

# **Kainuun palvelusetelikokeilu Henkilökohtainen budjetti HB**

## **Loppuraportti**

**Pirjo Kyyrönen  
Tarja Pääkkönen**

**Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä  
31.10.2019**

## **Yhteenveto**

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön palvelusetelikokeiluun 2019 kuuluva Kainuun henkilökohtaisen budjetin kokeilu toteutettiin jatkona *Palvelut asiakaslähtöiseksi* -kärkihankkeessa vuonna 2018 aloitetulle HB-kokeilulle. Toimintaa jatkettiin alkuperäisen hankesuunnitelman mukaisesti vuodelle 2019 myönnetyllä erillisrahoituksella (valtionavustus 80 %). Keskeisimmät tavoitteet v. 2019 olivat kokemusten kerääminen HB-toimintamallista, asiakkaiden ja tuottajien rekrytointi sekä palveluvalikoiman laajentaminen.

Henkilökohtaisia budjetteja koko kokeilussa myönnettiin yhteensä 15 asiakkaalle: 11 vanhuspalveluihin, 1 vammaispalveluihin ja 3 näiden yhteiselle asiakkaalle. Keskimääräinen henkilökohtainen budjetti oli 1 564 €/kk. Asiakkaat olivat tyytyväisiä HB:hen ja toivoivat sille jatkoa. Tyytyväisyyttä koettiin mm. HB:n joustavuudesta ja siitä, että asiakas saa itse suunnitella ja vaikuttaa palvelukokonaisuuteensa ja sen käyttöön. Myös työntekijät ja palvelujen tuottajat toivoivat HB:lle jatkoa sen joustavuuden ja yksilöllisten palvelupakettien vuoksi. HB:stä kieltäytyneet olivat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin tai kokivat esimerkiksi, että kokeilun palveluvalikoimalla - kotihoito, omaishoidon vapaa, henkilökohtainen apu - HB ei välttämättä tuonut houkuttelevaa etua tai erityisesti lisännyt valinnanvapautta etenkin palvelukohtaisiin sääntökirjoihin kirjatuilla ehdoilla. Asiakkailta ei välttämättä myöskään ollut halua tai kykyä ottaa kuluttaja-asemaan kuuluvaa vastuuta palveluntuottajien vertailusta, palvelujen hankkimisesta jne. Asiakkaiden asemoituminen ja opastaminen kuluttaja-asemaan vaatii tukea ja panostusta.

Palvelusetelivalikoiman laajennuspyrkimykset eivät tuottaneet kokeilussa tulosta Kainuun sotien taloustilanteen, voimassa olevien sopimusten ja sotien resurssikysymysten vuoksi. HB-palvelusetelipalvelujen tuottajien kokonaislukumäärässä (34) ei tapahtunut kokeilun aikana muutosta, vaikka liikehdintää tapahtui mm. yrityskauppojen ja toimintansa lopettamisen vuoksi samalla, kun kansallisia toimijoita jalkautui alueelle. Palvelutuotannon kehittämiseksi kokeilu järjesti Kainuun kunnissa syksyllä 2018 HB-infoja palveluntuottajille ja siitä kiinnostuneille. Lisäksi järjestettiin kaksi Soteuttamoa: 6/2019 *Miten vastataan sote-palvelujen tarpeisiin Kainuussa*, josta saatiin hyvää palautetta ja vahva toive yhteistyön kehittämisestä edelleen, ja 10/2019 *Kohti tavoitteellista yhteistyötä, verkostoja ja kumpupanuutta*, jossa tavoitteena oli saada tienviittoja jatkoaskelille ja konkreettiselle yhdessä tekemiselle. Viimeksi mainitun työpajatulokset viedään Kainuun sotien johtoryhmään.

Kokeilun päätyttyä asiakkaat palautuivat normaalien palvelujen järjestämistapojen piiriin. Henkilökohtaisen budjetin osalta Kainuun sotessa seurataan kansallisen hallitusohjelman etenemistä ja pannaan eteen tulevat asiat toimeksi omana työnä. Kokeilussa saatiin käsitys HB:n soveltuvuudesta palvelujen järjestämismalliksi ja osaamis pohjaa tulevaa varten. Toimintamallia tulee jalostaa kustannuksiltaan kestäväksi ja palveluvalikoimaltaan ja -ratkaisuiltaan monipuoliseksi. Toimintamalli soveltuu ja on laajennettavissa sosiaalihuollon kaikkiin asiakasryhmiin. Palvelutuotannon laadun, laajuuden ja sijainnin kehittäminen Kainuun alueella vaatii sotien, yritysten ja kolmannen sektorin vuoropuhelua ja toimenpiteitä.

Kokeilu toteutettiin sille asetetussa aikataulussa. Budjetista (400 000 €) toteutui noin 46 %. Se, että kyseessä oli kaatuneeseen valinnanvapauslakivalmisteluun liittyvä määräaikainen kokeilu, näkyy suunnitelluista asiakasmäärästä (tavoite 50 asiakasta) jäämisessä ja edelleen työpanoksen siirrosta aiheutuvissa kustannuksissa ja muissa menoissa.

**SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1</b>	<b>TULOKSET JA VAIKUTTAVUUS .....</b>	<b>1</b>
1.1	TAUSTA .....	1
1.2	TAVOITTEET JA TULOKSET .....	1
1.3	HYÖDYT JA VAIKUTTAVUUS .....	7
<b>2</b>	<b>TOTEUTUS .....</b>	<b>7</b>
2.1	YLEISKUVA .....	7
2.2	AIKATAULUN TOTEUTUMINEN.....	8
2.3	TOTEUTUNEET KUSTANNUKSET JA RESURSSIT.....	8
	2.3.1 BUDJETTI JA KUSTANNUKSET .....	8
	2.3.2 TYÖMÄÄRÄT JA TEHTÄVIEN TEKIJÄT.....	9
2.4	RISKIT .....	9
<b>3</b>	<b>DOKUMENTOINTI.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>OPIT JA PALAUTTEET .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>PYSYVÄ TOIMINTA JA JATKOTOIMET.....</b>	<b>11</b>
5.1	SIIRTYMINEN PYSYVÄÄN TOIMINTAAN .....	11
5.2	JÄLKIARVIOINTI JA JATKOASKELEET .....	12
5.3	IDEOITA JATKOKEHITYKSELLE .....	14
<b>6</b>	<b>LIITTEET.....</b>	<b>14</b>

## 1 Tulokset ja vaikuttavuus

### 1.1 Tausta

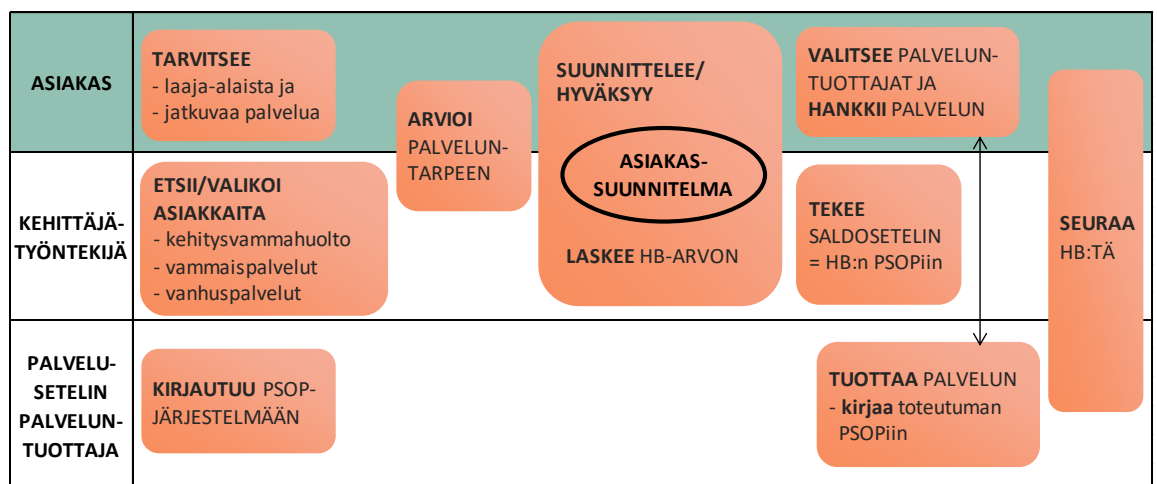
Kainuun sotessa käynnistettiin vuonna 2018 *Palvelut asiakaslähtöiseksi* -kärkihankkeen palvelusetelikokeiluun kuuluva henkilökohtaisen budjetin kokeilu Kainuun soten toiminta-alueella Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnissa. Kehittämisen- ja suunnitteluyksikkö toteutti kokeilun yhteistyössä vammais- ja vanhuspalvelujen kanssa. Sosiaali- ja terveysministeriön päätöksellä kokeilua jatkettiin vuonna 2019 erillirahoituksella alkuperäisen suunnitelman mukaisesti 31.10.2019 saakka. Vuoden 2018 osalta tulokset on raportoitu 14.12.2018.

Tässä raportissa kokeilua tarkastellaan pääasiassa hallinnolliselta kannalta hankesuunnitelmaa vasten. Itse HB-toimintamallin analyysi ja yhteenveto HB-kokemuksista on liitteellä 1. Tuloksia tarkasteltaessa tulee muistaa, että kyseessä oli palvelusetelikokeilu.

### 1.2 Tavoitteet ja tulokset

**Tavoite 1:** Kokeilla palvelujen uudenlaista suunnittelun ja toteuttamisen tapaa

**Tulos:** Vanhus- ja vammaispalveluiden kanssa luodun, palvelusetelipalveluihin perustuvan HB-toimintamallin (kuva 1) testaamista jatkettiin syyskuun 2019 loppuun. Henkilökohtaiseen budjettiin myönnettäviä palveluja olivat kotihoito ml. kylvetyspalvelu, omaishoidon vapaa ja henkilökohtainen apu.



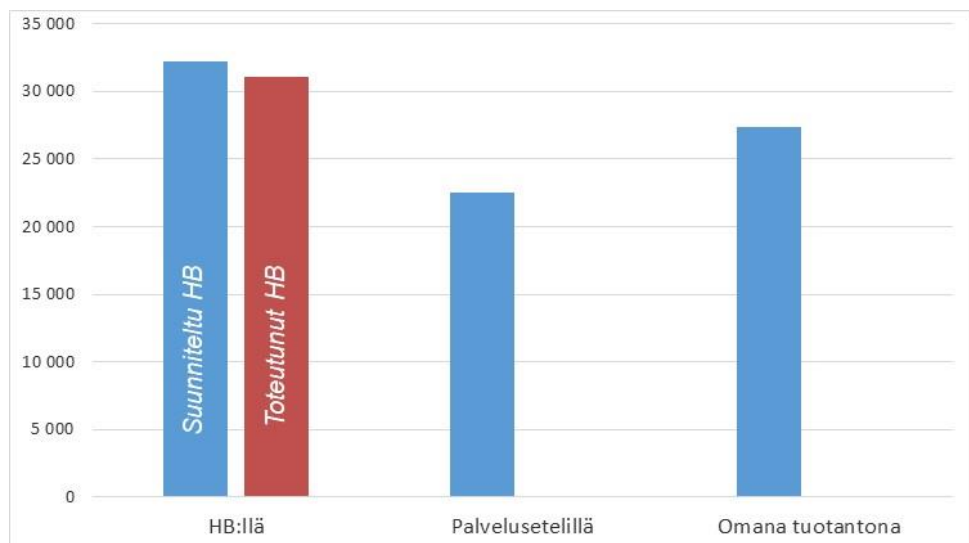
**Kuva 1.** HB-toimintamalli Kainuun sotessa.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

Palveluvalikoiman ja palvelukohtaisten sääntökirjojen puitteissa kokeilua oli mahdollista suunnata valmisteilla olleen valinnanvapauden henkeen hyvin rajoitetusti. Keskustelua kokeilun palveluvalikoiman laajennuksesta käytiin kehittäjätyöntekijä- ja projektiryhmissä useaan kertaan. Tammikuussa 2019 päivätoiminnan asiakas- ja palvelutarvetilanne karotettiin kunnittain, jonka pohjalta esitettiin sen valmistelua palvelusetelipalveluksi ja kokeiltavaksi HB:ssä. Vammais- ja vanhuspalvelut linjasivat, ettei palvelusetelipalveluja laajenneta tässä vaiheessa mm. seuraavista syistä johtuen:

- heikko taloustilanne
- kokeilusta johtuen kohtuuttoman kiireinen valmisteluajataulu oman työn ohella
- vammaispalvelut: heikko henkilöresurssitilanne, vammaispalvelulain mukaisessa päivätoiminnassa vähäinen asiakasmäärä ja voimassa oleva ostopalvelusopimus, lain tulkinta: päivätoiminnan pitää olla ryhmätoimintaa eikä sitä voi toteuttaa kotona.

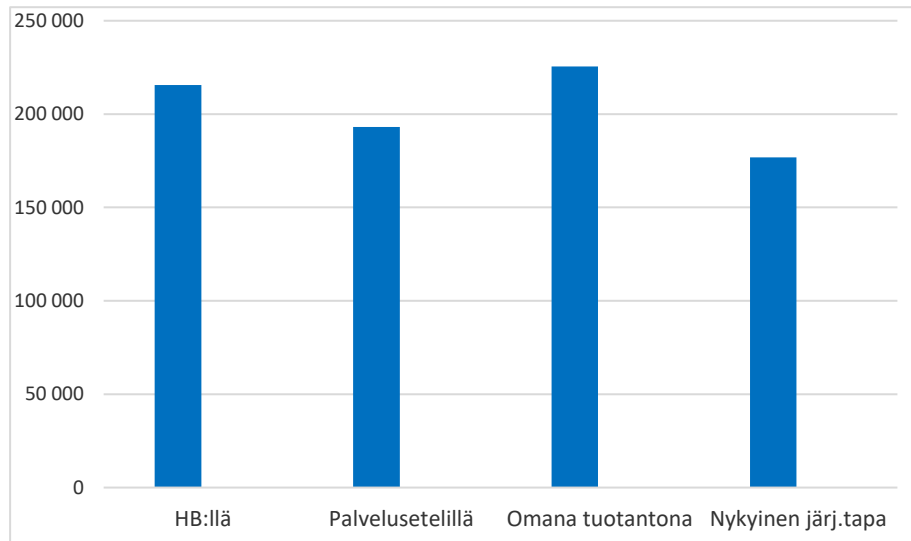
Kesällä 2018 HB-toimintamallia laadittaessa kotihoidon HB-arvon ajateltiin määräytyvän omien tuotantokustannusten mukaan ja siitä uskottiin voitavan periä asiakasmaksu valmisteilla olleen valinnanvapauslain mukaisesti. STM:n ohjeistuksella kokeiluissa tuli noudattaa voimassa olevia palveluseteli- ja asiakasmaksulakeja ilman etunojaa valinnanvapauslain suuntaan, jonka vuoksi asiakasmaksusta luovuttiin 1.1.2019 ja kotihoidon HB-arvo muutettiin määräytymään palvelusetelikaavalla lähtöarvona oman tuotannon hinta. Kokeilussa käytetyillä hinnoittelumalleilla HB on ikäihmisten asiakasryhmässä sotelle kalliimpi vaihtoehto palveluseteli- ja omatuotantoon verrattuna (kuva 2). Kustannuseron HB:n ja oman tuotannon välillä selittää kotihoidon suuri osuus palvelupaketeissa ja se, että kotihoidon omassa tuotannossa asiakkaalta sotelle palautuva asiakasmaksu on suurempi kuin HB:ssä 'palautuva' erotus "*omatuotantohinta – (palvelusetelikaavalla laskettu HB-arvo + alv-palautus)*".



**Kuva 2.** Vanhuspalveluiden 8 HB-asiakkaan nettokustannukset (€) Kainuun sotelle 1-4/2019 ajalta: HB vs. vastaavat palvelut palvelusetelillä ja omana tuotantona. Kotihoidon HB-arvo laskettu palvelusetelikaavalla max-arvona omatuotantohinta 39,90 €/h. Kotihoidon palvelusetelin max-arvo on 27 €/h.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

Vammaispalveluiden asiakasryhmässä HB on sotelle halvempi omaan tuotantoon verrattuna alv-palautusten vuoksi ja kalliimpi palvelujen nykyiseen järjestämistapaan verrattuna (kuva 3). Nykyinen järjestämistapa on henkilökohtainen apu työnantajamallilla (sijaispalkanmaksu) + Kainuun soten kotihoito.



**Kuva 3.** Vammaispalveluiden 10 verrokkiasiakkaan laskennalliset nettokustannukset (€) Kainuun sotelle 1-4/2019: HB vs. vastaavat palvelut muilla järjestämistavoilla. Nykyinen järjestämistapa: hlökohtainen apu työnantajamallilla + soten kotihoito. Verrokkit täyttivät HB-kriteerit, mutta kieltäytyivät siitä tai HB ei ollut mahdollinen esim. palveluntuottajien puutteen vuoksi.

Tehty kustannusvertailu on hyvin suppea. Sen tehtävänä on herättää pohtimaan, miten palvelujen HB-arvojen tulisi määräytyä niin, että ratkaisut olisivat sekä sotien että asiakkaiden kannalta kestäviä, tarkoituksenmukaisia ja perusteltuja. Todellisten kustannusvaikutusten selvittämiseksi tarvittaisiin enemmän HB-asiakkaita, pidempi aikaikkuna ja laajempi tarkastelukulma siten, että tarkastelussa olisi mukana mm.

- asiakaskohtaisesti sote-palvelujen käyttö kokonaisuutena ja siinä tapahtuvat muutokset HB-palvelupakettien myötä
- palvelujen käytön muutokset: miten esim. omaishoidon vapaiden käyttäminen muuttuu, kun vaihtaminen muihin palveluihin on mahdollista
- asiakasjonojen purkamisen kustannusvaikutukset
- muutostarpeet sotien oman tuotannon mitoittamisessa
- perustuuko palvelujen käyttö aina asiakkaan tahtoon ja tarpeeseen vai ilmenekö vaikuttamista palveluntuottajan taholta
- käyttävätkö asiakkaat budjettejään kokonaan vai jääkö joku osuus käyttämättä, kuten kansainvälisissä kokemuksissa on todettu.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

**2 Tavoite:** Asiakkaan aseman vahvistaminen

**Tulos:** Kainuun sotessa asiakkaalla on ollut vahva asema palveluprosessissa jo ennen HB-kokeilua. Palveluohjauksen työvälineitä on kehitetty jo aiemmin ja asiakkaan kuuleminen ja palvelutarpeen arviointi on ollut entuudestaan luonnollinen osa asiakasprosessia. Työntekijöiden kyvykkyyttä tunnistaa ja vahvistaa asiakkaan asemaa edelleen tuettiin kokeilussa 2018 järjestetyillä valmennuksilla ja HB-ohjauksella. Sillä, että kokeiluun osallistuivat alusta lähtien vammais- ja vanhuspalveluiden kaikki asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät, -ohjaajat ja asiakasohjaajat pois lukien kehitysvammapoliklinikan sosiaalityöntekijä, pyrittiin juurruttamaan toimintamallia asiakkaan entistä keskeisemmästä asemasta tilanteensa asiantuntijana ja palvelujen hankkijana, ja ulottamaan malli kaikille asiakastyöntekijöille yhtäaikaaisesti.

Vuonna 2018 toteutettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun liiketoiminnan asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä soten liiketoimintaosaamisen kysely koskien mm. henkilöstön kykyä tunnistaa asiakkaan asemaa kuluttajana. Kainuun soten johtoryhmä on käsitellyt tulokset ja antanut niiden pohjalta toimenpidesuosituksen tulos- ja vastuualueille.

**3 Tavoite:** Saada asiakaskokemuksia HB:sta

**Tulos:** Laajaksi palvelutarpeeksi kokeilussa tulkittiin se, että asiakkaalla on vähintään kaksi HB-palvelusetelipalvelua. Yhden palvelusetelipalvelun HB myönnettiin vain, jos sen antama liikkumavara palveli asiakkaan erityistä tarvetta. HB-asiakkaita oli vanhuspalveluista 11, vammaispalveluista 1 ja näiden yhteisinä asiakkaina 3 (taulukko 1). Keskimääräinen HB vuonna 2019 oli 1 564 €/kk, myönnettyt budjetit olivat yhteensä 149 406 €.

**Taulukko 1.** HB-kokeilun tulospittarit.

Tulospittari	Tilanne 2/2018	Tilanne 9/2019	Tavoite
HB-palveluiden lkm kokeilussa	3	3	
HB-asiakkaiden ja verrokkien lkm	0	15 + 18	50 + 50
Keskimääräinen kuukausibudjetti		1 564 €	
Palvelusetelituottajien lkm	34	34	

Kokemuksia ja näkemyksiä henkilökohtaisesta budjetista kerättiin KPMG:n asiakkaille, asiakastyöntekijöille ja palveluntuottajille tekemien kyselyjen lisäksi itse paitsi asiakkailta myös asiakastyöntekijöiltä ja palveluntuottajilta:

- asiakkailta työntekijöiden päivittäisessä työssään saaman palautteen kautta ja haastatteleamalla asiakkaat lisäksi kokeilun toimesta kesällä 2019
- kehittäjäasiakkailta kehittäjäasiakasryhmäkokousten kautta
- asiakastyöntekijöiltä kehittäjätyöntekijäkokouksissa käydyin keskusteluihin ja tekemällä heidän kanssaan SWOT-analyysi kokeilun alussa ja lopussa
- haastatteleamalla palveluntuottajat keväällä 2019.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

Asiakkaiden HB-kokemuksia on koostettu taulukkoon 2. Kokonaisuutena asiakas-, työntekijä- ja palveluntuottajakokemukset käyvät ilmi liitteeltä 1. Asiakkaiden käyttäytymisessä ja palvelujen käytössä näkyy se, että asiakkaan kuluttaja-aseman tunnistaminen, tunnistaminen ja omaksuminen vaatii totuttelua kaikilta osapuolilta. Vaikuttavuuden arviointiin toteutettu kokeilu-aika oli liian lyhyt.

