

Asiakaslähtöinen henkilökohtaisen budjetin prosessi

SiVa-hankkeen kokeilu Siun soten
vammaispalveluissa.

Siun valinnanvapaus (SiVa)-hanke

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto.....	3
2. Asiakslähtöinen henkilökohtaisen budjetin prosessi.....	3
3. Tuen/avun tarpeen tunnistaminen	4
2.1 Yleinen ohjaus ja tiedonsaanti	5
3. Henkilökohtaisen budjetin käynnistäminen	6
3.1 Palvelutarpeen arviointi.....	7
3.2 Tukisuunnitelma	8
3.3 Palvelusuunnitelma.....	8
3.4 Palveluntuottajan valinta	9
4. Henkilökohtaisen budjetin käyttö.....	10
4.1 Henkilökohtaisen budjetin käyttö.....	10
4.2 Henkilökohtaisen budjetin seuranta ja arviointi	11
5. Yhteenveto	11

Tekijä Tarja Hirvonen

1. Johdanto

Henkilökohtaisen budjetti on tapa lisätä yksilön valinnanvapautta ja vastuuta sosiaali- ja terveystaloudessa. Se tukee asiakkaan osallisuutta ja vahvistaa asiakaslähtöistä, osallistavaa työskentelykulttuuria. Nykylainsäädäntö mahdollistaa henkilökohtaisen budjetin käytön.

Henkilökohtaisen budjetin tavoitteena on

- vahvistaa asiakkaan roolia valintojen tekemisessä ja omien palveluidensa suunnittelemisessa
- mahdollistaa asiakaslähtöiset, asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvat palvelut
- synnyttää monipuolisia, joustavasti asiakkaiden tarpeisiin vastaavia ja totutuista poikkeavia palveluja
- lisätä sosiaalista ja taloudellista vaikuttavuutta

Suomessa henkilökohtaista budjettia on kokeiltu erilaisissa hankkeissa mm. Kehitysvammaisten palvelusäätiön Tiedän mitä tahdon-hankkeessa, Eu:n rakennerahaston rahoittamassa Avain kansalaisuuteen-hankkeessa sekä STM:n Palvelusetelikoikeilun osahankkeissa eri puolella Suomea. Kohderyhminä näissä kokeiluissa ovat olleet mm. ikäihmiset, omaishoitajat, kehitysvammaiset ja vaikeavammaiset henkilöt sekä aikuissosiaalityön asiakkaat. Toimintamalli on jo käytössä eri puolella Suomea mm. Eksoten alueella ja Jyväskylässä. Siun soten alueella henkilökohtaista budjettia on kokeiltu Siun valinnanvapaus -SiVa-hankkeessa, joka toteutettiin vuosina 2018-2019 osana STM:n Palvelusetelikoikeilua. Kohderyhmänä olivat kehitysvammaiset ja vaikeavammaiset asiakkaat.

SiVa-hankkeessa henkilökohtaisen budjetin kehittämistyössä työskenteli tiiviisti mukana kuusi kokemusasiantuntijaa ja heidän panoksensa kehittämistyölle on ollut merkittävä.

Kevään 2019 aikana SiVa-hankkeessa työskenteli Hebu-tiimi, jonka tehtävänä oli koota henkilökohtaisesta budjetista saatuja kokemuksia yhteen. Tiimi kokoontui hieman eri kokoonpanoilla yhteensä kolme kertaa ja kokoontumisten pohjalta avattiin Asiakaslähtöisen henkilökohtaisen budjetin prosessia, joka on kuvattu tässä tuotoksessa. Toivomme, että henkilökohtaisen budjetin kehittämistyötä Siun sotessa jatketaan ja sen käyttöä laajennetaan eri kohderyhmille mm. ikäihmisten ja omaishoitajien pariin.

