



KOHTI ASIAKASLÄHTÖISIÄ VAMMAISPALVELUITA

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI
VAMMAISPALVELUSSA

Pirkanmaan alueellinen
kokeiluhanke (HB-Pirkanmaa)
Hankeaika: 1.1.2020 – 31.12.2021

Tämä esite on tuotettu osana sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Henkilökohtainen budjetti vammaispalveluissa – asiakkaan ja ammattilaisen tukeminen -hanketta.

Hanketiimiin kuuluivat:
hankepääällikkö **Sirpa Vallittu-Corell** ja
projektisuunnittelija **Sanni Saunavaara** Tampereen kaupungilta sekä
suunnittelija **Elisa Nappa** Kehitysvammaisten palvelusäätiö sr:ltä.

Julkaisun kustannustoimitus, editointi ja taitto:
Markkinointiviestintä Atomi Oy

SISÄLLYS

1. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI VAMMAISPALVELUISSA, PIRKANMAAN ALUEELLINEN KOKEILUHANKE	4
2. LÄHTÖKOHDAT HB-PIRKANMAA-HANKKEELLE	6
3. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN ASIAKKAAT JA KÄYTTÖKOHTEET	7
4. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TOTEUTTAMISEN TEKIJÄT	8
5. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN PROSESSI	12
6. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TULEVAISUUS VAMMAISPALVELUISSA – PALVELUKESKEISYYDESTÄ ASIAKASKESKEISYYTEEN	15
7. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN JATKOKEHITTÄMINEN	19

1. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI VAMMAISPALVELUISSA, PIRKANMAAN ALUEELLINEN KOKEILUHANKE

Pirkanmaalla osallistuttiin valtakunnalliseen Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeeseen (2020–2021). Henkilökohtaisessa budjetoinnissa vammaispalvelujen asiakas on itse suunnittelemassa ja päättämässä, millaiset palvelut hän kokee toimiviksi ja omia tavoitteitaan tukeviksi.

Pirkanmaan alueellisen Henkilökohtainen budjetti vammaispalveluissa – asiakkaan ja ammattilaisen tukeminen -hankkeen (HB-Pirkanmaa) tavoitteena oli suunnitella henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalli ja keinot, jotka tukevat asiakasta ja ammattilaisista henkilökohtaisen budjetoinnin käytössä.

Valtakunnalliseen sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ohjaamaan kokeiluhankkeeseen osallistui yhdeksän alueellista hanketta. Kaikki alueelliset hankkeet osallistuivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoimaan valtakunnalliseen kehittämistyöhön.

1.1 HB-PIRKANMAA -HANKKEEN TOTEUTUS

HB-Pirkanmaa-hankkeen tavoitteena oli suunnitella yksilöllisesti räätälöity tuen järjestämistapa ja antaa Pirkanmaan näkökulmaa henkilökohtaisen budjetoinnin Suomen mallin rakentamiseen. Hankkeen pro-

jektiryhmään koottiin osallistujia niin kuntien vammaispalveluista, Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskuksista, Pirkanmaan liitosta sekä yhteistyötahoilta, kuten Kehitysvammaisten palvelusäätiö sr:n Suunnasta sekä Kelasta.

Hankkeeseen osallistui myös asiakaskehittäjäryhmä, jossa oli mukana palveluiden käyttäjiä.

Hanketta edistettiin pääasiassa työpajatyöskentelyllä, johon kutsuttiin kuntien vammaispalveluiden ja vammaisjärjestöjen lisäksi maakunnallinen keskus ja muita sidosryhmiä. Kehittämistyön pohjaksi tietoa kerättiin erilaisilla selvityksillä.

1.2 MITÄ HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI TARKOITTAÄ?

THL:n määritelmän mukaan henkilökohtaisella budjetoinnilla (HB) tarkoitetaan palvelujen järjestämistapaa, jossa käyttäjä hankkii palveluja hänelle

myönnettyllä henkilökohtaisella budjetilla. Se voi olla ainut järjestämistapa tai yksi järjestämistapa muiden rinnalla. Henkilökohtaisessa budjetoinnissa käyttäjä on keskiössä suunnittelemassa, valitsemassa ja päättämässä palvelujensa toteuttamisesta. Budjetoinnin tavoitteena on mahdollistaa yksilölliset palvelun, tuen ja avun ratkaisut.

Henkilökohtaisella budjetilla tarkoitetaan palveluihin käytettävissä olevia varoja, joiden määrä perustuu käyttäjälle myönnettyyn ja hänen yksilöllisen palvelutarpeensa mukaiseen palvelukokonaisuuteen. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan vastata vain niihin tarpeisiin, joita varten se on myönnetty.

Henkilökohtaisen budjetoinnin lähtökohtana on henkilön itsensä toiveet ja tarpeet, ja sen tavoitteena on vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan, osallisuuttaan ja valinnanmahdollisuuksiaan, ja siten mahdollistaa oman näköinen elämä. Henkilökohtainen budjetointi luo edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä ja saada yksilöllistä tukea.



2. LÄHTÖKOHDAT HB-PIRKANMAA-HANKKEELLE

Pirkanmaalla henkilökohtainen budjetointi vammaispalveluissa -hankkeeseen osallistui 19 kuntaa. Hankkeessa tunnistettiin, että nykyiset vammaispalvelut eivät vastaa kaikkien asiakkaiden tarpeisiin. Vammaispalvelujen asiakkaiden, joilla on esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmia, on vaikeaa saada oikeanlaista apua.