**Taulukko 2.** HB-asiakaskokemuksia.

Tyytyväisyyden aiheita	Kehittämiskohteiksi nostettuja
Saa itse suunnitella ja vaikuttaa	Sisäistäminen haastavaa
Palvelupaketit koettu riittäviksi, sopiviksi ja kokonaisvaltaisiksi paketeiksi	Selkokielineen sähköinen ohjeistus puuttuu
Joustavuus	Palveluntuottajia vähän
Luottamus palveluntuottajaan: kokonaisvaltainen palvelu yhdeltä palveluntuottajalta, tutut työntekijät, nopea tiedonkulku	Palveluntuottajien vertailu ja budjetin seuraminen PSOPissa vähäistä (järjestelmän puutteet, ei suju kaikilta, ei ole saanut välttämättä riittävää opastustakaan)
	Omat voimavarat osalla asiakkaista vähissä ⇒ tarvitaan enemmän asiakasohjausta ja seurantaa kotona pärjäämiseen

Tavoiteltuun asiakaslukumäärään pääseminen oli mahdotonta seuraavista syistä johtuen:

- Valinnanvapauslain pitkittynyt valmistelu, sote-uudistuksen keskeytyminen ja epä-tietoisuus tulevasta vaikuttivat kokeilun vastaanottoon kaikilla tasoilla ja tahoilla.
- Useat asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin.
- Kokeilun palveluvalikoima oli kapea tuodakseen asiakkaalle merkittävää etua tai valinnanvapautta nykyisiin palvelujen järjestämistapoihin verrattuna. Esimerkiksi omaishoidon tuen asiakkaissa on vain vähän sellaisia, joilla olisi muita HB:hen liitettyjä palveluja kuten kotihoito, jolloin HB-palvelujen laaja-alaisuus -kriteeri ei täyty eikä yhden palvelun HB tuo etua tai mielekkyyttä palveluseteliin verrattuna.
- Asiakkailta ei välttämättä ole halua tai kykyä ottaa kuluttaja-asemaan kuuluvaa vastuuta palveluntuottajien vertailuista, palvelujen hankkimisesta jne.
- Kokeilun asiakasryhmissä palvelukokonaisuudet ovat raskaita ja asiakkaiden toimintakyky voi olla heikentynyt, jolloin ei ole voimavaroja HB:n hallintaan.
- VVL-luonnokseen kaavailuissa asiakasryhmissä asiakkaiden, jotka kykenevät itse tai tuettuna hallinnoimaan budjettia ja hankkimaan palvelunsa, lukumäärä on hyvin rajallinen asiakkaiden kokonaismäärään nähden. Vammaispalveluissa asiakkaita, joilla on vähintään kaksi kokeiluun kuulunutta palvelua, on vähän ja näistä vain osa kykenee hallinnoimaan ja hankkimaan itse palvelunsa. Kehitysvammahuollossa asiakkaita, joilla on omaishoito ja henkilökohtainen apu, on v. 2017 ollut vain 10.



Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

- Vaikeavammaisten asiakkaiden isojen, olemassa olevien palvelupakettien purkamisen ei ole lyhyen kokeilun takia tarkoituksenmukaista. On riski menettää kokeilun vuoksi tutuksi tullut ja pidetty henkilökohtainen avustaja eikä työnantajamallilla palkattua henkilökohtaista avustajaa voi lähteä irtisanomaan kokeilun vuoksi. Siten HB-asiakkaita oli mahdollista tulla vain uusista henkilökohtaisen avun asiakkaista.
- Haasteellinen palveluntuottajatilanne:
  - ✓ Isot, kansalliset toimijat ostavat pieniä toimijoita pois markkinoilta.
  - ✓ Asiakasryhmissä, palveluissa ja alueilla, joissa asiakaspotentiaali on pieni, ei palveluntuottajia ole lainkaan tarjolla; palvelutuotanto keskittyy Kajaaniin.
  - ✓ Osa palveluntuottajista toimii vain virka-ajalla.
  - ✓ Osa pienistä toimijoista ei pysty ottamaan vastaan uusia asiakkaita; yhden henkilön yritys ei välttämättä pysty ottamaan useamman käyntitarpeen asiakkaita.
  - ✓ Osa listautuneista palveluntuottajista kuulostelemassa markkinoita → ei työntekijöitä. Osa palveluntuottajista kärsii työvoiman saatavuudesta.
  - ✓ Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon koetaan alhaiseksi.
  - ✓ Omaishoidon vapaan ympärivuorokautisia hoitopaikkoja ikäihmisille tarjoava palveluntuottaja ei välttämättä tuota asumispalvelua vaikeavammaisille raskaamman lupamenettelyn vuoksi; miten saada esimerkiksi VPL-mukaisen asumispalvelun tuottajia, kun asiakkaiden lkm on pieni ja asiakkaat hajallaan.

Palvelusetelituottajien lukumäärä säilyi HB-palveluissa muuttumattomana aikavälillä 2018–2019 vaikka tuotannossa tapahtui liikehdintää mm. yrityskauppojen ja toimintansa lopettamisen vuoksi samalla, kun kansallisia toimijoita jalkautui Kainuuseen. Vammais- ja vanhuspalveluilla on omat käytänteensä yhteyden pitoon soten hyväksymien palveluntuottajien kanssa. Menettely, jolla aktivoidaan uutta palvelutuotantoa, vaatii kehittämistä. Kokeilu toteutti syksyllä 2018 HB-infot Kainuun kunnissa palveluntuottajille ja siitä kiinnostuneille. Kokeilussa esitettiin kokeilun ja vanhus- ja vammaispalveluiden yhteisiä tilaisuuksia ja toimia palvelutuotannon aktivoimiseksi, mutta ne kaatuivat resurssikysymyksiin. Palvelutuotannon edistämiseksi ja turvaamiseksi Kainuussa kokeilu järjesti TEMin ja Sitran 2018 järjestämän Soteuttamon lisäksi kesäkuussa 2019 Soteuttamon *Miten vastataan sote-palvelujen tarpeisiin Kainuussa*. Siitä saatiin hyvää palautetta ja vahva toive yhteistyön kehittämisestä, jonka vuoksi kokeilu järjesti 25.10.2019 Soteuttamon *Kohti tavoitteellista yhteistyötä, verkostoja ja kumppanuutta*; tavoitteena tienviittoja jatkoaskelille ja konkreettiselle yhdessä tekemiselle. Työpajatulokset viedään Kainuun soten johtoryhmään.

**4 Tavoite:** Järjestäjän roolin yhtenäistäminen palvelusetelitoiminnan hallinnoijana

**Tulos:** Käyttöön otettu sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP on yhdenmukaistanut palvelusetelitoiminnan hallinnointia, vähentänyt käsityönä tehtävää paperilaskutusta ja nopeuttanut maksatusprosessia. Ensivaiheessa järjestelmään siirrettiin HB-kokeilun palvelusetelipalvelut. Muut setelipalvelut siirretään sinne vaiheittain. Palvelusetelituottajat ovat PSOPissa asiakkaiden nähtävillä ja vertailtavissa palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Asiakkaat voivat antaa järjestelmässä palautetta saamastaan palvelusta.

Olemassa olevien sääntökirjojen pohjalta kokeilussa työstettiin yhteinen sääntökirjapohja helpottamaan uusien palvelukohtaisten sääntökirjojen laatimista.

**5 Tavoite:** Syventää HB-prosessikuvausta

**Tulos:** Liitteellä 2 on QPR-ohjelmalla mallinnettu kuvaus siitä, miten HB:tä toteutettiin kokeilussa. Siinä vaiheessa, jos/kun Kainuun sote ottaa HB:n käyttöön, kuvaus tulee päivittää toimintamallia vastaavaksi ja hyväksyttäväksi asianomaisilla tulosalueilla.

### 1.3 Hyödyt ja vaikuttavuus

Henkilökohtaisesta budjetista kokeiltiin vammais- ja vanhuspalveluissa malli, jota voi läheteä kehittämään tarpeita vastaavaksi ja laajentamaan eri asiakasryhmiin. Mallia testattiin asiakkailta ja palveluntuottajilta, jotta saatiin käsitys näiden määristä ja sijainnista, HB:n kustannusvaikutuksista, viestintätarpeista, työvälineistä ja niiden yhteentoimivuudesta sekä muutostarpeista eri osapuolten toimintatavoissa. Suppeana toteutuksenakin kokeilu osoitti, että asiakkaat käyttivät valinnanvapauttaan palvelusisältöjen suunnittelussa ja hankinnassa. Kokeilu antoi kokemusta siitä, milloin HB voisi olla yksittäistä tai palvelukohtaista seteliä toimivampi väline ja milloin pitäytyminen palvelusetelissä on tarkoituksenmukaisempi ratkaisu. Vammais- ja vanhuspalveluiden yhteisten HB-asiakkaiden myötä kynnys sektorirajat ylittävälle yhteistyölle madaltui ja työntekijät oppivat toisiltaan.

Asiakkaalle, palveluntuottajille ja sotelle itselleen kokeilu tuotti omakohtaista kokemustietoa palveluista ja niiden kustannuksista. Kuntalaisille tietoa jaettiin esitteillä ja eri tapahtumissa ja tilaisuuksissa järjestetyillä HB-info- ja keskustelutilaisuuksilla.

PSOPin käyttöönotto palvelusetelipalveluissa on merkityksellinen digitalisaatioaskel Kainuun sotessa. Hankitun palvelusetelijärjestelmän myötä ja voimassa olevan lainsäädännön puitteissa palveluja on mahdollista järjestää henkilökohtaisen budjetin luonteisesti s.e.:

- saldaseteliin voidaan myöntää useampia eri palveluita 'könttäsummalla'
- saldaseteliin voidaan myöntää sekä vanhus- että vammaispalveluita
- asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä ja hän saa eri sosiaalipalveluita yhdeltä luukulta
- asiakas voi itse vertailla ja valita palveluntuottajan (ja ostaa siltä halutessaan kalliimpia-/lisäpalveluja)
- asiakas voi seurata itse saldasetelin kulumista PSOP-järjestelmän kautta.

## 2 Toteutus

### 2.1 Yleiskuva

Kokeilu toteutettiin samalla tavalla ja kokoonpanolla kuin vuonna 2018. Ohjausryhmä koostui 3, projektiryhmä 6, kehittäjätyöntekijäryhmä 6 ja kehittäjäasiakasryhmä 2 kertaa.

Yhteistyötä muiden kokeilualueiden kanssa tehtiin sekä STM:n ohjauksella että omaehtoisesti Skype-palaverien ja vierailujen avulla. Ylä-Savon sote teki HB-benchmarkkausvierailun Kainuun soteen 5/2019. Kainuun HB-kokeilu vieraili Keski-Uudenmaan HB-kokeilussa 8/2019. Palvelusetelitoiminnan benchmarkkauksen merkeissä järjestettiin Skype-kokous Oulun kaupungin kanssa 4/2019 ja puheenvuorot Soteuttamoihin 6/2019 Kuusamon kaupungilta ja 10/2019 Jyväskylän kaupungilta. STM:n järjestämät työpajat ja muiden kokeilualueiden kanssa tehty omaehtoinen yhteistyö ja keskustelu ovat tuoneet arvokasta tietämystä mm. erilaisista ajattelu- ja toimintamalleista ja sähköisistä työvälineistä.

## 2.2 Aikataulun toteutuminen

Kokeilun vaiheistus on kuvattu taulukossa 3. Osa tehtävistä on toteutettu vuoden 2018 budjetin puitteissa ja raportoitu 14.12.2018. Keltaisella merkityjä tehtäviä jatkettiin vuoden 2019 budjetilla. Keskiössä oli asiakastyö ja asiakaskokemusten kerääminen.

**Taulukko 3.** Kokeilun vaiheistus.

Vaihe	Suunniteltu	Toteutunut
1 Kokeilun suunnittelu - palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän hankinta - hankehenkilöstön rekrytointi 12/2017 - kehittäjätyöntekijäryhmän toiminta - sääntökirjan laatiminen - asiakastarpeen määrittelyn periaatteet - viestintä - liiketoimintaosaamisen kartoitus - ratkaisukeskeisen työotteen pikakoulutus - yhteistyö muiden kokeilualueiden ja ministeriön kanssa	12/2017–1/2018	2018 2018 4/2018-10/2019 2018 2018 3/2018-10/2019 2018 2018 2/2018-10/2019
2 Kokeilun toteutus - palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - kehittäjäasiakasryhmän toiminta - asiakastyö - selvitetään automaattista palautteenantojärjestelmää	2/2018 – 12/2018	6/2018-10/2019 5/2018-10/2019 7/2018-9/2019 2018
3 Tulosten arviointi - arviointi ja johtopäätökset - alku- ja loppukysely/haastattelut HB-asiakkaille - alku- ja loppukysely/haastattelut kokeilun työntekijöille - kysely vertailuryhmäasiakkaille, jotka eivät valitse HB:ta - toimintamallin laajentaminen muille asiakasryhmille	12/2018	12/2018-10/2019 9/2018-6/2019 4/2018-6/2019 9/2018-8/2019 10/2019

## 2.3 Toteutuneet kustannukset ja resurssit

### 2.3.1 Budjetti ja kustannukset

Taulukossa 4 on kokeilun suunniteltu ja toteutunut budjetti 31.10.2019. Budjetti arvioituine työmäärineen oli suunniteltu sitä silmällä pitäen, että valinnanvapauslaki astuu voimaan. Se, että kyseessä oli kaatuneeseen valinnanvapauslakivalmisteluun liittyvä määräaikainen kokeilu, näkyy suunnitelluista asiakasmääristä jäämisessä ja edelleen työpanoksen siirrosta aiheutuviissa kustannuksissa ja muissa menoissa, joissa oli varauduttu henkilökohtaisen budjetin aiheuttamiin ylimääräisiin menoihin.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

**Taulukko 4.** Kokeilun kustannukset ja budjetti.

Menot	Suunniteltu	Toteutunut	Jäljellä
<b>Henkilöstömenot</b>	<b>218 488 €</b>	<b>128 708 €</b>	<b>89 780 €</b>
Projektiin palkattava henkilöstö	136 793 €	112 175 €	24 618 €
Työpanoksen siirto kunnalta	81 695 €	16 533 €	65 162 €
<b>Palvelujen ostot yhteensä</b>	<b>84 822 €</b>	<b>21 067 €</b>	<b>63 755 €</b>
Toimisto-, pankki- ja asiantuntijapalvelut	60 222 €	9 741 €	50 481 €
Painatukset ja ilmoitukset	1 000 €	506 €	494 €
Majoitus- ja ravitsemuspalvelut	3 600 €	2 731 €	869 €
Matkustus- ja kuljetuspalvelut	16 200 €	7 340 €	8 860 €
Koulutus- ja kulttuuripalvelut	1 800 €	- €	1 800 €
Muut palvelujen ostot	2 000 €	749 €	1 251 €
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>1 490 €</b>	<b>23 €</b>	<b>1 467 €</b>
<b>Vuokrat</b>	<b>9 200 €</b>	<b>6 609 €</b>	<b>2 591 €</b>
<b>Investointimenot</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>
<b>Muut menot ("riskintasaus")</b>	<b>86 000 €</b>	<b>29 182 €</b>	<b>56 818 €</b>
<b>Menot yhteensä = kokonaiskustannukset</b>	<b>400 000 €</b>	<b>185 590 €</b>	<b>214 410 €</b>

### 2.3.2 Työmäärät ja tehtävien tekijät

Projektipäällikön, suunnittelijan ja assistentti/viestijän lisäksi kokeiluun oli varattu työpanoksen siirrolla ICT-asiantuntijoita, taloussuunnittelija ja asiakastyöntekijöitä (taulukko 5). Työmäärien toteumassa heijastuu HB-asiakasmäärä ja sote-uudistuksen keskeytyminen.

**Taulukko 5.** Resurssien käyttö.

Resurssi	Suunniteltu	Toteutuma
Projektipäällikkö Pirjo Kyyrönen	100 % 1 – 10/2019	kuten suunniteltu
HB-suunnittelija Tarja Pääkkönen	100 % 1 – 10/2019	"
Assistentti/viestijä Saija Hämäläinen	100 % 1 – 10/2019	"
ICT-asiantuntijat 2 hlöä	1 htkk 1 – 10/2019	0 htkk 1 – 10/2019
Taloussuunnittelija Minna Heikkinen	5 htkk 1 – 10/2019	4 htkk 1 – 10/2019
Asiakastyöntekijät 24 hlöä	16 htkk 1 – 10/2019	1 htkk 1 – 10/2019

## 2.4 Riskit

Valinnanvapauslakivalmistelun viivästyminen ja kaatuminen oli avaintekijä, jota kokeilun suunnitteluvaiheessa ei oltu kirjattu riskeihin, mutta joka osoittautui koko kokeilun merkittävimmäksi ja realisoituneeksi riskiksi. VV-lain valmistelun viivästyminen ja keskeytyminen eivät estäneet kokeilemasta HB:tä käytännössä, mutta sillä oli huomattava vaikutus kokeilun toteutukseen ja se vaikutti kaikkiin kokeilun suunnitteluvaiheessa tunnistettuihin riskeihin: aikatauluun, viestintään, henkilöstöön, hallinnointiin, sitoutumiseen, toimenpiteisiin ja talouteen. Riskitoteutuma on avattu vuoden 2018 raportissa (14.12.2018).

### 3 Dokumentointi

Dokumentit arkistoidaan Kainuun soten arkistoon rahoittajan ja soten omien arkistointiohjeiden mukaisesti. HB-asiakasdokumentit Kainuun sote arkistoi kuten muutkin asiakasdokumenttinsa. Vuoden 2019 aikana HB-kokeilu tuotti seuraavat dokumentit:

- Ohjaus-, projekti-, kehittäjätyöntekijä- ja kehittäjäasiakasryhmien kokousmateriaalit (kokouskutsut/esityslistat, esitysmateriaalit, muistiot)
- HB-esitys- ja infomateriaali mm. palvelujentuottajille, kuntalaisille ja Kainuun soten henkilöstölle (vuodelta 2018 päivitettyt PP-esitykset, esitteet, julisteet, roll-up)
- HB-kokeilun menettelyohje palveluntuottajille, ohjeet työntekijöille ja asiakkaille, kehittäjäasiakkaiden pelisäännöt (vuodelta 2018 päivitetty)
- HB-prosessikuvaus
- Viestintäsuunnitelma
- Facebook-julkaisut
- Blogi-kirjoitukset STM:lle: *Yhden luukun periaate, Palveluohjaus*
- Kooste Kainuun soten palvelusetelipalveluista ja niiden käyttöasteesta
- Palvelusetelipalveluiden sääntökirjapohja
- Soteuttamoiden ohjelmat/kutsut, lehti-ilmoitukset, palautekyselyt ja -yhteenvedot
- Kyselyt/haastattelut, SWOT-analyysit
- Täydennetty liiketoimintaosaamisen kyselyn tulosraportti
- Työajanseuranta- ja asiakastietojen keräyslomakkeet

### 4 Opit ja palautteet

Kansallisella tasolla HB-kokeiluja toteutettiin eri alueilla eri malleilla, mikä tulisi huomioida lopputuloksia arvioitaessa. Henkilökohtaisen budjetin soveltamisessa variaatioita oli paitsi asiakasryhmissä myös palvelusisällöissä ja -pakointien laajuudessa. Eroa oli myös siinä, kuinka tiukalla raamituksella palveluseteli- ja asiakasmaksulakeja sovellettiin kokeiluissa.

Kokeilun tulosten kannalta jatkumahdollisuus vuodelle 2019 oli ensiarvoisen tärkeä. Yhden vuoden kokeilu-aika olisi ollut liian lyhyt näin uuden asian äärellä etenkin, kun kokeilu toteutettiin ristivetoisissa olosuhteissa. Kokeiluun sisältyi runsaasti erilaisia, positiivisiksi koettuja ennakko-odotuksia HB-ideologiasta, sen mukanaan tuomista valinnanvapauden ulottuvuuksista ja niiden soveltamisen ja kokeilemisen mahdollisuuksista käytännössä. Syksyllä 2018 käydyt keskustelut kansallisissa HB-työkokouksissa osoittivat, että kokeilut tehdään palvelusetelikokeiluina ilman VVL-etunoojaa, jolloin kokeilemisen vapausasteet vähenivät huomattavasti. Toisaalta, eri tahoilta oli aistittavissa epäuskoa valinnanvapauslain saamisesta maaliin ja erilaisia näkemyksiä siitä, millaisia uudistuksia sote-kenttä ylipääntänsä tarvitsee. Molemmat näkemykset hidastivat kokeilun liikkeellelähtöä ja toteuttamista ja vaikuttivat asiakastavoitteiden saavuttamiseen ja palvelutuotannon kehittämiseen.

Kokeilun hankesuunnitelma oli selkeä, tehtävät yksilöity riittävällä tarkkuudella ja kirjattu toimivaksi kokonaisuudeksi. Kokeilun ohjaus- ja projektiryhmän kokoonpanoilla oli alun alkaen pyritty varmistamaan tiedon kulku maakunta-sote-uudistuksen vastuuvalmistelijoiden ja heiltä kokeilun toteuttajille. Sekä ohjaus- että projektiryhmä olivat kooltaan suuria

ja vaikeasti koolle saatavissa, jonka vuoksi voi pohtia, kulkiko tieto riittävästi molempiin suuntiin. Kokeilun projektipäällikkö, suunnittelija ja assistentti/viestijä jäivät erillisiksi tulos- ja vastuualueisiin nähden ja ulkopuolelle näiden omaehtoisesta tiedon jakamisesta. Toteutetun kaltainen kokeilu edellyttäisi runsaasti toteutunutta enemmän sijaa kasvotusten tapahtuvalle vapaamuotoiselle keskustelulle, ehdotuksille ja vaihtoehtojen tunnistamiselle sekä ratkaisujen hakemiselle kokeilun ja tulos- ja vastuualueiden yhteistoimintana. Hankkeen henkilö- ja taloudelliset resurssit olisivat antaneet mahdollisuuksia enempäänkin kuin miten ja mihin niitä kyettiin Kainuun sotessa hyödyntämään.

