



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Kestävää kasvua ja työtä –ohjelma



Henkilökohtainen budjetointi
Avain kansalaisuuteen

Avain kansalaisuuteen: henkilökohtaisen budjetointimallin avulla osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta

Saimaan Ammattikorkeakoulun ja Eksoten alueen toteutussuunnitelma (päivitetty 30.5.2017)

Hanke kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään soveltuvaa henkilökohtaiseen budjetointiin (HB) perustuvaa palvelujen järjestämisen toimintamallia. Malli vahvistaa asiakaslähtöistä ja osallistavaa työskentelykulttuuria, jossa asiakas on valtautettu asiantuntija myös palvelujen kehittämisessä. Malli tukee asiakkaan oman elämänpolun, osallisuuden ja sosiaalisen kansalaisuuden rakentumista. Toimintamalli uusi sekä Suomessa että kansainvälisesti.

Kolmivuotinen (1.6.2016 - 31.5.2019) hanke kehittää ja pilotoi HB-toimintamallia osana käytännön asiakastyötä yhteistyössä kaupunkien, ammattikorkeakoulujen, yritysten ja yhteisöjen kanssa:

Hankkeen kohderyhminä Eksoten alueella sote-palveluja tarvitsevat:

- perheelliset aikuiset, jotka ovat tulleet vanhemmaksi jo nuorena sekä sellaiset perheelliset aikuiset, joilla on jollakin tavalla kuormittunut elämäntilanne
- sellaiset aikuiset asiakkaat, joiden omaehtoista arkea tukemaan tarvitaan edelleen sote-palveluja, osa näistä voi olla myös lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevia jo aikuistuneita nuoria, joille itsenäistymistä tukeva uudenlainen HB-malli voisi soveltua erityisen hyvin.

Hankkeen vastuulliset toimijat:

Saimaan Ammattikorkeakoulu: Katja Kylliäinen, Tuija Nummela ja Ulla Huhtalo
Eksote: Raija Kojo, Riitta Hakoma, Mirja Saikko

Hankkeen tavoitteet:

Hankkeen tavoitteet asettuvat Eksoten toimintaympäristöön Eksoten strategisten tavoitteiden kautta. Laajemmassa mittakaavassa voidaan nähdä Eksoten strategiset tavoitteiden asettuvan valtakunnalliseen sote-rakenteen muutokseen ja tukevan paitsi Eksoten nykyistä toiminta-ajatusta myös tulevaa sote-uudistusta ja valinnanvapauden näkökulmaa.

Eksoten visio ”toimintakykyisenä kotona” vastaa yhteiskunnan megatrendeihin, kuten yksilöllisyyden kasvuun, asiakaslähtöisyyteen, sosiaalisten ja henkisten arvojen korostumiseen ja digitalisaatioon. Tavoitteet henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeessa vastaavat myös niitä tavoitteita, joita näihin megatrendeihin vastaamiseksi on Eksotessa asetettu. Sähköisten palvelujen kehittäminen myös henkilökohtaisessa budjetoinnissa on samoin osa nykysuuntausta.

Kolmannen sektorin toimijoiden merkitys ja mukana olo palvelujen kehittämisessä ja tuottamisessa on osa sitä monitoimijaista verkostoa, jonka kehittäminen ja hyödyntäminen nykytilanteessa ja tulevaisuudessa on välttämätöntä erilaisten ja koko ajan moninaistuvien tarpeiden ja palveluiden kentässä. Merkityksellisimmäksi nousee kuitenkin ajatus asiakasperheen omien voimavarojen vahvistamisesta ja omasta toimijuudesta sekä osallisuuden lisääntymisestä

Tukemalla asiakkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta, saadaan aikaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn laajentumisen positiivinen kierre, joka toimii avaimena sosiaaliselle kansalaisuudelle, toimijuudelle ja osallisuudelle. Osallisuus tässä hankkeessa tarkoittaa asiakkaan toimijuutta ja valtautumista, minäkuva vahvistumista, asiantuntemuksen tunnustamista ja mukanaoloa kehittäjäkumppanina eri toimijoiden yhteiskehittämisessä.