2. Asiakaslähtöinen henkilökohtaisen budjetin prosessi

Palvelujen kehittäminen ja toimintamallien muuttaminen asiakaslähtöisiksi vaativat johtamista, sitoutumista, osallisuutta ja aikaa. Asiakaslähtöisyys mahdollistaa asiakkaan entistä paremman osallistumisen omaa terveyttään ja hyvinvointiaan koskevaan päätöksiin sosiaali- ja terveystaloudessa. Asiakaslähtöisyys on:

- asiakkaan ja ammattilaisen tasa-arvoista vaikuttamista

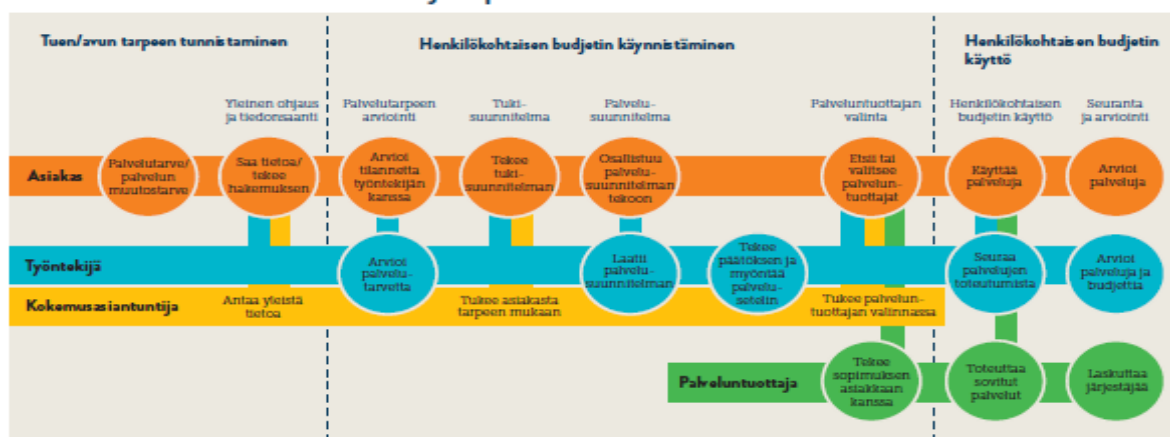
- palveluun liittyvien päätösten tekemistä yhteisesti
- palvelujen toteuttamista asiakkaan tarpeista lähtien huomioiden asiakas kokonaisvaltaisesti

Siun soten arvot; vastuullisuus, välittäminen, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus, edellyttävät jo itsessään asiakaslähtöistä toimintatapaa. Siun soten strategiset johtamisnäkökulmat; kyvykkyys, prosessit, vaikuttavuus ja asiakkuus tukevat arvojen toteuttamista. Integroidulla palveluohjaus- ja neuvontayksikön mallintamisella pyritään varmistamaan asiakaslähtöisyyttä, joka edellyttää mm. toimimista yli substanssi- ja organisaatorajojen.

Henkilökunnan osallisuus lisää sitoutumista organisaation tavoitteisiin. Siva-hankkeessa osallisuutta johdon, työntekijöiden, palveluntuottajien ja muiden yhteistyötahojen kanssa on toteutettu yhteiskehittämällä. Lisäksi asiakasosallisuutta on toteutettu mm. kokemusasiantuntijatoimintaa kehittämällä.

Henkilökohtaisen budjetin toimintamallissa mahdollistetaan asiakkaan valinnanvapaus, jolloin hän saa valita itselleen sopivat palvelut joustavasti olemassa olevista palveluista. Henkilökohtaisella budjetilla voidaan mahdollistaa myös tavanomaisista palveluista poikkeavien valintojen tekeminen ja se ohjaa asiakasta ottamaan itse vastuuta omasta elämästään. Kuvassa 1 on kuvattu SiVa-hankkeen mallintama asiakaslähtöinen henkilökohtaisen budjetin prosessi.

