

Henkilökohtainen budjetointi

Ihmislähtöinen toimintatapa sosiaali- ja terveydenhuoltoon



Avain kansalaisuuteen – henkilökohtainen budjetointi -kehittämishankkeen (2016–2019) tulokset ja kehittämissuositukset sekä yhteenveto hankkeesta. Ote julkaisusta.

Sisältö

Sirkka Rousu & Elina Pekonen (toim.), ja Ulla Huhtalo, Katja Ihamäki, Aija Kettunen, Katja Kylliäinen, Taija Nöjd, Miia Ojanen, Pia Pajari, Tuula Pehkonen-Elmi, Esko Pääskylä ja Mirja Saikko

Henkilökohtainen budjetointi – ihmislähtöinen toimintatapa sosiaali- ja terveydenhuoltoon	3
Miten henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavan periaatteita voidaan toteuttaa jo nykyolinsäädännön mukaisesti?	3
Ihmislähtöinen, osallisuutta ja aktiivista toimijuutta vahvistava henkilökohtainen budjetointi toimintatapana	4
Henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavan tunnistaa näistä elementeistä	6
Ihmislähtöinen arvopohja	6
Tiedon saatavuus	6
Työvälineitä oma-arviointiin	7
Ihmisen oma ehdotus	7
Luottamus	8
Omaehtoiset valinnat	8
Neuvontaa, ohjausta ja tukea	9
Budjetin seuranta ja hallinta	9
Tavoitteiden seuranta	9
Palaute on merkityksellistä	10
HB-toimintatavan toimivuus ja vaikutukset	10
Arvopohja ja toimintaperiaatteet	10
Asiakas omien palvelujensa ohjaksissa	11
Työntekijä yhteistyön ja kumppanuuden roolissa	12
Palvelut sekä hyvinvointia ja arjen toimintakykyä ja osallisuutta tukeva toiminta	14
Palveluntuottajan rooli on myös keskeinen	14
Asiakkaan tarvitseman tuen ja tukihenkilön merkitys	55
Järjestämistä vastuussa oleva organisaatio luo rakenteelliset edellytykset onnistuneelle asiakastyölle ja luottamukselle	15
Tiedon tuottaminen sekä toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen	16
HB-prosessi ja dokumentaatio	16

Lisätietoa ja koko julkaisu saatavana: www.henkilokohtainenbudjetointi.fi

Sirkka Rousu & Elina Pekonen (toim.) sekä Ulla Huhtalo, Katja Ihamäki, Aija Kettunen, Katja Kylliäinen, Taija Nöjd, Miia Ojanen, Pia Pajari, Tuula Pehkonen-Elmi, Esko Pääskylä & Mirja Saikko

Henkilökohtainen budjetointi - ihmislähtöinen toimintatapa sosiaali- ja terveydenhuoltoon

Miten henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavan periaatteita voidaan toteuttaa jo nykylaisäädännön mukaisesti?

Tämä kuvaus henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavaksi ja sen välttämättömiksi elementeiksi on syntynyt Avain kansalaisuuteen – henkilökohtainen budjetointi -hankkeessa keväällä 2019.

Mahdollistava lainsäädäntö

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä vastaavalla organisaatiolla – kunta tai kuntayhtymä – on lakien (mm.STVOL 733/1992) mukaan mahdollisuus tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut valitsemallaan tavalla. Nykyisessä lainsäädännössä ei ole erityisiä säännöksiä henkilökohtaisen budjetoinnin mukaisesta tavasta järjestää ihmisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lainsäädännöstä ei myöskään löydy esteitä tälle. HB-toimintatavalla voidaan edistää mm. sosiaalihuoltolain tavoitteita ja toimintaperiaatteita.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ns. substanssilainsäädäntö on tarve- ja tavoitelähtöistä ja perustuu yksilökohtaiseen harkintaan. Tämän mukaan ihmisellä on oikeus saada hoitoa sekä tukea ja apua selvitettyjen tarpeidensa mukaan. Perustuslain, sosiaalihuollon asiakaslain, terveydenhuollon potilaslain sekä mm. hallintolain säännösten mukaan ihmiset itse päättävät itsemääräämisoi-

keuteensa perustuen, millaisella hoidolla, palveluilla ja tuella heidän tarpeisiinsa vastataan. Ihmisten toimintakyky on erilaista oman tilanteensa arvioinnissa, hoidon, palvelun ja tuen suunnittelussa sekä valittujen keinojen toteuttamisessa. Palveluista vastaavan organisaation on otettava tämä huomioon palvelujen käyttäjien ohjauksen ja lähituen järjestämisessä.

Ihmisen oikeus tehdä valintoja

Vapaus valita on ihmisen oikeutta tehdä vapaasti omaan elämäänsä liittyviä valintoja ja päätöksiä ja toteuttaa niitä. Se antaa mahdollisuuden omiin mielipiteisiin, tahdonilmauksiin, vakaumuksiin ja tekoihin. Valinnanvapaus on merkityksellinen ihmisoikeus myös hyvinvoinnin kannalta. Ihminen voi hyvin, kun hän voi itse omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, mitä hänelle tapahtuu. Jos ihminen kokee, ettei hänellä ole keinoja vaikuttaa siihen, mitä hänelle tapahtuu, hän ei voi hyvin. Ihmiselle on voinut kertyä kokemuksia siitä, ettei omilla näkemyksillä ole merkitystä: niitä ei joko kuulla tai oteta vakavasti. Tunte osallisuudesta ja arvostuksesta on tärkeää yksilön hyvinvoinnille.

Kyky valintoihin on erilaista eri yksilöillä

Kyky käyttää valinnanvapautta vaihtelee esimerkiksi päättävästä asiasta, kokemuksista, tilanteesta, senhetkisistä voimavaroista tai ympäristöltä saadusta tuesta

riippuen. Niinpä palvelut ja tuki eivät voi olla "samanlaisia kaikille". Tarvitaan kykyä aidosti ymmärtää toisen ihmisen näkökulmia ja tukea häntä oman näköisen ratkaisun löytämiseen. Tarvitaan ammatillista osaamista, jotta löydetään kunkin ihmisen kannalta hänen tarpeisiinsa sopivinta ja vaikuttavinta tukea ja apua. Samoin tarvitaan palvelujärjestelmästä vastaavien kykyä kehittää palveluja vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Lisäksi tarvitaan palveluntuottajien kykyä tarjota juuri sitä, mitä asiakkaat tarvitsevat.

Ihmislähtöinen toimintatapa edistää itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta

Palvelujärjestelmään sisältyy jo nykyisin monenlaisia valinnanvapauden elementtejä, jotka ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Valinnanvapaus ei rajoitu vain mahdollisuuteen valita palveluntuottaja. Yksi valinnanvapautta laajasti edistävä keino on henkilökohtaisen budjetoinnin (HB) toimintatapa.

