Henkilökohtainen budjetointi

Avain kansalaisuuteen

Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

Metropolia

Diak

Saimaan ammattikorkeakoulu

Vantaa

TAMPERE

PORI

Kainuun sote

eksote

HAMEENLINNA

Henkilökohtaisen budjetin määrittäminen, seuranta ja kustannus-vaikuttavuusarvioinnin edellyttämä kustannustieto

Eksoten pilotti: Päätöstapahtuma 16.4.2019

Tuula Pehkonen-Elmi

Diakonia-ammattikorkeakoulu

- Miten tehtiin?
- Mitä opittiin?
- Kehittämisehdotukset

- Tarkastelu
  - asiakasryhmittäin, ei piloteittain
  - pilotit kokonaisuutena, ei yksittäin

Miten HB:n suuruus määritettiin piloteissa?

- Asiakkaan sen hetkiseen avun ja tuen tarpeeseen perustuen (yleisin)
  - tarpeenarvioinnin yhteydessä selvitettiin yksittäinen palvelu tai palveluiden kokonaisuus, johon asiakkaalla oli oikeus lakien tai säännösten perusteella
  - esim. omaishoitajan vapaapäivät, sosiaalihuoltolain 18. pykälän mukaisen perhetyön palvelut, vammaisten päivätoiminta, päihdekuntoutus

Mitä opittiin HB:n suuruuden määrittämisestä?

HB määrittämisen taustaksi tarvitaan tieto kustannuksista, jotka palveluiden järjestämisestä aiheutuisivat kunnalle (omana tuotantona, ostopalveluina tai palveluseteleinä)

Tämä edellyttää

- erillislaskentaa - palvelujen tuotteistamisen kaltaista
- palvelut on tuotteistettu

Mitä opittiin HB:n suuruuden määrittämisestä?

- Tarvittavia tietoja on vaikea saada
- Yhteisesti hyväksyttyjä menettelyohjeita HB:n suuruuden määrittämiseksi ei ole (kunta, alue, valtakunta)
- Vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta myös talousosaamista ja yhteistyötä taloushallinnon kanssa

Mitä opittiin HB:n suuruuden määrittämisestä?

- Asiakas saa tiedon budjettinsa suuruudesta
  - ennakkoon
  - asiakasprosessin myöhäisemmissä vaiheissa
- Usein omatyöntekijän myöntämä HB käsitellään vielä asiakastyöntiimeissä tai hyväksytetään esimiehellä

Mitä opittiin HB:n suuruuden määrittämisestä?

- HB:tä määritettäessä huomioitava
  - tarve
  - saako budjetilla todellisuudessa markkinoilta tavoitteen saavuttamista tukevaa palvelua
  - palveluiden saatavuus ja hintatasoon vaikuttavat kustannuserät vaihtelevat alueittain
- Selvitettävä vielä jatkossa
  - missä määrin omatyöntekijän antama tuki ja palvelu tulisi ottaa huomioon budjetin suuruutta määritettäessä
  - kuluttaisiko omatyöntekijän antama tuki ja palvelu budjettia
  - kuka maksaa mahdollisen HB-tukihenkilön kustannukset

Mitä opittiin HB:n suuruuden määrittämisestä?

- Budjetit ovat keskimäärin pieniä (300-29 700 €)
- Lyhyitä, määräaikaisia (kertaluonteinen hankinta – 15 kk, keskimäärin 2-10 kk)
- Pyrkimys kustannusneutraaliuteen ohjaa toimintaa
  - toteutetaan asiakaskohtaisesti
  - eikä esimerkiksi asiakasryhmäkohtaisesti
- Esille tuleva uudenlaisten palvelujen tarve ja halu kontrolloida syntyviä kustannuksia

  -> joissakin organisaatioissa palveluja ryhdytään kehittämään monipuolisemmiksi

Miten HB:tä seurattiin piloteissa?

Asiakkaat

- omatoimisesti (usein manuaalinen)
- kuntien Tiera Oy:n palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)
- ePassi Payments Oy:n ePassi (henkilöstöetujen mobiilimaksuväline)
- kaikki asiakkaat eivät kokeneet budjettinsa seuraamista tarpeelliseksi

Omatyöntekijät

- taulukkolaskentatyökirja (Excel) - tietojen siirto manuaalisesti laskuista, kuiteista
- laskentataulukko (Excel) - tietojen siirto toimintolaskentajärjestelmästä sisältäen useita manuaalisia vaiheita

Mitä opittiin HB:n seurannasta?

HB-toimintamallissa on välttämätöntä, että sekä HB-asiakas että omatyöntekijä pystyvät seuraamaan budjetin käyttöä

Nykyisillä järjestelmillä seuranta on haasteellista ja työlästä

Mitä opittiin HB:n seurannasta?