## 5 Pysyvä toiminta ja jatkotoimet

### 5.1 Siirtyminen pysyvään toimintaan

HB-kokeilun päätyttyä Kainuun sotessa seurataan valtakunnallisen hallitusohjelman etenemistä ja pannaan eteen tulevat asiat toimeksi omana työnä.

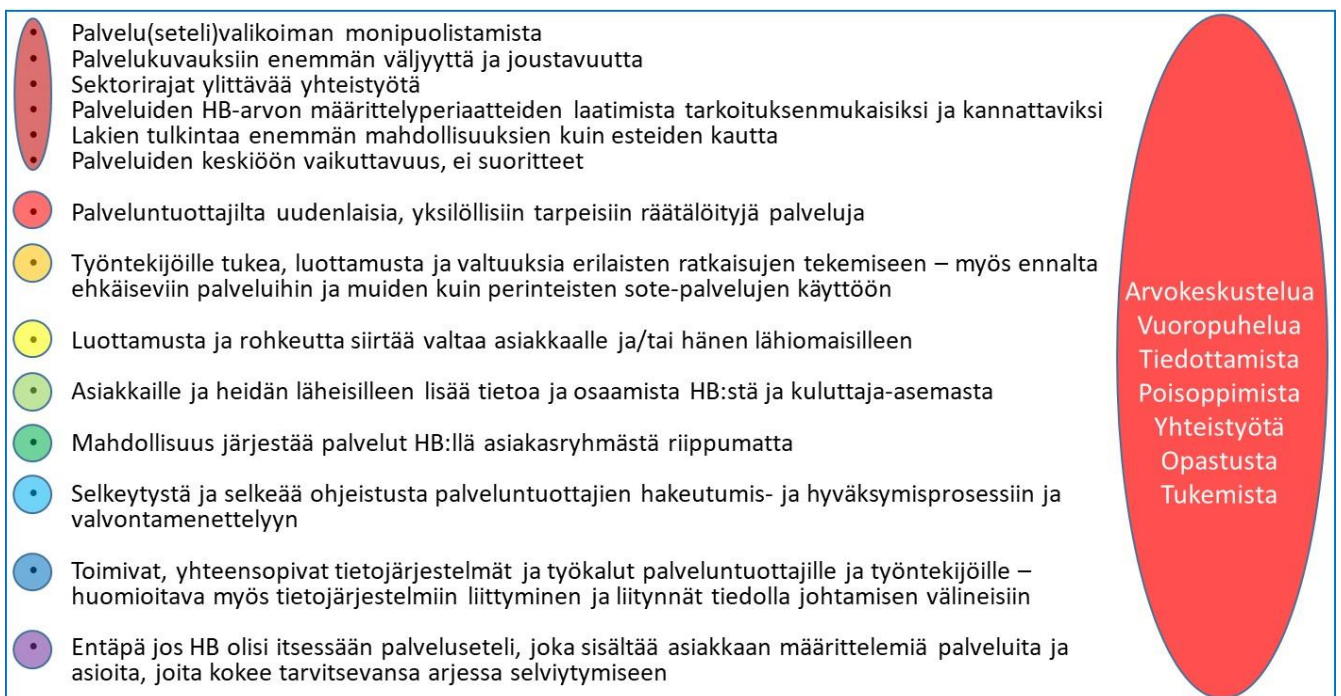
Kainuun sotessa veteraaneille järjestettäviä palveluja on myönnetty jo hyvän aikaa HB-luonteisesti, joten HB-kokemusta ja osaamista on, josta ponnistaa liikkeelle. Kokeilussa hankittu palvelusetelijärjestelmä mahdollistaa sektorirajat ylittävän HB-asiointin ja -hallinnon ja asiakkaan kuluttaja-asemassaan tarvitseman palvelutuottajavertailun. Henkilökohtaisen budjetin omaehtoiselle käyttöönottamiselle ei ole periaatteellisia esteitä. Nykyinen lainsäädäntö päinvastoin kannustaa toimimaan HB-toimintamallilla. HB on sosiaalityön ydintä parhaimmillaan ja nojaa sektoreiden väliseen yhteistyöhön (kuva 4).

Sosiaalityön ydintä - asiakaslähtöisyyttä			
Kumppanuus Osallisuus	Toimijuus Voimaantuminen	Yksilöllinen harkinta, luovat ratkaisut Palvelukeskeisen ajattelumallin murtaminen	Pois sektoriajattelusta
ASIAKAS		ORGANISAATIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen, huomioiminen ⇒ <b>asiakaslähtöinen</b> palvelukokonaisuus</li> <li>Asiakas voi itse valita ja päättää palveluistaan ⇒ <b>itsemääräämisoikeus</b> toteutuu</li> <li>Asiakkaan asema <b>kuluttajana</b> vahvistuu</li> <li>Ei suuria asiakasmääriä ⇔ <b>merkityksellinen yksittäiselle asiakkaalle</b></li> <li>HB:llä <b>tuettu kotona pärjäämistä ennen asumis-palveluihin siirtymistä</b> ⇒ asumispaikkaa on voinut jonottaa kotoa käsin</li> <li>HB-kotihoidon hinnassa, 39,90 €/h, <b>väljyyttä</b> myös ilta- ja viikonloppukäynteihin. Kotihoidon palveluseteli, max 27 €, ei toimi asiakkaille, joilla on suuri tuntimäärä ja ilta-/viikonloppukäyntejä</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Työntekijöiden ammattitaito:</b> lähes kaikki vanhus- ja vammaispalveluiden työntekijät mukana kokeilussa ⇒ sisäistetty toimintamalli, yhteistyö, yhteiset asiakkaat</li> <li><b>Kustannukset/resurssit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Asiakkaan palvelukokonaisuus yhteistyönä</b> ⇒ ei päällekkäistä työtä ⇒ sosiaalihuoltolain ensisijaisuus erityislakiin nähden ⇒ kustannushyöty</li> <li>- <b>HB-asiakasmäärät tulevat olemaan pieniä</b> ⇒ HB nyk. käytössä olevilla palveluseteleillä: esim. kotihoito 27 €, kustannukset ei kasva ⇒ Jos HB-arvo kokeilun mukaisesti: ei sekään lisää merkittävästi kustannuksia ⇒ Kotihoidon HB-arvon määrittely: kustannusneutraalius</li> <li>- Paikkaa asumispalveluihin on voinut jonottaa kotoa käsin ⇒ <b>Säästönä esim. 1/2 vuoden tilapäishoidon paikka</b></li> </ul> </li> <li>PSOP <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sähköinen alusta mahdollistaa</li> <li>- <b>Kaikki hyödyt irti järjestelmästä</b></li> </ul> </li> <li>Yksityisen palvelutuotannon edistäminen, riskien jakaminen</li> </ul>	

**Kuva 4.** HB-toimintamallia puoltavia seikkoja.

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

Kokeilun tuoman kokemuksen pohjalta on helppo yhtyä Sitran\* näkemyksiin siitä, mitä kehityskohteita HB-toimintamallin käyttöönottamiseen liittyy, kuva 5. Henkilökohtaisen budjetin käyttöönottoa pohdittaessa asiakasmäärä on yleensä kustannusvaikutusten, vaikuttavuuden ja palveluiden saatavuuden ohella keskeinen päätöksen tekoa ohjaava kriteeri. Tämä kokeilu yhdessä muiden kokeilujen kanssa antoi viitteitä siitä, että VV-luonnoksessa kirjattuna olleissa asiakasryhmissä HB-asiakasmäärät olisivat enimmilläänkin maltillisia, jopa hyvin rajallisia. Henkilökohtaisen budjetin käyttöönottamispäätöksen perusteena tulisikin olla suuren asiakasmäärän sijaan yksittäisen asiakkaan tarpeet ja niihin vastaaminen asiakasryhmästä riippumatta.



**Kuva 5.** HB-toimintamallin käyttöönottamiseksi tarvittavia asioita Kainuun sotessa.  
(Mukaiilu J. Perälä, Sitra 2.5.2019.)

## 5.2 Jälkiarviointi ja jatkoaskeleet

Kokeilussa saatiin hyvä osaamis pohja HB:stä ja käsitys siitä, mitä se tarkoittaa, millainen se on toimintaprosessina ja mitä etuja ja haasteita se voisi tuoda mukanaan eri näkökulmista katsottuna. Sotella on valmius jatkotyöstä HB:tä saatujen kokemusten pohjalta. Luotua perusversiota voi lähteä jalostamaan toimintaympäristöön sopivaksi malliksi esimerkiksi seuraavien jatkoaskelin.

\* J. Perälä, Henkilökohtainen budjetti ihminen edellä. Suuntaamo 2.5.2019. Sitra.  
[https://suunta.fi/wp-content/uploads/2019/05/Suuntaamo\\_Perala\\_Sitra\\_Hebu-esitys.pdf](https://suunta.fi/wp-content/uploads/2019/05/Suuntaamo_Perala_Sitra_Hebu-esitys.pdf)

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

**HB vammais- ja vanhuspalveluissa asiakkaille, jotka siitä erityisesti hyötyisivät.** HB-asiakkaat ja työntekijät ovat toivoneet HB:lle jatkoa. Samoin perhepalvelujen johto on esittänyt, että HB:tä ei kannata jättää kokonaan pois. ⇒ Voisiko vammais- ja vanhuspalveluiden työntekijöille antaa valtuudet myöntää palveluja HB-mallilla. HB:n myöntäminen voisi olla työntekijän harkinnan varassa asiakkaille, jotka siitä erityisesti hyötyisivät. Myöntövaltuus toisi työhön mielekkyyttä ja mahdollisuuksia entistä yksilöllisempiin palveluratkaisuihin. HB:tä voisi ja tulisi kuitenkin jalostaa mm. seuraavilta osin:

- ✓ palveluvalikoiman laajentaminen
- ✓ lisätäänkö esimerkiksi omaishoidon vapaaseen mahdollisuus vaihtaa sitä muuhun asiakkaan tarvitsemaan tai haluamaan palveluun
- ✓ voiko HB:tä toteuttaa palvelusetelin lisäksi maksusitoumuksella
- ✓ HB-arvon määrittely kustannusvaikutukseltaan kestäväksi: esim. palvelusetelin max-arvon ja omatuotantohinnan väliltä, asiakkaan valitseman palveluntuottajan hinnan mukaan tai sen mukaan, mitä palvelut, jotka asiakas valitsee, maksavat keskimäärin alueen palvelumarkkinoilla (onko palvelusetelilain vastaista?)
- ✓ voisiko HB:tä ajatella myös ennaltaehkäisyyn näkökulmasta asiakkaille, joilla on enemmän toimintakykyä jäljellä sekä kykyä määrätä itse asioistaan, kykyä asioida sähköisesti, omaksua kuluttaja-asemaa, ottaa vastuuta jne.

**HB-osaamisen ylläpitäminen ja kokemusten ja osaamisen jakaminen** uusia asiakasryhmiä ajatellen, esim. lapsiperhepalvelut. Miten tämä varmistetaan.

**Sektorirajat ylittävän yhteistyön mahdollistaminen ja varmistaminen** asiakkaan palvelutarvekokonaisuuden ja siihen vastaamismahdollisuuksien tunnistamiseksi, tarkoituksenmukaisimman palvelupaketin räätälöimiseksi, päällekkäisen työn välttämiseksi ja myös siksi, että sosiaalihuoltolain ensisijaisuus voidaan hyödyntää erityislakeihin nähden. Kokeilun myötä työntekijät ovat kokeneet, että on matalampi kynnys ottaa yhteyttä toisen tulos-/vastuualueen työntekijään. Yhteistyön myötä on havaittu, että vammais- ja vanhuspalveluiden yhteisiä asiakkaita on 'odotettua' enemmän.

**Asiakkaiden, palveluntuottajien ja asiakastyöntekijöiden ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen.** Asiakkaan itsensä valitsevat palvelut voivat olla vaikuttavampia ja taloudellisempia kuin perinteisesti myönnettyt palvelut, ja ne voivat kehittyä uudenlaisten ratkaisujen myötä. Palveluntuottajille tehdyn kyselyn mukaan HB-kokeilu on lähentänyt heidän suhdettaan soten työntekijöihin ja asiakasohjaajien ja asiakkaiden kanssa on tehty hyvää yhteistyötä. Tälle tulisi taata jatkossakin otollinen ilmapiiri. Asiakastyöntekijöiden asiantuntemus tulisi saada mukaan palvelujen ja palvelutuotannon kehittämiseen: voisivatko asiakastyöntekijät osallistua esimerkiksi kuntakierroksiin ja valvontakäynnille. Palvelujen kehittymiselle laajemminkin tarvitaan otollinen, rakentava ilmapiiri ja kehittämispuitteet.

**Palvelusetelitoiminnan kehittäminen ja laajentaminen.** Palvelusetelilain puitteissa voitaisiin tehdä nykyistä enemmän ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja sen tukemista. Ostopalveluun verrattuna palveluseteli on sekä järjestäjän että palveluntuottajan kannalta kevyempi ottaa käyttöön, palveluntuottajahaku on jatkuvaa eikä vaadi palveluntuottajalta vuosi-/vuosien määräistä sitoutumista. Se myös pienentää osaltaan palveluntuottajan investointiriskejä.



Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

Vaikea ratkaistava kysymys on, miten palvelut tuotetaan syrjäseuduille tasavertaisesti. Palvelusetelitoiminnan tavoitteista ei ole yhtenäistä näkemystä eri osapuolilla: onko se

- ✓ asiakasjonojen purkaminen,
- ✓ asiakkaan itsemääräämisoikeuden lisääminen,
- ✓ uusien palveluratkaisujen löytäminen ja käyttöönotto asiakkaita kuumalla, esim. nykyisen päivätoiminnan (osittaisena) korvaajana,
- ✓ palvelutuotannon riskien jakaminen.

Kainuun sotessa tarvittaisiin myös vastuutaho, jolla on kokonaiskäsitely palvelusetelitoiminnasta, joka osallistuu yleiseen tiedottamiseen ja vastaa mm. ajantasaisista nettisivuista.

**PSOPista kaikki hyöty irti.** Hankitulla palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä voidaan hallinnoida paitsi palveluseteleitä ja HB:tä myös ostopalveluja. PSOP mahdollistaa monipuolisen tiedon keräämisen asiakkaiden palvelujen käytöstä, valinnanvapauden hyödyntämisestä ja kuluttaja-aseman omaksumisesta. Asiakkaan kuluttaja-asemoitumista ja -käsitelyä tulisi selkeästi vahvistaa edelleen. PSOP tuo läpinäkyvyyttä palveluntuottajien toimintaan, mutta tiedostavatko he palvelujen käytön läpinäkyvyyden PSOPissa. Tulisi myös varmistaa, että PSOPin mahdollisuudet hyödynnetään soten eri tulosalueilla täysimittaisesti. Onko selvää, kuka vastaa eri sektoreiden palvelusetelipalvelujen viemisestä PSOPiin.

### 5.3 Ideoita jatkokehitykselle

Henkilökohtaisen budjetin jatkovalmistelua ajatellen esiin nousi joukko pohdittavia asioita:

- Nyt toteutetuissa kokeiluissa palveluvalikoiman tuli nojata palvelusetelipalveluihin. Millä HB:tä hallinnoidaan tulevaisuudessa ja mitkä ovat palveluntuottajien kriteerit, jos/kun mukana on myös muita kuin palveluseteli- ja sote-palveluita. Kuka/mikä tahoo tekee henkilökohtaisesta budjetista päätöksen. Mitä muuta tulee huomioida.
- Millaisia vastuukysymyksiä voi tulla eteen. Esimerkki: Vastuuvakuutus, kun asiakas vaihtaa palvelun toiseen palveluun ja/tai kulutuspaikkaan, esimerkiksi työtoiminnan puutarhalle tai maatilalle.
- Voisiko HB:ssä olla myös KELAn myöntämiä etuuksia, kuten vammaistuki.
- HB:n ja KELAn myöntämien etuuksien yhteensovittaminen. Esimerkki: Jos asiakas käyttää HB:tä siivouspalvelun ostoon. Miten käy KELAn hoitotuelle, koska asiakkaalla ei ole esittää kuitteja siivouspalvelun ostoista.

## 6 Liitteet

- LIITE 1. Henkilökohtainen budjetti käytännössä - yhteenveto HB-kokemuksista
- LIITE 2. HB-asiakasprosessin kuvaus (QPR)
- LIITE 3. HB-SWOT-analyysi
- LIITE 4. Kooste palvelusetelipalveluista
- LIITE 5. Viestintäsuunnitelma

## **LIITE 1 Henkilökohtainen budjetti käytännössä - yhteenveto HB-kokemuksista**

### **SISÄLLYSLUETTELO**

1. Johdanto .....	1
2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	2
3. Kokeilun asiakkuudet (Asiakkaat ja kehittäjäyöntekijät) .....	3
4. Palveluohjaus ja palvelutarpeenarviointi .....	4
5. Henkilökohtaisen budjetin suunnittelu ja arvon laskeminen .....	5
6. Asiakassuunnitelma .....	6
7. Palveluntuottajan valinta ja budjetin käyttäminen .....	7
8. Asiakasprosessi ICT näkökulmasta .....	8
9. Asiakasprosessi sosiaalityön näkökulmasta .....	10
10. Johtopäätöksiä .....	11

### **1. Johdanto**

Tässä raportissa kuvataan henkilökohtaisen budjetin toimintamalli siten, kuin se käytännössä toteutui. Teknisen toteutuksen näkökulmasta toimintamalli rakennettiin käytössä olevien asiakasprosessimallien pohjalta mahdollisimman pienin muutoksin. Tämä sen vuoksi, että toimintavan muutos olisi kaikille osapuolille mahdollisimman helppo sisäistää ja nopeasti käyttöönotettavissa. HB-asiakasprosessin toimintamalli kuvattiin QPR:llä (liite 2). Samalla huomioitiin solmukohdat, joissa tarvitaan kehittämistä.

Suurimmat käytännön muutokset aikaisempaan aiheutuivat PSOP-järjestelmän käyttöönotosta. Lisäksi työkäytännöissä muutosta aikaisempaan oli palvelupäätösten, asiakassuunnitelman ja ennen kaikkea HB:n eli saldosetelin kirjaamisessa siten, että eri tulosalueen sekä vanhus- että vammaispalveluja myönnettiin samalla setelillä. PSOP-järjestelmän avulla henkilökohtaista budjettia voitiin hallinnoida sähköisesti. HB:n ideologia, jossa palveluille määritellään arvo, jonka puitteissa asiakas voi palvelunsa hankkia, saatiin PSOPin kautta toteutetuksi. Asiakkaalle ei tarvinnut myöntää palvelusetelinippua eri palveluihin vaan myönnetyt palvelut voitiin koota samaan saldoseteliin, jonka arvon puitteissa asiakas saattoi palveluja käyttää.

Toimintamalli on jaoteltu tässä päävaiheisiin: kokeilun asiakkaaksi valikoituminen, palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelutarpeen arviointi ja suunnitelman laatiminen, päätösten tekeminen, palvelujen käyttäminen. Jokaisen vaiheen jälkeen on listattu vahvuudet, jotka kokeilussa on tunnistettu sekä heikoudet, joissa on kehitettävää. Kokeilun toimesta haastateltiin puhelimitse kaikki kokeilussa mukana olleet asiakkaat tai heidän omaisensa sekä palveluntuottajat, jotka tuottivat palvelua kokeilun asiakkaille. Vahvuuksien ja kehitettävien asioiden listauksessa on käytetty sekä näissä haastatteluisissa että yöntekijöiden SWOT-analyyseissä esille tulleita asioita. ICT:n osalta raportissa tarkastellaan, miten moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy vammais- ja vanhuspalvelujen asiakkaan kohdalla ja mitä kehittämisen kohteita kokeilun aikana huomattiin. Lopuksi HB:n ideologiaa peilataan asiakasprosessiin sosiaalityön näkökulmasta. Johtopäätöksissä on yhteenvetoa kokemuksista tulevaa ajatellen.

## **2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen**

Palveluntuottajat hakeutuivat tuottamaan palvelusetelipalveluja, joita HB:hen voidaan myöntää, joten erillistä hakemismenettelyä henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi ei tarvittu. Toimintatapa oli yksinkertainen ja toimiva, koska käytössä oli samat sääntökirjat ja ohjeistukset kuin aikaisemminkin. Henkilökohtaisen budjetin osalta laadittiin menettelyohje, jossa tarkennettiin kokeiluun liittyvät erityisohjeet. Menettelyohjeet lähetettiin kaikille palvelusetelipalvelujen tuottajille sähköpostilla.

Palveluntuottajille, jotka tuottivat kokeilun asiakkaille henkilökohtaiseen budjettiin myönnettyjä palveluja, tehtiin kesällä 2019 puhelinhaastattelu. Haastattelut kokivat palveluntuottajaksi hakeutumisessa olevan hitautta ja turhia vaiheita esimerkiksi siinä, että samat asiakirjaliitteet tulee toimittaa kaikkiin palveluihin erikseen, koska ne eivät siirry eri sektoreiden välillä Kainuun soten sisällä. Osa haastatteluista koki sähköiseen järjestelmään siirtymisessä ohjauksen ja neuvonnan puutteelliseksi, vaikka PSOP-järjestelmän nettisivustolla oli opastusvideoita. Henkilökohtaisen budjetin toimintamallista palveluntuottajat kokivat saaneensa tarvittavan tiedon ja erityisesti asiakastyöntekijöiden kohtaamiset asiakastyössä koettiin antoisiksi.