Kaikkien sote-asiakkaiden tulisi voida valita HB-toimintatapa heidän erilaisissa tuen tarpeissaan ja myös silloin, kun tarve on kevyemmin keinoin ratkaistavissa. Tässä kuvattu HB-toimintatapa edistää myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) keskeisten tavoitteiden toteutumista. Henkilökohtainen budjetointi (HB) -kirjainlyhennettä suositellaan käytettäväksi asiayhteydessään (Kotimaisten kielten keskus Kotus 2017).

Ihmislähtöinen, osallisuutta ja aktiivista toimijuutta vahvistava henkilökohtainen budjetointi toimintatapana

Henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatapaa voidaan soveltaa jo olemassa olevien sote-lakien mukaan siten kuin kunkin ihmisen tarpeisiin vastaaminen edellyttää. Henkilökohtainen budjetointi on keino ihmisen arjessa ja elämäntilanteessa tarvittavan tuen ja palvelujen järjestämiseksi ja tarpeisiin liittyvien tavoitteiden edistämiseksi. Näistä on sovittu omatyöntekijän kanssa laaditussa palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa.



Henkilökohtainen budjetti on rahasumma, jonka ihminen voi käyttää sovittujen reunaehtojen mukaan palvelujen ja arjessa hyvinvointia ja toimintakykyä edistävän toiminnan järjestämiseen omaehtoisesti. Budjetin käyttäjä tai hänen valtuuttamansa henkilö pystyy seuraamaan oman budjettinsa toteutumista.

Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteet

Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteena on, että jokainen ihminen voi Suomessa elää oman näköistä hyvää elämää, silloinkin kun on yhteiskunnan palvelujen ja tuen tarpeessa. Ihmisellä on aktiivinen rooli omaan elämäänsä liittyvän tuen ja palvelujen ratkaisuissa. Hänen kykyään osallistua tuetaan ja edistetään hänen toimintakykynsä edellyttämällä tavalla.

Tavoitteena on, että henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumista seurataan ja arvioidaan ihmisen hyvinvoinnin näkökulmasta eli sitä, miten ihmisen hyvinvointi ja toimintakyky, osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat käytännössä ja miten asiakkaan kanssa sovitussa tavoitteissa on onnistuttu.

Henkilökohtainen budjetointi eroaa tavanomaisesta

Henkilökohtainen budjetointi (HB) ei ole vain nippu palvelusetelitä eikä rajaudu sovellettavaksi vain palvelusetelillä. HB ei ole vain käytössä olevan palvelun vaihtamista toiseen, vaikka sitäkin se voi jonkin asiakkaan kohdalla olla.

HB eroaa nykyisistä toimintatavoista mm. siten, että ihmisellä on sovittu rahasumma eli budjetti, jota hän käyttää sellaiseen tukeen ja apuun, joka parhaiten vastaa hänen tarpeisiinsa. Tämä tuki ei aina löydy nimenomaan sote-palveluntuottajarekisterissä olevilta palveluntuottajilta tai eivät ole perinteisiä sote-palveluja. HB-toimintatavassa asiakkaan ja omatyöntekijän roolit muuttuvat: asiakkaan rooli on aktiivisempi ja työntekijän rohkaisijan ja kannustajan rooli vahvempi.

Työntekijä on enemmän myös kontaktissa palveluntuottajiin etsittäessä asiakkaan tarpeisiin soveltuvaa palvelua. Budjetin konkreettinen käyttö mahdollistuu erilaisin käytännöin. Maksutapoina voivat olla esimerkiksi mobiilimaksaminen (mm. ePassi), maksusitoumus, laskutus sovitusta palvelusta ja toiminnasta, palveluseteli tai raha asiakkaan tilille, jolla asiakas itse järjestää ko. palvelun tai tuen ja raportoi siitä.

Palvelut monipuolistuvat ja kehittyvät asiakkaiden valintojen ja uudenlaisten ratkaisujen myötä. Tämä parantaa erilaisiin tarpeisiin tarvittavien tukimuotojen saatavuutta.

Henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavan tunnistaa näistä elementeistä

Kuvauksen avulla palveluista vastaava organisaatio voi tarkistaa, mitkä asiat toimivat jo hyvin ja missä asioissa on vielä kehitettävää. Tärkeää olisi pohtia myös sitä, mihin tietoon arviointi perustuu.



Ihmislähtöinen arvopohja

Henkilökohtaista budjetointia soveltava organisaatio sitoutuu toimimaan ihmislähtöisesti asiakkaana olevan ihmisen itsemääräämisoikeutta, autonomiaa, osallistumista ja omaehtoista budjetin käyttöä edistävästi sekä järjestämään erilaisten asiakkaiden tarvitsemaa neuvontaa, ohjausta ja muuta lähitukea esim. tukihenkilötoiminnalla. Asiakastyö on organisoitu niin, että ihminen voidaan kohdata tarpeineen kokonaisvaltaisesti ja kiireettä sekä huomioiden esimerkiksi hänen koko perheensä tarpeet.

Tiedon saatavuus

Kuntalaisilla ja asiakkailla on saatavilla tietoa henkilökohtaisesta budjetista ja sen valitsemisen merkityksestä hänelle. Heillä on käytettävissään tietoa tarjolla olevista erilaisista sote-palveluista, niiden hinnoista ja laadusta. Kuten myös tietoa erilaisista hyvinvointia, arjen toimintakykyä ja jaksamista edistävistä toiminnoista, jolla voidaan vastata ihmisen yksilöllisiin tarpeisiin. Tietoa on myös erilaisen tuen vaikutuksista ja siitä, että lähtökohdana ovat asiakkaan omat toiveet ja tarpeet.





Työvälineitä oma-arviointiin

Kuntalaisilla ja asiakkailta on käytettävissään työvälineitä, joita he voivat hyödyntää omien tarpeidensa ja elämäntilanteensa sekä tavoitteidensa pohdintaan. Saatavilla on eri-ikäisille ja erilaisessa elämäntilanteessa oleville soveltuvia oma-arviotyövälineitä ja menetelmiä käytettäväksi sähköisesti ja muutoin.

Ihmisen oma ehdotus

Henkilökohtainen budjetti on tarve- ja tavoiteperustainen sekä pohjautuu asiakkaana olevan ihmisen ehdotukseen. Ihmisen omat tarpeet ja tavoitteet määrittävät hänelle soveltuvimman palvelujen ja/tai hyvinvointia ja arjen toimintakykyä edistävän toiminnan sisällön eli sen, millainen budjetti tarvitaan.