HB-Pirkanmaa-hankkeeseen sitoutui 19 Pirkanmaan 23 kunnasta, joista osa kuntien yhteistoiminta-alueena. Pirkanmaalla on toimiva alueellinen yhteistyöra-kenne henkilökohtaisen budjetoinnin ja vammaispalveluiden kehittämiseksi. Maakunnan kaikkia kuntia yhteisesti palveleva ja kuntien yhteisesti rahoittama Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökoh- taisen avun keskus (maakunnallinen keskus) koordi- noi vammaispalveluiden kehittämistä ja sote-valmis- telua alueella. Myös HB-Pirkanmaa-hanke toteutettiin maakunnallisen keskuksen puitteita sekä sen verkos- toja ja resursseja hyödyntäen.

2.1 VAMMAISPALVELUJEN KEHITTÄMISKOHEET JA VÄLIINPUOTOAJA-ASIAKKAAT

Hankkeessa tuli esille, että nykyisten vammaispal- veluiden koetaan toimivan osalle asiakkaista hyvin, mutta kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin ei tällä hetkellä kuitenkaan pystytäkään vastaamaan. Vammaispalveluiden erilaiset haasteet liittyvät palveluiden saatavuuteen ja

sisältöön tai kuntien ja palveluntuottajien taloudelli- seen tilanteeseen, rakenteisiin ja toimintatapoihin.

Hanketyössä vammaispalveluiden väliinpuotoajiksi on nimetty muun muassa asiakkaat, joilla on mielen- terveyden häiriöitä, päihdeongelmia tai neuropsykiat- risia haasteita, aggressiivisesti käyttäytyvät tai ikään- tyneet asiakkaat sekä syrjäytyneet kehitysvammaiset nuoret. Väliinpuotoajilla viitataan asiakkaisiin, joiden tarve palveluille on tunnistettu, mutta joiden tarpei- siin ei palvelujärjestelmässä pystytäkään vastaamaan. On havaittu, että vammaisilla henkilöillä on vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluita muun kuin vammais- palvelulain tai kehitysvammalain perusteella. Vam- maisten henkilöiden voi myös olla vaikeaa saada mie- lenterveyspalveluita.

3. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN ASIAKKAAT JA KÄYTTÖKOHTEET

Henkilökohtaisen budjetin käyttö sopii moniin vammaispalveluihin ja tuo monipuolisempia vaihtoehtoja palveluihin.

Henkilökohtainen budjetointi nähdään tarpeellisena vaihtoehtona perinteisten palveluiden järjestämistapojen rinnalle, koska se mahdollistaa asiakkaan elämäntilanteen huomioimisen kokonaisvaltaisemmin sekä monipuolistaa palveluvaihtoehtoja.

Kaikilla vammaispalveluiden asiakkailla, joilla on voimavaroja ja halukkuutta henkilökohtaiseen budjetointiin joko itsenäisesti tai tuettuna, tulisi olla oikeus valita henkilökohtainen budjetointi palveluidensa järjestämistavaksi.

Työntekijöiden näkökulmasta henkilökohtainen budjetointi koetaan hankalaksi käyttää, jos asiakas ei pysty itsenäisesti hallinnoimaan budjettia, asiakkaan ajatukset budjetin käytöstä eivät ole realistisia tai jos hän ei hahmota, mitä palveluita budjetilla on tarkoitus hankkia. Haasteita aiheuttaa myös se, jos asiakas ei osaa määritellä palvelun sisältöä tai hän ei kykene itse ilmaisemaan toiveitaan.

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI VOI SOVELTUA ESIMERKIKSI SEURAAVIIN VAMMAISPALVELUIHIN:

- **työ- ja päivätoiminta:** toimiva tapa järjestää asiakkaan mielenkiinnon kohteita vastaavaa toimintaa
- **asuminen:** mahdollisuus monipuoliseen asumispalveluihin
- **henkilökohtainen apu:** joustavuutta käytäntöihin
- **kuljetuspalvelu:** enemmän vaihtoehtoja, esim. mahdollisuus leasing-autoon
- **työ ja opiskelu:** tukea opiskeluun ja palkkatyöhön työllistymiseen
- **perheiden palvelut:** mahdollisuus vastata tarpeeseen perheiden ja parisuntien palveluiden yhdistämiselle



4. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TOTEUTTAMISEN TEKIJÄT

HB-Pirkanmaa-hankkeessa tunnistettiin kuusi tekijää, joita tarvitaan henkilökohtaisen budjetin toteuttamisessa. Henkilökohtaisen budjetointiin osallistuvia tahoja ovat: asiakas, oma työnte-

kijä, minun tiimini, oman tuen ja palvelutarpeen arviointi, henkilökohtaisen budjetoinnin toteutussuunnitelma ja HB-keskus (henkilökohtaisen budjetoinnin keskus).

Tavoitteena on, että henkilökohtaisen budjetoinnin prosessissa asiakas saa matalan kynnyksen tukea tavalla, joka sopii parhaiten hänen tarpeisiinsa. Tavoitteena on lisäksi tukea ammattilaista henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin eri vaiheissa.

HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN KESKUS (HB-KESKUS):

- toimii palveluintegraattorina, joka yhdistää asiakkaat, kunnan ja palveluntuottajat
- toteuttaa tuettua päätöksentekoa
- vastaa yleisestä henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvästä alueellisesta neuvonnasta
- opastaa asiakasta ja ammattilaista henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin eri vaiheissa
- voi toimia yhtenä osana asiakkaan omaa tiimiä

OMATYÖNTEKIJÄ:

- sosiaalihuollon ammattihenkilö, joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista, viranomaispäätöksistä ja palvelun järjestämisestä
- ohjaa ja neuvoo asiakasta palveluiden järjestämisen vaihtoehtoista
- vastuussa kokonaisuuden hallinnasta ja asiakkaan tilanteen arvioinnista

HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TOTEUTUSSUUNNITELMA:

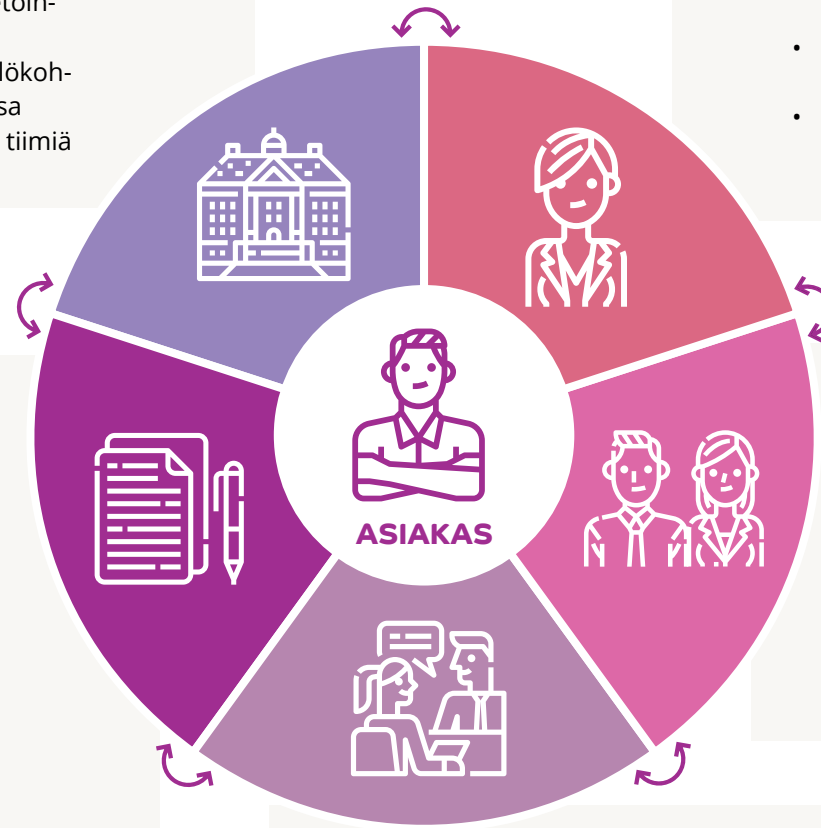
- voi olla vammaispalvelulain mukaisen palvelusuunnitelman liitteenä
- kuvaa palvelulle asetetut tavoitteet, henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin toimijat, asiakkaan tarvitseman tuen prosessissa sekä suunnitelman henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumiseen käytännössä
- sisältää budjetin määrän jakautumisen viranomaispäätöksen mukaisesti

MINUN TIIMINI:

- asiakkaan tukiverkosto ja monialainen tiimi
- voi koostua läheisistä, eri alojen ammattilaisista, järjestötyöntekijöistä
- tiimin jäsenet sitoutuvat henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin tukemiseen
- tiimin avulla asiakas voi tuoda esille omia toiveitaan ja tarpeitaan palveluille

OMAN TUEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI:

- omatyöntekijä toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin
- asiakas tuo esille omia toiveitaan ja tarpeitaan, joita henkilökohtaisen budjetin avulla on mahdollista toteuttaa
- asiakkaan rooli oman tilanteensa arvioinnissa kasvaa, kun hän joko itse tai tuetusti kartoittaa tuen tarvettaan
- vahvistaa asiakkaan toimijuutta palveluiden käyttäjänä