Puhelinhaastatteluissa palveluntuottajat toivoivat Kainuun soten ottavan käyttöön enemmän palveluseteleitä. Palvelulaajennusta toivottiin esimerkiksi tukipalveluihin, joiden nähtiin olevan enemmän asiakasta osallistavia palveluja.

Kokeilun aikana kolme kertaa järjestetyt Soteuttamot koettiin yleisellä tasolla hyvinä tiedottamisen ja yhteistyön kehittämisen foorumina.

### **Vahvuudet:**

Toimintamalli nojaa vahvasti olemassa olevaan  
Palvelusetelikäytänteistä jo kokemusta  
PSOP käytössä HB:n (+ palvelusetelien) asiointivälineenä

### **Kehittämiskohdat:**

Alueelliset vajeet palveluntuotannossa  
Vuoropuhelu palveluntuottajien kanssa laajalla rintamalla

### 3. Kokeilun asiakkuudet (Asiakkaat ja kehittäjätyöntekijät)

Kaikki vammais- ja vanhuspalvelun asiakastyöntekijät, joita kokeilun alkuvaiheessa oli 25, olivat mukana kokeilussa. Työntekijöistä noin kymmenellä oli kokeilun aikana HB-asiakas. Yhdellä työntekijällä oli enimmillään neljä HB-asiakkuutta. Kokeilun suunnittelija oli mukana muutamassa asiakastapaamisessa ja palvelutarpeenarvioinnissa.

Kokeiluun etsittiin asiakkaita kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja vanhuspalvelujen asiakkaista. Asiakkaiden etsiminen tapahtui normaaleissa asiakasprosesseissa sellaisille uusille asiakkaille, joiden katsottiin hyötyvän henkilökohtaisesta budjetista, tai jo asiakkuudessa oleville, joiden palveluntarvetta oli syytä tarkistaa ja arvioida. Kriteerinä oli, että asiakkaalla tulee olla laaja-alainen ja jatkuva palveluntarve tai jokin muu erityinen syy, johon henkilökohtaisella budjetilla voidaan vastata. Laaja-alaisuudella tarkoitettiin sitä, että asiakkaalla oli enemmän kuin yksi palvelu, mitä HB:n kautta voidaan myöntää.

Toimintamallia suunniteltaessa käytiin keskustelua siitä, milloin asiakkaalle on aidosti hyötyä henkilökohtaisesta budjetista. Silloin, kun asiakkaalla oli ainoastaan yksi palvelu, joka HB:hen voitiin myöntää, ei HB:n katsottu tuovan lisäarvoa. Muutoinkin esimerkiksi omaishoidonasiakkaille kuuluvat vapaat myönnetään normaalistikin henkilökohtaisen budjetin kaltaisesti lataamalla ne samalle palvelusetelille, josta asiakas (ei laskettu HB-asiakkaaksi) saa käyttää ne haluamaansa tahtiin. Yleisimmin HB:hen myönnettäviä palveluja olivat kotihoito ja omaishoidonvapaa. Kahdella asiakkaalla palveluina olivat kaikki kokeilussa käytössä olleet palvelut, eli omaishoidontuki, henkilökohtainen apu ja kotihoito. Erityinen syy tarkoitti sellaisia asiakkaita, joiden tilanteessa oli jotain, johon perinteisellä palvelujen myöntämisen kaavalla ei voitu vastata. Asiakas saattoi esimerkiksi vaihtaa kotiin järjestettävän omaishoidonvapaan uimahallissa käyntiin, jolloin asiakas sai toteutetuksi harrastuksensa, eli uinnin, ja samalla pesun eli kylvetyspalvelun.

Kainuun sotien palvelusetelillä tuotettavien palvelujen asiakasmäärät tilastoitiin kokeilussa vuodelta 2018 (liite 4). Tilastojen ja asiakastyöntekijöiden arviointien perusteella kokeilun asiakasryhmissä on enintään 300–400 asiakasta, joilla on vähintään kaksi kokeiluun sisällytettyä palvelua. Asiakasmäärä perustuu arvioon, koska tilastoa asiakkaista, joilla on kotihoito ja henkilökohtainen apu, ei voi saada kuin käsin poiminnalla kahdesta eri asiakastietojärjestelmästä.

Kokeilun verrokkiasiakkaiksi listattiin sellaiset asiakkaat, joille henkilökohtainen budjetti esiteltiin, mutta jotka eivät halunneet tai muutoin soveltuneet henkilökohtaisen budjetin käyttäjiksi. Verrokkiasiakkaiden joukossa oli asiakkaita, jotka eivät halunneet ottaa HB:tä käyttöön, palveluntuottajaa ei löytynyt tai palveluntuottaja ei pystynyt järjestämään palvelua niinä aikoina, kuin se asiakkaalle oli järjestettävä. Verrokkiasiakkaiden joukossa oli myös sellaisia, jotka olisivat täyttäneet laaja-alaisen ja jatkuvan palvelun tarpeen kriteerin, mutta työntekijän arvion mukaan eivät olisi pystyneet hallinnoimaan budjettiin tuettunakaan. Joukossa oli myös sellaisia asiakkaita, joilla henkilökohtaisen avun työnantajamallia ei voitu kokeilun vuoksi lähteä purkamaan palvelusetelin kautta järjestettäväksi jo siitäkään syystä, että asiakas ei voi irtisanoa työsuhteessa olevaa henkilökohtaista avustajaansa ilman perusteltua syytä.

#### **Vahvuudet:**

Toimintamallin toteutus sotien omilla asiakastyöntekijöillä

#### **Kehittämiskohdat:**

HB:stä hyötyvien asiakkaiden tunnistaminen  
Asiakasryhmien laajentaminen

#### **4. Palveluohjaus ja palvelutarpeenarviointi**

Kainuun sotessa toimii ikäihmisille ja heidän omaisilleen tarkoitettu maksuton ikäihmisten neuvontapiste, josta kuntalainen saa tarvitsemaansa tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Vanhuspalveluiden asiakasohjaajat ovat tavattavissa eri kuntien neuvontapisteissä paikallislehdissä ja nettisivuilla ilmoitettuina ajankohtina. Lisäksi puhelinpalvelu on avoinna joka arkipäivä. Intensiivisempään palveluohjaukseen, eli palveluohjaukselliseen työotteeseen Kainuun sotessa on satsattu ja sitä on kehitetty erilaisin hankkein ja koulutuksin.

Kainuun soten alueella työkäytännöt vastuualueittain on yhdenmukaistettu, joten toimintamallit ovat samanlaiset kaikissa kunnissa. Asiakkaiden kohtaaminen heidän kodeissaan on arkipäivää kaikkien mukana olevien asiakasryhmien kohdalla. Asiakastyön tukena käytössä ovat vammaispalvelussa tabletit ja vanhuspalveluissa kannettavat tietokoneet. RAI-arviointi on ollut käytössä kotihoidossa vuodesta 2008 ja viimeisimpänä laajennettu vanhuspalvelujen asiakasohjaukseen ja omaishoitoon 2017. Vammaispalveluissa RAI-arviointi ei ole käytössä. Palvelutarpeenarvioinnissa on käytössä lomakkeet, joita on kehitetty asiakkaan ja käytännön tarpeista eikä niiden päivittämiseen ollut kokeilun puitteissa muutostarpeita. Asiakkaan äänen kuuleminen ja tarpeiden ja toiveiden huomioiminen on näkynyt arvioinnissa ja suunnittelussa esimerkiksi siten, että vammaispalvelun palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan esittämät toiveet ja mielipiteet sekä työntekijän vastineet toiveisiin. Asiakasta ei vain kuulla, vaan käyty keskustelu suunnitelmassa perusteluineen avataan.

Vammais- ja vanhuspalveluiden yhteiselle asiakkaalle palvelut voitiin järjestää henkilökohtaisella budjetilla ns. yhden luukun periaatteella. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma tehtiin vammais- ja vanhuspalveluiden asiakastyöntekijöiden yhteistyönä, jolloin asiakkaan kokonaistilanne tuli huomioiduksi. Asiakas sai palvelunsa kokonaisuutena, jota koordinoi asiakkaan itse valitsema omatyöntekijä. Omatyöntekijä otti päävastuun asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta ja kävi läpi kokeilussa laaditut menettelyohjeet sekä asiakasohjeet, joissa tärkeänä kohtana oli asiakkaan kuluttaja-asema. Asiakkaan kanssa käytiin läpi eri järjestämistapojen kustannusvaikutukset asiakkaalle. Myös PSOP-järjestelmään perehdyttäminen kuului omatyöntekijän vastuualueeseen.

Henkilökohtaisen budjetin lähtökohtana ja tavoitteena on asiakkaan aktiivinen osallistuminen prosessiin. Tarpeiden määrittely ja siihen pohjautuva suunnitelma ovat edellytyksiä onnistuneelle palvelukokonaisuudelle. Silloin, kun asiakas osallistuu aktiivisesti tarpeidensa määrittelyyn, hän voi kokea osallisuutta ja tuntea suunnitelmaan pohjautuvan henkilökohtaisen budjetin omakseen. Se, että henkilökohtaiseen budjettiin voitiin sisällyttää vain palvelusetelipalveluja, rajasi toiminnan suppeaksi.

**Vahvuudet:**

Palveluseteli ollut aiemmin käytössä  
Työntekijöillä vahva osaaminen asiakastyöstä

**Kehittämiskohdat:**

Moniammatillisen verkostotyön kehittäminen yli sektorirajojen

## 5. Henkilökohtaisen budjetin suunnittelu ja arvon laskeminen

Kokeilun aikana henkilökohtainen budjetti laskettiin kuukausikohtaisesti. Budjettiin myönnettäville palveluille oli ennalta määritelty arvot, jotka perustuivat oman tuotannon kustannuksiin. Kotihoidon osalta myönnettyyn arvoon vaikutti asiakkaan perhekoko ja tulot asiakasmaksulain mukaisesti. Henkilökohtaisen budjetin arvo yhteensä = palvelujen arvot + mahdolliset muut lisät.

### Palvelujen arvot:

- omaishoidon vapaa, 100 €/pv
- kotihoito: tulosidonnainen, enimmäisarvo 39,90 €/h
- henkilökohtainen apu: 22 €/h – 44 €/h (perustunti – sunnuntai/arkipyhä)
- kilometrikorvaus: 0,24 €/km yli 10 ja enintään 100 kilometrin yhdensuuntaisen matkan osuudelta.

Asiakas maksoi kotihoidon palvelusta palveluntuottajalle omavastuuosuuden kuten palvelusetelissä. Asiakas saattoi käyttää budjettiaan siten, että vaihtoi myönnettyjä palveluja budjetin sallimissa rajoissa: esimerkiksi omaishoidonvapaan kotihoidon palveluksi.

HB:n arvon määrittelyssä lähtökohtana oli, että asiakas pystyy hankkimaan sovitut ja tarvitsemansa palvelut myös iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin palveluntuottajien tuntihinnat ovat korkeammat. HB:n kotihoidon tuntihinta mahdollisti sen, että asiakkaita saattoi valikoitua myös eri vuorokauden ja viikonpäivien aikoina kotihoitoa tarvitsevat. Henkilökohtaisista budjeteista aiheutuvat ylimääräiset kustannukset voitiin siirtää kokeilun riskirahasta maksettavaksi.

Omatyöntekijä vastasi siitä, että asiakas ymmärtää, miten eri tavoilla järjestetyt palvelut vaikuttavat hänelle koituneisiin maksuihin. Oma tuotantona toteutetusta kotihoidosta peritty asiakasmaksu sotelle tai palvelusetelin arvosta vähennetty omavastuuosuus, jonka asiakas maksaa palveluntuottajalle, poikkeavat toisistaan. Jotta asiakas itse voisi tosiasiallisesti osallistua kustannusvertailuun, tulisi hänellä olla käytettävissä työkaluja. Tulosalueille esitettiin, että kokeilussa kehitettäisiin laskuri, joka toimisi netissä työkaluna sekä työntekijöille että asiakkaille. Tarvetta tällaisen työkalun kehittämiseen kokeilun aikana ei tulosalueilla nähty.

Työntekijöiden mukaan budjetin laskeminen kokeilun tuottaman ohjeen mukaisesti ei tuottanut vaikeuksia, koska laskentaperiaate on sama kuin jo aiemmin käytössä olleissa palveluseteleissä. Kokeilun alkuvaiheessa työntekijöiden tekemiin HB-arvon määrittämissä tehtiin tarkistuksia yhdessä kokeilun kanssa.

Kaikki asiakaskyselyn vastaajat olivat tyytyväisiä budjetin hinnoitteluun. Heidän kokemuksensa oli, että henkilökohtaisella budjetilla sai palvelua riittävämmän, joustavamman ja taloudellisemmän. Henkilökohtaisessa budjetissa kotihoidon hinta antoi asiakkaalle joustoa tavalliseen palveluseteliin verrattuna hankkia palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin. Toisaalta HB:n arvon määrittely kiinteällä tuntihinnalla lisäsi soten kustannuksia.

### **Vahvuudet:**

Asiakkaat tyytyväisiä HB:n arvoon

### **Kehittämiskohdat:**

Hinnoittelun uudelleen arviointi

Palvelusetelin arvon joustavuus – iltaisin ja viikonloppuisin korkeampi-arvoinen palveluseteli  
Laskuri – asiakkaalle ja työntekijälle kustannusvertailuun

## 6. Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta asiakkaan kanssa laadittiin suunnitelma, jonka omatyöntekijä kirjasi käyttämäänsä asiakastietojärjestelmään. Asiakassuunnitelmaan kirjattiin: mitä palveluja, miten paljon ja mihin aikaan tuotettuna sekä mihin palvelupäätöksiin henkilökohtainen budjetti perustui. Lisäksi asiakassuunnitelmaan avattiin budjetin arvon laskeminen ja voimassaoloaika. HB:hen myönnetyille palveluille tehtiin palvelupäätökset substanssilainsäädäntöön perustuen Kainuun soten delegointisäännösten mukaan. Eri palvelut koottiin näin yhteen budjettiin eli saldoreteliin, jossa kattona oli setelin arvo, ei myönnetyn palvelun määrä. Henkilökohtaisesta budjetista ei tehty päätöstä. Kokeilun ajalle asiakkaille tehtiin palvelupäätökset, joihin kirjattiin maininta kokeilusta ja palvelujen järjestämisestä henkilökohtaisella budjetilla, joka perustuu palvelusetelilainsäädäntöön. Omatyöntekijä lähetti asiakassuunnitelman asiakkaalle allekirjoitettavaksi, jolloin hän allekirjoituksellaan vahvisti halunsa osallistua kokeiluun ja hyväksyi HB-kokonaisuuden. Vammais- ja vanhuspalvelujen yhteisen asiakkaan kohdalla asiakasprosessi poikkesi jo senkin vuoksi, että käytössä on eri asiakastietojärjestelmät. Omatyöntekijä teki saldoretelin PSOP-järjestelmään. Yhteisen asiakkaan kohdalla omatyöntekijä haki käyttöoikeuden kirjata yhteisasiakkaan saldoreteliin myös toisen tulosalueen palvelu. Asiakassuunnitelma tuli skannata ja lähettää sähköpostilla toisen sektorin työntekijälle, koska eri asiakastietojärjestelmät eivät keskustele keskenään.

Palvelusetelipalveluja ei ollut valittavana riittävästi siihen, että asiakkaat olisivat voineet kokeilla innovatiivisia ratkaisuja, joten palvelusuunnitelma rakentui pitkälti palvelulähtöisesti. Kokeilussa työntekijä saattoi suunnitella asiakkaan kanssa palveluja enemmän ennaltaehkäisevästä näkökulmasta kuin perinteisten palvelujen myöntämisperusteiden näkökulmasta. Henkilökohtaisen budjetin avulla asiakkaan kotona pärjäämistä voitiin tukea esimerkiksi raskaassa siirtymävaiheessa joustavammin, ja siten pitkitää asumispalveluihin siirtymistä jonkin verran. Asiakkaan ei tarvinnut siirtyä kotoa niin aikaisin tilapäishoittoon odottamaan pysyvää asumispaikkaa. Asiakastyöntekijöiden kokemusten mukaan HB vahvistaa asiakkaan asemaa antamalla entistä enemmän pelivaraa järjestellä kotiin annettavia palveluja asiakasta aktivoiden. Asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi ja osalliseksi suunnitteluvaiheessa työntekijöiden taholta. Asiakaskyselyn mukaan asiakkaat kokivat merkitykselliseksi mahdollisuuden oman kokemuksen jakamiseen ja oman mielipiteen ilmaisemiseen suunnitteluvaiheessa.

Valtaosa asiakkaista koki saaneensa omatyöntekijältään tarvittavan tiedon ja ymmärryksen henkilökohtaisesta budjetista. Joidenkin mielestä henkilökohtainen budjetti koettiin vaikeaselkoiseksi kokonaisuudeksi. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että sosiaalipalvelukokonaisuudet ylipäänsä ovat vaikeita sisäistä.

### **Vahvuudet:**

Yhden luukun periaate – sektorirajoista luopuminen - palvelukokonaisuus - omatyöntekijä

### **Kehittämiskohdat:**

Pois palvelukeskeisestä mallista – enemmän vaihtoehtoja  
Rohkaisua ja mahdollisuuksien antamista asiakkaille itse suunnitella palvelut  
Palveluaukkojen tunnistaminen – palvelujen kehittäminen tarpeen mukaisesti  
HB:hen myönnettävän palveluvalikoiman laajentaminen

## 7. Palveluntuottajan valinta ja budjetin käyttäminen

PSOP-järjestelmän kautta asiakas voi itse etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Kokeilussa työntekijät opastivat asiakkaita ja heidän omaisiaan järjestelmän käytössä. PSOP:n käyttö ei ollut edellytys kokeiluun osallistumiselle ja henkilökohtaisen budjetin saamiselle. Työntekijät antoivat asiakkaalle paperisen listan palveluntuottajista, mikäli asiakas itse ei halunnut tai pystynyt käyttämään järjestelmää. Palveluntuottajien lista löytyy PSOP:n lisäksi myös Kainuun soten nettisivuilta.

Asiakaskyselyn mukaan palveluntuottajien vertailu ja yhteydenotto puhelimitse ei aina sujunut helposti. PSOP-järjestelmään kirjatut kuvaukset palveluntuottajan toiminnasta eivät olleet asiakkaan näkökulmasta tarvittavan informatiivista. Lisäksi, asiakaskyselyssä ilmeni, että asiakkaan puhelinoitot saattoivat mennä palvelua tuottavan yrityksen kansallisen johdon tasolle ja paikallisen tason yhteystietoa järjestelmästä ei välttämättä löytynyt. Asiakkaan kuluttajarooli sosiaalialalla on vielä vieras palveluntuottajille, eikä markkinointi kohdistu suoraan asiakkaille.

Budjetteja käytettiin pitkälti sen mukaisesti, kuin oli suunniteltu, eikä niitä juurikaan ylitetty. Palvelujen vaihtamista tapahtui esimerkiksi niin, että henkilökohtaisen avun tunteja ei käytetty suunniteltua määrää, vaan budjetti käytettiin kotihoidon tunteihin tai päivävastoin. Omatyöntekijällä oli vastuu neuvoa ja opastaa asiakasta sekä seurata budjetin käyttöä. Omatyöntekijät kävivät keskustelua myös palveluntuottajien kanssa budjetin palvelutapahtumien kirjaamisesta.

Omaishoidon vapaiden pitäminen tehostui kokeiluun osallistuvilla. Omaishoidonvapaasta saattoi kertyä henkilökohtaiseen budjettiin pelivaraa hankkia kotihoitoa esimerkiksi puoli tuntia enemmän muutamana päivänä viikossa, jonka koettiin voimaannuttavan hoitajaa. Asiakaskyselyn mukaan vapaat voi jäädä kokonaan käyttämättä, jos asiakkaalla ei ole joustavampia mahdollisuuksia valita vapaiden järjestämisen tapaa.

Asiakaskyselyn mukaan HB:n palvelukokonaisuudet koettiin kokonaisvaltaisiksi ja joustavaksi. Yksityisen palveluntuottajan kanssa toimiminen koettiin luotettavaksi, tiedonkulku nopeaksi ja joustavaksi ja asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi palveluntuottajien taholta. Valinnanvapaus toteutui siltä osin, että asiakkaalla oli oikeus valita palveluntuottaja tarvitsemiinsa palveluihin sekä oikeus sopia palveluntuottajan kanssa toimiva palvelukokonaisuus budjetin rajoissa. Henkilökohtaisen budjetin ideologiaan kuuluu siirtää asiakkaalle valta hallita ja käyttää omia palvelujaan oman suunnitelmansa mukaisesti siten, kuin se budjetin rajoissa on mahdollista. Asiakkaan rooli itsenäisesti aktiivisena toimijana budjetin seuraamisessa jäi asiakaskyselyn perusteella heikoksi. Kukaan kokeiluun osallistuneista asiakkaista ei itse käyttänyt PSOP-järjestelmää budjettinsa seuraamiseen. Osalla asiakkaista järjestelmää oli käyttänyt omainen, yleensä omaishoitaja. Suuri osa kyselyyn vastanneista oli jättänyt seurantavastuun palveluntuottajalle. Asiakkaiden toimintakyvyn aleneminen sekä tukena toimivien omaisten voimavarojen heikentyminen oli asiakaskyselyn mukaan yksi syy siihen, miksi budjetin hallinta ja seuraaminen haluttiin luovuttaa palveluntuottajalle.