Budjettisumma lasketaan, kun on selvillä ihmisen tarpeet, tavoitteet ja niihin soveltuvat palvelut tai muu tarvittava tuki, sekä niiden kustannukset. Budjetilla tulee tosiasiallisesti pystyä järjestämään tarpeisiin ja sovituihin tavoitteisiin vastaavat palvelut tai muu arjen toimintakykyä ja hyvinvointia edistävä tuki, tarvittaessa organisaation hallinnon- ja palvelualojen rajat ylittäen. Tavoitteena on ihmisen hyvän elämän tukeminen.





Luottamus

Henkilökohtaista budjetointia soveltava organisaatio luottaa asiakkaaseen budjetin hakijana ja käyttäjänä. Organisaatio luottaa siihen, että asiakkaan, hänen läheistensä ja asiakkaan työntekijän yhdessä laatima palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja niihin vastaavat keinot ovat huolella pohdittuja ja perusteltuja budjetista päättämiseksi ja myös sen toteuttamiseksi. Työntekijä tuo asiakassuhteeseen oman tietonsa siitä, millainen palvelu tai tuki tutkimusten mukaan on osoittautunut vaikuttavaksi.

Organisaatiossa sovitulla tavalla työntekijä tarvittaessa voi konsultoida asiakastyön tiimiä ja esihenkilöitä. Yksilökohtaisen harkinnan ja päätösvallan käyttöä tuetaan esimerkiksi koulutuksella, konsultaatiolla ja HB-toteuttamisohjeilla.

Omaehtoiset valinnat

Henkilökohtaista budjettia asiakas voi käyttää omaehtoisesti. Sen mukaan, mitä asiakkaan omatyöntekijän kanssa on kirjattu asiakassuunnitelmaan budjetin perusteista, tavoitteista ja budjetin toteuttamisesta, asiakas voi käyttää budjettia vapaasti. Mahdolliset rajoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja/tai päätökseen, josta valitusoikeus. Yleisenä rajoitteena kaikille budjetinkäyttäjille on, että budjettia ei saa käyttää rikolliseen toimintaan eikä uhkapeleihin. Teknologisilla välineillä tuetaan budjetin käyttöä ja ajantasaista seurantaa.





Neuvontaa, ohjausta ja tukea

Henkilökohtaisen budjetin käyttäjän kanssa sovitaan, millaista tukea hänellä on käytettävissä, kuten omatyöntekijästä ja mahdollisesta tukihenkilön roolista ja tehtävistä. Tukihenkilönä voi toimia asiakkaan ehdottama henkilö, joka voi olla myös omainen tai muu läheinen. Tukea on asiakkaan tarpeiden mukaan sovitusti saatavilla HB-asiakkuusprosessin kaikissa vaiheissa.

Budjetin seuranta ja hallinta

Budjetin käyttäjän ja hänen omatyöntekijänsä on mahdollista seurata budjetin toteutumista ajantasaisesti organisaatiossa sovitulla tavalla ja välineillä. Asiakas raportoi sovitulla tavalla budjetin käyttöä. Budjetin käyttöön liittyvissä laskuissa asiakas vahvistaa laskun oikeellisuuden. Asiakas voi aidosti hallita budjettiaan.

Tavoitteiden seuranta

Henkilökohtaisen budjetin valinneen asiakkaan kanssa sovitaan tavoitteiden seurannasta ja arvioinnista, kuten siitä, miten hänen tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa on sovitulla budjetilla pystytty vastaamaan ja millaisia vaikutuksia valituilla palveluilla ja muilla tukitoimilla on ollut hänen hyvinvointiinsa. Yhteisen arvioinnin perusteella asiakas suunnitelmaa ja siihen perustuvaa budjettia tarkistetaan.





Palaute on merkityksellistä

Henkilökohtaista budjettia käyttävä asiakas ja hänen mahdollinen tukihenkilönsä antavat palautetta kokemuksistaan ja tavoitteissa onnistumisesta. Anonyymiä palautetietoa hyödynnetään organisaatiossa toiminnan kehittämiseksi. Palautteen antaminen ja saaminen sekä tieto siitä, että palautetta hyödynnetään, on asiakassuhteen kaikille osapuolille merkityksellistä. Asiakkaat voivat osallistua heille sopivilla tavoilla palvelujen ja toiminnan kehittämiseen.

HB-toimintatavan toimivuus ja vaikutukset

Henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisvastuussa oleva organisaatio seuraa HB-toimintatavan toimivuutta ja vaikutuksia niin ihmisten hyvinvoinnin kuin palvelujen ja kustannusten kehittymisen näkökulmasta.

HB-toimintatavan keskeistä sisältöä, arvoja, toimintaperiaatteita, eri osapuolien rooleja ja vastuita sekä muita toimintaedellytyksiä avataan tarkemmin seuraavassa tekstissä.

Arvopohja ja toimintaperiaatteet

Toiminnan eettisyys tulee toteutua kaikessa toiminnassa. Perinteisen palvelu- ja asiantuntijälähtöisen ajattelun sijaan toiminnan ja sen organisoinnin keskeisenä ohjenuorana ja tavoitteena on ihmisoikeuksien edistäminen ja ihmislähtöisyys. Ihminen on ensisijaisesti kokonainen ihminen, eikä vain jonkin palvelun asiakas.

Toiminnan perustana on tieto ihmisten tarpeista: **tarvemääräytyvä oikeudenmukaisuus ja positiivinen erityiskohtelu** edistävät yhdenvertaisuutta, sillä eri ihmisillä on erilaiset tarpeet. Tällöin yhdenvertaista ei ole se, että kaikille annetaan yhtä paljon ja samaa.

Henkilökohtaisen budjetoinnin valitseminen on mahdollista kaikille riippumatta siitä, mihin asiakasryhmään henkilö mahdollisesti kuuluisi.

Työtä ohjaa ihmisen osallisuuden varmistaminen ja autonomian kunnioittaminen: Ihminen on oman elämänsä ohjaksissa. Hän on päämies elämässään. Ihmisellä on toimintakykynsä mukaisesti valtaa ja vastuuta omista valinnoistaan ja toiminnastaan kansalaisena. Kaikessa toiminnassa pyritään ihmisen itsemääräämisoikeuden ja autonomian toteutumiseen. Erilaisten ihmisen toimintakyky on kuitenkin aina huomioitava ja tuettava häntä omien toiveiden ja tavoitteiden esittämiseksi.

Ihminen kohdataan kokonaisvaltaisena ihmisenä omine voimavaroineen. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja toiveiden huomioon ottamisesta on osa luottamusta. Nykyinen organisaatioiden sektoroitunut palvelujen "jakelumalli" etäännyttää siitä, mitä ihmisen kokonaistilanteessa olisi tarpeen nähdä, kohdata ja myös tehdä

eri palvelualojen yhteistyönä. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun ihmisellä useita tuen tarpeita ja niiden tarve on pitkäkestoinen tai jatkuva. On tärkeää huomioida myös ihminen osana perhettään ja lähiyhteisöjään.

