

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosionomi AMK

Suvi Loippo & Mila Lahtinen

Henkilökohtaisen budjetoinnin esite asiakkaan ja työntekijän tueksi

Opinnäytetyö 2019

Tiivistelmä

Suvi Loippo & Mila Lahtinen

Henkilökohtaisen budjetoinnin esite asiakkaan ja työntekijän tueksi, 33 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Sosionomi AMK

Opinnäytetyö 2019

Ohjaajat: lehtori Ulla Huhtalo, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyö käsitteli henkilökohtaista budjetointia kokonaisuudessaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli kertoa kohderyhmilleen esitteellä, mitä henkilökohtainen budjetointi on ja miksi se on tärkeä asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteuttamiseksi. Opinnäytetyön aihe saatiin Avain kansalaisuuteen -hankkeelta, joka päättyi keväällä vuonna 2019.

Opinnäytetyö toteutettiin kirjallisuuskatsauksena ja kvalitatiivisena puolistrukturoituna haastatteluna Webropol -kyselyohjelman avulla. Kyselyyn vastasivat kaksi henkilökohtaista budjettia käyttänyttä asiakasta ja kaksi henkilökohtaisen budjetin kanssa työskennellyttä työntekijää Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin alueelta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi esite asiakkaiden ja sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden tueksi. Esitteen tarkoituksena on toimia tiiviinä oppaana siihen, mitä henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa, kenelle siitä on hyötyä ja miten.

Asiasanat: henkilökohtainen budjetointi, osallisuus, itsemääräämisoikeus, valinnanvapaus, asiakaslähtöisyys

Abstract

Suvi Loippo & Mila Lahtinen

A Booklet of Personal Budgeting for Customers and Employees, 33 Pages, 5 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services Lappeenranta

Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2019

Instructor: Mrs. Ulla Huhtalo, Saimaa University of Applied Sciences

The bachelor's thesis covers personal budgeting in its entirety. The purpose of the bachelor's thesis was to explain to its target audiences in the form of a booklet, what personal budgeting means and why it is important for the empowerment of the customer's implication, self-determination and freedom of option. The topic of the bachelor's thesis came from The Key to the Citizenship -project, which came to its end in spring 2019.

The bachelor's thesis was carried out as a literature review and the research as a qualitative half-structured interview by using the Webropol -program. The inquiry was answered by two customers who had experience of personal budgeting and two professionals who also had experience of the personal budgeting.

As a product of the bachelor's thesis was born the booklet for the customers and employees of health care and social services. The purpose of the booklet is to act as a summary of what personal budgeting means, to whom it fits and who and how the client benefits from it.

Keywords: personal budgeting, implication, self-determination, freedom of option, customer-oriented service

Sisälllys

1	Johdanto	5
2	Asiakas keskiössä	6
3	Henkilökohtainen budjetointi	9
3.1	Henkilökohtainen budjetointi maailmalla	12
3.2	Henkilökohtainen budjetointi Suomessa	15
4	Opinnäytetyön tarkoitus, kehittämistehtävät ja tutkimuskysymykset	20
5	Opinnäytetyön toteutus	21
5.1	Aineistonkeruumenetelmät	22
5.2	Aineiston analysointi	23
6	Webropol -kyselyn tulokset	24
6.1	Asiakkaat	24
6.2	Työntekijät	24
6.3	Johtopäätökset ja yhteenveto	25
7	Henkilökohtaisen budjetoinnin esite	27
7.1	Suunnittelu	27
7.2	Toteutus	28
8	Pohdinta	32
	Kuvat	34
	Lähteet	35

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Webropol -kyselyn kysymykset asiakkaille

Liite 3. Webropol -kyselyn kysymykset työntekijöille

Liite 4. Esitteen etusivu

Liite 5. Esitteen takasivu

1 Johdanto

Opinnäytetyönämme on esite henkilökohtaisesta budjetoinnista. Esite on ikään kuin tuki, jonka tarkoituksena on antaa tietoa asiakkaalle ja työntekijälle henkilökohtaisen budjetoinnin palvelusta, rohkaista kokeilemaan ja tarjoamaan palvelua.

Henkilökohtaisen budjetoinnin malli on vielä melko vieras asia niin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille kuin asiakkaille. Kun ammattilaisella itsellään ei ole riittävästi tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista, mallin tarjoaminen asiakkaalle voi olla haastavaa. Asiakkaan voi olla vaikea tarttua palveluun, josta hänellä ei ole selkeää käsitystä. Näihin haasteisiin pyrimme tuomaan apua henkilökohtaisen budjetoinnin esitteellä. Esite on tarkoitettu asiakkaiden ja työntekijöiden käyttöön. Esitteen tarkoituksena on toimia selkeänä tietopakettina, joka sisältää selkeästi ja tiivistettynä kaiken sen tiedon, mitä asiakkaan tai työntekijän tulee tietää henkilökohtaisesta budjetoinnista. Esitteen avulla voimme lisätä ammattilaisten osaamista henkilökohtaisesta budjetoinnista sekä rohkaista ammattilaisia tarjoamaan palvelua asiakkaalleen. Asiakkaalle esitteen on tarkoitus toimia selkeänä ja informatiivisena tiivistelmänä henkilökohtaisesta budjetoinnista. Yksinkertaisen ja hyödyllisen esitteen tavoitteena on edesauttaa asiakasta valitsemaan henkilökohtainen budjetti, jota asiakkaan on helpompi käyttää, kun hän tietää ja ymmärtää, mistä henkilökohtaisessa budjetoinnissa on kyse.

