

HENKILÖKOHTAINEN BUDJETOINTI

NÄKÖKULMIA PALVELUOHJAUKSEN KAUTTA

Henkilökohtainen budjetointi
171117

Sauli Suominen
VTL perheterapeutti, työnohjaaja

TAUSTATIETOA

- Suomen palveluohjausyhdistys (SPO) ry puheenjohtaja
Perustettu keväällä 2011 www.palveluohjaus.fi
myös Facebook → palveluohjaus → yhdistys
- Pohjoismaalaisen palveluohjausverkoston jäsen
- Töissä ADHD-liiton ja VAMLAS-säätiön VAHTI-hankkeessa
ja yhteistyötä FinFami Uusimaan kanssa
- Selvittänyt asiakaskokemuksia BIKVAa apuna käyttäen
- Tutkimustyötä tarkkaavuushäiriöstä, josta kolme
artikkelia www.saulisuominen.fi
- Keskustelen mielelläni sauli.suominen@welho.com

SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY.

- Perustettu 17.5.2011 tavoitteena hyvään käytäntöön perustuvan palveluohjausmallin levittäminen
- SPO:n hallituksessa sekä yksityisen palvelutuotannon (arjessa.com), julkisen sektorin että järjestösektorin edustajia
- Poliittisesti sitoutumaton
- Löydät yhdistyksen kotisivun www.palveluohjaus.fi ja facebookista yhdistyksen nimellä
- Jäsenmaksu 15 e vuodessa, yhteisön kannatusjäsenyys 100 e/vuosi, jolloin voi mm. käyttää yhdistyksen logoa
- III. Valtakunnallinen kehittämispäivä 1.12.17
"Palveluohjaus, perhe ja verkosto" Osall.maksu: 60 e

PALVELUOHJAUKSEN PERUSTA ON KAIKILLE SAMA

- Palveluohjaus ei kysy mitä meillä on tarjota, vaan mistä asiakas hyötyisi
- Palveluohjaaja on palvelujärjestelmästä riippumaton
- Palveluohjaaja tarkastelee palvelujärjestelmää asiakkaan silmin
- Hyvä kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde on palveluohjauksen perusta
- Palveluohjaus perustuu asiakkaan tai yhdessä neuvoteltuun toimeksiantoon
- Yksilöstä lähtevää rakenteellista työtä

MIKÄ ON ONGELMA?

Oululaisia (Leskelä et al) sosiaali- ja terveystoimen asiakkaita koskeva tutkimus:

- 90 % asiakkaista kerryttää 20 % kustannuksista ja käyttää 1,1 palvelukokonaisuutta → Kaikki hyvin!
- 10 % asiakkaista kerryttää 80 % kustannuksista ja käyttää 4,5 palvelukokonaisuutta → Tulisi tehdä jotain, koordinaattori eli palveluohjaaja

MITÄ PITÄÄ TARKASTELLA?

Sitä rajapintaa, jossa palvelujärjestelmät
(systeemimaailma) kohtaa asiakkaan arjen
(elämismaailma)



Edetäänkö tässä järjestelmän
vai asiakkaan ehdoilla?

Integroidut palvelut vai tutut ja turvalliset työntekijät?
Kahdeksan palvelusuunnitelmaa vai askel askeleelta?



Voitako asiakkaan
palvelutarve määrittää esim.
teknisen kartoituksen kautta?

Palveluohjausprojektin alkuvaiheen kokemukset

Mitä palvelu itse asiassa tarkoittaa tai palvelutarpeen arvio?

- Muistutus asioista, joita asiakas ei hallitse
- Ingvar Nilsson: Passioivat ja asiakkaan tilaa ylläpitävät palvelut yleisiä
- Palveluiden kohdeasiakas
- Tarjoamme sitä mitä meillä on ei sitä mistä asiakas hyötyisi



Mikä saa ihmisen
kuntoutumaan tai
palautumaan (recovery)?

Alain Topor: Toivoa ylläpitävä suhde toiseen ihmiseen

MUUTAMIA NEUVOJA:

- Asiakkaan lähityöntekijä ei voi olla sama henkilö joka päättää palveluista
- Ilman hyvää ja toimivaa kohtaamista palveluita ei voi määrittää eivätkä ne kuntouta
- Asiakkaan tilanteeseen ei yleensä löydy sitä vastaavaa palvelua vaan ratkaisu on yleensä joku luova tuen ja palvelun yhdistelmä
- Keskiössä ei koskaan tulisi olla vain yksilö (identifioitu potilas), vaan hän ja läheiset →
- Järjestelmän näkökulma on aina läsnä → systeemihäiriöt
- Asiakasnäkökulman esiin tuominen vaatii aina paljon työtä nöyryyttä ja epävarmuuden sietämistä!