

Avain kansalaisuuteen - henkilökohtainen budjetointihankkeessa toteutuva arviointi.

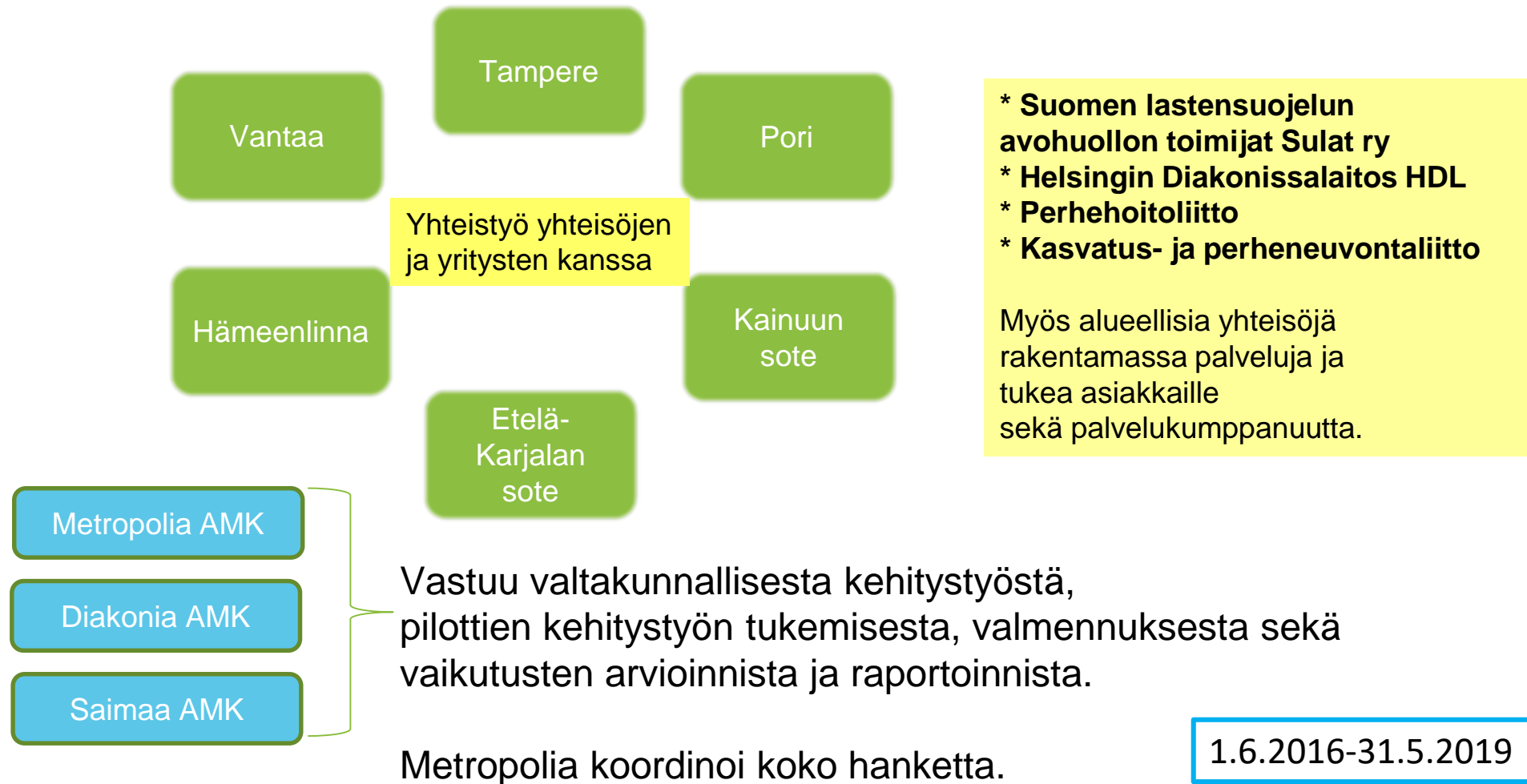
**Palvelut ja asiakasprosessit -näkökulma:
asiakaslähtöisyyden tilannekuva piloteissa.**



31.1.2018

Sirkka Rousu ja Katja Ihamäki
Metropolia Ammattikorkeakoulu

HB-toimintamalleja kehitetään kuudella eri maakunnan pilottialueella kolmen vuoden ajan asiakastyössä ja palvelujärjestelmän kehittämisessä





Henkilökohtainen budjetointi

Avain kansalaisuuteen

Arviointiasetelmassa on kyse

- Muutoksen arviointi: alku- ja loppumittaukset
 - Vaikutusten arviointi eri näkökulmista
- Verrokkiarviointi: HB-asiakkuus / tavanomainen asiakkuus
- Kustannukset ja kustannus-vaikuttavuustyyppisen taloudellisen analyysin edellytykset: mitä voimme sanoa tästä?