4.1 HB-KESKUS TUKEE HENKILÖKOHTAISTA BUDJETOINTIA

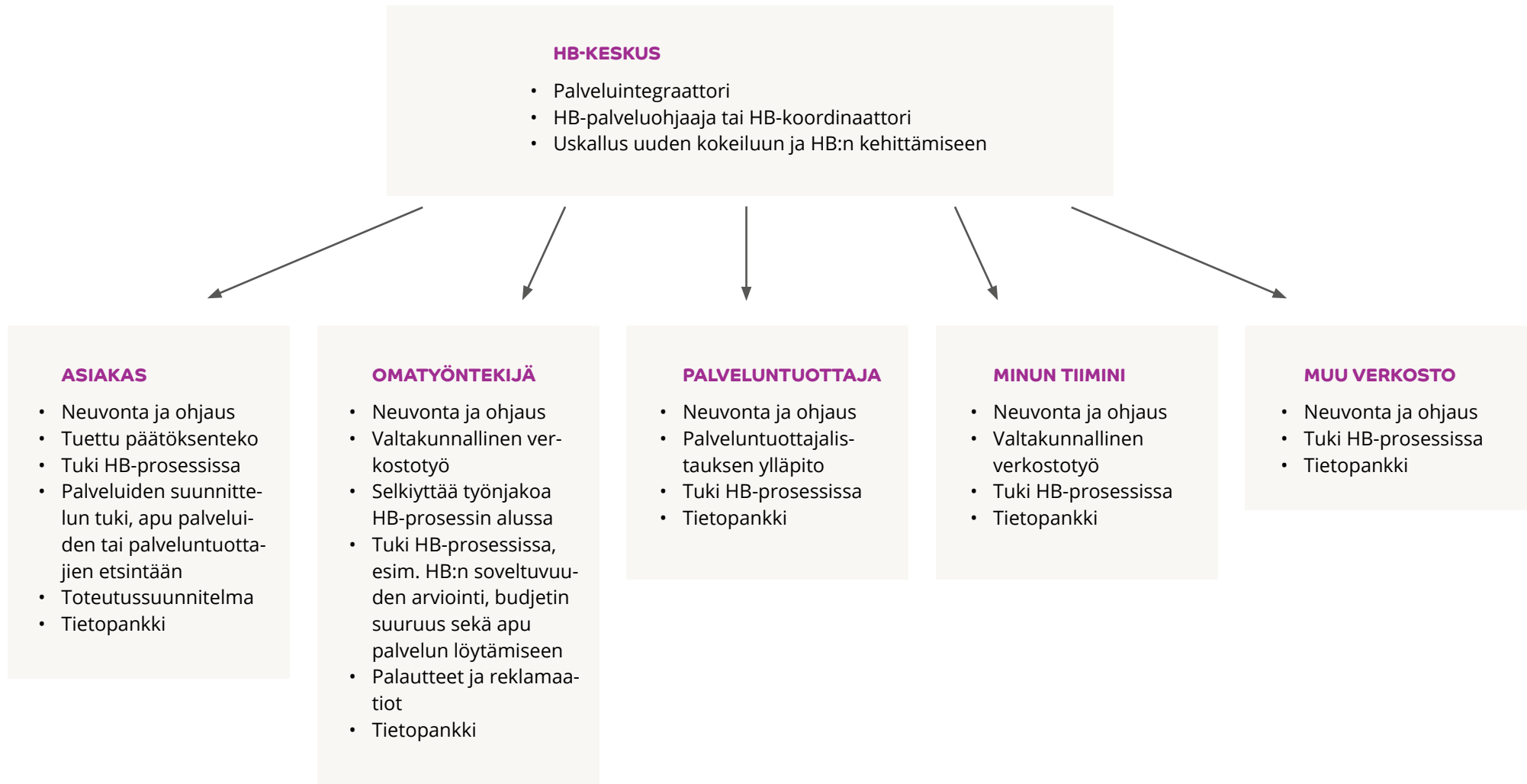
HB-Pirkanmaa-hankkeessa tunnistettiin tarve erilliselle henkilökohtaista budjetointia tukevalle taholle, joka palvelee niin asiakkaita, vammaispalveluita, palveluntuottajia, asiakkaan tiimiä kuin muuta verkostoa. HB-keskus tarjoaa henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvää matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta kaikille osapuolille, ja järjestää henkilökohtaiseen budjetointiin liittyviä koulutuksia tai valmennuksia.

HB-keskus tarjoaa asiakkaalle tuettua päätöksentekoa, apua palveluiden suunnitteluun ja etsintään sekä toteutussuunnitelman laatimiseen yhteistyössä omatyöntekijän, asiakkaan ja asiakkaan tiimin kanssa. HB-keskus tukee niitä asiakkaita, joilla omaa tukiverkostoa henkilökohtaisen budjetoinnin prosessiin ei ole olemassa.

Vammaispalveluiden omatyöntekijälle HB-keskus tarjoaa tukea esimerkiksi henkilökohtaisen budjetoinnin soveltuvuuden arviointiin, budjetin suuruuden määrittelyyn sekä sopivien palveluiden löytymiseen.

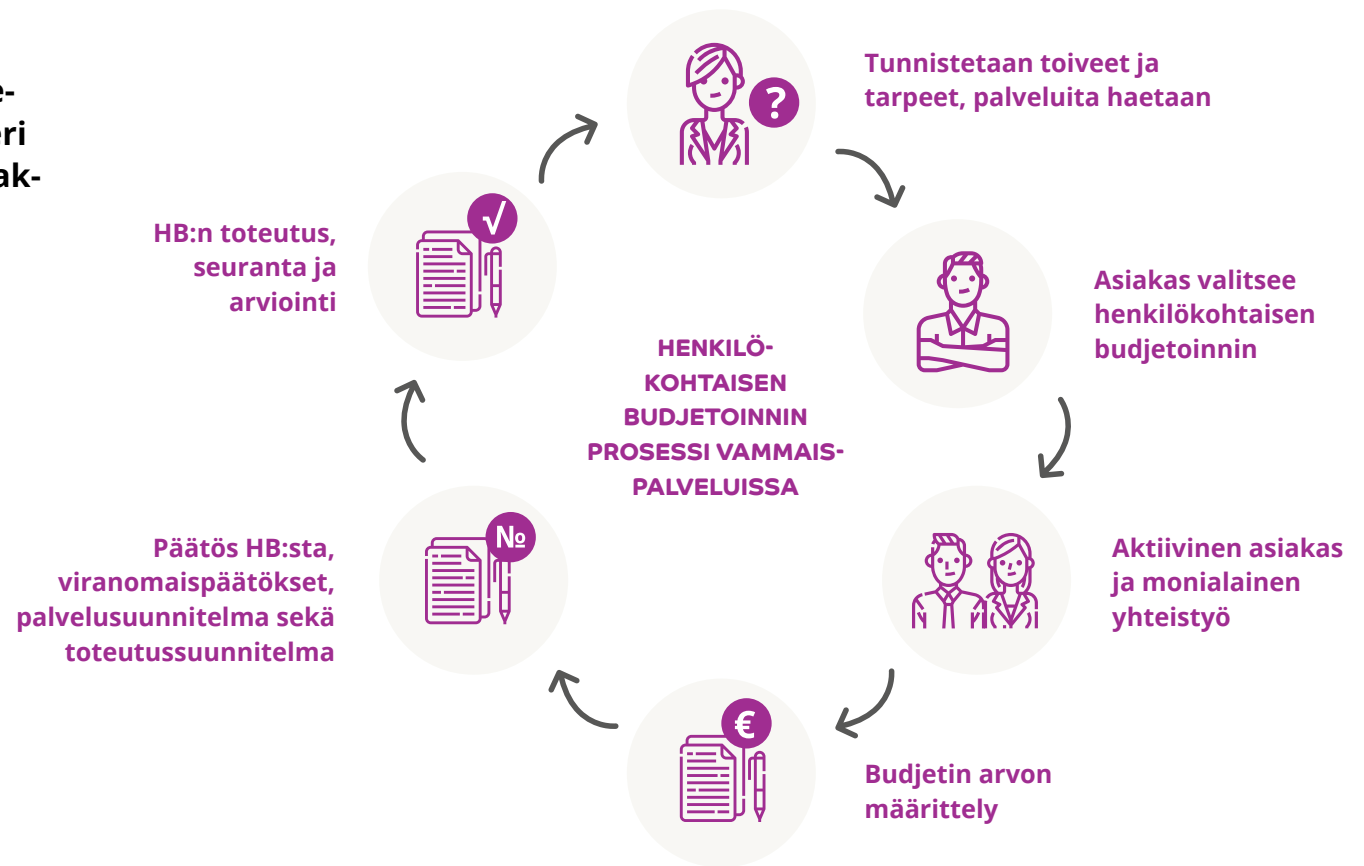
Alustavan vision (2021) mukaan HB-keskus perustetaan osaksi olemassa olevaa maakunnallista keskusta. HB-keskuksen käynnistäminen edellyttää suunnitelmaa, ja lisäksi päätöksenteon joko kunta-kohtaisesti tai tulevilla hyvinvointialueella.

HB-KESKUS OHJAA ASIAKASTA JA HÄNEN VERKOSTOON HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN ERI VAIHEISSA



5. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN PROSESSI

Pirkanmaan henkilökohtaisen budjetoinnin prosessi on jaettu kuuteen eri vaiheeseen. Prosessi toistuu, jos asiakkaan tarpeet tai toiveet muuttuvat.



5.1 TUNNISTETAAN TOIVEET JA TARPEET – ASIAKAS HAKEE PALVELUITA

Henkilökohtaisen budjetoinnin prosessi alkaa, kun asiakas itse tai tuetusti tunnistaa arjessaan toiveen ja tarpeen palvelulle. Tunnistetut tarpeet ja toiveet voivat liittyä myös jo olemassa olevien palveluiden muuttamiseen.

Asiakas arvioi, minkälaista tukea hän tarvitsee arkeensa. Tässä vaiheessa HB-keskus voi tarjota matkan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi palveluiden hakemiseen ja oman palvelutarpeen kirjoittamiseen. Myös asiakkaan lähipiiri voi auttaa tarpeiden tunnistamisessa ja palveluiden hakemisessa.

Tietoa eri palveluista ja niiden järjestämistavoista, kuten henkilökohtaisesta budjetoinnista, on saatavilla helposti, monikanavaisesti ja saavutettavasti. Tietoa on saatavilla esimerkiksi internetistä, HB-keskuksesta, vammaispalveluista sekä kirjallisissa muodossa. Näin asiakas tietää, millaisia palveluita ja vaihtoehtoja on saatavilla, ja mitä ne tarkoittavat käytännössä. Tiedon pohjalta asiakas voi jo etukäteen arvioida henkilökohtaisen budjetoinnin soveltuvuutta omien palveluidensa järjestämistavaksi. Lähtökohtaisesti on tärkeää, että henkilökohtainen budjetointi on osana valmiita rakenteita ja yksi palveluiden järjestämisen tavoista.

Asiakas on yhteydessä vammaispalveluihin, ja hakee tarvitsemaansa palvelua ja sen järjestämistavaksi henkilökohtaista budjetointiä. Asiakas voi olla yhteydessä myös HB-keskukseen, josta hänet tarvittaessa ohjataan vammaispalveluihin. Myös työntekijä voi ehdottaa asiakkaalle henkilökohtaista budjetointiä. Yhteistyötahot (esim. järjestöt, terveydenhuolto) voivat ohjata asiakkaita HB-keskukseen.

5.2 OMAN TUEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI – ASIAKAS VALITSEE HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN

Asiakas on hakenut vammaispalveluista palvelua, ja sen järjestämistavaksi henkilökohtaista budjetointiä. Vammaispalveluiden omatyöntekijä tapaa asiakkaan ja toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti.

Palvelutarpeen arviointiin otetaan mukaan ne tahot ja henkilöt, jotka ovat asiakkaan arjen kannalta merkittäviä, ja jotka asiakas itse haluaa mukaan prosessiin. Näistä tahoista muodostuu asiakkaan tiimi. Asiakas tuo palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä esille itse tai tuetusti tunnistamia toiveita ja tarpeita. Ammattilaisen tehtävänä on varmistaa, että asiakkaan oma ääni tulee kuulluksi.

Asiakas ja ammattilainen arvioivat, mikä on asiakkaan kannalta soveltuvin tapa järjestää asiakkaan palvelut tai vastata asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen. HB-keskus tukee palvelutarpeen arviointia tarjoamalla henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta omatyöntekijä arvioi, onko asiakkaalla oikeus kyseessä olevaan palveluun. Henkilökohtainen budjetointi edellyttää ammattilaiselta yksilöllistä harkintaa siinä, mikä on soveltuvin vaihtoehto palveluiden järjestämiseksi kullekin asiakkaalle.

Ammattilaisten tehtävänä on varmistaa, että asiakas ymmärtää eri vaihtoehtot palveluiden järjestämiseksi ja mitä henkilökohtaisella budjetoinnilla käytännössä tarkoitetaan. Asiakas on tietoinen oikeuksistaan ja eri vaihtoehtoista. Jos työntekijän arvioimana asiakkaalla on oikeus kyseessä olevaan palveluun ja

asiakas haluaa, että se järjestetään henkilökohtaisella budjetilla, etenee prosessi palveluiden suunnitteluun.

5.3 ASIAKKAAN AKTIIVINEN ROOLI PALVELUIDEN SUUNNITTELUSSA JA VALINNASSA

Asiakkaalla on aktiivinen rooli palveluiden valinnassa, suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakas etsii itse tai tuetusti eri vaihtoehtoja ja tuo niitä esille oman henkilökohtaisen budjettinsa suunnittelussa.

Asiakas saa tarvitsemansa tuen palveluiden suunnitteluun HB-keskuksesta, omalta tiimiltään sekä vammaispalveluiden omatyöntekijältä. Asiakkaan on mahdollista saada tuettua päätöksentekoa HB-keskuksesta. Asiakkaan toimintakyvystä ja omasta tahdosta riippuen palveluiden suunnittelu voi tapahtua itsenäisesti tai vahvankin tuen avulla. Mikäli asiakas tarvitsee tukea toteuttaakseen henkilökohtaista budjetointiä, on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että asiakkaan oma mielipide tulee kuulluksi.

Asiakkaan oma mielipide ja päätökset toimivat keskeisessä roolissa palvelukokonaisuuden laatimisessa. Asiakas ottaa itse tai tuetusti vastuun niiden toteuttamisesta.

5.4 BUDJETIN MÄÄRITTELY

Budjetti määrittää palvelusuunnittelun ja palveluntuottajien valinnan yhteydessä, ja se perustuu palvelutarpeen arvioon. Omatyöntekijä arvioi budjetin suuruuden niiden palveluiden mukaisesti, joihin asiakkaalla on lainmukainen oikeus. Budjetti käytetään niihin palveluihin tai toimintoihin, jotka ovat asiakkaalle tarpeen ja mieluisia. Budjetin on oltava riittävä kattamaan asiakkaan palvelutarve.

Asiakkaalle kerrotaan, miten budjetti muodostuu ja paljonko se on euroina. Hankkeessa ei pystytty



tuottamaan tarkkaa ehdotusta siitä, miten budjetin suuruus tulisi määritellä. Esimerkiksi palveluiden hinnat vaihtelevat alueellisesti, minkä takia eurorajoja parempia olisivat yhteiset periaatteet tai raamit, joihin perustuen budjetti laskettaisiin. Idea yhdestä valtakunnallisesti yhtenäisestä periaatteesta budjetin muodostamiseen sai paljon kannatusta, ja tätä viestiä on viety eteenpäin valtakunnalliseen kehittämiseen.

Budjetointi edellyttää digitaalisten järjestelmien käyttöä. Niin asiakkaan kuin työntekijän tulee pystyä seuraamaan budjettia reaaliaikaisesti. HB-keskus vastaa budjetin käytön tukemisesta sekä budjetin seurannasta.

Budjetin voimassaoloaika tulisi määritellä yksilöllisesti. Budjetti voisi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

5.5 SUUNNITELMAT JA PÄÄTÖKSET

Asiakkaalle laaditaan vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma sekä henkilökohtaisen budjetoinnin toteutussuunnitelma. Omatyöntekijä laatii palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja asiakkaan tiimin kanssa.

Toteutussuunnitelmassa kuvataan palvelulle asetetut tavoitteet, henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin toimijat, asiakkaan tarvitsema tuki sekä käytännön suunnitelma henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamiseen. Suunnitelmassa käy ilmi myös budjetin määrän jakautuminen viranomaispäätöksen mukaisesti. HB-keskus on vastuussa toteutussuunnitelman laatimisesta yhdessä asiakkaan ja asiakkaan tiimin kanssa.

Omatyöntekijä tekee palvelusta valituskelpoisen päätöksen. Henkilökohtainen budjetointi on vapaaehtoisuuteen perustuvaa, joten myös asiakas tekee päätöksen siitä, että haluaa palveluidensa järjestämistä vaksi henkilökohtaisen budjetoinnin.

5.6 TOTEUTUS, SEURANTA JA ARVIOINTI

Päätösten teon jälkeen siirrytään henkilökohtaisen budjetin toteuttamiseen käytännössä. Työntekijöiden tulee varmistaa, että palveluihin siirtyminen on sujuvaa, ja että asiakas ei jää ilman apua, jos hän tarvitsee sitä palveluiden käytön aloittamiseksi. HB-keskus vastaa budjetin seurannan lisäksi palveluntuottajien sopimus- ja laskutusasioista.

Vastuu kokonaisuuden seurannasta on omatyöntekijällä. Suunnitelmiin kirjattuja tavoitteita seurataan, jotta palveluiden soveltuvuus asiakkaalle ja niiden vaikuttavuus on todennettavissa. Seuranta ajoitetaan päätösten mukaisesti ja palvelutarpeen muuttuessa. Arviointia tehdään palvelutarpeesta, asiakastyytyvyydestä ja kustannuksista. Tämän avulla voidaan varmistua siitä, että palvelut toimivat asiakkaan arjessa, ja palveluihin tehdään tarvittaessa muutoksia.

6. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TULEVAISUUS VAMMAISPALVELUISSA – PALVELUKESKEISYYDESTÄ ASIAKAS- KESKEISYYTEEN

Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön ottaminen osaksi vammaispalveluita edellyttää panostusta uuden toimintamallin kehittämiseen ja käytännön kokeiluihin. Näin saadaan lisää tietoa siitä, millä tavoin henkilökohtaisen budjetoinnin käyttö onnistuu parhaiten yhdessä asiakkaan työntekijän, palveluntuottajien ja viranomaisten kanssa.

Pirkanmaalla on tunnistettu tarve yksilöllisemmille palveluratkaisuille vammaispalveluissa. On kuitenkin havaittu, että henkilökohtaisen budjetoinnin hyödyntäminen vaatii muutoksia ja asiakaslähtöisyyden vahvistamista eri toimijoiden parissa, palvelurakenteissa ja asenteissa.

Henkilökohtaisen budjetin käyttöönotto Pirkanmaalla osaksi vammaisten palveluratkaisuja edellyttää laaja-alaista pohdintaa monialaisen yhteistyörakenteen vahvistamisesta sekä digitaalisten ratkaisujen kehittämisestä. Henkilökohtaisen budjetoinnin onnistunut jalkauttaminen vaatii tarpeeksi aikaa ja resursseja työntekijöiden perehdyttämiseen sekä muutoksen läpiviemiseen työyhteisöissä työntekijät mukaan sitouttaen.

6.1 VAMMAISPALVELUT MUUTOKSEN MAHDOLLISTAJINA

Kunnissa henkilökohtaiseen budjetoinnin käyttöön ottoon liittyy kysymys sen kustannustehokkuudesta. Tämän vuoksi henkilökohtaisen budjetin kustannusvaikuttavuudesta tarvitaan lisää tietoa. Yksilölliset palveluratkaisut vaativat enemmän työntekijöiden aikaa. Palveluiden ajoissa tapahtuvalla yksilökohtaisella kohdentamisella asiakas voi kuitenkin saada vammaispalveluita, jotka voivat ennaltaehkäistä kustannuksia tulevaisuudessa.

Kun palveluista halutaan entistä asiakaslähtöisempiä, tulee kiinnittää enemmän huomiota siihen, minkälaisia vaikutuksia palveluilla on asiakkaan elämään. Vaikutuksia voidaan tarkastella esimerkiksi mittareiden avulla. Henkilökohtaisen budjetoinnin

prosessissa palveluiden laadun ja toimintakyvyn mittarit olisivat mukana alusta alkaen. Sen lisäksi, että omatyöntekijät käyttäisivät niitä arvioiden tukena, myös asiakkaat voivat arvioida niiden avulla tarvitsemaansa tukea.

Työntekijät tarvitsevat lisää tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista, jotta he voivat viestiä siitä myös asiakkaille. Uuden toimintamallin käytöstä tarvitaan koulutusta, käytännön esimerkkejä sekä kustannus- ja vaikuttavuustietoa. Pirkanmaalle visioitu HB-keskus toimii tuen antajana ja yhteisten käytäntöjen luoja. Asiakkaan valintojen tekemisen tukemiseen tarvitaan avointa vuorovaikutusta ja monien eri kommunikatiomenetelmien hyödyntämistä (esimerkiksi kuvakortit, keskustelumatto, tulkki) varmistamaan asiakkaan oman äänen kuulumisen.

Henkilökohtainen budjetointi edistää siirtymistä kohti asiakasohjautuvaa toimintaa. Henkilökohtainen budjetointi edellyttää ajattelutavan muutosta myös asiakkailla, sillä asiakkaiden tulee ymmärtää, että lisääntyvä valinnanvapaus tuo mukanaan myös lisää vastuuta. Asiakas toimi päättäjänä ja ratkaisijana oman elämän sisältöjä arvioitaessa.

6.2. HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI PALVELUNTUOTTAJIEN NÄKÖKULMASTA

Henkilökohtaisen budjetoinnin avulla palveluntuottajia voidaan kannustaa monipuolistamaan palveluita ja tarjoamaan räätälöityjä palveluita, jotka tukevat asiakkaan omannäköisen elämän toteutumista. Palve-

luntuottajien on kuitenkin saatava henkilökohtaisesta budjetista selkeät toimintaohjeet. Palveluntuottajien olisi hyvä pystyä myös mittaamaan palveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Kunnan ja palveluntuottajien välistä yhteistyötä on syytä lisätä, jotta eri toimijat kulkevat yhteisiä tavoitteita kohti sovittuja toimintatapoja noudattaen.

6.3. MONIALAISEN YHTEISTYÖN VAHVISTAMINEN

Vammaispalveluiden asiakkailla on usein palveluita monista eri organisaatioista, ja arjen sujuvuuden sekä palveluiden vaikuttavuuden kannalta on tärkeää, että monialainen yhteistyö toimii hyvin. HB-Pirkanmaa-hankkeessa tarve monialaisen yhteistyön vahvistamiselle nousi esiin toistuvasti.

Eri palvelutahot voisivat esimerkiksi olla monipuolisemmin mukana palvelutarpeen arvioinnissa, jolloin samalla kertaa voitaisiin selvittää, mistä muista palveluista asiakas mahdollisesti hyötyisi. Näin saataisiin asiakkaan asia kerralla kuntoon.

Monet asiakkaat hyötyisivät läpileikkaavista ja poikkihallinnollisista palveluista, joissa huomioidaan laajasti erilaisia tuen keinoja, kanavia ja työkaluja sekä sovelletaan parhaita käytäntöjä eri palveluista ja toimialoilta.

6.4 DIGITAALISET RATKAISUT HENKILÖKOHTAISessa BUDJETOINNISSA

Henkilökohtaisen budjetoinnin edellyttämiä digitaalisia ratkaisuja on kartoitettu HB-Pirkanmaa-hankkeen

aikana eri toimijoiden kanssa. Esille nousseet merkittävimmät digitaalisten ratkaisujen tarpeet liittyvät budjetin hallintaan. Tarvitaan järjestelmä, jossa budjetin laskeminen, seuraaminen ja hallinnointi mahdollistuu kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ja helposti ilman merkittävää lisätyötä.