Asiakaslähtöinen henkilökohtaisen budjetin prosessi



KUVA 1. ASIAKSLÄHTÖINEN HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN PROSESSI

3. Tuen/avun tarpeen tunnistaminen

Tuen ja avun tarpeen tunnistamisessa on olennaista tunnistaa asiakkaan näkökulmasta palvelutarve ja palvelun muutostarve. Lain mukaan asiakkaalle on selvitettävä erilaiset vaihtoehdot palveluiden järjestämiseksi sekä eri vaihtoehtojen merkitys. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan ja hänelle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 22.9.2000/812.)

2.1 Yleinen ohjaus ja tiedonsaanti

Vammaispalvelujen henkilöstön tulee kertoa henkilökohtaisesta budjetista yhtenä vaihtoehtona palvelujen järjestämisen tapana palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja erityisesti aina, kun herää epäily, että asiakkaan tarpeet ja hänen saamansa palvelut eivät kohtaa. Tietoa henkilökohtaisesta budjetista palvelujen järjestämisen tapana tulee viedä eteenpäin eri verkostoissa ja kaikilla niillä foorumeilla, joissa asiakkaita kohdataan. Tulevaisuudessa tässä korostuu mahdollisen integroidun palveluohjaus- ja neuvontayksikön rooli. Tietoa henkilökohtaisesta budjetista ja siitä laaditut esitteet ja oppaat löytyvät Siun soten verkkosivuilta. Liitteessä 1 on lueteltu henkilökohtaista budjettia vasten laaditut oppaat ja esitteet. Esitteitä ja oppaita tulee olla saatavilla Siun soten toimipisteissä.

SiVa-hankkeessa oli mukana kuusi kokemusasiantuntijaa, jotka perehtyivät henkilökohtaisen budjetin prosessiin. He ovat edistäneet yleistä tiedon saantia henkilökohtaisesta budjetista omissa verkostoissaan.

Siun soten työntekijöille on koottu tietoa henkilökohtaisesta budjetista Siun soten intraan vammaispalvelujen alta löytyvään Hebu-kansioon.

Yleistä tietoa henkilökohtaisesta budjetista löytyy mm. Sitran julkaisusta Henkilökohtainen budjetti ajattelu- ja toimintatapana (Sitra 2019) ja eri hankkeiden sivuilta. Linkkejä eri julkaisuihin ja hankkeiden sivuille löytyy alta:

Henkilökohtainen budjetointi ajattelu- ja toimintatapana (Sitra 2019).

<https://www.sitra.fi/julkaisut/henkilokohtainen-budjetti-ajattelu-ja-toimintatapana/>

Avain kansalaisuuteen-hanke

<http://henkilokohtainenbudjetointi.fi/>

Suunta-henkilökohtaisen budjetoinnin keskus

<https://suunta.fi/>

Pekan päivä-Päämies Pekka Kinnunen

<https://www.youtube.com/watch?v=pFSvHVinHT4>

Työntekijöiden kokemuksia henkilökohtaisesta budjetoinnista

<https://www.youtube.com/watch?v=g63Zhxnm3U>

Henkilökohtaista budjettia kannattaa harkita palvelujen järjestämisen tapana seuraavissa tilanteissa:

- asiakkaalla on käytössään useita eri sote-palveluja
- olemassa olevat palvelut eivät jostain syystä sovellu asiakkaalle tai vastaa asiakkaan tarvetta (esimerkiksi asiakkaalle on myönnetty päivätoimintaa, mutta hän ei halua käydä siellä)
- asiakkaan tarvetta vastaavaa palvelua on vaikea määrittää
- asiakas on itse halukas pohtimaan itselleen paremmin soveltuvia palveluita

Taulukossa 1 on kuvattu hankkeen aikana tuen ja avun tarpeen tunnistamisen kannalta esille tulleita pullonkauloja sekä niiden pohjalta työstettyjä kehittämistarpeita ja keinoja asiakkaan, työntekijöiden ja organisaation näkökulmasta.

