

2021

KEUSOTE

**Vammaisten henkilöiden
henkilökohtaisen budjetin hanke**

LOPPURAPORTTI

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

Sisällys

1. Tiivistelmä	3
1.1 Hankkeen tavoitteet	3
1.2 Hankkeen toteutus.....	3
1.3 Hankkeen tulokset	3
2. Johdanto.....	4
2.1 Hankkeen valtakunnallinen tausta	4
2.2 Hankkeen alueellinen tausta	4
2.3 Hankkeen terminologia.....	5
3. Toteutus	6
3.1 Yleiskuva.....	6
3.2 Hankkeen organisointi ja päätöksenteko	7
3.3 Aikataulu	8
3.4 Toteutuneet kustannukset ja resurssit.....	9
3.4.1 Työmäärät ja tehtävien tekijät.....	9
3.4.2 Budjetti ja kustannukset.....	9
3.5 Riskien hallinta	9
3.6 Yhteistyö	10
3.7 Viestintä	10
3.8 Dokumentointi	11
4. Nykytilan kuvaus	12
4.1 Vammaispalveluiden nykytila Keusotessa	12
4.2 Keusoten alueen väestörakenne ja väestökehityksen ennuste.....	13
4.3 Hankkeessa tarkasteltujen palvelujen kustannukset ja asiakasmäärät	14
4.4 Nykyisen lainsäädännön vaikutukset palveluiden järjestämiseen	15
5. Keusoten henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalli.....	17
5.1 Yhteenvedo henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallista	17
5.2 Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakaspolku	17
5.2.1 Essin tarina.....	19
5.3 Henkilökohtaisen budjetoinnin edellyttämät tiedot, tuki ja työvälineet.....	20
5.3.1 Asiakasnäkökulma.....	20
5.3.2 Tukihenkilön näkökulma	22
5.3.3 Asiakasohjaajan näkökulma.....	23
5.3.4 Palveluntuottajan näkökulma	25
5.3.5 HB:n edellytykset Essin näkökulmasta	26
5.4 Henkilökohtaisen budjetin arvon muodostuminen.....	26
5.4.1 HB-luokat kuljetuspalveluissa.....	27
5.4.2 HB-luokat omaishoidon vapaissa	28
5.4.3 HB-luokat päiväaikaisessa toiminnassa.....	29
5.4.4 Henkilökohtaisen budjetin muodostuminen Essin näkökulmasta	30

5.5 Henkilökohtaisen budjetin käyttö.....	31
<i>5.5.1 Ehdot palveluntuottajien ja palvelujen valintaan</i>	<i>31</i>
<i>5.5.2 Palveluiden jaksottaminen.....</i>	<i>33</i>
<i>5.5.3 Maksuväline.....</i>	<i>33</i>
<i>5.5.4 Maksuväli.....</i>	<i>33</i>
<i>5.5.5 Käyttöaika</i>	<i>34</i>
<i>5.5.6 Henkilökohtaisen budjetin käyttö Essin näkökulmasta</i>	<i>34</i>
5.6 Henkilökohtaisen budjetin seuranta.....	36
<i>5.6.1 Seuranta asiakkaan näkökulmasta</i>	<i>36</i>
<i>5.6.2 Seuranta ammattilaisen näkökulmasta</i>	<i>36</i>
<i>5.6.3 Seuranta järjestäjän näkökulmasta.....</i>	<i>37</i>
<i>5.6.4 Seuranta palveluntuottajan näkökulmasta.....</i>	<i>37</i>
<i>5.6.5 Budjetin seuranta ja hallinnointi Essin näkökulmasta.....</i>	<i>37</i>
6. Hankkeen arviointi ja opit jatkotyöstöön.....	38
6.1 Hankkeen arviointi ja yhteenveto tuloksista	38
<i>6.1.1 Asiakkaiden arviot HB-mallista</i>	<i>38</i>
<i>6.1.2 Työntekijöiden ja työryhmien arviot HB-mallista</i>	<i>39</i>
6.2 Huomioitavat asiat valtakunnalliseen ja alueelliseen jatkotyöstöön	40
6.3 Huomioitavat asiat lainsäädäntöön	42
6.4 Henkilökohtaisen budjetin käytön edistäminen Keusotessa ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.....	44
7. Liitteet	45

1. Tiivistelmä

1.1 Hankkeen tavoitteet

Keski-Uudenmaan vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeen (Keusote) tavoitteena oli luoda ja antaa esitys vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin toimintamallista sekä antaa esitys tarvittavasta lainsäädännöstä mallin toteuttamiseksi Suomessa. Keusotessa hankkeen tavoitteet jakautuivat kahteen kokonaisuuteen:

- Vammaisten henkilöiden tarpeisiin soveltuva henkilökohtaisen budjetin rahoitus- ja -toimintamallin kehittäminen
- Henkilökohtaisen budjetin asiakasohjauksen toimintamallin kehittäminen

1.2 Hankkeen toteutus

Keusoten HB-hanke toteutettiin vuosien 2020–2021 välisenä aikana. Hanke toteutettiin tutkimuksellisen asiakastyön ja pienryhmätyöskentelyn kautta yhdessä alueen asiakkaiden, sidosryhmien edustajien sekä Keusoten asiantuntijoiden kanssa. Yhdessä kehittäminen antoi laaja-alaista näkemystä asiakkaiden, järjestäjän ja palveluntuottajien tarpeista sekä tietoa kehitettävien toimintamallien soveltuvuudesta asiakkaiden erilaisiin tilanteisiin.

1.3 Hankkeen tulokset

Keusoten HB-hankkeessa kehitettiin asiakkaiden ja alueen tarpeista lähtöisin olevat henkilökohtaisen budjetin rahoitus- ja toimintamalli sekä asiakasohjauksen toimintamalli. Rahoitus- ja toimintamalli perustuvat luokkamalliin, jossa kullekin palvelulle on määritelty tarvittava määrä HB-luokkia vastaamaan asiakkaiden erilaisia palvelutarpeita. Luokkamallissa asiakas saa omaa tarvetta vastaavan budjetin käyttöönsä HB-luokkien avulla. HB maksetaan asiakkaalle HB-seteleillä tai HB-kortilla ja asiakas voi valita HB:lla palveluntuottajan tai vaihtaa palvelun kokonaan toiseen. Asiakasohjauksen toimintamallin osalta kuvattiin, miten asiakasohjaus tulisi toteuttaa ja millaista tietoa, tukea ja työvälineitä asiakkaat, työntekijät ja palveluntuottajat tarvitsevat toimiakseen henkilökohtaisessa budjetoinnissa (ml. seuranta).

Hankkeen aikana kerätyn palautteen pohjalta suunniteltu henkilökohtaisen budjetin rahoitus- ja toimintamalli sekä asiakasohjauksen toimintamalli nähtiin selkeänä ja toimivana. Vaikka pääsääntöisesti toimintamalli sai positiivista ja rakentavaa palautetta, myös huolia heräsi henkilökohtaisen budjetin sopivuudesta ja käyttämisestä. Puuttuvasta käytännön kokemuksesta johtuen lähes kaikki vastaajat toivoivat toimintamallien testausta käytännössä, jotta saadaan tarvittavaa tietoa mallien toimivuudesta ja niitä voidaan kehittää eteenpäin.

Henkilökohtaisen budjetin toimintamallit kehitettiin Keusotessa vammaispalvelujen asiakkaiden ja alueen tarpeiden perusteella, mutta mallia voidaan soveltaa valtakunnallisesti, kunhan eri alueiden erityispiirteet huomioidaan. Henkilökohtaisen budjetin käyttöön ottaminen niin Keusotessa kuin valtakunnallisestikin edellyttää vielä mallin jatkokehittämistä esim. työvälineiden osalta. Lisäksi lainsäädäntöä tulee päivittää, jotta henkilökohtaisen budjetin kanssa voidaan jatkossa täysimääräisesti toimia.

2. Johdanto

2.1 Hankkeen valtakunnallinen tausta

Keski-Uudenmaan vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hanke oli yksi Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeen yhdeksästä alueellisesta hankkeesta. Valtakunnallista kokeiluhanketta ohjasi sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Kaikki alueelliset hankkeet osallistuivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoimaan valtakunnalliseen kehittämistyöhön. THL on vastannut käsitetyn koordinoinnista sekä hallituksen esitykseen vaadittavien taustamateriaalien ja tutkimuksen tuottamisesta. Lisäksi THL on koonnut ehdotuksen valtakunnalliseksi HB-malliksi. (THL)

Henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke perustui pääministeri Marinin hallitusohjelmaan, ja sen tavoitteena oli vahvistaa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia siten, että apua ja tukea on saatavissa joustavasti elämän eri tilanteisiin ja tarpeisiin kullekin henkilölle parhaiten sopivalla toteutustavalla. Hankkeessa kuvattiin nykyisen lainsäädännön mahdollistamat yksilölliset palvelujen järjestämis- ja toteuttamisratkaisut sekä luotiin säädösluonnoksen muotoon laadittu henkilökohtaisen budjetoinnin malli. THL:n koostama ehdotus HB-mallista luovutetaan STM:lle joulukuussa 2021. (THL)

2.2 Hankkeen alueellinen tausta

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän tavoitteena on olla edelläkävijä tulevaisuuden palveluiden suunnittelussa ja järjestäjänä. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin valtakunnalliseen kehitystyöhön osallistuminen oli siten linjassa alueen tavoitteiden kanssa. Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kehittämisestä innovatiivisin menetelmin on alueella myös laajaa kokemusta. Alue on ollut mukana kansallisessa kehittämistyössä, mm. Juha Sipilän hallituksen Palvelusetelikokeilussa vuosina 2017–2019 ja on osallisena Sanna Marinin hallituksen sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellista uudistamista tukevissa sekä tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeissa vuosina 2020–2022.

Keski-Uudenmaan vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hankkeessa hyödynnetään kokemusta, jota saatiin vuosina 2017–2019 toteutetusta Palvelusetelikokeilun henkilökohtaisen budjetin kokeilusta. Kokeilussa tehdyn kehittämis- ja asiakastyön myötä Keusotessa on kattava ymmärrys toimintamallin käytännön haasteista ja kysymyksistä sekä toimivista ratkaisuista. Tätä kokemusta ja tietoa on hyödynnetty vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hankkeessa, kun on kehitetty asiakkaan, järjestäjän ja palveluntuottajan näkökulmasta parasta ja toimivaa henkilökohtaisen budjetin toimintamallia.

Henkilökohtaisen budjetin toimintamallin hyödyntämisestä alueella on tehty periaatepäätös Keusoten yhtymävaltuustossa 27.6.2019. HB-hankkeessa jatketaan edelleen toimintamallien kehittämistä ja eteenpäin viemistä, ja niiden toivotaan tuovan alueelle selkeän ja toimivan HB:n toimintamallin, jolla henkilökohtainen budjetointi voidaan toteuttaa.

2.3 Hankkeen terminologia

Hankkeessa käytetty terminologia on avattu taulukkoon 1.

Taulukko 1 Hankkeen terminologia.

Asiakas	Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävää henkilöä.
Asiakasohjaaja	Vammaispalveluissa työskentelevä sosiaalihuollon ammattihenkilö: sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Asiakasprosessissa huomioidaan SHL 42 § mukainen määritelmä omatyöntekijästä.
Henkilökohtainen budjetointi	Henkilökohtaisella budjetoinnilla (HB) tarkoitetaan palvelujen järjestämistapaa, jossa käyttäjä hankkii palveluja hänelle myönnetyllä henkilökohtaisella budjetilla. Se voi olla ainut järjestämistapa tai yksi järjestämistapa muiden rinnalla. Henkilökohtaisessa budjetoinnissa käyttäjä on keskiössä suunnittelemassa, valitsemassa ja päättämässä palvelujensa toteuttamisesta. Budjetoinnin tavoitteena on mahdollistaa yksilölliset palvelun, tuen ja avun ratkaisut. (THL) Henkilökohtaisella budjetilla (HB) tarkoitetaan palveluihin käytettävissä olevia varoja, joiden määrä perustuu käyttäjälle myönnettyyn ja hänen yksilöllisen palvelutarpeensa mukaiseen palvelukokonaisuuteen. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan vastata vain niihin tarpeisiin, joita varten se on myönnetty. (THL)
HB-luokka	HB:ksi vaihdettaville palveluille asiakkaiden tarpeista lähtöisin määriteltä kriteeristö ja arvo. Luokkamallissa asiakas saa omaa tarvetta vastaavan budjetin käyttöönsä HB-luokkien avulla.
Järjestäjä	Palveluista järjestämismvastuussa oleva taho, kuten kunta tai kuntayhtymä.
Käyttöaika	Aika, jolloin myönnettyä budjettia voi käyttää.
Maksuväli	Aikaväli, kuinka usein asiakas saa budjetin käyttöönsä.
HB-seteli HB-kortti	Maksuväline, jolla hankitaan palveluita henkilökohtaisessa budjetoinnissa.
Palveluntuottaja	Julkinen, yksityinen tai kolmannen sektorin toimija, joka tuottaa palveluja.
Päätös palveluiden järjestämistavasta	Päätös henkilökohtaisella budjetilla järjestettävistä palveluista, joka sisältää tiedon budjetin määrästä, maksuvälistä ja käyttöajasta.

3. Toteutus

3.1 Yleiskuva

Keusoten vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamallit HB:n rahoitukselle, käytölle sekä asiakasohjaukselle. Kehitystyötä tehtiin neljän palvelun kautta. Palvelut olivat 1) alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaat, 2) vammaisten henkilöiden päiväaikainen toiminta, 3) vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelujen asiomis- ja vapaa-ajan matkat sekä 4) asunnon muutostyöt. Hankkeen aikana tehdyssä kehitystyössä tunnistettiin, että asunnon muutostöissä henkilökohtainen budjetointi ei tuo asiakkaille lisäarvoa, minkä vuoksi palvelu jätettiin hankkeen myöhemmissä vaiheissa tarkastelun ulkopuolelle.

Hankkeen toteutus muodostui neljästä isommasta työvaiheesta: 1) yleinen hanketyö, 2) nykytilan kuvaus, 3) HB:n toimintamallien työstäminen ja 4) hankkeen toimintamallien arvioiminen ja juurruttaminen. Hankkeen ensimmäinen työvaihe keskittyi hankkeen hallinnointiin sekä hanketyöskentelyn ohjaamiseen ja koordinointiin liittyviin tehtäviin. Työvaiheissa 2–4 keskityttiin puolestaan hankkeen kehittämistyöhön ja toimintamallien käytäntöön saattamiseen.

Ennen varsinaista henkilökohtaisen budjetin toimintamallien kehittämistä hankkeen toisessa työvaiheessa kuvattiin alueen vammaispalveluiden nykytilaa haastattelemalla vammaispalveluiden asiakkaita ja työntekijöitä sekä analysoimalla vammaispalvelujen kysyntää ja kustannuksia. Nykytila-analyysin pohjalta hankkeessa tunnistettiin Keusoten vammaispalvelujen hyviä käytäntöjä, haasteita ja kehittämistarpeita sekä toimintaympäristön ominaispiirteitä, mikä toimi pohjana HB:n toimintamallien kehittämiseksi. HB:n toimintamallien suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin nykytilan kuvauksen lisäksi alueella vuosina 2017–2019 toteutettua palvelusetelikokeilua ja siitä saatua tietoa.

Hankkeen HB:n toimintamallien kehitystyö tehtiin yhdessä alueen asiakkaiden, asiantuntijoiden ja sidosryhmien edustajien kanssa palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen periaatteiden avulla. Työskentelymenetelminä oli haastattelut, työpajat ja työkokoukset. Osallistujat olivat sitoutuneita ja aktiivisesti mukana koko hankkeen ajan. Yhdessä kehitetyt HB:n toimintamallit huomioivat asiakkaiden, työntekijöiden, järjestäjän sekä palveluntuottajien näkökulmat laajasti, mikä antaa parhaat edellytykset ottaa malli käyttöön.

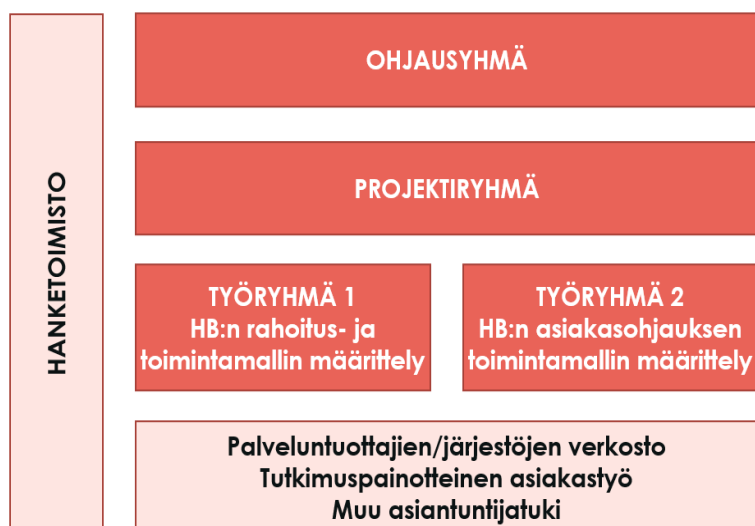
Hankkeen toimintamallien arviointi toteutettiin asiakashaastatteluilla, asiantuntijakyselyllä ja case study-työskentelyn avulla. Case study-työskentelyn pohjana oli hankkeessa kerätyn tiedon pohjalta luodut kuvitteelliset asiakastapaukset, joilla palveluiden nykyiset järjestämistavat eivät ole tarkoituksenmukaiset tai asiakkaan toivetta vastaavat. Case studyn avulla hankkeessa pystyttiin arvioimaan HB:n toimintamallien soveltuvuutta erilaisille asiakkaille ja asiakastarpeille. Case study-esimerkit ovat katsottavissa erillisessä liitemateriaalissa (liite 7).

Hankkeen lopputuloksena syntyi henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalli, joka vahvistaa henkilöiden itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanvapautta omien palveluiden

suunnittelussa ja toteutuksessa elämän eri tilanteissa ja vaiheissa. Vaikka HB:n toimintamallit kehitettiin hankkeessa Keusoten asiakkaiden ja alueen tarpeiden pohjalta, mallit ovat myös sovellettavissa valtakunnallisesti. Hankkeessa luodut HB:n toimintamallit esitellään tarkemmin luvussa 5, josta löytyy myös tietoa mallien sovelluttavuudesta omalle alueelle.

3.2 Hankkeen organisointi ja päätöksenteko

Hankkeessa työskenteli projektipäällikkö ja projektikoordinaattori kokoaikaisesti alun käynnistyksen jälkeen. Varsinaisten hanketyöntekijöiden lisäksi vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hanke sai tukea ja apua Keusoten taloushallinnosta ja viestinnästä sekä erityisesti vammaispalveluiden asiantuntijoilta. Lisäksi hanke hankki organisaation ulkopuolelta tarvittavia asiantuntijapalveluja. Näiden lisäksi hankkeen ohjaus-, projekti- ja työryhmiin kuului kuntayhtymän asiantuntijoita sekä sidosryhmän edustajia. HB hankkeen organisaatio on kuvattu kuvassa 1.



Hankkeen työpajatyöskentelyyn osallistui Keusoten vammaispalvelujen työntekijöitä, sidosryhmien ja palveluntuottajien edustajia (liite 1). Työryhmiä oli kaksi; toinen ryhmistä keskittyi rahoitus- ja toimintamallin ja toinen asiakasohjauksen toimintamallin kehittämiseen. Työryhmille järjestettiin yhteiset aloitus- ja lopetustyöpajat, muuten työryhmät työstivät hankkeen toimintamalleja työpajoissa kuukausittain.