Avain kansalaisuuteen -hankkeen tavoitteena oli, että asiakkaan arjenhallinta ja toimintakyky paranevat. Henkilökohtaisen budjetoinnin malli tarjoaa asiakkaalle valinnanvapautta sosiaali- ja terveyspalveluissa, tukee asiakkaan osallisuutta ja oikeutta päättää omista asioistaan ja siitä, mitä palveluja hän tahtoo käyttää. Hankkeen asiakaskohderyhmiä ovat perheelliset aikuiset, jotka ovat tulleet vanhemmaksi jo nuorena sekä sellaiset perheelliset aikuiset, joilla on jollakin tavalla kuormittunut elämäntilanne. Asiakaskohderyhmään kuuluvat myös aikuiset asiakkaat, joiden omaehtoista arkea tukemaan tarvitaan edelleen sosiaali- ja terveyspalveluja, esimerkiksi lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevia jo aikuistuneita nuoria, joille itsenäistymistä tukeva uudenlainen henkilökohtaisen budjetoinnin malli voisi soveltua erityisen hyvin. Muita asiakaskohderyhmiä ovat mm. omaishoidon asiakkaat sekä vammaispalveluita tarvitsevat henkilöt.

Aiheemme oli opinnäytetyötä tehdessämme ajankohtainen ja tärkeä sen osallisuuden parantamiseen sekä itsemääräämisoikeuden tukemiseen tähtäävien tavoitteidensa vuoksi. Tämän hetkisen hallituksen (pääministeri Antti Rinne 2019) hallitusohjelmassa olevan sote-uudistuksen suunnittelemaat muutokset korostavat asiakkaan valinnanvapautta, kuten myös Avain kansalaisuuteen -hanke. Aihe oli tärkeä myös sen vuoksi, koska sen tavoitteena on, että asiakkaan elämänhallinta, hänen sosiaalinen asemansa ja kokemuksensa arjen sujuvuudesta parantuvat sekä hänen osallisuutensa ja kyky toimia riittävän hyvänä vanhempana ja aikuisena vahvistuvat.

2 Asiakas keskiössä

Valinnanvapaus

Pääministeri Juha Sipilän hallitus (2015-2019) ehdotti säädettäväksi lain asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa osana maakunta- ja sote-uudistusta, jonka toimeenpanon valmistelu lopetettiin maaliskuussa vuonna 2019. Lakiehdotuksessa, kuten myös tässä opinnäytetyössä, valinnanvapaudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta valita itse, mistä asiakas saa palvelunsa. (Hallituksen esitykset, 2018.)

Asiakkaan valinnanvapauden lisäämisen tavoitteena on tehostaa perustason palveluja ja mahdollistaa nopeampi hoitoon pääsy. Muiksi tavoitteiksi on ilmaistu muun muassa palvelutuotannon monipuolistuminen, yritystoiminnan edistäminen, asiakkaan hoitoon sitoutumisen vahvistaminen sekä tarjottujen palvelujen laadun ja kustannustehokkuuden kehittäminen. Valinnanvapauden toteutuminen edellyttää, että asiakas on tietoinen oikeudestaan valintaan ja hän on halukas käyttämään tätä oikeutta. Asiakas tarvitsee myös ammattilaisen rinnalleen antamaan tarvittavan tuen päätöksentekoon sekä toimimaan asiakkaan neuvonantajana, sillä valinnanvapauden toteutumiseksi ammattilaisen ja asiakkaan välinen kohtaaminen on keskiössä. (Junnila ym. 2016).

Itsemääräämisoikeus

Suomen lainsäädännössä tuetaan henkilön oikeutta autonomiaan. Itsemääräämisoikeus eli autonomia tarkoittaa yksilön oikeutta ja vapautta tehdä omaan elämäänsä vaikuttavia ja liittyviä valintoja. Tällöin hän toimii omaan tahtoonsa ja arvomaailmaansa perustuvalla tavalla. Ammattilainen tukee asiakasta autonomiassaan antamalla hänelle riittävästi tietoa ja valmiuksia, jotta asiakas on valmis toimimaan ja ymmärtämään valintojensa seuraukset. Tukemalla ihmisen itsemääräämisoikeutta saadaan avain osallisuuteen. (Juvonen 2013, 330-332 & Ihamäki 2018, 56-57.)

Itsemääräämisoikeuden voi jakaa viiteen eri ulottuvuuden osaan. Jotta itsemäärääminen todella toteutuu, kaikkien ulottuvuuksien tulee olla läsnä ihmisen arjessa. Ensimmäinen ulottuvuus on yksilön oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tämä ulottuvuus sisältää myös mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Toinen ulottuvuus on itse päätöksenteko. Yksilöllä on oltava tietoa siitä, että hänellä on erilaisia vaihtoehtoja, joista hän voi itse valita. Kolmas ulottuvuus on päätöksen toimeksi saattaminen. Yksilön tekemillä valinnoilla ja päätöksillä on oltava seuraamuksia ja tuloksia. Neljäs ulottuvuus on kyvykkyyden tunne ja kykyjen käyttö. Tämä pitää sisällään niin oman identiteetin rakentamisen kuin myös omien taitojensa hyödyntämisen. Viides ja viimeinen ulottuvuus on yksityisyys, jonka tulee toteutua yksilön asemasta riippumatta. (Topo 2012.)

Osallisuus

Osallisuus on laaja käsite, mutta yksinkertaisimmillaan se on vaikuttamista omaan elämäänsä, vuorovaikutussuhteisiinsa, mahdollisuuksiinsa, palveluihin ja yhteiskunnan yhteisiin asioihin (Isola ym. 2017, 5). Osallisuus on ihmisen toimijuutta, jota tukemalla yhdessä itsemääräämisoikeuden kanssa voidaan saada aikaan hyvinvointia. (Ihamäki 2018, 56-57.)

Osallisuus ja kokemus osallisuudesta ovat yhteydessä henkilön identiteettiin, sosiaalisiin verkostoihin ja elämämaailmaan. Osattomuutta voidaan pitää osallisuuden vastaparina. Osaton yksilö on tilanteessa, jossa hän ei ole osallisena

esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa, työmarkkinoilla tai muissa asioissa, joita pidetään yhteiskunnassa tärkeinä. (Närhi ym. 2013, 115-116.)