Palvelujen ja tuen toteuttaminen edellyttää joustavuutta organisaatioiden toiminnassa. HB-valinta tuo nykyisen tarjonnan rinnalle lisää vaihtoehtoisia palvelujen ja tuen mahdollisuuksia, mikä vahvistaa ylipäättään palveluiden saatavuutta. Asiakas voi tarpeen mukaan myös arvioida eri vaihtoehtojen kustannusten perusteella, mistä ja mitä budjetilla kannattaa hankkia.

Omaehtoisuus toimintaperiaatteena tarkoittaa ihmisen oikeutta hyväksytyin budjetin puitteissa käyttää valitsemiaan palveluja ja tukea budjettipäätöksen ja asiakassuunnitelman rajoissa. Valinnanvapaus ei voi rajautua vain palveluntuottajan valitsemiseen tai vain yksittäisen palvelun vaihtamiseen johonkin toiseen palveluun. Budjettia tulee voida käyttää joustavasti elämäntilanteen edellyttämällä tavalla.

Silloin, kun ihmisellä on useita palveluita ja niiden toteuttamisessa on mukana eri työntekijöitä ja palveluntuottajia, näistä toimijoista voidaan muodostaa **asiakkaan oma tiimi**, jonka osalliset asiakas itse määrittää. Asiakkaan tiimin yhteistyötä ja palvelujen toteutumista **koordinoi omatyöntekijä asiakkaan kanssa**. Näin toteutuu parhaimmillaan yksilökohtainen palvelujen integraatio.

Ihmisellä on aina oikeus saada tarvitsemaansa neuvontaa, ohjausta ja muuta **tukea toimintakykynsä edellyttämällä tavalla**. Omatyöntekijä huolehtii, että jokaisella asiakkaana olevalla ihmisellä on ainakin yksi luottohenkilö arjessaan. Kun kaikilla ihmisillä ei ole omaisia tai

läheisiä, on organisaation huolehdittava, että erilaisia tukihenkilöitä on saatavilla.

Ihminen on aina myös omien asiakastietojensa omistaja ja ”pääkäyttäjä”. Hänen luvallaan hänen tiimissään mukana olevat voivat vaihtaa tietoja ja yhdessä hänen kanssaan sopia yhteisestä, yhdestä asiakassuunnitelmasta.

Asiakas omien palvelujensa ohjaksissa

Asiakkaan roolikartan luonnoksesta puuttuu ”hallintoala-maisen” rooli, ja niin pitääkin olla. Asiakkaan rooleista erityisesti uskaltajan rooli ja asioistaan päättäjän roolissa toimiminen tarvitsevat vahvistusta. Myös tasavertainen kumppanuusrooli työntekijän kanssa vaatii asiakassuhteessa vastavuoroista tiedonvaihtoa ja luottamuksellista dialogia. (31.1.2019 oppimisverkosto; liite 2 ja liite 3). Näiden roolien vahvistuminen ja asiakkaan valtaistuminen ovat monin tavoin ”työntekijän taskussa”, eli työntekijän roolin tulee mahdollistaa asiakkaan aktiivisempi rooli.

Jokaisella asiakkaalla oikeus pohtia saamansa tiedon ja neuvonnan (ja läheisten tuen) perusteella, haluaako hän valita HB-toimintamallin mukaisen keinon – asiakas päättää. Asiakkaan oman tilanteen pohdintaan tarvitaan välineitä ja menetelmiä, ja hankkeessa oli käytössä mm. Kykyviisari-kysely. Etäpalveluna voidaan tarjota myös sosiaalialan ammattilaisen neuvontaa ja ohjausta. Asiakas tarvitsee myös tietoa erilaisten palvelujen ja tukimuotojen hinnoista, jotta voi olla omaa elämänsä koskevien palveluvalintojen ohjaksissa.

HB-toimintatapa voi olla käytössä myös silloin, kun on kyse ns. varhaisemmasta ja kevyemmästä tuen tarpeesta. Samoin HB-valinta voi olla käytössä eri lakien mukaisissa sote-palveluissa.

Asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään. Lisäksi asiakkaan tilanteen edellyttäessä voidaan muodostaa asiakkaan tiimi. Asiakkaan työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on läheinen tai muu luottohenkilö, joka voi tukea häntä. Jos tällaista läheistä ei ole, pohditaan tukihenkilön tarvetta.

Asiakas tuo oman tietonsa ja asiantuntemuksensa sekä omat voimavaransa asiakassuhteeseen ja asiansa hoitamiseen: asiakkaalla on valtaa mutta myös vastuu omasta toiminnastaan. Asiakassuhde perustuu keskinäiseen luottamukseen ja vastavuoroiseen yhteistyöhön ja dialogiin, parhaimmillaan kumppanuuteen.

Asiakas tekee ehdotuksen, millä tavoin hänen tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa voitaisiin vastata, ja yhteisen keskustelun perusteella tehdään asiakassuunnitelma ja budjetti. Asiakkaalla on pääosin voimassa yksi asiakassuunnitelma ja siihen liittyvä palvelutarpeen arviointi ja päätökset.

Asiakas voi käyttää sovittua budjettia omaehtoisesti ilman, että hänen tulee erikseen ennalta kysyä työntekijältä, voiko hän käyttää jotain tavoitteisiin sopivaa tukea, palvelua tai toimintaa. Budjettia tulisi voida käyttää myös tarpeen mukaan erilaisin maksutavoin, kuten mobiilimaksulla, suoramaksuna tilille, maksusitoumuksella, laskulla, palvelusetelillä.

Kun asiakkaalla on enemmän valtaa omien palvelujensa ja budjettinsa osalta, on hänellä näistä valinnoista ja budjetin käytöstä myös vastuu. Tämä edellyttää, että hänellä on mahdollisuus seurata mahdollisimman ajantasaisesti budjettiaan. Asiakas myös raportoi budjettinsa käytöstä siten kuin on sovittu.

Asiakkaan ja työntekijän yhteisen arvioinnin perusteella voidaan tehdä päätös budjetin käytön lopettamisesta. Päätöksestä on asiakkaalla valitusoikeus.

Työntekijä yhteistyön ja kumppanuuden roolissa

Työntekijän roolikartan luonnoksessa korostuu yhteistyön, tasavertaisen kumppanin ja innovatiivisten ratkaisujen mahdollistajan ja edistäjän rooli – pois virastoroolista. Asiakkaan ja hänen yhteisöissään olevien voimavarojen parempi hyödyntäminen haastaa työntekijän roolia. Kuuntelijan, keskustelijan ja rohkaisijan roolissa autetaan ihmistä hänen ratkaisuissaan tuomalla oma ammatillinen tieto ja osaaminen ihmisen käyttöön.