TAULUKKO 1

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Henkilökohtainen budjetointi on uusi toimintatapa, sitä ei osata/muisteta/haluta tarjota asiakkaalle	Henkilökohtaisesta budjetista hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen.	Osaamisen kehittäminen asiakaslähtöiseen, osallistavaan ja ratkaisukeskeiseen työskentelytapaan. Tietoisuuden lisääminen henkilökohtaisesta budjetista esim. asiakasesimerkkien avulla.
Palveluseteli rajaa käytettävissä olevia palveluja. Tarvelähtöisiä palveluja ei ole mahdollista toteuttaa/tuottaa.	Palveluvalikoiman laajentaminen.	Palvelusetelivalikoimaa laajennetaan. Palveluiden hankkimisessa hyödynnetään myös maksusitoumusta ja suoralaskutusta.
Kohderyhmä suppea (vaikeavammaiset ja kehitysvammaiset)	Henkilökohtaisen budjetin käytön mahdollistaminen kaikille niille asiakasryhmille, jotka siitä hyötyisivät.	Laajennetaan henkilökohtaisen budjetin käytön mahdollisuutta esim. yhteisasiakkaille, ikääntyneille ja omaishoitajille.
Asiakkaan kyky tunnistaa omia tarpeitaan vaihtelee.	Tuetaan asiakasta pohtimaan ja ilmaisemaan omia tarpeitaan.	Tukisuunnitelman systemaattinen käyttö palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen.

3. Henkilökohtaisen budjetin käynnistäminen

Asiakaslähtöisessä henkilökohtaisen budjetin prosessissa käynnistämisvaiheeseen kuuluvat palvelutarpeen arviointi, tukisuunnitelman täyttäminen, palvelusuunnitelman laatiminen ja palveluntuottajan valinta.

3.1 Palvelutarpeen arviointi

Laissa on määritelty henkilön oikeudet palvelutarpeen arviointiin sekä palvelutarpeen arvioinnin sisältö (Sosiaalihuoltolaki 36-37 §:t).

Siun soten vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointia tekevät sekä sosiaalityöntekijät että palveluohjaajat. Hyväksi koettuja käytäntöjä ja toimintatapoja ovat verkostomainen työskentely, laadukas kirjaaminen sekä palvelutarpeen arviointia tukeva lomakkeisto (mm. palvelusuunnitelmapohja).

Kehittämistarpeiden näkökulmasta henkilökohtaisen budjetissa palvelutarpeen arvioinnissakin korostuu henkilökohtaisesta budjetista hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen. Muita kehittämistä vaativia asioita ovat; tukisuunnitelman/yksilöllisen elämänsuunnittelun hyödyntäminen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, asiakkaan valmistautuminen palvelutarpeen arviointiin, tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin jaksottaminen (paljon asioita, jaksako asiakas keskittyä) ja ajanpuute.

Taulukkoon kaksi on koottu palvelutarpeen arvioinnin kannalta esille nousseet pullonkaulat, kehittämistarpeet ja keinot, jota ovat osittain samoja kuin luvussa 2 esitetyt.

TAULUKKO 2

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Henkilökohtainen budjetointi on uusi toimintatapa, sitä ei osata/muisteta/haluta tarjota.	Henkilökohtaisesta budjetista hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen.	Osaamisen kehittäminen asiakaslähtöiseen, osallistavaan ja ratkaisukeskeiseen työskentelytapaan. Tietoisuuden lisääminen esim. asiakasesimerkkien avulla.
Olemassa olevat palvelut ohjaavat liiaksi sekä asiakkaan valintoja että työntekijän tarjoamia vaihtoehtoja.	Ajatusmaailman kääntäminen organisaatio-/palvelulähtöisestä ajattelutavasta asiakas-/tarvelähtöiseen ajatteluun.	Siun soten strategian jalkauttaminen ja juurruttaminen käytännön tasolle. Osaamisen kehittäminen. Tukisuunnitelman käyttö.
Asiakkaan etukäteisvalmistautuminen palvelutarpeen arviointiin riittämätön.	Asiakas saa riittävästi tukea palvelutarpeen arviointiin valmistautumiseen ja tukisuunnitelman täyttämiseen.	Osaamisen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> esim. asumisen ohjaajien perehdytys tukisuunnitelman käyttöön Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen. Muiden tukiverkoston hyödyntäminen.