Asiakkaan osallisuudesta voidaan puhua kahdella eri nimellä: asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus. Asiakasosallisuudessa asiakas on mukana suunnittelemassa palvelujen järjestämistä, kun taas asiakkaan osallisuus on palanen yksilön sosiaalista osallisuutta. Nämä kaksi asiakkaan osallisuuden muotoa takaavat asiakkaan aktiivisen osallistumisen palvelujensa järjestämiseen, kehittämiseen ja tuottamiseen. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587.)

Monialainen yhteistyö ja asiakaslähtöisyys

Tässä opinnäytetyössä tarkoitamme monialaisella yhteistyöllä sekä ammattilaisen moniammatillista että asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä. Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö on edellytys asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja toimijuuden toteutumiseksi. Moniammatillisessa yhteistyössä eri ammattiryhmien asiantuntijoiden välillä jaetaan valta, tieto ja taito (Kontio 2010, 8). Moniammatillisen yhteistyön avulla voidaan löytää ratkaisuja asiakkaan pulmiin tai ongelmiin, jotka ovat haastavia yksittäisen ammattiryhmän ratkaistavaksi. (Sandström ym. 2018.)

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, tiedon ja näkökulmien kokoaminen, vuorovaikutuksellinen yhteistyö, rajojen ylittäminen sekä verkostot ja niiden huomioiminen. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on asiakas, kenen tarpeet pyritään näkemään kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on koota yhteinen, jaettu näkemys asiakkaan tilanteesta, joka on rikkaampi ja tärkeämpi kuin yhden yksittäisen asiantuntijan näkemys. (Kontio 2010, 8-9).

Asiakaslähtöisyys on ikään kuin yhdistelmä kaikkea edellä mainittua. Palveluita tuotetaan ja kehitetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti, huomioiden olosuhteet ja voimavarat. Asiakkaan tarpeet ohjaavat palvelujen suunnittelua ja toteutusta sekä asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen (Räisänen, Goman 2018, 9). Yhteistyö, moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys ilmenevät kaikki siinä, miten palveluita tuotetaan ja tarjotaan asiakkaille.

3 Henkilökohtainen budjetointi

Yksinkertaistettuna henkilökohtainen budjetti on eräänlainen maksusitoumus tai rahasumma, jolla järjestetään yksilöllisesti henkilön palvelut hänen toiveidensa, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Käyttäjä voi huolehtia palvelujen hankkimisesta itse tai hän voi nimetä muun henkilön huolehtimaan hänen henkilökohtaisesta budjetistaan. (Rousu 2018, 15.)

Henkilökohtaisella budjetilla voi käyttää yksityisten yritysten, järjestöjen, seurojen ja yhdistysten sekä julkisen sektorin tuottamia palveluja. Henkilökohtainen budjetti muodostetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja oikeuksien sekä tarvittavan tuen ja palveluiden kustannusten mukaan. Budjetin summa määräytyy arvioitujen palveluiden tarpeesta sekä kustannuksista, jotka aiheutuisivat asiakkaan käyttäessä kuntansa tuottamia palveluja ilman henkilökohtaista budjettia. Budjettia määriteltessä, apuna voidaan käyttää myös tietoja käytetyistä ostopalveluista. (Rousu 2018, 98-99.)

Henkilökohtainen budjetti sopii henkilöille, joka kykenee itse tai tuetusti hallitsemaan omaa budjettiaan. Budjetti sopii niin iäkkäille, vammaisille, lapsiperheille, lastensuojelun jälkihuollon asiakkaille kuin aikuissosiaalityön asiakkaille. (Rousu 2018, 43.)

Tavoitteet

Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna henkilökohtaisen budjetoinnin mallin tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin, toimintakykyyn ja osallisuuteen ja sen kokemiseen positiivisesti. Malli pyrkii monipuolistamaan palveluja, lisäten yritysten ja yhteisöjen sekä asiakkaan omien verkostojen tukitoimien merkitystä yhdessä julkisten palvelujen rinnalla. Tavoitteena on myös, että asiakas kykenee itse vastaamaan budjetin käytöstä, tarvittaessa avustettuna. Henkilökohtaisen budjetoinnin malli mahdollistaa asiakkaille yhdenvertaisen mahdollisuuden valita henkilökohtainen budjetointi tarpeidensa mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa ja ohjausta valintojensa tueksi. (Rousu 2018, 21-22.)

Henkilökohtainen budjetointi voi muuttaa työntekijän työtettä ja -roolia hänen asiakkaansa itsemääräämisoikeutta tukevaan suuntaan. Henkilökohtaisen budjetoinnin avulla voidaan antaa työntekijälle mahdollisuus toteuttaa henkilökohtaisen budjetointia asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on myös tehdä palveluista kustannusvaikuttavampia. (Rousu 2018, 21-22.)

Asiakasprosessi

Asiakas hakee tarvitsemaansa palvelua tai tukea omalta kunnalta tai sote-yhtymän toimipisteestä. Asiakas keskustelee työntekijän kanssa palvelutarpeistaan, jolloin he yhdessä kartoittavat kokonaisvaltaisesti palvelutarpeet. Tarkoituksena on pohtia millainen palvelu tai tuki sopisi asiakkaan tilanteeseen. Työntekijä antaa eri vaihtoehtoja tuen ja palvelujen järjestämisestä sekä myös henkilökohtaisen budjetoinnin mallista. Asiakkaan mukana asioita voi olla pohtimassa ja tukemassa henkilöitä hänen omasta lähipiiristään. (Rousu 2018, 12.)

Pohdittaessa henkilökohtaisen budjetoinnin soveltuvuudesta työntekijä voi olla yhteydessä eri palvelutuottajiin ja saada tietoa asiakkaan tarpeisiin sopivista palveluista ja tuesta. Jos asiakas päätyy henkilökohtaiseen budjetointiin, hänelle määritellään asiakassuunnitelma sekä rahallinen budjetti, jonka avulla voidaan hankkia palvelut ja tarvittu tuki. Työntekijän tehtävänä on opastaa asiakasta budjetin ja valitsemiensa palveluiden käytöstä. Tärkeää on myös, että työntekijä neuvoo asiakasta, miten hänen budjettiansa sekä suunnitelmaansa seurataan ja päivitetään. Suunnitelman perusteella yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan henkilökohtaisen budjetoinnin kokemuksia sekä asiakkaan elämäntilannetta. (Rousu 2018, 12.)

Perusteet ja ongelmat

Avain kansalaisuuteen-hankkeen rahoitushakemuksessa henkilökohtaista budjetointia oli perusteltu asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja valinnanvapauden parantamisen näkökulmasta. Hankkeen ajatus perustui vaikuttavuusoletukseen: kun asiakas voisi itse vaikuttaa siihen millaisista palveluista hän hyötyisi, hänen toimintakyvyssään ja hyvinvoinnissaan tapahtuu myönteisiä muutoksia. Näitä muutoksia ovat esimerkiksi voimaantumisen ja valtaistuminen, jotka taas toimivat porttina sosiaaliselle kansalaisuudelle, osallisuudelle ja toimi-

juudelle. Avain kansalaisuuteen-hankkeen tavoitteena oli edesauttaa osallistavaa ja asiakaslähtöistä työskentelykulttuuria, jossa asiakas on asiantuntija. (Rousu 2018, 11.)

Juuri nyt palveluita tuotetaan siten, että yhteisön jäsenet maksavat veroja valtiolle, joilla valtio puolestaan rahoittaa ammattilaisten toimintaa. Ammattilaiset päättävät, mitä yhteisön jäsenet tarvitsevat. Yhteisön yksilö saa tarvitsemansa tuen ikään kuin lahjana, eikä oikeutenaan, kuten hänen kuuluisi. (Duffy 2018, 9.)

Myös raportin ”Tiedän mitä tahdon! Kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilusta vammaispalveluissa” tulokset puhuvat henkilökohtaisen budjetin puolesta. Kehitysvammaliitto ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiö kokeilivat henkilökohtaista budjettia hankkeessa, jossa oli mukana 30 vammaista ihmistä eli vammaispalvelujen asiakasta. Hanke osoitti, että henkilökohtainen budjetti toimii, kun halutaan esimerkiksi vahvistaa ihmisten osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun. Myös työntekijät saivat rohkeutta kokeilla palvelujen järjestämistä tavallista joustavammin ja yksilöllisemmin. (Ahlstén, ym. 2014, 3-8.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin teoreettinen tausta on vankka. Yhä useampi ihminen ymmärtää, että kyseessä ei ole vain valinta, vaan ihmisoikeusasia. Haasteena on rakentaa sellainen systeemi, joka tekee henkilökohtaisen budjetoinnin käyttämisestä luonnollisen ja helpon tavan hoitaa asioita. (Duffy 2018, 4.)

Ongelmallisiksi havaittiin muun muassa asiakkaan tiedon puute palveluvalintojen tekemiseksi, hänen tarvitsemansa tuen ja ohjauksen puute tai sen huono laatu, asiakasprosessin koordinoimattomuus sekä läheisten läsnäolon puute asiakassuunnitelmaa laadittaessa (Rousu 2018, 10). Henkilökohtaisen budjetoinnin mallin riskejä ovat tilanteet, jotka voivat heikentää asiakkaan tilannetta. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tilanteet joissa asiakkaan tarpeita kuullaan huonosti, henkilökohtainen budjettisumma on liian pieni asiakkaan tarpeisiin nähden, asiakas ei saa riittävää neuvontaa ja ohjausta, markkinoilla ei ole saatavilla asiakkaan tarpeisiin vastaavaa palvelua, henkilökohtaisen budjetin toimintamallia toteutetaan asiakkaan tai työntekijän kannalta hankalasti, asiak-

kaalla ei ole valmiuksia toimintamallin vaatimaan toimijuuteen ja aktiivisuuteen, tai työntekijällä ei ole valmiuksia toimintamalliin. (Rousu 2018, 19-20.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin jalkauttamista edistäisi suvaitsevainen lainsäädäntö ja ohjaus, myönteiset toimintatavat, esimerkit luovista uudistuksista ja hyvästä johtajuudesta sekä oppiminen niiltä, joilla henkilökohtainen budjetointi on jo käytössä ja heiltä, jotka ovat sitä tarjonneet. Vaikka henkilökohtaisen budjetoinnin puolesta puhuvaa tutkimustietoa on runsaasti, sen yleistymistä hidastaa yleisen tiedon puute; esimerkiksi asiakkaat saavat tietää henkilökohtaisesta budjetoinnista vasta kun sairaus tai vamma koskettaa heitä. Muita hidastavia tekijöitä ovat muun muassa monien ammattilaisten vastustus ja pelko, hallinnolliset monimutkaisuudet sekä asiakasryhmien eriarvioinen asema. Asiakasryhmien eriarvoisuudella tarkoitetaan sitä, kun kaikki asiakasryhmät eivät pääse käsiksi henkilökohtaisen budjetoinnin malliin siksi, kun heidät nähdään kykenemättöminä vaikuttamaan ja päättämään omista asioistaan. (Duffy 2018, 51-52.)

Avain kansalaisuuteen-hankkeen päätyttyä 31. toukokuuta vuonna 2019 hanke on raportoinut vuoden 2019 kesäkuun uutiskirjeessään, että kehitettäviä asioita riittää vielä runsaasti. Kehityslistalla ovat asiakkaan aseman vahvistaminen, asiakastyöntekijöiden roolin muutoksen tukeminen ja heidän toimintavaltuuksien uudelleenarvointi organisaatioiden sisällä, asiakkuusprosessin dokumentaatio ja henkilökohtaisen budjetin määrittäminen, asiakkaan tukihenkilöiden saataavuuden parantaminen, ihmislähtöisen toiminnan varmistamiseksi palvelujen järjestämisvastuussa olevien organisaatioiden toimintaperiaatteiden uudistaminen, tietojärjestelmien parantaminen, maksutapojen kehittäminen ja suoramaksun osalta sekä budjetin ajantasaisen hallinnan toteuttaminen. (Rousu 2019.)

3.1 Henkilökohtainen budjetointi maailmalla

Hollanti

Hollannissa henkilökohtainen budjetti on tuonut mukanaan positiivisia vaikutuksia. Eeva Juntunen on tehnyt suomenkielisen tiivistelmän KPMG:n englanninkielisestä tutkimusraportista "Description of the Dutch Personal Budget System" (2010). KPMG tahtoi selvittää, miten henkilökohtaisen budjetoinnin malli toimii käytännössä erilaisten asiakasryhmien kanssa, kuinka henkilökohtainen budjetti

lasketaan asiakkaalle, mitkä ovat henkilökohtaisen budjetoinnin vaikutukset asiakkaaseen ja miten niitä mitataan, miten se vaikuttaa taloudellisesti, miten se vaikuttaa vakuutusyhtiöihin ja millaisia kokemuksia mallista on ja miten sitä voisi kehittää. Juntusen tiivistelmässä on esitelty henkilökohtaisen budjetin tuomia hyötyjä talouden näkökulmasta seuraavasti: järjestelmä on auttanut luomaan uusia tapoja vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, palveluiden laatu ja sisältö ovat kehittyneet, henkilökohtaisen budjetin hinnat ovat edullisempia kuin terveydenhuollossa tarjotun hoidon, työmarkkinat ovat kehittyneet ja järjestelmän myötä on perustettu toimistoja jotka avustavat henkilökohtaisen budjetin hakeemisessa ja hallinnassa sekä palveluiden hankinnassa. Henkilökohtaisen budjetin asiakkaalle tuomia hyötyjä ovat muun muassa valinnan vapaus ja oman elämän hallinta, heidän asemansa parantuminen ja perheenjäsenten mahdollisuus osallistua toistensa asioiden hoitamiseen. (Juntunen 2010, 17-18.)

Hollannissa henkilökohtaista budjettia kokeilleiden asiakkaiden näkökulmasta, henkilökohtaisen budjetin hallinnolliset kustannukset ovat suuremmat verrattuna terveydenhuollosta vastaanotetun hoidon kustannuksiin. Myös hakuprosessi on koettu monimutkaiseksi. Hollantilaiset asiakkaat kokivat myös ongelmalliseksi sen, että asiakkaan on pidettävä kirjaa käytetystä budjetista ja huolehdittava erilaisista työnantajavelvollisuuksista, mikäli hän hankkii palveluita useana päivänä viikossa. Lisäksi kunnat ja vakuutusyhtiöt ovat säätäneet terveydenhuollon hoidon laadulle vaatimuksia, mutta henkilökohtaisella budjetilla hankituilla palveluilla näitä laadullisia vaatimuksia ei ole. Myös terveydenhuolto tarjoaa asiakkaalle pysyvämpää hoidon jatkuvuutta palveluntuottajan sairastuttua tai jäädessä lomalle. Henkilökohtaisen budjetin käyttöön osallistuneet asiakkaat kokivat, että asiakkaiden hallinnollista työtä voisi helpottaa esimerkiksi tietoteknisellä sovelluksella, jota voitaisiin käyttää sekä hakuprosessissa että raportoinnissa. (Juntunen 2010, 20.)

Iso-Britannia

Iso-Britanniassa henkilökohtaisen budjetin kehittäminen alkoi vuonna 1996. Vuonna 2003 kunnalla on ollut velvollisuus tarjota suoraa rahoitusmallia vammaisille sekä mielenterveysongelmista kärsiville palveluiden toteuttamiseksi. Hoitolaissa, joka tuli voimaan vuonna 2015, säädetään laadittavaksi henkilökoht-

tainen budjetti jokaiselle turvaa, hoivaa sekä tukea tarvitsevalle aikuiselle ja omaishoitajalle. Vammaiselle lapselle tai hänen perheelleen myönnettävästä henkilökohtaisesta budjetista säädetään lapsi- ja perhelaissa. (Perälä & Hiilamo 2019, 19.)

Henkilökohtainen budjetti sijoittuu sosiaalihuollon toimialaan, jossa terveydenhuollolla on käytössä järjestelmä nimeltään Health budget. Iso-Britanniassa henkilökohtaisessa budjetissa käytetään kahta järjestelmää, suoramaksut ja yksilöllinen budjetti. Varojen perusteella yksilöllinen budjetti voidaan jakaa kahteen eri käytäntöön, jossa yksilöllinen budjetti rahoitetaan julkisin varoin. Suoramaksussa taas asiakkaan tilille maksetaan palvelun hintaa vastaava rahasumma, jolla hän voi ostaa tarvitsemansa palvelun (Perälä & Hiilamo 2019, 19). Palvelunsaajalle kerrotaan, kuinka paljon hänellä on mahdollisuus käyttää rahaa tarvitsemiinsa palveluihin ja asiakas saa valita miten rahasumma käytetään. Ero yksilöllisellä budjetilla ja suoramaksulla on se, että suoramaksussa asiakas voi päättää haluaako hän huolehtia itse rahaliikenteestä vai huolehtiiko siitä sosiaalitoimi. (Lehto 2010, 8.)

Saksa

Saksassa aloitettiin vuonna 2004 kokeilu, jossa palvelusetelikäytäntö oli tarkoituksenaan muuttaa henkilökohtaisen budjetoinnin malliksi. Henkilökohtainen budjetointi muuttui lakisääteiseksi vuonna 2008, joka mahdollisti henkilöille oikeuden ottaa vastaan palveluiden arvon suorana rahasummana tai palvelusetelienä. Saksassa henkilökohtaisessa budjetoinnissa on myös rajoituksia, esimerkiksi sillä ei pysty ostamaan normaaliin elämiseen tarkoitettuja tuotteita tai palveluja. (Lehto 2010, 26-27.)

Henkilökohtaisessa budjetoinnissa voi olla mukana eri valtiovallan instituutiot, esimerkiksi eläkevakuutus-, sairausvakuutus- tai tapaturmavakuutuksen rahat sekä työvoimatoimisto ja sosiaalihuolto. Henkilökohtaisen budjetoinnin sopimus tehdään kuitenkin vain yhden instituution ja henkilön kanssa. Henkilökohtainen budjetti perustuu asiakkaiden sosiaalietuuksien arvoon ja se määritellään asiakkaalle aina yksilöllisesti (Lehto 2010, 26-28.)

Saksassa henkilökohtaisen budjetin tarkoituksena on, että henkilö voi osallistua yhdenvertaisena yhteisön toimintaan. Henkilökohtaisen budjetin avulla henkilöstä tulee ostaja, kuluttaja sekä mahdollisesti myös työnantaja. Saksassa henkilökohtaisen budjetin voivat saada vaikeasti vammautuneet ja he, joilla on korkea riski vammautua. (Lehto 2010, 26-28.)

3.2 Henkilökohtainen budjetointi Suomessa

Henkilökohtaisesta budjetoinnista ei ole säädetty Suomen lainsäädännössä. Henkilökohtaista budjetointia on kokeiltu Suomessa järjestöjen, kuntien ja kuntayhtymien yhteisissä hankkeissa. Kuitenkin osana suunniteltua ja kaatunutta sote-uudistusta pääministeri Juha Sipilän hallituksen (2015-2019) valinnanvapauslakiehdotukseen sisältyi luku, joka koski henkilökohtaista budjetointia. Kyseinen hallitus olisi rajannut henkilökohtaisen budjetin valintamahdollisuuden vain ikäihmisille ja kehitysvamma- ja vammaispalveluja käyttäville henkilöille. Muille asiakasryhmille henkilökohtaista budjetointia voidaan tarjota vain kunkin maakunnan vapaaehtoisin päätösin. Avain kansalaisuuteen-hankkeessa puolestaan tahdottiin, että henkilökohtaisen budjetoinnin mallia tulisi soveltaa myös muille asiakasryhmille, sillä siitä voisivat hyötyä kevyempää ja lyhytaikaisempaa tukea tarvitsevat asiakkaat. Esimerkiksi Vantaalla kokeiltiin henkilökohtaisen budjetoinnin mallin käytettävyyttä asiakasryhmien kanssa, jotka tarvitsevat lyhytaikaista tukea ja sosiaalihuollon palveluja. Tavoitteena oli ennaltaehkäistä muun muassa lastensuojeluasiakkuuden kehittymistä ja antaa heille varhaista apua ja tukea. (Rousu 2018, 16; Pajari 2018, 37.)

Lisäksi pääministeri Juha Sipilän hallitus (2015-2019) aikoi rajata henkilökohtaiseen budjettiin soveltuviksi vain yksityisen sektorin tuottamat palvelut. Pääministeri Sipilän hallitus olisi ollut rakentamassa ehdotusta, jossa käytännössä henkilökohtaisen budjetoinnin malliin ei voisi sisältyä uudenlaisia tuen muotoja tai yhteisöllistä tukea, sillä myös heiltä vaadittaisiin sote-palvelujen tuottajilta edellytetyjä kriteereitä. Jotta toimintamallista voitaisiin saada mahdollisimman toimiva asiakkaan edun vuoksi, henkilökohtaisesta budjetoinnista säädettäessä tulisi ottaa huomioon kokeiluista ja piloteista saatu tieto. (Rousu 2018, 16.)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) oli jo ennen Avain Kansalaisuuteen -hankkeeseen osallistumista vakiinnuttanut henkilökohtaisen budjetoinnin osaksi vammaispalveluiden palveluvalikkoaan Tiedän mitä tahdon -hankkeeseen osallistumisen jälkeen. Avain kansalaisuuteen -hankkeeseen henkilökohtaisen budjetoinnin mallia lähdettiin kokeilemaan vuorostaan perhepalveluiden parissa. (Hakoma 2018, 43.)

Kolme lapsiperheiden peruspalveluiden asiakasta aloitti HB-asiakkuuden Eksotessa. Näissä perheissä henkilökohtaisen budjetoinnin ansiosta voitiin tehdä seuraavanlaisia perheen tarpeisiin vastaavia muutoksia: erään perheen saamat 6-16 tuntia kotipalvelua viikossa vaihdettiin henkilökohtaisen budjetin avulla siivoukseen, kauppakassipalveluun, pesulapalveluun ja lastenhoitopalveluun. Toisessa perheessä kolme tuntia kotipalvelua vaihdettiin ammatilliseen tukihenkilöpalveluun ja apuun lumitöihin ja siivoukseen. Kolmannessa kuusi tuntia viikossa kotipalvelua vaihdettiin siivouspalveluun, lasten ulkoilun tukeen, fysio- ja osteopatiaan sekä tarvikkeisiin elintilan kunnostamiseksi. (Hakoma 2018, 44.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin malli nähtiin soveltuvan kaikille, asiakasryhmästä riippumatta. Erityisesti sosiaalipalvelujen alueella henkilökohtainen budjetointi nähtiin hyvänä mahdollisuutena edistää valinnanvapautta ja itsemääräämisykyä. (Hakoma 2018, 43-45.)

Hämeenlinna

Hämeenlinnassa Avain kansalaisuuteen -hankkeen pilotin aikana keskityttiin lapsiperheisiin. Päämääränä oli asiakkaan osallisuutta tukeva malli ja asiakaslähtöisyys. Tammikuuhun 2018 mennessä Hämeenlinnassa oli ollut kuusi henkilökohtaisen budjetin valinnutta asiakasperhettä. (Paasikoski ym. 2018, 30.)

Henkilökohtaisen budjetoinnin valinneet asiakkaat olivat kokeneet henkilökohtaisen budjetoinnin mallin helpoksi ja voimavaroja lisääväksi. Vanhemmat olivat pitäneet siitä, että heillä oli mahdollisuus itse määrittellä mitä, milloin ja mistä he hankkivat tarvitsevansa palvelun. Perheiden henkilökohtaisen budjetin laatimiseen osallistuneet työntekijät raportoivat, että heidän työajankäyttötarpeensa

vähäni, asiakasprosessit olivat vähän aikaa vieviä ja että henkilökohtaisen budjetin käyntiin saamisen jälkeen heille on vapautunut aikaa muihin tehtäviin. (Paasikoski ym. 2018, 30-31.)

Pori

Porissa Porin Perusturvakeskus järjestää yhteistoiminta-alueelleen (Pori, Ulvila ja Merikarvia) sosiaali- ja terveystalvaeluja. Perusturvan yhteistoiminta-alueella henkilökohtaisen budjetoinnin asiakaskohderyhmänä olivat perheelliset aikuiset. Henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluun osallistuivat sosiaali- ja perhepalvelut, psykososiaaliset palvelut ja äitiysneuvolatoiminta. Sosiaali- ja perhepalveluista kokeiluun osallistui vammaispaalvelut, sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut sekä lastensuojelun jälkihuolto. Kokeilun aikana Porin pilottiin suunniteltiin otettavan noin kaksikymmentä asiakasta. Asiakastyö käynnistettiin vuoden 2017 lokakuussa ja uusia asiakkaita otettiin mukaan vuoden 2018 päätökseen asti. (Levonen & Arola 2018, 32.)

Asiakastyö lähti Porissa liikkeelle hitaasti. Budjetin muodostaminen koettiin vaikeaksi, koska kaikkien palveluiden kustannukset tai niihin liittyvät laskentakaavat eivät olleet välttämättä tiedossa. Koska budjetti laskettiin aina tapauskohtaisesti, se vaati paljon työtä ja aikaa. Lisäksi haasteeksi osoittautui, ettei Porin perusturvalla ole yhtenäistä tietokantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Tästä syystä vaihtoehtoisten palvelujen löytäminen oli haastavaa. Porissa käytössä oleva asiakastietojärjestelmä ei aina soveltunut henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön, vaan vaati paljon käsin laadittavia uusia päätöspohjia ja seuranta-merkintöjä. Käytössä olleet tietojärjestelmät eivät subventoineet mallin toteutusta. (Levonen & Arola 2018, 32-33.)

Tampere

Tampereella henkilökohtaista budjetointia on kehitetty jo ennen Avain Kansalaisuuteen -hanketta. Vuonna 2014 Tampereen kaupunki toteutti yhteistyössä Sitran kanssa henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilun ikäihmistien omaishoidossa. Lisäksi vuosina 2015-2016 Tampereen kaupunki ja Sitra toteuttivat väliinputoajatyön kokeilun, joka hyödynsi henkilökohtaisen budjetoinnin ja yksilökeskeisen palvelusuunnittelun elementtejä. (Leppäranta 2018, 34.)

Muista kunnista poiketen Tampereen pilotissa rajattiin niitä palveluita, joita asiakas pystyi vaihtamaan henkilökohtaiseen budjettiin. Alun perin Avain Kansalaisuuteen -hankkeen tarkoituksena Tampereella oli edistää henkilökohtaisen budjetoinnin osaamista laajemmalle työntekijäjoukolle, mutta lopulta herättiin ajatukseen, että henkilökohtaisesta budjetoinnista oli tulossa suuremman ryhmän lakisääteinen oikeus. Moinen muutos vaatisi yksinkertaisen mallin, jonka voisi siirtää maakunnan liikelaitoksen käytettäväksi. (Leppäranta 2018, 34.)

Vuoden 2017 helmikuussa asiakastyö aloitettiin kolmessa eri yksikössä. Henkilökohtaiseen budjettiin vaihdettavia palveluja olivat lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli, alle 21-vuotiaiden omaishoidon tuen palveluseteli, kehitysvammaisten työ- tai päivätoiminta sekä vaikeavammaisten työ- tai päivätoiminta. Pilotissa oli mukana 18 asiakasta, joista 15 oli omaishoidon tuesta ja kolme vammaispalvelutoimistosta. Lapsiperheiden kotipalvelussa kahden asiakkaan suunnitelma ei edennyt toteutusvaiheeseen, sillä budjetit olivat paljon pienempiä. (Leppäranta 2018, 35.)

Vaikka hankkeeseen osallistuneet asiakkaat tekivät valintansa itse tai avustajansa avulla, projektikoordinaattorin toimenkuva muuttui HB-avustajan kaltaisemmaksi. Projektikoordinaattori neuvoi asiakkaita, läheisiä ja palveluntuottajia sekä ohjasi lähiomaisia henkilökohtaisen budjetin käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Tämän lisäksi projektikoordinaattori osallistui asiakastapaamisiin sosiaalityöntekijän parina. Projektikoordinaattoriin otettiin yhteyttä, jos asiakas ei tavoittanut omaa työntekijäänsä tai kun halusivat esittää muita kysymyksiä henkilökohtaiseen budjetointiin liittyen. Omatyöntekijä puolestaan laati asiakassuunnitelman, laski budjetin määrän ja teki asiakaspäätöksen. Hankkeen aikana huomattiin myös, että asiakkaan lisäksi lähiomainen tarvitsee merkittävän paljon apua silloin, kun asiakkaalla on enemmän tarpeita. Vammaiset asiakkaat ja heidän lähiomaisensa tarvitsivat huomattavasti enemmän tukea ja neuvontaa kuin esimerkiksi omaishoitajat. Tämä kertoo siitä, että tulevaisuudessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto vaatii runsaasti resursseja. (Leppäranta 2018, 35-36.)