Työntekijä edistää eri tavoin kunkin palvelua ja tukea hakevan ihmisen aktiivisen roolin ja itsemääräämisoikeuden mahdollistumista. Kun asiakkaan valtautumisen voidaan sanoa olevan pitkälti ”työntekijän taskussa”, vaikuttavat puolestaan työntekijän roolin toteuttamiseen johdon ja organisaation asettamat reunaehdot, arvot ja vallitsevat työorientaatiot. Hankkeen kokemusten mukaan näissä tarvitaan muutoksia. Yksilölliseen asiakastyöskentelyyn tarvitaan myös aikaa. (31.1.2019 oppimisverkosto; liitteet 2 ja 3)

Työntekijä on asiakkaan kumppani, joka tuo asiakas-suhteeseen oman ammatillisen asiantuntemuksensa ja tietonsa. Työntekijä auttaa ratkaisemaan asiakkaan tarpeita ja edistämään sovittuja tavoitteita toimien pitkäjänteisesti ja tavoitteellisesti. Työntekijä myös sanallistaa asiakkaan tarpeita, toiveita ja tavoitteita palvelutarpeen arvioinnin perusteluihin, budjettisuunnitelmaan ja päätökseen. Työntekijä vastaa myönteisen, osittain myönteisen tai kielteisen päätöksen tekemisestä tai esittelystä päätöksentekijälle – jos se on joku muu kuin hän. Hän vastaa päätöksistään ja niiden perusteluista. Työntekijä luottaa lähtökohtaisesti asiakkaaseen.

Uusien auttamiskeinojen harkinnassa arvioidaan asiakkaan kanssa myös mahdollisia riskejä. Näistä on hyvä konsultoida myös esihenkilöä ja/tai erityistä asiakastyöntiimiä.

Työntekijä varmistaa, että asiakas voi saada sellaisen tuen ja palvelut, joita on arvioitu tarvittavan ja joilla vastataan parhaiten ihmisen tarpeisiin. Työntekijä on asiakkaan ammatillinen tukihenkilö ja omatyöntekijä, joka koordinoi sovittulla tavalla asiakkaan kanssa asiakkaan omaa tiimiä. Tämä on tarpeellista erityisesti silloin, kun asiakkaalla on monia palveluja eri palveluyksiköistä, mahdollisesti eri hallinnonaloiltakin.

Tietosuojasäännöksiä tulee käyttää asiakkaan eduksi tietoa jakaen: tietosuojia ei ole este asiakkaan kanssa sovittulla tavalla hänen asiassaan tietojen vaihtoon niiden kesken, jotka ovat asiakkaan tiimissä. Asiakas on omien tietojensa omistaja. Tiedonvaihto on aina asiakkaalle läpinäkyvää.

Asiakkaan omatyöntekijän tehtävä edellyttää, että hän pääsee asiakkaan luvalla asiakastietojärjestelmässä niihin palveluihin, jotka asiakkaalla on parhaillaan käytössä ko. organisaatiossa – omatyöntekijä ei muutoin voi käytännössä kantaa vastuuta asiakkaansa palveluista lain edellyttämällä tavalla. Työntekijä vastaa asiakkaalle antamastaan tiedosta, jolla hän neuvoo ja opastaa asiakasta valintojen tekemisestä. Esimerkiksi palveluntuottajista annettavan tiedon tulee olla julkisesti saatavilla olevaa objektiivista tietoa tarjolla olevien palvelujen laadusta, hinnoista, palvelun hyödyistä sekä palveluntuottajasta.

Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on arjessaan ainakin yksi ”luottohenkilö”. Työntekijä on sovittulla tavalla yhteistyössä asiakkaansa valitsemien palveluntuottajien kanssa ja auttaa asiakasta löytämään tarpeisiin ja tavoitteisiin soveltuvaa tukea. Asiakastyön kirjauksia on voitava tehdä myös esimerkiksi kotikäynnillä eli salattulla etäyhteydellä. Omatyöntekijän on organisaatiossa sovittavalla tavalla voitava tarpeen mukaan tehdä saman asiakkaansa osalta eri lakien mukaan perustuvia HB-päätöksiä. Omatyöntekijän pitää pystyä seuraamaan ajantasaisesti asiakkaan budjetin toteutumista.

Työntekijän mahdollistajan rooli varmistaa, että organisaation toiminnalla vastataan asiakkaan tarpeisiin – työntekijä on ”asiakkaan joukoissa”. Työntekijä edistää rohkeasti SH-laissa (4–5 §) määriteltyä asiakkaan etua, mikä on myös ammattieettinen velvollisuus. Asiakasuhde perustuu keskinäiseen luottamukseen, ja vastavuoroiseen yhteistyöhön ja dialogiin, parhaimmillaan kumppanuuteen.

Palvelut sekä hyvinvointia ja arjen toimintakykyä ja osallisuutta tukeva toiminta

Ihmisten saatavilla tulee olla tietoa erilaisista palveluista ja tuen mahdollisuuksista ja myös tietoa niiden hinnoista ja laadusta. Tietoa tarvitaan myös HB-toimintamallista, esimerkiksi siitä, miten se toimii, mitä voin valita ja mitä en, mitä minulta edellytetään, kuka minua auttaa ja mihin otan yhteyttä.

Ihmisellä on mahdollisuus käyttää budjettiaan sellaiseen tukeen ja apuun, joka parhaiten vastaa hänen tarpeisiinsa, eikä välttämättä vain siihen, mitä on nimenomaan palveluntuottajarekisterissä tai julkisissa palveluissa nyt tarjolla. Budjetin käyttö mahdollistuu erilaisin tavoin asiakkaan toimintakyvyn kannalta parhaimmalla tavalla ja erilaisin maksutavoin. Tukea ja palvelua käytettäessä on huomioitava anonymiteetti. Esimerkiksi kuntosalia on voitava käyttää niin, että ihmistä ei esimerkiksi maksutavan vuoksi identifioida siellä "sossun asiakkaaksi".

Asiakas kehittää myös omilla valinnoillaan jo olemassa olevia palveluja vastaamaan paremmin erilaisten ihmisten tarpeita. Asiakkaiden valintojen kautta havaitaan myös palveluaukkoja.

Asiakkaan työntekijä neuvoo ja opastaa löytämään soveltuvaa tukea ja toimintaa, ja tarvittaessa osallistuu yksilökohtaiseen palvelumuotoiluun yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa.

Palvelujen ja tuen valikoimassa voi olla myös liikunnan ja kulttuurin sekä vapaa-ajan toimintoja sekä yhteisöllistä tukea ja apua, vaikka nämä eivät olisi varsinaisten sote-

palveluntuottajien tuottamaa. Organisaatio mahdollistaa asiakkaiden uudenlaiset ratkaisut, jos niillä arvioidaan voitavan vastata tuen tarpeisiin, joihin asiakkaalla on eri lakien mukaan oikeus.