Tutkimuskysymykset

- **Mitä siitä seuraa**, kun asiakas HB-toimintamallin mukaisesti itse valitsee miten ja mihin palveluihin hän käyttää asiakassuunnitelmaan budjetoidut resurssit – sovitun asiakassuunnitelman rajoissa?
- **Millaisia vaikutuksia** tällä on nähtävissä 1) asiakkaan hyvinvointiin, toimintakykyyn ja osallisuuteen sekä toisaalta 2) palveluihin, työkäytäntöihin ja 3) kustannuksiin verrattuna tavanomaiseen toimintamalliin? Mitä voimme sanoa kustannus-vaikuttavuudesta?
- **Millaisia asioita on hyvä ottaa huomioon** HB-toimintamallissa ja lainsäädännössä?
- Arviointisuunnitelma ja monipuolinen tiedonkeruu on kuvattu nettisivuilla:
 - Asiakkaalle, Asiakastyöntekijälle, Organisaatiolle ja palveluntuottajalle
 - Arvioinnin työnjaot: 1) Saimaan AMK, 2) Metropolia, 3) Diak

Metropolia AMK:n tutkimuskohde hankkeessa

- Kun HB-toimintamallin (ja valinnanvapauslain) mukaan siirrytään viranomaisohjautuvasta toiminnasta enemmän asiakasohjautuvaan toimintaan **millaisia muutoksia voidaan havaita?**
 - asiakkaan roolissa ...toimijaksi, päämieheksi ?
 - työntekijän roolissa ja työotteessa ...mahdollistajaksi, valmentajaksi ?
 - palvelujärjestelmän toimintalogiikassa ja –kulttuurissa ...tarjontalähtöisyydestä kysyntälähtöisyyteen ?
 - palveluissa ...palveluvalikoimat monipuolistuvat asiakkaiden valintojen myötä ja asiakkaan valittavissa on erilaisia tuottajia?
- **miten ennakko-oletustemme käy?**

Lähtötilanteen tiedonkeruu ja kuvaus asiakaslähtöisyyks-käsitteen avulla

Aineistona

- Asiakastyöntekijöiden puhelinhaastattelut (12 henkilöä): kevät 2017
- Kehittävän arvioinnin työpajojen dokumentaatio. Osallistujina asiakastyöntekijät ja esimiehet: alkusyksy 2017 (jokaisessa pilotissa yksi työpaja, yhteensä 47 osallistujaa)
- Työpajaan osallistuneiden taustalomakkeiden vastaukset (47 osallistujaa): Minkä toivot muuttuvan asiakaskohderyhmäsi palveluissa ja asiakasprosessissa? Minkä arvioit muuttuvan HB:n käyttöönoton myötä?
- *Kysely pilottien HB-työryhmille ja sote-johtoryhmille: kesä ja elokuu -> vastaajia vähän; tietoa ei voida hyödyntää.*
- *Miten asiointi sujui -päiväkirjamerkinnot: asiakkaiden ja työntekijöiden -> hyödynnetään arvioinnin loppuraportissa 2019.*

Asiakaslähtöisyyttä peilattiin näiden kysymysten avulla: aineistosta muutamia keskeisiä huomioita

Miten asiakkaiden tarpeisiin nykyisin vastataan ko.asiakaskohderyhmissä?

- valmis sote-palveluvalikko
- väliinputoajia

Miten asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat?

- asiakkaan kanssa tehdään palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
- hyväksyä tai kieltäytyä palvelusta
- kehittämiskumppanuus vielä satunnaista

Miten asiakkaan lähituki ja ohjauksen tarve toteutuvat?

- lähityöntekijä ohjaa ja tukee
- läheiset joidenkin asiakkaiden asiakkuudessa mukana
- muunlaista lähitukea saatavilla liian vähän

Edistävät ja estävät asiat?

Mitkä asiat **edistävät** nykyjärjestelmässä asiakaslähtöistä palvelua?

- laaja asiakasymmärrys kaikilla toiminnan tasoilla, asenteet, arvot
- asiakassuunnitelma
- sosiaalihuoltolain periaatteiden laaja soveltaminen

Mitkä asiat mahdollisesti **estävät** nykyjärjestelmässä asiakaslähtöistä palvelua?

- sektorikohtainen työskentely ja palvelut
- kohtaamattomuus: yli- ja alikäyttöä
- asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta ei huomioida: pallottelu
- suppea palveluvalikko

Kehittämistoiveita ja arvioita muutoksista

Minkä **toivot** muuttuvan asiakaskohderyhmäsi palveluissa ja asiakasprosessissa?

Asiakaskeskeisyys ykköseksi:

- autonomia, kompetenssin lisääntyminen, joustavuus ja oikea-aikaisuus palveluissa, vaihtoehtojen lisääntyminen, tasavertaisuus asiakassuhteessa, asiakkaan oma vastuunotto

Työtapojen ja asenteiden muuttuminen ihmislähtöiseen toimintatapaan (vrt. palvelu- ja asiantuntijalähtöinen; sektorikohtainen työskentely)

Minkä **arvioit** muuttuvat **HB:n käyttöönoton** myötä?