Kuva 1 Hankkeen organisointuminen.

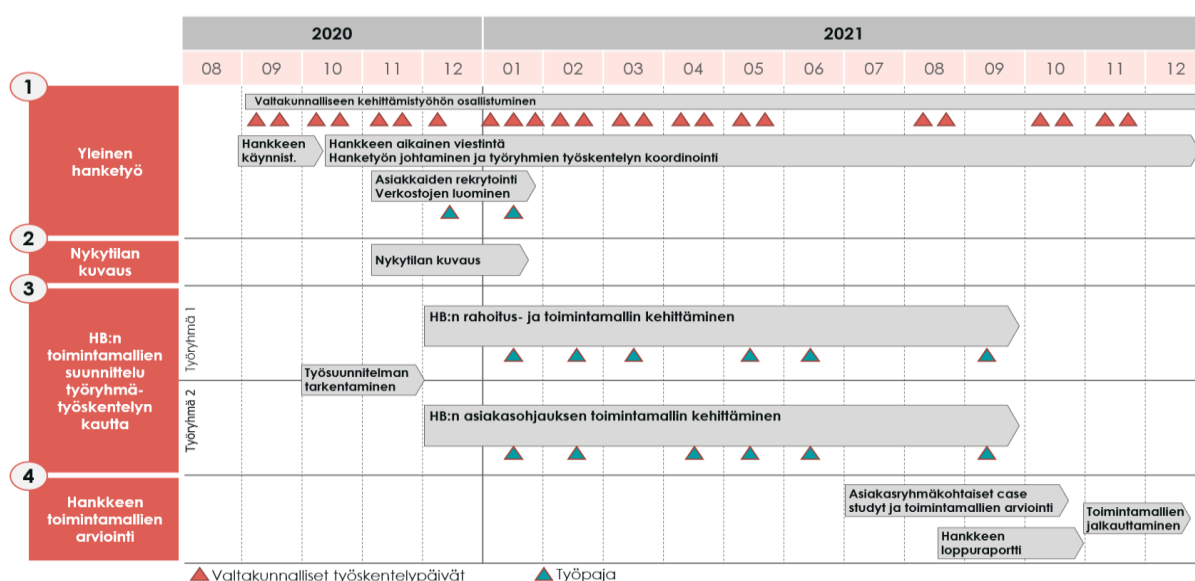
Hankkeen ohjauksesta ja valvonnasta vastasi valtionavustushankkeille nimetty ohjausryhmä ja hankkeen projektiryhmä (liite 1). Ryhmät muodostuivat Keusoten, yhteistyökumppaneiden ja järjestön edustajista. Lisäksi ohjausryhmässä oli STM ja THL edustus. Ohjausryhmän kokouksissa seurattiin säännöllisesti hankkeen etenemistä ylätasolla hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin nähden. Kokouksissa käytiin läpi hankkeen HB:n toimintamallien etenemistä sekä saatiin tarvittavaa ohjausta mallien eteenpäin viemiseksi. Myös projektiryhmä seurasi hankkeen etenemistä, mutta enemmän käytännön ja toteutuksen tasolla. Projektiryhmä kävi säännöllisesti läpi hankkeen HB:n toimintamalleja ja linjasi yksittäisiä asioita mallien eteenpäin saattamiseksi.

Hankkeen ulkoisesta seurannasta ja arvioinnista vastasi STM yhteistyössä THL:n kanssa. STM:lle raportoitiin kuukausittain hankesalkkuraportoinnin kautta hankkeen etenemisestä ohjausryhmä työskentelyn lisäksi. Myös THL:n seurasi hanketta hankesalkkuraportoinnin kautta, mutta myös kuukausittain ja viikoittain yhteisten tapaamisten ja työskentelyjen kautta.

3.3 Aikataulu

Keski-Uudenmaan vammaisten henkilöiden HB hanke toteutettiin alueella syyskuun 2020 ja lokakuun 2021 välisenä aikana. Valtakunnallinen hanketyö jatkuu suunnitellusti vuoden 2021 loppuun asti. Hanketyöskentely koostui alueella tehtävästä henkilökohtaisen budjetin hanketyöstä ja valtakunnallisesta valmistelutyöstä.

Alueellinen hanketyö jakautui neljään isompaan kokonaisuuteen. Nämä kokonaisuudet olivat yleinen hanketyö, nykytilan kuvaus, henkilökohtaisen budjetin toimintamallien suunnittelu ja hankkeen toimintamallien arviointi sekä toimintamallin juurruttaminen alueelle. Koko hankkeen ajan alueellisen hanketyön rinnalla kulki valtakunnallinen valmistelutyö, johon hankkeesta osallistuttiin kuukausittain pl. kesäloma-aika. Kuvassa 2 on kuvattu tarkempi toteutunut aikataulu.



Kuva 2 Keusoten HB hankkeen toteutunut aikataulu.

Alueellinen hanketyö eteni suunnitellusti työvaihe kerrallaan eteenpäin. Hankkeen alussa aikataulusta jäätiin hieman jälkeen, mutta se saatiin nopeasti kirittyä kiinni hanketyöntekijöiden rekrytoinnin ja toiminnan käynnistettyä. Alun hanketöiden ja viestinnän jälkeen kuvattiin alueen vammaispalveluiden nykytila haastatteleamalla alueen asiakkaita ja vammaispalvelun asiantuntijoita muun saadun tiedon lisäksi. Henkilökohtaisen budjetin toimintamallien suunnittelu pääsi käyntiin vuoden 2020 lopulla asiakkaille, työntekijöille, palveluntuottajille pidetyn aloitusinfotilaisuuden vauhdittamana. Kunnolla mallien kehitystyö käynnistyi vuoden vaihteen jälkeen työryhmätyöskentelyn kautta. Työryhmätyöskentely oli suunniteltua ja tavoitteellista, ja toimintamallien ensimmäiset versiot valmistuivat kevään 2021 aikana ja lopulliset versiot saatiin valmiiksi suunnitellusti syksyllä.

Valtakunnallisista tavoitteista ja aikataulusta johtuen hankkeen loppupuolella olevia tehtäviä hieman tiivistettiin ja aikaistettiin kevään ja kesän osalta, jotta hankkeen tuotosten viimeistelyyn ja loppuraportointiin jäi syksyllä kunnolla aikaa.

3.4 Toteutuneet kustannukset ja resurssit

3.4.1 Työmäärät ja tehtävien tekijät

Hankkeen toteutuksesta vastasi hankkeen projektipäällikkö yhdessä projektikoordinaattorin kanssa, jotka työskentelivät hankkeessa täysipäiväisesti. Projektipäällikön ja -koordinaattorin lisäksi hankkeeseen ei ollut nimetty muita hanketyöntekijöitä, mutta hanke sai tukea ja apua Keusoten viestinnästä ja taloushallinnosta sekä erityisesti vammaispalveluiden asiantuntijoilta ja asiantuntijapalveluita NHG:ltä koko hankkeen ajan.

Hankkeen työntekijöiden toteutuneet työmäärät jäivät suunniteltua hieman pienemmäksi, koska työntekijät pääsivät aloittamaan hankkeessa täysipäiväisesti porrastetusti syksyn aikana vapauduttuaan edellisistä töistään.

3.4.2 Budjetti ja kustannukset

Hankkeen kokonaiskustannusarvio oli 550 000 €, josta kohdistui henkilöstökustannuksiin noin 326 000 € ja palvelujen ostoihin 200 000 €. Valtionavustusrahaa hanke sai 440 000 € sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöstä ja loput hankkeen kustannuksista katettiin hanketoimijan omarahoituksella.

Hankkeen lopullisia kokonaiskustannuksia ei pystytä esittämään loppuraportin kirjoittamisen vaiheessa, sillä hanke jatkuu vuoden 2021 loppuun saakka ja loppuraportti on kirjoitettu lokakuussa. Tässä vaiheessa tiedetään, että hankkeen kokonaiskustannusarvio ei tule täyttymään ja myönnettyä valtionavustusrahaa jää käyttämättä. Pääasialliset syyt suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten välillä johtuvat henkilöstökustannuksien ja palveluiden ostojen pienemmästä osuudesta. Erityisesti henkilöstökustannukset, työpanoksen siirrosta toteutuneet kustannukset jäivät budjetoitua pienemmäksi. Kuntayhtymästä saatu asiantuntijoiden sekä taloushallinnon ja viestinnän apu jäi suunniteltua pienemmäksi, johtuen työntekijöiden rajallisuudesta käyttää aikaa hankkeen kehittämiseen. Myös poikkeusolot ovat vaikuttaneet useiden työntekijöiden työtehtäviin, määrään ja sisältöihin.

Palveluiden ostojen osalta asiantuntijapalveluiden hankkiminen toteutui suunnitellusti, mutta toteutuneet kustannukset, erityisesti majoitus- ja ravitsemus, matkustus- ja kuljetuspalvelut, koulutus- ja kulttuuripalvelut sekä painatukset ja ilmoitukset jäivät budjetoitua pienemmiksi koronatilanteen vuoksi. Lähes kaikki hankkeen toiminta on tapahtunut etä- ja etäyhteyksin, jonka vuoksi ei ole muodostunut muun muassa majoitus- tai matkustuskuluja.

3.5 Riskien hallinta

Hankkeeseen liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen perustuvat hankkeen aikana päivitettävään riskien hallintasuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjattiin tunnistetut riskit ja arvioitiin, millä toimenpiteillä tunnistettuja riskejä pystytään hallitsemaan. Koko hankkeen tasolla tunnistettiin kolme merkittävää riskiä, jotka liittyivät riittävään resursointiin, budjetin määrittelyyn ja epidemiatilanteesta johtuvaan etätyöhön. Riskit ja niiden riskienhallintasuunnitelma on kuvattu taulukkoon 2. Hankkeen riskien hallintasuunnitelma onnistui, eikä riskit vaikuttaneet hanketyön onnistumiseen.

Taulukko 2 Tunnistetut riskit ja riskien hallintasuunnitelma.

Tunnistettu riski	Riskien hallintasuunnitelma
Hankkeen kesto ja resursointi eivät ole riittäviä hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi	Tiedostettiin, että osallistujien hankkeeseen käyttämä aika on rajallinen, ja siksi etsimme mukaan kehittäjiä, jotka olivat valmiita sitoutumaan vuodeksi kehittämistyöhön. Ennen sitoutumista hanketyöhön osallistujille kerrottiin odotuksista ja ajankäytöstä.
Henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn ei saada tarvittavia lähtötietoja	Tunnistettiin riski henkilökohtaisen budjetin määrittelyyn tarvittavasta tiedonsaannista. Riittävän tarkkojen ja yhdenmukaisten tietojen saaminen oli haastavaa, koska uudehkoissa kuntayhtymässä oli vielä kuntakohtaisia eroavaisuuksia tiedonkeruussa. Lisäksi korona vaikutti asiakkaiden palvelujen käyttöön. Henkilökohtaisen budjetoinnin arvo tulee tarkistaa ennen HB:n käyttöönottoa, koska edellä mainituista syistä hankkeen palvelujen tarkkoja arvoja ei voitu määritellä.
Etätyöllä ja etätyövälineillä ei saavuteta hankkeen suunniteltuja tavoitteita	Koronan aiheuttamien kokoontumisrajoitusten vuoksi hankkeessa työskenneltiin etänä. Toiminnan suunnittelu ja toteutus etätyövälineitä käyttäen edellytti uusien toimintatapojen opettelua ja omaksumista kaikilta hankkeeseen osallistuneilta. Hankkeen läpivienti etänä onnistui hyvin, kun työvälineisiin perehdyttiin ja etätyöskentelyn mahdollisuudet otettiin käyttöön työskentelyssä.

3.6 Yhteistyö

Alueella hanke toteutettiin yhdessä ja yhteistyössä asiakkaiden, Keusoten työntekijöiden, järjestöjen ja palveluntuottajien edustajien kanssa sekä eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Työtä tehtiin yhdessä viikoittain ja kuukausittain yhteisissä tapaamisissa, työpajoissa tai projekti- ja ohjausryhmissä. Ilman yhteistyötä emme olisi saaneet Keusoten HB:n toimintamalliin tarvittavia näkemyksiä eri toimijoilta.

Alueellisen yhteistyön lisäksi hankkeessa tehtiin tiiviisti ja säännöllisesti työtä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työntekijöiden ja heidän kauttaan myös sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön kanssa. THL järjesti valtakunnallisia työskentelypäiviä kuukausittain. Työskentelypäivillä alueelliset hankkeet saivat tietoa ja ohjeistusta omien hankkeiden eteenpäin saattamiseksi, mutta myös THL sai tietoa ja näkemystä yksittäisten hankkeiden etenemisestä ja havainnoista. Valtakunnallisten työskentelypäivien lisäksi hanke sai yksilöllistä ohjausta ja tukea oman alueen hankkeen eteenpäin saattamiseksi sekä erilaisia tehtäviä, jotka tukivat valtakunnallista kehittämistä.

Yhteistyötä tehtiin myös muiden HB-hankkeiden sekä toimijoiden kanssa. Keusoten hankkeesta osallistuttiin muiden hankkeiden ja toimijoiden järjestämiin tilaisuuksiin ja työpajoihin, jotka liittyivät aihealueeseen ja tukivat alueen omaa HB:n kehitystyötä. Vastavuoroisesti Keusoten hanke sai vierailijoita omiin tilaisuuksiin ja työpajoihin, joissa voitiin jakaa alueen omia näkemyksiä HB:sta ja sen kehittämisestä.

3.7 Viestintä

Hankkeen viestinnän keskeinen tavoite oli viestiä yleisesti hankkeen tavoitteista, etenemisestä ja tuotoksista hankkeen sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Sisäisellä viestinnällä haluttiin varmistaa, että kaikki hankkeessa mukana olevat tahot ovat tietoisia hankkeesta ja sen

etenemisestä, toiminnasta ja vaikutuksista. Ulkoisella viestinnällä tavoiteltiin keskeisiä toimijoita ja kerrottiin heille hankkeesta sen tavoitteista sekä saada viestinnän kautta toimijoita mukaan hankkeen HB toimintamallien kehittämiseen.

Hankkeessa hyödynnettiin erilaisia (kuntayhtymän) viestintäkanavia viestinnällisten tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Hankkeen viestintä tapahtui kuntayhtymän nettisivujen ja somekanavien kautta sekä etäyhteyksien välityksellä kohtaamisissa. Viestinnässä pyrittiin huomioimaan eri kohderyhmien tarpeet huomioimalla viestinnän selkeys ja eri kanavien saavutettavuus.

Hankkeen viestinnästä vastasi hankkeen työntekijät yhdessä Keusoten keskitetyn hanketoimiston viestijän kanssa. Vaikka viestinnän päävastuu oli keskitetty hanketoimistoon, niin kaikki hankkeeseen osallistujat olivat tärkeitä viestin eteenpäin viejiä.

3.8 Dokumentointi

Kokeilun toiminnan pohjana oli hankesuunnitelma ja hankkeelle myönnetty rahoitus (liite 2). Hankesuunnitelman pohjalta laadittiin tarkennettu työsuunnitelma, joka ohjasi hankkeen eteenpäin vientiä. Hankkeen etenemistä seurattiin viikoittain vammaisten palvelujen päällikön johdolla viikkopalavereissa sekä säännöllisesti projektiryhmän ja ohjausryhmän kokouksissa.

Hankkeen alussa tehtiin alueen vammaispalveluiden nykytilan kuvaus (liite 3), jossa kuvattiin Keusoten vammaispalveluita yleisesti sekä syvennyttiin vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hankkeessa mukana olevien palvelukokonaisuuksien tutkimiseen.

Hankkeen tuottamat toimintamallit, henkilökohtaisen budjetin rahoitus- ja toimintamalli sekä asiakasohjauksen toimintamalli, koottiin ja kuvitettiin loppuraporttiin, joita voidaan käyttää tukena toimintatavan perehdytyksessä ja informaation antamisessa. Yksistään loppuraportti ei riitä perehdytysmateriaaliksi ja siksi toimintamallien pohjalta on aloitettu asiakkaan, työntekijän ja palveluntuottajan ohjeiden kirjoittaminen tukemaan henkilökohtaisen budjetin käyttöönottamista alueella.

Hankkeella oli yhteiset verkkosivut alueen muiden sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien valtakunnallisten hankkeiden kanssa. Verkkosivuilta löytyy hankkeen päätiedot sekä hankkeen aikana tuotettua materiaalia sekä muuta ajankohtaista tietoa.

Hankkeen rahoitus- ja toimintamalli sekä asiakasohjauksen toimintamalli viedään Innokylän -sivuille, jossa kaikki aiheesta kiinnostuneet voivat tutustua ja jatkokehittää malleja omiin tarpeisiinsa. Myös hankkeen tuotoksia ja tuloksia on esitelty THL:n järjestämissä tilaisuuksissa kuin myös alueella vammaispalvelun henkilöstölle ja laajemmin alueen omassa loppuseminaarissa.

Hankkeen aikana tuotettu tieto ja aineisto, kuten ohjausryhmän ja projektiryhmän muistiot, työpajojen aineistot ja palveluntuottajien kanssa solmitut sopimukset ja muu dokumentaatio arkistoidaan Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän toimesta hankkeen hallinnointiohjeiden mukaisesti.

4. Nykytilan kuvaus

4.1 Vammaispalveluiden nykytila Keusotessa

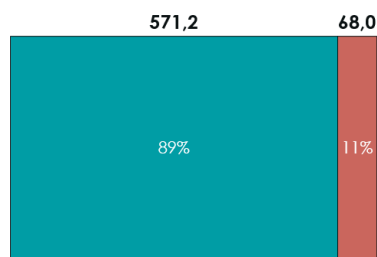
Keski-uudenmaan sote -kuntayhtymä sijaitsee Uudellamaalla lähellä pääkaupunkiseutua. Alue on jakautunut laajalle maantieteelliselle alueelle erilaisiin keskusta- ja taajama-alueisiin. Alueen väestöpohja on 200 000 asukasta, joista vammaispalvelujen asiakkaita on noin 4000. Keusote järjestää ja tuottaa vammaispalveluja jäsenkuntiensa (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula) asukkaille. Vammaispalvelut kuuluvat hallinnollisesti samaan palvelualueeseen ikäihmisten palvelujen kanssa. Vammaispalveluihin kuuluu asiakkaiden ohjaus ja neuvonta vammaispalvelulain mukaisista palveluista, palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko sekä palvelusuunnitelman mukainen sosiaalityö ja -ohjaus.

Keusoten alueella vammaispalvelut tuotetaan omana tuotantona ja yksityisiltä toimijoilta hankittavina ostopalveluina. Päiväaikaisessa toiminnassa ja asumispalveluissa palveluja tuotetaan omana tuotantona vain kehitysvammaisille asiakkaille, muutoin palvelut hankitaan ostopalveluna. Henkilökohtaisen avun työntajien neuvonta ja ohjaus sekä palkanmaksu organisoidaan Keski-Uudenmaan henkilökohtaisen avun keskuksen kautta. Henkilökohtaista apua tuotetaan ensisijaisesti työntajamallilla, mutta palveluita hankitaan myös ostopalveluna. Omaishoito (ja vapaat) tuotetaan Keusotessa sekä omana tuotantona että ostopalveluna. Asunnon muutostyöt ja kuljetuspalvelut tuotetaan kokonaan ostopalveluina.