Asiakas ei välttämättä jaksaa keskittyä palvelutarpeen arviointiin siten, että se saataisiin kerralla valmiiksi	Palvelutarpeen arvioinnin prosessia kevennetään asiakkaan näkökulmasta.	Palvelutarpeen arvioinnin jaksottaminen tarvittaessa, huom. ei liian pitkiä välejä tapaamiskerroilla. Tukisuunnitelman systemaattinen käyttö palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.
Työntekijöiden ajanpuute	Tehtäväkuvien tarkastelu	Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen

3.2 Tukisuunnitelma

Henkilökohtaisen budjetin kokeilun aikana Siun sotessa otettiin käyttöön palvelutarpeen arviointia tukeva tukisuunnitelma (liite 2). Tukisuunnitelma antaa avaimia asiakkaan toiveiden, haaveiden ja kiinnostuksen kohteiden kartoittamiseen. Tukisuunnitelma löytyy sekä ProConsona- että Mediatri-asiakastietojärjestelmien lomakkeistosta.

Haasteena tukisuunnitelman käytössä on sen täyttämiseen menevä aika. Kysymyksiin vastaaminen vaatii aikaa ja pohdintaa ja tukisuunnitelman täyttäminen ei välttämättä onnistu yhdellä tapaamisella. Vaarana on myös, että olemassa olevat palvelut ohjaavat liiaksi tukisuunnitelman kysymyksiin vastaamista.

TAULUKKO 3

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Tukisuunnitelman täyttäminen vie aikaa.	Asiakkaan tarvitsema tuki huomioidaan.	Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen. Osaamisen kehittäminen: <ul style="list-style-type: none"> esim. asumisen ohjaajien perehdytys tukisuunnitelman käyttöön

3.3 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelman laadinnassa ja siihen liittyvässä päätöksenteossa nousee esille samoja elementtejä kuin palvelutarpeen arvioinnissa.

Koska henkilökohtaisen budjetin toimintamalli on Siun soten alueella varsin uusi, nousee esille varsin käytännön läheisiä kehittämistarpeita, kuten esimerkiksi valmiiden päätöstekstien muotoilu.

Koko henkilökohtaisen budjetin prosessin näkökulmasta olisi tärkeää tarkastella eri ammattiryhmien tehtävänjakoa. Hankkeen aikana on huomattu, että prosessi kokonaisuudessaan pitkittyi. Yksi syy tähän on se, että päätöksentekijä on eri henkilö kuin asiakkaan henkilökohtaisen budjetin valmistelija. Prosessin jatkuvuuden kannalta olisi järkevää, että työntekijä, joka tekee palvelutarpeen arvioinnin tekisi myös palvelusuunnitelman ja siihen liittyvät päätökset.

TAULUKKO 4

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Prosessin kesto tuen/avun tarpeen muutoksen toteamisesta päätöksentekoon venyy kohtuuttoman pitkäksi	Prosessin nopeuttaminen.	<p>Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen prosessin eri vaiheissa esim. tukisuunnitelman täyttämisen tukemisessa.</p> <p>Noudatetaan kolmen kuukauden määräaika.</p> <p>Muotoillaan valmiit selkokieliset päätöstekstit.</p> <p>Päätöksentekijä sama kuin henkilökohtaisen budjetin valmistelija.</p>