Uudenlaisia tuen muotoja tarvitaan esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen, osallisuuden ja syrjäytymisen ehkäisyyn ja arjen toimintakyvyn tukemisessa.

Palveluntuottajan rooli on myös keskeinen

Palveluntuottaja toimii lähtökohtaisesti ihmislähtöisesti ja asiakkaana olevan ihmisen edun mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu asiakkaan hyvän edistämiseen ja toimimaan voimavarakeskeisesti asiakkaansa voimavaroja edistävästi. Palveluntuottajan ja asiakkaan yhteistyö perustuu luottamuksellisuuteen, avoimuuteen ja tasa-vertaisuuteen.

Palveluntuottaja tunnistaa oman kyvykkyytensä auttaa ja tukea asiakasta – puhutaan eettisestä asiakasvalinnasta. Palveluntuottajalla on halua ja rohkeutta asiakaskohtaisesti tarvittaessa muotoilla palvelutuotteita asiakkaalle sopiviksi. Toiminnassa pyritään joustavuuteen asiakkaiden tarpeiden mukaan.

HB-palveluntuottaja vastaa palvelulupauksestaan, tuottamiensa palvelujen laadusta ja palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa sovitulla tavalla suoraan asiakkaalle. Palveluntuottaja antaa pyydettyä asiakkaan luvalla tietoa asiakkaansa palvelunkäytöstä. Hän osallistuu erikseen sovittavalla ja tarpeen mukaisella tavalla asiakkaan asiakassuunnitelman edistämiseen sekä vuoropuheluun ja yhteistyöhön siinä.

Palveluntuottajan omavalvonta varmistaa toiminnan laadun, ja asiakaspalaute on arkinen osa palveluntuottajan laadun valvontaa ja jatkuvaa kehittämistä. Henkilökoh- taisessa budjetoinnissa asiakas on palvelun valitsija, joten hänen kokemuksensa palvelusta korostuu. Kun palveluntuottaja on rekisteröity sote-tuottaja, vastaa hän rekisteröitymisen yhteydessä kaikista niistä vaatimuk- sista, joita tuottajana toimiminen edellyttää.

Asiakkaan tarvitseman tuen ja tukihenkilön merkitys

Asiakkaan tarvitsema tuki toteutuu pääosin hänen oma- työntekijänsä antamista tiedoista, neuvonnasta ja oh- jauksesta. Läheisten ja tukihenkilöiden rooli ja tuki on kuitenkin tärkeää huomioida alusta alkaen.

Jokaisella asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus saada it- selleen nimetty tukihenkilö silloin, kun sitä tarvitsee. Asiakas valitsee tukihenkilönsä. Omatyöntekijä toimii viranomaisen roolissa. Omatyöntekijän ja tukihenkilön tehtävät ja rooli kirjataan asiakkaan kanssa sovittaval- la tavalla asiakassuunnitelmaan. Kirjauksissa toimitaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (L254/2015) mukaan.

Palveluista vastaavan organisaation tulee varmistaa neuvonnan ja ohjauksellisen lähituen saatavuus. Eri toi- mijoiden kanssa yhteistyössä voidaan paikkakunnalla tai laajemmalla väestöalueella esimerkiksi valmentaa kokemusasiantuntijoita tai muita vapaaehtoisia toimijoi- ta. Yhdessä voidaan myös organisoida valmennettujen tukihenkilöiden rekrytointi ja toiminnan aikainen tuki ja tästä aiheutuvat kustannukset. Tällaisen palveluissa neu- vovan ja ohjaavan tuen tulisi olla saatavilla asiakkaalle maksutta.

Järjestämisvastuussa oleva organisaatio luo rakenteelliset edellytykset onnistuneelle asiakastyölle ja luottamukselle

Ihmislähtöinen HB-toimintamalli joustaa, turhat sektorit ja siilot rajoittavat

Asiakaslähtöinen terminologia näyttäytyy usein edel- leen retoriikkana. Asiakas-termin korvaaminen ihminen- termillä ehkä edistäisi muutosta kohti ihmislähtöistä toimintatapaa.

Jäykästä organisaation toimintatavasta tulisi siirtyä asi- akkaan tilanteen kokonaisvaltaisemmin huomioivaan joustavaan toimintatapaan. Asiakkaan henkilökohtainen budjetti pitäisi voida koostua eri palvelutarpeista, joihin asiakkaalla oikeus. Linjaorganisaatiossa eri tulosalueiden keskinäinen kiistely palvelujen määrärahoista ei edistä monen eri palvelun tarpeessa olevan asiakkaan koko- naistilannetta, palvelujen yhteensovittamista ja yksilö- kohtaista integraatiota.

Organisaation toimintaa ohjaavana periaatteena tulisi olla tarvemääräytyvä oikeudenmukaisuus, joka edistää yhdenvertaisuutta. Massapalvelut eivät sovi kaikille – joku tarvitsee enemmän ja toinen vähemmän. Sosiaa- lihuoltolakiin perustuviin tarpeisiin vastaavaa tukea ja palveluja tulee kehittää.

Organisaatioiden tulisi mahdollistaa asiakkaan kokonais- valtainen auttaminen. Erikoistuneet palvelusektorit pitää voida ylittää ja laatia asiakkaan kanssa hänelle yksi pal- velutarpeiden arviointi, asiakassuunnitelma ja sen mu- kaiset päätökset – tarvittaessa saman omatyöntekijän toimesta. Tämä tulee toteuttaa asiakkaan itse määrittä-

mässä omassa asiakastiimissään arvioidulla ja sovitulla tavalla. Kun asiakkaalla on vain yksi tarve, johon haetaan ratkaisua, toiminta kannattaa näiden asiakkaiden osalta organisoida vastaamaan jouhevasti ja nopeasti tällaiseen selkeään tarpeeseen.

Asiakas hakeutuu palveluihin yhden yksikön kautta, esimerkiksi "Kuinka voin auttaa -palvelupisteeseen. Yksi hakeutumisen väylistä voisi olla myös "Haen henkilökohtaista budjettia" -yksikkö.

Lähtökohtaisesti organisaatiossa luotetaan asiakastyöntekijän ja asiakkaan yhdessä arvioimaan palvelutarpeeseen ja asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden toteuttamisen mielekkyyteen.

Asiakkaan ja työntekijän uudella tavalla muotoutuvat roolit HB-valinnassa edellyttävät toiminta- ja työkuultuurin muutosta. Virastomaisesta roolista ja -kielestä siirrytään enemmän asiakkaan maaperälle ja asiakkaan kieleen, etsitään ja kehitetään uudenlaisia ratkaisuja virheistä oppien.