- Asiakkaan ääni ja toiveet paremmin kuulluiksi. Asiakkaan vastuu kasvaa.
- Joustavuus lisääntyy palveluissa. Niiden kirjavuus ja epämääräisyys kasvaa. Valvonta/laatu?
- Havaitaan palveluaukot paremmin.
- Vaikutukset kasvavat, kun asiakas on enemmän osallinen.
- Työskentelytavat ja asenteet muuttuvat.
- Työmäärä aluksi ainakin kasvaa.
- Kustannustietoisuus lisääntyy kaikilla osapuolilla.

Asiakkaiden valitsemat HB-palvelut eivät ole olleet vain sote-palveluja: esimerkkejä

	Tukea ja apua	Liikuntaa ja hyvinvointia	Helpotusta arkeen ja toimintamahdollisuuksiin	
	Hoitaja kotiin	Ratsastus Tanssi	Tabletti	
	Kasvatuksen tuki	Kuntosali	Auton korjaus	
	Hieroja	Loma	Ilmalämpöpumppu	
	Tukihenkilö	Koiran pentu		

Tällä hetkellä askarruttavia kysymyksiä

- HB-budjetin laskeminen asiakkaan tarpeiden mukaiseksi
- **Uskalletaanko antaa asiakkaalle riittävästi vapautta kokeilla asiakasehtoisia tuen ja palvelujen valintoja** (asiakkaalla on tarve ja lakisääteinen oikeus) ...vai rajataanko vain jo tarjolla olevaan viranomaisehtoiseen ”valintatalon” nykyvalikkoon ja vain tuottajarekisterissä oleviin sote-palveluntuottajiin – muuttuuko tällöin mikään?
- Hitaasti käynnistynyt HB-toimintamallin käyttöönotto asiakastyössä
- Haasteena asiakaslähtöisen asiakasprosessin rakentuminen !
- HB-päätös/päätökset nykyisissä asiakastietojärjestelmissä
- HB-budjetin kustannusten seuranta organisaatiossa (”asiakkaan kustannuspaikalle” kertyvät kulut joudutaan pääosin poimimaan järjestelmistä manuaalisesti). Miten asiakas voi seurata budjettiaan?

Henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallin kehittyminen vaiheittain kohti tavoitetilaa

- Vanhan toimintatavan purkua.
- HB:stä hyötyvien asiakkaiden etsimistä asiakasymmärrystä hyödyntäen.
- Organisaation valmentamista asiakasprosessin muutokseen.

- Kokeilukulttuurin luominen, avoin suhtautuminen kehittämiseen.
- Organisaation ja johdon tuki asiakastyöntekijöille ja asiakasprosessin kehittämiseen.
- Asiakastyöntekijällä roolin muutoksen opettelua, johon kuuluu myös uusia käytäntöjä.

- Lainsäädännössä ja asiakasorganisaatioissa toteutuu asiakaslähtöinen HB-toimintamalli, jossa huomioidaan sen mahdollisuudet myös toimia varhaisen tuen järjestämistapana.
- HB-mallin soveltamisessa on käytössä valtakunnallista tukea, ohjeistusta sekä käytäntöjä ja tietojärjestelmiä.
- Asiakasprosessissa asiakas on päämies ja työntekijä mahdollistaja. Ihmisten voimavarat, näkemykset ja kokemukset ovat keskiössä.
- Asiakas voi laatia elämäänsä ja hyvinvointiaan edistävän tukisuunnitelman tarvittaessa läheistensä tuella. Sen pohjalta laaditaan yhdessä työntekijän kanssa HB-asiakassuunnitelma ja budjetti.
- Asiakas voi löytää tarpeisiinsa soveltuvaa tukea ja palveluja – palvelumahdollisuudet monipuolistuvat.
- Asiakas voi seurata ajantasaisesti omaa budjettiaan ja siihen tehdään tarvittavia muutoksia.
- Asiakkaalla on mahdollisuus maksuttomaan HB-tukihenkilön tai vastaavaan tukeen.
- Työntekijöillä on mahdollisuus kohdentaa työaikaansa asiakkaan tarpeiden mukaan, ja muutoinkin toimia asiakaslähtöisesti.

Kokemuksia ja alkuvaiheen tuloksia

- julkaisu tulossa maaliskuussa 2018



Henkilökohtainen budjetointi

Avain kansalaisuuteen

Etusivu

Pilottit

Uutiset

Blogit

Tapahtumat

Julkaisut

In English

Hanke

Sivukartta

Kohdennettua tietoa asiakkaille, asiakastyöntekijöille sekä organisaatioille ja palveluntuottajille

Lisäsimme Hanke-pääsivun alle kohdennettua tietoa henkilökohtaisen budjetoinnin eri kohderyhmille. ...

[Lue lisää](#)

Rahoittajat, osatoteuttajat, pilotit ja muut yhteistyökumppanit



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Diak



TAMPERE

PORI



Kainuun sote



Sulat ry