3.4 Palveluntuottajan valinta

Henkilökohtaisen budjetin hallinnoinnissa on kokeilun aikana ollut käytössä Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP. Järjestelmä on ollut toimiva ja se on koettu käyttäjäystävällisenä. Kokeiluun hakeutuneet palveluntuottajat ovat löytyneet järjestelmästä helposti. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajien vertailun ja palautteen antamisen palveluntuottajille järjestelmän kautta ja se edesauttaa asiakaslähtöistä toimintaa. Haasteena kokeilussa on ollut palveluntuottajien löytyminen etenkin Siun soten reuna-alueilla. Toisaalta asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja ei välttämättä voida tuottaa palvelusetelillä. Tärkeää on myös kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan oma valinta toteutuu aidosti, eikä palveluntuottaja ohjaa asiakkaan valintoja.

TAULUKKO 5

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Palveluvalikoima suppea	Palveluvalikoimaa laajennetaan tarvelähtöisesti (mukaan esim. non-sote palveluja).	Palvelusetelivalikoimaa laajennetaan. Hyödynnetään myös maksusitoumista ja suoralaskutusta.
Palveluvalikoima ei vastaa asiakkaan tarpeisiin	Ilmiöiden hyödyntäminen palveluvalikoiman laajentamisen pohjana (tunnistetaan mitä palveluja tarvitaan).	Ilmiöiden tunnistaminen esim. tukisuunnitelmia tulkitsemalla. (opinnäytetyön aihe?)
Palveluntuottajia vähän	Palvelun tuottaminen on kannattavaa.	Henkilökohtaisen budjetin käyttöä laajennetaan myös muihin kohderyhmiin. Tavoitteellinen yhteistyö elinkeinoyhtiöiden kanssa.
	Tietoisuuden lisääminen.	Tiedottaminen: Siun soten verkkosivujen ylläpitäminen/henkilökohtainen budjetti Yhteistyö elinkeinoyhtiöiden kanssa

4. Henkilökohtaisen budjetin käyttö

4.1 Henkilökohtaisen budjetin käyttö

Henkilökohtaisen budjetin käytön yhtenä tavoitteena on siirtää asiakkaalle itselleen valtaa hallita omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Asiakas tekee itse valintoja ja suunnittelee palveluja, jolloin hänen itsemääräämisoikeutensa ja osallisuutensa lisääntyvät. Henkilökohtainen budjetti mahdollistaa palveluiden joustavan käytön.

Kokeilun aikana käytössä ollut PSOP-järjestelmä on ollut toimiva ja oman henkilökohtaisen budjetin saldon seuraaminen on onnistunut. Henkilökohtaisen budjetin käyttö ei kuitenkaan edellytä asiakkaalta PSOP-järjestelmän käyttöä. Järjestelmä mahdollistaa myös puolesta asioinnin, mikä on koettu positiivisena asiana.

Henkilökohtaisen budjetin käytössä on kiinnitettävä huomiota siihen, että palveluntuottajat sitoutuvat kirjaamaan sovituissa aikatauluissa toteutuneet palvelut järjestelmään, jotta henkilökohtaisen budjetin saldon pysyy ajantasaisena. Tärkeää on myös varmistaa asiakkaan ymmärrys henkilökohtaisen budjetin käyttöön liittyvästä vastuusta.

Hankkeen loppuvaiheessa tuli tieto, että Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP:sta luovutaan ja tilalle otetaan jo Siun sotessa aiemmin käytössä ollut VAANA-järjestelmä. Tämän muutoksen vaikutuksia henkilökohtaisen budjetin käyttöön ei vielä pystytä arvioimaan.

4.2 Henkilökohtaisen budjetin seuranta ja arviointi

Hankkeen aikana ei varsinaista seurantatietoa henkilökohtaisen budjetin käytöstä ehditty keräämään. Henkilötasolla henkilökohtaisen budjetin käytön seuranta ja vaikutusten arviointi tapahtuvat yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP mahdollisti asiakaspalautteen antamisen suoraan järjestelmään siten, että se on kaikkien nähtävillä. Asiakkaita tulee kannustaa asiakaspalautteen palvelujen laadun kehittämisen näkökulmasta.

Vaikuttavuutta sosiaalipalveluissa voidaan mitata arvioimalla asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin muutosta. Henkilökohtaisen budjetin lähtökohtana on osallistava, asiakaslähtöinen, aidosti asiakkaan tarpeisiin perustuva palvelujen järjestäminen, jolloin palvelujen tuottama hyöty on optimoitu. Henkilökohtaisen budjetointi mahdollistaa vaikuttavuuden sekä yksilön, että yhteiskunnan näkökulmasta.

5. Yhteenveto

Alla olevassa taulukossa (taulukko 6) on koottu yhteen henkilökohtaisen budjetin prosessin kehittämistarpeet. Ensivaiheessa tulisi kiinnittää huomiota niiden ratkaisujen tuottamiseen, jotka vaikuttavat henkilökohtaisen budjetin prosessin eri vaiheissa. Näitä ovat mm. kohderyhmien laajentaminen, maksusitoumusten ja suoralaskutuksen mahdollistaminen palvelusetelien rinnalla henkilökohtaisen budjetin palvelujen toteuttamisessa, osaamisen kehittäminen ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen.

TAULUKKO 6

Pullonkaulat	Kehitettävää	Keinot
Henkilökohtainen budjetointi on uusi toimintatapa, sitä ei osata/muisteta/haluta tarjota.	Henkilökohtaisesta budjetista hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen.	Osaamisen kehittäminen asiakaslähtöiseen, osallistavaan ja ratkaisukeskeiseen työskentelytapaan. Tietoisuuden lisääminen esim. asiakasesimerkkien avulla.
Palveluseteli rajaa käytettävissä olevia palveluja. Tarvelähtöisiä palveluja ei ole mahdollista	Palveluvalikoiman laajentaminen.	Palvelusetelivalikoimaa laajennetaan. Palveluiden hankkimisessa

toteuttaa/tuottaa.		hyödynnetään myös maksusitoumusta ja suoralaskutusta.
Kohderyhmä suppea (vaikeavammaiset ja kehitysvammaiset)	Henkilökohtaisen budjetin käytön mahdollistaminen kaikille niille asiakasryhmille, jotka siitä hyötyisivät.	Laajennetaan henkilökohtaisen budjetin käytön mahdollisuutta esim. yhteisasiakkaille, ikääntyneille ja omaishoitajille.
Olemassa olevat palvelut ohjaavat liiaksi sekä asiakkaan valintoja, että työntekijän tarjoamia vaihtoehtoja.	Ajatusmaailman kääntäminen organisaatio-/palvelulähtöisestä ajattelutavasta asiakas-/tarvelähtöiseen ajatteluun.	Siun soten strategian jalkauttaminen ja juurruttaminen käytännön tasolle. Osaamisen kehittäminen. Tukisuunnitelman käyttö.
Asiakkaan kyky tunnistaa omia tarpeitaan vaihtelee.	Tuetaan asiakasta pohtimaan ja ilmaisemaan omia tarpeitaan.	Tukisuunnitelman systemaattinen käyttö palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen.
Asiakkaan etukäteisvalmistautuminen palvelutarpeen arviointiin riittämätön.	Asiakas saa riittävästi tukea palvelutarpeen arviointiin valmistautumiseen ja tukisuunnitelman täyttämiseen.	Osaamisen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> esim. asumisen ohjaajien perehdytys tukisuunnitelman käyttöön Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen. Muiden tukiverkoston hyödyntäminen.
Asiakas ei välttämättä jaksa keskittyä palvelutarpeen arviointiin siten, että se saataisiin kerralla valmiiksi.	Palvelutarpeen arvioinnin prosessia kevennetään asiakkaan näkökulmasta.	Palvelutarpeen arvioinnin jaksottaminen tarvittaessa, huom. ei liian pitkiä välejä tapaamiskerroilla. Tukisuunnitelman systemaattinen käyttö palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.
Työntekijöiden ajanpuute	Tehtäväkuvien tarkastelu	Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen.
Tukisuunnitelman täyttäminen vie aikaa	Asiakkaan tarvitsema tuki huomioidaan.	Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen Osaamisen kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> asumisen ohjaajien perehdytys tukisuunnitelman käyttöön

Prosessin kesto tuen/avun tarpeen muutoksen toteamisesta päätöksentekoon venyy kohtuuttoman pitkäksi.	Prosessin nopeuttaminen.	Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen prosessin eri vaiheissa esim. tukisuunnitelman täyttämisen tukemisessa. Noudatetaan kolmen kuukauden määräaika. Muotoillaan valmiit selkokieliset päätöstekstit. Päätöksentekijä sama kuin henkilökohtaisen budjetin valmistelija.
Palveluvalikoima suppea	Palveluvalikoimaa laajennetaan tarvelähtöisesti (mukaan esim. non-sotepalveluja)	Palvelusetelivalikoimaa laajennetaan. Hyödynnetään myös maksusitoumusta ja suoralaskutusta.
Palveluvalikoima ei vastaa asiakkaan tarpeisiin.	Ilmiöiden hyödyntäminen palveluvalikoiman laajentamisen pohjana (tunnistetaan mitä palveluja tarvitaan).	Ilmiöiden tunnistaminen esim. tukisuunnitelmia tulkitsemalla. (opinnäytetyön aihe?)
Palveluntuottajia vähän	Palvelun tuottaminen on kannattavaa.	Henkilökohtaisen budjetin käyttöä laajennetaan myös muihin kohderyhmiin. Tavoitteellinen yhteistyö elinkeinoyhtiöiden kanssa.
	Tietoisuuden lisääminen.	Tiedottaminen: Siun soten verkkosivujen ylläpitäminen/henkilökohtainen budjetti Yhteistyö elinkeinoyhtiöiden kanssa

Henkilökohtainen budjetti toimintatapana tukee Siun soten strategiassa määriteltyjä arvoja ja strategisia johtamisnäkökulmia. Kiinnostus henkilökohtaista budjettia kohtaan on ollut koko ajan kasvussa asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten ja palveluntuottajien keskuudessa. Ajatusmallin kääntäminen organisaatio- ja palvelulähtöisyydestä aitoon asiakaslähtöisyyteen vaatii aikaa ja edellyttää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Henkilökohtainen budjetti haastaa työntekijät ajattelemaan uudella tavalla ja luovuttamaan vastuuta asiakkaalle. Se muuttaa myös työntekijän ja asiakkaan rooleja. Henkilökohtaisessa budjetissa työntekijä tukee ja kannustaa asiakasta omaan päätöksentekoon.

Toteutuessaan henkilökohtainen budjetti mahdollistaa asiakkaan oman, ”miun näköisen elämän”, toteutumisen. Se mahdollistaa räätälöidyt, yksilöllisemmät palvelut ja ratkaisut, vahvistaa palveluiden integraatiota ja auttaa kehittämään entistä laadukkaampia palveluita sekä mahdollistaa pienten ja uusien palveluntuottajien osallistumisen palveluntuotantoon.

LÄHTEET:

Kehitysvammaliiton YouTube-sivusto. <https://www.youtube.com/user/Kehitysvammaliitto>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812

Perälä, J. & Hiilamo, H. (toim). 2019. Henkilökohtainen budjetti ajattelu- ja toimintatapana. Sitran selvityksiä 151. Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/henkilokohtainen-budjetti-ajattelu-ja-toimintatapana/>

Rousu, S. (toim.) 2018. Henkilökohtainen budjetointi-yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Avain kansalaisuuteen- henkilökohtainen budjetointi –hankkeen ensimmäisen toimintavuoden kokemuksia ja havaintoja. Metropolia ammattikorkeakoulu. Grano 2018.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301