Tiedon tuottaminen sekä toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen

Asiakaspalaute ja asiakkaan arviot oman asiakassuhteensa tavoitteissa onnistumisesta on vakiintunut osa tiedontuottamista. Asiakkaalla oleva tieto on olennaista toiminnan kehittämisessä. HB-asiakkaan on aina mahdollista antaa palaute siitä, miten hyvin sovitut tavoitteet ovat toteutuneet ja miten budjettiin valitut palvelut ovat toimineet, millaista hyötyä niistä on ollut hänelle ja miten yhteistyö on toiminut.

Koottu tieto tulee palauttaa jalostettuna tietona aina takaisin myös asiakkaalle, työntekijälle ja työyhteisölle toiminnan kehittämiseksi. Silloin jokainen voi nähdä kerätyn tiedon merkityksen ja vaikutukset ja tiedolla johtaminen mahdollistuu.

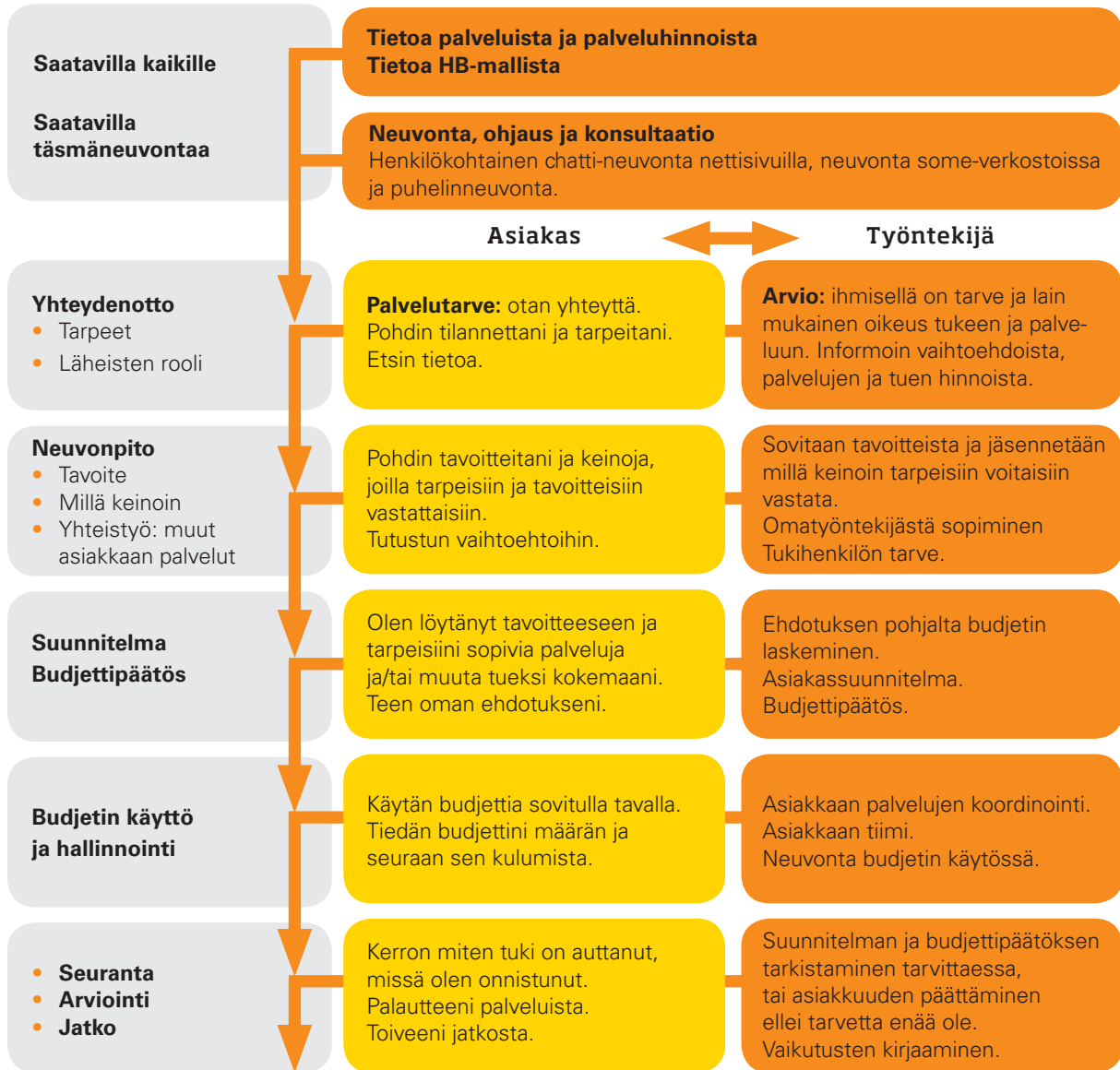
Asiakastietojärjestelmien ja maksujärjestelmien kehitystyötä tarvitaan. Paitsi asiakkaan, myös organisaation tietojärjestelmissä tulee pystyä asiakaskohtaisesti seuraamaan budjetin toteumaa ajantasaisesti. Maksuliikenteessä on varmistuttava, että asiakas on käyttänyt ko. palvelun ja se vastaa sovitua (asiakkaan "kuittaus" laskun oikeellisuudesta). Eri toimijoiden roolien tulisi olla selkeät asiakkaan ja palvelukustannusten tietojen siirtämisessä eri tietojärjestelmien kesken.

Valvonta ja vastuut tulee selkeästi puhua auki ja kirjata organisaation toimintaohjeisiin eri osapuolten näkökulmasta. Organisaatio, jolla on palvelujen järjestämisvastuu, vastaa HB-järjestelmän toimivuudesta ja sen jatkuvasta arvioinnista ja kehittämisestä kaikkien osapuolien osalta.

HB-prosessi ja dokumentaatio

Asiakastyössä toteutuvaa yleistä asiakkuusprosessia (mm. SH-laki 1301/2014; SH-asiakasasiakirjalaki 254/2014) on täsmennetty HB-toimintatapaan sisältyvillä tehtävillä. Kuviossa s. 88 kuvataan prosessin etenemistä asiakkaan ja työntekijän näkökulmista. Kuviosta puuttuvat palveluntuottajan rooli ja tehtävät sekä budjetin hallinnointiin liittyvät osiot, jotka kannattaa kuvata organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Asiakkuusprosessin pääpiirteinen kulku henkilökohtaisessa budjetoinnissa



Asiakkuusprosessin kaikissa vaiheissa ohjenuorana on ihmisen oman aktiivisen roolin mahdollistuminen. Neuvonpidot eri vaiheissa – vaiheet voivat toteutua kaikki myös yhdellä tapaamisella – voivat toteutua monin tavoin, kuten puhelimitse, kotikäynnillä, toimistolla, omasoten salatulla viestiyhteydellä. Asiakkuustietojen kirjaamisessa pyritään aina avoimeen dokumentaatioon, jossa asiakas on koko ajan tietoinen ja mukana tietojensa kirjaamisessa tuoden oman näkökulmansa. Asiakas on omien tietojensa omistaja. Näin voidaan myös jäsentää ihmisen omaa tarinaa ja siihen kytkeytyviä palveluprosesseja.