Asiakkaan näkökulma

- asiakkaan tiedettävä henkilökohtaisen budjettinsa
  - suuruus, käyttöaika ja käyttöön liittyvät rajoitukset
  - näiden asioiden (tai mistä tiedot löytyvät) tulisi ilmetä valituskelpoisesta päätöksestä
- asiakas ei pääsääntöisesti saa säännöllisesti ajantasaista tapahtumatietoa henkilökohtaisesta budjetistaan
- helppokäyttöistä, ajantasaisen seurannan mahdollistavaa, asiakasta leimaamatonta maksuvälinettä ei vielä ole

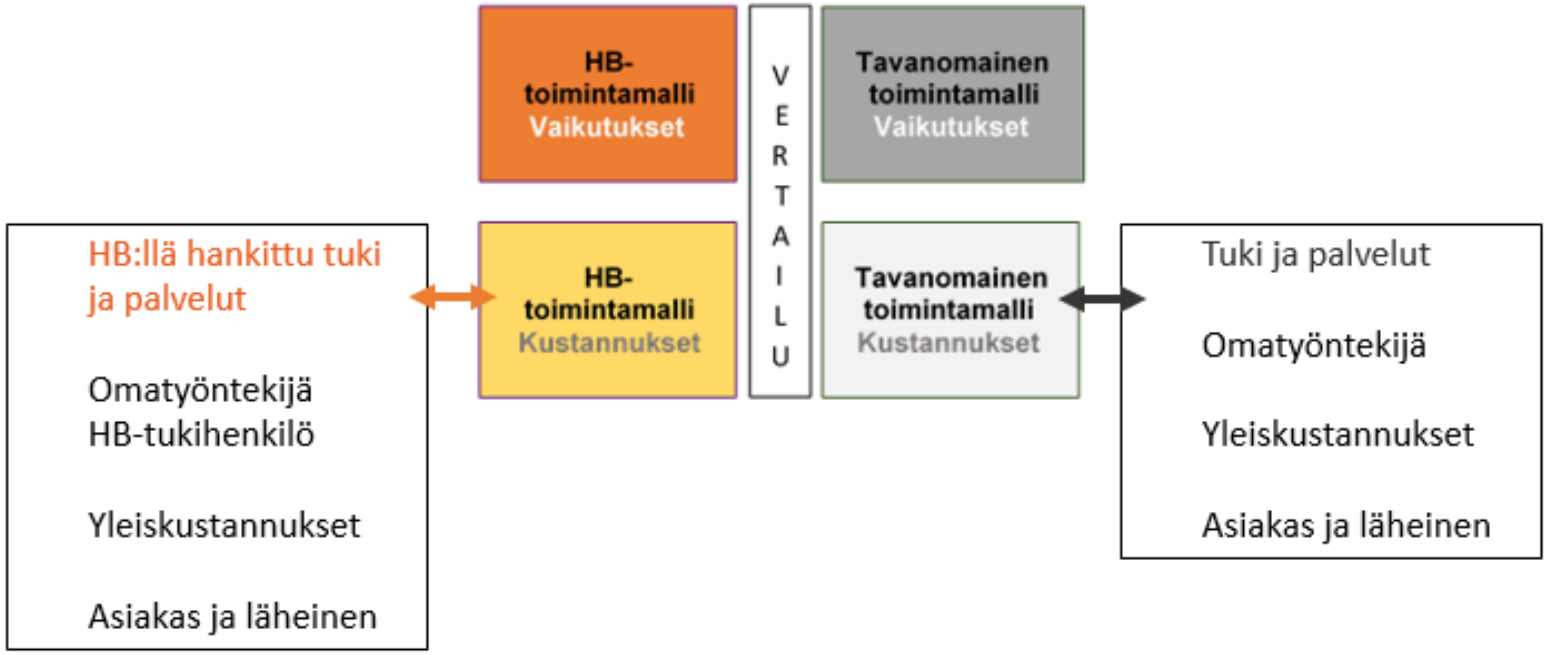
Mitä opittiin HB:n seurannasta?

Omatyöntekijän näkökulma

- omatyöntekijän saatava tieto
  - hankituista palveluista (mitä palvelua, mistä, kuinka paljon)
  - käytetystä rahamäärästä
  - asiakaskohtaisesti
- useimmat palveluiden järjestäjien tietojärjestelmät eivät tue omatyöntekijöille HB:n käytön seurantaa
- seuranta toteutuu yhdistellen manuaalisia ja automatisoituja työvaiheita
- asiakaskohtainen seuranta laskentataulukoiden avulla
- viive maksuissa ja kirjaamisessa

Kustannus-vaikuttavuusarvioinnin (taloudellisen arvioinnin) edellyttämä kustannustieto

Kustannukset = kaikkien niiden resurssien arvo euroina, joita tarvitaan palvelujen ja tuen järjestämiseen ja tuottamiseen



Ks. Kustannusten arvioinnin ja tiedonkeruun viitekehys s. 93 artikkelista Pehkonen-Elmi, T. (2018). *Kustannukset, vaikutukset ja kustannus-vaikuttavuus.* Teoksessa S. Rousu (toim.), *Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin* (s. 89–107). Saatavilla http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-083-0

Miten?

- Palvelujen ja tuen asiakaskohtaiset kustannukset
  -> HB - poimittiin manuaalisesti
  -> tavanomainen järjestämistapa (verrokit) - poimittiin manuaalisesti
- Omatyöntekijän työstä aiheutuvat kustannukset
  -> arvioimisen perustana on työaika
  -> työajan seurantatiedot vain yhdestä pilotista
  -> HB-toimintamallin aiheuttamaa muutosta omatyöntekijöiden työmäärään ja kustannuksiin ei pystytty todentamaan työajanseuranta-aineiston vähäisyydestä johtuen
- HB-tukihenkilö (ei juurikaan ollut)
  -> tehtävät jäivät omatyöntekijälle ja siten kustannukset järjestäjäorganisaatiolle
- Yleiskustannukset (hallinto, esimiestyö, tukipalvelut)
  -> vyöryttämällä, tehtiin ja tietoja saatiin yhdestä pilotista
- Asiakkaiden ja läheisten aika ja muut kustannukset
  -> lähinnä laadullista tietoa

Mitä opittiin kustannustiedoista ja niiden saatavuudesta?

- Talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmät on suunniteltu talousarvion toteutumisen seuraamiseen esimerkiksi yksiköittäin, kustannuspaikoittain tai tehtävittäin
- Taloudellisessa arvioinnissa tarvittavien
  - kustannusten – asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisesti – seuraaminen on vierasta ja haasteellista
  - asiakas- ja asiakasryhmäkohtaisten kustannustietojen saaminen ei nykyisillä järjestelmillä onnistu

    -> manuaalista työtä -> vaikeuttaa eri järjestämistapojen kustannusten vertailua

Mitä opittiin kustannustiedoista ja niiden saatavuudesta?

- HB:ssä oletuksena on, että asiakkaalle siirtyy tehtäviä ja siten myös kustannuksia järjestäjäorganisaatiolta
- Kuitenkin muille kuin järjestäjäorganisaatiolle itselleen aiheutuvien kustannusten huomioon ottaminen on vierasta
- Työajanseuranta koetaan työlääksi, vaikkakin välttämätöntä järjestämistapojen omatyöntekijöiden kustannusten vertaamiseksi
- HB-tukihenkilöiden työstä aiheutuvien kustannusten arvioimiseksi tarvitaan tietoa tukihenkilöiden tehtävistä ja käyttämästä ajasta

Entä tiedot tavoiteltujen vaikutusten toteutumisesta ihmisten elämässä?

- Vaikutustiedon systemaattinen kirjaaminen sosiaalipalveluissa on tällä hetkellä vähäistä
- Mihin tarpeeseen tukea tai palveluita annetaan?
- Mitä vaikutuksia ihmisten elämässä tavoitellaan?

Kehittäminen - HB:n määrittäminen

- Kehitettävä **tietojärjestelmiä ja** palvelujen käyttöä kuvaavien tietojen **kirjaamista**
- Lisättävä asiakastyötiimien
  - ymmärrystä palvelujen kustannusten muodostumisesta
  - HB:n määrittämiseen tarvittavaa osaamista
  - yhteistyötä talous- ja henkilöstöhallinnon kanssa
- Suositukset HB:n suuruuden määrittämiseksi
  - HB:n määrittäminen vaiheittaiseksi, prosessin edetessä tarkentuvaksi
  - päätettävä HB-tukihenkilön kustannusten sisällyttämisestä HB:hen
  - lisättävä määrittämisen läpinäkyvyyttä -> myös asiakas ymmärtää, miten hänen HB:nsä määritetään ja mitkä palvelut mahdollisesti jäävät sen ulkopuolelle
- Ohjeistus HB:n sisällön ja suuruuden tarkistamisesta ja muuttamisesta

Kehittäminen - HB:n seuranta

<u>Kehitettävä järjestelmiä HB:n hallinnointiin ja seurantaan</u>

- asiakaskohtaista tietoa HB:stä sekä omatyöntekijälle että asiakkaalle itselleen
- pystyttävä liittämään maksuväline, joka ei leimaa sosiaalihuollon asiakkaaksi
- viiveet pois/mahdollisimman pieniksi
- asiakkaan nähtävä budjettinsa suuruus, käyttöaika ja käyttöön liittyvät rajoitukset (HB-päätöksen tiedot soveltuvin osin)
- kehitettävien järjestelmien on ”keskusteltava” keskenään ml. talous- ja henkilöstöhallinto

Kehittäminen – kustannus- ja vaikutustiedon saatavuus

- Lisättävä ymmärrystä kustannusten ja vaikutusten samanaikaisen tarkastelun ja vertailun hyödyistä ja edellytyksistä
- Kehitettävä kaikkien järjestämistapojen asiakaskohtaista kustannustietojen saatavuutta
- Kehitettävä tavoiteltujen vaikutusten määrittämistä, seurantaa ja arviointia osaksi asiakastyön prosessia
  - systemaattinen kirjaaminen
  - asiakastyöhön, tietojohtamiseen ja tutkimukseen
  - huomioitava määrämuotoista (rakenteista) kirjaamista kehitettäessä
- Kustannusten ja vaikutusten seurantaa ryhdyttävä kehittämään pikaisesti

ARVIOINTI

URA-
VALMENNUS
TOIMI!