Osallisuus yhdessä HB-mallin kanssa vahvistaa asiakaslähtöistä ja osallistavaa työskentelykulttuuria, jossa asiakas on asiantuntija myös palvelujen kehittämisessä. Palvelut ja läheisten voimavarat integroituvat tarvittavalla tavalla asiakkaan tiimin, omatyöntekijän ja HB-avustajan avulla asiakkaan hyväksi.

Tavoitteena on, että asiakkaan elämänhallinta ja arjen toimintakyky paranevat, osallisuus ja toimijuus vahvistuvat sekä kyky toimia riittävän hyvänä vanhempana ja tavallisena aikuisena vahvistuu. Täten edellytykset sijoittua työhön tai koulutukseen paranevat.

Toteutus:

1. Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointiin tulevien asiakasperheiden oman osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ottamalla työskentelyyn mukaan läheisverkosto ja lisäämällä perheiden valinnanvapautta julkisten palvelujen lisäksi järjestöjen, yhdistysten ja yritysten tuottamien palvelujen osalta.
2. Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arvioinnin uudenlainen toimintamalli, jossa työntekijöiden työskentelyn painopiste siirretään ehkäisevien ja peruspalvelujen uudelleen palveluvalikkoon, jossa aktiivisina toimijoina ovat mukana myös 3.sektorin toimijat, kuten esimerkiksi Etelä-Karjalan Martat ry. ja muut arjessa ihmisiä tukevat yhteisöt.
3. Asiakasperheiden kanssa työskentelevien HB- avustajien valmentaminen asiakasperheiden arjen hallinnan parantamisessa ja HB-palveluvalintojen teossa.
4. Kolmannen sektorin toimijoiden palveluiden tuotteistaminen yhteistyössä asiakasperheiden kanssa.
5. Asiakasperheiden ja verrokkiperheiden palvelujen käytön ja kustannusten vertailu ja pitkällä aikavälillä kokonaiskustannusten alentaminen perhe- ja sosiaalipalveluissa HB-toimintamallia käyttämällä.
6. Sähköisen asiakaskohtaisen HB-tiliöinnin luominen ja käyttöönotto osaksi Eksoten omahyvis.fi -portaalia.

Toimenpiteet:

1. Hankkeen kohderyhmänä olevien asiakkaiden ja verrokkien valinta. Kohderyhmäksi valitaan noin 15 - 20 perheellistä aikuista, joiden elämän taustalta löytyy kuormittavia tekijöitä ja tuen tarvetta elämänhallintaan. Verrokkiryhmänä on vastaava määrä perheiden aikuisia, joiden kohdalla ei käytetä HB -mallia.
 - tällä hetkellä mukana on perhepalveluiden sekä jälkihuolto nuorten yksiköt (aikuissosiaalipalvelut tulevat mahdollisesti mukaan syksyllä 2017)
 - vammaispalveluiden jo olemassa olevia HB-asiakkaita otetaan hankkeeseen mukaan
 - kohderyhmien valinta satunnaisotannalla
 - pääasiassa asiakkaat valikoituvat jo olemassa olevista asiakkaista (perhepalvelut), mutta myös uusille asiakkaille tarjotaan HB-mallia
 - verrokkit muodostuvat niistä asiakkaista, jotka eivät valitse HB-mallia

2. Palvelutarpeen arviointimallin kehittäminen ja mallintaminen työntekijöiden uudistuneella työtavalla, jossa aktiivisina toimijoina ovat koko asiakasperhe, perheen läheiset ja HB -avustajat. Työotteena käytetään yhteisöllisiä verkostotyön menetelmiä sekä uudenlaista palveluohjauksellista työtettä.
 - HB-malli; perehdytys työntekijöille; infotilaisuudet ja valmennus (kevät 2017)
 - kykyviisariin perehtyminen/kouluttaminen (kevät 2017)
 - vammaispalvelu-yksikön osaamista hyödynnetään HB-malliin liittyen
 - valmennuksen sisältöä on kehitetty perhepalveluiden ja jälkihuolto nuorten tarpeisiin
 - HB-malli otettiin käyttöön toukokuun 2017 aikana asiakastyössä
 - henkilöstöllä on mahdollisuus saada perehdytystä/apua yksittäisten asiakkaiden kohdalla.
 - asiakkuudet alkavat kevät/kesä 2017 aikana ja jatkuvat lokakuulle 2018
 - työntekijöille järjestetään sekä ryhmä- että yksilövalmennusta asiakastyön yhteydessä
 - asiakastyöntekijöiden tekemä palvelusuunnitelma hyväksytetään Eksoten sosiaalipalveluiden johtoryhmällä

3. Työvälineiden kehittäminen HB-hallinnointiin ja päätöksentekoon sekä seurantaan.
 - selvitetään HB-budjetin toteuttamista hankkeessa (tammi-helmikuu 2017)
 - budjetin muodostamiseen käytetään olemassa olevien palvelujen hintoja
 - budjetin hallinnoinnissa käytetään Vammaispalveluissa olevaa toimintamallia

4. HB -avustajien valmennuksen suunnittelu ja toteuttaminen työpajoissa. Valmennettavat valitaan yhteistyössä hankkeen toimijoiden kanssa. Asiakastyötä tekevien valmennus.
 - HB- avustajana voi toimia läheinen tai omainen myös asiakastyöntekijä voi toimia avustajan roolissa
 - Saimaan kriisikeskuksen vapaaehtoistyöntekijöitä voi käyttää avustajina
 - HB-avustajien koulutuksen/valmennuksen kehittäminen YAMK-opiskelijoiden suunnittelemana (syksy 2017)
 - HB- avustajille järjestetään valmennuksia

5. Kohderyhmän asiakkaiden käytössä olevan palveluvalikon kehittäminen ja kolmannen sektorin palvelujen tuotteistaminen yhteistyössä asiakasperheiden ja muiden toimijoiden kanssa.
 - yhteistyötä tehdään alueen järjestöjen, yhdistysten, urheiluseurojen ja yritysten kanssa lisätään/kartoitetaan (syksy 2017)
 - järjestöjä ja yrityksiä informoidaan HB-mallista (infokirjeet, esitteet)

- asiakkaan palvelujen tarpeet ”räätälöidään” yksilöllisesti, jolloin syntyy mahdollisesti uusia palvelutarpeita, joita kolmas sektori voisi tuottaa
 - HB avustajat valmennetaan kolmannen sektorin mukaan ottamiseen hankkeessa
6. Sähköisen HB-tiliöinnin toteuttaminen Eksoten sähköisen portaalin hyvis.fi / omahyvis.fi –osioon.
- sähköisen tiliöinnin osalta ei ole vielä toteutussuunnitelmaa
7. Hankkeeseen liittyvän tutkimustiedon tuottaminen kolmen vuoden aikana. Tutkimuksellisen osuuden toteuttavat Saimaan amk:n ja Eksoten yhteinen tutkimusryhmä ja siihen valittavat YAMK-opiskelijat sekä perustason opiskelijat opinnäytetöinään.
- hankkeen aikana kerätään tietoa asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn muutoksista sekä kustannusvaikuttavuudesta (Kyky-viisari, asiakastyytyväisyyskysely, asiakkaan ja työntekijän kustannukset)
 - asiakastyytyväisyyskyselyä testataan Eksoten alueella VamO- hankkeen asiakkailla
 - opinnäytetöiden aiheiden ”laatiminen” ja suunnittelu (syksy 2017)
 - opiskelijoiden rekrytointi hankkeeseen
 - monialaiset tutkimukset mahdollisia (esim. yhteistyö liiketalouden opiskelijoiden kanssa)

Arviointitiedon keruu:

- Arvioinnin kysymykset asiakasnäkökulmasta

Millaisia muutoksia asiakkaan toimintakyvyssä, hyvinvoinnissa ja osallisuudessa on havaittavissa hb-asiakkuuden päättyessä, tai verrokkiasiakkaalla tavanomaisessa asiakkuudessa?

