



Henkilökohtainen budjetointi

Avain kansalaisuuteen



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

HENKILÖKOHTAISEN BUDJETOINNIN TILANNEKUVA

ASIAKKUUDET

Katja Kylliäinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

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?

MITÄ/MITEN TIETOA KERÄTÄÄN?

- KYKYVIISARI
- VANHEMMUUSKYSELY
- ASIAKASKOKEMUKSET JA TYYTYVÄISYYKYSELY
- PÄIVÄKIRJA
- SOSIAALINEN MEDIA

ASIAKKUUDET PILOTEISSA

Pilottien väestö-määrät 2016 yhteensä 804 000 as.	HB-asiakasryhmät ja määrät 2017; (tavoitemäärä 15-40/pilotti)	HB-asiakastyön käynnistymisaika hankkeessa	Ulkoisena fasilitaattorina toimiva AMK
Hämeenlinna 68 000 as.	Lapsiperhepalvelut (3), Vammaispalvelut (3)	syyskuu 2017	Metropolia
Porin yhteistoiminta-alue 85 000 as.	Jälkihuolto (1), Lapsi-/perhepalvelut (2) Vammaispalvelut, muut (1)	lokakuu 2017	Diak
Tampere 229 000 as.	Aikuispalvelut, Lapsi-/perhepalvelut, Omaishoito tai vastaava tuki (15) Vammaispalvelut (3)	helmikuu 2017	Metropolia
Vantaa 215 000 as.	Jälkihuolto (2), Lapsi-/perhepalvelut, aikuissosiaalityö (1)	huhtikuu 2017	Metropolia
Kainuun sote 75 000 as.	Omaishoito tai vastaava tuki	lokakuu 2017	Diak
Eksote 132 000 as.	Aikuispalvelut, Jälkihuolto, Lapsi-/perhepalvelut (3), Vammaispalvelut,	huhtikuu 2017	Saimia

ASIAKASOSALLISUUS JA VALINNANVAPAAUS

- PALVELUJEN KÄYTTÄJÄT MUKAAN SUUNNITTELUUN
- ASIAKKAALLA ON VAIKUTUS PALVELUPROSESSIIN
- ASIAKAS ON VAIKUTTAJA, LAADUN KEHITTÄJÄ JA JOHTAJA

ASIAKKAIDEN KOKEMAA...

- KUULLUKSI TULEMINEN
- OMAN YMMÄRRYKSEN LISÄÄNTYMINEN
- ARJESTA IRTAUTUMINEN ON MAHDOLLISTUNUT

”Itkin ilosta, kun olin saanut oikeanlaisen, minulle sopivan tavan hyödyntää omaishoitajan vapaita ja budjettia.”

- TERVEYSPALVELUT, LIIKUNTA, TAIDE JA KULTTUURI
- TODELLINEN VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUS

- *”Voin sanoa omalta osaltani vain pelkkää positiivista palautetta tästä HEBU:sta. Koen, että minun yksilölliset tarpeeni omaishoitajana on nyt otettu oikeasti huomioon ja tätä kautta auttaa minua jaksamaan paremmin lapseni hoidossa ja tukemisessa.”*

Avain-hankkeen asiakaspalaute 17.8.2017

- PERHETYÖN VAIHTAMINEN
ELÄMÄNTAPAVALMENNUKSEEN
- APUA ELÄMÄN HALLITSEMISEEN JA ARJEN
SUUNNITTELUUN

”En tarvitse niinkään perhetyötä; osaan kyllä siivota ja käydä kaupassa.”

HAASTEITA JA “UHKAKUVIA” TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

- HB-mallin markkinointi haasteellista
- Julkista tiedottamista lisää
- Ei valmiita toimintamalleja
- “palvelutarjotin” olisi hyvä
- Kokemusten jakamista lisää
- Ei tarvitsisi “keksiä pyörää uudelleen”
- Tulee tehtyä asiakasvalintaa, koska motivoituneelle asiakkaalle helpompi markkinoida
- Johtaako HB malli siihen, että asiakas kuvaa tilannettaan heikommaksi kuin se onkaan, palvelujen menettämisen pelossa

ASIAKASMÄÄRIEN KASVATTAMINEN

- Hyvät kokemukset luovat uusia
- Kenelle/mihin HB malli ei sovellu?
- TIEDOTTAMINEN ja kokemuksista kertominen
- Tarvitaan kokemuksia myös niistä tilanteista, kun HB menee pieleen