TIETOA:

Kun ihmisellä on tietoa, hän pystyy paremmin toimimaan asiassaan, omatoimisestikin. Tietoa tarvitaan erilaisista käytössä olevista palveluvaihtoehdoista, palveluista ja niiden hinnoista ja laadusta, sekä HB-valinnasta ja toimintatavasta. Tietoa tulee olla saatavilla organisaation palvelujen nettisivuilta ja erilaista palvelutarjontaa koakoavilta nettiportaaleilta, chatti-neuvontana, esitteistä ja asioimisen neuvonnasta.

OMAN TILANTEEN POHDINTAAN VÄLINEITÄ:

Jotta ihminen voi toimia aktiivisesti asiassaan, hän hyötyy tarjolla olevista oma-arviointikyselyistä ja muista välineistä. Niiden avulla hän voi jo ennen yhteydenottoa palveluihin pohtia omia tarpeitaan, toiveitaan ja tavoitteitaan tarpeiden ratkaisemiseksi.

YHTEYDENOTTO:

Ihmisen yhteydenotto voi tapahtua esim. nettisivuilta löytyvän erityisen ”Pyydän HB-valintaa” -kyselynapilla tai ottamalla yhteyttä ”Kuinka voin auttaa” -palveluyksikköön, joka on muodostettu organisaatiossa erilaisten

palvelutarpeiden perusteella tai erityiseen HB-tiimiin. Etäpalveluna voidaan tarjota sosiaaliohjauksen asiantuntopuuta. Asiakastyön organisoinnissa on tärkeää luoda edellytykset ihmisen ensikohtaamiseksi kokonaisvaltaisesti tarpeineen.

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA IHMISEN OMA EHDOTUS:

Ihmisen omaa pohdintaa tarpeistaan, toiveistaan ja tavoitteistaan tuetaan jäsentävällä ja tietoa tarjoavalla keskustelulla ja työskentelyllä: HB-valinnan yhteydessä ihminen tarvitsee tietoa palveluista, hinnoista ja erilaisista vaihtoehtoisista mahdollisuuksista. Hänelle ja hänen läheisilleen annetaan mahdollisuus pohtia ja valmistella omaa ehdotustaan tavoitteista ja niitä toteuttavista palveluista ja muusta arjen hyvinvointia ja toimintakykyä tukevista keinoista.

ASIAKASSUUNNITELMA JA BUDJETTI:

Ihmisen ja hänen läheistensä yhdessä pohtimien ehdotusten ja omatyöntekijän asiantuntemuksen pohjalta laaditaan vuoropuhelussa asiakassuunnitelma ja budjetti. Asiakassuunnitelmaan kirjataan budjetin perusteet (tarve), sovitut tavoitteet, ja miten budjettia on ajateltu käytettävän. Budjetti laaditaan, kun tiedetään tarpeet ja tavoitteet sekä niihin parhaiten vastaavien palvelujen ja/tai muiden toimintojen tosiasialliset hinnat. Näin budjetti ei ole ali- eikä ylilimitoitu. Asiakkaan ja työntekijän on tärkeä olla selvillä eri palveluvaihtoehtojen kustannuksista mutta myös niiden tiedossa olevista hyödyistä, esimerkiksi siitä, mitä tiedetään ko. palvelun tai toiminnan vaikutuksista ihmisen hyvinvoinnille. Tässä vaiheessa viimeistään sovitaan omatyöntekijän ja mahdollisen tukihenkilönä toimivan roolit.

Mikäli asiakkaalla on useita palveluista vastaavia tahoja, pohditaan myös asiakkaan palveluista muodostuvan yhteistyötiimin eli asiakkaan tiimin tarve –tavoitteena tässä on yksilön ja hänen perheensä kannalta mahdollisimman hyvin integroitu palvelukokonaisuus.

PÄÄTÖS JA BUDJETIN KÄYTTÖ:

HB-päätöksestä ilmenevät ainakin perusteet ja mahdolliset rajaukset budjetin käytölle, budjettisumma ja päätöksen voimassaoloaika. Tarvittaessa kuvataan yhteenvedonomaaisesti asiakassuunnitelmaan kirjatut tarpeet, tavoitteet ja näihin vastaavat palvelut tai muu tuki, joihin budjettisumma on määritelty. Lisäksi kirjataan tilanteen seurantaan liittyvät sopimukset.

Budjettisummassa voi olla erittelyä siitä, millaisiin palveluihin ja toimintaan se on käytettävissä, mutta sen ei pidä rajata ihmisen mahdollisuutta tilannekohtaisiin ratkaisuihin. Erittelyn ei pidä johtaa siihen, että kustakin palvelun käytöstä edellytettäisiin erikseen vielä ennakoluvan saamista työntekijältä – tämä ei tue autonomia eikä luottamusta. Päätöksen mukaan ihminen voi käyttää budjettia sovitulla tavalla omaehtoisesti. Ihmisen itsensä toteuttamiin palveluhankintoihin ei sovelleta hankintalakia, mutta hänen kannattaa olla tietoinen eri palvelujen hinnoista, laadusta ja toimivuudesta. Ihminen on vastuussa toiminnastaan.

Sovitulla budjetilla pitää voida käyttää erilaista tukea ja palveluja, ei esimerkiksi vain sote-palveluntuottajarekisteriin ilmoittautuneiden palveluja. Voimassa olevat lait eivät tyhjentävästi luettele palveluja, joita voidaan käyttää esimerkiksi sosiaaliseen kuntoutukseen, osallisuuden ja syrjäytymisen tai hyvinvoinnin ja arjen toimintakyvyn tukemiseen. Tukimuodot kehittyvät myös. Tuki voi olla

toimintaa liikunnan, kulttuurin tai vapaa-ajan alalta, ja se voi olla erilaisten yhteisöjen tuottamaa.

Asiakkaan tulisi voida seurata budjettisumman käyttöä ajantasaisesti, mahdollisesti teknisin maksu- tai muin välinein.

SEURANTA JA MAHDOLLISET MUUTOKSET:

Asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla ihminen itse arvioi tilannettaan sekä yksin että yhdessä työntekijän kanssa. Ihmisen käytössä tulisi olla välineitä ja kyselyitä, joilla hän voi arvioida tavoitteissa edistymistä. Mikäli on tarpeen, tarkistetaan budjettia, suunnitelmaa ja siinä sovittuja tavoitteita ja tehdään uusi päätös.

ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN:

Budjetinkäyttäjällä on aina mahdollisuus antaa kokemuksistaan palautetta ja sovitulla tavalla arvioida tuen ja palvelujen onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Lähteet:

L 733/1992 STVOL

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta.

L 1301/2014

Sosiaalihuoltolaki

L 254/2015

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista