



Individual Service Fund (ISF) – Yhteishallinnoitu budjetti

Uusi lähestymistapa osallisuuden edistämiseen

Tiia Barnett

OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2021

Sosiaalian koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

BARNETT, TIIA:
Individual Service Funds – Yhteishallinnoitu budjetti
Uusi lähestymistapa osallisuuden edistämiseen

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Joulukuu 2021

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Tampereen Kehitysvammaisten Palvelusäätiön kehittämistoiminnan kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ajankohdasta tietoa Individual Service Funds (ISF) -toimintamallista eli yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista. Tutkimus antoi mahdollisuuden kartoittaa, kuinka tasa-
puolisesti osallisuus toteutuu henkilökohtaisessa budjetoinnissa ja miten yhteishallinnoitu budjetti edistää osallisuuden toteutumista. Tutkimuksessa kartoitetaan myös yhteishallinnoidun budjetin hyödyllisyyttä Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina.

Opinnäytetyön kohderyhmä saatiin kartoitettua opinnäytetyön yhteistyökumppanin verkostojen avulla. Kohderyhmä koostui Ihmislähtöinen HB -hankkeen ja Eksoten vammaispalveluiden työntekijöistä. Selvitysaineisto kerättiin Webropol-kyselyn avulla kesällä ja syksyllä 2021. Kysely lähetettiin yhteensä 20 työntekijälle, joista 7 työntekijää vastasi kyselyyn. Materiaalin analyysi tapahtui aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Keskeisten tulosten mukaan henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisen. Henkilökohtainen budjetointi suosii kuitenkin paljon voimavaroja omaavia asiakkaita, sillä se edellyttää aktiivista toimijuutta niin budjetin suunnittelussa kuin sen hallinnassa. Työntekijät kokivat myös, että heillä ei ole riittävästi aikaa tukea asiakkaita henkilökohtaisessa budjetoinnissa muiden työtehtäviensä ohella; vahvaa työntekijäresurssia sekä henkilöstön osaamisen kartuttamista pidettiin tärkeänä.

Työntekijöiden näkemykset yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista olivat osittain ristiriitaisia. Yhteishallinnoidun budjetin vaikutuksiin oltiin tyytyväisiä, mutta epäilyksiä toimintamallin käyttöönotossa nousi esiin. Osallisuuden tason määrittelyä pidettiin tarpeellisena yhteishallinnoidun budjetin toimintamallissa ja tämä nähtiin hyvänä keinona edistää henkilökohtaisen budjetin käytettävyyttä ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä.

Asiasanat: henkilökohtainen budjetointi, yhteishallinnoitu budjetti, osallisuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

BARNETT, TIIA:
Individual Service Funds
A New approach to Increased Social Inclusion

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 7 pages
December 2021

The aim was to gather information about the Individual Service Funds (ISF). The study provided an opportunity to examine whether a self-directed support equally encourages the involvement of its users as well as how Individual Service Funds would help to support client's participation in their services while using self-directed support.

The data were collected through questionnaires sent to employees working at 'Ihmislähtöinen HB' - project and South Karelia Social and Health care District Disability Services. Altogether 20 questionnaires were sent and 7 were returned. Both qualitative and quantitative methods were applied in the study and the material was analysed by means of qualitative content analysis.

The results revealed that self-directed support favours individuals with sufficient resources in their life as it requires active involvement in both budget planning and management. Most participants believed that Individual Service Funds would enhance the use of self-directed support for individuals with less resources. Employees are facing lack of time when supporting clients with the use of self-directed support and are recognising a demand for training.

These results indicate that defining a level of involvement was considered reasonable in Individual Service Funds and a good way to promote the availability of self-directed support.

Key words: self-directed support, Individual Service Funds, involvement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	YHTEISHALLINNOITU BUDJETTI OSALLISUUDEN EDISTÄJÄNÄ....	7
	2.1 Henkilökohtainen budjetointi	7
	2.2 Yhteishallinnoitu budjetti	9
	2.3 Osallisuus budjetoinnin elementtinä	12
3	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	15
	3.1 Tausta ja tarkoitus	15
	3.2 Tavoite ja tutkimuskysymykset.....	15
	3.3 Toteutus	16
4	TUTKIMUKSEN TULOKSET	19
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
6	POHDINTA	36
	6.1 Aiheen pohdintaa	36
	6.2 Prosessin arviointia	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	42
	Liite 1. Saatekirje	42
	Liite 2. Kyselylomake	44

1 JOHDANTO

ISF on lyhenne englannin kielen sanoista Individual Service Funds. Siitä käytetään Suomessa käsitettä *yhteishallinnoitu budjetointi* mikä on yksi henkilökohtaisen budjetin hallintatavoista. Opinnäytetyö keskittyy teorian osalta siihen, mitä yhteishallinnoidulla budjetilla tarkoitetaan ja miten se toimii erityisesti Isossa-Britanniassa. Vertailukohteena erityisesti Skotlanti on hyvä, sillä se on väestömäärältään Suomen kokoluokkaa ja siellä on henkilökohtaisen budjetoinnin osalta laadittu lainsäädäntö sekä tietoa käytännön kokemuksista (THL 2020, 5). Opinnäytetyön tutkimuksessa kartoitetaan, että miten yhteishallinnoidun budjetin toimintamallia voidaan hyödyntää Suomessa henkilökohtaista budjettia käyttävien osallisuuden edistäjänä.

Henkilökohtaisen budjetoinnin keskeisinä vaikuttajina ovat toimineet In Control -järjestöt sekä Skotlannissa, että Englannissa, jotka toiminnallaan ovat tukeneet sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjiä ja kuntia yksilökeskeisemmän toimintakulttuurin sekä henkilökohtaisen budjetoinnin sisäistämisessä. Isossa-Britanniassa palveluiden henkilökohtaistamisella (engl. personalisation) on ajateltu olevan asiakkuuden kehittämisen kannalta olennainen rooli. Henkilökohtaistamisessa on kyse palvelun käyttäjien ja asiantuntijoiden yhteistyöstä sekä palvelunkäyttäjän tarpeen mukaisista palveluista, jotka hän itse määrittelee. (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 51.)

Henkilökohtaistaminen on toiminnallaan muovannut Ison-Britannian lainsäädäntöä niin, että se on edesauttanut henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöä. (Ahlstén 2014, 17). Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottoon on osaltaan vaikuttanut se, että siitä ei ole säädetty lainsäädännössä. (HE 47/2017.) Henkilökohtaisen budjetin toimintamallin mukaista toimintaa ei kuitenkaan nykyinen lainsäädäntö estä vaan jo nyt palveluita on mahdollista muokata niin, että ne ovat tarpeellisia, mielekkäitä, tarkoituksenmukaisia ja ajankohtaisia ihmiselle itselleen hyödyntämällä erilaisia maksumekanismeja kuten esimerkiksi palveluseteliä, maksusitoumusta ja laskutusta. (Sitra 2019.)

Vuoden 2020 alussa käynnistyi vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke vuosille 2020–2021, jota sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ohjaa ja Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) toteuttaa. Tavoitteena on vahvistaa vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia palvelujen suunnittelu- ja toteuttamisprosessissa siten, että yksilön elämäntilanne ei ole siitä riippuvainen. (stm 2020.) Sen sijaan, että kohdellaan ihmisiä ainoastaan palvelun käyttäjinä tai niiden passiivisina vastaanottajina, tulisi jokainen nähdä aktiivisena kansalaisena, jolla on oikeus muokata omaa elämäänsä. (Duffy 2018, 9–10).

Yksilökeskeisen toimintakulttuurin toteutuminen vaatii rinnalleen yksilökeskeisen suunnittelu- ja työtteen, jotta itsemääräämisoikeus toteutuisi, ainakin kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla. (Eronen 2013, 81). Yksilökeskeisellä toiminnalla tarkoitetaan työtettä, jossa henkilöä ja hänen osallistumistaan tuetaan hänelle sopivin keinoin; työskentelyyn sitoudutaan päivittäin niin, miten hän sen sopivaksi näkee. (Verner 2017). Tämä tarvitsee toteutuakseen myös rakenteellista kehittämistä ja ammatillisten toimijoiden kehittäjätoimijuutta ja vuorovaikutteista yhteistyötä. (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 50–51.) Näin yksilökeskeiseen toimintakulttuuriin pyrkiminen kehittää sekä palvelujärjestelmää, että vahvistaa asiakkaan roolia ja paikkaa siinä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia budjetoinnin toimintatapoja asiakkaan osallisuuden edistäjänä. Tutkimuksen avulla kartoitettiin näkemyksiä yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista ja pystytäänkö sillä lisäämään asiakkaiden osallisuutta. Tutkimus antoi samalla mahdollisuuden kartoittaa, edistääkö henkilökohtainen budjetti tasapuolisesti käyttäjiensä osallisuutta. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa tietoa etenkin yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista niin ammattilaisille, kuin opiskelijoille. Tutkimuksestani saatava tieto on arvokasta myös budjetoinnin kehittämistyölle.

2 YHTEISHALLINNOITU BUDJETTI OSALLISUUDEN EDISTÄJÄNÄ

2.1 Henkilökohtainen budjetointi

Henkilökohtainen budjetointi (engl. self-directed support) on tukijärjestelmä, jolla organisoidaan ihmisten tarvitsema apu ja tukimuodot niin, että asiakkaan määrittelytapa on siinä pääosassa. Siinä henkilö on itse keskiössä suunnittelemassa, valitsemassa ja järjestämässä tarvitsemaansa apua, tukea ja palvelujen kokonaisuutta. Tavoitteena on asiakkaan omannäköisen elämän toteutuminen mikä mahdollistetaan vastaamalla palvelun käyttäjien yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin (Ahlstén 2014.) Henkilökohtainen budjetointi vahvistaa asiakaslähtöistä ja osallistavaa työskentelykulttuuria, sillä se ottaa asiakkaan mukaan kehittämiseen ja tukee jokaisen yksilöllisen elämänpolun rakentumista. (Henkilökohtainen budjetointi – Avain kansalaisuuteen 2017.)

Henkilökohtainen budjetti muodostuu kunnan myöntämästä yksilöllisestä rah summasta, joka perustuu erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palveluihin. Asiakas suunnittelee ja hallinnoi budjetin käyttöä itse, jolloin hän saa käyttöönsä ne palvelut ja tuet, jotka koskevat hänen toiveitaan, tarpeitaan ja tavoitteitaan. (KVPS n.d.) Budjetti muodostuu summasta, joka kuluisi henkilön käyttämiin julkisesti tuotettuihin palveluihin joka tapauksessa. Tämä on laskettu määrittämällä käytettyjen tai avun ja tuen tarpeiden perusteella oikeutettujen palveluiden keskimääräinen vuorokausi- tai yksikköhinta. Palveluiden kustannukset yhdistämällä saadaan henkilökohtainen budjetti, joka voidaan määrittää joko päivä-, kuukausi tai vuositasolle. (Rajalahti & Duffy 2016, 14.) Henkilökohtainen budjetti muodostetaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden arvioinnin pohjalta. Tämä perustuu julkisen sosiaali- ja terveystoimen tekemään arvioon, jonka pohjalta asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma (Koho, Rantapuro, Ronkainen, Ruotsalainen & Sandell 2014, 9.) Henkilökohtaisen budjetin avulla voidaan etukäteen suunnitella miten budjetti kannattaa käyttää, jotta palvelut vastaisivat asiakkaan tarpeita sekä toteuttaisivat valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta asiakkaan omien näkemystensä ja toiveidensa mukaisesti. (HE 47/2017.)

Henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia palveluita sekä ulkopuolisilta palveluntuottajilta, että omalta perheeltä, omaisilta tai ystäviltä. Sen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle valinnanvapaus omien palveluiden suhteen niin, että hän pystyy vaikuttamaan sekä palveluiden sisältöön, että niiden aikatauluihin. Näin tuki kohdistuu paremmin asiakkaan tarpeisiin. (Patronen, Melin, Tuominen-Thuesen, Juntunen, Laaksonen & Karikko 2012, 6.) Useimmiten henkilökohtaista budjettia hyödynnetään henkilökohtaiseen apuun, tilapäishoitoon, päiväaikaiseen toimintaan sekä vapaa-ajan toiminnan järjestämiseen. Budjettia käytetään myös oppimisen ja opiskelun tukena sekä itsenäisempään asumiseen siirtymisen ja kotona asumisen mahdollistamisessa. (Rajalahti 2014, 11–12.)

Kansainvälisten kokemusten perusteella henkilökohtainen budjetointi tulee yhteiskunnalle edullisemmaksi verrattuna perinteisen palvelurakenteen kautta toteutettuihin palveluihin. (Lehto 2010, 14–15.) Esimerkiksi Skotlannissa henkilökohtainen budjetointi nähdään ns. sosiaalisena investointina; kun ihmisen toimintakyky ja hyvinvointi lisääntyy voi budjetin summakin pienentyä (Sitra 2019, 20.) Henkilökohtainen budjetointi vähentää myös palvelujärjestelmässä esiintyvää byrokratiaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sillä hoito ja apu kohdistuvat entistä paremmin asiakkaan omaan kokemukseen hänen tarvitsemistaan palveluista. (Sola ym. 2015, 5.) Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen lisää myös hänen hyvinvointiansa. (Kirjavainen 2016, 80.)

Muista positiivisia tuloksia, joita itseohjaukseen perustuvilla malleilla on saatu aikaan:

- Parempi tyytyväisyys käyttäjien keskuudessa
- Parempi tyytyväisyys ja pysyvyys työntekijöiden keskuudessa
- Vahvemmat ihmissuhteet
- Parempi integroituminen yhteisöön
- Vähemmän laitossijoituksia
- Parempi fyysinen ja henkinen terveys
- Erilaisten palvelujen laajempi käyttö käyttäjien keskuudessa
- Parempi pääsy koti- ja avoimuuden palveluihin
- Julkisen rahoituksen hyvä käyttö
- Petos- ja väärinkäyttötapausten vähäisyys

(Breedlove 2020, 6.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin tukijärjestelmässä on paljon hyvää, mutta budjetin käyttäjän näkökulmasta katsottuna vastuu budjetin hallinnasta voi olla kuitenkin enemmän negatiivinen kuin positiivinen asia erityisesti silloin kun kokemus itse-määräämisoikeuden lisääntymisestä ei toteudu. Leinonen (2014) tuo ilmi, kuinka henkilön huoli voi lisääntyä budjetin suunnittelusta ja hallinnoinnista vaikuttaen negatiivisesti heidän psyykkiseen hyvinvointiinsa. (Leinonen 2014, 61, 45.) Esimerkiksi Tampereen omaishoidon henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilussa kävi ilmi, että budjetin käyttö ja sen hallinta aiheutti osalle perheistä ahdistusta etenkin sen käyttöönoton alkuvaiheessa. Myös Solan (2015) mukaan vastuu budjetin hallinnasta ja päätökset palveluiden suhteen tuottivat vaikeuksia asiakkaille. Monet perheet kokivat myös työläänä eri palveluntarjoajien tuottamien palvelujen hintojen selvittämisen. (Sola ym. 2015, 34, 37.) Sitra tuokin esiin artikkelissaan asiakkaiden nostamia kehittämistarpeita budjetin käytön osalta; budjetin tulee mahdollistaa erilaiset tuen toteuttamistavat – myös yhteisöjen ja lähiverkostojen rooli tuen toteuttamisessa on tärkeää. (Sitra 2019.)

Leinonen (2014) tuo tutkimuksessaan esiin sen, kuinka tärkeää sosiaalialan ammattilaisten jatkuva tuki on niin asiakkaille kuin henkilökohtaisen budjetin toimivuudelle. Muutos henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamalliin ilman tukea lisää myös eriarvoisuutta budjetin käyttäjien keskuudessa. (Leinonen 2014, 45–46). Ne asiakkaat, joiden tukiorganisaatiot- tai henkilöt eivät pysty osallistumaan merkittävällä tavalla heidän elämäänsä, eivät myöskään pysty saamaan itselleen korkealaatuisia palveluja. (Pearson, Ridley & Hunter 2014, 47).

2.2 Yhteishallinnoitu budjetti

Yhteishallinnoitu budjetti (ns. Individual Service Funds -malli (ISF), co-managed -malli), on yksi tapa hallita käyttäjän henkilökohtaista budjettia. Yhteishallinnoitu budjetti on eräänlainen yksilöllinen palvelurahoitus mikä sijoittuu henkilökohtaisen budjetoinnin suoramaksujen (engl. direct payments) ja perinteisten palvelujen välimaastoon. (In Control Scotland 2014, 5.) Se on osa henkilökohtaisen bud-

jetoinnin tukijärjestelmää, jolla organisoidaan ihmisten tarvitsema apu ja tukimuodot niin, että asiakkaan määrittelytapa on siinä pääosassa. Yhteishallinnoitu budjetti on kehitetty käytettäväksi erityisesti niille, joilla ei ole kykyä, voimavaroja tai halua itse hallita henkilökohtaisen budjetin suoramaksuja.

Yhteishallinnoitu budjetointi on ollut käytössä Skotlannissa jo yli 20 vuoden ajan ja samanlaisia lähestymistapoja löytyy muistakin maista, kuten Englannista ja Australiasta. (Smith & Brown 2018, 6–7.) Ensimmäisen kerran ISF käsitettä käytettiin Skotlannissa Inclusion Glasgow ja Partners for Inclusion järjestöjen toimesta, jotka ovat tukeneet 1990-luvun lopulta lähtien oppimisvaikeuksista kärsiviä ihmisiä. Tämän myötä se sisällytettiin In Control järjestön luomaan henkilökohtaisen budjetoinnin malliin. (Sanderson, Bennett, Stock-ton, & Lewis 2012, 9.)

Vuonna 2013 Skotlannin hallitus säätöi lain vakiinnuttamaan henkilökohtaisen budjetoinnin yhdeksi sosiaalipalvelujen järjestämistavaksi. (Social Care Act 2013.) Laki sallii henkilökohtaisten budjettien hallinnoimisen neljällä eri tavalla:

1. Budjetti on käyttäjän omassa hallinnassa
2. Palvelusta vastaava taho huolehtii siitä, mitä tukea käyttäjä saa ja hoitaa siihen liittyvät järjestelyt käyttäjän puolesta
3. Yhteishallinnoidun budjetin avulla eli käyttäjä valitsee haluamansa tuet sekä palvelut, ja palvelun järjestämisestä vastaavat tahot hallinnoivat budjettia ja hoitavat siihen liittyvät järjestelyt henkilön puolesta
4. Useamman hallintatavan yhdistäminen käyttäjälle parhaiten sopivalla tavalla. Budjetti voidaan myös myöntää esimerkiksi käyttäjän vanhemman tai edunvalvojan hallinnoitavaksi. (The Social Care Act 2013 (4.)

Skotlannissa henkilökohtaista budjetointia käytetään muun muassa asumisen tukemiseen, koulutukseen, vapaa-aikaan ja työllistymiseen, henkilökohtaiseen apuun, päivätoimintaan, tilapäishoitoon, apuvälineisiin ja asunnon muutostöihin. (Rajalahti 2014, 13.)

Yhteishallinnoitu budjetti mahdollistaa sen, että käyttäjä voi ainoastaan keskittyä budjetin suunnitteluun, ja seurata, toteutuuko budjetti suunnitellun mukaisesti. Palvelun järjestämisestä vastaava taho, jonka budjetin käyttäjä on nimennyt, hoitaa ainoastaan budjetin toteuttamiseen liittyvät järjestelyt asiakkaan puolesta eli

budjetin käyttäjä päättää siitä, mihin tukiin ja palveluihin hänen henkilökohtainen budjettinsa käytetään. Budjetin käytöstä raportoidaan säännöllisesti asiakkaalle tai tämän perheelle. (Watson 2020, 7.) Yhteishallinnoitu budjetti toimii hyvin asiakkailla, joiden avun ja tuen tarve on vaihteleva eikä perinteisin tavoin tuotettuja palveluja pystytä räätälöimään riittävän hyvin käyttäjän tarpeisiin nähden. (Watson 2020, 18.)

Yhteishallinnoidun budjetin toimintamallilla on viisi keskeistä ominaisuutta:

1. Palveluntarjoaja hallitsee käyttäjän henkilökohtaista budjettia joko kokonaan tai osittain hänen puolestaan ja rahan käyttö on määritetty käytettäväksi kyseisen henkilön tukeen tai muihin vastaaviin palveluihin.
2. Mitään erityisiä tehtäviä ei ole määritelty etukäteen, jotta henkilökohtaisen budjetin käyttäjällä on valtuudet suunnitella palveluntarjoajan kanssa tarvitsemaansa tuesta sekä siitä, että miten, missä ja milloin tukea käyttäjä saa.
3. Käyttäjän budjettiin kuuluvaa rahaa tai tukea voidaan siirtää joustavasti tuleviin viikkoihin tai kuukausiin.
4. ISF-malliin on liitetty selkeät kirjalliset tiedot, jotka kertovat tarkasti käyttäjän budjetin järjestelytavat sekä vahvistaa mahdolliset budjetin hallinnosta johtuvat kustannukset.
5. Siirrettävyys on olemassa, joten budjetin käyttäjä voi valita käyttää rahaa eri tavalla tai toisen palveluntarjoajan kanssa (Sanderson, Bennett, Stockton, & Lewis 2012, 7.)

Yhteishallinnoitu budjetti mahdollistaa budjetin luovan käytön ja tätä onkin alettu hyödyntää laajemmin käyttäjien keskuudessa; budjettia on mahdollista käyttää esimerkiksi teknologian ostamiseen. Yhteishallinnoitu budjetointi on mahdollistanut myös sen, että budjetti voidaan jättää kertymään niinä aikoina, jolloin tarvetta sen käyttöön ei ole ja ottaa käyttöön intensiivisemmin, kun tarve siihen kasvaa (Watson 2020.) Käyttämättömät varat palautuvat ISF-organisaatiolta takaisin toimeksiantajaorganisaation haltuun, jos niitä ei käytetä. On kuitenkin tärkeää, että käydään keskustelua siitä, miksi varoja kertyy ennen kuin ne pyydetään takaisin; varoja saatetaan säästää tulevaan suurempaan menoerään (THL 2020, 199.) Käyttämätön budjetti voidaan palauttaa toimeksiantajaorganisaatiolle uudelleen käytettäväksi tai tarvittaessa pitää varana tulevaa käyttöä varten (Watson 2020.)

Budjetin käyttö voidaan rajata asiakkaille, joilla on jo jokin palvelu käytössä ja ISF-organisaationa toimii tällöin siis ko. palveluntuottaja. Käytäntö voi olla myös vapaampi, esimerkiksi Isossa-Britanniassa ISF-organisaatioina voivat toimia muun muassa taloudelliset neuvonantajat tai henkilökohtaisen avun organisaatiot. (Watson 2020, 17–18.) Palveluntarjoajat vastaavat joko budjetin käyttäjän puolesta toimivien henkilöiden antamiin pyyntöihin esimerkiksi palveluiden hankintaan liittyen tai tekemällä yhteistyötä budjetin käyttäjän kanssa varmistaen budjetin käytön toteutumisen käyttäjän haluamalla tavalla. (Sanderson, Bennett, Stockton, & Lewis 2012, 5.)

2.3 Osallisuus budjetoinnin elementtinä

Budjetin erilaiset toteuttamistavat mahdollistavat valinnanvaran, hallinnan ja joustavuuden budjetin käytön ja hallinnan suhteen myös heidän osaltansa, joilla ei ole kykyä tai halua hallita henkilökohtaisen budjetin suoramaksuja itsenäisesti (In Control Scotland 2014, 5.) Samalla se mahdollistaa osallisuuden toteutumisen laajemmin budjetin käyttäjien keskuudessa. Kokemus osallisuudesta on merkittävä hyvinvoinnin osatekijä; se merkitsee mukanaoloa yhteisössä, vaikuttamista ja huolenpitoa, kulttuurista monimuotoisuutta sekä yhteisin varoin maksetuista hyvinvoinnin lähteistä osalliseksi pääsemistä sekä osallisuutta omassa elämässä (Timonen-Kallio 2010, 6.)

Kokemus osallisuudesta ja sen toteutumisesta tuotetaan ihmisen omalla halukkuudella muuttaa ja muokata omaa elämäntilannettaan. Osallisuuden edistäminen onkin pitkälti ihmisen oman toimijuuden vahvistamista, jotta muutoksen tekeminen on mahdollista. (Timonen-Kallio 2010, 6.) Osallisuuden kehittämistä pidetään erityisen tärkeänä sellaisille ryhmille, joilla on puutteelliset vaikutusmahdollisuudet ja hyvinvointi vajeita, kuten työttömyyttä, toimeentulo-ongelmia ja sosiaalista osaamattomuutta. Näiden ryhmien kohdalla pitäisi keskittyä asiakkaan aktiiviseen rooliin ja osallisuuteen palvelujen sekä oman kuntoutumisen suunnittelussa ja niiden toteutuksessa. (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 113.) Mahdollisuus osallistua erilaisiin toiminnallisiin prosesseihin, kuten esimerkiksi palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman tekoon ovat tärkeitä osallisuuden toteutumisen kannalta. (Timonen-Kallio 2010, 7.)

Toimintamalli, jossa asiakkailla on päätävävalta valitsemiensa palveluiden suhteen, on katsottu vahvistavan heidän elämänsä hallintaa. (Koho, Rantapuro, Ronkainen, Ruotsalainen & Sandell 2014, 9.) Netten ym. (2011) tutkimuksen mukaan Englannissa ne henkilöt, joilla henkilökohtainen budjetti oli käytössä, kokivat hallitsevansa elämänsä paremmin verrattuna henkilöihin, joilla budjetti ei ollut käytössä. (Leinonen 2014, 44.) Myös Arksey & Baxterin (2012) pitkäaikais tutkimuksen tuloksissa käy ilmi, että budjetin käytön suhteen koettiin asiantuntijuutta, mikä näkyi erityisesti työelämään liittyvien tärkeiden taitojen ja valmiuksien oppimisessa. Budjetin hallinnoinnin koettiin myös kehittäneen työnhakuun liittyviä taitoja. (Leinonen 2014, 41–42, 61.) Vastuu budjetista ei ainoastaan anna mahdollisuutta valita niitä palveluja, joita asiakas todella kokee tarvitsevänsä vaan auttaa myös elämään itsenäistä elämää yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä eri elämäntilanteissa. (Sola ym. 2015, 4.)

Henkilökohtainen budjetointi vahvistaa mallillaan käyttäjiensä osallisuutta, omia valintoja ja päätöksiä erilaisten tarjolla olevien palveluiden suhteen. Uudenlaisten roolien, vastuiden, velvollisuuksien ja työtapojen omaksuminen voi olla kuitenkin aluksi haastavaa niin palvelun käyttäjille, heidän läheisilleen kuin palveluiden työntekijöille. (Ahlstén 2014.) Asiakkaan osallistuminen jää helposti hyvin yleiselle tasolle, jos katsotaan riittäväksi se, että asiakasta kuullaan prosessien eri vaiheissa ja hänen tavoitteensa näistä kirjataan palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan oma aloitteellisuus ei toteudu tässä osallistumisen mallissa sillä järjestelmä asettaa jo valmiiksi asiakkaan osallistumisen ehdot. (Laitinen & Pohjola 2010, 58.)

Jotta asiakas tulee aidosti kuulluksi ja hänen roolinsa on aktiivinen, pitää osallistumisesta edetä asiakkaan osallisuuteen. Tällöin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus pohjautuu yhteistyöhön. Osallisuuden toteutumisen varmistamiseksi voidaan kanssakäymisessä hyödyntää erilaisia vuorovaikutuksellisuutta lisääviä menetelmiä, kuten esimerkiksi yhteisiä ideointiriihiä, yhteistyöneuvotteluja sekä arviointi- ja palautekeskusteluja. Osallisuuden edistynein muoto on asiakkaan ja työntekijän kumppanuus. Kumppanuussuhteessa työntekijä on koko työskentelyprosessin ajan asiakkaan tukena, ja työskentelyprosessin eri vaiheet tavoitteiden asettamisesta niiden saavuttamiseen toteutetaan aidosti yhdessä. (Laitinen

& Pohjola 2010, 58.) Tässä toteutuu niin kutsuttu dialoginen asiakastyö mikä jäsentyy vuorovaikutussuhteeksi, jossa asiakas ja työntekijä etsivät yhdessä ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Dialogisuus on kommunikointia, jossa yksilö asettaa itsensä alttiiksi toisen näkemysten vastaanottamiselle ja yhteisten ajatusten kehittelylle. Dialoginen kohtaaminen on myös yhteistoiminnallinen suhde, jossa syntyy molemminpuolinen ymmärrys ja ennen kaikkea luottamus osapuolien välille (Mönkkönen 2018, 13.)

Yhteistyösuhteen muodostuminen edellyttää asiantuntijuuden hierarkian purkamista eli toisin sanoen asiantuntijuuden jakamista. Kun asiantuntijuus on jaettua, tuntee työntekijä palvelut ja tuo palvelutilanteeseen oman ammatillisen osaamisensa ja asiakas oman elämänsä asiantuntijana tuo esiin kokemuksensa ja tietonsa omasta elämästään ja sen tapahtumista. Tällöin voidaan löytää toimiva ratkaisu sekä työntekijän, että asiakkaan osalta haastavissakin tilanteissa. Asiakkaan osallisuuden ja subjektiivisuuden toteutuminen edellyttävät toisin sanoen asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden tunnustamista ja tämän tiedon asettamista palvelun lähtökohdaksi. (Laitinen & Pohjola 2010, 59.)

Vaikka osallisuuden edistämisen lähtökohta on asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen, ei voida kuitenkaan olettaa, että asiakas aina ymmärtää oman palvelutarpeensa tai kykenee tekemään harkittuja ratkaisuja omaan elämäänsä liittyen. Osallistumisen ja toimijuuden tukeminen ei siis tarkoita yksilön vastuuttamista omien ongelmien hoitamisesta tai näennäistä asiakkaiden osallistamista päätöksentekoon esimerkiksi lisäämällä valinnanvapautta palveluissa. Ei voida edellyttää vastuunottoa tilanteessa, jossa ei ole tarjolla riittävästi tukea valintojen tekemiseen (Timonen-Kallio 2010, 10.) On myös selvää, että kaikki palveluiden käyttäjät halua ”osallistua” vaan saada toimivaa palvelua arkeensa. Tämän tyyppinen toimijuus on ollut tyyppistä juuri näille haavoittuvimmissa asemassa oleville ihmisille (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 51.) Valinnanvapauden toteutumiseen tulee kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota silloin, kun asiakkaan kognitiiviset kyvyt ovat heikentyneet. Nämä asiakkaat tarvitsevat erityistä tukea valintojen ja päätösten tekemiseen, vaihtoehtojen kartoittamiseen sekä omien näkemysten ilmaisuun, jotta he tulevat oikein kuulluiksi. (Topo 2012, 288–289.)

3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

3.1 Tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyöaiheeni on työelämälähtöinen ja se on tehty yhteistyössä Kehitysvammaisten Palvelusäätiön kehittämistoiminnan kanssa. Opinnäytetyöllä halutaan tuoda tietoutta yhteishallinnoidun budjetin (engl. Individual Service Funds) toimintamallista. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa avaan henkilökohtaisen budjetoinnin sekä yhteishallinnoidun budjetin käsitteitä. Molempia käsitteitä avaan myös osallisuuden näkökulmasta. Teoriaosuus pohjautuu pääasiassa kansainväliseen tietämykseen ja kokemukseen yhteishallinnoidusta budjetista sekä näistä saatavaan teoretietoon.

Tutkimuksessa selvitin, edistääkö henkilökohtainen budjetointi tasapuolisesti käyttäjiensä osallisuutta. Tämän pohjalta kartoitin myös työntekijöiden näkemyksiä yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista ja miten se lisää osallisuutta budjetin käyttäjien keskuudessa. Tämän tutkimuksen toimeksiantaja, Tampereen Kehitysvammaisten Palvelusäätiön kehittämistoiminta, voi jatkossa hyödyntää tutkimuksen tuloksia henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämistyössä.

3.2 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Yhteishallinnoitu budjetti on kehitetty käytettäväksi erityisesti niille, joilla ei ole kykyä, voimavaroja tai halua itse hallita henkilökohtaisen budjetin suoramaksuja ja opinnäytetyöni tavoitteena onkin tuoda esiin heidän näkökulmansa. Käytöllään se mahdollistaisi joustavamman ja yksilöllisemmän tuen budjetin käyttäjälle, jolloin hän saisi tuen hallinnan ja sitä myötä valinnanvapauden ja osallisuuden kokemuksen elämäänsä ilman vastuuta budjetin hallinnasta. Henkilökohtainen budjetointi tulisi mahdollistaa kaikille ilman, että se on riippuvainen henkilön kyvystä hallinnoida budjettia.

Tutkimuskysymykset:

1. Kuinka hyvin työntekijät kokevat henkilökohtaisen budjetoinnin edistävän asiakkaiden osallisuutta
2. Miten yhteishallinnoitu budjetti voi edistää asiakkaiden osallisuuden toteutumista
3. Miten yhteishallinnoitua budjettia voidaan käyttää Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina

3.3 Toteutus

Opinnäytetyön tutkimusosio on toteutettu Webropol-kyselyn avulla ja se on tehty yhteistyössä Kehitysvammaisten Palvelusäätiön suunnittelijan kanssa. Kyselyn toteuttamista varten minun piti hakea erillinen tutkimuslupa tutkimuksen tekemiseen.

Tutkimuksen kohderyhmä saatiin kartoitettua opinnäytetyön yhteistyökumppanin verkostojen avulla. Kohderyhmä koostui Ihmislähtöinen HB – hankkeen ja Ekso-ten vammaispalveluiden työntekijöistä. Kysely lähetettiin 19 henkilölle kesäkuussa 2021 ja 20 henkilölle syyskuussa 2021. Kyselyyn annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi yhteensä 7 henkilöä.

Tutkimusmenetelmä oli sekä kvantitatiivinen eli määrällinen, että kvalitatiivinen eli laadullinen. Materiaalin analyysi tapahtui aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Kysely koostui avoimista, asteikkoon perustuvista sekä monivalintakysymyksistä. Kysymykset, niiden järjestys ja muotoilu oli kaikille samat. Kaiken kaikkiaan kysymyksiä oli yhteensä 19. Kyselylomakkeen yhteyteen lähetettiin työntekijöille erikseen saatekirje mikä sisälsi kyselyn tarkoituksen ja tavoitteet. Samalla selvensin mitä yhteishallinnoidulla budjetilla tarkoitetaan. Saatekirjeessä painotin kyselyn vapaaehtoisuutta ja luottamuksellisuutta.

Kysely on yksi aineistohankinnan muoto, jossa vastaaja lukee ja vastaa kysymyksiin itsenäisesti. Kysymysten muoto ja sisältö on kaikille sama eli kysymykset kysytään samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselylomaketta käytetään, kun havainnoidaan esimerkiksi henkilön mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia tai käyttäytymistä. (Vilkkä 2007, 28). Kysymysten laatimisessa otin huomioon kohderyhmän sekä kohderyhmän esittämät toiveet. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien näkemyksiä yhteishallinnoidusta budjetista sekä miten se voi edistää asiakkaan osallisuutta ja toimia henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina. Kyselyssä kartoitettiin myös, kuinka hyvin osallisuus toteutuu tällä hetkellä budjetin käyttäjien keskuudessa.

Tulosten tulkinnassa voi esiintyä ongelmia. Haittana voidaan pitää muun muassa epävarmuutta siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat tutkimukseen suhtautuneet ja kuinka huolellisesti kysymyksiin on vastattu. Kyselytutkimuksessa väärinymmärryksiä on vaikea tarkistaa ja vastaamatta jättäminen voi nousta suureksi. Ei myöskään tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, josta kysymyksiä esitetään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 190.) Pysin pitämään kyselylomakkeen mahdollisimman yksinkertaisena, jotta työntekijät jaksaisivat paneutua siihen huolella.

Aineiston analysointi tapahtui sekä kvantitatiivisin, että kvalitatiivisin menetelmin. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus nojaa olemassa olevaan teoriaan, esittää hypoteeseja ja määrittelee käsitteitä. Aineisto kerätään niin, että se on helppo muuttaa määrälliseen eli numeeriseen muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 136.) Webropol kysely muutti osan tuloksista automaattisesti prosentuaaliseen muotoon tulosten selkiyttämiseksi eli tuloksia ei määrällisten vastausten osalta tarvinnut erikseen purkaa. Pienen vastaajamäärän vuoksi tuloksien peilaaminen ja asioiden välisten riippuvuuksien visioiminen oli kuitenkin merkityksentöntä tässä kohtaa. Koska kyselyyn vastanneiden määrä on näin pieni, en tiedä voiko niistä puhua tutkimuksellisin tuloksina.

Avoimet kysymykset analysoin kvalitatiivisesti eli laadullisesti etsimällä vastauksista yhteisiä tekijöitä ja luokittelemalla vastaukset. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on

löytää tai tuoda esille tosiasioita kulttuurista tai sosiaalisesta elämästä sekä löytää aiheeseen uusia näkökulmia. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157–160.) Vastauksista ilmenee, että miten osallisuus toteutuu henkilökohtaisen budjetin käyttäjien keskuudessa ja millä keinoin sitä pystytään budjetoinnin osalta edistämään. Vastauksissa työntekijät kertoivat myös avoimesti mielipiteensä yhteishallinnoidusta budjetista ja miten se edesauttaa osallisuuden toteutumista henkilökohtaisen budjetoinnin osalta. Tuloksissa käytän osittain suoria lainauksia, jotta vastaajien ajatukset tulevat ilmi oikein ja tutkimuksen luotettavuus lisääntyy.

Kyselyn kolmella ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien työtehtävä ja työvuodet sekä nykyisessä työtehtävässä, että henkilökohtaisen budjetoinnin parissa. Kyselyyn vastanneiden joukko koostui pääasiassa sosiaalityöntekijöistä ja palveluohjaajista. Työntekijät olivat vastaamisen aikana työskennelleet työtehtävässään keskimäärin vajaa 4 vuotta; lyhin työssä-oloaika oli 6 kuukautta ja pisin 10 vuotta ja 6 kuukautta. Henkilökohtaista budjetointia vastaajat olivat hyödyntäneet muun työnsä ohella keskimäärin 3 vuoden ajan; lyhimmillään sitä oli käytetty 6 kuukautta ja pisimmillään 6 vuotta ja 6 kuukautta. Tutkimuksen tulokset osiossa siirryn suoraan neljänteen kysymykseen.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET



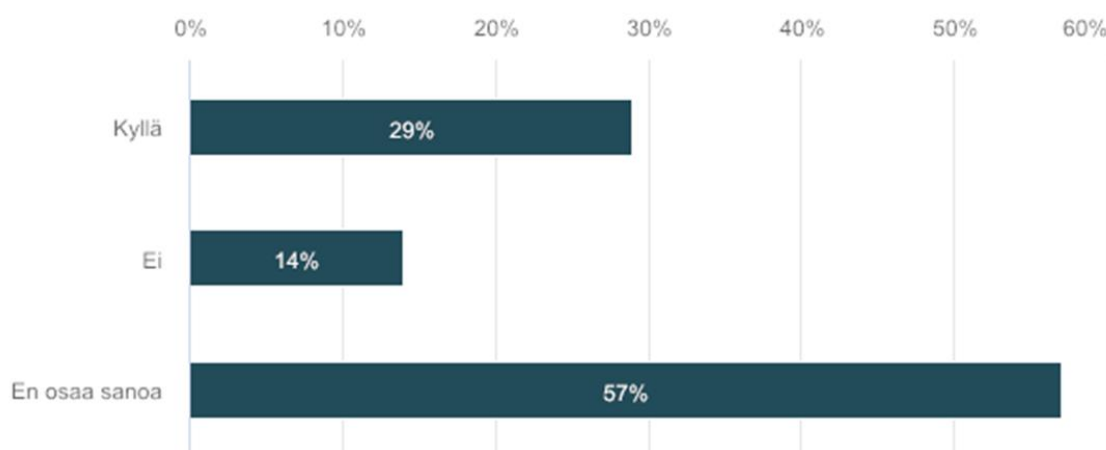
Kuvio 1. Henkilökohtaisen budjetoinnin merkitys

4. kysymys oli suljettu ja käsitteli sitä, kuinka tärkeänä menetelmänä työntekijät kokevat henkilökohtaisen budjetoinnin työssään. Pyysin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikon 1–5 välillä ei lainkaan tärkeästä aivan välttämättömään. Suurin osa työntekijöistä piti henkilökohtaista budjetointia erittäin tärkeänä tai aivan välttämättömänä työmenetelmänä.



Kuvio 2. Yhteistyön merkitys asiakkaan verkoston kanssa henkilökohtaista budjettia laadittaessa

5. ja 6. kysymys olivat suljettuja kysymyksiä ja käsittelivät yhteistyön tekemistä ja sen merkitystä henkilökohtaisen budjetoinnin osalta muiden tahojen kanssa. Pyy-sin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikon 1–5 välillä ei lainkaan tärke-ästä aivan välttämättömään. Kaikki vastaajat kertoivat tekevänsä yhteistyötä mui-den tahojen kanssa henkilökohtaisen budjetoinnin osalta sekä pitivät tämän yh-teistyön merkitystä erittäin tärkeänä, ja muutama aivan välttämättömänä.



Kuvio 3. Kokemus riittävästä koulutuksesta ja tiedonsaannista

7. kysymys oli suljettu kysymys ja siihen vastasi seitsemän työntekijää. Neljä vas-taajista ei osannut sanoa, että ovatko he saaneet riittävästi tietoa ja koulutusta henkilökohtaisesta budjetoinnista. Ainoastaan kaksi vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ja koulutusta henkilökohtaisesta budjetoinnista ja yksi ei kokenut saaneensa sitä riittävästi.

8. kysymys käsitteli mitä kautta työntekijät ovat saaneet tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista. Kysymykseen vastasi seitsemän työntekijää. Opinnäytetyöky-selyn avulla selvisi, että tärkeimpänä tiedonlähteenä toimivat työnantaja, henki-lökohtaisen budjetoinnin hankkeet sekä kirjallisuus.

Vastaajat kertoivat työnantajan järjestäneen koulutustilaisuuksia sekä informoi-neen työntekijöitä henkilökohtaisen budjetoinnin käytänteistä niin valtakunnalli-sista menetelmistä kuin hankkeiden osalta. Meneillään olevat henkilökohtaisen

budjetoinnin hankkeet, hankkeiden koulutukset sekä niiden tulokset toimivat myös tärkeänä tiedonlähteenä henkilökohtaisen budjetoinnin osalta. Muutama vastaaja kertoi myös hankkineensa itsenäisesti tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista.

Työnantajan pitämästä tai järjestämästä koulutustilaisuudesta, työnantajan kirjallisista ohjeista, valtakunnallisista kirjallisista ohjeista/hankkeiden tuloksista.

Eniten tietoa olen saanut itse sitä etsimällä internetistä ja kyselemällä työkavereilta.

Olen itse hankkinut tietoa, osallistunut joihinkin seminaareihin ja saanut myös pienimuotoisen perehdytyksen aloittaessani työt.

9. kysymys käsitteli keskeisimpiä keinoja ja menetelmiä, joita käytetään asiakkaan kanssa henkilökohtaista budjettia suunnitellessa. Kysymykseen vastasi seitsemän työntekijää. Opinnäytetyökyselyn avulla selvisi, että keskeisimpiä keinoja asiakkaan henkilökohtaista budjettia suunnitellessa on dialogi asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijä ja asiakas voivat yhdessä keskustellen miettiä konkreettisia hankintoja, joita asiakas voi budjetilla tehdä. Tarvittaessa asiakas voi kuvata omia toiveitaan palvelujen osalta esimerkiksi kirjoittamalla tai piirtämällä itsenäisesti tai yhdessä läheisen tai omatyöntekijän avustamana. Työntekijät voivat käydä myös keskenään ohjauksellista keskustelua muiden yhteistyötahojen, kuten esimerkiksi oppilaitosten, tai läheisten kanssa siitä miten tukisuunnitelman voi laatia. Työntekijät painottivat kuvailuissaan asiakkaiden omien toiveiden esille tuomista.

Keskustelu ja kuvien käyttäminen asiakkaan kanssa. Asiakkaan ohjaus tukisuunnitelman laatimisessa.

Keskustelen asiakkaan kanssa hänen toiveistaan tai pyydän esim. viestillä vastaamaan muutamaan kysymykseen. Mikäli näyttää siltä, että asiakas toivoo jotakin muuta kuin mitä tällä hetkellä olemassa

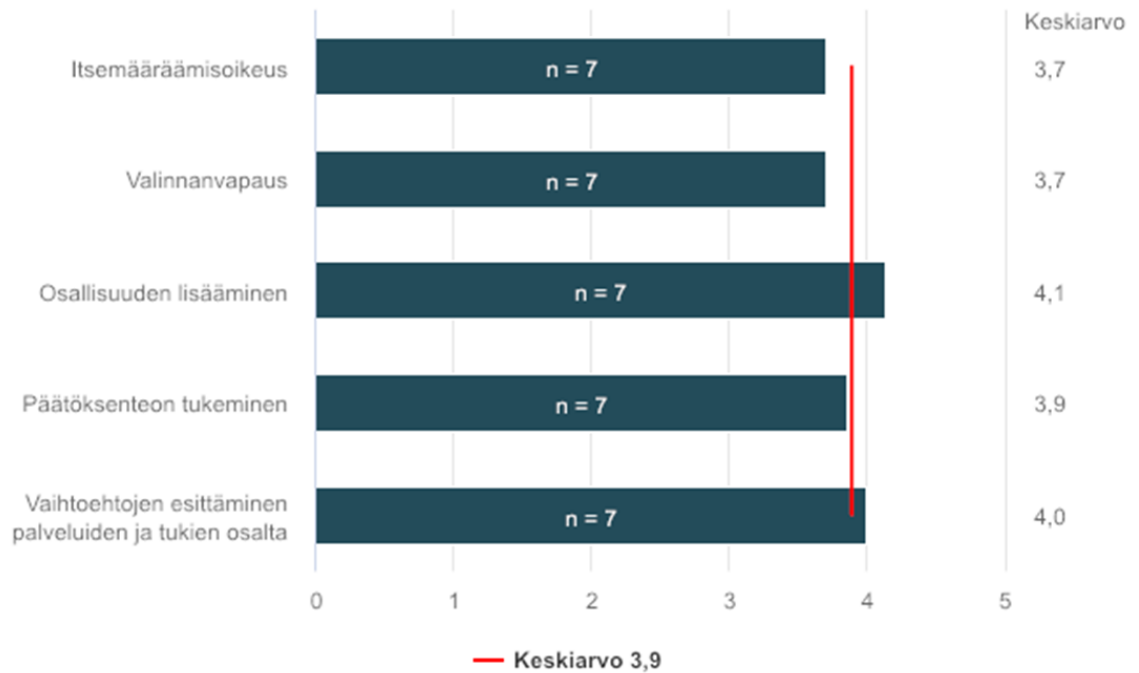
olevissa palveluissa voidaan tarjota, ehdotan tukisuunnitelman laatimista, selvitän kenen kanssa asiakas haluaisi ja voisi sellaista tehdä. Annan tukisuunnitelman tekoon ohjaavaa materiaalia. Tukisuunnitelman saavuttua ja sen tultua hyväksytyksi neuvottelen uudestaan asiakkaan ja verkoston kanssa siitä, miten käytännössä budjetin käyttö toteutuu.

Tarpeellisena pidettiin myös tukimateriaalin antamista asiakkaalle henkilökohtaisen budjetin tukisuunnitelman suunnittelua ja sen laatimista varten. Tukimateriaalina voitiin käyttää mm. kuvia asiakasta ohjatessa. Myös nimettömien ja konkreettisen esimerkkien antaminen siitä, miten toiset asiakkaat ovat hyödyntäneet henkilökohtaista budjettiaan, nähtiin yhtenä hyvänä keinona. Useimmat kertoivat käyttävänsä tukimateriaaleja asiakkaiden ohjaustilanteissa mutta eivät vastauksissaan kuitenkaan avanneet tarkemmin, että millaisia nämä tukimateriaalit ovat. Työntekijät kertoivat toimittavansa tukimateriaalia myös muille yhteistyötahoille, missä kerrotaan tukisuunnitelman laatimisesta. Asiakkaan ei siis tarvitse selviytyä yksin tukisuunnitelman laatimisesta vaan voi pyytää apua esimerkiksi läheisiltä, päivä- ja työtoiminnasta, omaohjaajalta tai toimintayksiköiden työntekijöiltä. Yhteistyön tärkeys tuli myös esille kysymyksissä 5 ja 6, missä kaikki kertoivat tekevänsä yhteistyötä muiden tahojen kanssa henkilökohtaisen budjetoinnin osalta ja pitivät sitä erittäin tärkeänä ja jopa välttämättömänä.

Kerron henkilökohtaisesta budjetoinnista, saatan kertoa usein jonkin esimerkin, mitä HB voisi olla tai miten jokin palvelu on vaihdettu johonkin muuhun. Annan tukisuunnitelman laatimista varten tukimateriaalia tutustuttavaksi sekä käytettäväksi apuna suunnitelman laatimisessa. Tarjoudun auttamaan suunnitelman laatimisessa, usein asiakas haluaa tehdä sen kuitenkin kotona omassa rauhassa jonkun läheisen kanssa yhdessä.

Ohjeistan asiakasta laatimaan tukisuunnitelman, jossa hän voi kuvata omia toiveitaan esimerkiksi kirjoittamalla tai piirtämällä itsenäisesti tai yhdessä läheisen tai omatyöntekijän kanssa. Tähän on käy-

töissä erilaisia materiaaleja, joista osa on lukutaitoisille ja osassa informaatio annetaan kuvien välityksellä. Asiakas voi laatia tukisuunnitelman myös esimerkiksi videon muodossa.



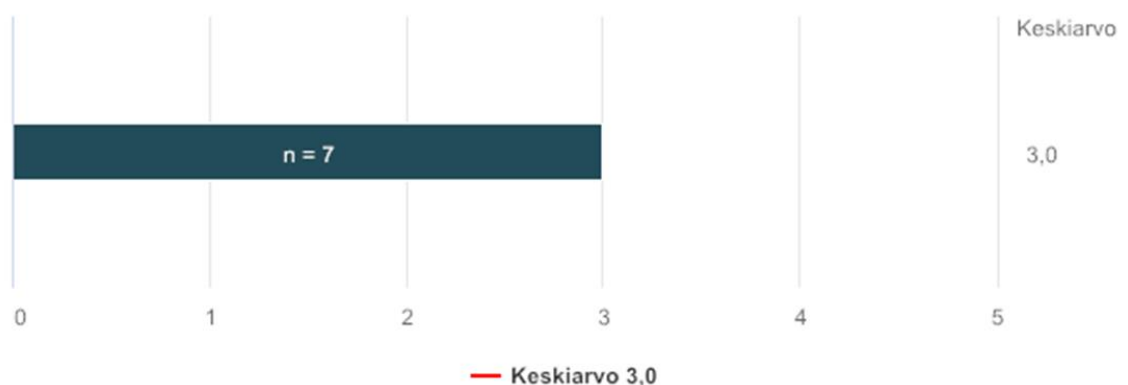
Kuvio 4. Yllä olevien tekijöiden toteutuminen ohjaustilanteissa

10. kysymys oli suljettu ja käsitteli itsemääräämisoikeuden, valinnanvapauden, osallisuuden ja päätöksenteon toteutumista sekä vaihtoehtojen esittämistä ohjaustilanteissa asiakkaiden kanssa. Pyysin työntekijöitä vastaamaan asteikon 1–5 välillä joko erittäin huonosti tai erittäin hyvin toteutuneeksi. Pääasiassa vastaajat kokivat edellisten toteutuneen asiakkaiden kanssa hyvin ohjaustilanteissa. Erietyisesti asiakkaan valinnanvapauden ja osallisuuden toteutuminen sekä päätöksenteon tukeminen ja vaihtoehtojen esittäminen palveluiden ja tukien osalta koettiin toteutuneen ohjaustilanteissa hyvin, jopa erittäin hyvin.



Kuvio 5. Ajan riittävyys asiakkaan tukemiseen henkilökohtaisessa budjetoinnissa muun työn ohella

11. kysymys oli suljettu ja käsitteli työntekijöiden kokemuksia siitä, että onko heillä riittävästi aikaa tukea asiakkaita henkilökohtaisessa budjetoinnissa muun työn ohessa. Pyysin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikon 1–5 välillä harvoin tai ei koskaan/usein tai aina. Kolme vastaajista kertoi, että heillä on harvoin aikaa tukea asiakkaita henkilökohtaisessa budjetoinnissa muun työn ohella. Ainostaan yksi vastaajista koki, että häneltä löytyy aikaa tukea asiakkaita henkilökohtaisessa budjetoinnissa ja loput kolme vastaajista kokivat, että aikaa löytyy silloin tällöin.



Kuvio 6. Työntekijöiden näkemys siitä, jos ulkopuolinen organisaatio tai hanke huolehtisi asiakkaan henkilökohtaisesta budjetoinnista

12. kysymys oli suljettu ja se käsitteli sitä, että pitäisivätkö työntekijät hyvänä sitä, jos ulkopuolinen organisaatio tai hanke huolehtisi asiakkaan henkilökohtaisesta

budjetista. Pyysin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikon 1–5 välillä täysin eri mieltä/täysin samaa mieltä. Kolme vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että olisiko hyvä, jos ulkopuolinen organisaatio tai hanke huolehtisi asiakkaan henkilökohtaisesta budjetista. Ainoastaan yksi vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että olisi hyvä, jos ulkopuolinen organisaatio tai hanke huolehtisi asiakkaan henkilökohtaisesta budjetista. Kaksi vastaajista oli edelliseen liittyen eri mieltä.

13. kysymyksessä kysyin kehittämisehdotuksia liittyen henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamiseen ja siihen vastasi seitsemän työntekijää. Työntekijät antoivat kehittämisehdotuksia käytännön tasolla liittyen budjetoinnin toteuttamiseen, ehdotuksia oli monenlaisia.

Ensimmäiset kehittämisehdotukset liittyivät erilaisten arviointi- ja seurantajaksojen lisäämiseen. Esimerkiksi jokaisen asiakkaan olisi hyvä käydä läpi arviointijakso missä nähtäisiin henkilökohtaisen budjetoinnin sopivuus jokaisen kohdalla yksilöllisesti. Toisaalta pohdittiin sitä, että henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolelle jäävät nyt ne asiakkaat, jotka eivät pysty laatimaan tukisuunnitelmaa edes tuetusti kuten syvästi kehitysvammaiset henkilöt, joilla on puutteita kommunikatiokeinoissa. Tukisuunnitelman päivittämistä asiakkaan asettamien tavoitteiden toteutumisen seuraamiseksi sekä kuukausittaista seurantaa budjetin käytön osalta pidettiin myös tärkeänä kehittämiskeinona.

Koin erityisen hyväksi kehitysvammapoliklinikan kanssa tehdyn yhteistyön. He olivat jo kokeilleet asiakkaan kanssa budjetoitavaa asiaa maksusitoumuksella ja valmiiksi oli jo tieto asiakkaan kokemuksesta. Henkilökohtaisessa budjetoinnissakin voisi joltakin osin olla jonkinlainen arviointijakso toiminnan sopivuudesta.

Toisena asiana korostui omatyöntekijän rooli ja miten tärkeää se olisi asiakkaan palvelujen suunnittelun kannalta. Myös henkilöstön osaamisen lisäämistä sekä selkeämmän toimintamallin luominen henkilökohtaiseen budjetointiin ja sen lainsäädäntöön pidettiin tärkeinä kehittämiskeinoina henkilökohtaisessa budjetoinnissa.

Siinä, että ulkopuolinen huolehtisi henkilökohtaisesta budjetoinnista on puolensa, mutta sosiaalityön rooli jäisi silloin hyvin hallinnolliseksi sen sijaan, että asiakkaan kanssa päästäisiin henkilökohtaisempaan palvelusuunnitteluun, mikä olisi parempi tavoite. Tämä vaatisi sen, että asiakasmäärä yksittäistä työntekijää kohden olisi kohtuullinen ja sosiaalityö tulisi kohdennettua oikein.

Mielestäni on tärkeää, että asiakasta tukee tuttu omatyöntekijä niin muiden tukien ja palvelujen kuin myös henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa. Tämä on asiakkaalle itselleen mielekkäämpää ja myös omatyöntekijällä säilyy kokonaisvaltainen tieto asiakkaasta ja tämän toiveista.

14. kysymys keskittyi siihen, kuinka tasapuolisesti osallisuus toteutuu käyttäjiensä keskuudessa ja siihen vastasi seitsemän työntekijää. Opinnäytetyökyselyn avulla selvisi, että osallisuus ei aina toteudu tasapuolisesti kaikkien sen käyttäjien keskuudessa. Tähän vaikutti erityisesti se, kuinka hyvin asiakas kykenee ilmaisemaan itseään sekä onko hänellä keinoja ja kykyjä kommunikoida omia toiveitaan budjetin käytön osalta. Toisena syynä osallisuuden toteutumattomuuteen oli asiakkaan läheisten mielipiteiden korostuminen tukisuunnitelmaa laadittaessa.

*Osallisuuteen vaikuttaa paljon asiakkaan kyky ilmaista itseään. Sel-
laisten asiakkaiden osalta, jotka tarvitsevat vaihtoehtoisia kommuni-
kointimenetelmiä osallisuudessa on parantamisen varaa.*

*Ei varmaan aina toteudu, joskus asiakas ei tunnu saavan omaa ään-
tään kuuluville, jos vanhemmat ovat kovasti läsnä suunnittelussa
eikä uskalleta sanoa ääneen, mitä oikeasti haluaisi tehdä.*

*Riippuu varmasti siitä, kenen kanssa asiakas laatii tukisuunnitelmaa;
siinä vaiheessa on tärkeää kirjata ylös asiakkaan omaa näkemystä
tuen tarpeista ja toiveista, ja on vaarana, että esim. läheisten mieli-*

piteet korostuvat. Jos jo tukisuunnitelmassa mietitään sopivaa vaihtoehtoista toimintaa, on varmasti vaihtelua senkin suhteen, kuinka esim. tiedonhakua asiakkaan kanssa tehdään ja kuinka tuettu päätöksenteko toteutuu.

Yksi vastaajista kertoi henkilökohtaisen budjetoinnin vahvistavan kaikkien sen käyttäjien osallisuutta, sillä se suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Vastaaja toi esille myös sen, että kaikkia asiakkaan toiveet eivät ole aina toteutettavissa millä siis voi olla vaikutusta osallisuuden tasapuoliseen toteutumiseen.

15. kysymyksessä pyysin työntekijöitä antamaan esimerkkejä tilanteista, joissa henkilökohtaisen budjetin käyttäjä on päässyt itse vaikuttamaan omaan palvelutarpeeseensa. Kaikki seitsemän työntekijää antoivat esimerkin asiakastilanteesta ja siitä, miten asiakkaan toiveet pystyttiin toteuttamaan henkilökohtaisen budjetin avulla. Erityisesti asiakkaan henkilökohtaisen avustajan rooli korostui esimerkeistä.

Asiakas ei pystynyt käymään päivätoiminnassa, kun ryhmässä oli haastavaa toimia. Yksilöllinen toiminta avustajan kanssa mahdollisti päiväaikaisen harrastustoiminnan toteutumisen budjetilla.

HB:n käyttäjä ei ole kokenut ryhmämuotoista päivätoimintaa itselleen mielekkääksi, joten hänelle on suunniteltu päiväaikaista toimintaa henkilökohtaisen budjetoinnin kautta. Oman avustajan avulla asiakas voi tehdä itselleen mieleisiä asioita, esimerkiksi harrastaa kuvataidetta.

Toisena teemana esimerkeissä korostui asiakkaan muutokset hänen palveluisaan henkilökohtaisen budjetoinnin avulla. Esimerkiksi päiväaikaisen toiminnan tai muun ryhmämuotoisen toiminnan muutos asiakkaalle mieleisempään toimintaan joidenkin päivien osalta tai opiskeluun. Uuden harrastuksen aloittaminen oli myös yleistä henkilökohtaisen budjetin avulla.

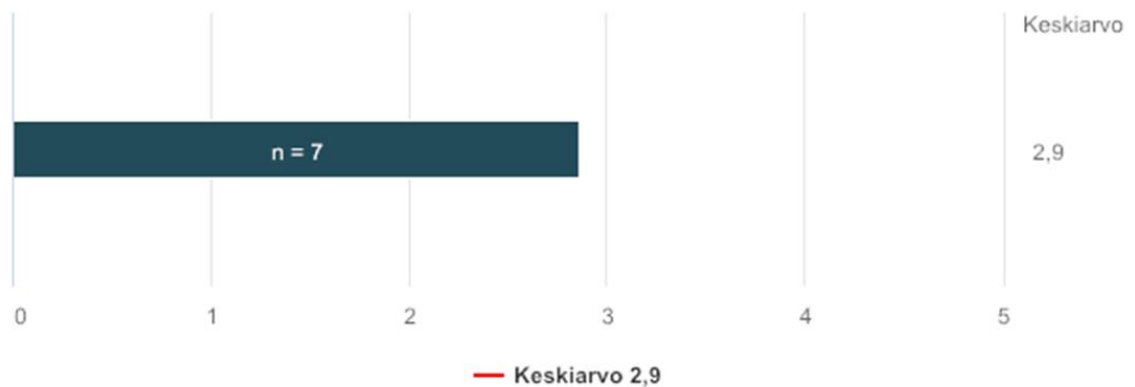
Asiakkaalle ei sopinut ryhmämuotoinen päivätoiminta ja kehitysvammapoliklinikan kanssa oli kokeiltu ratsastusta. Asiakas pitää eläimistä ja hänelle on nyt suunniteltu hb:lla alkavaksi päivätoimintapäivä kerran viikossa eläinten kanssa. Asiakas on tuetusti saanut siis vaihdettua palvelut, itsenäisesti hän ei olisi siihen kyennyt.

Asiakkaat, jotka eivät ole enää oppivelvollisia, joiden pääasiallinen toimeentulo perustuu työkyvyttömyyteen liittyviin etuuksiin, voivat olla oikeutettuja vammaispalvelujen järjestämään päiväaikaiseen toimintaan. Kaikki eivät halua osallistua ryhmämuotoiseen toimintaan. Jotkut heistä ovat HB:n kautta pystyneet järjestämään itselleen opiskelupaikan, joka muutoin olisi heille maksullinen kuljetuksineen. Eräs asiakkaani suunnittelee tavoittelevansa uutta ammattia hb:n avulla.



Kuvio 7. Henkilökohtaisen budjetoinnin edistäminen ISF:n avulla

16. kysymys oli suljettu ja se käsitteli sitä, että edistäisikö ISF:n eli yhteishallinnoidun budjetin toimintamalli henkilökohtaisen budjetoinnin toimintamallia Suomessa. Pyysin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikolla 1–5 välillä erittäin vähän tai ei lainkaan/erittäin paljon. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että yhteishallinnoitu budjetti voisi parantaa henkilökohtaisen budjetoinnin käytettävyyttä Suomessa jonkin verran. Yksi vastaajista ajatteli, että yhteishallinnoitu budjetti parantaisi henkilökohtaisen budjetoinnin käytettävyyttä Suomessa melko paljon ja kaksi vastaajista ajatteli sen parantavan henkilökohtaisen budjetoinnin käytettävyyttä Suomessa erittäin paljon.



Kuvio 8. Oman työn kehittäminen ISF:n avulla

17. kysymys oli suljettu ja se käsitteli työntekijöiden oman työn edistämistä IFS:n eli yhteishallinnoidun budjetin toimintamallin avulla. Pyysin työntekijöitä vastaamaan kysymykseen asteikolla 1–5 välillä erittäin vähän tai ei lainkaan/erittäin paljon. Kolme vastaajista ajatteli, että yhteishallinnoidun budjetin toimintamallilla olisi melko vähän vaikutusta heidän työnsä paranemiseen. Kaksi vastaajista ajatteli, että se kehittäisi tai parantaisi heidän työtänsä jonkin verran ja loput kaksi ajatteli, että se kehittäisi tai parantaisi heidän työtänsä melko paljon.

18. kysymyksessä kysyin työntekijöiltä, että miten yhteishallinnoidun budjetin toimintamallia voisi hyödyntää Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina? Kysymykseen vastasi viisi työntekijää. Opinnäytetyökyselyn avulla selvisi, että yhtenä keinona yhteishallinnoidun budjetin hyödyntämisessä Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina pidettiin asiakkaan osallistumisen tason määrittelyä. Yksi vastaajista pohti myös tukihenkilöiden roolin korostumista silloin, jos asiakkaan kommunikaation keinot ovat rajalliset tai kykyä budjetin hallintaan ei ole; kuka näistä huolehtii ja minkälaiset sopimukset heidän kanssa tehdään?

Kuten aiemmin kirjoitin, osa asiakkaista jää nyt HB:n ulkopuolelle, jos kommunikaation keinot ovat rajalliset ja mielipidettä tulkitaan esim. tilanteisesti eleistä ja ilmeistä. Tällaisen asiakkaan kanssa on

kokeiltava uusia asioita ja tulkittava sitten hänestä, pitääkö hän näistä asioista vai ei. Voisivatkohan tällaiset asiakkaat hyötyä IFS:ta eli tuo mainittu osallistumisen tason säätely? Kuinka sen sitten saisi selville, että haluaako asiakas vaihtaa jonkin palvelun kokonaan kokeiltuun asiaan X, on erittäin hyvä kysymys. Ylitulkinnan vaara on. Tällöin tukihenkilöiden rooli korostuu. Myös "kirstunvartijat" on nimitettävä, jos asiakas ei pysty tai halua itse hallita budjettiaan: mistä näitä henkilöitä saa, millaiset sopimukset heidän kanssaan tehdään asiasta?

En osaa sanoa, en ole perehtynyt tähän malliin riittävästi. Kuvaus kuulostaa kyllä hyvältä, yhteneväisiä periaatteita HB:n kanssa on (keskittyminen hyvän elämän luomiseen) ja uutta ehkä tuo joustavuus -ajattelu ja tukeen liittyvä osallistumisen taso. Ehkä tuo osallistumisen tason määrittely voisi olla tarpeellinen ottaa mukaan HB:n "tukipilariksi".

Tärkeänä pidettiin myös mahdollisuutta saada lisää resursseja työntekijöiden osalta, jotta henkilökohtaisen budjetin käyttäminen olisi mahdollista yhä useamman asiakkaan kanssa. Eräs vastaajista piti hyvänä myös sitä, että asiakas valitsee itse palveluntuottajansa.

HB: käyttämisen mahdollisuutta lisätä lisäämällä työntekijöiden resurssin mahdollisuutta asiakkaita kohtaamiseen.

On hyvä, että asiakas valitsee palveluntuottajansa. Mallin perusajattusta voi toteuttaa HB:ssa kunnissa nykyisellään ja on toteutettukin osittain.

19. kysymys antoi työntekijöille vielä mahdollisuuden kertoa ajatuksiaan liittyen henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämiseen erityisesti yhteishallinnoidun budjetin toimintamallin näkökulmasta. Kysymykseen vastasi kolme työntekijää. Erityisesti pohdittiin sitä, että toteutuuko ISF-malli tasapuolisesti sen käyttäjien keskuudessa sillä kaikki asiakkaat eivät pysty tekemään itsenäisesti päätöksiä tar-

vitsemistaan palveluista. Toisaalta yksi vastaajista nosti esiin sen, että yhteishal-
linoitun budjetin avulla käyttäjä pystyy vaikuttamaan juuri siihen, kuinka paljon
tai vähän hän haluaa olla mukana budjettinsa hallinnassa eli hän saa valita osal-
listumisen tasonsa tämän mukaan.

*Individual Service Funds -mallissa (ISF) asiakas valitsee palveluntuottajan, ja
palveluntuottaja määrittelee asiakkuudelle kokonaishinnan. ISF-mallissa pal-
veluntuottaja hankkii alihankintana ne palvelut, joita ei pysty itse tuottamaan.
Alihankinnan käyttäminen tässä epäilyttää, saako asiakas sellaista palvelua
kuin valitsemaltaan palveluntuottajalta halusi? Laadunvalvonta? Kaikki eivät
pysty valitsemaan palveluntuottajaa vaan tarvitsevat runsaan tuen HB:n käyt-
töön, palveleeko malli tasapuolisesti?*

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa lisää tietoa henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatavoista osallisuuden edistäjänä. Kyselyn avulla kartoitettiin, kuinka hyvin osallisuus toteutuu budjetin käyttäjien keskuudessa Eksoten vammaispalveluissa sekä miten yhteishallinnoitu budjetti edistäisi asiakkaiden osallisuuden toteutumista. Työntekijöitä pyydettiin kertomaan näkemyksensä yhteishallinnoidun budjetin toimintamallista ja antamaan konkreettisia kehittämissuhteita, miten se voisi toimia Suomessa henkilökohtaisen budjetin tukipilarina asiakkaan osallisuuden edistäjänä. Pyrin vastaamaan kolmeen tutkimuskysymykseen: kuinka hyvin työntekijät kokevat henkilökohtaisen budjetoinnin edistävän asiakkaiden osallisuutta? Miten yhteishallinnoidun budjetin toimintamalli voi edistää osallisuuden toteutumista? Miten yhteishallinnoidun budjetin toimintamalli voi toimia Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina?

1. Osallisuuden toteutuminen henkilökohtaisessa budjetoinnissa

Keskeisten tulosten mukaan henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisen. Henkilökohtainen budjetointi edellyttää kuitenkin asiakkaalta aktiivista toimijuutta, joten toimintamalli suosii asiakkaita, kenellä on paljon voimavaroja niin budjetin suunnitteluun kuin sen hallintaan. Henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolelle jäävät nyt ne asiakkaat, jotka tarvitsevat apua tukisuunnitelman laatimiseen. Esimerkiksi syvästi kehitysvammaiset henkilöt, joiden mielipiteitä tulkitaan puheen ja muiden kommunikointikeinojen puuttuessa, jäävät kokonaan henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolelle. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä hyödyntävät asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea, jotta osallisuus voi toteutua parhaalla mahdollisella tavalla. Myös vanhempien tai läheisten mielipiteiden korostuessa voi asiakkaan kokemus osallisuudesta heikentyä.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauden lisääntymisen on todettu olevan helpommin paljon voimavaroja omaavien palvelunkäyttäjien hyödynnettä-

vissä. (Lehtonen ym. 2018, 78.) Henkilökohtaisessa budjetoinnissa asiakkaan pitäisi pystyä suoriutumaan itsenäisesti henkilökohtaisen budjetin tukisuunnitelman laatimisesta sekä määrittää, miten ja mihin hän budjettia käyttää eli tämä rajaa automaattisesti osan asiakkaista henkilökohtaisen budjetin ulkopuolelle. Ongelmana on kuitenkin se, että monet näistä asiakkaista ovat vaikeassa elämäntilanteessa moninaisine palvelutarpeineen ja useimmiten heillä ei ole kykyä tai voimavaroja valita itselleen sopivia palveluita. (Hanhinen & Hyvärinen 2017, 15, 42). Työntekijät kokevat myös, että heillä ei ole riittävästi aikaa tällä hetkellä tukea asiakkaita henkilökohtaisen budjetin käytössä muiden työtehtäviensä ohella. Tällä hetkellä henkilökohtaisen budjetoinnin riskinä on epätasa-arvon lisääntyminen palvelun käyttäjien välillä.

2. Yhteishallinnoitu budjetti henkilökohtaisen budjetoinnin tukipilarina ja osallisuuden edistäjänä

Työntekijät pitivät yhteishallinnoidun budjetin vaikutuksia hyvänä mutta ulkopuolinen palveluntuottaja asiakkaan henkilökohtaisen budjetin hallitsijana epäilytti suurinta osaa kyselyyn vastanneista. Asiakkaan osallisuuden tason määrittelyä pidettiin kuitenkin tarpeellisena yhteishallinnoidun budjetin toimintamallissa ja tämä nähtiin hyvänä keinona edistää henkilökohtaisen budjetin käytettävyyttä ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä. Tästä hyötyisivät erityisesti ne asiakkaat, jotka jäävät nyt henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolelle. Työntekijät voivat tarkastella yhdessä asiakkaan kanssa esimerkiksi hänen vaikuttamismahdollisuuksiansa omaan elämänkulkuun ja elinympäristöön, vuorovaikutusta, sosiaalisia suhteita, keskinäistä luottamusta sekä asiakkaan omia merkityksellisyyden ja taroituksellisuuden kokemuksia.

Tukihenkilöiden roolin korostumista pohdittiin yhteishallinnoidun budjetin toimintamallissa niin tuetun päätöksenteon kuin budjetin hallinnan osalta. Yksi työntekijöistä mietti, että mistä näitä tukihenkilöitä saadaan ja millaiset sopimukset heidän kanssaan tehdään, jos asiakkaiden kommunikaatiokeinot tai kyky toimia ovat rajalliset. Henkilökohtaisen budjetin kehittämistyössä on jo aiemmin tuotu esiin tuetun päätöksenteon merkitys silloin kun ihminen tarvitsee apua valintojen ja

päätösten tekemisessä. Valinnanvapaus ei automaattisesti tarkoita, että valinta pitää tehdä itse (Rajalahti & Duffy 2016, 11).

Osa työntekijöistä pohti myös asiakkaan omatyöntekijän roolia ja miten se muuttuisi yhteishallinnoidun budjetin myötä. Yksi työntekijöistä pohti, että muuttuuko sosiaalityön rooli liian hallinnolliseksi, jos asiakkaan kanssa ei päästä tekemään henkilökohtaisempaa palvelusuunnittelua henkilökohtaisen budjetin osalta. Omatyöntekijän roolia pidettiin edelleen tärkeänä niin asiakkaan palvelukokonaisuuden sekä henkilökohtaisen budjetin suunnittelun kannalta. Samalla tuotiin esiin, että asiakasmäärä yksittäistä työntekijää kohden pitää olla kohtuullinen, jotta olisi enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen ja sosiaalityö kohdentuisi oikein. Vahvaa työntekijäresurssia pidettiin tärkeänä sillä se mahdollistaisi myös henkilökohtaisen budjetoinnin käytön yhä useamman asiakkaan kohdalla. Riittävän tuen tarjoaminen palveluprosessin aikana on katsottu yhdeksi tärkeäksi keinoksi vähentää eriarvoisuutta palvelunkäyttäjien kesken. (Kirjavainen, 78–79). Valokivi (2008) tuo myös ilmi, kuinka kumppanuuteen perustuva osallisuus mahdollistaa valinnanvapauden hyödyt vähemmän voimavaroja omaaville asiakkaille. Tällöin vastuu jakautuu tasapuolisesti asiakkaan ja työntekijän välillä. (Valokivi 2008, 79–80.)

Alihankinnan käyttäminen epäilytti myös yhteishallinnoidun budjetin toimintamallissa. Asiakkaan valittaessa itselleen sopivaa palveluntuottajaa, tulee palveluntuottaja määrittelemään asiakkuudelle kokonaishinnan ja hankkii alihankintana ne palvelut, joita ei pysty itse tuottamaan. Yksi työntekijöistä pohti, että saako asiakas alihankinnan näkökulmasta katsottuna riittävän laadukasta palvelua ja miten laadunvalvonta tämän osalta toimisi. Hän pohti myös, että palveleeko malli kaikkia asiakkaita riittävän tasapuolisesti, sillä osa asiakkaista ei pysty valitsemaan itselleen palveluntuottajaa vaan tarvitsee runsaan tuen henkilökohtaisessa budjetoinnissa.

3. Kehittämistarpeet henkilökohtaisessa budjetoinnissa

Kehittämistarpeita henkilökohtaisen budjetoinnin osalta nostettiin esiin liittyen selkeämmän toimintamallin luomiseen niin henkilökohtaiseen budjettiin, kuin

sen lainsäädäntöön. Myös työntekijöiden osaamisen kehittämistä pidettiin tärkeänä. Henkilökohtainen budjetointi sisältää monia muutoksia niin rahoitusmaaleissa, palveluissa, ammattilaisten rooleissa ja lähiyhteisöissämme. (Rajalahti & Duffy 2016, 19.) Järjestelmänä henkilökohtaisen budjetoinnin tulee olla joustava ja mahdollistaa tuen hankkiminen innovatiivisesti hyödyntäen laajasti niin perinteisiä sosiaalipalveluita, kuten julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluita sekä kulttuuri- ja opetuspuolelta ja ihmisten omia tukiverkostoja. Tutkimuksissa on osoitettu, että mitä joustavampi henkilökohtaisen budjetoinnin järjestelmä on, sitä kustannus-vaikuttavampia ovat myös sen tulokset (Rajalahti & Duffy 2016, 10). Tämä mahdollistaa myös yhteistyön lisäämisen ja kehittämisen eri palvelusektoreiden välillä mikä nähtiin myös tarpeellisena kehittämiskeinona henkilökohtaisessa budjetoinnissa. On myös osoitettu, että henkilökohtaistetut palvelut toteutuvat parhaiten silloin kun käytössä on niin julkisia, yksityisiä kuin kolmannen sektorin palveluita. Tämä mahdollistaa palvelun käyttäjälle myös sen, että hän pystyy itse määrittelemään osallistumisensa tason sillä hetkellä olevien resursien sekä elämäntilanteensa mukaan. (Kirjavainen 77–78.)

6 POHDINTA

6.1 Aiheen pohdintaa

Asiakkaan osallisuus toteutuu henkilökohtaisessa budjetoinnissa parhaiten silloin, kun asiakkaalla itsellään on riittävästi kykyjä ja voimavaroja toimia aktiivisesti oman elämänsä päätöksenteossa. Tämä tarkoittaa usein sitä, että asiakas kykenee kommunikoimaan halunsa ja tarpeensa tai hänellä on riittävästi sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita omassa elämässään. Sosiaalisesti merkityksellisiä suhteita on erilaisia ja ne pitäisi aina huomioida budjetin suunnittelun, käytön ja hallinnan osalta, erityisesti silloin, jos asiakkaalla on tarve tuetulle päätöksenteolle.

Asiakkaan tukihenkilönä budjetin suunnittelun ja hallinnoinnin osalta voi toimia esimerkiksi perheenjäsen tai ystävä, sen ei automaattisesti tarvitse olla asiakkaan valitsema toinen palveluntuottaja. Yhteishallinnoitu budjetti voisi soveltua käyttöön kuitenkin erityisen hyvin silloin kun henkilö tai budjetin käyttäjä asuu sellaisessa asumispalveluyksikössä, johon hän on tyytyväinen ja jonka työntekijät ovat tosiasiallisesti hänen lähi-ihmisiään. Tällöin työntekijä tuntee asiakkaan ja pystyisi avustamaan asiakasta sekä palveluntuottajien valinnassa, että budjetin hallinnassa. Näin osallisuus voisi toteutua jopa paremmin asiakkaan näkökulmasta. Asumispalveluyksikön työntekijä voisi toimia asiakkaan omatyöntekijänä henkilökohtaisen budjetoinnin osalta ja kaupungin tai kunnan vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja olisi säännöllisesti yhteydessä asiakkaan asumispalveluyksikön omatyöntekijään. Tämä olisi myös mielenkiintoinen aihe opinnäytetyöni jatkotutkimuksena.

Jotta asiakkaan valinnanvapaus voi aidosti toteutua, vaatii se vahvan työntekijäresurssin palveluohjauksessa. Resurssien lisääminen tulee väistämättä lisäämään mallin kustannuksia. (Lehtonen ym. 2018, 82.) Kustannusten nousua voidaan ajatella myös toisesta näkökulmasta; asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisääntyessä, voivat kustannukset ja sitä myötä budjetin summakin pienentyä. Työntekijöiden kertomien esimerkkien mukaan henkilökohtainen budjetti on mahdollistanut asiakkaille hyvinvoinnin kannalta jopa välttämättömiä asioita. Asiakas

on voinut kokea ryhmämuotoisen päivätoiminnan epämielekkäänä ja haastavana tai taloudellinen tilanne on voinut olla liian heikko uuden harrastuksen aloittamiseen. Henkilökohtaisen budjetin avulla asiakas on voinut vaihtaa esimerkiksi yhden päivätoimintapäivänsä henkilökohtaisen avun palkkaamiseen tai harrastustoiminnan aloittamiseen. Osa asiakkaista on pystynyt järjestämään itselleen myös opiskelupaikan tai harkitsemaan uuden ammatin tavoittelua henkilökohtaisen budjetin avulla. Sekä palvelunkäyttäjät, että palveluntuottajat hyötyvät valinnanmahdollisuuksista. Valinnanmahdollisuudet lisäävät asiakkaan itsenäisen päätöksenteon mahdollisuutta ja tätä myöten itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen edistää myös asiakkaan hyvinvointia. (Kirjavainen 2016, 80.)

Ammattilaisen rooliin ja vastuuseen niin päätöksenteon tukemisessa ja vaihtoehtojen esille tuomisessa tulee joka tapauksessa kiinnittää huomiota henkilökohtaisen budjetin kehittämistyössä. Tarvitaan lisää työntekijäresursseja, koulutusta ja osaamista niin henkilökohtaisesta budjetoinnista, valinnanvapauden tukemisesta sekä eri tuetun päätöksenteon menetelmistä eri asiakasryhmille. Mahdollisuus valita henkilökohtainen budjetti on yhdenvertaisuuden lisäämisen kannalta tärkeää ja toimintamallia tulisikin kehittää palvelujen näkökulmasta niin, että se olisi helpommin saavutettavissa ja käytettävissä erityisesti enemmän tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta.

6.2 Prosessin arviointia

Tutkimuksen eettisyyden toteutumiseksi piti kiinnittää huomiota moniin eettisiin seikkoihin koko tutkimusprosessin ajan. Vastaajien taustatiedot jätin tietoisesti selvittämättä eettisistä syistä, sillä niillä ei ollut tutkimuksen kannalta merkitystä. Vastausten tulkinta on tutkijan vastuulla, joten tutkijana olen vastuussa siitä, että tulokset esitetään totuudenmukaisesti ja tarkasti. Aineistoa analysoidessani minun piti muistaa olla objektiivinen ja huomioida monenlaiset kokemukset aihetta koskien.

Opinnäytetyöprosessi on ollut haasteellinen ja opettavainen. Nyt kun opinnäytetyöni on valmis, niin näin jälkikäteen ajatellen tekisin monta asiaa toisin. Alun perin suunnittelemani aikataulu ei pitänyt lainkaan. Opinnäytetyöprosessin eri vaiheet vaativat arvioitua enemmän aikaa. Kyselylomakkeen tekemiseen olisi pitänyt varata huomattavasti enemmän aikaa ja se olisi pitänyt testata etukäteen. Kysymyksiä olisi pitänyt miettiä tarkemmin sen osalta, että ovatko ne relevantteja tutkimuskysymysten kannalta. Se olisi helpottanut sekä kyselyyn vastaamista, että sen analysointia. Oman haasteensa opinnäytetyöprosessiin toi myös vallitseva epidemiatilanne sekä tutkimuksen sijoittuminen kesälomakaudelle. Tutkimuksen sijoittuminen kesälomakaudelle vaikutti selvästi myös kyselyyn vastanneiden määrään. Opinnäytetyön työstäminen yksin on ollut raskasta mutta yhteistyökumppanin tuki opinnäytetyöprosessin ajan oli korvaamatonta. Myös opinnäytetyöprosessin aikana saamani erinomainen ohjaus motivoi ja vauhditti työkentelyäni erityisesti sen loppuvaiheessa.

LÄHTEET

Ahlsten, M. 2014. Tiedän mitä tahdon! Kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilusta vammaispalveluissa. Kehitysvammaliitto, Kehitysvammaisten Palvelusäätiö.

Breedlove, L. 2020. Self-Direction Worldwide. Contrasting beliefs and their impact on practice. A discussion paper from the centre for welfare reform. Citizen Network.

Duffy, S. 2018. Self-Directed Support – If it’s so good then why is it so hard. Centre for Welfare Reform.

Eriksson, S. 2013. Laitoskulttuurista itsemääräämiseen – Tutkimus henkilökohtaisesta budjetoinnista vammaispalveluissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Eronen, M. 2013. Opinnäytetyö (ylempi AMK). Henkilökohtainen budjetointi kehitysvammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminnoissa. (Opinnäytetyö YAMK.) Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.)

Hallituksen esitys HE 47/2017. 2.1.13 Henkilökohtainen budjetointi. Annettu Helsingissä 09.05.2017.

Hanhinen, S. Hyvärinen, S. 2017. Lastensuojelu sotessa. Selvitys sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen perusteista ja vaikutuksista lastensuojeluun. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Hirsijärvi, S. Remes, P. Sajavaara P. Tutki ja kirjoita. 2008. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

In Control Scotland. 2014. An In Control Scotland Report. Individual Service Funds and spending a budget flexibly. An independent evaluation of the NHS Highland Individual Service Fund trial (November 2013 – April 2014).

Kirjavainen, M. 2016. Henkilökohtaistaminen Ison-Britannian aikuisten sosiaalihuollossa vuosina 2007–2014 – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lisensiaatintyö. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Koho, S., Rautapuro, A., Ronkainen, E., Ruotsalainen, K. & Sandell, A-M. 2014. Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa. Projektin loppuraportti. Forum Virium Helsinki Oy.

Laitinen, M. Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. 2010. Gaudeamus Helsinki University Press.

Lehto, T. 2010. Henkilökohtainen budjetointi – Esimerkkejä ja kokemuksia maailmalta. Osana Tiedän mitä tahdon! – Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämissuunnitelman selvitys- ja suunnitteluvaihetta.

Lehtonen, L., Hiilamo, H., Erhola, M. Arajärvi, P., Huttunen, J., Kananoja A., Kekomäki, M., Pohjala, A., Tainio H., Lillrank, P., Saxell, T., Silander, K. & Vartiainen, P. 2018. Valinnanvapaus SOTE-uudistuksessa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. Vol. 55.

Leinonen, E. 2014. Henkilökohtainen budjetti. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus kansainvälisestä tutkimuksesta. (Pro gradu -tutkielma.) Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Myllymäki, P. Timonen-Kallio, E. & Kinos, S. 2020. Asennetta ja menetelmiä osallisuuden edistämiseen eri toimintaympäristöissä. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 270.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Gaudeamus.

Patronen, M. Melin, T. Tuominen-Thuesen, M. Juntunen, E. Laaksonen, S. & Karikko W. 2012. Henkilökohtainen budjetti. Asiakaslähtöinen toimintamalli omaishoidossa. Helsinki: KL-Kustannus Oy. Hakapaino.

Pearson, C. Ridley, J. Hunter, S. 2014. Policy and practice in Health and Social care. Self-directed Support: Personalisation, Choice and Control. Dunedin Academic Press Ltd.

Perälä, J. Hiilamo, H. 2019. Henkilökohtainen budjetti ajattelu- ja toimintatapana. Sitran selvityksiä 151.

Pohjola, A. Kairala, M. Lyly, H. Niskala, A. 2017. Asiakkaasta kehittäjästä vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino Tampere.

Rajalahti, A. & Duffy, S. 2016. Kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämistyöstä. Tampere: Kehitysvammaisten palvelusäätiö.

Sanderson, H. Bennett, S. Stockton, S. Lewis, J. 2012. A groundswell report. Choice and control for all: the role of Individual Service Funds in delivering fully personalised care and support.

Self-Directed Futures. 2019. A Guide to Individual Service Funds. Institute of Public Care. Oxford Brookes University.

Smith, S. Brown, F. 2018. Individual Service Funds. A guide to making Self-Directed Support work for everyone. On behalf of In Control Scotland. Published by the Centre for Welfare Reform in association with Citizen Network.

Social Care Act. 2013. Section 4. Options for self-directed support. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.legislation.gov.uk/asp/2013/1/section/4/enacted>

Sola, M., Kortensniemi, P. & Patronen, M. 2015. Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Tampereella – Oppeja lainsäädännön uudistamiseen. Sitran selvityksiä. Sitra.

STM. 2020. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeeseen myönnetään 2,9 miljoonaa euroa valtionavustusta. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://stm.fi/-/vammaisten-henkiloiden-henkilokohtaisen-budjetoinnin-kokeiluhankkeeseen-myonnetaan-2-9-miljoonaa-euroa-valtionavustusta>

THL. 2020. Henkilökohtainen budjetointi vammaispalveluissa. Henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke. Saatavilla sähköisesti osoitteessa file:///C:/Users/tiiab/Downloads/HB-Taustamateriaali_lokakuu2020.pdf

Topo, P. 2012. Itsemääräämisoikeuden monet ulottuvuudet. Pääkirjoitus, Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti.

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Vernerinet.net. 2017. Yksilökeskeinen työote. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://verneri.net/yleis/yksilokeskeinen-ajattelu-suunnittelu-ja-toiminta>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.

Watson, C. 2020. A Commissioners' Guide to Individual Service Funds. Published by the Centre for Welfare Reform in association with IPC.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

olen sosiaalialan opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä osana sosionomin (AMK) tutkintoani yhteistyössä Kehitysvammaisten Palvelusäätiön kehittämistoiminnan kanssa. Opinnäytetyön aiheena on yhteishallinnoidun budjetin toimintamalli. Tästä käytetään englanniksi käsitettä Individual Service Funds (ISF). ISF sijoittuu suoramaksujen (engl. direct payments) ja perinteisten palvelujen välimaastoon.

ISF on kehitetty asiakkaille, joilla ei ole kykyä tai halua itse hallita henkilökohtaisen budjetin suoramaksuja. ISF:n avulla asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten sekä mihin heidän henkilökohtainen budjettinsa käytetään ilman vastuuta budjetin itsenäisestä hallinnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kunta tai muu palveluntarjoaja hallitsee asiakkaan henkilökohtaista budjettia, mutta asiakas itse päättää siitä, mihin tukiin ja palveluihin hänen henkilökohtainen budjettinsa käytetään. Budjetin käyttäjä voi siis halutessaan ainoastaan keskittyä budjetin suunnitteluun. ISF mahdollistaa budjetin käytön ja hallinnan monenlaisissa palveluissa. Esimerkiksi Iso-Britanniassa ISF-organisaatioina voivat toimia asiakkaan palveluntuottajat, taloudelliset neuvonantajat tai erilaiset henkilökohtaisen avun organisaatiot. Budjetin käyttäjä valitsee ne tuet sekä palvelut, jotka kokee itselleen tarkoituksenmukaisiksi ja mielekkäiksi. Kunta tai muu palvelun järjestämisestä vastaava taho hoitaa budjetin toteuttamiseen liittyvät järjestelyt asiakkaan puolesta. Asiakkaan yksilöllisen tuen tarpeet määrittelevät palveluiden sekä tukien lopulliset kustannukset. Käyttökohteiden rajauksessa ja rahoituskanavissa on havaittu maakohtaisia eroja muun muassa siinä, keiltä palveluntarjoajilta tukea ja palveluja voi budjetilla hankkia, ja onko kyseessä esim. sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutussektorien rahoitus.

ISF-toimintamallin viisi keskeistä ominaisuutta:

1. Palveluntarjoaja hallitsee käyttäjän henkilökohtaista budjettia joko kokonaan tai osittain asiakkaan puolesta, ja rahan käyttö on määritetty käytettäväksi kyseisen henkilön tukeen tai muihin vastaaviin palveluihin.

2. Mitään erityisiä tehtäviä ei ole määritelty etukäteen, jotta HB:n käyttäjällä on valtuudet suunnitella palveluntarjoajan kanssa tarvitsemastaan tuesta sekä siitä, että miten, missä ja milloin tukea käyttäjä saa. Asiakas voi halutessaan pyytää tukea esimerkiksi maksetun tuen tai hyvinvointiteknologian muodossa.

3. Käyttäjän budjettiin kuuluvaa rahaa tai tukea voidaan siirtää joustavasti tuleviin viikkoihin tai kuukausiin.

4. ISF-malliin on liitetty selkeät kirjalliset tiedot, jotka kertovat tarkasti käyttäjän budjetin järjestelytavat sekä vahvistaa mahdolliset budjetin hallinnosta johtuvat kustannukset.

5. Siirrettävyys on olemassa eli budjetin käyttäjä voi valita käyttää budjettiaan eri tavalla tai toisen palveluntarjoajan kanssa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia olemassa olevan teorian pohjalta millaisia vaikutuksia ISF:n käytöllä olisi 1) palveluissa, asiakasprosessissa ja työkäytännöissä 2) asiakkaan hyvinvoinnissa, toimintakyvyssä ja osallisuudessa sekä 3) kustannuksissa. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esille niiden asiakkaiden näkökulma, joilla ei ole mahdollisuutta tai halua hallinnoida henkilökohtaista budjettiaan itse.

Teiltä saatava tieto on ensiarvoisen tärkeää tutkimukseni loppuun viemiseksi. Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn 14.6.2021 mennessä sekä kertomaan kokemuksistanne henkilökohtaisen budjetoinnin käytänteistä ja edistävätkö ne tasapuolisesti kaikkien budjetin käyttäjien osallisuutta. Samalla pyydän teitä pohtimaan ISF-mallin käyttömahdollisuuksia Suomessa ja miten se voisi edesauttaa osallisuuden toteutumista budjetin käyttäjien keskuudessa. Kyselyyn vastataan nimettömänä, ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Aineisto säilytetään vain tutkijan nähtävillä, ja hävitetään heti opinnäytetyön valmistuttua. Annan tarvittaessa mielelläni lisätietoja sähköpostitse.

Suuret kiitokset jo etukäteen vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin

Tiia Barnett

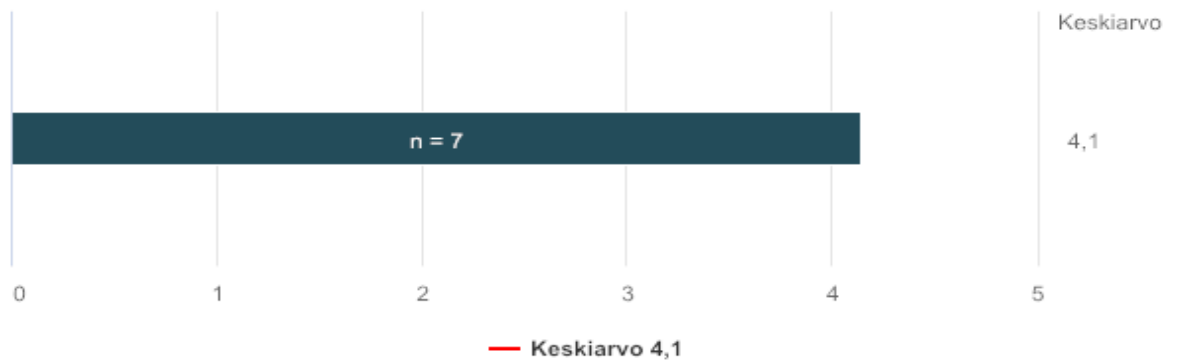
Liite 2. Kyselylomake

1. Työtehtävä. Organisaatio/yksikkö.

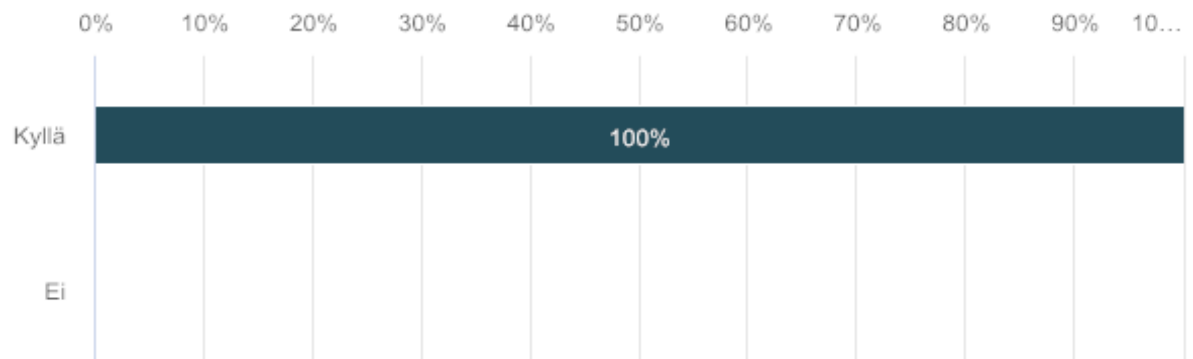
2. Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä työtehtävässäsi?
(vuotta/kuukautta)

3. Kuinka kauan olet hyödyntänyt henkilökohtaisen budjetoinnin menetelmää omassa työssäsi? (vuotta/kuukautta)

4. Kuinka tärkeänä menetelmänä koet henkilökohtaisen budjetoinnin? (1=Ei lainkaan tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 4=Erittäin tärkeä, 5=Aivan välttämätöntä)



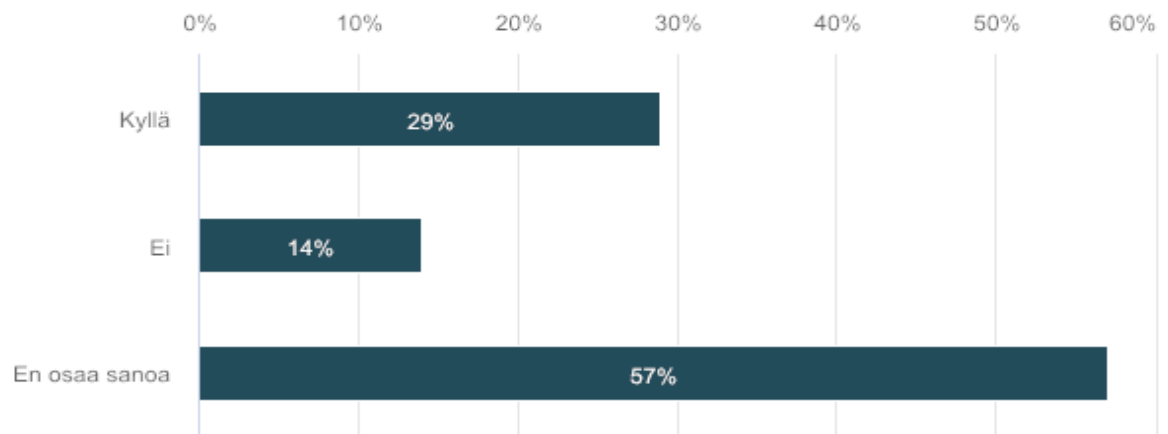
5. Oletko tehnyt yhteistyötä muiden tahojen kanssa henkilökohtaisen budjetoinnin osalta?



6. Jos kyllä, niin mikä on yhteistyön merkitys asiakkaan verkoston kanssa asiakkaan henkilökohtaista budjettia laadittaessa? (1=Ei lainkaan tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 4=Erittäin tärkeä, 5=Aivan välttämätöntä)



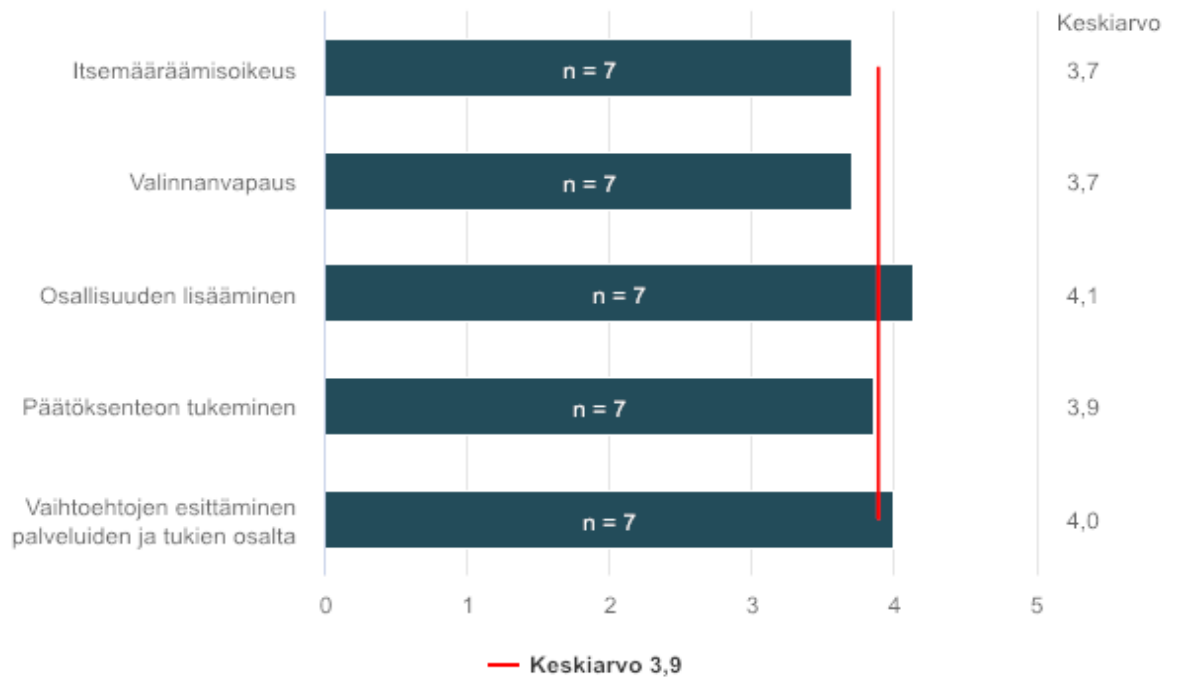
7. Koetko saaneesi riittävästi tietoa ja koulutusta henkilökohtaisesta budjetoinnista?



8. Mitä kautta olet saanut tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista? (Esim. työnantaja, ulkopuolinen kouluttaja, muu yhteistyötaho, hanke, kirjallisuus jne.)

9. Millaista yhteistyötä teet asiakkaiden kanssa henkilökohtaista budjettia suunnitellessasi? Kuvaile lyhyesti esimerkiksi ohjaustilanteissa käyttämiäsi keinoja ja menetelmiä.

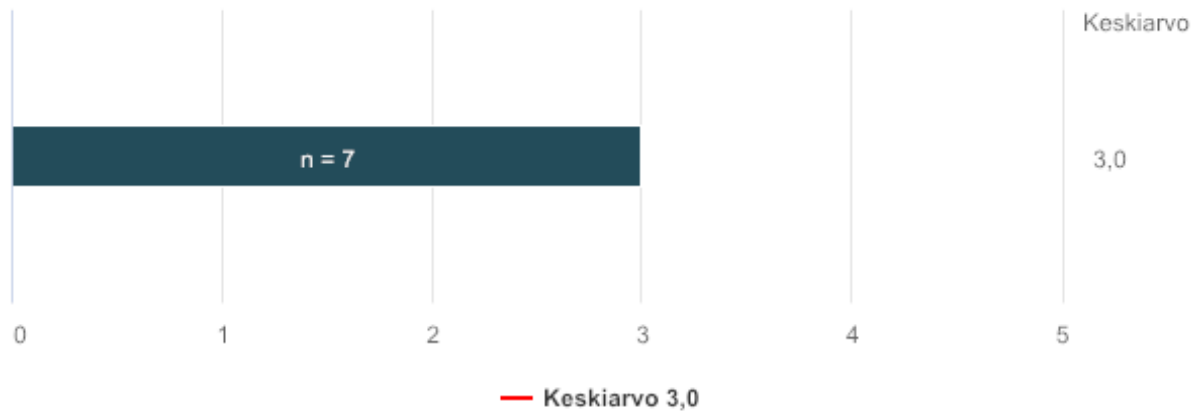
10. Miten seuraavat asiat mielestäsi toteutuvat asiakkaiden kanssa ohjaustilanteissa? (1=Erittäin huonosti, 2=Huonosti, 3=Ei hyvin eikä huonosti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin)



11. Koetko, että sinulla on riittävästi aikaa tukea asiakkaita henkilökohtaisessa budjetoinnissa muun työsi ohessa? (1=Harvoin tai ei koskaan, 2=Melko harvoin, 3=Silloin tällöin, 4=Melko usein, 5=Usein tai aina)



12. Olisiko mielestäsi hyvä, jos esimerkiksi ulkopuolinen organisaatio tai hanke huolehtisi asiakkaan henkilökohtaisesta budjetoinnista? (1=Täysin eri mieltä, 2=Melko paljon eri mieltä, 3=Siltä väliltä, 4=Lähes samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)



13. Mitä kehittämisehdotuksia edelliseen liittyen mieleesi herää henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamiseen liittyen?

14. Henkilökohtaisen budjetoinnin tarkoituksena on, että asiakas voi itse määrittellä, mitä palveluita ja millaista tukea hän kokee tarvitsevänsä. Toteutuuko osallisuus mielestäsi tasapuolisesti kaikkien HB:n käyttäjien osalta?

15. Kerro esimerkki asiakastilanteesta, jossa HB:n käyttäjä on päässyt käytännössä vaikuttamaan omaan palvelutarpeeseensa.

16. Näetkö, että ISF voisi parantaa tai tukea HB:n nykyistä toimintamallia Suomessa? (1=Erittäin vähän tai ei lainkaan, 2=Melko vähän, 3=Jonkin verran, 4=Melko paljon, 5=Erittäin paljon)



17. Voisiko ISF:n kaltainen malli kehittää tai parantaa työtäsi jollakin tapaa? (1=Erittäin vähän tai ei lainkaan, 2=Melko vähän, 3=Jonkin verran, 4=Melko paljon, 5=Erittäin paljon)



18. Miten IFS-mallia voisi käytännön tasolla toteuttaa tai hyödyntää Suomessa HB:n toimintamallin tukipilarina?

19. Muita ajatuksia, kommentteja tai kokemuksia HB:n toimintamallista, ja sen kehittämisestä erityisesti ISF:n näkökulmasta katsottuna?