

# FI lausuntopyyntö VaVa syksy 2017

## 1. TAUSTATIEDOT

Vastaajien määrä: 1

Vastaajatahon virallinen nimi	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Vastauksen vastuuhenkilön yhteystiedot, sähköposti ja puhelinnumero	Lausunnon käsittelypäivämäärä toimielimessä	Toimielimen nimi
Porvoon kaupunki	Camilla Nordström	Jukka-Pekka Ujula, jukka-pekka.ujula@porvoo.fi, 0403522033	13.12.2017	Kaupunginvaltuusto

## 2. Onko vastaaja

Vastaajien määrä: 1



## 3. 1. Voidaanko ehdotetulla valinnanvapauslailla osaltaan kaventaa väestön terveys- ja hyvinvointieroja sekä parantaa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta?

Vastaajien määrä: 1



#### 4. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Porvoon kaupunki pitää sote-uudistusta tarpeellisena ja kannattaa valinnanvapauden hallittua laajentamista. Lakiluonnoksessa esitetty malli kaipaa kuitenkin yksinkertaistamista ja selkeytystä. Ehdotus on lisäksi hyvin terveydenhuoltopainotteinen. Valinnanvapaus tulisi saattaa käytäntöön asteittain pilottien ja kokeilujen kautta.

Nyt lausuttavana olevan valinnanvapauden laajentamisen tarkoituksena on vahvistaa erityisesti perustason palveluja ja turvata ihmisten nykyistä nopeampi hoitoon pääsy ja palvelujen saanti. Porvoon kaupunki kannattaa tätä. Perustasoa olisi kuitenkin mahdollista vahvistaa myös muutoin kuin lausunnolla olevan lakiesityksen tai erityisesti esitetyn kaltaisen sote -järjestämismallin (maakuntahallinnon) avulla.

Esitetyn valinnanvapauslainsäädännön mukainen monituottajamalli parantaa sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta suurimmissa maakunnissa ja kaupunkiseuduilla eli siellä, missä aitoa kilpailua tuottajien kesken on mahdollista syntyä. Alueelliset erot tulevat kuitenkin edelleen olemaan yhdenvertaisen saatavuuden haasteena. Kyseenalaista on, onko mahdollista löytää malli, joka takaisi yhdenvertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta.

Uudistus saattaa ilman riittäviä kokeiluja ja siirtymäaikoja vaarantaa terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisen tavoitteen. Tämä on riippuvaista siitä, miten mahdolliset maakuntajärjestäjät kykenevät ohjaamaan tuottajia hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen.

Nyt ehdotetussa mallissa sote-integraatio ei tapahdu optimaalisella tavalla. Malli ei sovellu kaikille asiakasryhmille ja voi päinvastoin osaltaan lisätä eikä vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja. Uudistuksen alkuperäinen tavoite voi näinollen jäädä toteutumatta.

## 5. 2. Edistääkö valinnanvapauslakiluonnos tarkoituksenmukaisella tavalla asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihin?

Vastaajien määrä: 1



## 6. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

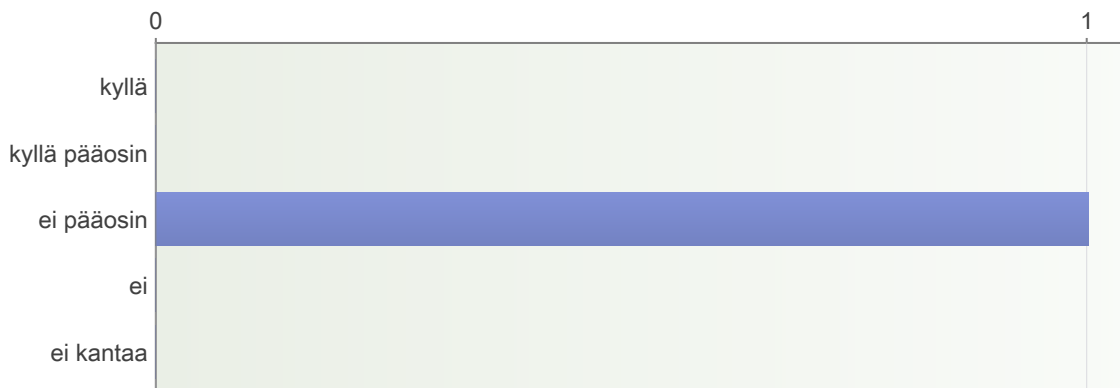
- Lausuntokierroksella oleva lakiluonnos edistää asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Epäselväksi kuitenkin jää, edistääkö uudistus vaikutusmahdollisuuksia aina tarkoituksenmukaisella, asiakkaalle terveys- ja hyvinvointihyötyä tuottavalla tavalla. Huoli liittyy erityisesti useita sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäviin sekä erityisryhmiin kuten päihde- ja mielenterveys- tai lastensuojelun asiakkaisiin, joiden kyky ohjautua palvelujärjestelmässä ja käyttää asiakasseteliä ja henkilökohtaista budjettia voi olla rajoittunut.

Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet omiin palveluihinsa toteutuvat erityisesti alueilla, joilla on valinnan mahdollisuuksia. Asiakkaan näkökulmasta valinnan keskeisimpiä elementtejä ovat palveluiden saatavuus ja sujuvat hoitoprosessit, koettu asiakaskokemus sekä sote-keskuksen (toimipisteen) sijainti. Valintojen tärkeimpiä kriteerejä, toiminnan vaikuttavuutta ja turvallisuutta mittaavat tietojärjestelmät puuttuvat, ja niiden kehittäminen kestää vuosia.

Lakiluonnos antaa ihmisille mahdollisuuden valita joko yksityinen tai julkinen sote-keskus, mutta niiden palveluvalikoima on suurin piirtein sama. Asiakkaan valinnan tueksi ei ainakaan ensimmäisinä vuosina tule olemaan tarjolla riittävästi tietoa esimerkiksi hoidon laadusta tai tuloksista, joiden perusteella valinta olisi mahdollista tehdä järkevästi. Näin ollen esimerkiksi markkinoinnilla voidaan vaikuttaa ihmisten valintoihin. Asiakas voi valita myös asiakassetelipalvelun tuottajan. Tätä koskevat samat ongelmat kuin sote-keskuksen valintaa. Asiakas ei siis pääse "tarkoituksenmukaisella" tavalla vaikuttamaan omiin palveluihinsa (pl. henkilökohtaisen budjetin piirissä olevat asiakkaat), vaan ihminen joutuu seikkailemaan vaikeasti hahmottuvassa ja sokkeloisessa palvelujärjestelmässä. Hoitojen muodostama kokonaisuus ("hoitopolku") voi olla vaikea hahmottaa.

### 7. 3. Antaako lakiluonnos asiakkaalle riittävät mahdollisuudet hakeutua asiakkaan omaan tilanteeseen sopivaan palveluun?

Vastaajien määrä: 1



### 8. Vapaamuotoiset huomiot.

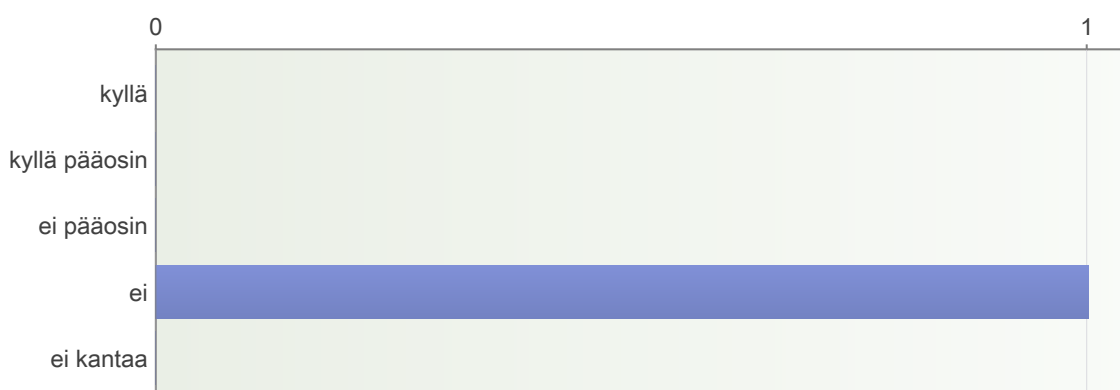
Vastaajien määrä: 1

- Uudistus antaa riittävät mahdollisuudet asiakkaan omaan tilanteeseen sopivaan palveluun hakeutumiseen niille asiakkaille, joilla on riittävät valmiudet muodostaa käsitys omasta palveluntarpeestaan ja siihen soveltuvista palveluvaihtoehtoista. Suurin osa väestöstä kuuluu tähän joukkoon. Kuitenkin silloin, kun asiakkaan kyky käyttää valinnanvapauttaan on esimerkiksi terveydellisistä tai sosiaalisista syistä alentunut, järjestelmän moniportaisuus saattaa vaikeuttaa tai pitkittää soveltuvaan palveluun hakeutumista. Lisäksi valinnan vapauden toteuttaminen tahdosta riippumattomassa hoidossa on määriteltävä yksiselitteisen selkeästi, toisin kuin lakiluonnoksessa nyt on tehty.

Sote-keskusten palvelutuotannon vähimmäistaso ja erityisesti sen sisältö tulee määritellä mahdollisimman yksiselitteisesti.

### 9. 4. Jos asiakkaalla on laaja-alaisia palveluntarpeita, toteutuuko lakiluonnoksen perusteella asiakkaan mahdollisuus saada tarpeen mukaisella tavalla yhteen sovitettuja palveluja?

Vastaajien määrä: 1



## 10. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

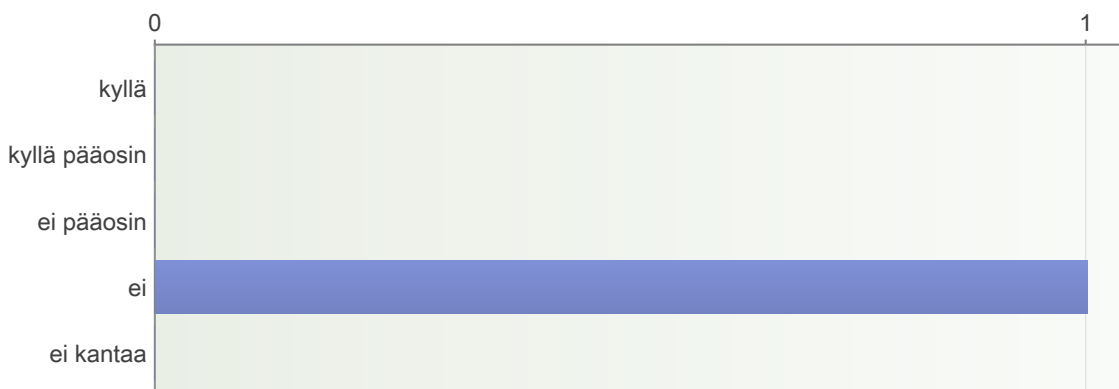
- Palvelujen yhteen sovittaminen eli integraatio muodostunee huomattavan haasteelliseksi, jos valinnanvapaus toteutetaan esitetyllä tavalla. Palveluketjujen toteutumisen seuranta- ja valvontamahdollisuudet ovat rajalliset mm. pitkistä ketjutuksista ja asiakkaiden useista päällekkäisistä ja samanaikaisista palvelutarpeista johtuen. Integraation toteutuminen edellyttää optimaalisessa tilanteessa, että hoito- ja palveluketjut ovat tarkasti määritellyt ja sote-keskukset veloitetaan noudattamaan niitä ja tuottamaan juuri niitä tukevia palveluita.