### **Vahvuudet:**

Oikeus valita palveluntuottaja  
Oikeus palveluiden vaihtamiseen HB:n sisällä  
Oikeus päättää palvelunsisällöstä

### **Kehittämiskohdat:**

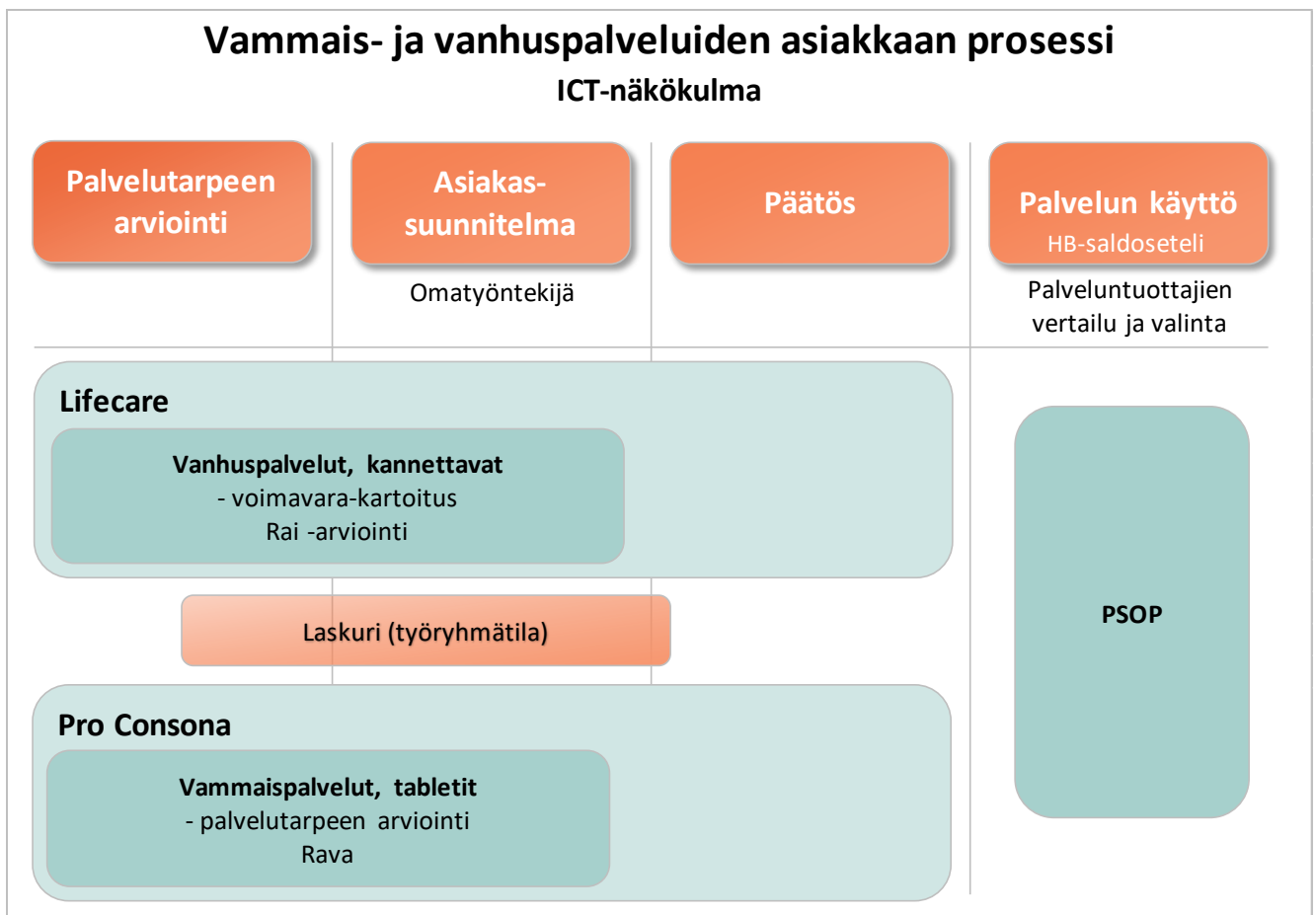
Asiakkaan kuluttaja-aseman vahvistaminen – tiedottamista kaikille osapuolille  
Palvelutuotannon kehittämiseen ja laajentamiseen tähtäävä toiminta



## 8. Asiakasprosessi ICT näkökulmasta

Tietojärjestelmien kehittämisen tarve tuli esille eniten yhteisten vammais- ja vanhuspalveluiden asiakkaiden kohdalla (kuvio 1). Vammais- ja vanhuspalveluissa käytössä olevien asiakastietojärjestelmien välillä tieto ei siirry, joten asiakastiedot tulee kirjata kumpaankin järjestelmään erikseen. Palvelutarpeen arviointi kirjataan vammaispalveluissa Pro Consonaan palvelutarpeenarviointilomakkeelle ja vanhuspalveluissa Life Careen voimavarakartoituslomakkeelle. Kokeilussa asiakkaan palvelusuunnitelmat kirjattiin yhteen asiakassuunnitelmaan. Silloin, kun omatyöntekijä oli nimetty vanhuspalveluista, ei hänen tarvinnut kirjata käyttämäänsä asiakastietojärjestelmään kahta eri suunnitelmaa. Vammaispalvelun työntekijä kirjasi kuitenkin käyttämäänsä järjestelmään vammaispalvelua koskevan suunnitelman sekä skannasi liitteisiin omatyöntekijän skannaaman ja sähköpostilla lähettämän asiakassuunnitelman. Moniammatillisen yhteistyön tekemiseen tarvitaan yhteinen työalusta, jotta päällekkäin tehtävästä työstä päästäisiin eroon.

Jotta asiakkaat pystyvät valintaansa tehdessään vertailemaan PSOP-järjestelmässä palveluntuottajia keskenään, he tarvitsevat muutakin tietoa kuin yhteystiedot ja hinnaston. Asiakkaat tarvitsevat tietoa palveluntuottajan kyvystä ottaa vastaan asiakkaita ja vertailtavuustietoa palvelun sisällöstä, laadusta ja asiakastyytyvyydestä.



Kuvio 1. Vammais- ja vanhuspalveluiden yhteisasiakkaan prosessi ICT-näkökulmasta

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

PSOP-järjestelmässä palveluntuottajat totesivat kirjaamisten vaativan enemmän aikaa kuin ennen järjestelmän käyttöönottoa. Osalla palveluntuottajista on omia järjestelmiä, ja nyt kirjaamiset tehdään sekä niihin että PSOP-järjestelmään. Kirjaamisen työläyttä lisää se, että PSOP-järjestelmässä mitään ei jää muistiin vaan kaikki käynnit on kirjattava erikseen.

Laskutuksen osalta palveluntuottajat nostivat esiin enemmän positiivista muutosta aiempaan, maksutuksen kohdalla taas koettiin hitautta.

PSOP-järjestelmän puutteellisuus tuottaa tietoa mm. toteutuneiden kotipalvelutuntien seuraamisessa ja toisaalta viivästyksset palveluntuottajien palvelun toteuman kirjaamisessa toivat omat haasteensa budjetin seurantaan. Osa asiakkaiden omaisista koki saaneensa puutteellisesti tietoa ja ohjausta PSOP-järjestelmän käyttämisestä budjetin seurantaan. Jotta asiakkaat saataisiin käyttämään sähköistä järjestelmää, työntekijöiltä tarvitaan innostusta ja kykyä ohjata asiakasta järjestelmän käytössä. PSOP otettiin käyttöön kokeilun aikana, joten se oli myös työntekijöille uusi työkalu, joka osaltaan loi epävarmuutta edelleen opastamiseen. Huomioitava on myös se, että sosiaalialalla on vielä vähän teknisiä sovelluksia, jotka olisi tarkoitettu työntekijöiden sijasta asiakkaiden hallittaviksi. Tähän toimintakulttuuriin siirtyminen vaatii asiakkaalta, työntekijältä ja palveluntuottajalta uudenlaista asennoitumista.

Asiakasprosessin tekovaiheessa PSOP-järjestelmän kehittämiskohteiksi listattiin:

- Työntekijän kirjauduttava järjestelmään aina erikseen, ei avaudu sähköisen työpöydän kautta.
- Palveluseteli kirjoitettava aina alusta alkaen: valmiita tekstipohjia ei ole käytettävissä ja kirjat-tava aina myös myöntäjän tiedot.
- HB:n seurannassa näkyy palveluntuottajan yksittäiset käynnit palveluntuottajan kirjaamana, mutta ei esimerkiksi kotihoidon käytettyä yhteistuntimäärää.
- Asiakaspalautejärjestelmä puutteellinen.
- Palvelusetelijärjestelmä ei toimi yhteen asiakastietojärjestelmien kanssa.

Kainuun sotella on käytössä Omasote -digipalvelukanava, jonka kautta asiakas voi suojatussa yhteydessä mm. täyttää esitietolomakkeita ja oirearvioita, katsella laboratoriotutkimusten tuloksia ja kirjata henkilökohtaisia hyvinvointi- ja terveystietoja, kuten kotona tehtyjä mittaustuloksia. Henkilökohtaisessa budjetissa Omasotea voi hyödyntää asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen välisessä viestinnässä. Pie-nellä kehitystyöllä Omasoten kautta on mahdollista täyttää esimerkiksi budjetin laatimista tukevia lo-makkeita, hoitaa budjetin hallintaa ja viestiä palveluntuottajien ja Kainuun soten ammattilaisten välillä.

Sisäisen intran työryhmätilassa oli kehittäjätyöntekijöiden käytettävissä yhteinen alusta kokeilun tuot-tamalle materiaalille ja työkaluille, mm. laskureille. HB-työryhmätila jää edelleen käyttöön hyödynnet-täväksi tulevissa HB-valmisteluissa.

**Vahvuudet:**

Yhdenmukainen, yhteinen palvelusetelijärjestelmä

**Kehittämiskohdat:**

Henkilökohtaiselle budjetille toimiva sähköinen asiointialusta, joka mahdollistaa myös mui-den kuin palvelusetelipalvelujen yhteen niputtamisen

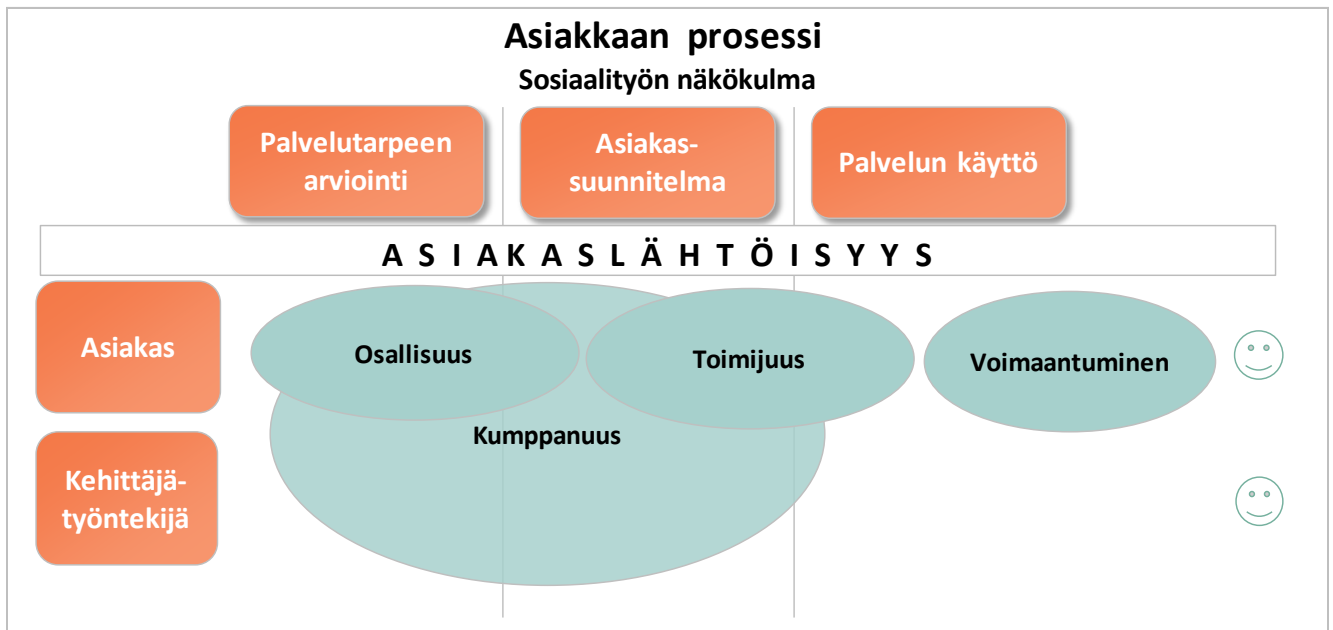
Asiakastietojärjestelmien välinen integraatio

Integraatio asiakastietojärjestelmistä palvelusetelijärjestelmään

## 9. Asiakasprosessi sosiaalityön näkökulmasta

Henkilökohtaisen budjetin ideologian näkökulmasta tarkasteltuna, asiakasprosessissa korostuu sosiaalityön ydin: asiakaslähtöisyys, kumppanuus, osallisuus, toimijuus ja asiakkaan voimaantuminen (kuvio 2). Asiakaslähtöisyys itsessään on asiakkaan kohtaamista, asiakkaan äänen kuulemistä ja huomioimista. HB:n ideologiassa kohtaaminen syvenee tasolle, jossa voidaan puhua kumppanuudesta. Asiakas ja työntekijä ovat asian äärellä tasavertaisina ja asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Asiakkaan asiantuntijuus huomioidaan, hyväksytään ja ennen kaikkea hyödynnetään. Työntekijä luovuttaa asiakkaalle vallan suunnitella ja järjestää tarvitsemansa tuki ja palvelut. Asiakas itse on vahvasti osallisena ja toimijana. Työntekijän tehtäväksi jää tukea asiakasta hänen tekemässään suunnitelmassa ja käytännön ratkaisuisissa. Tuki oman elämän hallintaan ja itsenäiseen selviytymiseen voimaannuttaa asiakasta.

HB-kokeilussa työntekijät eivät päässeet toteuttamaan sellaista uudenlaista työotetta, jossa asiakkaan asema osallisuuden ja toimijuuden toteuttajana olisi ollut vahva. Asiakkaat kohdattiin, asiakkaan ääntä kuultiin ja huomioitiin, mutta asiakkaan mahdollisuus suunnitella budjettinsa ja toteuttaa palvelut oli hyvin rajallinen. Asiakaskyselyn mukaan asiakkaat tai heidän omaisensa kuitenkin kokivat saaneensa suunnitella ja vaikuttaa omiin palveluihinsa, kun valitsivat palveluntuottajan ja päättivät HB:n sisältyvästä palvelukokonaisuuden toteuttamisesta. Myös SWOT-analyysissä yhdeksi vahvuudeksi nostettiin asiakkaan mahdollisuus valita eri vaihtoehtojen välillä. HB-toimintamallissa nähtiin mahdollisuus asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistumisesta, elämäntilanteen paranemisesta ja sitä kautta osallisuuden lisääntymisestä.



Kuvio 2. Asiakkaan ja työntekijän prosessi sosiaalityön näkökulmasta

## 10. Johtopäätöksiä

Kainuussa kokeilua lähdettiin viemään valinnanvapauslakia silmällä pitäen. Lähtökohtana oli ajatus siitä, että toimintamalli luodaan mahdollisimman lähelle sitä mallia, mitä henkilökohtaisesta budjetista säädetäisiin tuolloin valmisteilla olleeseen valinnanvapauslakiin. Tieto siitä, että laki ei tule voimaan, muutti asetelmia ja väistämättä vaikutti kokeilun kulkuun negatiivisesti. Asiakasmäärät jäivät suunnitellusta.

Henkilökohtaisen budjetin ideologia olisi ollut paremmin markkinoitavissa ja toteutettavissa käytännössä, jos budjettiin myönnettäviä palveluja olisi ollut valittavana enemmän. Nykyisten palveluseteli-palvelujen palveluntuottajia ei löytynyt joka kunnasta eikä uusien palvelusetelipalvelujen valmistelu ja käyttöönotto kokeilun aikana saanut tulosalueilla tukea. Uusien palvelujen ottaminen palvelusetelin piiriin on jossain määrin ongelmallista, koska omantoiminnan tuotantoa ei voida ajaa alas sitä mukaa, kun asiakkaat valitsevat palvelusetelin. Kehittäminen tulisi tapahtua kasvavan tarpeen mukaisesti, jotta kustannusten kasvulta vältyttäisiin.

Tuloksista on mahdoton esittää yleistä sen enempää kustannusten kuin vaikuttavuuden osalta. Kustannusten vertailtavuus on haastavaa, koska asiakkuuksissa on monta muuttujaa. Asiakkaiden palvelutarpeiden tuntimäärät, mihin aikaan palvelu tarvitaan (illat, viikonloput), asiakkaan tulot, perhekoko ja omavastuuosuus/asiaksmaksu ovat muuttujia, joihin ei ole helppoa löytää 'täydellistä verrokiasiakasta'. Vaikuttavuuden osalta voi todeta, että asiakkaat olivat tyytyväisiä kokeiluun. Laaja-alaisen ja jatkuvien palvelujen asiakkaat kuuluvat harvemmin siihen ryhmään, jossa toimintakyky vaikuttavien palvelujen avulla oleellisesti paranee. Tulosten arvioinnissa merkityksellisiä ovatkin yksittäisten asiakkaiden tilanteet ja kokemukset.

Asiakaskyselyn perusteella näytti siltä, että kaikissa prosessin vaiheissa asiakkaan osallisuus aktiivisena toimijana jäi käytännössä suhteellisen heikoksi. Huomioitavaa on, että kokeiluun valikoituneet asiakkaat olivat laaja-alaisuuden kriteerit täyttäessään jo raskaiden palvelujen käyttäjiä. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttaisi, jos HB-toimintamallia toteutettaisiin enemmänkin ennalta ehkäisyssä, ennen raskaiden palveluiden mukaantuloa. Asiakkaat tai heidän omaisensa/läheisensä luovuttivat vastuun budjetin seurannasta palveluntuottajalle. Kyselyn mukaan palveluntuottaja näyttäisi helposti ottavan samankaltaisen vastuuroolin kuin järjestäjä huolehtiessaan asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asiakkaan kuluttajaroolin kirkastaminen vaatii paljon kulttuurimuutosta kaikilla tasoilla. Tarvitaan tietoa, ohjausta ja käytännön toimia, jotta asiakas olisi aidosti aktiivinen ja osallinen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kuluttajaroolin omaksuminen sote-palveluissa on asiakkaalle uutta ja myös palvelusetelien hallinnointi jätetään mielellään palveluntuottajalle. Tarvitaan muutosta myös siihen, että päästään pois sosiaalihuollon *puolesta tekemisen* -asenteesta. Asiakkaan rohkaistamiseksi ja vastuuttamiseksi omien palvelujen haltuunottoon tulisi käydä vuoropuhelua. Myös palveluntuottajat tarvitsevat ohjausta asiakkaan aseman vahvistamiseen ja toimijuuden ja itsemääräämisoikeuden tukemiseen. Palveluntuottajat näkivät, että kuluttajarooli korostui HB-kokeilun asiakkailla verrattuna palveluseteliasiakkaisiin.

Palvelujen kehittämisessä palveluntuottajien rooli näyttäytyy heikkona. Valvonnan ja ohjauksen lisäksi tarvitaan innovatiivista, kehittävää vuoropuhelua, johon pääsee mukaan myös ne yritykset, joiden toiminta on suunnitteluasteella. Lisäksi tarvitaan palveluntuottajien ja asiakastyöntekijöiden yhteisiä kehittämiskeskusteluja, koska asiakastyöntekijät ovat heti asiakkaiden jälkeen parhaita asiantuntijoita asiakkaiden tarvitsemista palveluista.

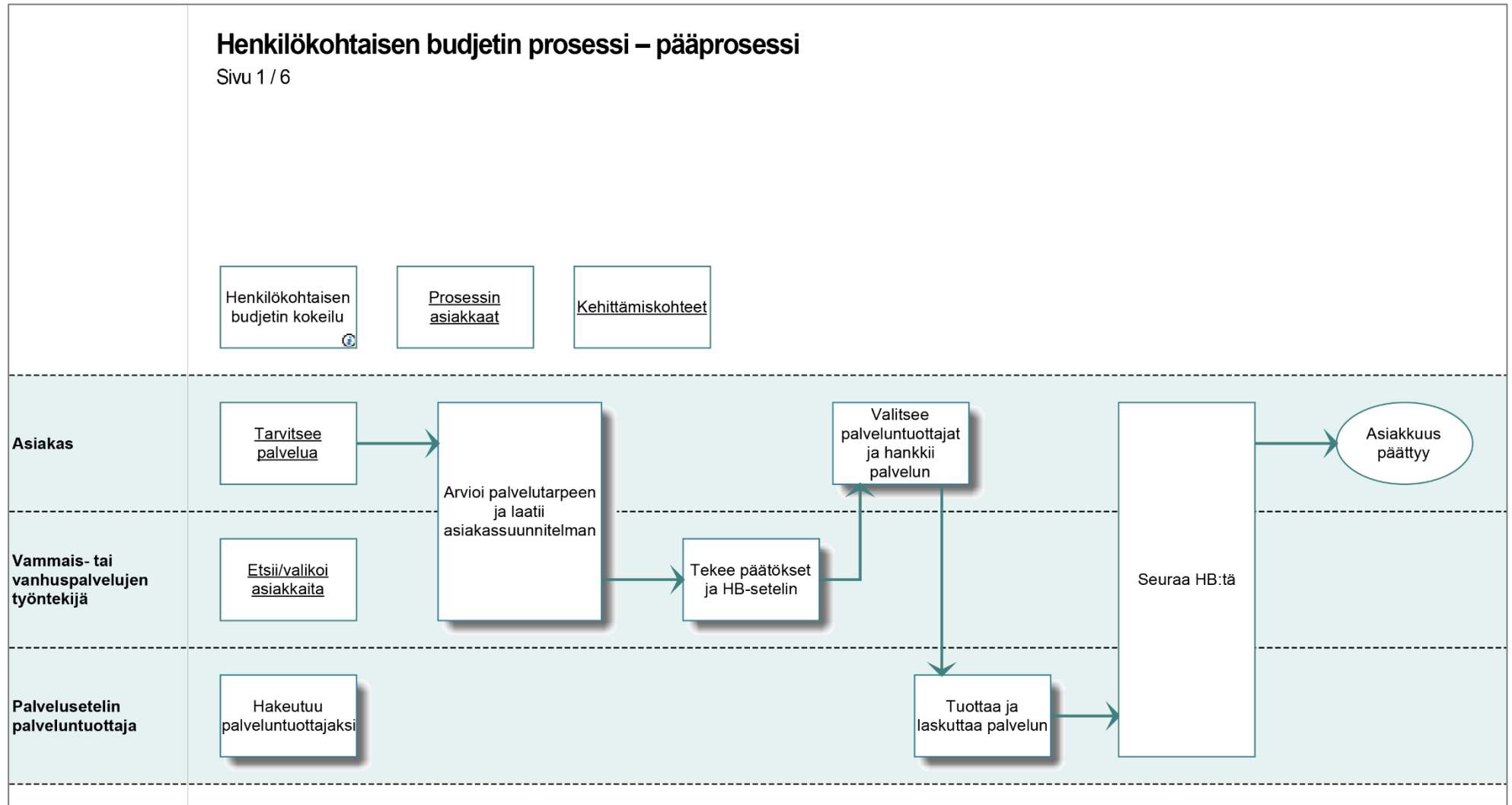
Muutoksessa yksittäisen työntekijän innostus ja aktiivisuus eivät riitä, jos periaatteista ja käytännöistä ei käydä perustavanlaatuista ja avointa vuoropuhelua johdon kaikilla tasoilla. Organisaation arvot ja

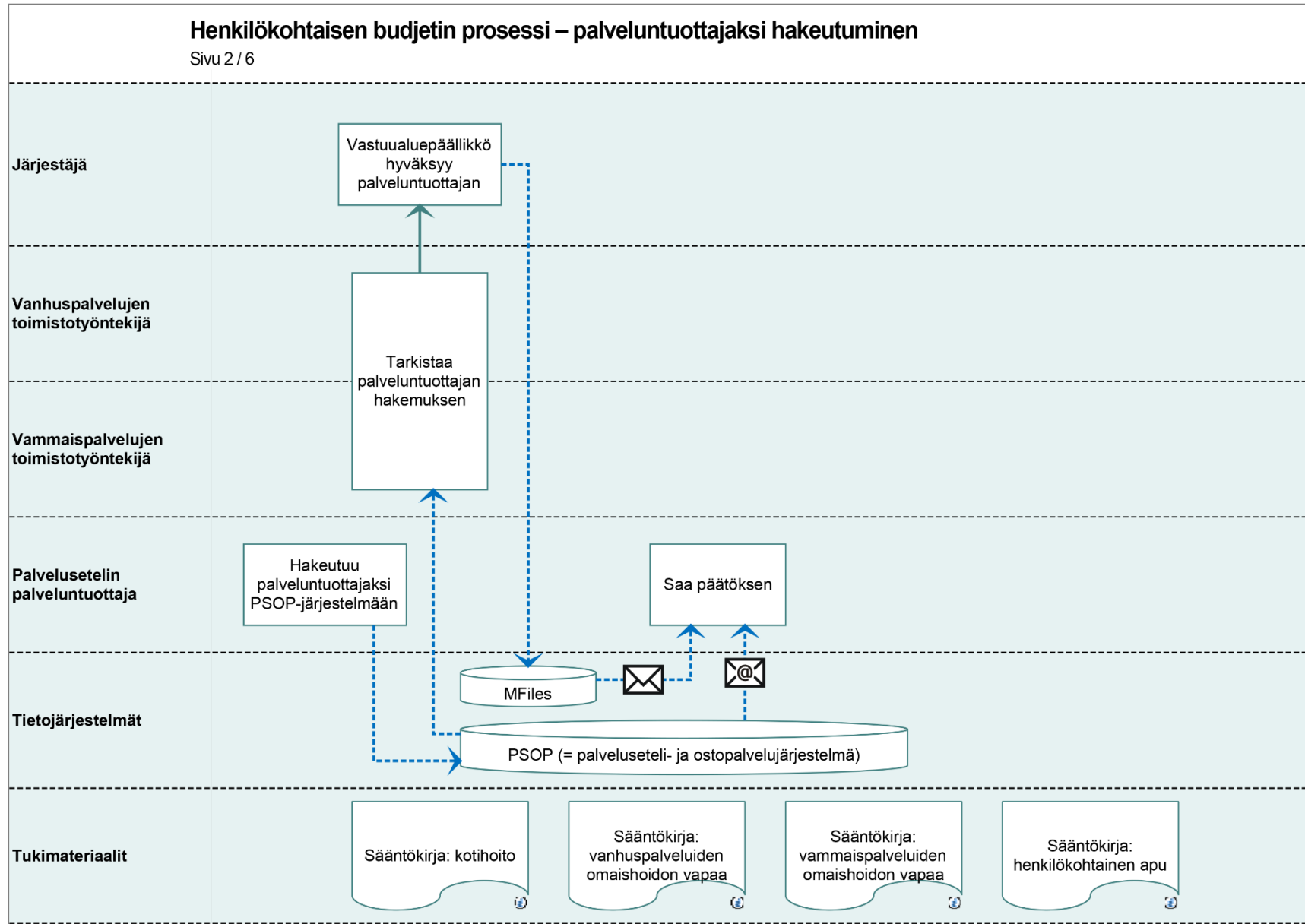
Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

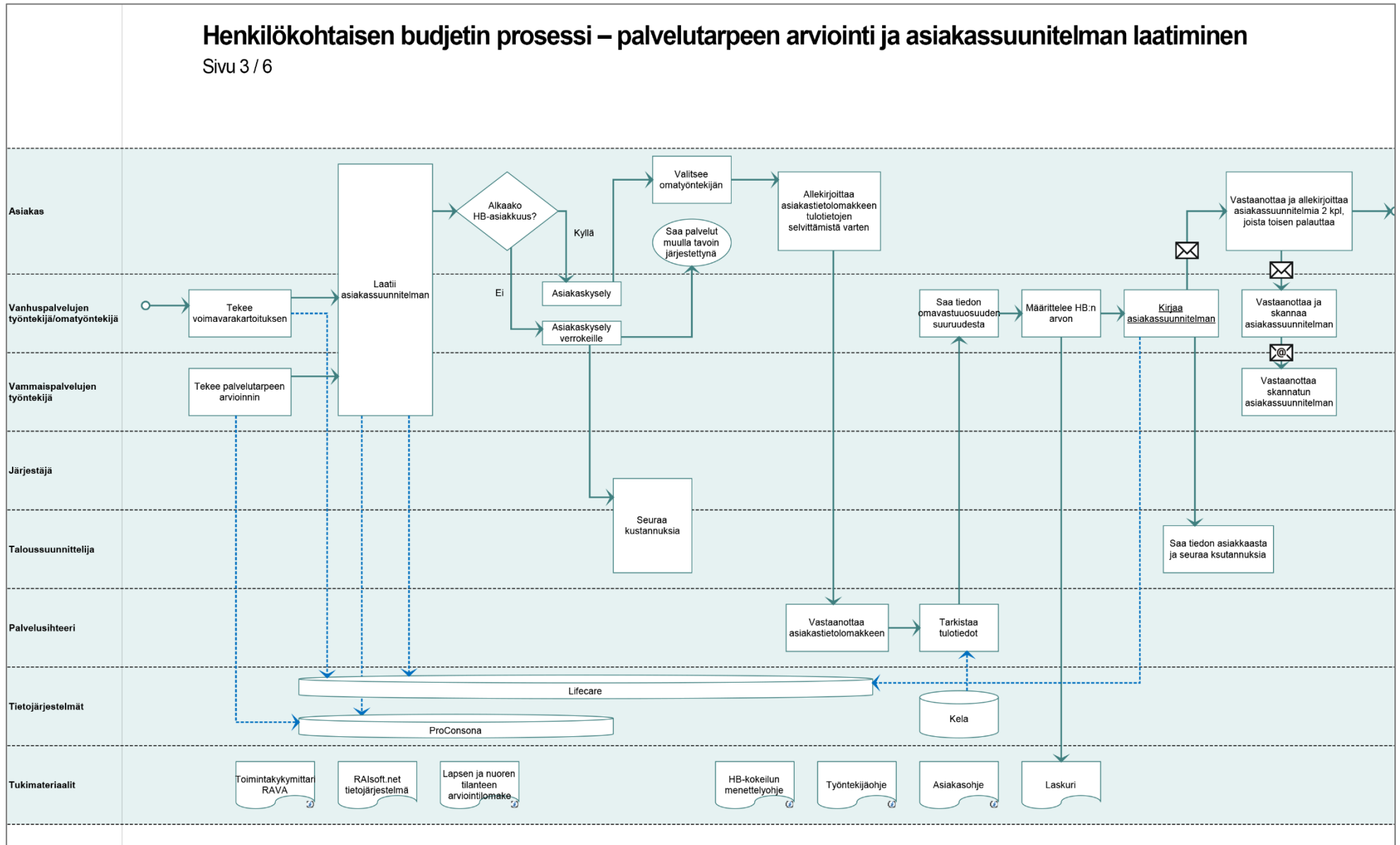
kulttuuri määrittää, miten arvostetaan työntekijän ammattitaitoa arvioida asiakkaiden tarpeiden mukaisia palvelukokonaisuuksia ja kykyä asiakaslähtöiseen työotteeseen. Uuden toimintamallin sisärajossa työntekijät tarvitsevat johdon vahvan tuen.

ICT:n osalta kokeilu osoitti monia kehittämiskohteita. Asiakastietojärjestelmät tulisi saada keskustelemaan keskenään ja palvelusetelijärjestelmät tulisi voida integroida näihin järjestelmiin, jotta työntekijöiden ei tarvitsisi tehdä päällekkäistä työtä. Järjestelmien tulisi olla käyttäjäystävällisiä työntekijöille ja asiakkaille. Se, että henkilökohtaiseen budjettiin olisi käytössä toimiva sähköinen asiointiväline, lisäisi varmasti kiinnostusta HB:n käyttöönottoon palvelujen järjestämisessä. Asiakashaastattelussa nousi esille omaisen kehittämisehdotus, että ohjeistuksen tulee olla sähköisessä muodossa, koska paperit häviävät. Monilla asiakkailla voi olla useampi omainen tai läheinen, joka puolesta-asioi.

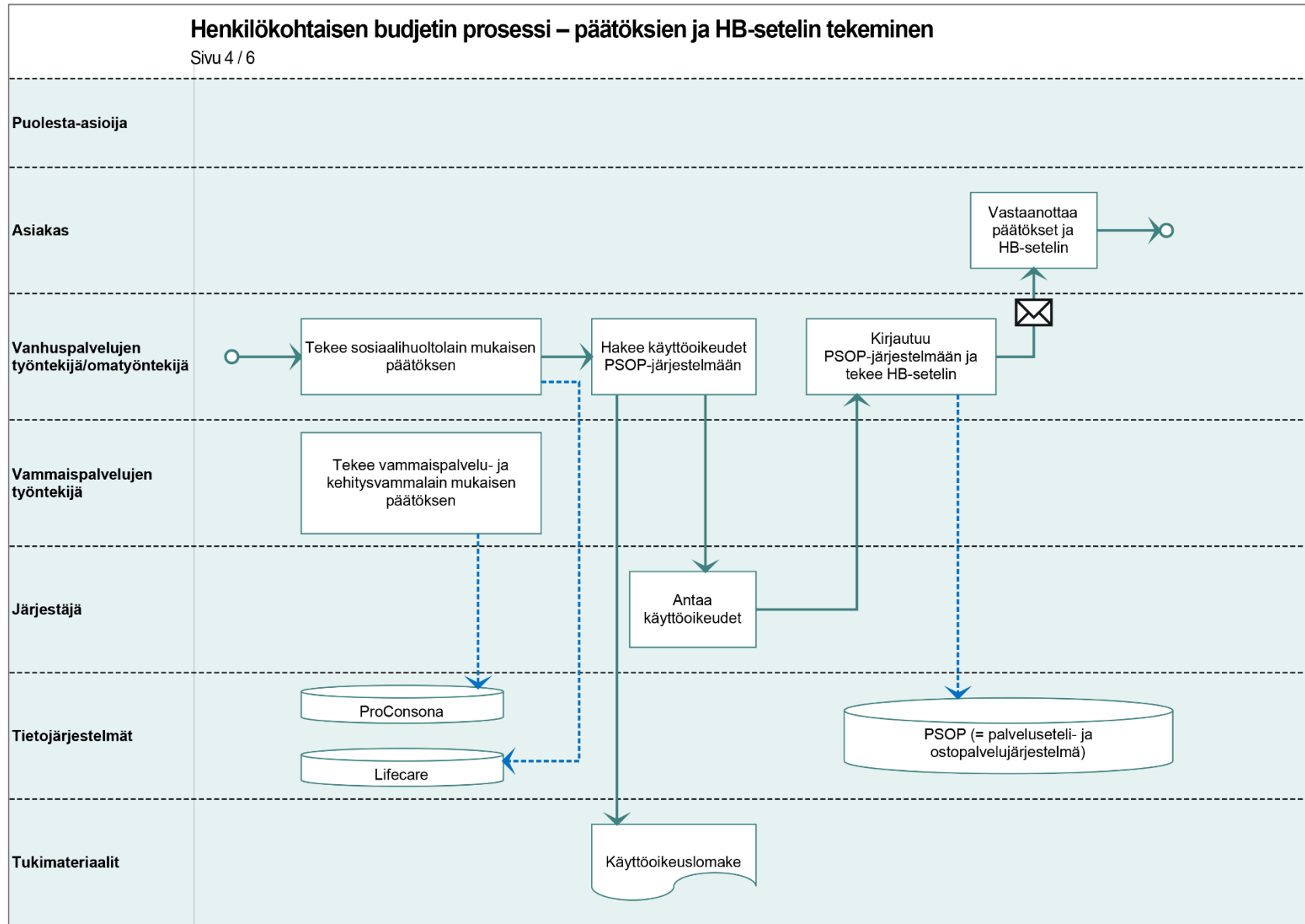
Asiakkaita kokeiluihin ei ole saatu runsain joukoin myöskään kansallisella tasolla, joka osaltaan kertonee siitä, että henkilökohtaisen budjetin asiakasjoukko ei tulisi määrällään mullistamaan sosiaalityön asiakaskenttää. Tarvitaanko asiakasrajauksia? Eikö henkilökohtainen budjetti voisi olla kaikkien asiakasryhmien oikeus, kun täyttyy esimerkiksi jatkuvan palveluntarpeen ja laaja-alaisuuden kriteeri? HB-ideologiassa ei ole mitään sellaista, mikä etäännyttäisi sen perussosiaalityöstä. Toimintamalli voi olla kaiken kattavasti sosiaalihuollon palvelujen järjestämistapa ilman erillistä HB-luokkaa tai HB-ammattikuntaa. Juuri se, että palvelupäätökset tehdään substanssilainsäädännön periaatteella myönnettyillä delegointipykälillä, pakottaa moniammatilliseen yhteistyöhön. Vastuuta ei pompotella sektorilta toiselle, vaan asiakkaan asioista kokonaisvastuun ottaa yksi työntekijä. Kaikki asiakkaan kanssa toimivat osapuolet sitoutuvat yhdessä yhteisesti sovitun päämäärän saavuttamiseen. Silloin, kun ideologia on sisäistettynä kaikilla asiakastyötä tekeillä, HB:tä tarjotaan tasavertaisesti kaikille asiakasryhmille eikä siitä tule uutta "luokkaa", jonne vaikeimmat, haastavimmat ja paljon palvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan. Tasavertaisuuden nimissä, HB:n ei tule olla myöskään palvelu, joka saattaa sosiaalihuollon asiakkaat eriarvoiseen asemaan.

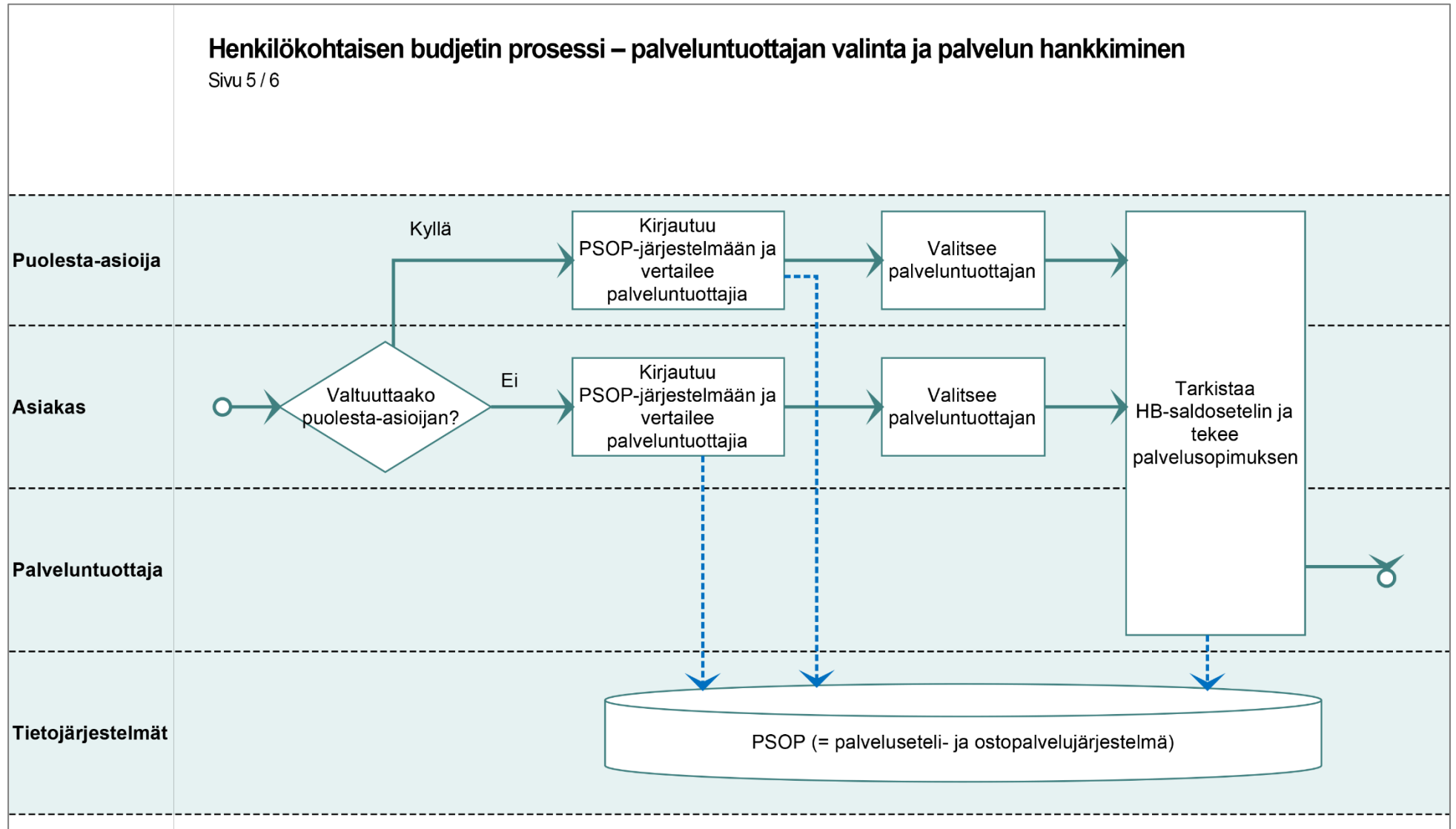






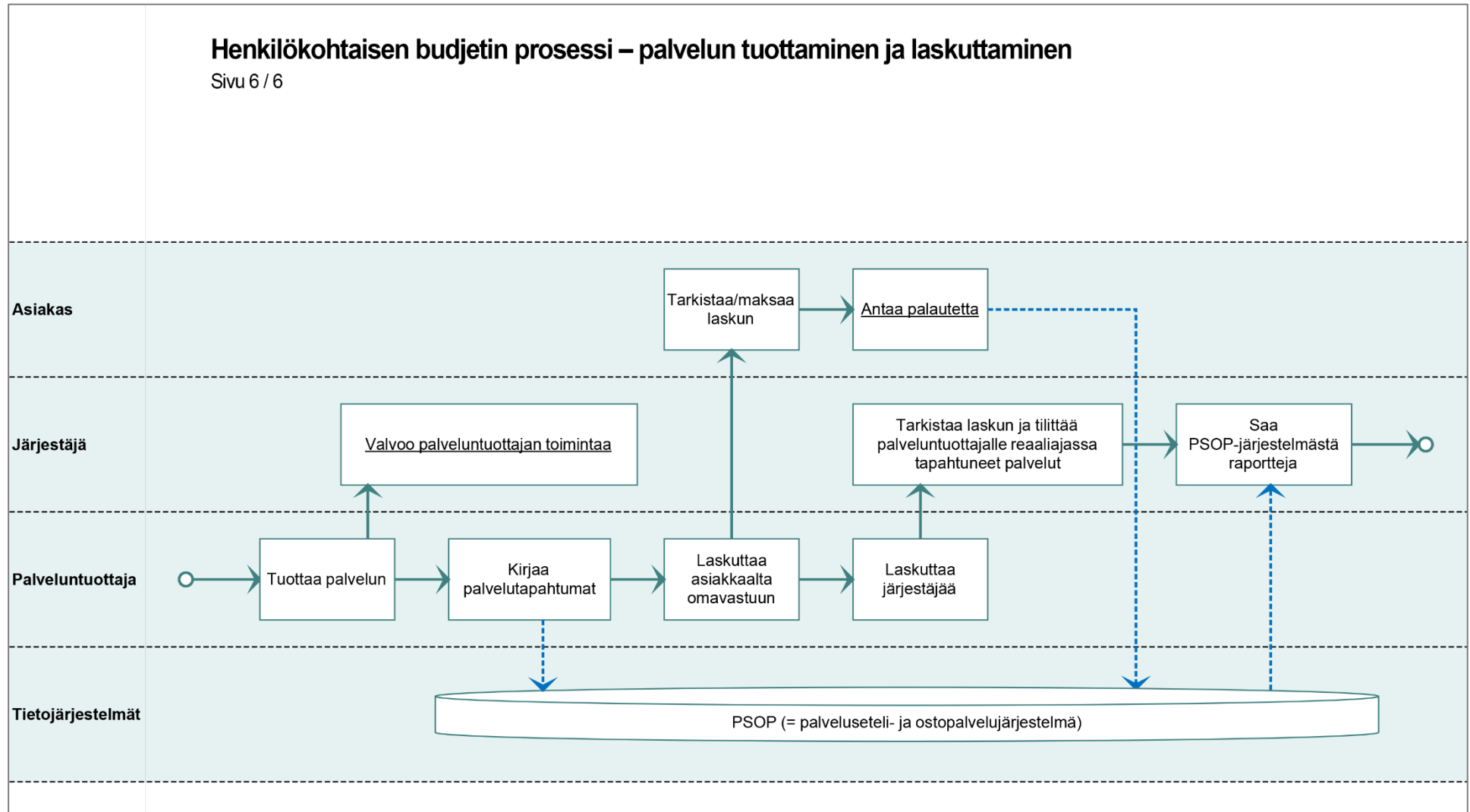






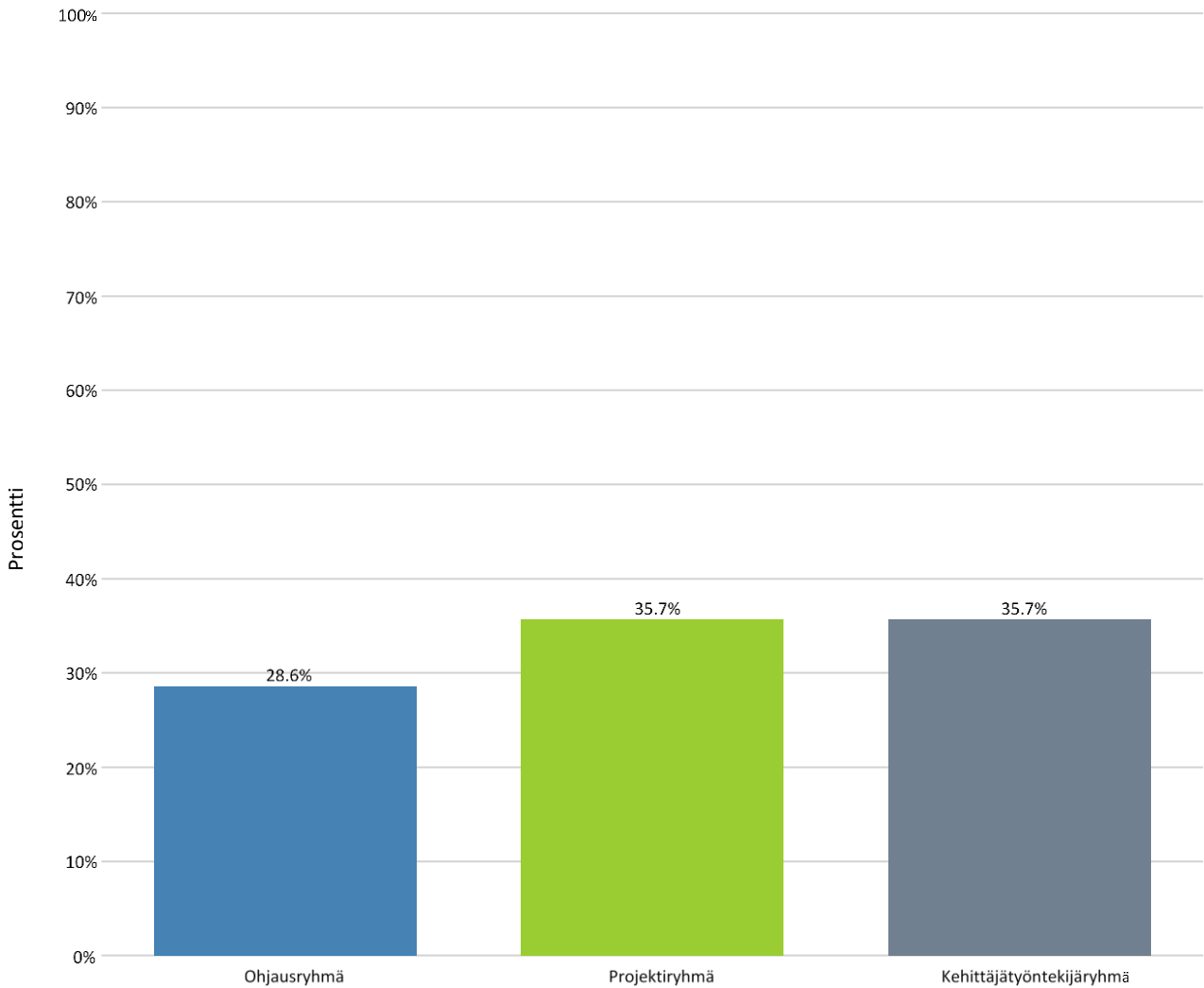
### Henkilökohtaisen budjetin prosessi – palvelun tuottaminen ja laskuttaminen

Sivu 6 / 6



## Henkilökohtaisen budjetin SWOT-analyysi

### 1. Mihin kokousryhmään kuulut?



Nimi	Prosentti	Vastaajien osuus koko ryhmästä (hlö)
Ohjausryhmä	28,6%	4/18
Projektiryhmä	35,7%	5/15
Kehittäjätyöntekijäryhmä	35,7%	5/18
<b>N</b>	<b>14</b>	

## **2. Vahvuudet (Strengths)**

Aikaisemmat palvelusetelit, PSOP-järjestelmä, aikaisemmat hankkeet

Mahdollisuus valita palvelu ja ajankohta, omaan tarpeen mukaan!!

HB-kokeiluun osallistuvilla työntekijöillä on vahva osaaminen asiakastyöskentelystä ja he tuntevat erittäin hyvin asiakaskunnan, jolle henkilökohtaista budjettia tarjotaan.

moniammatillinen yhteistyö ja sitä kautta palveluverkoston rakentaminen asiakkaan tarpeen mukaan

Palveluseteli ollut käytössä jo kauan, mikä osaltaan opettanut asiakkaita käyttämään muiden kuin soten tarjoamia palveluja.

Asiakas mukana suunnittelussa; yksilöllinen hoitosuunnitelma. Vahvistaa asiakkaan asemaa. PSOP-järjestelmä helppo käyttää; plussaa puolesta-asiointi.

On saatu hyvät, selkeät ohjeet HB:n käyttöön.

asiakkaan mahdollisuus valita eri vaihtoehtojen välillä tieto esim vuodeksi eteenpäin mitä palveluja saa

Yhteistyön lisääntyminen eri toimijoiden välillä, asiakkaan palveluiden kokoaminen moniammatillisesti.

pienen organisaation edust

Mahdollisuus kokeilla uutta toimintamallia

Määrätietoinen tekeminen ja innostus.

Palvelujen tuottajien määrä, monipuolisuus nousee. Asiakassuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä ammattilaisen kanssa.

HB:n vahvuus yleisesti: asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus vahvistuvat, tukimahdollisuudet monipuolistuvat Kainuussa: ? onko näin tapahtunut, toivottavasti Pieni organisaatio? Kehittäjäasiakkaita, tai ainakin asiakkaiden kiinnostus asiaan

### **3. Heikkoudet (Weaknesses)**

Siilot, palvelusetelien sääntökirjojen vaihtelu ja erilaisuus

Palvelutuottajien vähyys. HB:n markkinointi. Asiakkaiden kyky ottaa henkilökohtainen budjetti käyttöön.

Asiakkaiden aktivointi HB:n käyttöön - tämä toki johtuu myös asiakkaista itsestään.

yrittäjille HB-palvelusetelin markkinointi ja yrittäjien saaminen mukaan

Vammaispalveluiden toimintakulttuuri ohjaa vahvasti asiakasta - ei mahdollista tällä hetkellä todellista HB:n toteutumista. Rohkeus kokeilla ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja.

Palveluntarjoajien mahdollisuudet vastata palveluntarpeeseen. Voidaanko taata asiakkaan yksilöllisen hoidon toteutuminen? Eri käyttöjärjestelmät yksityisten palveluntuottajien kanssa; seuranta? Suppea palveluvalikoima (nyt ainoastaan kotihoito ja omaishoidonvapaat) PSOP-järjestelmässä aikaa vievää seurata asiakkaan budjetin riittävyyttä. Asiakkaan hoitoon käytetty tuntimäärää pitää laskea manuaalisesti. Onko ikäihmiset, joilla laaja-alainen palveluntarve paras kohderyhmä HB:lle? Heillä vähän voimavaroja, muistisairauksia ja kognitiivista heikkoutta. Tällä hetkellä henkilökohtainen budjetti vastaa samoihin palveluihin kuin nykyinen palveluseteli. Kustannukset kasvavat, hb:llä nyt tarjottu korkeampia tuntimääriä mitä palvelusetelillä.

Kaikki asiakasohjaajat eivät osaa esitellä asiakkaalle HB:tä.

valintamahdollisuuksia vähän

Eri tietojärjestelmät ja niiden keskustelemattomuus.

heikko rahoituspohja

Hyvin rajattu kohderyhmä ja palvelut

En osaa määrittää.

Toimintamallin jalkautuminen vie resurssia

Kainuussa: annetaan asiakkaalle liian vähän vaihtoehtoja ja toisaalta alueella vähän ja yksipuolisesti palveluntarjoajia, liian jäykkä soten toimintakäytäntö, liian rajaava tukivalikoima. Asenne ja tahtotila puuttuvat. Keskustelu-yhteys palveluntuottajiin heikko? Työntekijöiden harkintavalta ohut?

#### **4. Mahdollisuudet (Opportunities)**

lainsäädäntömuutokset

Palvelutuottajien määrän lisääntyessä työllisyyden kasvu -> yritystoimintaa -> verotuloja -> työttömyyden pieneneminen. Asiakkaalle monien mahdollisuuksien toimintaa, yksilöllinen valinnan mahdollisuus. Ei sitovuutta tiettyyn palveluun - kokeile ja ylläty mikä paras palvelu.

?

asiakkaan valinnanvapaus ja palvelut paranevat

Kainuun suppean palvelutarjonnan vuoksi HB antaa mahdollisuuden valita erilaisia vaihtoehtoja kuin esim. palveluseteli. Ihminen voimaantuu, kun saa päättää itsenäisemmin palveluistaan.

Yksilöllisempiä, asiakaslähtöisempiä vaihtoehtoja .

Asiakkaalle yksilöllisiä ratkaisuja.

palvelutarjonnan laajentaminen asiakkaan tarpeiden mukaan

Yhteistyön tiivistyminen eri toimijoiden kesken, asiakkaan palveluiden kokoaminen moniammatillisesti. Tietojärjestelmien kehitys ja keskustelu jatkossa.

organisaation rakenne

Laajentamalla palveluvalikoimaa olisi mahdollista saada paljon uusia käyttäjiä.

Toimivan ja taloudellisen järjestelmän luominen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus, hyvinvointi, elämänlaatu, valinnanvapaus, sitoutuminen omien asioiden hoitoon kasvaa.

Monipuoliset tukivaihtoehdot, asiakkaiden tyytyväisyyden ja elämänhallinnan paraneminen, itsemääräämisoikeuden vahvistuminen ja siitä seuraava osallisuuden lisääntyminen. Uutta palvelutarjontaa. Alueena ja toimijajoukko Kainuu on pieni ja kompakti; räätälöityjen palvelujen ja tuen rakentaminen pitäisi olla helppoa

## 5. Uhat (Threats)

lainsäädäntömuutokset

Asiakkaan vai puolesta asioijan valintoja? Palveluntuottajille liian kovat vaatimukset -> palvelusta huono korvaus, kiinteät sopimushinnat laskevat kilpailua markkinoilla! Laaja- alaisuus puuttuu

Palveluntuottajien vähäisyys. Palvelu tulevat Kainuun sote:lle kalliimmaksi.

onko yrittäjiä, jotka tarjoavat palveluja varsinkaan syrjäseuduilla?

Ei uskalleta muuttaa toimintatapoja ja antaa vastuuta asiakkaalle. Otetaan HB näennäisesti käyttöön, mutta rajataan silti vahvasti asiakkaiden vapautta valita palvelunsa.

Palveluntarjoajien mahdollisuudet vastata palveluntarpeeseen. Kustannusten kasvu.

HB tuo lisäkustannuksia sote kuntayhtymälle.

henkilökunta ei ole kiinnostunut - ei tiedota asiakkaille joustamattomuus jos asiakkaan tilanne muuttuu asiakasmaksujen nousu

Tietojärjestelmiä ei saada toimimaan ja yhteistyö tökkii. Ovet pysyvät liian tiukasti kiinni ja eri työntekijät omilla pömpöleissään eikä toimintamalli saa tuulta alleen.

yleinen taloustilanne

Syntykö oikeasti säästöjä, palveluntuottajien vähäinen määrä

Lainsäätäjän ailahtelevaisuus. Voi ajoin olla vaikea nähdä kirkkaasti päämäärää.

Kustannusten nousu

Näköalattomuus, byrokraattisuus, vain lakisääteiset palvelut, kaikille samojen periaatteiden mukaan -periaate ei salli variaatioita ja tarpeen mukaista palvelua, liiallinen tasapäästäminen, rahat loppuvat



## **6. Mitkä ovat Kainuun sotessa kokeilun HB-toimintamallin keskeisimmät kehityskohteet, jos/kun HB:tä jatketaan omaehtoisesti voimassa olevien lakien puitteissa?**

Selkeä linjaus tarvitaan, mille pohjalle lähdetään rakentamaan: epämääräinen kokeilulainsäädäntö vai olemassa oleva palvelusetelilainsäädäntö.

Yhteistyö lisääminen palveluntuottajien kanssa, välikädet pois! Kaikilla selkeä toimintamalli kenelle budjetti kuuluu ja kuinka se toimii. Palveluntuottaja listalle palveluja tuottavat yritykset!

HB:n laskentasääntöjen tarkistaminen, jotta palvelut olisivat kustannustehokkaita.

Laajempi palveluvalikoima palveluseteliin. Markkinointi ensisijaisesti yrityksiin

Vammaispalveluiden toimintakulttuurin kehittäminen. Selkeiden toimintaohjeiden laatiminen siten, että HB:n periaate toteutuu lain vaatimissa rajoissa. Palvelun markkinointi olemassa oleville ja uusille asiakkaille. Järjestelmien kehittäminen vastaamaan HB:n mukaisiin vaatimuksiin.

PSOP-järjestelmään asiakkaan hoitoon käytettävän tuntimäärän laskeminen automaattiseksi.

HB:n kohdennus ikäihmisten osalta ennaltaehkäisevään työhön. Kotona itsenäisesti pärjäävät, jotka tarvitsevat apua esim. apua kauppa-asiointeihin ja muihin kodin ulkopuolisiin asiointeihin, harrastamiseen ja yksinäisyyteen. HB:n tarjontaan päivätoiminta, ystäväapu ja asioimisapu. Näillä palveluilla saataisiin ikäihmisten arkeen sisältöä ja toimintakyky säilyisi pidempään.

Koulutusta asiakasohjaajille ja palveluntuottajille HB:stä.

palveluvaihtoehtoja enemmän henkilökunnan asennetta tulee saada myönteisemmäksi uutta toimintamallia kohtaan

Tietojärjestelmät.

löydetään selät kriteerit

Palvelujen laajentaminen suuremmalle asiakasryhmälle

-Tasapuolinen toteutus kaikille piiriin kuuluville.

-Hyvän taloudenpidon löytäminen ja toteuttaminen.

-Hyvät ja selkeät ohjeet käyttäjille.

-Löytää innostuneet tuottajat ja palveluiden tarjoajat

Kainuun palvelusetelikokeilu -  
Henkilökohtainen budjetti HB

-Sotu- ja Sote-järjestelmien nivominen Hb-toimintamalliin.

-Sote-uudistuksen toteutuminen Hb-toimintamallia tukevasti.

Jatkuvia palveluja saavat vammaiset ja vanhukset saavat samasta paikasta palvelut itse suunnittelemalla

organisaation on avattava enemmän palveluja palvelusetelillä tuotettaviksi, myös ns. hyvinvointipalveluja esim. greencare ja kulttuuripalveluja tukemaan mm. osallisuutta ja yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta. Ehkä myös vielä yhteistä keskustelua ja HB idean avaamista enemmän työntekijöiden kanssa, osaamisen vahvistamista? Asenteiden on muututtava avoimemmaksi ja aidosti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaksi. Markkinointia. Ensin mahdollisuuksia; markkinointia; lisää palveluntuottajia.

## Kainuun soten palvelusetelillä tuotettavien palvelujen asiakasmäärät Vuosi 2018

### 1) Palvelusetelillä tuotetut palvelut

#### Vanhuspalvelut

- Säännöllinen kotihoito
- Kotihoidon tukipalvelut: kylvetyspalvelu
- Tavallinen palveluasuminen
- Tehostettu palveluasuminen
- Omaishoidon lakisääteinen vapaa

#### Vammaispalvelut

- Henkilökohtainen apu
- Omaishoidon lakisääteinen vapaa

#### Kehitysvammaispalvelut

- Omaishoidon lakisääteinen vapaa

#### Sotaveteraanit ja lesket

- Kotona selviytyminen, kuntoutus jne.

#### Suun terveydenhuolto

### 2) Vanhuspalvelut

Säännöllinen kotihoito	31.12.2018	Palveluntuottajat
Oma toiminta	1 717	
Palveluseteli	320 (16 %)	14
<i>Asiakkaat yhteensä</i>	2 037	
Tavallinen palveluasuminen		
Oma toiminta	-	
Ostopalvelu	16	
Palveluseteli	43 (73 %)	10
<i>Asiakkaat yhteensä</i>	59	
Tehostettu palveluasuminen		
Oma toiminta	368	
Ostopalvelu	201	
Palveluseteli	122 (18 %)	11
<i>Asiakkaat yhteensä</i>	691	

Asiakasmäärät: Kainuun sotien tilinpäätöksestä ja vuosikertomuksesta 2018

Aija-Sisko Hakkarainen: sijoittuneiden kokonaismäärät, aktiivinen tilanne 31.12.2018

Palveluntuottajamäärät: parastapalvelua.fi -sivustolta elokuussa 2019

### 3) Vammaispalvelut

Henkilökohtainen apu	2018	Palveluntuottajat
Asiakkaat	474	
Palveluseteli	21 (4 %)	7
Asiakkaat yhteensä	495	

Asiakasmäärät: Kainuun soten tilinpäätöksestä ja vuosikertomuksesta 2018  
Palveluntuottajamäärät: parastapalvelua.fi -sivustolta elokuussa 2019

### 4) Omaishoidon lakisääteinen vapaa

Ikäihmiset	2018	Palveluntuottajat – Kotiin annettavat hoivapalvelut	Palveluntuottajat – Ympäri vuorokautiset hoivapalvelut
Asiakkaat	853		
Palveluseteli	259 (30 %)	13	13
<b>Vammaiset</b>			
Asiakkaat	149		
Palveluseteli	39 (26 %)	13	4
<b>Kehitysvammaiset</b>			
Asiakkaat	94		
Palveluseteli	16 (17 %)	13	-

Asiakasmäärät : Kainuun soten tilinpäätöksestä ja vuosikertomuksesta 2018  
Palveluntuottajamäärät: parastapalvelua.fi -sivustolta elokuussa 2019

### 5) Sotaveteraanit

Veteraanit	2018
Asiakkaat	351
Palveluseteli	351 (100 %)
<b>Lesket</b>	
Asiakkaat	287
Palveluseteli	287 (100 %)

Asiakasmäärät: Veteraaniasiamies

## 6) Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuolto	2018	Palveluntuottajat
Asiakkaat	28 543	
Palveluseteli	192 (1 %)	4

*Asiakasmäärät: Kainuun soten tilinpäätöksestä ja vuosikertomuksesta 2018  
Palveluntuottajamäärät: Kainuun soten verkkosivuilta elokuussa 2019*

## 7) Perusteet palvelusetelin myöntämiselle

### Henkilökohtaisen avun palveluseteliä myönnetään esimerkiksi:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti;
  - tilanteet ja paikat, joissa vakituinen avustaja ei ole paikalla
  - tarvitaan apua vakituisen avustajan lisäksi
- lyhytaikaiset, mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

**Kotihoidon hoivapalvelua** voidaan tarvittaessa järjestää palvelusetelillä.

**Kotihoidon tukipalveluseteli kylvetyspalveluun** voidaan myöntää esimerkiksi, jos asiakkaalla ei ole mahdollista peseytyä kotonaan.

**Tehostettuun palveluasumiseen** voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää tehostetun palveluasumisen myöntämisedellytykset. Tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille asiakkaille, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

**Omaishoitajan vapaat** järjestetään ensisijaisesti sijaisomaisjärjestelmällä, oman toiminnan yksiköissä tai perhehoidossa. Mikäli omaishoidon vapaita ei voida järjestää edellä mainituilla tavoilla, voidaan ne järjestää palvelusetelillä:

- kotiin järjestettynä hoivana
- ympärivuorokautisena palveluna palvelusetelillä.

### **Suun terveydenhuolto:**

Palveluseteliä voidaan tarjota yli 18-vuotiaille suun terveydenhuollon kokonaishoitoon. Terveyskeskuksen hammashoitolan hammaslääkäri määrittää asiakkaan hoidon tarpeen, tekee hoitosuunnitelman sekä kustannusarvion. Jos asiakas soveltuu Kainuun sote -kuntayhtymän määrittämällä tavalla palveluseteliasiakkaaksi, hammaslääkäri tarjoaa palveluseteliä.