Hankkeessa tuli esiin, että tiedonvaihtamisen eri toimijoiden kesken tulisi olla sujuvampaa, ja asiakkaan suostumuksella asiakirjat voisivat näkyä laajemmin eri tahoille. Digitaalisia ratkaisuja voisi hyödyntää hakemusprosessien sähköistämiseen ja sujuvoittamiseen.

Asiakkailla on tärkeää, että tiedot palveluista löytyvät helposti ja eri palveluntuottajia on mahdollista vertailla sujuvasti. Sähköisiä palveluntuottajarekistereitä pitäisi kehittää, jotta asiakas pystyisi hinnaston ja yhteystietojen lisäksi löytämään monipuolista tietoa palvelun sisällöstä palveluja vertaillessaan.

6.5 HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TOIMINTAMALLIN JALKAUTTAMINEN

Henkilökohtainen budjetointi on osa sote-uudistukseen liittyvää laajaa muutostyötä. Tämän takia hankkeessa haluttiin kartoittaa, mitkä asiat ovat alueen vammaispalveluiden työntekijöiden näkökulmasta tärkeitä muutosten jalkauttamisessa.

HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN JALKAUTTAMINEN

TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN JA TIEDOTTAMINEN

- Käyttöönotto vaatii työntekijöiden perehdyttämistä.
- Työntekijöille tulee järjestää riittävä tuki käyttöön-
oton toteuttamiseen.
- On tärkeää tiedottaa työntekijöille uudesta toimintatavasta varhaisessa vaiheessa ja perustella toimintatavan edut ja tavoitteet. Muutoksen aika-
taulu oltava työntekijöiden saatavilla.
- Tiedonkulun tulee olla avointa. Tiedottamisessa tulee käyttää monipuolises-
ti eri kanavia ja keinoja.

MUUTOKSEN TOTEUTTAMINEN TYÖYHTEISÖÄ SITOUTTAEN

- Avoimella ja luottamuksel-
lisella keskustelulla lisätään yhteisymmärrystä muutok-
sen edessä.
- Muutosta voidaan toteut-
taa yhteiskehittämällä ja johdon tuella.
- Muutoksen sitoutuu koko työyhteisö niin, että jokai-
nen kantaa vastuun muu-
toksesta omissa työtehtä-
vissään. Kaikki osallistuvat ideointiin ja palvelumuotoi-
luun, mutta roolien tulee olla selvät.
- Hyvä työilmapiiri auttaa muutoksen toteuttamises-
sa. Kokemustiedon jakami-
nen ja kannustava ilmapiiri edesauttavat työyhteisöä muutoksessa.

RESURSSEJA JALKAUTTAMISEEN

- Toimintamallin käyttöönot-
toon tulee varata riittävästi
aikaa, rahaa, resursseja
sekä yhteisiä kohtaamisia.
- Työntekijöillä tulee olla
lupa saada perehtyä, toi-
mia ja toteuttaa. Työnteki-
jöitä tulee kuulla ja heidän
mielipiteitään tulee arvos-
taa.
- Henkilökohtaisen bud-
jetoinnin toteuttamisen
tueksi tulee laatia yhteiset
selkeät toimintaohjeet.

JALKAUTTAMISEN KEHITTÄMINEN JA VAHVA YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KESKEN

- Prosessien uusiminen ja
muokkaaminen niin, että
ei-toimivia käytänteitä
korvataan, poistetaan ja
muutetaan toimivammaksi.
- Kartoitetaan muutoksen
läpiviennin riskit ja pyritään
huomioimaan ne hyvissä
ajoin.
- Yhteistyötä eri henkilökoh-
taisen budjetoinnin pro-
sessin toimijoiden kanssa
tulee vahvistaa.



7. HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN JATKOKEHITTÄMINEN

Jotta henkilökohtainen budjetointi voidaan ottaa käyttöön Pirkanmaalla, valmistelutyötä on jatkettava monella tapaa. On laadittava ohjeistukset henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön ja tehtävä käytännön kokeiluita vammaispalveluissa. Lisäksi on jatkettava henkilökohtaisen budjetoinnin neuvontaa tarjoavan Pirkanmaan HB-keskuksen suunnittelua.

Vaikka HB-Pirkanmaa-hanketyössä tunnistettiin erilaisia riskejä henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottoon, puhuivat saadut tulokset vahvasti sen hyötyjen puolesta.

Henkilökohtainen budjetointi onnistuessaan tukee konkreettisesti YK:n yleissopimuksen, Suomen vammaispoliittisen ohjelman ja kehitysvammaisten asuminen ohjelman edellyttämiä tavoitteita.

HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN KÄYTTÖÖNOTON VALMISTELUSSA HUOMIOITAVA PIRKANMAALLA

- yhteisen toimintamallin, -prosessien ja pelisääntöjen kuvaaminen
- ohjeistukset, miten henkilökohtaista budjetointia toteutetaan käytännössä
- kansallinen kehitystyö osana valmistelua
- käytännön kokeilut, joissa saadaan kokemusta kustannuksista ja palveluiden vaikuttavuudesta
- Pirkanmaan HB-keskuksen toimintamallin suunnittelun jatkaminen
- henkilökohtaisen budjetoinnin prosessia tukevien digitaalisten työkalujen toteuttaminen
- sidosryhmien mukaan ottaminen kehitysohjelmaan viranomaistahojen lisäksi

**LISÄTIETOA HENKILÖKOHTAISESTA
BUDJETOINNISTA LÖYDÄT:**

Tampereen verkkosivuilta

Innokylän verkkosivuilta



TAMPERE.
FINLAND



PIRKANMAA