistä palveluntuottajista koko Suomen alueelta.





Jos asiakas tarvitsee muita kuin sote-keskuksen tai hammashoitolan tuottamia palveluja, nämä ohjaavat asiakkaan maakunnan palveluihin. Maakunnan palvelujen tuottamisesta vastaa maakunnan liikelaitos (esimerkiksi sosiaaliasema, vammaispalvelujen yksikkö tai sairaala). Maakunnan liikelaitos arvioi tilanteen ja asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Palvelutarpeesta riippuen asiakas saa palvelun suoraan maakunnan toimipisteestä tai voi saada asiakassetelin tai henkilökohtaisen budjetin, joilla hankkii tarvitsemansa palvelut.

Maakunta päättää, missä palveluissa se ottaa asiakassetelin käyttöön. Asiakasseteli voitaisiin ottaa käyttöön vaikkapa kotiin tuotavissa palveluissa. Henkilökohtainen budjetti on otettava käyttöön vammaisten ja ikäntyneiden henkilöiden palveluissa, mutta maakunta voi päättää ottaa sen käyttöön myös muissa palveluissa. Henkilökohtaisessa budjetissa asiakas voi palveluntuottajan valinnan lisäksi vaikuttaa palvelujen sisältöön.

### **Mitä tapahtuu nykyisin käytössä olevalle palvelusetelille?**

Maakunnan liikelaitoksen myöntämä asiakasseteli korvautuu nykyisin käytössä olevan, kunnan myöntämän palvelusetelin 1.1.2019 alkaen.

### **Mikä on henkilökohtainen budjetti?**

Paljon sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitseva, esimerkiksi vanhus- ja vammaispalveluiden asiakas, voi saada henkilökohtaisen budjetin. Tällöin maakunnallinen tuottaja arvioi tilanteen ja asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakas voi itse päättää, mistä hankkii asiakassuunnitelman mukaiset palvelut ja hän voi vaikuttaa myös palvelujen sisältöön. Näin asiakas saa yksilölliseen tilanteeseen sopivia palveluja, hän voi vaikkapa hankkia henkilökohtaisen avustajan.

### **Voiko asiakas kieltäytyä vastaanottamasta asiakasseteliä tai henkilökohtaista budjettia?**

Kyllä voi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta asiakassetelistä tai henkilökohtaisesta budjetista. Näissä tilanteissa maakunnan liikelaitos vastaa asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta muilla tavoin.

### **Miten kauan henkilökohtainen budjetti on voimassa?**

Henkilökohtainen budjetti laaditaan joko määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Henkilökohtaisen budjetin toteutumista arvioidaan vuosittain ja siihen tehdään tarvittaessa muutoksia. Henkilökohtaista budjettia tarkistetaan, jos esimerkiksi asiakkaan elämäntilanne tai avuntarve muuttuu olennaisesti. Jos kustannukset muuttuvat paljon, myös silloin henkilökohtaista budjettia tarkistetaan.

### **Kuka vastaa kustannuksista, jos henkilökohtainen budjetti ylittyy?**

Asiakas vastaa itse kustannuksista, jotka ylittävät henkilökohtaisen budjetin.



**Yksityisen hoidon sairausvakuutuskorvaukset loppuvat. Aiheuttaako se ryntäyksen julkisiin palveluihin?**

Ei aiheuta. Erikoislääkärikäynnistä saadut sairausvakuutuskorvaukset ovat jo nyt melko pieniä. Työikäisestä väestöstä suuri osa on työnantajan kustantaman työterveyshuollon piirissä jatkossakin. Todennäköisesti valinnanvapaudesta hyötyvät eniten usein ja monia palveluja tarvitsevat ihmiset.

**Miten turvataan valinnanvapaus haja-asutusalueilla?**

Haja-asutusalueille ei voi syntyä yhtä runsasta palvelutarjontaa kuin kaupunkeihin. Suomessa voi olla myös alueita, joissa on käytännössä vain yksi palveluntuottaja. Ilman palveluja ei tuolloinkaan jäädä, sillä maakunnalle on säädetty velvollisuus turvata palvelut haja-asutusalueilla. Joitakin palveluita voidaan tarjota myös uusilla tavoilla esimerkiksi verkkopalveluina tai kotiin tuotuna.

**Kuka pääsee palveluntuottajaksi? Voiko asiakas luottaa palveluntuottajaan?**

Palveluntuottajaksi ei pääse kuka tahansa. Palveluntuottajan on täytettävä sosiaali- ja terveystalouden tuottamista koskevan lain mukaiset edellytykset. Sen perusteella tuottaja voidaan rekisteröidä valtakunnalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottajien rekisteriin. Rekisterissä oleva tuottaja voi ilmoittautua sote-keskukseksi tai hammashoidon yksiköksi. Maakunta hyväksyy ilmoituksen perustella tuottajat ja tekee heidän kanssaan sopimukset.

**Miten varmistetaan, etteivät palveluntuottajat rahasta maakuntaa?**

Maakunta määrittelee etukäteen sote-keskuksille ja hammashoitoloille maksettavat korvaukset. Ne eivät pääsääntöisesti perustu suoritteisiin, vaan maksetaan asiakasmäärän ja laissa määriteltyjen tarvetekijöiden perusteella. Palveluntuottajat eivät myöskään voi valita asiakkaita. Heidän on otettava valikoimatta vastaan kaikki kiinnostuneet asiakkaat, jos asiakkaiden enimmäismäärä ei ole täynnä. Sote-keskus määrittelee maksusetelin arvon ja vastaa maksusetelillä asiakkaalle annettavan palvelun kustannuksista. Maakunta määrittelee ennalta asiakassetelipalvelun tuottajille maksettavat korvaukset. Maakunnan liikelaitos määrittelee asiakaskohtaisesti henkilökohtaisen budjetin arvon.

Palveluntuottajien on rekisteröidyttävä ja niiden on täytettävä maakunnan asettamat vaatimukset. Sote-keskusten ja hammashoitoloitten on myös tehtävä sopimukset maakuntien kanssa ja niiden on vastattava sopimuksen mukaisesta palvelukokonaisuudesta. Tällä tavoin varmistetaan palvelujen laatu ja toiminnan avoimuus.

Palveluntuottajan on myös ilmoitettava vaadittavat tiedot julkisessa verkossa sekä palveluihin pääsyn odotusajat. Tuottajien on otettava vastaan valikoimatta kaikki asiakkaat. Asiakkaat maksavat saman asiakasmaksun palvelutarjoajasta riippumatta.



**Miten varmistetaan palvelujen integraatio, kun palveluntuottajia on nykyistä enemmän?**

Maakunta vastaa siitä, että asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut, ja että eri tuottajien palvelut ovat sujuvasti ja tehokkaasti yhteen toimiva kokonaisuus. Maakunta voi asettaa palveluketjuja ja palvelujen yhteensovittamista koskevia ehtoja, jotka palveluntuottajan on täytettävä. Palveluntuottaja (sote-keskus) vastaa asiakkaan koko palvelukokonaisuudesta, vaikka sote-keskus antaisi asiakkaalle maksusetelin yksittäisen palvelun hankkimiseen toiselta tuottajalta.

**Voiko palveluihin vaikuttaa?**

Ihmisiä kannustetaan monin tavoin osallistumaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Maakuntien asukkaat voivat osallistua esimerkiksi vanhus- ja vammaisneuvostoissa tai asiakasraadissa sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Myös maakuntavaaleissa äänestäminen on tärkeä keino vaikuttaa.