Keusotessa on kehitetty vuonna 2021 aikana myös palvelusetelitoimintaa kuntayhtymän oman palvelutuotannon täydentämiseksi. Tavoitteena palvelusetelitoiminnalla on tarjota asiakkaille valinnanvapautta ja vaihtoehtoja palvelujen hankkimiseen. Vammaispalveluiden osalta palvelusetelimallia kehitetään omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin, henkilökohtaiseen apuun ja tehostettuun palveluasumiseen.

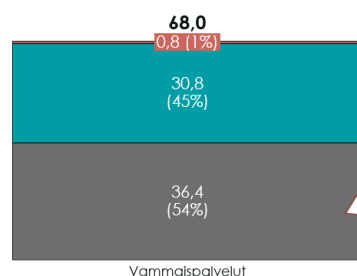
Vuonna 2019 Keusoten vammaispalveluiden nettokäyttökustannukset olivat yhteensä noin 68 M€. Kustannukset kattoivat noin 11 % Keusoten kuntien sosiaali- ja terveystoiminnan nettokäyttökustannuksista vuonna 2019. Vammaispalveluiden nettokäyttökustannuksista lähes 50 % kohdistui asumispalveluihin ja loput muihin vammaisten henkilöiden palveluihin. Yhteenveto Keusoten sosiaali- ja terveystoimen nettokäyttökustannuksista on esitetty kuvassa 3.

Keusoten sosiaali- ja terveystoiminnan nettokäyttökustannukset 2019 (Tilastokeskuksen kuntataloustilasto), M€



■ Vammaispalvelut
■ Muu sosiaali- ja terveystoiminta*

Keusoten vammaispalveluiden nettokäyttökustannukset 2019 (Tilastokeskuksen kuntataloustilasto ja Keusoten omat tilastot¹⁾), M€



■ Vammaisten henkilöiden laitoshoidot
■ Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut
■ Muut vammaisten henkilöiden palvelut

Muut vammaisten henkilöiden palvelut:

- ei-ympäri vuorokautiset asumispalvelut
- päivä- ja työtoiminta
 - perhehoito
- vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet
 - omaishoidontuet
- muut palvelut, joita ei sisällytetä muihin vammaispalveluiden tehtäväluokkiin

1) Vammaispalveluiden nettokäyttökustannukset korjattu Keusoten tilastoinnin perusteella.
Lähde: Tilastokeskuksen kuntataloustilasto (Sotkanet), Tilastokeskus (Sotkanet), Keusoten tilastointi

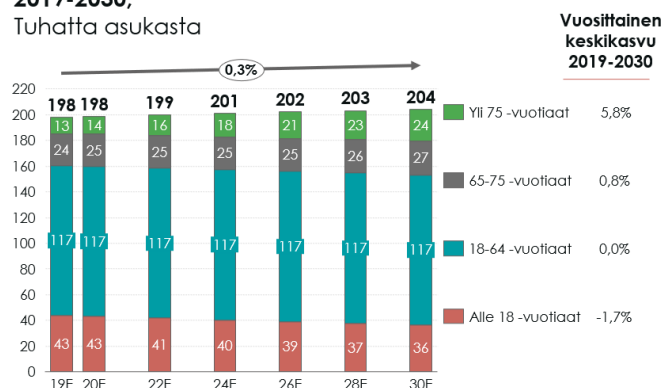
Kuva 3 Keusoten sosiaali- ja terveystoimien nettokäyttökustannukset vuonna 2019.

4.2 Keusoten alueen väestörakenne ja väestökehityksen ennuste

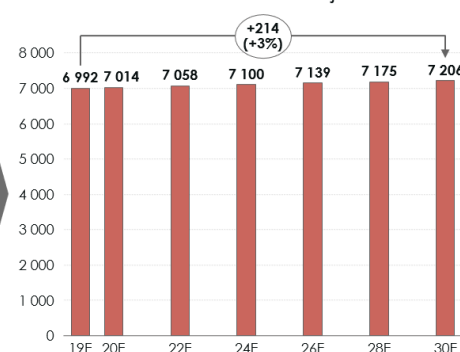
Keusoten alueen väkiluku oli noin 198 000 vuonna 2019, väkiluvun on ennustettu kasvavan maltillisesti (0,3 %) vuoteen 2030 mennessä. Väestöennusteen perusteella alle 18-vuotiaiden määrä laskee, kun taas yli 65-vuotiaiden määrä nousee. Eniten kasvua on ennustettu tapahtuvan yli 75-vuotiaassa väestössä.

Keusoten väestöennusteen perusteella Kelan vammaisettuuksien saajien määrän ennustetaan kasvavan alueella 3 % vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2019 Kelan vammaisettuuksien saajia oli alueella noin 6990 henkilöä. Kelan vammaisettuuksien saajien lukumäärällä tarkoitetaan asiakkaita, jotka saavat erityishoitorahaa, vammaistukea ja eläkkeensaajan hoitotukea tai ruokavaliokorvausta. Vammaisettuuksien saajien lukumäärä ei siis tarkoita samaa kuin Keusoten alueen vammaispalveluiden asiakkaiden lukumäärä. Väestökehityksen ja Kelan vammaisettuuden saajien kehityksen näkökulmasta Keusoten vammaispalveluihin ei kohdistu lähivuosina erityistä lisäpainetta. Väestörakenteen kehitys on esitetty kuvassa 4.

**Keusoten väestöennuste ikäryhmittäin
2019-2030,**
Tuhatta asukasta



**Keusoten vammaisetuksien saajien
ennustettu* lukumäärä 2019-2030,**
Kelan vammaisetuksien saajien lukumäärä



*Kelan vammaisetuksien saajien määrän ennustettu kehitys, jos saajien suhteellinen osuus pysyy vuoden 2019 tasolla (~3,5% väestöstä).
Lähde: Tilastokeskus (Sotkanet)

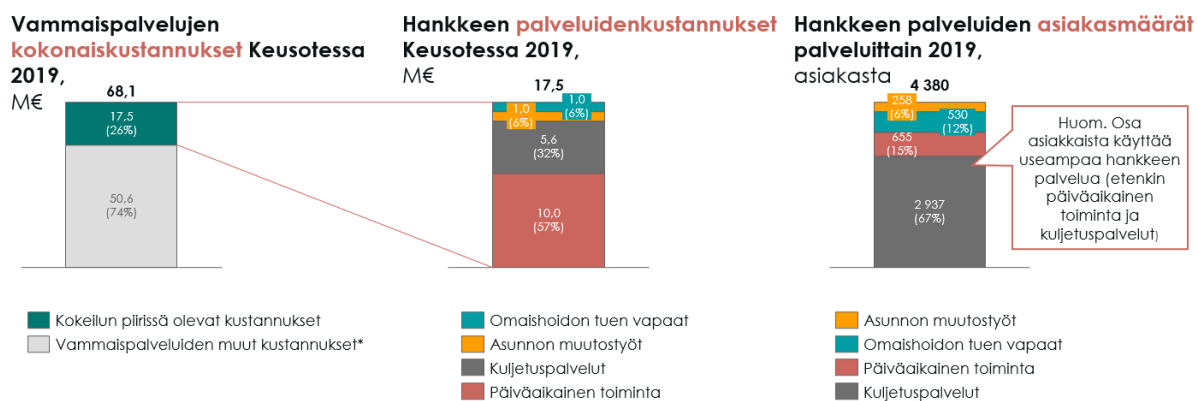
Kuva 4 Keusoten alueen väestörakenne ja vammaisetuuden saajien ennustettu kehitys vuoteen 2030 asti.

4.3 Hankkeessa tarkasteltujen palvelujen kustannukset ja asiakasmäärät

Keusoten vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeessa keskitytään neljään palveluun:

1. kuljetuspalvelut
2. päiväaikainen toiminta
3. omaishoidon tuen vapaat
4. asunnon muutostyöt

Keusoten alueella vammaispalveluiden kokonaiskustannukset vuonna 2019 olivat noin 68 M€, mistä hankkeessa tarkastellut palvelut muodostivat 17,5M€ eli neljänneksen (26 %). Merkittävin kustannus muodostui päiväaikaisesta toiminnasta, joka kattoi noin 57 % eli 10M€ hankkeessa tarkasteltavien palvelujen kustannuksista. Toiseksi suurimmat kustannukset olivat kuljetuspalveluissa ja ne kattoivat noin 32 % hankkeessa tarkasteltavien palvelujen kustannuksista. Asunnon muutostöiden ja omaishoidon tuen vapaiden kustannukset olivat maltillisemmat kattaen molemmat 6 % hankkeessa tarkasteltavien palvelujen kustannuksista. Vammaispalveluiden kustannukset ja hankkeessa tarkasteltujen palveluiden asiakasmäärät on esitetty kuvassa 5.



* Vammaispalveluiden **käyttökustannukset** noin 68,1M€ (kuntataloustilasto)
Lähde: Keusoten kustannus- ja volyymitiedot, Tilastokeskuksen kuntataloustilasto (Sotkanet)

Kuva 5 Keusoten vammaispalvelujen kokonaiskustannukset ja hankkeessa tarkasteltujen palvelujen kustannukset ja asiakasmäärät vuonna 2019.

Hankkeessa tarkasteltavissa palveluissa oli yhteensä 4380 voimassa olevaa asiakkuutta vuonna 2019. Osa asiakkaista käyttää useampaa hankkeen palvelua saman aikaisesti (etenkin päiväaikaisessa toiminnassa ja kuljetuspalveluissa), jolloin samalla asiakkaalla voi olla useampi asiakkuus voimassa. Päiväaikaisessa toiminnassa oli yhteensä 655 asiakasta, mikä kattaa 15 % hankkeessa tarkastelluista asiakasmääristä. Palvelun asiakasmäärät ovat maltilliset suhteessa siihen, että päiväaikaisen toiminnan kustannukset muodostivat suurimman osan hankkeessa tarkasteltavien palveluiden kustannuksista. Eniten asiakkaita hankkeessa tarkasteltavista palveluista oli kuljetuspalveluissa, jossa asiakkaita oli yhteensä 2937. Kuljetuspalveluiden asiakkaat kattavat 67 %, omaishoidon tuen asiakkaat 12 % ja asunnon muutostöiden asiakkaat 4 % hankkeessa tarkastelluista asiakasmääristä. Asiaksmäärien osalta on tunnistettu, että päiväaikaisen toiminnan ja omaishoitajien vapaiden osalta kaikki alueen asiakkaat eivät käytä heille myönnettyä palvelua, sillä palvelua ei järjestetä heille sopivalla tavalla. Vammaispalvelujen nykytilaa ja palvelujen kustannuksia tarkastellaan laajemmin hankkeen nykytila-analyysissä, josta on saatavilla erillinen selvitys (liite 3).

4.4 Nykyisen lainsäädännön vaikutukset palveluiden järjestämiseen

Henkilökohtaisen budjetoinnin palveluja tarkasteltaessa tulee huomioida palveluita koskeva nykyinen lainsäädäntö.

Päiväaikaista toimintaa ohjaavat lait vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), sosiaalihuollosta (1301/2014, 710/1982) sekä asetus kehitysvammaisten erityishuollosta (988/1977). Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan itsenäisestä elämästä suoriutumista sekä osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Työtoiminnan tarkoituksena on puolestaan edistää ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä. Asiakas ei ole työsuhteessa järjestäjään/tuottajaan, mutta järjestäjä hoitaa asiakkaalle vakuutuksen. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan toimintakykyä, torjutaan syrjäytymistä ja edistetään osallisuutta. Työllistymistä tukevan toiminnan tarkoituksena on tukea asiakasta työllistymään avoimilla markkinoilla. Asiakas on työsuhteessa palveluntuottajaa ja työsuhteessa noudatetaan työehtosopimuksia. Päiväaikaisen toiminnan palveluihin kuuluvat asiakkaiden tarpeiden

mukaiset kuljetukset, joista aiheutuvista kustannuksista vastaa kunta. Kuljetuksien ja päiväaikaiseen toimintaan liittyvien aterioiden asiakasmaksuista tai maksuttomuudesta säädetään laissa (743/1992) ja asetuksessa (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista.

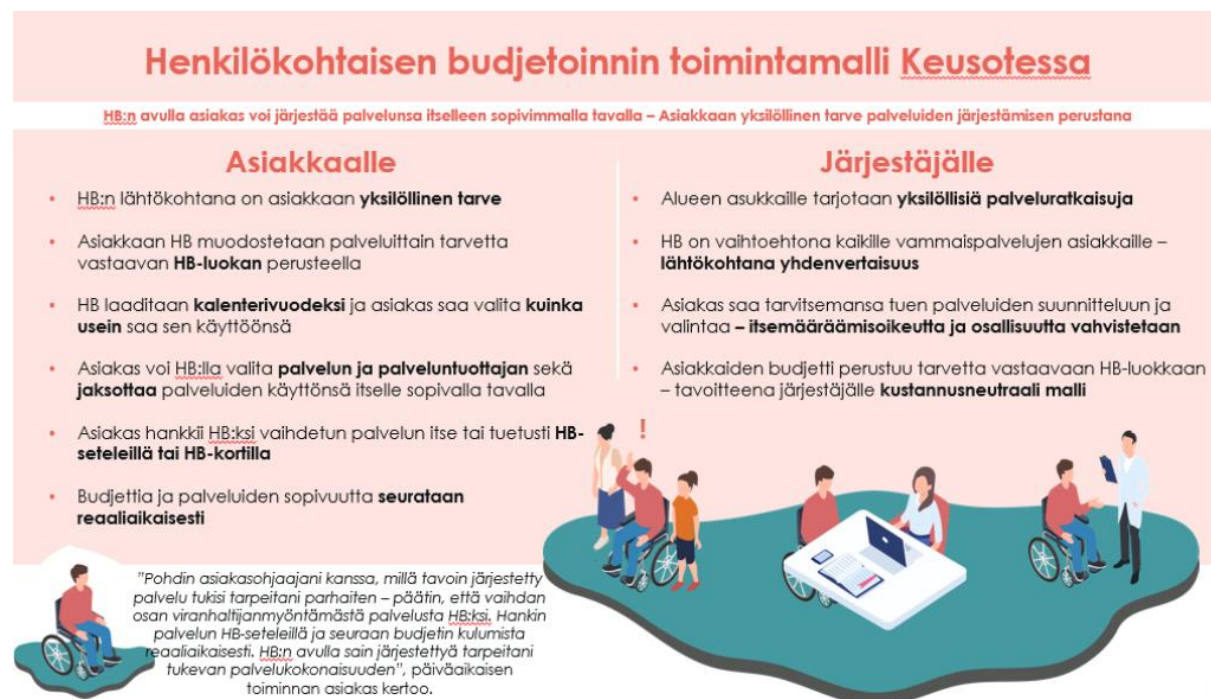
Omaishoitoa ohjaa laki omaishoidon tuesta (937/2005). Lain mukaan omaishoitajilla on oikeus vapaisiin vähintään kaksi tai kolme päivää kuukaudessa riippuen kuinka sidottuna omaishoitaja on hoitoon (jatkuva hoito tai ympärivuorokautinen). Omaishoitajan vapaat voidaan sopia niin, että ne pidetään useampana alle vuorokauden pituisena jaksona. Kunta voi myös järjestää omaishoitajalle enemmän vapaita ja alle vuorokauden pituisia virkistysvapaita. Kunnan velvollisuutena on huolehtia hoidettavalle tarkoituksenmukainen hoito vapaan aikana. Keusoten omaishoidon tuen myöntämisperusteissa ja soveltamisohjeissa on kuvattu mm. omaishoidon tuen hoitoisuusryhmät ja palkkiot sekä omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ja muiden tukipalvelujen järjestämisen periaatteet.

Kuljetuspalveluita ohjaa laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) ja asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987). Kuljetuspalveluilla mahdollistetaan henkilöille työssä käyminen, opiskelu, asioiminen, yhteiskunnallinen osallistuminen, virkistys tai muu tarpeellinen, jokapäiväiseen elämään kuuluva kuljetus. Kuljetuksia järjestään nykyisellään asuin- ja lähikuntiin sekä koko Keusoten alueella, ja asiakkaalle myönnetään välttämättömien matkojen (työ ja opiskelu) lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa. Keusotella on liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohje, jossa määritellään mm. kuljetuspalvelujen sisältö ja toteuttamistavat, alueen kuntien matkustamisalueet sekä omavastuuosuuksien määräytymisperusteet.

5. Keusoten henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalli

5.1 Yhteenveto henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallista

Keusoten vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallin ensisijaisena tavoitteena on lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa omiin palveluihinsa ja siten varmistaa, että palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Henkilökohtainen budjetti pohjautuu asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arvioon, jossa asiakas tuo esille itse tai tuetusti omia toiveita ja tarpeita arjessa pärjäämiseksi. Asiakkaan HB määritellään asiakkaalle myönnettyjen palvelujen perusteella ja palvelujen palvelukohtaisten HB-luokkien avulla. HB-luokkien toimintalogiikka on kuvattu tarkemmin luvussa 5.4. HB:n avulla asiakas voi itse tai tuetusti suunnitella palvelujensa tarkemman sisällön ja valita palvelujensa tuottajan tai vaihtaa viranhaltijapäätöksen mukaisen palvelun kokonaan toiseen. Henkilökohtaisen budjetin käyttöä ohjaavat tietyt reunaehdot, jotka kuvataan tarkemmin luvussa 5.5. Henkilökohtaisen budjetin käyttöä ja soveltuvuutta seurataan aktiivisesti asiakkaan ja asiakasohjaajan toimesta. Henkilökohtaiseen budjetointiin osallistuvien toimijoiden roolit ja tehtävät kuvataan tarkemmin luvussa 5.3. Tiivistelmä HB:n toimintamallista on esitetty kuvassa 6.



Kuva 6 Keusoten henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalli.

5.2 Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakaspolku

Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkaan polku muodostuu kolmesta vaiheesta. Asiakkaan polun kolme vaihetta on:

1. palveluihin hakeutuminen, 2. arviointi ja päätöksenteko, 3. palveluiden käynnistyminen ja seuranta.

Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakaspolku on esitetty kuvassa 7. Asiakkaan polku alkaa palveluihin hakeutumisesta, asiakkaan, hänen läheisensä tai muun henkilön tunnistuessa tarpeen vammaispalveluille. Palveluihin hakeutumisen jälkeen asiakas ja asiakasohjaaja tekevät yhteistyössä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin (huom! Asiakasohjaajalla tarkoitetaan vammaispalveluissa työskentelevää sosiaalihuollon ammattilaista). Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan ja ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta sekä asiakkaan näkemyksen tuen- ja palvelujen tarpeestaan arjessa ja osallisuudessa yhteiskuntaan. Asiakkaan erityisen tuen tarve (SHL 3 § 1 mom. 3 kohta) tulee arvioida mahdollisimman aikaisessa vaiheessa asiakkaan sosiaalihuollon palveluprosessia, jotta asiakkaan lakiin perustuvat oikeudet toteutuvat.