## 8) PSOP

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä on käytössä sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP). PSOP-järjestelmä tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palvelusetelien luomiseen, käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Palveluseteliyrittäjäksi voi hakea jatkuvasti PSOP-järjestelmän kautta.

### **Elokuussa 2019 järjestelmässä on**

Vanhuspalvelujen palveluseteleitä:

- kotihoito
- kotihoidon tukipalvelut: kylvetyssapu
- tavallinen palveluasuminen
- tehostettu palveluasuminen
- omaishoidon lakisääteinen vapaa.

Vammaispalvelujen palveluseteleitä:

- henkilökohtainen apu
- omaishoidon lakisääteisen vapaa.

(Suun terveydenhuolto ja veteraanipalvelut ei PSOPissa)

## **9) Palveluiden erot: ostopalvelu/palveluseteli/maksusitoumus**

### **Palveluseteli:**

- Palvelusetelissä järjestäjä päättää hyväksymiskriteereistä, jotka koskevat myös palvelun sisältöä. Lähtökohtaisesti kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat hyväksytään. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on jatkuvaa.
- Palvelusetelin yhteydessä laissa on nimenomainen kieltäytymisoikeus, joka tarkoittaa, että kunnan on järjestettävä palvelut jollakin muulla tavalla, kuin palvelusetelillä (esim. kunnan oma toiminta tai ostopalvelut).
- Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palvelujaan järjestettäväksi palvelusetelillä, vaikka kunnalla tämä olisikin käytössä.
- Asiakkaan aseman osalta keskeisessä asemassa on asiakkaan valinnanvapaus. Saatuaan päätöksen palvelusetelistä asiakas valitsee kunnan hyväksymien palveluntuottajien välillä. Asiakas tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Sopimukseen voidaan soveltaa mm. kuluttajaoikeuden määräyksiä.
- Asiakas voi joutua maksamaan palvelusetelin yhteydessä tulosidonnaista omavastuusuutta, joka maksetaan palveluntuottajalle ja joka määräytyy palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan hinnan välisenä erotuksena.
- Palvelusetelin osalta asiakasmaksun periminen on kielletty.

### **Ostopalvelut:**

- Ostopalveluissa lähtökohtana on hankintalain mukainen menettely, joka pääsääntöisesti edellyttää kilpailuttamista. Palveluntuottajaksi hakeutuminen vain kilpailutuksen aikana.
- Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia toisella tavalla tuotettuja palveluja (esim. kunnan omana toimintana).
- Ostopalveluina tuotetuista palveluista kunta voi periä asiakasmaksun.

### **Maksusitoumus:**

Maksusitoumuksella palvelunjärjestäjä sitoutuu antamansa päätöksen perusteella maksamaan asiakkaalle annettavan tuotteen tai palvelun kustannukset tai osan niistä.

## HB-KOKEILUN VIESTINTÄSUUNNITELMA 2019

**Organisaatio:** Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

**Hankkeen nimi:** Kainuun palvelusetelikokeilu – Henkilökohtainen budjetti HB

**Tavoite:** Kokeilussa kirkastetaan maakunnan tulevaa roolia palvelujen järjestäjänä ja luodaan yhtenäinen henkilökohtaisen budjetin toimintamalli eri asiakasryhmille. Kokeilulla haetaan vastauksia mm. siihen, millaiseksi HB koetaan, laajeneeko palvelujen tarjonta alueella ja ovatko Kainuun sosiaalihuollon palvelut tarkoituksenmukaisia kokonaisuuksia.

### Hankkeen vastuhenkilöt

Pirjo Kyyrönen, projektipäällikkö  
Tarja Pääkkönen, suunnittelija  
Saija Hämäläinen, projektisihteeri

### Viestinnän organisointi, vastuut ja resurssit

Koko hankehenkilöstö osallistuu aktiivisesti viestintään sidosryhmien ja muiden kumppaneiden kanssa. Projektipäällikkö vastaa viestinnästä yhdessä projektisihteerin kanssa ja muut toimijat ja kumppanit toteuttavat tahoillaan viestintää.

Viestinnässä käytetään normaaleja viestintäkeinoja: sosiaalinen markkinointikampanja, mediatilaisuudet, joiden tuloksena lehtiartikkeleita ja radio infoja, lehdistölle maksutta julkaistavaksi tarjottavat asiantuntija-artikkelit, sosiaalinen media (Facebook, Twitter) sisäinen intra ja ulkoinen internet. Viestinnässä hyödynnetään yhteistyökumppaneiden laajoja verkostoja.

Suunnitelmaa ja sisältöä tullaan päivittämään sen mukaan, miten valinnanvapauslakiesitys etenee.

### Viestinnän tavoitteet ja perusviestit

Kohderyhmä	Tavoite	Ydinviesti	Esimerkit, perustelut
Palveluntuottajat	Haetaan potentiaalisia palveluntuottajia eri välineiden kautta	"Hae mukaan palveluntuottajaksi Kainuun sotien henkilökohtaisen budjetin asiakkaille"	
Asiakkaat	Informoidaan kokeilusta; etenemisestä, mahdollisuuksista ja päätöksistä	"Asiakkaana sinulla on oikeus valita henkilökohtaisen budjettisi puitteissa"	
Työntekijät	Perehdytetään asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät asiakaspalvelulähtöisellä tavalla	"Tarjoa asiakkaallesi neuvontaa, ohjausta ja tukea luodaksesi asiakaslähtöinen henkilökohtainen palvelusuunnitelma ja budjetti"	

<b>Soten henkilöstö</b>	Tehdään kokeilu tutuksi henkilöstölle sisäisen viestinnän avulla	"Valinnanvapaus koskettaa meitä kaikkia"	
<b>Kansalaiset</b>	Tiedotetaan valinnanvapaudesta ja kokeilun etenemisestä	"Sinulla on oikeus valita itse"	
<b>Yritykset, yhteisöt</b>	Haetaan kumppaneiden avulla palveluntuottajia ja jaetaan kokeilusta oleellista tietoa yrittäjille ja järjestöille	"Ole osa palveluntuotantoa ja toimi viestinviejänä"	
<b>Rahoittaja</b>	Rahoittajalla on ajantasainen tieto kokeilun etenemisestä	"Kokeilua toteutetaan hyväksytyjen suunnitelmien mukaisesti"	

**Aikataulu ja toteuttamissuunnitelma**

Ajankohta	Toimenpide	Tavoite ja sisältö	Kohderyhmät	Vastuut	Kustannukset ja resurssit	Tilanne
01–10/19	<b>Kokeilun työryhmien säännölliset kokoontumiset</b>	Kokeilun aikana ohjaus-, projekti-, kehittäjätyöntekijä- ja kehittäjä-asiakasryhmät kokoontuvat säännöllisesti/tarpeen mukaan käymään ajankohtaisia asioita ja kysymyksiä läpi.	Ohjausryhmä, projektiryhmä, kehittäjätyöntekijäryhmä, kehittäjäasiakasryhmä, kokeilun henkilöstö	Saija, Pirjo ja Tarja hoitavat kokousjärjestelyt	Tilavuokrat, tarjoilut	<b>Toteutuu koko kokeilun ajan</b>
01–10/19	<b>PASI-hankkeiden Skype-kokoukset</b>	PASI-hankkeiden projektipäälliköt osallistuvat joka kuukausi Skype-palaveriin ja käyvät yhteisiä asioita läpi.	Hankkeiden projektipäälliköt ja STM	STM järjestää	-	<b>Toteutuu koko kokeilun ajan</b>
01–10/19	<b>Kokeilualueiden välinen vertaispohdinta</b>	Kokeilualueet ovat tarpeen mukaan yhteyksissä toisiinsa joko Skypellä tai puhelimitse.	Kokeilualueiden hankehenkilöstö	-	-	<b>Toteutuu koko kokeilun ajan</b>
01–10/19	<b>Palvelusetelikokeilujen hankehenkilöstön työpajat Helsingissä</b>	Hankehenkilöstö osallistuu kuukausittain työpajaan Helsingissä. Työpajoissa käydään kokeilujen kuulumiset ja muut ajankohtaiset asiat läpi.	Hankehenkilöstö	STM järjestää, pääsääntöisesti Pirjo ja Tarja osallistuvat	Matkakustannukset, mahdolliset majoituskustannukset, päiväraha	<b>Toteutuu koko kokeilun ajan</b>
01–10/19	<b>Facebook-päivitykset kokeilun sivuille</b>	Kokeilu päivittää aina tarpeen tullen Facebook-sivuaan HB-kokeilu Kainuu. Päivitykset koostuvat pääasiassa kokeiluun liittyvistä uutisista ja kolumneista, tapahtumien mainonnasta, kokeilun osallistumisista eri tilaisuuksiin jne.	Kokeilusta kiinnostuneet Facebook-käyttäjät = kuntalaiset, yhteistyökumppanit, sotelaiset, palveluntuottajat ja palvelutuotannosta kiinnostuneet jne.	Saija ja Pirjo päivittävät	-	<b>Kesken</b>



## Loppuraportti – Liite 5

■ SOSIAALI- JA  
TERVEYSMINISTERIÖ

## Kainuun palvelusetelikokeilu - Henkilökohtainen budjetti HB

01/19	<b>HB-info Joutenlamella 26.1.</b>	Henkilökohtaisen budjetin esittelyä erityislasten vanhemmille suunnatussa tilaisuudessa.	Erytislasten vanhemmat	Pirjo ja Tarja osallistuvat	Matkakustannukset	<b>Valmis</b>
02/19	<b>Esitteiden päivitys</b>	Päivitetään vuonna 2018 laaditut esitteet ajankohtaisiksi, lähinnä aikataulu-/logomuutoksia.	Asiakkaat, palveluntuottajat, kansalaiset	Saija päivittää	-	<b>Valmis</b>
02–04/19	<b>Palveluntuottajien info</b>	Käyty alustavaa keskustelua palveluntuottajille kohdennetusta infosta. Toteutustapa vielä auki. Palvelutuotannon, HB:n, palvelutarpeiden yms. esittelyä. Tavoitteena laajentaa ja kehittää palvelutuotantoa Kainuun alueella → saada palveluntuottajat heräämään ja kiinnostumaan.	Nykyisille palveluntuottajille ja palvelutuotannosta kiinnostuneille/sitä suunnitteleville	Saija, Pirjo ja Tarja suunnittelevat alustavasti. Mukaan suunnitteluun ja ideointiin tarvittaessa vammais- ja vanhuspalvelut, Kainuun soten viestintä ja yhteistyökumppanit.	Aikataulut. Muut kustannukset ja resurssit tarkentuvat suunnittelun myötä.	<b>Peruttu, ei toteuteta</b>
02/19	<b>OmaisOiva -kahvilat 13.2. (Suomussalmi) &amp; 14.2. (Hyrnsalmi)</b>	Henkilökohtaisen budjetin esittely omaishoitajille	Omaishoitajat	Pirjo ja Tarja osallistuvat	Matkakustannukset	<b>Valmis</b>
03/19	<b>OmaisOiva -kahvilat 11.3. (Sotkamo &amp; Kuhmo)</b>	Henkilökohtaisen budjetin esittely omaishoitajille	Omaishoitajat	Pirjo, Tarja ja Saija osallistuvat	Matkakustannukset	<b>Valmis</b>
03–05/19	<b>HB-info sotainvalideille ja kehitysvammaisille</b>	Henkilökohtaisen budjetin esittely kohdennetusti	Sotainvalidit ja kehitysvammaiset	Pirjo ja Tarja osallistuvat	Matkakustannukset	<b>Valmis</b>
05/19	<b>Ylä-Savon benchmark-kaus-tilaisuus</b>	Ylä-Savon kokeilu vieraillee Kainuussa – ohjelmassa esittäytymisen, kokeilujen HB-prosessien esittelyt ja keskustelua.	Ylä-Savon kokeilun hankehenkilöstö ja asiakastyöntekijät, Kainuun hankehenkilöstö ja kehittäjätyöntekijät	Pirjo, Tarja ja Saija järjestävät	Kokoustarjoilut	<b>Valmis</b>
06/19	<b>Soteuttamo I</b>	Soteuttamot ovat matalan kynnyksen tilaisuuksia julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sote-toimijoille. Kajaanissa Soteuttamo järjestettiin toisen kerran keskiviikkona 5.6.2019 aiheena "miten vastataan sote-palvelujen tarpeisiin Kainuussa?".	Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sote-toimijat	Pirjo ja Saija hoitavat käytännön järjestelyt. Tilaisuuden järjestämisessä on yhteistyössä mukana Kainuun Nuotta, JärjestöKainuu 2.0, Kainuun ELY-keskus, Kainuun Yrittäjät ja Kainuun soten henkilöstöä.	Tilavaraukset, aikataulut, kahvit/ruokailut, maksullinen lehti-mainonta, puhuja, Mikael Palolan matka- ja majoituskustannukset  Kokonaiskustannus = n. 1315 €	<b>Valmis</b>

07/19	<b>Blogi STM:n verkkosivuille</b>	Kokeilu kirjoittaa blogitekstin STM:n sivuille aiheesta yhden luukun periaate Kainuussa.  <a href="https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/henkilokohtainen-budjetti-sitoo-toimijat-yhteistyohon-asiakkaanymparille">https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/henkilokohtainen-budjetti-sitoo-toimijat-yhteistyohon-asiakkaanymparille</a>	STM:n verkkosivujen lukijat	Tarja kirjoittaa tekstin	-	<b>Valmis</b>
08/19	<b>Benchmarkkaus-vierailu Keski-Uusimaalle</b>	Kainuun hankehenkilöstöä käy tutustumassa Keski-Uusimaan kokeiluun vaihtamaan kokemuksia.	Kainuun ja Keski-Uusimaan kokeilut	Pirjo ja Tarja osallistuvat	Matkakustannukset, päiväraha	<b>Valmis</b>
09/19	<b>HB-asiakkaiden informointi kokeilun päättymisestä</b>	HB-asiakkaita informoidaan kokeilun päättymisestä ja suunnitellaan palvelujen jatko asiakaskohtaisesti.	Henkilökohtaisen budjetin valinneeet asiakkaat	Asiakasohjaajat informoivat omia asiakkaitaan	-	<b>Valmis</b>
09/19	<b>Palveluntuottajien informointi kokeilun päättymisestä</b>	Palveluntuottajille lähetetään sähköpostitse tiedote kokeilujen päättymisestä ja henkilökohtaisten budjettien voimassaoloista.	Palvelusetelipalveluntuottajat	Saija lähettää tiedotteen	-	<b>Valmis</b>
10/19	<b>Blogi STM:n verkkosivuille II</b>	Kainuu, Ylä-Savo ja Eksote kirjoittavat yhdessä blogin palveluohjauksesta. Julkaistaan STM:n sivuilla.  <a href="https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kohti-asiakaskeskeista-kulttuuria-asiakastyon-ammattilaistenkokemuksia">https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kohti-asiakaskeskeista-kulttuuria-asiakastyon-ammattilaistenkokemuksia</a>	STM:n verkkosivujen lukijat	Kainuun, Ylä-Savon ja Eksoten hankehenkilöstö kirjoittavat tekstin	-	<b>Valmis</b>
10/19	<b>Soteuttamo II</b>	Soteuttamot ovat matalan kynnyksen tilaisuuksia julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sote-toimijoille. HB-kokeilu järjestää Kajaanissa Soteuttamo II:n perjantaina 25.10.2019 aiheena ”kohti tavoitteellista yhteistyötä, verkostoja ja kumppanuutta”.	Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sote-toimijat	Pirjo ja Saija hoitavat käytännön järjestelyt. Tilaisuuden järjestämisessä on yhteistyössä mukana Kainuun Nuotta, JärjestöKainuu 2.0, Kainuun ELY-keskus, Kainuun Yrittäjät ja Kainuun soten henkilöstöä.	Tilavaraukset, aikataulut, kahvit/ruokailut, maksullinen lehtimainonta, puhujien matka- ja majoituskustannukset  Kokonaiskustannus = arvio 1200–1400 €	<b>Valmis</b>
10/19	<b>Tiedote Kaimaan</b>	Kirjoitetaan Kainuun sisäisen Intran (Kaiman) etusivun uutisiin tiedote	Kainuun soten henkilöstö	Pirjo, Tarja ja Saija kirjoittavat tekstin	-	<b>Valmis</b>

		HB-kokeilun päättymisestä ja loppuraportin julkaisusta.			
--	--	---	--	--	--

### Viestintään liittyvät haasteet, riskit ja niiden ratkaisut

Riski	Kuvaus	Toimenpiteet ehkäisemiseksi
<b>Suuren yleisön kyllästyminen valinnanvapauslain viivästyseen</b>	Valinnanvapauslain päätöksien viivästyminen vaikuttaa negatiivisesti joidenkin kansalaisten ja yrittäjien kiinnostukseen aiheeseen liittyen.	Riittävä ja ajantasainen tiedonjakaminen jatkuvasti mahdollisuuksien mukaan
<b>Tiedonpuute</b>	Kokeilusta ei saada jaettua riittävästi ja tarkasti informaatiota halutuille kohderyhmille	Luodaan kattava ja realistinen viestintäsuunnitelma ja tehdään viestintää jatkuvasti tietyin rajauksin
<b>Informaation ristiriitaisuus</b>	Eri jakelukanavissa jaetun tiedon täytyy olla yhteneväistä ja totuudenmukaista	Varmistetaan, että hankkeen asiantuntijat ovat tiedon tasalla ja jakavat oikeanlaista tietoa, ettei ristiriitoja synny
<b>Toimimaton työnjako</b>	Toimenpiteitä ei saada tehtyä suunnitellulla aikatauluilla ja toivotuin tuloksin	Työnjaon täytyy olla realistinen ja hankehenkilöstön osaamiseen tähdätty kokonaisuus
<b>Tiedotuskanavien heikkous</b>	Väärät tai huonosti valitut tiedotuskanavat vaikuttavat oleellisesti tiedonkulkuun. Resursseja ei kannata tähdätä sellaisiin kanaviin, jossa hyötysuhde on pieni ja kohderyhmiä ei tavoiteta riittävän kattavasti.	Valitaan yhdessä hyvin perustellen oikeat ja hanketta palvelevat tiedotuskanavat

### Seuranta ja raportointi

Viestintää seurataan ja arvioidaan systemaattisella tasolla päivittäin ja jatkuvasti hankkeen aikana ja seurataan vaikuttavuutta myös hankkeen jälkeen. Viestinnän seurantaan osallistuu koko hankehenkilöstö ja myös yhteistyökumppanit.

Seurannan avulla etsitään niitä tapoja, joilla tehokkuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus saadaan saavutettua parhaiten.

1. *Tavoitteiden saavuttaminen*

Seurataan asetettujen tavoitteiden onnistumista: onko onnistuttu, ja jos ei, niin mistä johtuu? Miten vältetään tulevaisuudessa? Mitä tapoja/työkaluja otetaan käyttöön, jotta tavoitteet saavutettaisiin paremmin?

2. *Sidosryhmien seuranta*

Pidetään yhteyttä sidosryhmiin, esimerkiksi yhteistyökumppaneihin, ja seurataan viestinnän onnistumista heidän suunnalta.

3. *Sosiaalinen media*

Somekanavista saadaan käyttöön myös dataa, josta nähdään esimerkiksi kävijämäärät, tykkäysmäärät, reagoinnit ja muu osallisuus. Hanketta varten perustettava Facebook-sivusto antaa oleellista tietoa viestinnän onnistumisesta.

4. *Keskustelut ja kohderyhmien reagoinnit*

Seurataan, herättääkö hanke keskustelua ja millainen sävy keskusteluissa on.

5. *Hankepalaverit*

Hankkeen aikana hanketiimi pitää yhteisiä palavereja, joissa käydään läpi ajankohtaisia toimintoja, hankkeen etenemistä ja muita ajatuksia. Samalla voidaan jakaa ajatuksia viestinnästä ja sen onnistumisesta.

6. *Alku- ja loppukyselyt/-haastattelut*

Kokeiluun osallistuville asiakkaille ja työntekijöille järjestetään kyselyt/haastattelut hankkeen alussa ja lopussa. Servitetään samalla heidän kokemuksensa viestinnän onnistumisesta.

Otetaan selvää, onko sotella käytössä jokin oma viestinnän seurantaväline → hyödynnetään, jos mahdollista.

Viestinnässä otetaan huomioon myös selkeä raportointi. Raportoinnin ideana on tuoda esiin viestinnän toimenpiteet, uudet kehitysideat ja ajatukset, riskinhallinta, arviointi.

Kärkihankkeita koskeva viestintä on avointa ja ymmärrettävää. Viestinnässä hyödynnetään kattavasti ja luovasti kaikkia välineitä. **Rohkea, oivaltava ja asiakaslähtöinen viestintä on tärkeää!**

## **Yhteistyökumppaneita:**

*Kainuun Yrittäjät*

Anu Tervonen, toimitusjohtaja | [anu.tervonen@yrittajat.fi](mailto:anu.tervonen@yrittajat.fi), 044 728 7100

*Kainuun Nuotta Ry*

Veli-Matti Karppinen, toiminnanjohtaja | [veli-matti.karppinen@kainuunnuotta.net](mailto:veli-matti.karppinen@kainuunnuotta.net), 040 585 3645

*JärjestöKainuu 2.0*

Tarja Kesälahti, järjestöagentti | [tarja.kesalahti@mll.fi](mailto:tarja.kesalahti@mll.fi), 044 020 5110

*Kainuun ELY*

Mari Möttönen, Team Finland kasvu- ja kansainvälistymiskoordinaattori | [mari.mottonen@ely-keskus.fi](mailto:mari.mottonen@ely-keskus.fi), 050 350 8204