Maakunnan mahdollisuudet ohjata tuottajia ovat rajallisia ja vaativat runsaasti yksityiskohtaisia sopimuksia, sopimusten valvontaa ja tuottajakorvausten erityisehtoja. Asiakassetelijärjestelmä voi vaikeuttaa muutenkin vaikeasti hallittavaa kokonaisuutta. Sopimusten ja tuottajien valvonta edellyttää runsaasti asiantuntijaresursseja. Haasteellista asiakkaan kannalta voi olla ymmärtää, mitä vaihtoehtoja on tarjolla ja mitä seuraa, jos yhtäkään niistä ei aktiivisesti valita. Aito valinnanvapaus tarkoittaa asiakkaalle sekä vapautta valita eri vaihtoehtoista että tietoa siitä, mitä on valittavissa.

Maakunnan on huolehdittava asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottamisesta, palvelujen käyttöön liittyvästä neuvonnasta, palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimisesta sekä näihin liittyvästä ohjauksesta.” Kuitenkaan maakunnalle ei anneta mahdollisuutta kokonaisuuden hallintaan vaan se veloitetaan myöntämään asiakkaalle asiakasseteli. Asiakassetelituottajilla ei välttämättä ole intressiä asiakkaan palvelukokonaisuuden turvaamiseen, vaan sen oman palvelutuotteen myymiseen. Asiakassuunnitelman on ajateltu auttavan palvelutarpeen täyttämässä ja palveluiden integroinnissa. Suunnitelman käytännön toteuttaminen ja seuranta sekä sitovuus ovat kuitenkin epäselviä. Etenkin asiakkaan hankkiessa palveluita asiakassetelillä asiakassuunnitelman rooli jää hämäräksi.

## 11. 5. Turvaako lakiluonnos palvelujen horisontaalisen ja vertikaalisen integraation?

Vastaajien määrä: 1



## 12. Vapaamuotoiset huomiot.

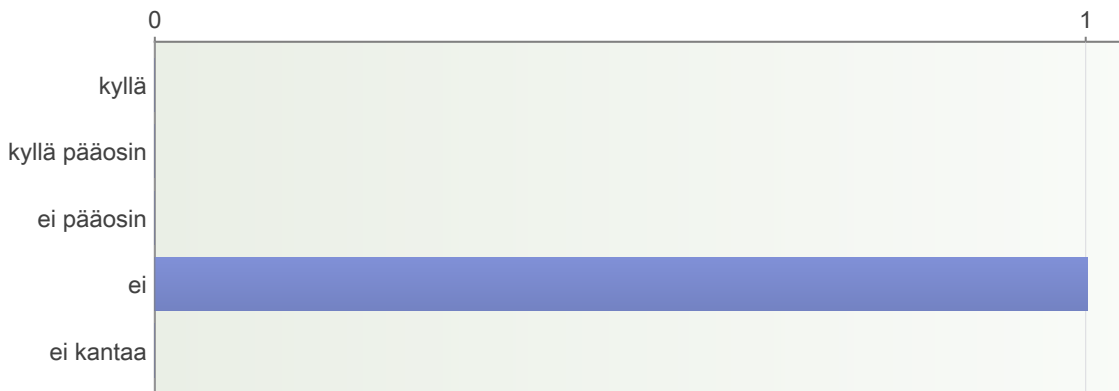
Vastaajien määrä: 1

- Lakiesitys mahdollistaa horisontaalisen ja vertikaalisen integraation, mutta ei turvaa sitä. Integraatio on ongelmallista erityisesti useita palveluja samanaikaisesti tarvitsevien asiakkaiden tai potilaiden kohdalla, koska palvelut hajautuvat useille eri toimijoille. Tärkeä osa integraation seuranta on tiedolla johtaminen ja valinnan vapauden toteutumiseksi tarvitaan tietojärjestelmiä, jotka eivät ole vielä valmiina. Koordinaatio jäänee vähintään järjestelmän alkuvaiheessa puutteelliseksi.

Esitys korostaa etenkin maakunnan vastuuta palveluiden integroinnista, mutta ei tarjoa mahdollisuutta integraation aitoon toteuttamiseen. Mallissa erotetaan toisistaan tilaaja ja tuottaja ja pirstaloidaan tuottajaporras.

## 13. 6. Antaako esitys maakunnille riittävät edellytykset järjestämisvastuun toteuttamiseen?

Vastaajien määrä: 1



## 14. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

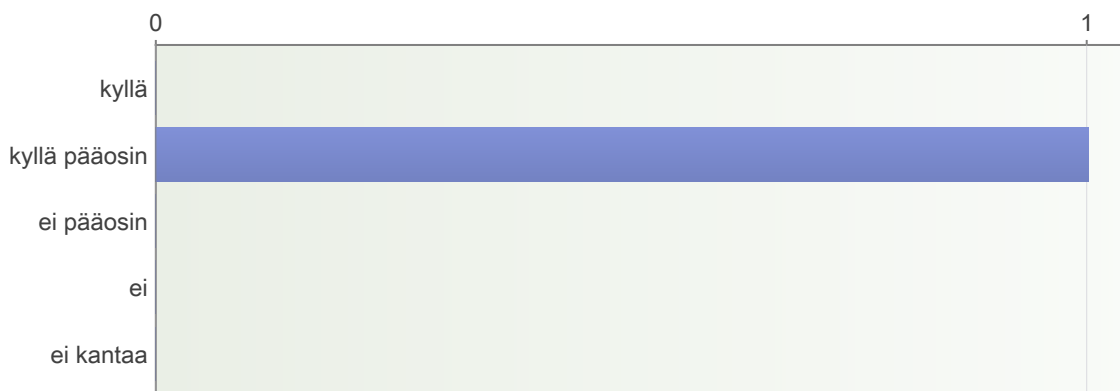
- Valinnanvapauslakiesityksen taloudellisia vaikutuksia on vaikeaa tai mahdotonta luotettavasti arvioida. Mikäli kustannusten rajautuminen ei toteudu ajatellulla tavalla, järjestäjän mahdollisuudet tehtäviensä hoitamiseen muuttuvat erittäin haasteellisiksi.

Asiakassetelin tuominen esim. erikoissairaanhoidon voi ainakin järjestelmämuutoksen alkuvaiheessa tuoda haasteita palvelujen järjestämiseen osan nykyisistä resursseista ja osaamisesta siirtyessä laajentuvaan tuottajaverkoston.

Maakunnan mahdollisuutta järjestää palveluita rajoittavat sen käytössä oleva varat. Esitettyssä mallissa maakunta ei voi itse päättää varojen käytöstä suoran valinnanvapauden piirissä olevissa palveluissa, eikä kokonaan myöskään asiakassetelin piiriin kuuluvissa palveluissa. Maakunnan vapautta tehdä palveluiden järjestäjänä mahdollisimman tarkoituksenmukaiset ja paikallisiin olosuhteisiin soveltuvat palveluntuotantoa koskevat ratkaistut on olennaisesti rajoitettu, joten sen tosiasialliset mahdollisuudet huolehtia asetetusta sosiaali- ja terveyspalveluiden takaamista koskevasta velvollisuudesta ovat rajalliset. On myös merkittävää, että 3 miljardin euron säästötaavoite on jo huomioitu maakuntien tulevassa rahoituskehityksessä, joten käytännössä maakuntien mahdollisuus toteuttaa järjestämisvastuutaan ei voi tässä mielessä toteutua.

## 15. 7. Edistääkö lakiluonnos toimintatapojen muutosta ja uusien palveluinnovaatioiden käyttöönottoa?

Vastaajien määrä: 1



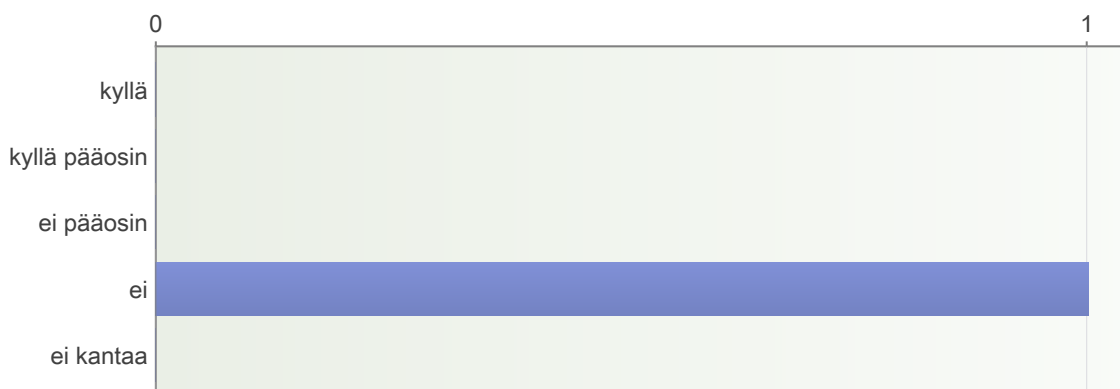
## 16. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Esitetty malli luo osaltaan mahdollisuuksia toimintatapojen ja uusien palveluinnovaatioiden käyttöönotolle. Uudet markkinat ja yksityisten palveluntuottajien vahvempi mukaantulo palvelujen tuottamiseen kannustavat löytämään uusia asiakaslähtöisempiä, vaikuttavampia ja tuottavampia palvelumuotoja. Liian monimutkainen sopimusmalli ja alhainen kapitaatiokorvaus saattaa toimia jarruna uusille innovaatioille sekä toimintatapojen muutokselle. Huomattavaa kuitenkin on, että toimintatapojen muutos ei sinällään edellytä lakiluonnoksen tapaan järjestettyä asiakkaan valinnanvapautta, puhumattakaan maakuntauudistuksesta. Keskeistä on, millä taholla on toimintojen kokonaisvastuu ja ovatko esitetyt vaihtoehdot järjestämisvastuulla olevan tahon päätettävissä. Palvelutuotannon kustannuksia, tuottavuutta, laatua ja tehokkuutta on voitava vertailla.