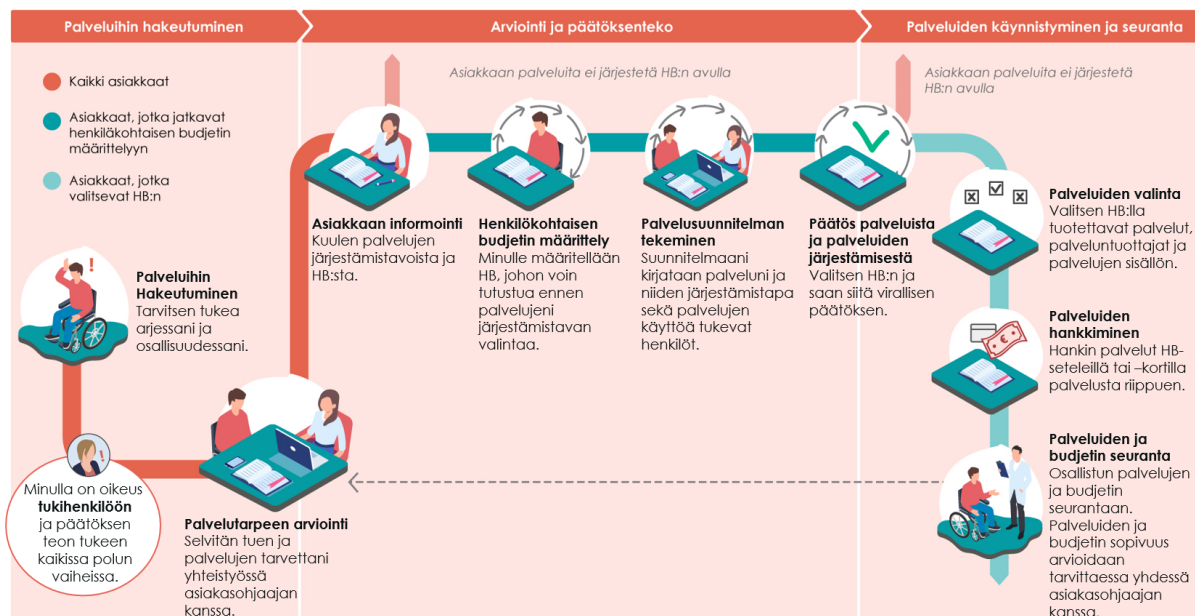
Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakasohjaaja kertoo asiakkaalle eri vaihtoehtoista, miten asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin voidaan vastata. Henkilökohtaista budjetointia tarjotaan lähtökohtaisesti kaikille vammaispalveluihin oikeutetuille asiakkaille, jolloin asiakas voi halutessaan valita HB:n palveluidensa järjestämistavaksi riippumatta iästään, toimintakyvystään tai palvelutarpeestaan.

Henkilökohtaisen budjetoinnin esittelyssä asiakkaalle kerrotaan mallista käytännönläheisesti ja siten, että asiakas ymmärtää miten se eroaa muista palveluiden järjestämistavoista ja minkälaisia vaatimuksia ja edellytyksiä budjetointiin liittyy. Asiakas voi tässä vaiheessa valita, haluaako hän järjestää palveluitaan henkilökohtaisen budjetoinnin avulla vai järjestäjän toimesta muilla järjestämistavoilla.

Mikäli asiakas on kiinnostunut henkilökohtaisesta budjetoinnista, määritetään asiakkaalle budjetti asiakkaan palvelutarpeen arvion ja asiakkaan kanssa käytävän keskustelun perusteella. Asiakas tutustuu hänelle laadittuun budjettiin ja päättää haluaako järjestää sillä palvelunsa osittain vai täysimääräisenä tai haluaako valita jonkin muun palvelun järjestämistavan. Käytännössä HB edellyttää asiakkaalta halua ottaa vastuuta ja osallistua omien palvelujensa suunnittelemiseen ja järjestämiseen sekä kykyä toimia itse tai tuetusti toimintamallin edellyttämällä tavalla (esim. kykyä seurata ja hallinnoida budjettia sekä hankkia itse budjettiinsa sisältyvät palvelunsa). Hankkeessa tunnistettiin, että parhaiten henkilökohtainen budjetointi soveltuu henkilöille, joiden palveluiden ja tuen tarve on pitkäaikaista ja suhteellisen vakaata. Kaikille asiakkaille HB ei välttämättä ole tarkoituksenmukaisin tapa järjestää palveluita esimerkiksi henkilöille, joilla on vakavia elämänhallinnan ongelmia tai nopeasti etenevä sairaus ja muuttuva palvelutarve, muut palveluiden järjestämistavat voivat olla sopivampia. Keskeistä on arvioida yhteistyössä asiakkaalle sopivin palveluiden järjestämistapa ja tarvittava tuki sen toteuttamiseen.

Päätöksenteon jälkeen asiakas valitsee henkilökohtaisella budjetilla tuotettavat palvelut, palveluntuottajat ja palvelujen sisällön. Asiakas hankkii palvelut palvelusta riippuen joko HB-seteleillä tai HB-kortilla. Palveluntuottajien ja palvelun valinta sekä palveluiden hankkiminen

on kuvattu tarkemmin kohdasta 5.5 henkilökohtaisen budjetin käyttö. Asiakas osallistuu palveluiden ja budjetin seurantaan ja viestii tarvittaessa muuttuneesta palvelutarpeesta asiakasohjaajalle. Palvelutarpeen muuttuessa asiakkaalle tehdään uusi palvelutarpeen arvio ja hänen budjettiaan päivitetään tai palveluiden järjestämistapaa muutetaan. Palveluiden ja budjetin seuranta on kuvattu tarkemmin kohdassa 5.6.



Kuva 7 Keusoten henkilökohtaisen budjetoinnin asiakaspolku.

5.2.1 Essin tarina

Henkilökohtaisen budjetin toimintamalli kuvataan esimerkiasiakkaan, 20-vuotiaan Essin näkökulmasta. Essin taustatiedot on esitetty kuvassa 8. Essillä on kehitysvamma ja autismikirjon häiriö. Essin asuu vanhempiensa kanssa ja hän käy viisi kertaa viikossa päiväaikaisessa toiminnassa sillä aikaa, kun Essin vanhemmat käyvät töissä.

”Olemme miettineet keinoja lyhentää Essin päiviä päiväaikaisessa toiminnassa, sillä päivät ovat pitkiä ja ne kuormittavat Essiä. Kuormitus on lisännyt Essin haastavaa käyttäytymistä”, vanhemmat kertovat.

Henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa Essille hänen elämäntilanteeseensa sopivimpien palveluiden hankkimisen. Essi hyötyy päiväaikaisen toiminnan henkilökohtaisesta budjetoinnista, sillä HB mahdollistaa Essin päiväaikaisen toiminnan suunnittelun esimerkiksi siten, että siihen sisältyisi soveltuvin määrin ryhmätoimintaa, mutta myös kokonaan yksilöllistä tekemistä. Henkilökohtaisella budjetoinnilla kevennetään Essin arjen kuormitusta ja lisätään Essin arkeen mieluisaa toimintaa.

”Tykkään ulkoilusta, uimisesta ja palapelien tekemisestä”, Essi kertoo kuvakansionsa avulla.



Essi, 20v

Essillä on kehitysvamma ja autismikirjon häiriö. Essi tarvitsee kaikkeen toimintaansa jatkuvaa apua ja valvontaa sekä osittain henkilökohtaista tukea.

Essi kommunikoi ilmein, elein ja äänitelemällä ja osaa tehdä kuvakorttien avulla pieniä arkeansa koskevia valintoja.

Essillä on haastavaa käyttäytymistä erityisesti ryhmässä ja siirtymätilanteissa, ja hänen kanssaan tulee valmistautua ennakoiden kaikkeen toimintoihin.

Essi käy päiväaikaisessa toiminnassa viitenä päivänä viikossa.

"Palveluiden järjestäminen Essin yksilöllisiä tarpeita tukevasti"

Essin päivät päiväaikaisessa toiminnassa ovat pitkiä, koska vanhemmat käyvät täysipäiväisesti töissä.

Vanhemmat ovat miettineet keinoja lyhentää Essin päiviä, sillä Essin on niistä kuormittunut ja kuormittuneisuus lisää Essin haastavaa käytöstä.

Henkilökohtainen budjetointi mahdollistaisi Essin arjen suunnittelun esim. siten, että siihen sisältyisi soveltuvien määrin ryhmätoimintaa, mutta myös kokonaan yksiköllistä tekemistä.

Kuva 8 Kuvaus esimerkkiasiakkaan Essin taustatiedoista.

5.3 Henkilökohtaisen budjetoinnin edellyttämät tiedot, tuki ja työvälineet

5.3.1 Asiakasnäkökulma

Asiakkaan polku muodostuu yhdeksästä eri vaiheesta, joissa jokaisessa asiakkaalla on aktiivinen rooli joko itse tai tuetusti toimimalla. Asiakkaalla on oikeus tukihenkilöön ja päätöksen teon tukeen kaikissa polun vaiheissa. Asiakas voi tarvita tukea omien tarpeidensa ja toiveidensa tunnistamiseen, eri palveluvaihtoehtojen ymmärtämiseen, päätöksentekoon sekä palveluiden valintaa, hankintaan ja HB:n seurantaan. Päätöksenteon tukeminen edistää vammaisen henkilön omaa toimijuutta sekä osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Päätöksenteossa tukemisella voidaan tarkoittaa vapaamuotoista tukea tai tuetun päätöksenteon järjestelmää. Oikeus saada tukea perustuu YK:n vammaisyleissopimuksen artikloihin 12 ja 19, jotka korostavat vammaisten henkilöiden oikeutta tehdä päätöksiä ja saada tarvittava tuki päätöksentekoon. Suomessa ei vielä ole lakiin perustuvaa tuetun päätöksenteon järjestelmää, mutta asia on ollut esillä lakiuudistusten yhteydessä. Vapaamuotoinen päätöksenteossa tukeminen tai tuettu päätöksenteko ei tarkoita vammaisen henkilön puolesta päättämistä, vaan toisen ihmisen antamaa tukea, jonka tavoitteena on auttaa henkilöä tekemään itse valintoja ja omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Asiakkaan polun vaiheiden tavoitteet ja asiakkaan tarvitsema tuki on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3 Asiakaspolun tavoitteet ja polussa tarvittava tuki asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaspolun vaihe	Tavoite	Tuki
Palveluihin hakeutuminen	Tuo tarpeensa esille ja ottaa yhteyttä vammaispalveluihin	HB:n asiakaspolussa tuki voi tarkoittaa esimerkiksi:

Palvelutarpeen arviointi	Tuo esille oman tuen tarpeensa, toiveensa ja haasteensa arjessa pärjäämisessä	<ul style="list-style-type: none"> - tukea palvelujen hakemisessa • tukea omien tarpeiden ja toiveiden tunnistamisessa ja niiden ilmaisemisessa • tukea oman tahdon muodostamisessa ja ilmaisemisessa • tukea tunteiden käsittelemisessä ja ilmaisemisessa • tukea tiedon hankinnassa ja ymmärtämisessä • vaikeiden asioiden selvittämistä • erilaisten päätös- ja toimintavaihtoehtojen ja niiden seurausten selvittämistä • tukea päätösten toteuttamisessa. HB:ssa erityisesti palvelujen valinnassa, hankinnassa ja seurannassa
Asiakkaan informointi	Kuulee palveluista ja palveluiden järjestämistavoista, joista HB on yksi vaihtoehto	
Henkilökohtaisen budjetin määrittely	Kuulee oman henkilökohtaisen budjetin muodostumisesta ja sen perusteista	
Palvelusuunnitelman laatiminen	Osallistuu palvelusuunnitelman laadintaan. Nimeää tarvittaessa HB käyttöä tukevat tukihenkilöt.	
Päätös HB:n käyttöön otosta	Valitsee ottaako HB:n käyttöön ja mitä palveluja järjestetään HB:lla. Saa päätöksen palveluista ja niiden järjestämistavasta.	
Palveluiden valinta	Valitsee palvelusuunnitelman ja päätöksen mukaisia palveluja valitsemaltaan palveluntuottajalta.	
Palveluiden hankkiminen	Tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen. Hankkii valitsemansa palvelut HB:lla.	
Palveluiden ja budjetin seuranta	Seuraa hankkimiaan palveluja ja budjetin käyttöä	

Henkilökohtaisen budjetoinnin prosessi edellyttää, että asiakkaalla on saatavilla saavutettavassa muodossa olevaa tietoa vammaispalveluihin hakeutumisesta, eri palveluista ja niiden järjestämistavoista. Asiakkaalle tulee selvittää erilaiset palveluvaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut tekijät, joilla voi olla merkitystä asiakkaan tilanteessa ja päätöksentekoon HB:n käyttöön otosta.

Asiakkaan tarvitsemia työvälineitä HB:n käyttämiseen on selain- tai sovelluspohjainen työväline esim. portaali, johon on koottu valittavissa olevat palvelut ja palveluntuottajat. Työvälineen avulla asiakas voi löytää palveluja ja palveluntuottajia ja ymmärtää, millaisia vaihtoehtoja henkilökohtaisessa budjetoinnissa on tarjolla. Lisäksi asiakas tarvitsee maksuvälineen, jolla hän hankkii tarvitsemansa palvelunsa. Hankkeessa maksuvälineiksi on määritelty palvelukohtaisesti joko HB-seteli tai HB-kortti. Myös palveluiden seurantaan tarvitaan työväline, jonka avulla asiakas voi seurata ja hallinnoida HB:n tilannetta reaaliaikaisesti. Asiakkaan tarvitsema tieto ja työvälineet on kuvattu tarkemmin taulukkoon 4.

Taulukko 4 Asiakkaan tarvitsemat tiedot ja työvälineet asiakaspolun eri vaiheissa.

	Tieto	Työväline
Palveluihin hakeutuminen	Tietoa vammaispalveluihin hakemisesta ja yhteystiedoista	Puhelin, sähköiset asiointivälineet ja asiointi toimistolla
Palvelutarpeen arviointi	Tietoa palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksesta	-

Asiakkaan informointi	Tietoa HB:sta mm. mitä HB tarkoittaa, miten se eroa muista järjestämistavoista, mitä se edellyttää asiakkaalta, mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, miten budjetti lasketaan, miten ja mihin sitä voi käyttää sekä miten seurantaan palvelujen ja budjetin sopivuutta ja käyttöä	Selkeä ja saavutettavassa muodossa oleva materiaali asiakkaan informoimiseen
Henkilökohtaisen budjetin määrittely	Tietoa siitä, miten henkilökohtainen budjetti on muodostunut ja mitä se tarkoittaa käytännön tasolla	HB:n laskentatyöväline. Toimintakyvyn, tuen ja avun tarpeeseen pohjautuva määrittelytaulukko, jonka avulla asiakas voi osallistua HB:n arvon määrittelyyn
Palvelusuunnitelman laatiminen	Tieto palvelusuunnitelman tarkoituksesta	-
Päätös HB:n käyttöönotosta	Tieto HB:lla myönnettyistä palveluista ja niiden määrästä, maksuvälistä ja käyttöajasta.	Kirjallinen päätös
Palveluiden valinta	Tietoa palveluntuottajista, palveluista ja niiden sisällöistä	Työväline, jonka kautta voi valita palveluntuottajan ja palvelun. Palveluntuottajista ja palveluista saatavilla perustiedot (mm. saatavuus, hinta)
Palveluiden hankkiminen	Tietoa palveluntuottajan kanssa tehtävästä sopimuksesta sekä perehdytys HB maksuvälineen käyttöön	Sopimus pohja palveluntuottajan kanssa tehtävään sopimukseen. Työväline, joilla palvelut hankitaan (HB-seteli, HB-kortti)
Palveluiden ja budjetin seuranta	Ajantasaista tietoa omien palveluiden ja budjetin käytöstä sekä tietoa miten toimitaan poikkeustilanteissa	Työväline, josta nähtävissä tiedot hankituista palveluista ja budjetista (hankitut palvelut, kulunut ja jäljellä oleva budjetti)

5.3.2 Tukihenkilön näkökulma

Keusoten HB-hankkeessa tukihenkilöön viitataan asiakaslain 9 §:n tarkoittamassa roolissa sekä päätöksen teon tuen antajana. Asiakkaan tukihenkilönä voi toimia esim. asiakkaan omainen, läheinen, laillinen edustaja tai muu asiakkaan valitsema henkilö. Tukihenkilön tehtävänä on tukea asiakasta HB:n asiakaspolun eri vaiheissa. Eri asiakkaiden kohdalla tukihenkilön rooli vaihtelee, eivätkä kaikki asiakkaat tarvitse tukihenkilöä. Tukihenkilö voi tukea asiakasta esim. avun tarpeen tunnistamisessa, päätöksenteossa, palveluiden suunnittelussa, valinnassa ja seurannassa sekä auttaa ymmärtämään, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa yksinomaisesti asiakkaan kohdalla. Tukihenkilö voi tarvittaessa ottaa myös ”tulkin roolia” asiakkaan ja viranomaisen välille. Siltä osin, kuin asiakas itse pystyy osallistumaan ja vaikuttamaan asiaansa, ovat hänen mielipiteensä ja tahtonsa aina ensisijaisia. Selvitettäessä asiakkaan tahtoa tukihenkilön avulla, on selvityksen kohteena aina asiakkaan tahto, ei muun henkilön tahto.

Tukihenkilö voi hyödyntää erilaisia menetelmiä asiakkaan tukemiseen HB:n käyttämisessä. Asiakkaan tukemista tukevia menetelmiä voivat esimerkiksi olla kuvalliset välineet kuten keskustelumatto tai tukiviittomat. Mikäli asiakas tarvitsee tukea palveluiden valintaan ja henkilökohtaisen budjetin seurantaan, on myös tukihenkilölle taattava pääsy työvälineeseen, jolla asiakkaan on tarkoitus hankkia palveluja ja josta asiakkaan palvelukäyttöä seurataan.

5.3.3 Asiakasohjaajan näkökulma

Asiakasohjaajalla tarkoitetaan tässä yhteydessä vammaispalveluissa työskentelevää sosiaalihuollon ammattilaista. Asiakasohjaajan tehtävänä on ohjata, neuvoa ja tukea asiakasta HB:n asiakaspolun alusta lähtien. HB:n asiakaspolku asiakasohjaajan näkökulmasta on kuvattu liitteessä 8.

Asiakasohjaaja neuvoo ja ohjaa asiakasta palveluihin hakeutumisessa ja kertoo asiakkaalle eri vaihtoehtoista, joilla asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata. Asiakasohjaaja toimii asiakkaan vastuutyöntekijänä ja laatii asiakkaan palvelutarpeen arvion yhdessä asiakkaan kanssa. HB:sta informoimiseksi ja HB:n kanssa toimimiseksi asiakasohjaajien tulee saada riittävä koulutus ja perehdytys henkilökohtaisesta budjetista. Asiakasohjaaja määrittelee asiakkaan henkilökohtaisen budjetin. Mikäli asiakasohjaaja kokee, että laskennallinen HB:a ei ole asiakkaalle riittävä, voi työntekijä käyttää harkintavaltaa budjetin määrittelyssä tai pyytää vammaispalveluiden asiantuntijoista muodostettavalta asiantuntijaryhmältä konsultaatiota budjetin määrittelystä. Asiakasohjaaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden järjestämistapa. Valitessaan palvelunsa järjestämistavaksi osittain tai kokonaan HB:n asiakas saa kaksi muutoksenhakukelpoista päätöstä: 1) myönnettyä palvelua koskevan päätöksen sekä 2) palvelun järjestämistapaa koskevan HB-päätöksen (liite 5). Lisäksi asiakkaalle tehdään tarvittaessa palvelua koskeva asiakasmaksupäätös tai asiakasmaksusta päätetään palvelupäätöksessä. HB-päätökseen kirjataan mitkä palvelut asiakas on vaihtanut HB:ksi sekä budjetin määrä, maksuväli ja sen käyttöaika. Päätökseen tulee myös kirjata sen voimassaoloaika. Lähtökohtaisesti, jos asiakkaan tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen palveluita koskevan päätöksen tulisi olla toistaiseksi voimassa oleva, jolla turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Asiakkaan toiveesta tai tarpeesta johtuen palveluiden järjestämistapapäätös voi olla myös määräaikainen, vaikka palvelupäätös olisikin toistaiseksi voimassa oleva. Asiakasohjaaja auttaa ja tukee asiakasta palveluiden valinnassa ja maksuvälineen käytössä. Näiden lisäksi asiakasohjaaja seuraa asiakkaan henkilökohtaisen budjetin käyttöä. Asiakkaan polun vaiheiden tavoitteet asiakasohjaajan näkökulmasta ja heidän tarvitsema tuki on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5 Asiakaspolun tavoitteet ja polussa tarvittava tuki asiakasohjaajan näkökulmasta.

