



Henkilökohtainen budjetointi

Avain kansalaisuuteen



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

Arviointisuunnitelma: Seurantatiedon keruu

syyskuu 2017
Sirkka Rousu

Arvioinnin tavoitteena on vastata kysymyksiin:

- Mitä siitä seuraa, jos palveluihin nyt käytettävät resurssit käytetään niin, että asiakas on valintojen tekijänä - tässä HB-toimintamalli?
- Millaisia vaikutuksia tällä on nähtävissä
 - 1) palveluihin ja työkäytäntöihin,
 - 2) asiakkaan hyvinvointiin, toimintakykyyn ja osallisuuteen sekä
 - 3) miten vaikutuksia ja kustannuksia verrattuna nykyiseen toimintamalliin voidaan arvioida ja muutoksia niissä havaita?

Mitä HB-mallista voidaan sanoa kustannus-vaikuttavuus -näkökulmasta?

- Vaikutusten ja muutoksen arviointia sekä vertailevaa arviointia (verrokkiasiakkaat: saman palvelun ja asiakasryhmän palvelujen toteutuminen ns. tavanomaisella tavalla – ne, jotka eivät valitse HB-mallia).

Arviointikriteerit ja vaikutustavoitteiden oletukset

Kun kehittämistyön tulokset ovat toteutuneet, vaikutusten odotetaan näkyvän seuraavasti:

- HB-toimintamalli näkyy myönteisesti asiakkaan hyvinvoinnissa, toimintakyvyssä ja osallisuudessa
- HB-toimintamalli muuttaa työntekijän työtettä ja työroolia asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävään suuntaan
- HB-toimintamalli monipuolistaa asiakkaan tarpeisiin vastaavia palveluja (“asiakkaan näköisiä palveluja”), julkisten palvelujen ohella yritysten ja yhteisöjen sekä asiakkaan omien luomuverkostojen tukitoimilla on suurempi merkitys
- HB- malli muuttaa palveluorganisaation toimintaa niin, että se mahdollistaa sekä asiakkaalle että työntekijälle asiakaslähtöisen HB-mallin toteuttamisen

Henkilökohtaisen budjetoinnin toimivuuden kriteerit

- **Asiakkaiden ja asiakasprosessin** näkökulmasta:

- asiakkaalla on todellinen mahdollisuus (myös tietoa ja kykyä) päästä niihin palveluihin ja tukitoimiin, joita hän tarvitsee;
- asiakas pystyy vastaamaan HB-budjetin käytöstä, vaikka avustettuna;
- asiakkaan osallisuus oman elämänsä ratkaisuihin laajenee, myös uusiin yhteisöihin.

- **Henkilöstön ja työprosessin** näkökulmasta:

- työntekijän on mahdollista toteuttaa HB-prosessia asiakaslähtöisesti asiakastarpeiden mukaan.

- **Palvelujärjestelmän ohjauksen ja johtamisen** näkökulmasta:

- palvelut ja järjestelmät kehittyvät asiakkaiden HB-valintojen ja tarpeiden mukaan.

- **Lainsäädännön** näkökulmasta:

- asiakkailla on yhdenvertainen mahdollisuus valita tarpeidensa mukaan henkilökohtainen budjetointi, asiakkaalla on käytettävissään asianmukaista tietoa ja ohjausta valintojensa tukena.

Tietoa kerätään eri informanteilta eri tavoin

- HB-asiakkailta ja saman palvelun piirissä olevilta verrokeilta, jotka eivät valitse HB-mallia
- henkilöstöltä, esimiehiltä ja johdolta
- mahdollisilta HB-avustajilta
- yhteistyötahoilta
- olemassa olevista asiakirjoista

Asiakas seurantatiedon tuottajana:koonti

- **ESR-hankkeiden aloitus- ja lopetuskyselyn tiedot:** työssä/työtön/koulutuksessa ...
- **Kykyviisari-kysely:** Vaikutuksia asiakkaan hyvinvoinnille ja toimintakyvylle sekä osallisuudelle selvitetään valtakunnallisen SOLMU-hankkeen kehittämällä Kykyviisari-kyselyllä ja sen tietosisältöä eräiltä osin vastaavalla **Kompassi-kyselyllä (Hämeenlinna)** asiakkuuden alussa, pidemmissä asiakkuuksissa myös välillä (joustavalla aikajänteellä, esim. 3-6 kk välein) sekä asiakkuuden lopussa. Kykyviisarin tietosisältöä kehitetään hankkeessa vastaamaan paremmin myös lapsiperheiden aikuisten tilannetta mm. vanhemmuus voimavarana. Osion kysymyksiä testataan myöhemmin sovituissa piloteissa syksyllä 2017.
- **Asiakkaan kokemukset ja tyytyväisyys-kysely:** palautekysely asiakkuuden päättyessä sekä HB-asiakkailta että verrokkiasiakkailta.
- **Päiväkirjamerkinnot:** Laadullista tietoa kootaan muutamana asiakkaan päiväkirjamerkinnoilla, jossa asiakas havainnoi erityisesti asiakasprosessia ja palvelujärjestelmää.
- Lisäksi laadullista tietoa kertyy **yhteistyöskentelyyn sisältyvissä keskusteluissa ja ryhmähaastattelussa.**
- **Asiakas seuraa myös otoksena** miten paljon häneltä kuluu **aikaa ja rahaa** palvelujensa ja budjettinsa toteuttamiseksi. Tietoja hyödynnetään kokonaiskustannusten arvioinnissa.

Kykyviisari 2.0 -pakollinen ESR-hankkeelle

- Hyvinvointia ja toimintakykyä sekä asiakasvaikutuksia arvioidaan Kykyviisari -kyselymittarin avulla (Hämeenlinna käyttää omaa Kompassi-kyselyä)
- Kykyviisarin osa-alueita ovat: yleinen hyvinvointi, osallisuus, mielen hyvinvointi, arjen sujuminen, taidot, fyysinen toimintakyky ja työ & tulevaisuus
- Kyselyyn vastaaminen asiakkuuden alkaessa ja päättyessä sekä pidemmissä asiakkuuksissa välillä (joustavasti esim. 4-6 kk välein)
- **Asiakasnumerokäytäntö**
- Verkkopalvelun käyttöohje ja Kykyviisarin käyttöopas
- www.kykyviisari.fi/solmu-admin

Muu tiedonkeruu asiakkailta

- Muut mahdolliset pilotin hyödyntämät ja jo käytössä olevat mittarit eri asiakasryhmien palveluissa – esimerkiksi AVAIN-mittari asiakasprosessin tavoitteiden toteutumisen arvioinnissa -> näiden mahdollinen hyödyntäminen vaikuttavuuden arvioinnissa.
- Asiakkaat voivat tuottaa erilaista tietoa HB-asiakkuudesta myös opiskelijoiden opinnäytetöissä (esim. pilottien erityistarpeisiin).
- Suostumuslomake: asiakas allekirjoittaa suostumuksen antamiensa tietojen käyttämiseen arviointitutkimuksessa!

Henkilöstö, esimiehet, johto ja yhteistyötahot

- **Kysely touko-kesäkuu:** Palvelujärjestelmän ns. lähtötilannetietoa kerätään kunkin pilotin HB-projektiryhmän ja sote-johtoryhmän lyhyellä kyselyllä kevätkesällä 2017. Lisäksi hyödynnetään opiskelijoiden huhtikuussa 2017 toteuttamia puhelinhaastatteluja kunkin pilotin muutamalle asiakastyöntekijälle.
- **Ryhmähaastattelut:** Laadullista tietoa kootaan henkilökohtaista budjetointia asiakastyössä hyödyntävien asiakastyöntekijöiden ryhmähaastatteluin ja yhteistyöskentelyn keskusteluilla: työpaja alkusyksyllä 2017 – mahdollisesti väliarviointi kevät 2018, sekä loppuarvioinnissa loppusyksy 2018.
- **Ajankäytön seuranta otoksena:** Asiakastyöntekijä seuraa myös otoksena miten paljon häneltä kuluu aikaa HB-asiakkaan, ja toisaalta verrokkiasiakkaan asiakastyöhön. Tietoa hyödynnetään kokonaiskustannusten arvioinnissa (kyse lyhyestä seurantajaksosta ja muutamista asiakkaista / työntekijä).
- **Päiväkirjamerkinnot:** Laadullista tietoa pyritään kokoamaan myös muutamien asiakastyöntekijän päiväkirjamerkinnoilla. Päiväkirjat ovat erinomainen autenttista havainnointitietoa tuottava menetelmä.
- **HB-avustajan kysely:** Hanke pyrkii valmentamaan ja rekrytoimaan asiakkaan tueksi hb-avustajia, joiden kokemuksista kootaan tietoa kyselyllä HB-asiakkuuden päättyessä (viimeistään hankkeen päättyessä).
- **Yhteistyötahojen kokemuksia** selvitetään kehittämistyön yhteydessä haastatteluin ja mahdollisesti kyselyllä.

Tiedonkeruu olemassa olevista asiakirjoista

- Palvelujärjestelmän arvioinnissa hyödynnetään kunkin pilotin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja HB-hankkeeseen valittuja asiakaskohderyhmiä koskevia tietoja (toimintakertomukset, asiakaspalvelujen tilastot ymv.)
- Syntyneistä asiakaskohtaisista kustannuksista kerätään tietoa mahdollisuuksien mukaan pilotin tietokannoista ja osin manuaalisesti tietokannoista poimien.
- Lisäksi jokainen HB-asiakaspäätös ilman henkilön tunnistetietoja (as.numero-tunnisteena): mihin tarpeeseen HB:llä vastataan, suunniteltu budjetti ja suunnitellut HB-palvelut.

Tiedonkeruun ajoittumisesta

- Pilottialueiden asiakkaiden lähtötilanne-tietojen keruu käynnistyy tutkimusluvan myöntämisen jälkeen vaiheittain vuoden 2017 keväällä sitä mukaan kun asiakkuuksia alkaa, ja asiakastietojen keruu on jatkuvaluonteista.
- Viimeiset HB-asiakkuudet voivat hankkeessa käynnistyä lokakuussa 2018. Tämän jälkeen kaikki tiedot kootaan, analysoidaan ja raportoidaan keväällä 2019 hankkeen päättyessä.
- Muiden näkökulmien tiedonkeruu toteutuu pääosin poikkileikkaus-ajankohtina lähtötilanne, väliarviointi ja loppuarviointi.
- Kaikki arviointisuunnitelmaan sisältyvät kysely-lomakkeet ja haastattelurungot testataan tutkimusluvan myöntämisen jälkeen ja testauksen perusteella parannetaan.

Arvioinnin työnjaot ja opiskelijoiden rooli

- Ammattikorkeakoulujen AMK ja YAMK-opiskelijat voivat osallistua arviointisuunnitelman mukaiseen tiedonkeruuseen ja analysointiin hankkeessa toimivien opettajien ohjauksessa ja tehdä näistä opinnäytetöitä.
- Lisäksi opiskelijat voivat tehdä eri pilottien tarpeisiin myös muista aihepiiriin liittyvistä teemoista opinnäytetöitä.
- Työnjaot

Henkilökohtaisen budjetoinnin vaikutukset ja HB-mallin toimivuus		
Muutos asiakkaan hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä sekä asiakastyytyväisyys ja kokemukset: Saimaa AMK	Asiakasprosessin ja palvelujen kehittyminen: Metropolia AMK	Kustannukset ja kustannus- ja vaikutus-/vaikuttavuustiedon yhdistäminen ja vertailu: Diak AMK

Julkaiseminen

- talvi 2018 lähtötilanne, tähänastiset asiakaskokemukset, pilottien esittelyt, arvioinnin ymv.kuvaus
- syksy 2018 YAMK-opiskelijoiden tuottamaa väliarviointitietoa, julkaistaan kotimaassa pidettävässä kansainvälisessä seminaarissa
 - välitulosten perusteella arvioidaan myös arviointisuunnitelman tarkistamisen tarve.
- kevät 2019 loppuraportti
- tuloksia julkaistaan myös artikkeleina
- HB-mallin toimivuuden kokonaisarvioinnissa hyödynnetään eri näkökulmista tuotettua tietoa.
- Lainsäädännön vaatimuksia kuvaava raportti julkaistaan keväällä 2019



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kainuun sote



Sulat ry