## 17. 8. Antaako valinnanvapauslakiluonnos yhdessä muun maakunta- ja sote-uudistuksen kanssa riittävät edellytykset saavuttaa 3 miljardin euron kustannusten kasvun hillinnän tavoite?

Vastaajien määrä: 1



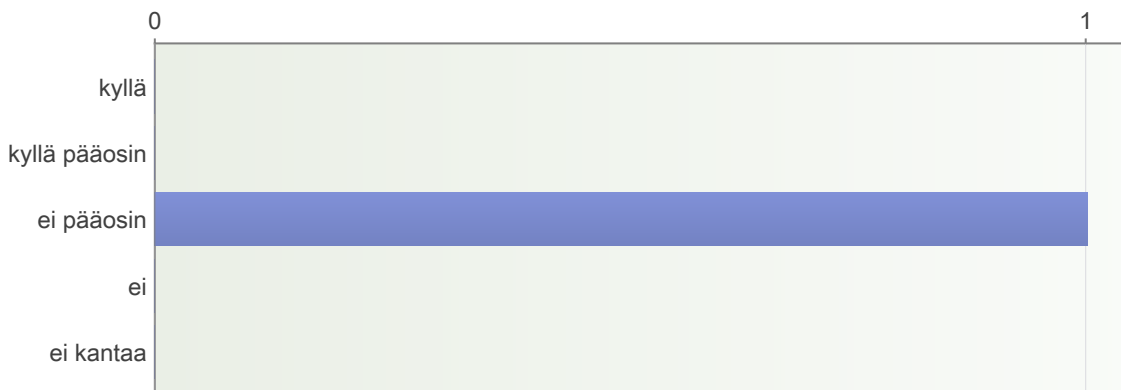
## 18. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Esitettyä kustannusten hillinnän tavoitetta ei voida saavuttaa sote- ja maakuntakokonaisuuteen kuuluvilla lakiesityksillä. Säästötavoite on epärealistinen ja talousvaikutukset vaikeat tai mahdottomat arvioida.

19. 9. Sosiaali- ja terveydenhuollon valinnanvapauslakiluonnoksen 3 luvussa säädettäisiin asiakkaan suoran valinnan sosiaali- ja terveyspalveluista. 9a. Turvaavatko maakunnan liikelaitoksen suoran valinnan palvelujen tuotantoa koskevat säännökset (mm. 16 §) palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden kaikissa olosuhteissa?

Vastaajien määrä: 1



## 20. Vapaamuotoiset huomiot.

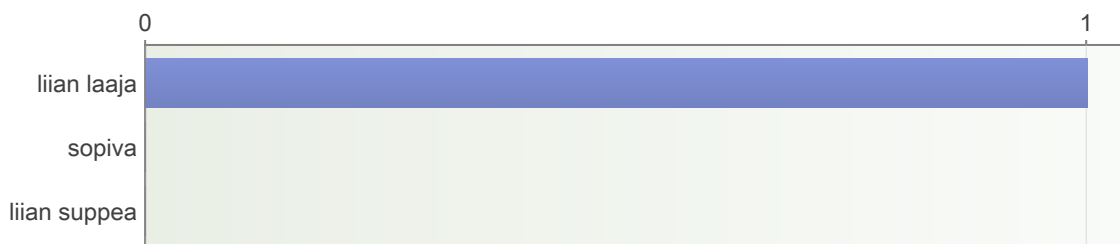
Vastaajien määrä: 1

- Lakiluonnoksessa on haettu ratkaisuja, jotka käytännössä johtavat samaan lopputulokseen kuin aikaisempi lakiin perustuva yhtiöittämisvelvollisuus ilman, että maakunnan tarvitsee muodollisesti yhtiöittää tuottamansa valinnanvapauspalvelut. Palvelujen saavutettavuus vaihtelee ajallisesti ja maantieteellisesti maan eri osissa riippuen maakunnan päättämästä palveluverkosta. On selvää, että säästövaade ja uuden järjestelmän talouden ohjaus tulee digitalisaation mahdollisuuksista huolimatta johtamaan sote –keskusten palveluverkon nykytilaa (terveyskeskukset) karsitumpaan tilanteeseen ja saavutettavuutta näinollen heikentäen. Tästäkin syystä kunnille on annettava mahdollisuus halutessaan ja kyetessään tuottaa valinnanvapauden piiriin kuuluvia palveluita ja muita sote-palveluita tasavertaisesti muiden toimijoiden kanssa.



## 21. 9b. Onko lakiluonnoksen 18 §:ssä säädetty sote-keskuksen lakisääteinen palveluvalikoima sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

Vastaajien määrä: 1



## 22. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Lakiluonnoksen palveluvalikoima on sopiva, kun arvioidaan asiakkaan mahdollisuutta valita palvelutuottaja. Palveluvalikko sopii melko terveelle ja vähän palveluja tarvitseville asiakkaille, joita on lukumääräisesti paljon. Kun asiaa arvioidaan paljon palveluita tarvitsevien kannalta, valikko voinee olla jo liian suppea. Erityisesti tulee huomata, että sosiaalipalvelujen osuus sote –keskuksessa on enää marginaalinen.

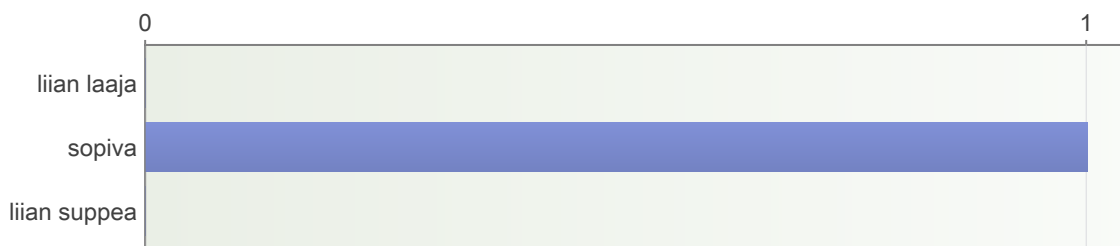
18§:ssä säädetty palveluvalikoima on pyritty rajaamaan perusterveydenhuollon ”tavallisiin” palveluihin, näihin kiinteästi liittyviin lääketieteen erikoisaloihin sekä sosiaalihuollon neuvontaan ja ohjaukseen. Rajaus ”yleislääketieteen alaan kuuluva...asiakkaiden oireiden, toimintakyvyn ja sairauksien tutkimus, toteaminen ja hoito” saattaa olla tosielämän tilanteissa varsin tulkinnanvarainen, vaikka asiaa selostetaankin tarkemmin pykälän yksityiskohtaisissa perusteluissa. Lisäksi tarjottava eri erikoislääketieteen alojen konsultaatio- ja avovastaanottopalveluiden tarjoamista koskeva sääntely on osin tulkinnanvaraista. Pykälässä nimetyt erikoisalot (sisätaudit, geriatria, lastentaudit, silmätaudit) voidaan perustella, mutta muunkinlainen rajaus voisi tulla kyseeseen. Näistä päättäminen pitäisi jättää maakunnan vastuulle. Integraation kannalta on haitallista, ettei yksityisessä sote-keskuksessa voi olla sosiaalihuollon palveluita.

Esitetyssä mallissa valikoima ei voi olla ainakaan laajempi. On huomattava, että suoran valinnanvapauden piirissä olevassa perusterveydenhuollossa esitetty malli olisi olennaisilta osiltaan sama kuin se, jonka perustuslakivaliokunta jo katsoi olevan ristiriidassa PL 124 §:n kanssa. Julkisrahoitteisen terveydenhuollon on vakiintuneesti katsottu sisältävän merkittävästi julkista hallintotoimintaa siltä osin, kun siinä päätetään yksilön oikeuksista saada palvelua tai hoitotoimenpiteitä julkisesti rahoitettuna.

Julkisen hallintotehtävän antaminen muulle kuin viranomaiselle pitää olla tarkoituksenmukaista tehtävän hoitamiseksi. Esitettyä mallia ei mielestämme voi pitää tarkoituksenmukaisena tehtävän hoitamiseksi.

23. 9c. Onko lakiluonnoksen 18 §:ssä säädetty suunhoidon yksikköjen lakisääteinen palveluvalikoima sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

Vastaajien määrä: 1

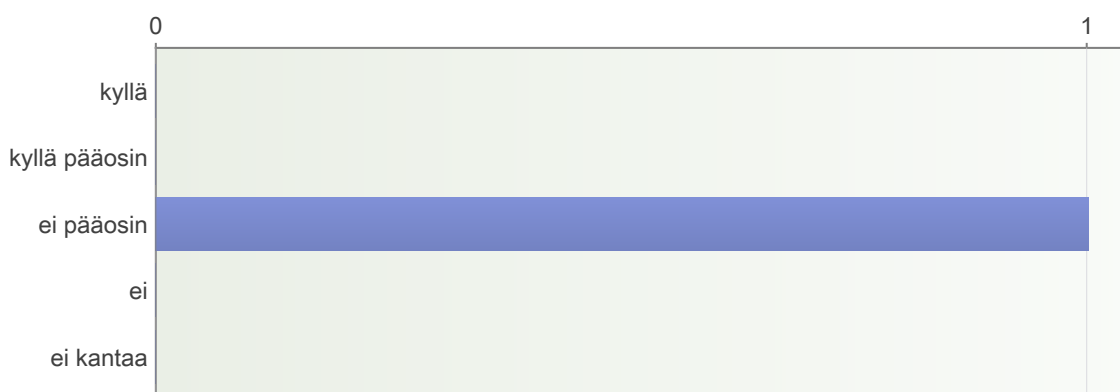


24. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

25. 9d. Onko lakiluonnoksen 18 § sote-keskuksen suoran valinnan palveluista riittävän selkeä siltä osin, mitkä palvelut kuuluvat suoran valinnan palvelujen piiriin ja mitkä kuuluvat maakunnan liikelaitoksen tuottamiin muihin kuin suoran valinnan palveluihin?

Vastaajien määrä: 1



26. Jos ei, niin miten olisi tarkoituksenmukaista määritellä ne perusteet, joilla määritellään tarkemmin sote-keskuksissa tuotettavat palvelut?

Vastaajien määrä: 1

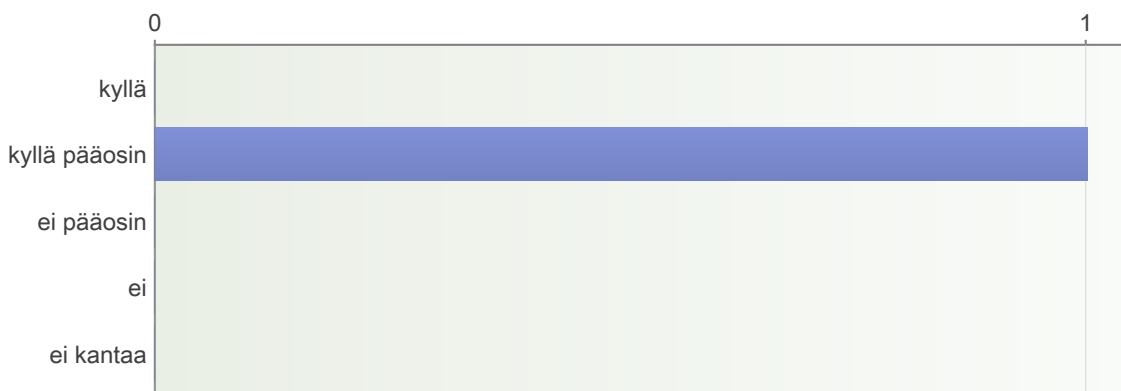
- Olisi hyvä kirjata myös liikelaitoksen vastuulle kuuluvat muut kuin sote-keskuksen ja suunhoidon yksikön palvelut. Pitäisi tarkemmin määritellä, mitkä palvelut kuuluvat henkilökohtaisen budjetin piiriin, sekä miten arvioidaan kustannus- ja muita vaikutuksia. Lakiteksti kaipaa termien käytön selkeyttämistä.

Rajaukset eivät ole kovin selkeitä, mutta toisaalta tarkemmat päätökset voidaan jättää järjestäjän eli maakunnan ratkaistaviksi, asukkaiden tarpeiden mukaan. Asiakkailla voi olla suuria vaikeuksia hahmottaa, mitä palvelua mistäkin voi hakea

Lisätään perusteluihin: Kunkin maakunnan tulisi voida vaikuttaa siihen, mitkä erikoissairaanhoidon palvelut tulee tarjota sote-keskuksessa.

27. 9e. Onko lakiluonnoksen 18 § suunhoidon suoran valinnan palveluista riittävän selkeä siltä osin, mitkä palvelut kuuluvat suoran valinnan palvelujen piiriin ja mitkä kuuluvat maakunnan liikelaitoksen tuottamiin muihin kuin suoran valinnan palveluihin?

Vastaajien määrä: 1

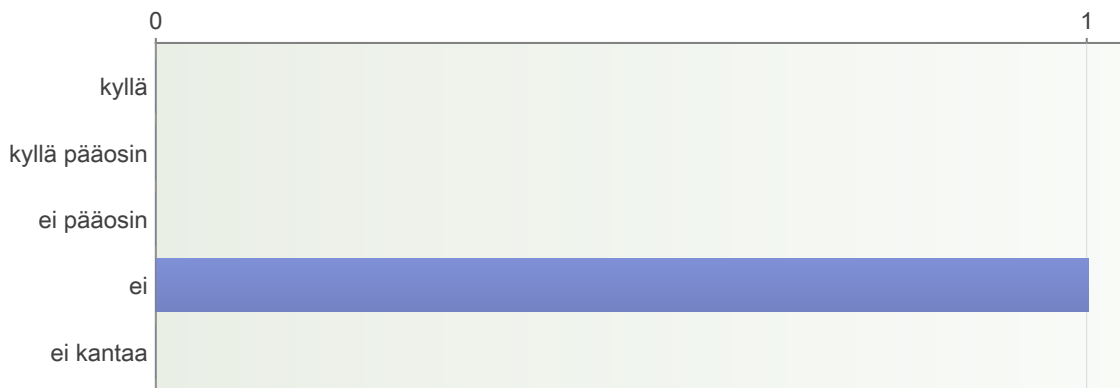


28. Jos ei, niin miten olisi tarkoituksenmukaista määritellä ne perusteet, joilla määritellään tarkemmin suunhoidon yksiköissä tuotettavat palvelut?

Ei vastauksia.

## 29. 9f. Ovatko säännökset (mm. 18 § ja 37 §) sosiaalihuollon osalta tarkoituksenmukaisia ja riittäviä?

Vastaajien määrä: 1



## 30. Vapaamuotoiset huomiot.

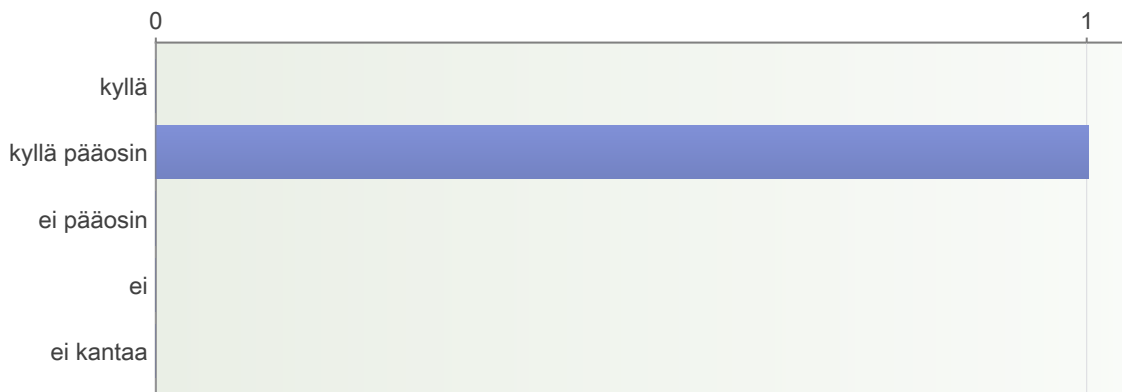
Vastaajien määrä: 1

- Sosiaalihuollon palveluneuvonta ja -ohjaus ja palvelutarpeen arviointi olisi perusteltua olla sote-keskuksessa toimijoiden yhteistyön turvaamiseksi ja asiakkaan palvelun sujuvoittamiseksi. Sosiaalneuvonta ja sosiaalihuolto tulisi nivoa yhteen, jotta asiakkaiden ”yhden luokun palvelu” toteutuisi.

37§:n säädökset koskien liikelaitoksen sote-keskuksille tarjoamia sosiaalihuollon palveluita ovat hyvin epäselviä (tilat, henkilöstö, palvelut, johtaminen, vastuut). Sääntelyllä yritetään ilmeisesti tähdätä sosiaali- ja terveydenhoitopalveluiden (edes jonkinmoiseen) integraatioon, mutta tämänkin jälkeen sosiaalihuollon asema sote-keskuksessa jää epämääräiseksi ja heikoksi: työnjako, vastuusuhteet ja velvollisuudet puolin ja toisin ovat epäselvät. Tällä mallilla ei saavuteta saumattomia palvelukokonaisuuksia ja asiakasosallisuudesta ei ole edes mainintaa.

## 31. 10. Lakiluonnoksen 4 luvussa säädettäisiin asiakkaan mahdollisuuksista valita maakunnan liikelaitos. 10a. Antaako lakiluonnoksen 21 § asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita liikelaitos?

Vastaajien määrä: 1



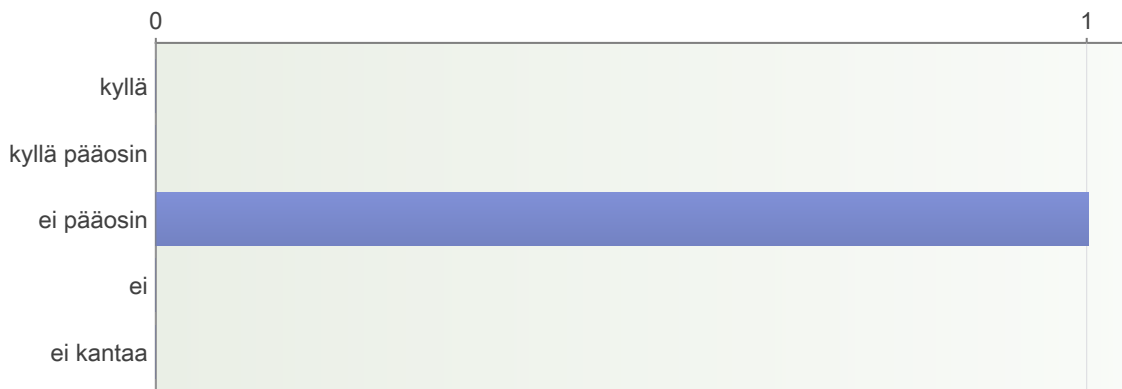
### 32. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Palveluntuottajan valinta puoleksi vuodeksi kerrallaan voi muodostua haasteeksi. Kokonaisvaltaisen hoidon saaminen voi vaarantua, jos palveluntuottaja vaihtuu liian usein.

### 33. 10b. Entä antaako lakiluonnoksen 22 ja 23 § asiakkaalle tarkoituksenmukaiset mahdollisuudet valita liikelaitoksen palveluyksikkö/yksiköt?

Vastaajien määrä: 1



### 34. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Valintaoikeutta voi olla tarpeen rajata jossain tilanteissa.

Asiakkaan voi olla vaikea hahmottaa eri vaihtoehtoja lainsäädäntöluonnoksen muodostamassa moninaisessa valinnanvapauspaletissa.

### 35. 11. Lakiluonnoksen 5 luvussa säädettäisiin asiakassetelin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. 11a. Onko lakiluonnoksen 24 §:ssä säädetty asiakasseteli sisällöltään ja laajuudeltaan tarkoituksenmukainen?

Vastaajien määrä: 1



### 36. Vapaamuotoiset huomiot.

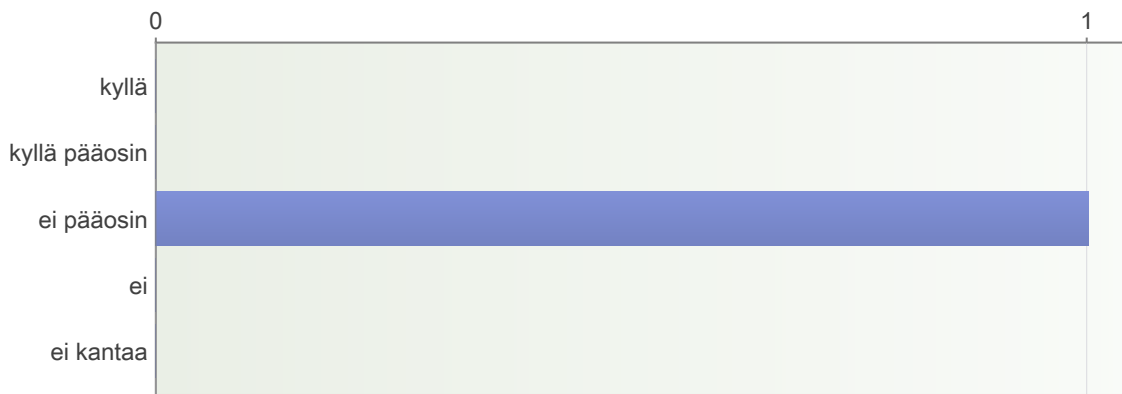
Vastaajien määrä: 1

- Laaja asiakasseteli voi todennäköisesti pilkkoa hoito- ja palveluketjut melko pieniin osiin, joita on hankala hallita yhteisestä asiakassuunnitelmasta huolimatta.