Asiakaspolun vaihe	Tavoite	Tuki
Palveluihin hakeutuminen	Ohjaa ja neuvoo asiakasta, arvioi asiakkaan asian kiireellisyyden	1. Koulutus ja perehdytys henkilökohtaiseen budjetointiin ja työvälineiden käyttämiseen 2. Asiantuntijaryhmän ja muu tuki
Palvelutarpeen arviointi	Toimii vastuutyöntekijänä ja laatii asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin	
Asiakkaan informointi	Kertoo selkeästi ja käytännön tasolla palveluista ja palveluiden järjestämistavoista. HB on yksi palveluiden järjestämistapa.	
Henkilökohtaisen budjetin määrittely	Määrittelee asiakkaan HB:n kriteerien mukaisesti ja tuo esille asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	
Palvelusuunnitelman laatiminen	Laatii palvelusuunnitelman ja tarkistaa, että se sisältää kaikki tarvittavat tiedot	

Päätös HB:n käyttöön otosta	Tekee kirjalliset muutoksenhakukelpoiset päätökset. Palvelupäätös ja palvelun järjestämistä HB:lla koskevan HB-päätöksen	henkilökohtaisen budjetoinnin määrittelyyn 3. Yhteystiedot, mistä saa lisätietoa HB:iin liittyen
Palveluiden valinta	Varmistaa, että asiakkaalla on riittävä tuki palveluiden valintaan	
Palveluiden hankkiminen	Tukee asiakasta ongelmatilanteissa ja auttaa asioiden selvittämisessä	
Palveluiden ja budjetin seuranta	Seuraa asiakkaiden HB:n käyttöä ja palveluiden sopivuutta	

Asiakasohjaajien tarvitsemat tiedot ja työvälineet HB:ssa toimimiseen on kuvattu tarkemmin taulukkoon 6. Asiakasohjaajat tarvitsevat kootusti tietoa eri palveluista ja niiden järjestämistavoista. Henkilökohtaisesta budjetoinnista tarvitaan yleistä ja erilaisiin asiakastilanteisiin sovellettavaa tietoa, jotta asiakkaalle voidaan informoida, mitä henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa yksittäisen asiakkaan kohdalla. Asiakkaan HB:n määrittelyyn tueksi tarvitaan palvelukohtaiset määrittelytaulukot ja yhteystiedot, josta saa lisätietoa ja tukea HB:n määrittelyyn.

Asiakasohjaajien tarvitsemat työvälineet HB:ssa toimimiseen voivat olla alueella nykyisin käytössä olevia työvälineitä, joita tarvittaessa jatkokehitetään HB:n edellyttämällä tavalla. Asiakasohjaajat tarvitsevat HB:n laskentaa soveltuvan laskentatyövälineen, jonka avulla voidaan arvioida asiakkaan henkilökohtaisen budjetin suuruus. Lisäksi asiakasohjaajat tarvitsevat työvälineitä asiakkaan tukemiseen ja tietojen dokumentoimiseen. Tiedot palveluista ja palveluntuottajista voivat olla nähtävissä esim. selain- tai sovelluspohjaisesta portaalista. Lisäksi asiakasohjaajat tarvitsevat työvälineen asiakkaan henkilökohtaisen budjetin seurantaan.

Taulukko 6 Asiakasohjaajan tarvitsemat tiedot ja työvälineet asiakaspolun eri vaiheissa.

	Tieto	Työväline	
Palveluihin hakeutuminen	Laaja-alaista tietoa asiakkaan neuvonnan ja ohjauksen tueksi	Materiaali, jossa koottuna tietoja eri palveluista ja niiden järjestämistavoista	A s i a k a s - t i e t o
Palvelutarpeen arviointi	Tieto palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä ja tavoitteista	Yhtenäiset toimintamallit palvelutarpeen arviointiin, jossa tarpeen mukaan hyödynnetään asiantuntija lausuntoja ja erilaisia toimintakyvyn mittareita esim. RAI, TOIMI, Kykyri	
Asiakkaan informointi	Yleistä ja erilaisiin asiakastilanteisiin sovellettavaa tietoa HB:sta informoimisen tukena	Perehdytys ja tukimateriaali aiheesta	
Henkilökohtaisen budjetin määrittely	Tieto miten HB määritellään palvelukohtaisesti asiakkaalle	Palvelutarpeen arviointi ja HB:n laskentatyökalu (esim. määrittelytaulukko), jonka avulla HB määritetään asiakkaalle	

Palvelusuunnitelman laatiminen	Tieto palvelusuunnitelman sisällöistä ja tavoitteista		j ä r j e s t e l m ä
Päätös HB:n käyttöön otosta	Tieto asiakkaan palvelutarpeesta ja palvelusuunnitelmasta on pohja päätöksen tekoon	Yhtenäinen päätöspohja päätöksen tekoa varten	
Palveluiden valinta	Osaa neuvoa asiakasta palveluiden ja palveluntuottajan valinnassa sekä työvälineiden käytössä	Työväline, josta nähtävissä lista palveluntuottajista ja palveluista	
Palveluiden hankkiminen	Osaa neuvoa asiakasta palveluntuottajan kanssa tehtävästä sopimuksesta sekä työvälineiden käytössä	Perehdytys ja tukimateriaali HB maksuvälineen käyttämiseen sekä mallipohja palveluntuottajan kanssa tehtävästä sopimuksesta	
Palveluiden ja budjetin seuranta	Tietoa mitä ja miten asiakkaan palveluiden ja budjetin sopivuutta seurataan ja miten toimitaan poikkeama tilanteissa	Työväline, josta nähtävissä tiedot omien asiakkaiden HB:n käytöstä (hankitut palvelut, kulunut budjetti, jäljellä oleva budjetti)	

5.3.4 Palveluntuottajan näkökulma

HB:n asiakaspolku palveluntuottajan näkökulmasta on kuvattu liitteessä 8. Palveluntuottaja osallistuu pääosin HB-prosessiin vasta asiakaspolun lopussa, mutta palveluntuottaja voi myös tarvittaessa ottaa yhteyttä vammaispalveluihin asiakkaan puolesta ja viestiä asiakkaan muuttuneesta asiakastarpeesta. Palveluntuottaja voi myös tarvittaessa osallistua tutun asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja tuoda esille asiakkaan yksilöllisiä palvelutarpeita. Palveluntuottajan tehtävänä on tuottaa laadukkaita sekä asiakkaan tarvitsemia ja sovittuja palveluja. Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään sopimuksen (liite 5) palvelujen tuottamisesta ja palveluntuottaja laskuttaa asiakasta tuottamistaan palveluista. Asiakkaan hankkimia palveluja ei tarvitse hankintalain perusteella kilpailuttaa, vaikka palvelun maksaa käytännössä kuntayhtymä, koska sopimusta ei ole tehty kuntayhtymän ja palveluntuottajan välille. Asiakkaan polun vaiheiden tavoitteet palveluntuottajan näkökulmasta on esitetty taulukossa 7. Palveluntuottajille ei ole tunnistettu tuen tarpeita prosessissa.

Taulukko 7 Asiakaspolun tavoitteet palveluntuottajan näkökulmasta.

Asiakaspolun vaihe	Tavoite
Palveluihin hakeutuminen	Ottaa tarvittaessa yhteyttä vammaispalveluihin asiakkaan puolesta ja viestii tämän muuttuneista tarpeista
Palvelutarpeen arviointi	Osallistuu tarvittaessa tutun asiakkaan palvelutarpeen arviointiin
Asiakkaan informointi	Esittää asiakkaalle selkeitä vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia oman palvelun osalta
Palveluiden hankkiminen	Tekee sopimuksen asiakkaan kanssa palvelujen tuottamisesta ja saa korvauksen tuotetusta palvelusta
Palveluiden ja budjetin seuranta	Tuottaa tietoa seurantaan ja keskustelelee asiakkaan kanssa, jos palvelu ei sovellukaan asiakkaalle

Palveluntuottajalla tulee olla tieto siitä, miten hakeudutaan henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi ja mitä se edellyttää heiltä. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja rekisteröityminen tulee olla helppoa ja avointa sekä tuottamisen ehtojen tulee olla oikeassa suhteessa tarkoitukseen. Palveluntuottajat tarvitsevat myös tietoa vammaisten henkilöiden palvelutarpeista, jotta he pystyvät kehittämään innovatiivisia palveluratkaisuja. Lisäksi palveluntuottajilla tulee olla käytössä työväline esim. maksatusjärjestelmä, jolla laskuttaa sovitut ja tuotetut palvelut. Hankkeessa määriteltiin yhdeksi maksuvälineeksi HB-seteli ja sen maksatusjärjestelmää voidaan kehittää alueella jo nykyisin käytössä olevasta palvelusetelijärjestelmästä. Palveluntuottajien tarvitsemat tiedot ja työvälineet HB:ssa toimimiseen on kuvattu tarkemmin taulukkoon 8.

Taulukko 8 Palveluntuottajien tarvitsemat tiedot ja työvälineet asiakaspolun eri vaiheissa.

	Tieto	Työväline
Palveluihin hakeutuminen	Tiedot yhteyshenkilöiden yhteistiedoista	Puhelin, sähköiset asiointivälineet ja asiointi toimistolla
Palveluiden valinta	Tieto miten hakeudutaan HB palveluntuottajaksi ja mitä se edellyttää, jotta voi toimia tuottajana	Työväline, johon palveluntuottajan sekä tuotettavien palveluiden tiedot on koottu (mm. palveluntuottajan perustiedot, palveluiden saatavuus, hinta)
Palveluiden hankkiminen	Tieto käytettävästä maksuvälineestä ja niiden käyttämisestä	Työväline tuotettujen palveluiden laskuttamiseen
Palveluiden ja budjetin seuranta	Ohjeet miten toimitaan, jos asiakkaan kanssa käytävän keskustelun perusteella asiakkaan palveluita tulee päivittää.	Tarpeenmukainen työväline tuotettujen palveluiden kirjaamiseen ja seuraamiseen

5.3.5 HB:n edellytykset Essin näkökulmasta

Essi kommunikoi ilmein, elein ja äänitelemällä, ja osaa tehdä kuvakorttien avulla pieniä arkeansa koskevia valintoja. Essi toimii parhaiten tuttujen ihmisten kanssa, jotka ymmärtävät hänen kommunikointiaan ja toimintatapojaan. Essin vanhemmat toimivat luontevasti Essin tukihenkilönä henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallissa ja tukihenkilöinä he sitoutuvat tukemaan Essiä mm. palvelujen suunnittelussa, valitsemisessa ja HB:n seurannassa.

”Kuulimme, henkilökohtaisen budjetoinnin edellytyksistä ja tunnistimme, että toimintamalliin liittyy paljon vastuuta. Olimme kuitenkin kiinnostuneita vaihtoehdosta, sillä sen avulla voidaan järjestää Essin palvelut hänen yksilöllisen tarpeensa mukaisesti. Myös Essi ilmaisi kiinnostuksensa kuvien välityksellä”, vanhemmat kertovat.

5.4 Henkilökohtaisen budjetin arvon muodostuminen

Henkilökohtaisen budjetin arvon muodostumista tarkasteltiin tässä hankkeessa kuljetuspalveluissa, päiväaikaisessa toiminnassa, omaishoidon vapaissa ja asunnon muutostöissä. Asunnon muutostyöt -palvelu jätettiin hankkeen tarkastelun ulkopuolelle jo varhaisessa vaiheessa, sillä asiakas- ja asiantuntijahaastatteluiden perusteella ja työryhmätyöskentelyssä havaittiin, että HB ei tuo palveluun lisäarvoa asiakkaalle ja HB-

luokkien arvoa ei kyetty määrittämään (arvo riippuvainen muutostöiden suuruudesta sekä kohteesta).

Ideologiana henkilökohtaisen budjetin arvon muodostumiselle on luokkamalli, jossa kullekin palvelulle määritellään tarvittava määrä HB-luokkia vastaamaan asiakkaiden erilaisia palvelutarpeita. Luokkamallissa asiakas saa HB-luokan avulla omaa tarvetta vastaavan budjetin käyttöönsä, eikä budjetti ole samansuuruinen esim. kaikille asiakkaille tietyssä palvelussa. Lähtökohtana HB-luokkien arvon muodostumiselle hankkeessa oli, että malli on järjestäjälle kustannusneutraali, kustannukset perustuvat järjestäjän kustannuksiin, ja että henkilökohtaisen budjetin saavat asiakkaat ovat yhdenvertaisessa asemassa palveluita muilla järjestämistavoilla saavien asiakkaiden kanssa.

Hankkeessa kuljetuspalveluihin määriteltiin yhteensä viisi, omaishoidon vapaisiin kuusi ja päiväaikaiseen toimintaan seitsemän HB-luokkaa. Luokkien kriteerit ja arvot perustuivat Keusoten asiakkaiden palvelutarpeeseen. Mallia hyödynnettäessä muualla HB-luokkien kriteerit ja arvot tulee aina määrittellä aluekohtaisesti, jotta ne vastaavat juuri kyseisen alueen asukkaiden palvelutarpeisiin. HB-luokkien määrittämisprosessi on kuvattu ylätasolla kuvassa 9.



Kuva 9 Henkilökohtaisen budjetoinnin arvon määrittäminen.

5.4.1 HB-luokat kuljetuspalveluissa

Hankkeessa kuljetuspalveluiden HB-luokkien kriteerit ja arvot määriteltiin Keusoten nykyisten asiakkaiden vuoden 2019 toteutuneen palvelukäytön pohjalta. HB-luokkien määrittelyssä hyödynnettiin alle 65-vuotiaiden kuljetuspalveluasiakkaiden toteutuneita asiointi- ja vapaa-ajan matkoja (kuljetut kilometrit ja kustannukset), ja mukaan määrittelyyn sisällytettiin vain asiakkaat, jotka olivat käyttäneet kuljetuspalveluita yli 7kk vuodessa, jotta hyvin vähäinen palvelunkäyttö ei vääristäisi HB-luokkien suuruutta. Toteutuneen palvelunkäytön pohjalta muodostettiin kilometrirajat kuhunkin HB-luokkaan. Hankkeessa käsitelty aineisto oli anonyymiä.

Hankkeessa kuljetuspalveluihin määriteltiin viisi HB-luokkaa, joista HB-luokat 1–4 perustuvat vuodessa kuljettavaan kiinteään maksimikilometrimäärään. Näiden luokkien lisäksi käyttöön

määriteltiin yksilöllinen HB-luokka, johon kuuluvat ne asiakkaat, joiden matkustustarve on arvioitu suuremmaksi kuin luokassa 4. Yksilöllisessä HB-luokassa asiakasohjaaja arvioi asiakkaalle yksilöllisen kilometribudjetin asiakkaan kanssa tehtävän matkustustarpeen arvioinnin pohjalta. HB-luokat sisältävät vammaispalvelulain alaiset asiointi- ja vapaa-ajan matkat, eli asiakkaan työ- ja opiskelijamatkat määritellään erikseen.

- HB-luokassa 1 asiakkaan arvioitu matkustustarve on 0–1000 km vuodessa
- HB-luokassa 2 asiakkaan arvioitu matkustustarve on 1000–2000 km vuodessa
- HB-luokassa 3 asiakkaan arvioitu matkustustarve on 2000–3000 km vuodessa
- HB-luokassa 4 asiakkaan arvioitu matkustustarve on 3000–4000 km vuodessa
- HB-luokassa 5 asiakkaan matkustustarve arvioidaan yksilöllisesti

Asiakkaan HB-luokka määritellään asiakasohjaajan kanssa tehtävän matkustustarpeen arvioinnin perusteella. Vanhojen asiakkaiden kohdalla matkustustarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää esim. tietoa asiakkaan aikaisemmasta palvelunkäytöstä sekä asiakkaan kanssa käytävää keskustelua. Asiakkaan kanssa käytävää keskustelua tulisi painottaa etenkin poikkeustilanteissa, esim. Covid-19 pandemian aikana ja sen jälkeen, sillä asiakkaan palvelukäyttö on voinut tällöin poiketa tavallisesta. Uusien asiakkaiden kohdalla asiakasohjaaja arvioi asiakkaan kanssa yhdessä asiakkaan matkustustarvetta ja asiakkaalle myönnettyä määrää seurataan ja päivitetään tarvittaessa.

Kuljetuspalveluiden HB-luokkien ideologian arvioidaan soveltuvan myös valtakunnalliseen käyttöön, mutta luokkien kriteerit ja arvot tulee aina määritellä aluekohtaisesti perustuen alueen asiakkaiden palvelunkäyttöön.

5.4.2 HB-luokat omaishoidon vapaissa

Hankkeessa omaishoidon vapaiden HB-luokat määriteltiin nykyisten omaishoidon tuen hoitopalkkioluokkien kriteeristön pohjalta. Palkkioluokista johdettiin HB-luokat ja kriteerit luokkaan kuulumiseksi toimintakyvyn, tuen ja avun sekä valvonnan tarpeen perusteella. HB-luokkien arvot määriteltiin Keusoten omaishoidon tuen nykyisten asiakkaiden vuoden 2019 toteutuneiden lakisääteisten vapaiden kustannusten pohjalta. Hankkeessa käsitelty aineisto oli anonyymiä.

Hankkeessa omaishoidon vapaisiin määriteltiin kuusi HB-luokkaa, joiden taustalla ovat erilaiset asiakastarpeet. HB-luokat 1–3 on tarkoitettu alle 18-vuotiaille asiakkaille ja HB-luokat 4–6 18–64-vuotiaille asiakkaille. HB-luokat 1 ja 4 perustuvat omaishoidon tuen viitekehysessä kevyempään tuen tarpeeseen ja vastaavasti luokat 3 ja 6 jatkuvan ja runsaan tuen tarpeisiin. Luokkien 3 ja 6 arvoja ei voitu laskea nykyisen palvelukäytön perusteella, sillä käsitellyn, osittain puutteelliseksi tunnistetun aineiston perusteella luokkiin ei sijoittunut yhtään asiakasta nykyisillä omaishoidontuen hoitopalkkioluokkien kriteereillä. Sekä lasten että aikuisten omaishoidon tuessa ylimpään vaativuusluokkaan kuulumisen ehtona on, ettei omaishoitaja voi opiskella tai käydä töissä omaishoidon ohella, mikä rajasi toimintakykynsä ja tuen tarpeensa perusteella HB-luokkiin 3 ja 6 kuuluneet asiakkaat pois aineistosta. Kuvaan 10 on kuvattu tiivistelmät omaishoidon vapaiden HB-luokista. Tarkempi kuvaus omaishoidon vapaiden HB-luokista on kuvattu liitteessä 6.

HB-luokka 1	• Alle 18-vuotiaat asiakkaat, joilla toistuva tuen ja valvonnan tarve	~ 275€/pv	Lapset
HB-luokka 2	• Alle 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat jatkuvaa tukea ja valvontaa ja ajoittain kahden henkilön apua	~ 380€/pv	
HB-luokka 3	• Alle 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja runsasta tukea päivittäisissä toiminnoissa	-	
HB-luokka 4	• 18-64 –vuotiaat asiakkaat, joilla toistuva tuen ja valvonnan tarve	~ 195€/pv	Aikuiset
HB-luokka 5	• 18-64 –vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat jatkuvaa tukea ja valvontaa ja ajoittain kahden henkilön apua	~ 230€/pv	
HB-luokka 6	• 18-64 –vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja runsasta tukea päivittäisissä toiminnoissa	-	

Kuva 10 HB-luokat omaishoidon vapaiden osalta.

Omaishoidon vapaiden HB-luokkien ideologian arvioidaan soveltuvan myös valtakunnalliseen käyttöön, mutta HB-luokkien kriteerit ja arvo tulee arvioida aina aluekohtaisesti. Mikäli Keusotessa malli otetaan käyttöön, tulee HB:n luokkien arvoja vielä tarkentaa ja validoida mm. suhteessa alueen palvelutarjontaan ja palveluntuottajien hintoihin.

5.4.3 HB-luokat päiväaikaisessa toiminnassa

Hankkeessa päiväaikaisen toiminnan HB-luokat määriteltiin Keusoten päiväaikaisen toiminnan nykyisten asiakkaiden palvelutarpeiden pohjalta. HB-luokkien kriteerit määriteltiin erilaisen toimintakyvyn, tuen, valvonnan sekä resurssitarpeen perusteella. Kriteeristön toimivuutta arvioitiin siten, että päiväaikaisen toiminnan ohjaajat määrittivät kaikille asiakkailleen sopivan HB-luokan. Asiakkaiden HB-luokkien määrittelyn jälkeen luokkien euromääräiset arvot johdettiin luokan asiakkaiden arvioidusta resurssitarpeesta (mm. tuki ja apu tunteina työntekijältä) oman palvelutuotannon hintojen pohjalta. Hankkeessa käsitelty aineisto oli anonyymiä.

Päiväaikaiseen toimintaan muodostettiin hankkeessa seitsemän HB-luokkaa, joiden taustalla ovat erilaiset asiakastarpeet. HB-luokassa 1 asiakas pärjää lähes itsenäisesti arkielämän toimista, kun taas HB-luokassa 7 asiakas tarvitsee jatkuvaa ja kokonaisvaltaista ohjausta, tukea ja apua arkielämässä toimimiseen. Hankkeessa arvioidut HB-luokkien alustavat arvot sisältävät asiakkaiden ryhmäkuljetuksen. Kun HB otetaan käyttöön, tulee asiakkaan todelliset kuljetuskustannukset arvioida ja huomioida ne budjettia määriteltäessä. Vaikka HB-luokkien 1 ja 2 tuntihinta on sama, ero luokkien välille muodostuu asiakkaan tarvitsemasta tuen määrästä. Jatkossa on syytä pohtia HB-luokkien 1 ja 2 yhdistämistä yhdeksi HB-luokaksi saadun palautteen pohjalta. Kuvaan 11 on kuvattu tiivistelmät päiväaikaisen toiminnan HB-luokista. Tarkempi kuvaus päiväaikaisen toiminnan HB-luokista on kuvattu liitteessä 6.

HB-luokka 1	<ul style="list-style-type: none"> Pärjää lähes itsenäisesti arkielämän toimista ja tuen tarve painottuu toiminnan ohjaukseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen 	~ 40€/h
HB-luokka 2	<ul style="list-style-type: none"> Pärjää itsenäisesti useimmista arkielämän toimista ja tuen tarve painottuu toiminnan ohjauksen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäksi mahdollisesti arkielämän toimintoihin 	~ 40€/h
HB-luokka 3	<ul style="list-style-type: none"> Pärjää itsenäisesti useimmista arkielämän toimista ja tuen tarve painottuu toiminnan ohjauksen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäksi joihinkin arkielämän toimintoihin 	~ 65€/pv
HB-luokka 4	<ul style="list-style-type: none"> Tarvitsee ohjausta ja tukea arkielämässä toimimiseen ja tuen tarve on päivittäistä ja se painottuu arkielämän toimintoihin sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen 	~ 80€/pv
HB-luokka 5	<ul style="list-style-type: none"> Tarvitsee paljon apua arkielämän toimista ja tuen tarve on päivittäistä ja laaja-alaista painottuen arkielämän toimintoihin sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen 	~ 95€/pv
HB-luokka 6	<ul style="list-style-type: none"> Tarvitsee jatkuvaa ja kokonaisvaltaista ohjausta, tukea ja apua arkielämässä toimimiseen ja tuen tarve on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista ja joissain tilanteissa kahden henkilön apu on tarpeen 	~ 160€/pv
HB-luokka 7	<ul style="list-style-type: none"> Tarvitsee jatkuvaa ja kokonaisvaltaista ohjausta, tukea ja apua arkielämässä toimimiseen ja tuen ja valvonnan tarve kokoaikaisista ja joissain tilanteissa kahden henkilön apu on tarpeen 	~ 290€/pv

Kuva 11 HB-luokat päiväaikaisessa toiminnassa

Päiväaikaisen toiminnan HB-luokkien ideologian arvioidaan soveltuvan myös valtakunnalliseen käyttöön, mutta HB-luokkien kriteerit ja arvo tulee arvioida aina aluekohtaisesti. Mikäli Keusotessa malli otetaan käyttöön, tulee HB:n luokkien arvoja vielä tarkentaa ja validoida mm. suhteessa alueen palvelutarjontaan ja palveluntuottajien hintoihin.

5.4.4 Henkilökohtaisen budjetin muodostuminen Essin näkökulmasta

Keusoten HB-toimintamallin mukaisesti Essille määritellään päiväaikaisen toiminnan henkilökohtainen budjetti HB-luokittelun perusteella. Essi tarvitsee kaikkeen toimintaan ja kommunikaatioon jatkuvaa apua ja valvontaa sekä osittain henkilökohtaista tukea.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella päiväaikaisen toiminnan HB-luokka 6 vastaa Essin avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeeseen. HB-luokan arvo on 160 €/päivä. Essin henkilökohtainen budjetti lasketaan kunkin kuukauden arkipäivien lukumäärän perusteella. Heinäkuussa Essillä on kuukauden loma, jonka aikana hän ei käytä päiväaikaisen toiminnan palvelua. Jos Essi vaihtaisi kokonaan hänelle myönnetyn päiväaikaisen toiminnan kokonaan HB:iin, hänen vuoden 2022 HB olisi 37 120 €. HB:n arvon muodostuminen on esitetty kuvassa 12.

”Arvioimme yhdessä Essin kanssa, millä tavoin järjestetty päiväaikainen toiminta olisi paras tapa järjestää Essin päiväaikainen toiminta huomioiden määritelty HB. Saimme näkemyksiä myös päiväaikaisen toiminnan yksikön ohjaajilta”, vanhemmat kertovat.

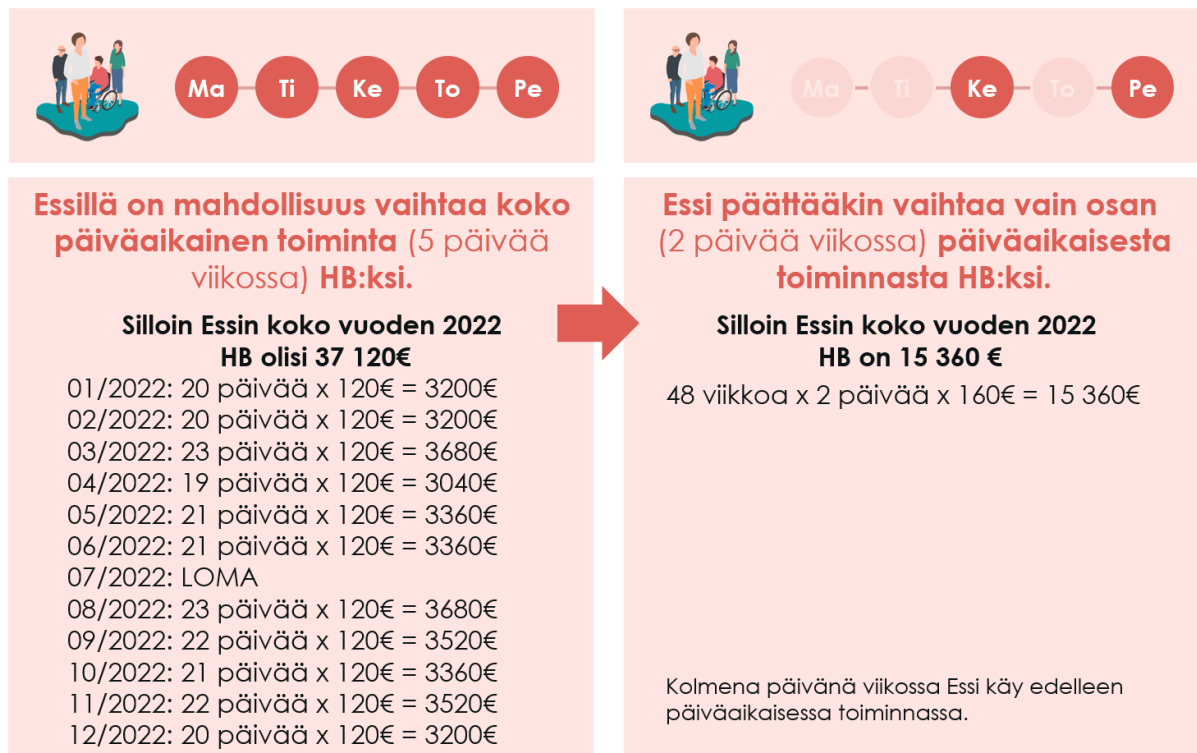
”Ehdotimme, että Essi kävisi osan viikosta päiväaikaisessa toiminnassa kuten nytkin, ja ostaisi osalle viikosta avustajapalvelua tehdäkseen mieleisiään asioita”, päiväaikaisen toiminnan yksikön ohjaaja kertoo.

Vanhemmat pitivät ideasta, sillä budjetti ei riittänyt kokoaikaiseen avustajaan, jonka kanssa Essi voisi osallistua päiväaikaisen toiminnan ryhmiin sekä suunnitella muuta päiväohjelmaa.

”Erityisen hienoa oli nähdä Essin innostuminen, kun kerroimme Essille kuvien välityksellä, että hän voi suunnitella avustajan kanssa mieleistään tekemistä. Essi valitsi, että osallistuisi

ryhmätoimintaan maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin, sillä myös ryhmätoiminnassa tehdään mielekkäitä asioita, kuten retkiä. Tuimme Essiä suunnitelman laadinnassa”, vanhemmat lisäävät.

Essin vaihtaessa päiväaikaista toimintaa kaksi päivää viikossa HB:iin, hänen vuoden 2022 HB olisi 15 360 €.



Kuva 12 Esimerkkiasiakas Essin henkilökohtaisen budjetin määrittäminen.

5.5 Henkilökohtaisen budjetin käyttö

5.5.1 Ehdot palveluntuottajien ja palvelujen valintaan

Asiakas voi käyttää henkilökohtaista budjettia itselleen sopivimmalla tavalla määriteltyn reunaehtojen puitteissa. Asiakas voi:

- 1) valita haluamansa palveluntuottajan myönnetylle palvelulle
- 2) vaihtaa myönnetyn palvelun kokonaan toiseen (kokonaan tai osittain)

Asiakas voi valita palveluntuottajiksi julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin toimijoita edellyttäen, että heidät on hyväksytty henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajiksi järjestäjän toimesta. Hyväksyminen koskee erityisesti niitä yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita, joiden toiminta on luvan tai ilmoituksen varaista toimintaa. Asiakas ei voi kuitenkaan valita henkilökohtaisen budjetin palvelunsa tuottajaksi järjestäjää (eli esim. kuntayhtymää), vaan tällöin asiakkaan tulee henkilökohtaisen budjetin sijaan pysyä järjestäjän tuottaman julkisen palvelun piirissä.

Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palvelun toiseen palveluun, tulee vaihdetun palvelun vastata alkuperäisen palvelun käyttötarkoitukseen ja tavoitteeseen. Käytännössä uuden palvelun tulee täyttää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa todettu palvelun tarve. Palvelujen suunnittelussa tulee huomioida, voiko HB:n käytöstä aiheutua lisäkustannuksia muissa palveluissa ja edellyttääkö asiakkaan tapa käyttää HB:ia muutoksia asiakkaan palvelukokonaisuudessa, esimerkiksi asumispalvelun ja päiväaikaisen toiminnan yhdistelmässä.

Eri palveluiden näkökulmasta vaihtaminen voi tarkoittaa erilaisia asioita. Omaishoidon vapaiden osalta palvelun tulee tukea omaishoitajan jaksamista sekä yksilöllisiä omaishoitotilanteita ja tarpeita. Omaishoidon vapaan voisi esimerkiksi vaihtaa kotiin tuotavaan palveluun. Päiväaikaisen toiminnan osalta palvelun tulee tukea asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuutta työllistyä tai edistää henkilön itsenäistä elämässä suoriutumista ja sosiaalista kanssakäymistä. Päiväaikaisen toiminnan voisi vaihtaa esimerkiksi avustajapalveluun, jonka tuella asiakas pääsisi osallistumaan itselleen mieleisiin asioihin (esim. harrastekurssit). Kuljetuspalveluiden osalta asiakkaan kuljetuspalvelujen matkojen kappalemäärää tai matkustusaluetta ei ole rajattu, joten asiakas voisi käyttää matkojaan esim. matkustamalla toiselle paikkakunnalle sukulaisten luo. Tässä hankkeessa kuljetuspalveluiden osalta ei arvioitu muita käyttökohteita, mutta käytännössä asiakas voisi hankkia budjetilla myös esim. leasing-auton. Esimerkkejä HB:llä vaihdettavista palveluista on koottu taulukkoon 9.

Taulukko 9 Esimerkkejä HB:lla hankittavista palveluista.

	Kuljetuspalvelut	Omaishoidon vapaat	Päiväaikainen toiminta
Esimerkkejä HB:lla hankittavista palveluista	<ul style="list-style-type: none"> - Leasing-auto - Matkustusaluetta tai matkojen määrää kuukaudessa ei ole rajattu budjetin sisällä 	<ul style="list-style-type: none"> - Omaishoitajan hyvinvointia tukevat palvelut esim. fysioterapia - Kotiin tuotavat hoiva- ja avustamispalvelut sekä kodinhoidolliset palvelut esim. siivouspalvelu, ateria-palvelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Avustajan tai tukihenkilön hankkiminen. Tuen avulla osallistuminen erilaisiin toimintoihin esim. kulttuuri- tai liikuntatapahtumiin ja harrastustoimintaan • Joissakin tilanteissa maksaa osittain toiminnan kuluja esim. ratsastustunnin tai teatterilipun • Merkityksellinen työpaikka esim. löytöeläinten parissa • Kotiin tuotavat palvelut esim. sosiaalinen kanssakäyminen, ulkoilu • Taksimatkat vapaa-ajalle

Henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia myös muita kuin sosiaalipalveluja, mikäli ne ovat selkeästi osa sosiaalipalveluiden kokonaisuutta ja ne soveltuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Kun sosiaalipalveluita vaihdetaan henkilökohtaiseksi budjetiksi, tulee etenkin muiden kuin sosiaalipalveluiden hankkiminen määritellä tarkemmin henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottamisen yhteydessä sekä asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmaan ja päätökseen.

5.5.2 Palveluiden jaksottaminen

Palveluntuottajan ja palvelun valinnan lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus rytmittää omien palveluiden käyttöä yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden rytmittäminen lisää toimintamallin asiakaslähtöisyyttä ja joustavuutta sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelujen käytössä. Palvelun käytön tulee olla asiakkaan palvelutarpeen näkökulmasta tarkoituksenmukaista.

Omaishoidon tuessa mahdollisuus käyttää vapaata vuorokautta lyhyemmissä jaksoissa tai kerryttää vapaavuorokausia pidemmän yhtäjaksoisen vapaan saamiseksi tukee omaishoitajien erilaisia tarpeita. Myös päiväaikaisen toiminnan jaksottaminen voi vastata asiakkaan tarpeisiin, jos asiakas esimerkiksi haluaa käyttää enemmän budjettia ajallisesti tiiviimmässä tahdissa. Kuljetuspalveluissa asiakkaan tarve voi vaihdella esimerkiksi vuodenaikojen mukaan, jolloin kuljetuspalvelun käytön kohdentaminen eri ajanjaksoille vastaa palvelutarpeeseen.

5.5.3 Maksuväline

Asiakas saa henkilökohtaisen budjetin käyttöönsä palvelukohtaisesti sovitulla maksuvälineellä, jolla hän hankkii tarvitsemansa palvelunsa joko itse tai tuetusti. Hankkeessa mukana olevien palveluiden osalta on määritely, että päiväaikaisessa toiminnassa ja omaishoidon vapaissa maksuvälineenä toimisi parhaiten HB-setelit. Kuljetuspalveluiden maksuvälineenä toimisi HB-kortti.

HB-seteli vastaa tekniseltä toteutukseltaan nykyistä palveluseteliä, ja Keusoten alueella valmius HB-setelin toteutukselle on olemassa nykyisen palvelusetelijärjestelmän avulla. HB-setelin luominen edellyttää järjestelmän kehitystä vastaamaan HB:n tarpeisiin. HB-kortti vastaa puolestaan osin nykyistä kuljetuspalveluiden taksikorttia. HB-kortin luominen edellyttää laajempaa selvitystä ja teknisen ratkaisun toteutuksen suunnittelua.

5.5.4 Maksuväli

Henkilökohtaisen budjetin maksuvälillä tarkoitetaan sitä, kuinka usein asiakas saa budjetin käyttöönsä. Budjetin maksuväli sovitaan asiakkaan kanssa aina yksilöllisesti ja se kirjataan palveluiden järjestämistapaa koskevaan päätökseen. Asiakas voi saada budjetin käyttöönsä esim. kuukausittain, kolmen kuukauden välein tai koko kalenterivuodeksi kerrallaan. Pidempi maksuväli mahdollistaa palvelun käytön suunnittelun paremmin asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden, mutta samalla lisää asiakkaan vastuuta budjetin hallinnasta ja seurannasta. Lyhyempi maksuväli sen sijaan kaventaa asiakkaan mahdollisuutta suunnitella palvelunkäyttöään, mutta toisaalta helpottaa budjetin hallintaa ja seuraamista.

Asiakkaan budjetin maksuväliä voidaan rajoittaa sovitusta lyhyemmäksi, jos asiakas ei kykenekään hallinnoimaan budjettia siten, että se riittäisi suunnitelluksi kalenterivuodeksi. Budjetin hallinnointiin liittyvistä haasteista tulee kuitenkin erottaa tilanteet, joissa budjetin riittävyys ei liity asiakkaan kykyyn hallita budjettia vaan tilanteisiin, joissa asiakkaan toimintakyky on muuttunut ja budjetti ei ole asiakkaan tarpeisiin nähden sopiva.

5.5.5 Käyttöaika

Asiakkaan henkilökohtainen budjetti on voimassa aina kalenterivuoden kerrallaan. Asiakas voi käyttää myönnettyä budjettia kuluvan vuoden loppuun asti, jonka jälkeen budjetti nollaantuu ja käyttämätön budjetti palautuu järjestäjälle. Asiakas saa vuoden alussa sovitusti budjetin käyttöönsä, mikäli asiakkaan palvelutarve ei ole muuttunut tai HB:n käytön on sovittu jatkuvan sekä asiakkaalla on voimassa oleva päätös palveluista ja niiden järjestämistavasta.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluiden järjestämistapaa sekä HB:lla hankittavia palveluja tai palveluntuottajia kesken kalenterivuoden. Asiakkaan vaihtaessa palveluiden järjestämistapaa tulee huomioida HB-palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika sekä järjestäjän tarvitsema kohtuullinen aika palvelujen järjestämiseen. Asiakkaan ilmoituksen jälkeen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin prosessi käynnistetään uudelleen. Palvelujen järjestämistavan vaihtoon laaditaan ohjeistus, jolla pyritään siihen, että asiakkaan palveluihin ei tule katkoa asiakkaan vaihtaessa palvelujen järjestämistapaa. Asiakkaan vaihtaessa järjestämistapaa kesken kalenterivuoden, palautuu jäljelle jäänyt budjetti järjestäjälle.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa HB:lla hankittavia palveluja ja palveluntuottajia kesken kalenterivuoden. Asiakkaalle ei tehdä uutta palvelutarpeen arviointia, vaan asiakkaalla on käytössä jäljellä oleva budjetti kalenterivuoden loppuun asti. Asiakas saa tarvittaessa tukea palvelun ja palveluntuottajan vaihtoon ja uuden valintaan. Henkilökohtaisella budjetoinnilla pyritään vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja toimintatavassa ymmärretäänkin, että asiakkaiden tarpeet ja toiveet voivat muuttua kesken kalenterivuoden. Toimintamallin osalta ei ole määritelty, kuinka usein asiakas voi palvelun tai palveluntuottajan vaihtaa.

Asiakkaalle tehdään aina uusi palvelutarpeen arvio palvelutarpeen muuttuessa, jonka jälkeen henkilökohtainen budjetti määritetään uudelleen. Päivitetty budjetti laaditaan edelleen kalenterivuoden loppuun asti.

5.5.6 Henkilökohtaisen budjetin käyttö Essin näkökulmasta

Essi on valinnut päiväaikaiseen toimintaan henkilökohtaisen budjetin kahdelle päivälle viikossa. Kolmena päivänä viikossa hän käy päiväaikaisessa toiminnassa, joka on järjestetty ostopalveluna.

”Olemme olleet tyytyväisiä yritykseen, josta Essi on saanut aikaisemmin palvelua. Yritys välittää myös avustamis- ja hoivapalveluita, joten päätimme olla yritykseen yhteydessä, jos he voisivat tuottaa Essille kotiin palvelua kahtena päivänä viikossa. Myös Essi piti ideasta, että hän saisi tutun avustajan arkeensa”, vanhemmat kertovat.



Henkilökohtaista ohjausta kahtena päivänä viikossa

Essi on vanhempiensa tuella valinnut, että hänen palvelut järjestetään kahtena päivänä viikossa henkilökohtaisella budjetoinnilla. Essille hankitaan henkilökohtaisella budjetilla henkilökohtaista ohjausta. Kolmena päivänä viikossa Essi käy edelleen päiväaikaisessa toiminnassa.

Essi vanhempien ja palveluntuottaja sopivat, että avustaja tulee perheen kotiin keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 8. Essi suunnittelee yhdessä avustajan kanssa päivän ohjelman, johon sisältyy Essille mieleistä toimintaa kuten uimassa käymistä tai ulkoilua. Essi ja avustaja suunnittelevat aina seuraavan viikon päiväohjelman perjantaisin, jotta Essi osaa valmistautua tulevaan viikkoon.

Kuva 13 Esimerkkiasiakas Essi hankkii henkilökohtaisella budjetilla henkilökohtaista ohjausta kahtena päivänä viikossa.

Kuvaus Essin HB:n käytöstä on esitetty kuvassa 13. Essi tarvitsee avustajan keskiviikkoisin ja perjantaisin. Keskiviikkoisin hän tarvitsee avustajan klo 8–16:30 ja perjantaisin tarve avustajalle on klo 8–15, kun molemmat vanhemmat ovat töissä. Essi tarvitsee avustamispalveluja yhteensä 15,5 tuntia viikossa. Laskennallisesti Essin budjetti on 160 €/päivä, eli 320 €/viikko.

”Essin ohjauksesta maksetaan 22 euroa tunnilta. Neuvottelut ja aikataulujen yhteensovittaminen palveluntuottajan kanssa onnistui joustavasti”, vanhemmat kertovat.

Henkilökohtaisen budjetin laskennalliset kustannukset ovat 341 € viikossa, mikä hieman ylittää määritellyn budjetin.

”Uskomme, että vuosittainen kokonaisbudjetti on kuitenkin riittävä, koska asumme alueella, josta pääsee kävellen esim. uimahalliin. Lisäksi useat Essin lempitekemisistä ovat edullisia tai maksuttomia. Olemme suunnitelleet, että Essi menee kerran tai kaksi kuukaudessa perjantaisin lyhytaikaishoitoon, mikä myös vähentää avustajan tuntimäärää kyseisiltä päiviltä”, vanhemmat kertovat.

Henkilökohtaisen budjetoinnin hyödyntäminen lisää sekä Essin hyvinvointia, mutta myös mahdollistaa sen, että Essin vanhemmat pystyvät jatkamaan työssä käymistään nykyiseen tapaan. Avustaja tulee perheen kotiin keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 8, ja hän auttaa Essiä päiväaikaisen toiminnan toteutuksen lisäksi päivittäistoiminnoissa. Essi suunnittelee yhdessä avustajan kanssa päiväohjelman, johon sisältyy Essille mielekästä toimintaa. Toiminnan

käynnistyttyä seuraavan viikon päiväohjelma suunnitellaan perjantaisin, jotta Essi osaa valmistautua tulevaan viikkoon.

5.6 Henkilökohtaisen budjetin seuranta

5.6.1 Seuranta asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaan tulee kyetä seuraamaan joko itse tai tuetusti omaa henkilökohtaista budjettia ja sen kulumista. Seuranta tulee olla mahdollista tehdä reaaliaikaisesti, ja se edellyttää siihen soveltuvan työvälineiden kehittämistä. Työväline voi olla esimerkiksi selain- tai sovelluspohjainen portaali, kuten Keusoten alueella jo käytössä oleva palvelusetelijärjestelmä. Työvälineestä tulee olla nähtävissä asiakkaalle myönnetty budjetti, sen maksuväli ja käyttöaika, budjetin kuluminen sekä tiedot HB:lla tuotettavista palveluista ja niiden laskutuksesta.

Asiakkaan tulee saada neuvontaa ja tukea työvälineen käyttöön. Asiakkaalla tulee myös olla tarvittavat yhteystiedot, johon ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Mikäli asiakkaan tukena HB-prosessissa toimii tukihenkilö, tulee asiakkaan tukihenkilöllä olla nähtävissä samat tiedot kuin asiakkaallakin. Asiakkaan ja tukihenkilön tulee myös tietää, miten toimitaan, jos valitut palvelut tai budjetti ei olekaan sopivia asiakkaan tarpeisiin (*kts. kohta 5.5.5*).

Asiakkaan hankkimien palveluiden vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin ja elämänlaatuun tulee seurata soveltuvilla mittareilla, kuten PROM- tai PREM-mittareilla. Hanketyössä ei määritelty tarkemmin, miten palveluiden vaikutuksia seurataan vaan määrittelytyö tulee tehdä osana jatkotyöstä.

5.6.2 Seuranta ammattilaisen näkökulmasta

Ammattilaisen tulee seurata säännöllisesti omien asiakkaidensa henkilökohtaisen budjetin käyttöä. Ammattilainen seuraa asiakkaan palveluiden käyttöä ja budjetin kulumista alkuun aktiivisemmin esimerkiksi kuukausittain. Reaaliaikainen seuranta edellyttää soveltuvan työvälineen kehittämistä, mikä voi olla esimerkiksi selain- tai sovelluspohjainen portaali. Portaali voi pohjautua alueella nykyisin käytössä olevaan palvelusetelijärjestelmään. Ammattilaisten tulee saada koulutus työvälineestä ja heille on mahdollistettava tuki sen käyttöön. Työvälineessä tulee olla saatavilla tieto asiakkaalle myönnetystä budjetista, sen kulumisesta ja asiakkaan budjettiin sisältyvistä palveluista.

Ammattilaisella tulee olla tiedossa, miten toimitaan, jos asiakkaan palvelut tai budjetti ei ole sopivia tai jos asiakas ei kykene budjettia seuraamaan ja hallinnoimaan. Ammattilaisen tulee reagoida ennakoidusti siihen, jos asiakkaan budjetti kuluu siten, ettei se tule riittämään asiakkaalle koko vuodeksi. Ammattilainen keskustelee asiakkaan kanssa budjetin käytöstä ja asiakkaan budjettia päivitetään tarvittaessa uuden palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman pohjalta. Ammattilainen käy asiakkaan ja tarvittaessa hänen tukihenkilönsä kanssa keskustelua siitä, mikä on asiakkaan kannalta tarkoituksellisin tapa järjestää asiakkaan palvelut. Kuntayhtymällä on yleinen järjestämisvastuu sosiaalipalveluista ja erityinen järjestämisvastuu vammaisten henkilöiden subjektiivisista palveluista niiden järjestämistavasta riippumatta.

Ammattilaisella tulee olla myös mahdollisuus seurata palvelujen vaikuttavuutta tarpeen mukaisilla mittareilla, kuten esim. PROM-, ClinRO-, GAS- tai PREM-mittareilla.

5.6.3 Seuranta järjestäjän näkökulmasta

Järjestäjä seuraa henkilökohtaisen budjetoinnin kustannuksia ja asiakasmääriä vuositason yhtenä järjestämistapana vammaispalvelujen kokonaisuudessa. Järjestäjää kiinnostavia seurantamittareita on mm. henkilökohtaisen budjetoinnin myönnetty ja toteutunut vuosikustannus, HB:ia käyttävien asiakkaiden osuus vammaispalveluissa, HB:n asiakasmäärät asiakasryhmittäin tai palveluittain sekä HB:n asiakasmäärät palveluntuottajittain. Pidemmällä aikavälillä järjestäjän on olennaista seurata myös HB:n vaikutuksia esim. asiakkaiden palvelunkäyttöön, kustannuksiin tai hyvinvointiin sekä syitä palveluntuottajien vaihdoille. Järjestäjälle tiedot järjestämistavasta tulee olla saatavilla esimerkiksi johdon tiedolla johtamisen näkyvässä.

5.6.4 Seuranta palveluntuottajan näkökulmasta

Henkilökohtaisessa budjetoinnissa toimivalta palveluntuottajalta edellytetään, että hän laskuttaa asiakasta säännöllisesti asiakkaan hankkimista palveluista. Laskutuksen avulla palveluntuottaja tuottaa tietoa asiakkaan palvelukäytöstä, jota henkilökohtaisessa budjetoinnissa seurataan. Palveluntuottaja on myös ensisijainen taho, joka voi huomata, ettei asiakkaan palvelu vastaakaan asiakkaan tarpeisiin tai asiakkaan palvelukäyttö on poikkeavaa. Palveluntuottajan tehtävänä onkin keskustella asiakkaan kanssa muuttuneesta palvelutarpeesta ja ohjata asiakas ottamaan yhteyttä tarvittaessa palvelujen järjestäjään.

Laskuttamisen edellytyksenä on soveltuvan maksatusjärjestelmän kehittäminen esim. Palvelusetelijärjestelmän avulla.

5.6.5 Budjetin seuranta ja hallinnointi Essin näkökulmasta

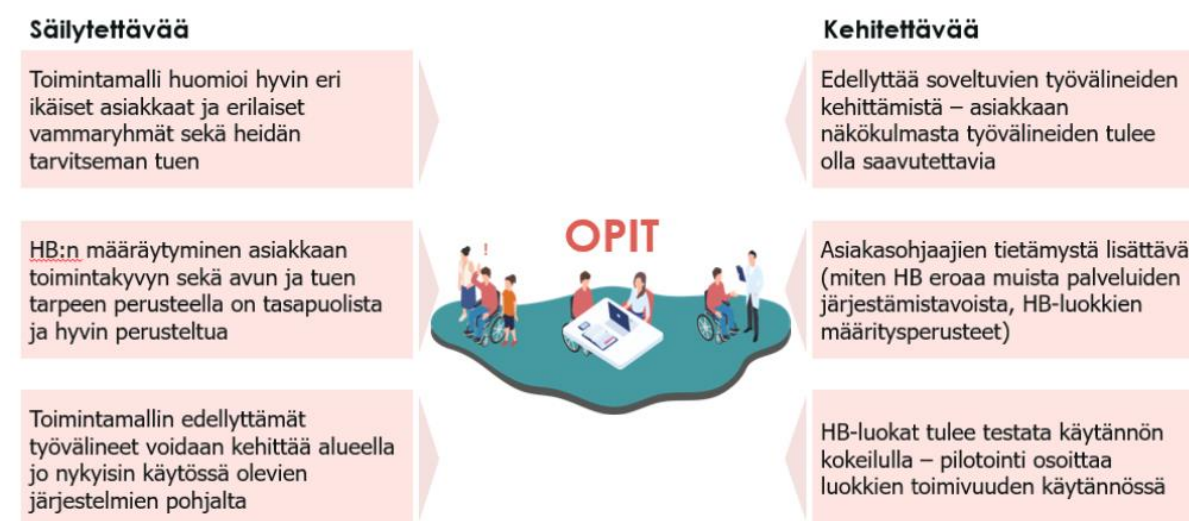
Essin vanhemmat hallinnoivat ja seuraavat henkilökohtaisen budjetin kulumista reaaliaikaisesti työvälineen avulla. Työvälineestä näkee Essille myönnetyn budjetin, sen maksuvälin ja käyttöajan. Lisäksi työvälineestä näkee henkilökohtaisen ohjauksen laskutuksen.

6. Hankkeen arviointi ja opit jatkotyöstöön

6.1 Hankkeen arviointi ja yhteenveto tuloksista

Palautetta kerättiin koko hankkeen ajan työryhmien ja projektiryhmän jäseniltä sekä sidosryhmiltä. Lisäksi hankkeessa kehitettyä henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallia arvioitiin kesä-elokuussa 2021 toteutetuissa asiakkaiden yksilöhaastatteluissa ja samanaikaisesti vammaispalvelujen työntekijöille, työryhmille, projektiryhmälle ja sidosryhmille tehdyllä verkkokyselyllä.

Haastatteluista ja verkkokyselyistä saatu palaute oli pääsääntöisesti positiivista ja rakentavaa. Keskeiset nostot palautteista on esitetty kuvassa 14. Toimintamallia pidettiin selkeänä ja sen katsottiin huomioivan hyvin eri ikäiset asiakkaat ja erilaiset vammairyhmät sekä heidän tarvitsema tuki HB:n suunnittelemisessa ja käyttämisessä. HB:n käyttöönottoon toivottiin kokeilujaksoa, sillä käytännön kokeilu osoittaisi toimintamallin toimivuuden ja sen kehitettävät asiat. HB on uudenlainen tapa järjestää asiakkaan palvelut, joten ammattilaisten tulee saada koulutus HB:sta ja asiakkaille ja palveluntuottajille tulee viestiä uudesta vaihtoehdosta selkeästi ja kattavasti. Lisäksi asiakkaille ja työntekijöille tulee luoda selkokielistä materiaalia henkilökohtaiseen budjetointiin tutustumiseen ja sen käytön tueksi.



Kuva 14 Toimintamallissa tunnistetut säilytettävät ja kehitettävät asiat.

6.1.1 Asiakkaiden arviot HB-mallista

Yksilölliset asiakashaastattelut pidettiin 9 asiakkaalle hankkeen kohderyhmistä. Haastatteluihin osallistui palvelujen käyttäjiä sekä lasten ja aikuisten omaishoitajia. Haastatteluissa keskityttiin HB-mallin ymmärrettävyyden lisäksi mallin kehityskohteisiin ja asiakkaiden halukkuuteen HB-mallin käyttöönottoon. Mallin ymmärrettävyyden ja kehityskohteiden tulokset on esitetty taulukossa 10.

Asiakkaat kokivat toimintamallin ymmärrettäväksi ja hyvin suunnitelluksi. HB:n arvon määräytyminen asiakkaan toimintakyvyn sekä avun ja tuen tarpeen perusteella koettiin tasapuoliseksi ja perustelluksi. Asiakkaiden oli kuitenkin vaikea arvioida HB:n arvon

muodostumista ja mitä sillä voi hankkia, sillä asiakkailla ei ollut tietoa palvelujen hinnoista. Lisäksi asiakkaat kokivat, että HB:n käyttöönotto vaatii asiakkaalta paljon voimavaroja ja vammaispalvelujen resurssien riittävyys tulisi turvata HB-prosessissa.

Taulukko 10 Asiakkaiden näkemys mallin ymmärrettävyydestä.

Asiakkaiden näkemys toimintamallin ymmärrettävyydestä	
Positiiviset havainnot toimintamallista	<ul style="list-style-type: none"> - Toimintamalli vaikuttaa helposti ymmärrettävältä ja hyvin suunnitellulta sekä huomioi hyvin eri ikäiset asiakkaat ja erilaiset vammairyhmät sekä heidän tarvitseman tuen HB:n suunnittelemisessa ja käyttämisessä. - HB:n arvon määräytyminen asiakkaan toimintakyvyn sekä avun ja tuen tarpeen perusteella on tasapuolista ja hyvin perusteltua. - Mahdollisuus seurata HB:n kulumista reaaliaikaisesti. - Palveluntuottajien listautuminen on tärkeää, jotta HB:n käyttö ei muodostu liian haastavaksi. Listautuminen voi helpottaa palveluntuottajien löytymistä syrjäalueille.
Kehitettäviä ja tarkennettavia asioita toimintamallissa	<ul style="list-style-type: none"> - HB:n arvon muodostumista on vaikea arvioida, koska ei ole tietoa palvelujen hinnoista. - HB:n käyttöönotto kysyy paljon voimavaroja asiakkaalta. Miten HB soveltuu vaativan tuen asiakkaille? Vammaispalveluissa tulee olla riittävät resurssit HB:n arvioimiseen ja sen käytössä ohjaamiseen ja auttamiseen. - HB:n käyttö toteutuu todennäköisesti sähköisessä järjestelmässä, jota kaikki asiakkaat eivät toimintakykynsä vuoksi pysty käyttämään. Ohjeistus järjestelmän käyttöön taattava sitä tarvitseville.

Asiakkaat kokivat HB:n mielenkiintoiseksi vaihtoehdoksi. Asiakkaat olivat kiinnostuneita ottamaan HB:n käyttöönsä, jos palvelu jäi nykyisellään osittain käyttämättä tai jos palvelu ei ollut parhaiten soveltuva asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen. Ne asiakkaat, joille nykyinen palvelukokonaisuus oli riittävä ja sopiva tai voimavarat eivät riitä uuden opetteluun, eivät olleet kiinnostuneita siirtymään henkilökohtaiseen budjetointiin. Asiakkaat myös tunnistivat, että palveluiden järjestämistapa ei itsessään ole merkityksellinen, kunhan palvelut toimivat katkeamattomasti.

6.1.2 Työntekijöiden ja työryhmien arviot HB-mallista

Ammattilaisille suunnattu verkkokysely lähetettiin vammaispalveluihin, HB-hankkeen työryhmien ja projektiryhmän jäsenille sekä sidosryhmille, yhteensä 56 henkilölle. Verkkokyselyyn vastasi 11 henkilöä. Verkkokyselyssä käytetty haastattelurunko löytyy liitteistä (liite 4).

Verkkokyselyssä käsiteltiin HB-mallin ymmärrettävyyttä, HB:n soveltuvuutta eri palveluihin, HB:n määrittämisen periaatteita ja ammattilaisen sekä asiakkaiden tarvitsemaa tukea HB:ssa toimimiseen. Koonti ammattilaisten verkkokyselyn tuloksista on esitetty taulukossa 11. Pääosa vastaajista koki toimintamallin ymmärrettäväksi ja henkilökohtaisen budjetoinnin koettiin vastaavan sille asetettuihin tavoitteisiin. Lisäksi HB:n luokka-ajattelun koettiin soveltuvan hankkeessa tarkasteltuihin palveluihin. Toimintamallin haasteet liittyivät asiakkaiden HB-luokkien arvioimiseen, palveluiden vertailuun ja HB:n arvon määrittämiseen. Toimintamalli nähdään kokeilunarvoisena ja kokeilun uskotaankin havainnollistavan toimintamallin mahdolliset kehityskohdat.

Taulukko 11 Koonti ammattilaisten verkkokyselyn vastauksista.

Teema	Positiiviset havainnot	Tunnistettut haasteet
Toimintamalli yleisesti	<ul style="list-style-type: none"> - Malli on johdonmukainen ja selkeä, ja se tuo joustavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja itsemääräämisoikeutta asiakkaiden palveluihin. - Toive pilotoida mallia, jolloin sitä voitaisiin jatkokehittää käytännön kokemuksen perusteella. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ei vielä riittävän selkeästi kuvattu, miten HB eroaa muista palvelujen järjestämistavoista ja mikä on asiakkaan vastuu HB:n käytössä. - Erityisesti palvelun rahalliseen arvoon liittyvien asioiden ja eri palvelujen vertailun sekä HB-luokkien määräytymisperusteet ja niihin sijoittuminen ovat vaikeita kokonaisuuksia. - Huolenaiheena on HB:n arvon määrittely, yleinen sote-palvelujen taloustilanne sekä HB:n aiheuttama lisätyö ja ammattitaitoisen henkilökunnan riittävyys.
HB:n muodostuminen ja HB-luokat	<ul style="list-style-type: none"> - Esitetty HB-luokittelu vaikuttaa lähtökohtaisesti hyvältä, mutta vain käytäntö voi näyttää, miten määritellyt arvot vastaavat todellista käyttötarvetta. - Sosiaalityö voi toteuttaa yksilöllistä harkintaa HB:n määrittämisessä. 	<ul style="list-style-type: none"> - HB-luokittelu toimii hyvin, mutta hyvin erityisissä tilanteissa HB:n arvon määrittely järkevästi ja asiakkaan edunmukaisesti voi olla vaikeaa. - Päiväaikaisessa toiminnassa paljon luokkia, jolloin työntekijän voi olla hankala tunnistaa, mihin luokkaan asiakas kuuluu.
Palvelujen käytön ja valinnan perusteet HB:ssa	<ul style="list-style-type: none"> - Palveluntuottajien listautuminen tekee valinnan asiakkaalle helpommaksi, mutta mahdollisuus valita palveluntuottaja listan ulkopuolelta on asiakaslähtöisempi toimintatapa. - Onnistunut linjaus: HB:lla hankitun palvelun tulee vastata tarpeeseen, johon alkuperäinen palvelu on myönnetty. Lähtökohtana on pidettävä sitä, mitä asiakas todellisuudessa tarvitsee ja mikä tukee häntä parhaiten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sopivia listautuneita palveluntuottajia ei ole aina saatavilla. - Mahdollisuus käyttää listautumattomia palveluntuottajia voi olla tuottajia eriarvoistava toimintatapa, esim. palveluntuottajien vertailun suhteen. - Miten varmistetaan, että HB:lla tuotetaan palvelut, jos palveluntuottajan työntekijä on sairaana. - Kuljetuspalveluissa nykyinen tapa määrittellä matkamäärä kuukausittain on parempi kuin HB-mallin km-kukkaro, koska km-määrien määrittäminen tasavertaisesti on mahdotonta.

HB:n käyttöönotto edellyttää selkeitä toimintaohjeita ja materiaalia ammattilaisille työn tueksi ja asiakkaille HB:iin tutustumiseen. Ammattilaisten tulee saada ohjeet toimintamallin soveltamiseen ja heillä tulee olla käytössä taho, jolta saa tarvittaessa lisätietoa HB:sta ja tukea sen soveltamiseen. Asiakkaalle on taattava tarvitsemansa tuki HB-prosessissa toimimiseen, mikä riippuu pitkälti asiakkaan omasta toimintakyvystä ja HB-kokonaisuuden suuruudesta. Asiakkaiden tulee myös saada selkokieliset toimintaohjeet sekä riittävä tieto siitä, mitä HB käytännössä tarkoittaa palveluiden järjestämisen kannalta, ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet.

6.2 Huomioitavat asiat valtakunnalliseen ja alueelliseen jatkotyöstöön

Hankkeessa kehitettyyn HB:n toimintamallissa tunnistettiin vielä tarkennettavia sekä valtakunnallisesta että alueellisesta näkökulmasta.

HB:n valtakunnalliseen käyttöönottoon liittyviä avoimia kysymyksiä on esitetty taulukossa 12. Jatkotyöstössä tulee mm. määritellä, miten palveluihin liittyvien asiakasmaksujen kanssa toimitaan. Seurannan näkökulmasta tarkennettavat asiat liittyvät puolestaan seurannan käytännön toteuttamiseen, palveluiden vaikutuksien todentamiseen ja palveluntuottajien kirjaamisvelvollisuuksien määrittämiseen. Palveluiden vaihtoon liittyviä kerrannaisvaikutuksia ei arvioitu tämän hankkeen aikana, joten arviointityö tulee tehdä osana jatkotyöstöä.

Hankkeessa luodut toimintamallit on kehitetty tutkimuksellisenä asiakastyönä, joten toimintamallit tulisi kokeilla käytännössä ennen niiden laajempaa käyttöönottoa. HB:n toimintamallien käyttöönotossa on erityisen tärkeää huomioida alueelliset eroavaisuudet ja esimerkiksi HB-luokat tulee aina määritellä alueen asukkaiden tarpeiden perusteella.

Taulukko 12 Jatkokehitystarpeet valtakunnallisen käyttöönoton näkökulmasta.

HB-mallin liittyvät avoimet kysymykset	
Palveluihin liittyvät asiakasmaksut	– Hankkeessa ei ole määritelty tarkemmin, miten palveluihin liittyvien asiakasmaksujen kanssa toimitaan.
Seurannan toteutuminen käytännössä	– Hankkeessa ei ole määritelty yksityiskohtaisesti, kuinka usein asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa / palveluja HB:ssa tai järjestämistavasta toiseen. Tarvittavalla ohjeistuksella voidaan välttää tilanteita, joissa asiakkaan palveluihin voisi tulla katko vaihdettaessa palvelua / palveluntuottajaa / palvelujen järjestämistapaa. – Hanketyössä ei määritelty tarkemmin, millä mittareilla palveluiden vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin seurataan. Määrittely tehtävä toimintamallin jatkokehityksessä.
Palveluntuottajien kirjaamisvelvollisuudet	– Ovatko palveluntuottajat velvollisia dokumentoimaan asiakastietoa tietojärjestelmään? Miten toimitaan, jos asiakas valitsee HB:lla muita kuin sosiaalipalveluita?
Hyväksytäänkö palveluiden vaihtoon liittyviä mahdollisia kerrannaisvaikutuksia	– Voiko asiakas vaihtaa päivätoiminnan esim. 1-2 h kestäväan muuhun toimintaan, jolloin jonkin muun palvelun kuten asumispalvelun tarve voi kasvaa?
Toimintamallien toimivuus käytännössä	– Hankkeessa luotuja HB-toimintamalleja ei ole kokeiltu käytännössä, koska Keusoten hanke toteutettiin tutkimuksellisenä työnä.

Alueellisesta näkökulmasta henkilökohtainen budjetointi edellyttää soveltuvien työvälineiden kehittämistä ja HB-luokkien lopullista määrittelyä. HB:n käyttöönottoon liittyvät kehitystarpeet on esitetty taulukossa 13. HB:n käyttöönotto edellyttää työvälineiden kehittämistä mm. HB:n arvon määrittämiseen ja laskentaan, HB:n maksatukseen, palveluntuottajien valintaan sekä HB:n seurantaan. Keusotessa on jo olemassa järjestelmiä, joita voidaan hyödyntää, mikäli HB otetaan käyttöön, mutta järjestelmien käyttöönotto edellyttää kuitenkin vielä jatkokehittämistä HB:n tarpeisiin.

Taulukko 13 Jatkokehitystarpeet alueellisesta käyttöönoton näkökulmasta.

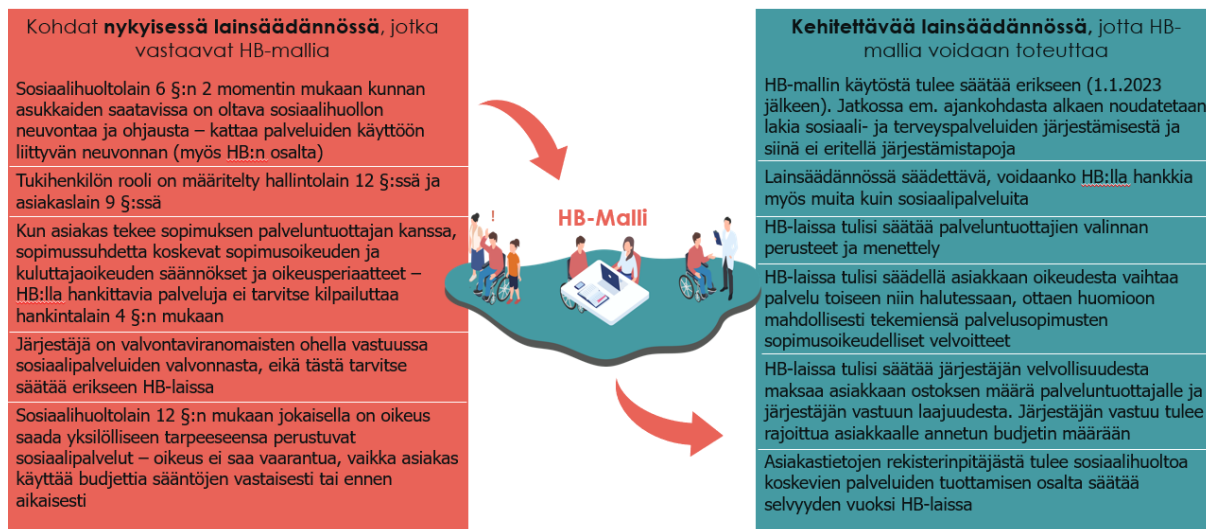
HB:n käyttöönottoon liittyvät kehitystarpeet	
HB:n määrittelemisen ja arvon laskennan työväline	– Alueella on nykyisellään valmius kehittää excel-pohjaiset työvälineet palvelukohtaisten HB-luokkien taulukoinnin pohjalta.
Maksuväline ja maksatusjärjestelmä	– Valmiita HB-seteli ja HB-kortti järjestelmiä ei ole olemassa, mutta valmius HB-setelien käyttöönottamiselle esim. nykyisen palvelusetelijärjestelmän avulla on. Käyttöönottaminen vaatii järjestelmien kehittämistä HB:n tarpeisiin ja HB-korttien käyttöönottaminen lisäselvitystä.
Palveluntuottajarekisteri	– HB:n käyttö edellyttää työvälinettä, jossa palveluntuottajien tietoja ylläpidetään (silloin kun palveluntuottaja on rekisteröitynyt toimijaksi).
Lista palveluista ja palveluntuottajista	– HB:n käytössä tarvitaan tietoa esim. selainpohjaisena näkymänä, josta asiakas näkee valittavat palvelut ja palveluntuottajat sekä tarkemmat tiedot näistä (esim. saatavuus, hinta, yhteystiedot, laatu).
Seurannan työväline	– HB:n käytössä tarvitaan myös työväline, jonka avulla asiakas ja ammattilainen voivat seurata ja hallinnoida HB:a.
Ohjeet ja esitteet	– HB:n esittelyä ja käyttöä varten asiakkaalle ja työntekijöille tulee luoda selkokielistä materiaalia henkilökohtaisesta budjetoinnista.

Mikäli HB:n otetaan käyttöön, tulee lopulliset HB-luokkien arvot vielä päivittää uusimilla palvelunkäytön tiedoilla. Tässä hankkeessa henkilökohtaista budjetointia kehitettiin päiväaikaiseen toimintaan, omaishoidon vapaisiin ja kuljetuspalveluihin sekä asunnon muutostöihin (huom. muutostöihin ei laskettu arvoa, sillä HB:n ei tunnistettu tuovan lisäarvoa palvelussa), mutta HB:n käyttöönotossa tulee määritellä laajemmin, mihin muihin palveluihin henkilökohtainen budjetointi soveltuu ja luoda HB-luokkamalli myös näihin palveluihin. HB-luokat, niiden kriteerit ja lopulliset arvot tulee määritellä ja laskea kaikkiin mukana oleviin palveluihin. Täysin yksilöllisin perustein muodostuvien HB-luokkien tarpeellisuus myös selvitettävä.

6.3 Huomioitavat asiat lainsäädäntöön

Keusoten hankkeessa kehitetyn HB-toimintamallin juridisen arvioinnin teki juristipalvelu Lehti ja Kumppanit Oy. Juridisen arvioinnin lähtökohtana oli arvioida, mitä HB:n toteuttaminen Keusoten HB-toimintamallilla edellyttää lainsäädännöltä nykyisen lainsäädännön-, asiakkaan-, palveluntuottajan- ja järjestäjän näkökulmista. Lisäksi arvioinnin perusteella tehtiin tarkennuksia HB-toimintamalliin.

Nykyisen lainsäädännön HB-mallia tukevat ja lainsäädännössä kehitettävät asiat on esitetty kuvassa 15.



Kuva 15 HB-mallin arviointi lainsäädännöllisestä näkökulmasta.

Nykyinen lainsäädäntö tukee osittain Keusoten HB-toimintamallia, mutta malliin liittyy myös kehitettäviä asioita lainsäädännön näkökulmasta. Keskeisimmät lainsäädännölliset huomiot eivät kohdennu yksinomaan Keusoten HB-toimintamalliin, vaan henkilökohtaiseen budjetointiin yleisesti. Voimassa olevan sosiaalihuoltolain säädökset neuvonnasta ja ohjauksesta sekä asiakkaan oikeudesta saada tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut soveltuvat HB-toimintamalliin. Tukihenkilön roolia on määritelty hallintolaissa ja asiakaslaisissa, mutta suunnitteilla oleva laki itsemääräämisoikeudesta saattaa tuoda tarkennuksia näihin määritelmiin. Palveluiden kilpailuttamisen ja sosiaalipalveluiden valvonnan osalta voimassa oleva lainsäädäntö on riittävää ja soveltuvaa myös henkilökohtaiseen budjetointiin.

Juridisen arvioinnin keskiöön nousi tarve henkilökohtaista budjettia säätelevälle lainsäädännölle. HB:n käytöstä palveluiden järjestämistapana tulee säätää erikseen vuoden 2023 alusta alkaen, koska tuolloin voimaanastuvassa laissa sosiaali- ja terveystieteiden järjestämisestä (612/2021) ei määritellä lainkaan palvelujen järjestämistavoista. Lakiin henkilökohtaisesta budjetoinnista (HB-laki) on tarpeellista määritellä, voiko asiakas hankkia HB:lla muita kuin sosiaalipalveluita. Lailla tulisi säätää myös asiakkaan oikeudesta vaihtaa halutessaan palvelusta toiseen huomioiden palvelusopimusten sopimusoikeudelliset velvoitteet. Lisäksi HB-lakiin tulisi kirjata, mitkä ovat perusteet ja menettely HB-palveluntuottajaksi pääsemiseksi.

Järjestäjän näkökulmasta on tärkeää säätää HB-laissa järjestäjän velvollisuudesta korvata asiakkaan HB:lla hankkiman palvelun kustannukset palveluntuottajalle. Järjestäjän kustannusvastuun tulisi rajoittua asiakkaalle myönnetyn budjetin määrään. Myös asiakastietojen rekisterinpitäjältä HB:lla hankittavien sosiaalipalvelujen tuottamisen osalta tulisi selvyyden vuoksi säädellä HB-laissa. Kun järjestämisvastuussa on palvelunjärjestäjä, rinnastuisi rekisterinpitäjyyttä koskeva sääntely palvelusetelilain 11 § mukaiseen rekisterinpitäjyyteen. Lisäksi hanketyön aikana tunnistettiin, että HB:n suhde tuloverotukseen ja arvonlisäveroon tulee ratkaista. Verotukseen liittyen on määriteltävä, koskeeko verotus vain HB-toimintamallia, jossa asiakkaalle annetaan rahaa palveluiden järjestämiseen. Tarkempi juridinen kokonaisarviointi on luettavissa liitteestä 9.

6.4 Henkilökohtaisen budjetin käytön edistäminen Keusotessa ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella

Keusoten yhtymävaltuusto on tehnyt vuosina 2017–2019 toteutetun palvelusetelikokeilun jälkeen periaatepäätöksen (27.6.2019) henkilökohtaisen budjetin toimintamallin käyttöönotosta alueella. Toimintamallia on kehitetty ja viety eteenpäin vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetin hankkeessa.

HB-toiminta on tarkoitus käynnistää pilottina hankkeessa mukana olleissa palveluissa (kuljetuspalvelu, päiväaikainen toiminta ja omaishoidon tuen vapaat) ja laajennetaan myöhemmin koskemaan muita asiakasryhmiä ja palveluja tarpeen ja poliittisen päätöksen teon mukaisesti. Toimintamallin käyttöönottamisessa huomioidaan ja toimitaan nykyisen lainsäädännön mahdollistamalla tavalla. Toimintamallia on tarkoitus jatkaa ja kehittää edelleen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

7. Liitteet

liite 1: Ohjaus-, projekti- ja työryhmien jäsenet

liite 2: Hankesuunnitelma

liite 3: Nykytilan kuvaus

liite 4: Haastattelu- ja kyselyrungot

liite 5: Mallipohjat

liite 6: Omaishoidon ja päiväaikaisen toiminnan HB-luokkien määrittelytaulukot

liite 7: Toimintamallin arviointi, case-studyt

liite 8: Polkukuvat – tiedon, tuen ja työkalujen näkökulmasta

liite 9: HB-toimintamallin juridinen arviointi