Millaisia kokemuksia asiakkaalla on hb-asiakkuudesta, tai verrokkiasiakkaalla tavanomaisesta asiakkuudesta, ja miten asiakas on ollut mukana hb-toimintamallin kehittämisessä?

Arvioinnin keruun menetelmät

Hyvinvointi ja toimintakyky:

Kykyviisari (mittari/työväline: toimintakyky, hyvinvointi ja osallisuus)

Asiakaskokemukset ja tyytyväisyys (kysely)

Ajankäytön seuranta kustannusvaikuttavuustiedon saamiseksi (työntekijä, asiakas, HB-avustaja)

- Palvelujen ja asiakasprosessien kehittäminen:
 - Työpajat, ryhmähaastattelut, päiväkirjat (otoksina muutamilta asiakkailta ja työntekijöiltä)
- Kustannusvaikuttavuus:
 - Työntekijän ja asiakkaan ajankäytön seuranta (otoksina)

Viestintä ja markkinointi

- päävastuu hankkeen viestinnästä on hankkeen projektipäälliköllä (Metropolia)
- hankkeen viestinnästä Eksoten alueella vastaa Saimaan ammattikorkeakoulun projektikoordinaattori yhdessä pilottialueen vastuuhenkilön kanssa
- alkuvaiheessa viestintä on keskittynyt sisäiseen viestintään hankkeessa toimivien keskuudessa sekä Saimaan Ammattikorkeakoulun henkilökunnalle ja opiskelijoille
- jatkossa viestintää lisätään Eksoten omilla verkkosivuilla sekä alueellisesti erilaisten julkaisujen muodossa

- viestinnän tavoitteena on lisätä kohderyhmien tietoisuutta sekä yleisen tiedon lisääminen HB-mallista paikallisesti

Toteutus vaiheistuu kolmelle vuodelle

- vertaisohjaajien työpajat ja asiakkaiden valinta vuoden 2017 keväällä
- asiakastyötä tekevien valmennus alkaa keväällä 2017
- käytännön asiakastyö: asiakkaan tarveselvitykset, tukipalvelumallin valinta, asiakkaan tukeminen
- vaikuttavuustietoa keräävän lomakkeiston kehittäminen, asiakastiedon keruu (alkumittaus, väli/päättömittaus) alkaa keväällä 2017 ja päättyy 30.10.2018
- uudenlaisen toimintamallin arviointi, vaikuttavuustiedon arviointi, raportointi ja kokemusten levittäminen 2018-2019

Hankkeen tuloksena:

1. Tutkimuksellinen tieto kohderyhmän asiakasperheiden kokemuksesta osallisuutta vahvistavasta ja elämänhallintaa parantavasta toimintamallista.
2. Asiakkuuksien alkuarviointivaiheen uusi ammatillinen työskentelymalli, jossa asiakasperheen mukana ovat läheiset sekä HB-avustaja.
3. Kolmannen sektorin uudet palvelutuotteet kohderyhmälle.
4. Kustannusvaikuttavuus-tietoa HB -mallin vaikuttavuudesta kokonaiskustannuksiin.
5. Kokemuksellista tietoa HB-avustajien merkityksestä perheiden elämänhallinnan tukena.
6. Uusi sähköinen portaalipalvelumalli HB-budjetoinnin seurantaan.
7. Tutkimuksellisen tiedon ja osaamisen hyödyntäminen tuloksista kirjoitettavien artikkelien ja opinnäytetöiden avulla levittää osaamista, jolla on myöhemmin sekä kansallista että kansainvälistä kysyntää.

Hanke on saanut rahoituksen Kestävää kasvua ja työtä 2014 - 2020 Suomen rakennerahasto-ohjelman Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallisesta teemahausta: toimintalinja 5, erityistavoite 10.1 Työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen.

Hanke järjestää henkilökohtaista budjetointia koskien valtakunnallisia ja alueellisia seminaareja ja työpajoja yhteiskehittämisen toimintaperiaatteella.