Vaarana lisäksi voi olla, että samalla heikennetään sekä laatua että kustannustehokkuutta. Esitys asiakassetelin käytöstä erikoissairaanhoidossa on osin ristiriidassa niiden asetusten kanssa, joiden mukaan toimintaa keskitetään yksiköihin, joissa toimintavolyymit ovat suuret. On myös arvioita, joiden mukaan laaja asiakasseteli voi johtaa pätevystysvalmiuden heikentymiseen.

### 37. 11b. Onko maakunnan liikelaitoksella 24 §:n 2 ja 3 momentissa säädettyjen rajausten perusteella edellytykset turvata riittävät palvelut kustannustehokkaalla tavalla?

Vastaajien määrä: 1



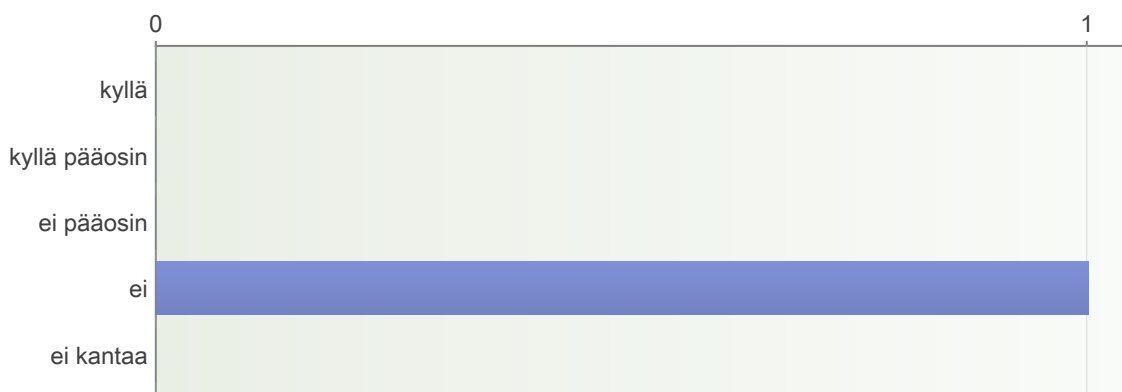
### 38. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Lakiesityksessä asiakasseteli on määrätty maakunnan liikelaitoksen veloitteeksi. On tulkinnanvaraista, miten maakunta voi rajata laissa annettua veloitetta.

### 39. 11c. Onko lakiluonnoksen 24 §:n sääntely riittävä erikoissairaanhoidon valtakunnallisen ja alueellisen palvelujärjestelmän turvaamisen näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1



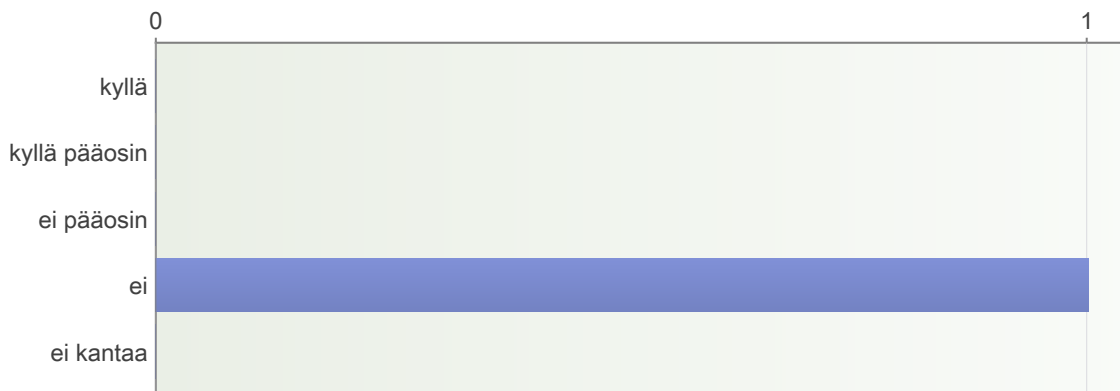
#### 40. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Valtioneuvoston asetuksella erikoissairaanhoidon työnjaosta ja eräiden tehtävien keskittämisestä on keskitetty toimintaa yksiköihin, joiden toimenpidemäärät on arvioitu riittäviksi laadun takaamiseksi. Esitetty valinnanvapauslakiesitys voi osaltaan heikentää mahdollisuuksia päivistystä vaativien tilanteiden hoitoon ja kykyyn vastata poikkeustilanteisiin. Esityksen toteutumisen operatiivisia ja taloudellisia vaikutuksia on erittäin vaikeaa arvioida.

#### 41. 11d. Ovatko asiakasseteliä koskevat säännökset asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



#### 42. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

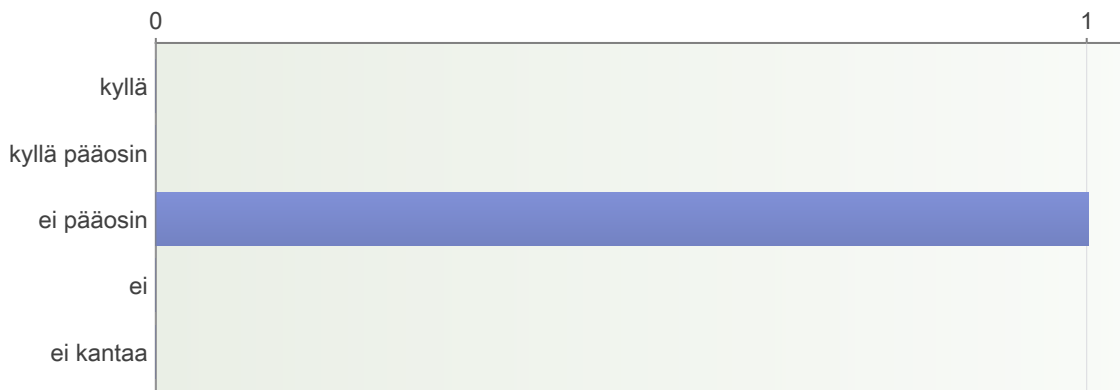
- Asiakas voi kieltäytyä asiakassetelistä ja hänellä on tällöin oikeus saada palvelut esim. maakunnan oma palveluna. Olisi loogista, että asiakkaan tulisi ilman kieltäytymistä valita asiakassetelillä myös maakunnan liikelaitos. Tässä suhteessa valinnanvapaus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuvat, mutta on olemassa riski, että asiakkaan kokonaisvaltainen hoito ja palvelu kärsivät, jollei asiakkaalla ole tarpeeksi tietoa valintaa tehdessään. Valinnanvapausmalli on osin erittäin vaikeaselkoinen ja voi tuottaa ainakin alkuvuosina niin eri toimijoille ja asiakkaille vaikeuksia valita omaan tilanteeseensa sopivia palveluita.

Valinnanvapausmalli ja asiakassetelit muodostavat mutkikkaan kokonaisuuden, jossa hoitopolut ovat rikkonaisia ja asiakas joutuu siirtymään monien eri tuottajien palveluihin jo melko yksinkertaisissa tapauksissa. Sote-keskus toteaa hoidon tarpeen, ohjaa asiakkaan liikelaitokseen, liikelaitos varmentaa hoidon tarpeen ja myöntää setelin, asiakas hakee palvelun valitsemaltaan tuottajalta ja palaa sitten takaisin sote-keskukseen arvioitavaksi. Hyvin monimutkaista, ja monet, esimerkiksi ikääntyvät potilaat tulevat tarvitsemaan paljon ohjausta ja opastusta ketjun eri vaiheissa. Vastuun jakautuminen ei ole selkeää, ja esimerkiksi valitusten käsittelyprosessista tulee mutkikas ja byrokraattinen.



43. 11e. Turvaako asiakassetelijärjestelmä maakunnalle riittävät ohjaus- ja vaikutusmahdollisuudet järjestämisvastuun toteuttamisen näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 1



44. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Esityksen mukaan maakunta voi laajentaa asiakasetelin käyttöä myös muihin kuin suoran valinnan palveluihin. Näin asiakasseteli voi lisätä asiakkaiden valinnanvapautta oleellisesti.

Jos asiakas ei halua ottaa vastaan asiakasseteliä, on maakunnan järjestettävä palvelu joko ostopalveluna, maakunnan liikelaitoksen palveluna tai toisen maakunnan palveluna. Järjestäjän vaikutusmahdollisuudet julkisten palvelujen palveluvalikoiman rajaamiseen jäänevät vähäisiksi.

Eryityisesti jos maakunta yhtiöittää omat asiakassetelipalvelunsa, ei ole tarkoituksenmukaista, että asiakas voi kieltäytyä asiakassetelistä.

45. 12. Lakiluonnoksen 6 luvussa säädettäisiin henkilökohtaisen budjetin käytöstä asiakkaan valinnanvapauden lisäämisessä. Mahdollistavatko säännökset asiakkaalle riittävät mahdollisuudet vaikuttaa tarvitsemiensa palvelujen toteutukseen?

Vastaajien määrä: 1



#### 46. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Henkilökohtaista budjettia käytettäessä palveluiden koordinaatiovastuu olisi osittain asiakkaalla. Tämä lisäisi asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia oman palvelukokonaisuutensa sisältöön edellyttäen, että asiakkaalla on tosiasiallinen kyky tehdä valintansa hyvinvointi- ja terveyshyötyä tuottavalla tavalla. Tarvitaan maakunnallisesti standardisoitu palvelutarpeen arviointi ja ohjaus – rakenne, jotta voidaan määritellä yhdenvertaisesti se ketkä ovat oikeutettuja henkilökohtaiseen budjettiin. Henkilökohtaisen budjetin euromäärän määrittelyssä on otettava huomioon alueellisesti erihintaiset palvelut. Budjetti ei voi olla kaavamaisesti yhtä suuri kaikkialla, sillä erityisesti tukipalveluiden (asuminen, kuljetus ym.) hintataso vaihtelee maakunnan sisälläkin.

Epäselväksi jää myös, millä lakiehdotukseen kirjattu voimavaraedellytys kyvystä ottaa omiin asioihin kantaa todennetaan ja miten sekä minkälaisissa tilanteissa voidaan todeta, että asiakas ei tuettunakaan kykene kantamaan vastuuta henkilökohtaisesta budjetista.

Valinnanvapautta koskevassa esityksestä ei ilmene tarpeeksi selkeästi ero asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin välillä. Epäselväksi jää mitä palveluja henkilökohtaisella budjetilla voisi hankkia, koskisiko se pelkästään sote-palveluja vai voisiko sillä hankkia myös muita palveluja, joiden vaikuttavuus vähentäisi tai poistaisi tavanomaisten sote-palvelujen tarpeen. Henkilökohtaisen budjetin ratkaisun tavoitteiden ja soveltamisalan laajuus jäävät esityksessä epäselviksi. Henkilökohtaisen budjetin käyttöönotossa tulee säätää siirtymäaika, jotta käynnissä olevista kokeilusta saadaan mahdollisimman laaja kokemus ennen kuin henkilökohtainen budjetti otetaan valtakunnallisesti käyttöön.

47. 13. Lakiluonnoksen 7 luvussa säädettäisiin asiakkaan neuvonnasta ja ohjauksesta sekä palvelutarpeen arvioinnista. Lisäksi lakiluonnoksen 5 §:ssä säädettäisiin asiakkaalle tehtävästä yhdestä asiakassuunnitelmasta. Turvaavatko säännökset riittävän hyvin asiakkaan oikeudet sekä palvelujen toteuttamisen asiakkaan tarpeita vastaavasti?

Vastaajien määrä: 1



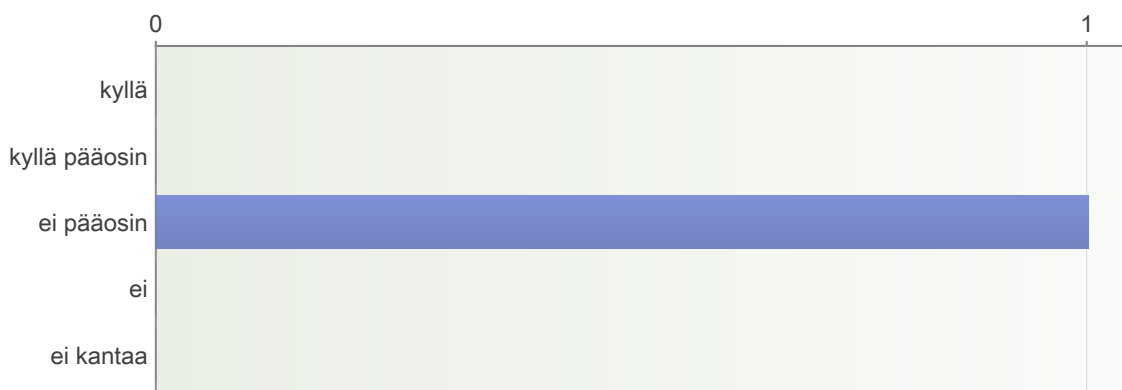
#### 48. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Asiakkaan mahdollisuudet tehdä valintoja palveluyksiköiden välillä ovat rajalliset. On vähintään kyseenalista, voidaanko lainsäädännön keinoin muodostaa mekanisme, jolla palvelujärjestelmän edellyttämä suuri neuvonnan ja ohjauksen tarve olisi toteuttavissa. Asiakassuunnitelmien laatimisen edellyttämiä tietojärjestelmien toiminnallisuuksia ei ole vielä olemassa ja toimivien järjestelmien tekeminen edellyttää asiakassuunnitelmien määrittelytyötä, joka on vasta alussa.

49. 14. Lakiluonnoksen 8 luvussa säädettäisiin palveluntuottajien hyväksymis- ja sopimusmenettelyistä. 14a. Ovatko säännökset hyväksymismenettelyistä lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



## 50. Vapaamuotoiset huomiot.

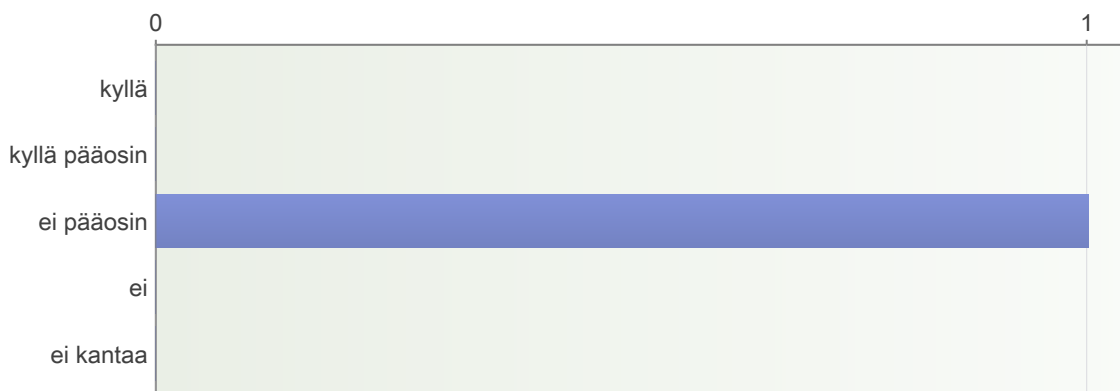
Vastaajien määrä: 1

- Palveluntuottajien Kanta-palveluun liittymisvelvollisuus on tarkoituksenmukainen, mutta tosiasiasa pieniä toimijoiden asemaa heikentävä. Kanta-määrittelyt vaativat potilastietojärjestelmältä paljon sekä teknisesti että rahallisesti. Tällä hetkellä jopa kuntien käyttämillä potilastietojärjestelmillä on vaikeuksia saada Kanta-arkiston edellyttämät määrittelyt kuntoon.

Palveluntuottajilta edellytetään vastaavanlaista kielilain säännösten toteuttamista kuin kunnilta tällä hetkellä. Lakiluonnoksessa esitetään kuitenkin poikkeusmenettelyä kaksikielisissä kunnissa toimiville palveluntuottajille. Kaikkien palveluntuottajien ei tällöin olisi tuotettava palveluita molemmilla kielillä, jos alueelta löytyy muita toimijoita, jotka tarjoavat kaksikielistä palvelua. Käytännössä tämä voi haitata asiakkaan valinnanvapautta, jos hänen äidinkiellellään palvelua on saatavissa harvemmista paikoista kuin toisella kielellä.

## 51. 14b. Varmistaako hallintopäätöstä ja ehtojen asettamista koskeva sääntely (42 §) riittävät mahdollisuudet maakunnan järjestämisvastuun toteuttamiseen.

Vastaajien määrä: 1



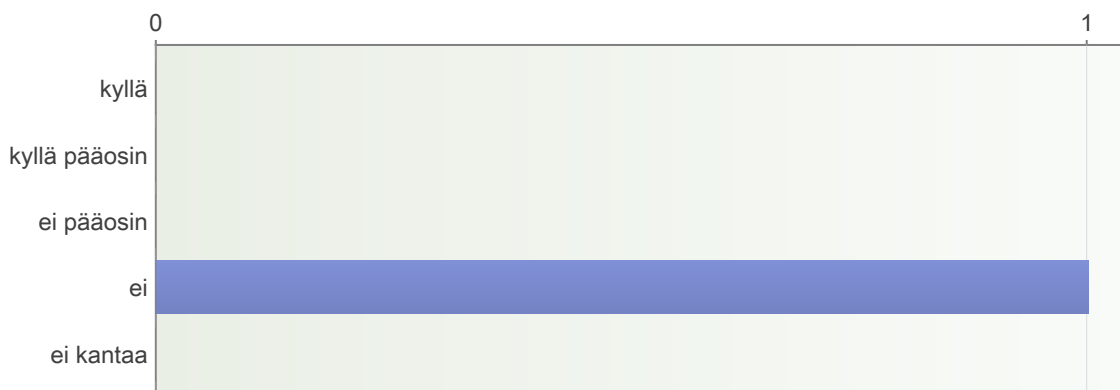
## 52. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Voidaan asettaa epäily, että maakunnalla ei ole riittäviä keinoja asettaa riittäviä seuraamuksia siitä, että tuottaja ei toimi maakunnan edellytysten mukaisesti. Vastuukysymyksistä ei ole riittäväällä tavalla säädetty.

53. 14c. Ovatko säännökset sopimusmenettelyistä lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



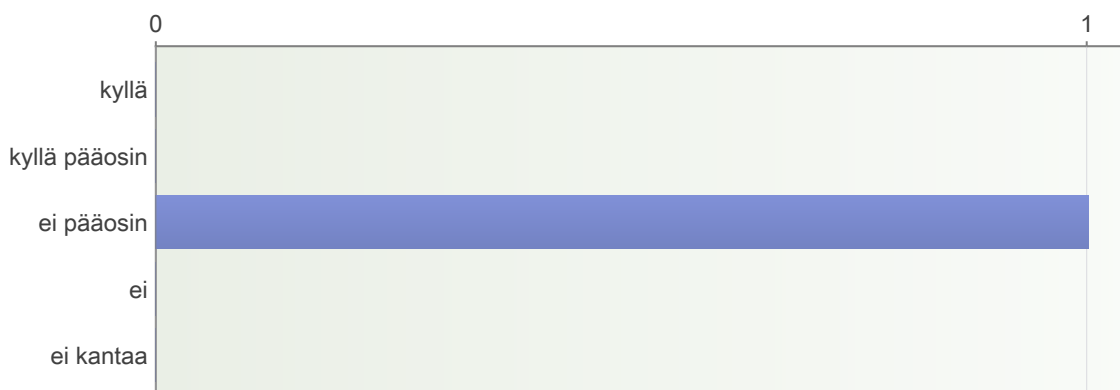
54. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Maakunta joutuu solmimaan sopimuksen kaikkien suoran valinnan palveluiden tuottajien kanssa.

55. 15. Lakiluonnoksen 9 luvussa säädettäisiin palvelujen tuottamisesta ja palveluntuottajien velvoitteista. Ovatko säännökset lakiluonnoksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



## 56. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

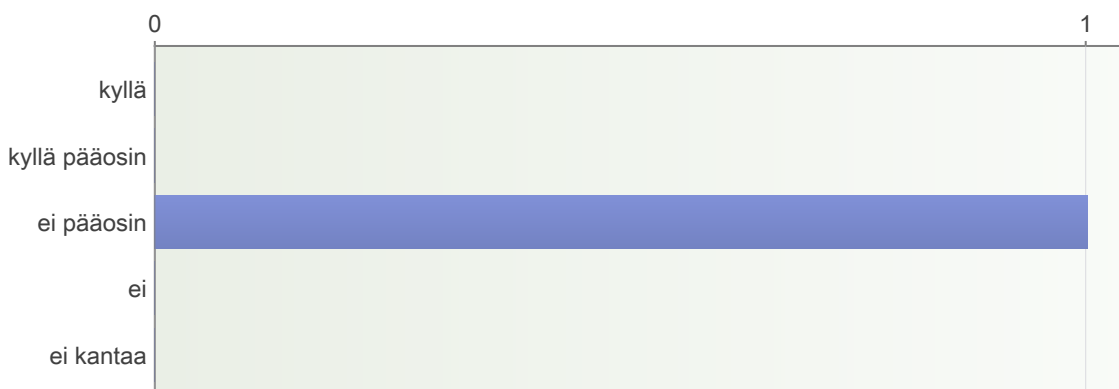
- Palveluntuottajille annettavat veloitteet raportoida tietoja, joiden perusteella asiakkaat voivat käyttää valinnanvapauttaan ja tehdä valintoja, ovat tarpeellisia. Tuottajien veloitteet eivät saa karsia jo toimivia yrityksiä, eivätkä nostaa pienten yritysten kynnystä markkinoille tuloon. Tässä kohdin tarkoitetaan erityisesti tietojärjestelmiin liittyviä vaatimuksia ja raportointivelvoitteita.  
Palveluntuottajille annettavat veloitteet raportoida tietoja, joiden perusteella asiakkaat voivat käyttää valinnanvapauttaan ja tehdä valintoja, ovat tarpeellisia. Tuottajien veloitteet eivät saa karsia jo toimivia yrityksiä, eivätkä nostaa pienten yritysten kynnystä markkinoille tuloon. Tässä kohdin tarkoitetaan erityisesti tietojärjestelmiin liittyviä vaatimuksia ja raportointivelvoitteita.  
Velvoite yhtiöiden kirjanpidon eriyttämisestä suoran valinnan palveluiden, työterveyshuollon ja yhtiön muun toiminnan välillä on tarkoituksenmukainen.  
Säännökset palveluntuottajan vastuista ja velvoitteista vähentävät tämän hetkisen yksityisen ja julkisen palvelun eroja. 8 luvun säännöksillä pyritään tuomaan yksityiseen palveluntuotantoon julkisen palvelun tehtäväksi aiemmin nähtyjä yhteiskunnallisia velvoitteita. Toimintaa ja taloutta pyritään myös tuomaan aiempaa läpinäkyvämmäksi.

Pykälässä 58 säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta tilinpäätös- ja verotustietojen antamiseen. Lainkohta ei velvoita antamaan tuottajasta eräitä olennaisia tietoja, kuten tietoa konsernin omistajista, tuloksesta ennen veroja, liiketuloksesta, työntekijöiden määrästä, aineellisesta varallisuudesta ja ulkopuolisista palveluista. Lainkohdan veloitteiden laiminlyönnistä ei myöskään ole erillisiä sanktioita. Esitys hajottaa tutkimuksen ja koulutuksen lukuisille palveluntuottajille. Iso kysymys palveluiden laadun ja kehittämisen sekä kustannuskehityksen kannalta on, miten koulutuksesta vastaava yliopisto ja maakunta voivat hallita tuottajakenttää niin, että koulutus on aina laadukasta ja myös järkevästi organsioitua. Koulutuksella on suora vaikutus potilasturvallisuuteen. Vähintäänkin tuottajien tulee sitoutua yhteiseen kehittämiseen ja koulutus- ja harjoittelumahdollisuuksien edistämiseen.

## 57. 16. Lakiluonnoksen 10 luvussa säädettäisiin palveluntuottajalle suoritettavista korvauksista.

16a. Ottavatko sote-keskuksen kiinteän maksun osuus ja sen määräytymistä koskevat tekijät riittävästi huomioon asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet ja niiden aiheuttamat kustannukset?

Vastaajien määrä: 1



## 58. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

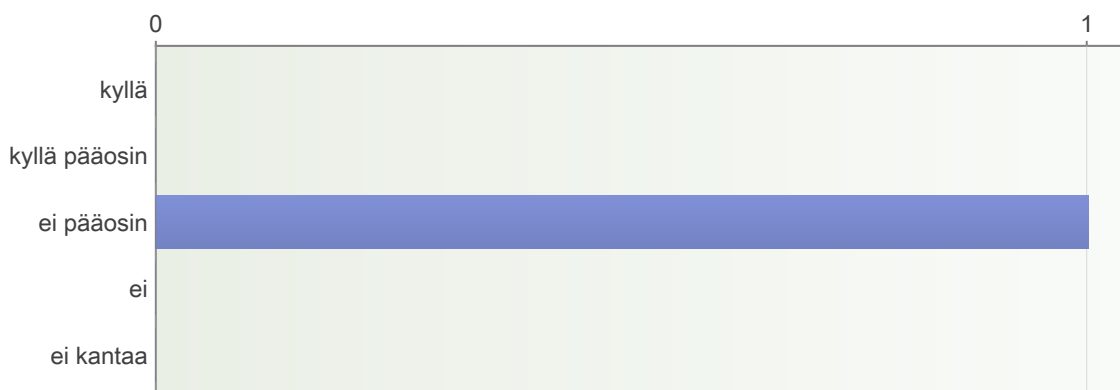
- Kiinteässä korvauksessa suun terveydenhuollon ja muiden suoran valinnan palveluiden yhteisinä kansallisina tarvetekijöinä käytetään listautuneiden asiakkaiden ikää, sukupuolta, sairastavuutta ja sosio-ekonomisia tekijöitä. Näiden lisäksi muissa suoran valinnan palveluissa käytetään työssäkäyntiä yhtenä tarvetekijänä. Kaikkia viittä tarvetekijää on kuitenkin perusteltua käyttää kiinteän korvauksen määrittelyssä myös suun terveydenhuollossa, jotta lopullinen kiinteä korvaus edustaa riittävällä tavalla listautuneita asiakkaita.

Maksujen määrittely on vaikeaa varsinkin etukäteen, kun järjestelmän toimivuudesta tai taloudellisuudesta ei ole operatiivista kokemusta. Voidaan olettaa, että malli johtaa pienempien toimijoiden sulautumiseen suurempiin toimijoihin kustannus- ja asiakasvolyymien merkityksen vuoksi.

Kapitaatiokorvauksen alarajaksi esitetään  $\frac{2}{3}$  ja suun terveydenhuollon palveluissa  $\frac{1}{2}$ . Korvaustasojen määrittäminen oikeiksi siten, etteivät ne kannusta alihoitamiseen tai osaoptimointiin tulee olemaan hyvin vaikeaa ja kalliita virheitä tapahtuu varmasti. Asiakkaiden palvelutarpeita kuvaavat tekijät ovat jonkin verran karkeita, ja on epävarmaa, kuinka osuvasti ne onnistuvat kuvaamaan asiakkaiden todellisia palvelutarpeita. Kapitaatiokorvaus kannustaa mahdollisesti pyrkimään asiakkaiden valikoimiseen esimerkiksi markkinoinnin keinoin.

## 59. 16b. Ovatko säännökset muista korvauksista uudistuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia?

Vastaajien määrä: 1



## 60. Vapaamuotoiset huomiot.

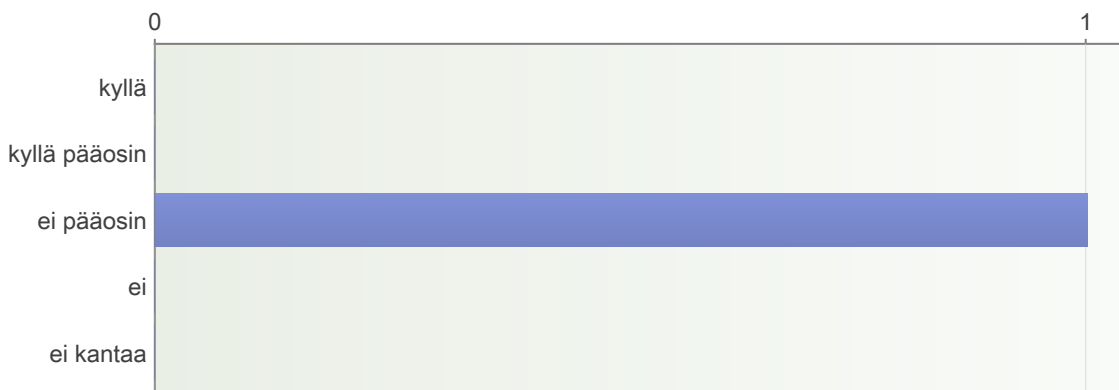
Vastaajien määrä: 1

- Koko suoran valinnan mallin ongelma on, että palvelun tuottajan taloudelliset kannusteet ja kustannusvastuu vaihtuvat kesken hoitoketjun. Suoran valinnan palvelun tuottajalla on kustannusvastuu sen tuottamista palveluista ja sen kannusteet riippuvat korvausmallista. Muissa palveluissa kustannusvastuu on sen sijaan maakunnan liikelaitoksella. Tämä perusrakenne vaikeuttaa integraation toteutumista ja se on olemassa suoran valinnan palvelun tuottajan korvausmallista riippumatta. Mallin sisään rakennettu kannustin osaoptimointiin on vahvasti olemassa, oli korvausmalli millainen tahansa. Jos korvausmalli ei heti aluksi onnistu, vaarana on kustannusten kasvu, hoidon laadun ja määrän heikkeneminen, paljon palveluja tarvitsevien alihoito ja vähän palveluja tarvitsevien ylihoito tai nämä kaikki.

Suoriteperusteisissa korvauksissa on se riski, että ne kannustavat (terveiden) asiakkaiden ylihoitamiseen. Korvausten oikean tason asettaminen on vaativa laji, ja (kalliita) virheitä sattuu varmasti. Kannusteperustaiset korvaukset voivat parhaimmillaan toimia varsin hyvin ja edistää palveluiden vaikuttavuutta. Niidenkin oikeanlainen asettaminen on kuitenkin vaativaa, varsinkin kun kokemusta näistä ei juuri Suomessa ole.

## 61. 16c. Turvaavatko säännökset maakunnan liikelaitoksen sote-keskukselle ja yksityisen tuottajan sote-keskukselle yhdenvertaiset toimintaedellytykset?

Vastaajien määrä: 1





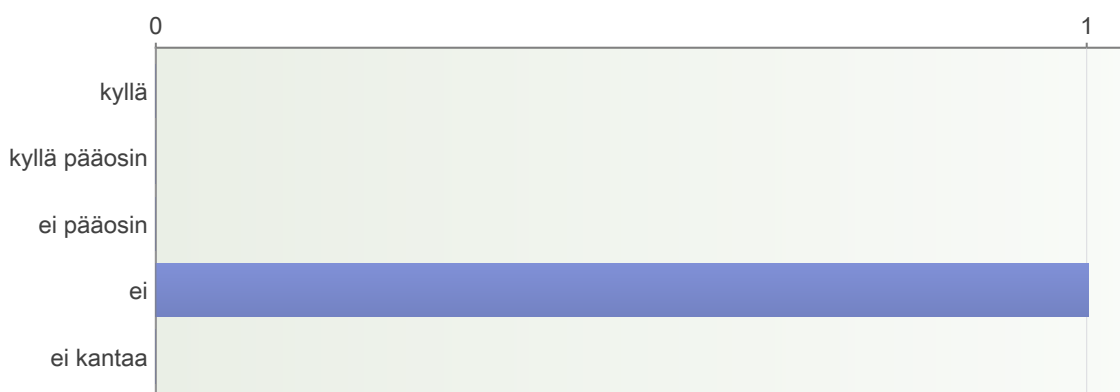
## 62. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Erityisesti mahdollisen uudistuksen alkuvuosina ovat yksityisten ja maakunnallisten sote-keskusten toimintaedellytykset erilaiset johtuen esim. johtamis- ja päätöksentekomalliin, yleiseen liiketoimintaosaamiseen, henkilöstön osaamisprofiileihin, toiminnan markkinointiin, tiloihin ja rahoitusmahdollisuuksiin liittyvistä seikoista. Näihin asioihin lainsäädännöllä vastaaminen on kuitenkin haastavaa.

## 63. 17. Lakiluonnoksen 12 luvussa säädettäisiin lain voimaantulosta. 17a. Turvaavatko 85 §:n mukaiset asiakasseteliä koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1



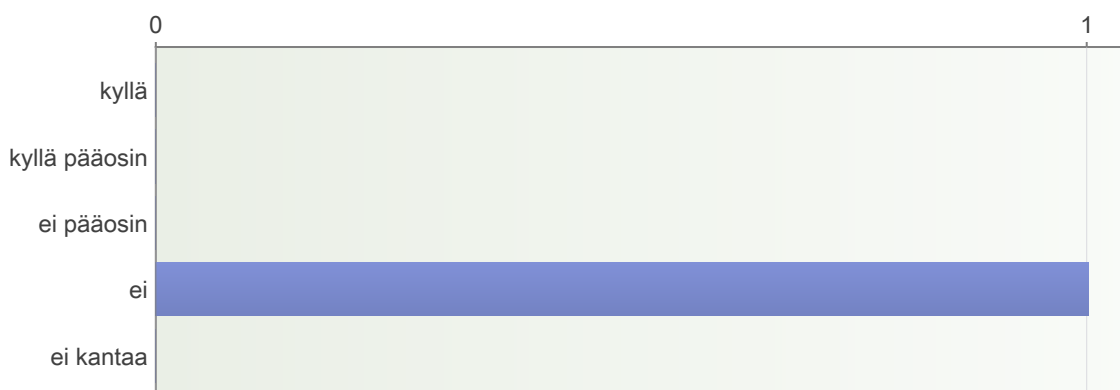
## 64. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Siirtymäsäännös on niin tiukka, että maakunnalla on liian vähän valmistautumisaikaa, minkä vuoksi on aiheellista siirtää käyttöönottoa samaan ajankohtaan kuin sote-keskusten toimintaa alkaa, eli 1.1.2021

## 65. 17b. Turvaavatko 86 ja 88 §:n mukaiset sote-keskusta koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1

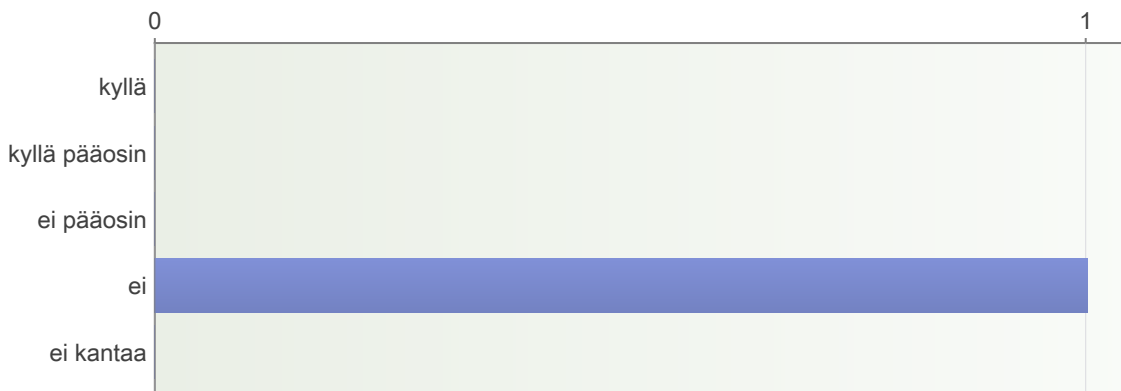


### 66. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

### 67. 17c. Turvaavatko 87 ja 89 §:n mukaiset suunhoidon yksiköitä koskevat siirtymäsäännökset palvelujen saatavuuden siirtymävaiheessa?

Vastaajien määrä: 1



### 68. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Riskinä siirtymävaiheessa on, että asiakkaat siirtyvät asiakasmaksujen ohjaamana yhä enemmän julkisen suun terveydenhuollon palveluihin, kunnes valinnanvapaus astuu voimaan ja asiakkaan omavastuu on sama palveluntuottajasta riippumatta.

### 69. 17d. Turvaako esitys sosiaali- ja terveyspalveluiden yksityisten tuottajien toimintaedellytykset?

Vastaajien määrä: 1

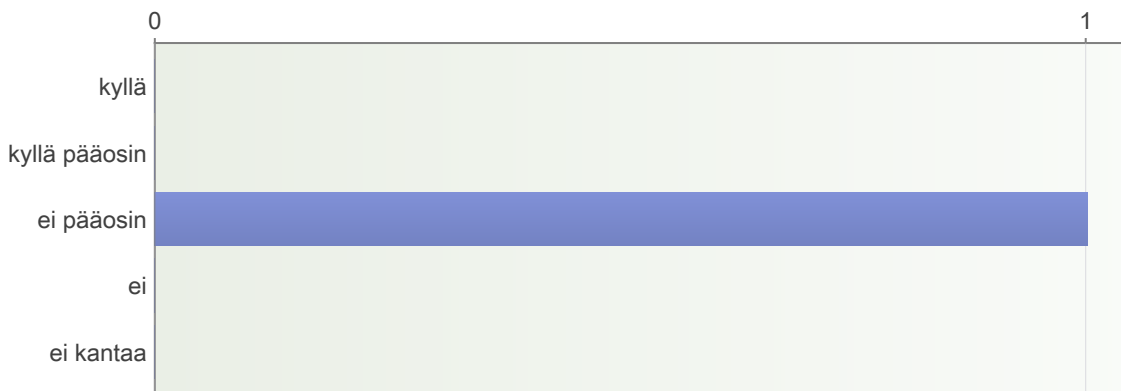


## 70. Vapaamuotoiset huomiot.

Ei vastauksia.

## 71. 17e. Antaako esitys riittävät edellytykset pienten toimijoiden toimimiseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajina?

Vastaajien määrä: 1



## 72. Vapaamuotoiset huomiot.

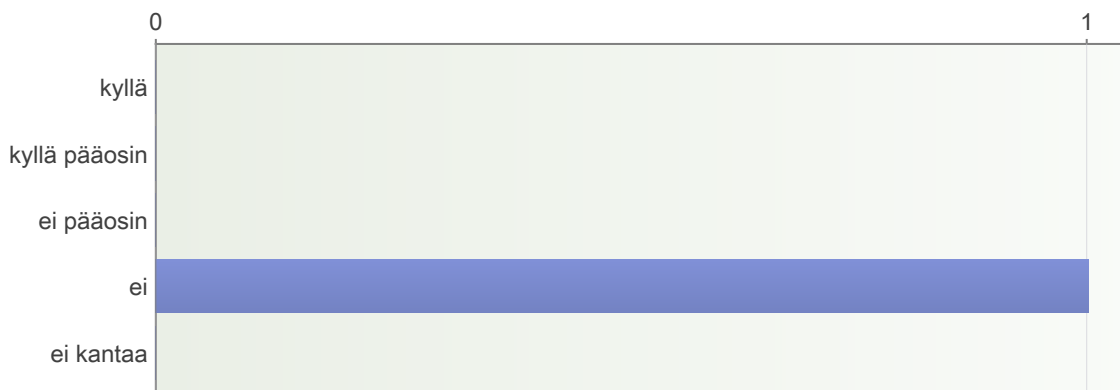
Vastaajien määrä: 1

- Alkuvaiheessa pieniä toimijoita tulee erityisesti henkilökohtaisen budjetin palveluihin. Pienille toimijoille on teoreettiset edellytykset sote- markkinoilla toimimiseen, mutta käytännössä markkinaolosuhteet suosivat suuria toimijoita, joilla on mahdollisuus tarjota monipuolisempi ja kattavampi palvelutarjonta sekä suurempi taloudellinen riskinotto-kyky.

Todennäköistä on, että mittakaavaetujen ja fuusioiden myötä nämä markkinat keskittyvät tulevaisuudessa suuremmille tuottaja-organisaatioille. Erityisesti pienille tuottajille markkinoille tulon kynnyksiä ovat tietojärjestelmäpalveluihin liittyminen sekä moninaiset raportointivelvoitteet varsinkin, jos tuottajat eivät voi hyödyntää maakunnan tarjoamia yhteisiä tietojärjestelmiä.

### 73. 18. Onko uudistuksen vaikutukset arvioitu näkemyksenne mukaan oikein ja riittävästi?

Vastaajien määrä: 1



### 74. Vapaamuotoiset huomiot.

Vastaajien määrä: 1

- Taloudelliset vaikutuksia ei ole esitetty realistisesti. Vaikutusten arviointiin tarvittavia mittareita ei ole selkeästi määritetty. Uudistuksen valmistelussa kiire ja jatkuvat muutokset ovat vaarantaneet sidostyhmien kuulemisen säädösvalmisteluprosessissa sekä tehneet sote- ja maakuntakokonaisuuden objektiivisen taloudellisen ja toiminnallisen arvioinnin mahdottomaksi.

### 75. 19. Miten arvioisitte uudistuksen vaikuttavan oman organisaationne tai jäsenorganisaatioidenne asemaan?

Vastaajien määrä: 1

- Sote- ja maakuntauudistus tulee heikentämään oleellisesti ja pysyvästi Porvoon kaupungin taloudellista ja toiminnallista asemaa. Myös kaupungin asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihinsa heikkenee oleellisesti.

Uudistuksen myötä tulee julkisen toimijan kilpailukykyyn sekä valmistautumiseen kiinnittää erityistä huomiota. Haasteena on turvata hoito- ja palvelukokonaisuuksien eheys ja sosiaali- ja terveyspalvelujen saumaton integraatio niillä asiakkailla ja niissä palveluissa, joissa siitä on hyötyä.

## 76. 20. Muut vapaamuotoiset huomiot hallituksen esitysluonnoksesta.

Vastaajien määrä: 1

- Sote –uudistukseen liittyvää lakikokonaisuutta tulee muuttaa niin, että myös kunnille tulee oikeus toimija palvelujen tuottajana.

## 77. 21. Yksilöidyt muutosehdotukset lakiluonnokseen.

Vastaajien määrä: 1

- Laki tulee muotoilla niin, että suomen- ja ruotsinkielisille taataan toimiva hoitoketju heidän omalla kielellään. Kaksikielisessä maakunnassa pitää voida edellyttää, että palvelua omalla kielellä saa paitsi suoran valinnan palveluissa, myös asiakassetelin ja henkilökohtaisen budjetin perusteella annettavissa palveluissa. Palvelu omalla kielellä on perustuslaillinen oikeus eikä sitä tule nähdä pelkästään laatukriteerinä.