Vaasa

Vuonna 2018 Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi valtionavustuksen Pohjanmaan henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilulle. Myöhemmin hankkeelle myönnettiin uusi valtionavustus jatkoa varten, ja hanke tulee jatkumaan vuoden 2019 lokakuun loppuun asti. (Vaasan kaupunki 2019a.)

Henkilökohtaisen budjetin kokeiluun Pohjanmaalla osallistuivat Vaasan, Närpiön ja Pietarsaaren sosiaali- ja terveystoimet. Kokeilun kohderyhmänä ovat 55-vuotta täyttäneet omaishoidon tuen asiakkaat ja kotona asuvat, useita eri palveluja käyttävät. Kokeiluun osallistuneet asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjetointiin. Kuten muissakin kunnissa, alun verkkaisuuden jälkeen toimintatavat muuttuivat toimiviksi ja valtakunnallisesti yhteneväisiksi. Nyt henkilökohtainen budjetti on muuttunut uudeksi tavaksi järjestää palveluita asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. (Vaasan kaupunki 2019a & 2019b.)

Vantaa

Vantaan kaupungin perhepalvelut lähtivät mukaan Avain Kansalaisuuteen-hankkeeseen. Vantaalla hankkeen kohderyhmään kuuluivat sellaiset nuoret aikuiset, jotka olivat lastensuojelun jälkihuollon tai sosiaalityön asiakkaita. Myös lyhytaikaista tukea tarvitsevat lapsiperheet olivat osa kohderyhmää. Henkilökohtaista budjettia voitiin soveltaa, kun huomattiin, etteivät kunnan perinteiset palvelut riittäneet tai olleet sopivia nähden asiakkaan tarpeisiin. (Pajari 2018, 37.)

Hankkeen aikana sosiaalityössä ja jälkihuollossa oli tavoitteena, että jokainen työntekijä kokeilisi henkilökohtaisen budjetoinnin mallia vähintään yhden asiakkaan kanssa. Vuoden 2017 loppuun mennessä Vantaan sosiaalityössä ja jälkihuollossa oli ollut kolme henkilökohtaista budjetointia käyttävää asiakasta. On raportoitu, että asiakkaat ovat suhtautuneet myönteisesti henkilökohtaiseen budjetointiin ja että onnistumisen kokemuksia on ollut. Jälkihuollon asiakkaiden kanssa työskennelleet olisivat toivoneet ohjeita siihen, miten henkilökohtaisen budjetoinnin voi ottaa puheeksi asiakkaan kanssa. Myös sosiaalityöntekijöiden tiuha vaihtuvuus koettiin haasteelliseksi, sillä asiakasprosessi voi pysähtyä odottamaan uutta asiakaspäättökentekijää. (Green & Vaaltola 2018, 40-41.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, kehittämistehtävät ja tutkimuskysymykset

Sosiaaliohjaajat ovat toivoneet yhteneväisiä ohjeita siitä miten henkilökohtaisen budjetoinnin voisi ottaa asiakkaan kanssa puheeksi. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen henkilökohtaiseen budjetointiin vie aikaa. (Green & Vaaltola 2018, 42.) Näihin haasteisiin pyrimme tuomaan apua opinnäytetyöksemme toteuttamallamme esitteellä henkilökohtaisesta budjetoinnista. Esite on tarkoitettu sekä asiakkaiden että työntekijöiden käyttöön. Esitteen tarkoituksena on toimia selkeänä tietopakettina, joka sisältää selkeästi ja tiivistettynä kaiken sen tiedon, mitä asiakkaan tai työntekijän tulee tietää henkilökohtaisesta budjetoinnista. Tavoitteenamme on myös lisätä työntekijöiden osaamista henkilökohtaisesta budjetoinnista esitteen avulla, sekä rohkaista työntekijää tarjoamaan asiakkaalleen henkilökohtaista budjetointia. Asiakkaan näkökulmasta esitteen on tarkoitus toimia selkeänä ja informatiivisena tiivistelmänä henkilökohtaisesta budjetoinnista. Yksinkertaisen ja hyödyllisen esitteen tavoitteena on edesauttaa asiakasta valitsemaan henkilökohtainen budjetti, jota asiakkaan on helpompi käyttää, kun hän tietää ja ymmärtää mistä henkilökohtaisessa budjetoinnissa on kyse.

Toteutamme esitteen opinnäytetyömme teoriapohjan avulla, luomalla yleiskatsauksen henkilökohtaisesta budjetoinnista esitelehteämme varten. Samalla kykenemme kuvaamaan laaja-alaisesti HB-mallia, siitä tehtyä tutkimusta ja sen ominaisuuksia. Baumeister ja Leary (1997) ovat kuvanneet kirjallisuuskatsauksen syitä (Salminen 2011, 3). Kirjallisuuskatsauksen kuvattujen tavoitteiden mukaisesti myös meidän tavoitteenamme on työllämme kehittää olemassa olevaa teoriaa, rakentaa kokonaiskuvaa henkilökohtaisesta budjetoinnista asiakokonaisuutena ja pyrkiä tunnistamaan mahdollisia kehittämiskohteita. (Salminen 2011, 3-6.)

Opinnäytetyömme toiminnallisen osuuden eli esitteen lisäksi teetimme Webropol -kyselyn Avain kansalaisuuteen-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden (liite 1) ja työntekijöiden (liite 2) kesken Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella. Valitsimme Webropol -kyselyn siksi, että voimme tavoittaa haastateltavat eri puolilta Suomea. Lisäksi Webropolin avulla toteutettava kysely on vaiva-

ton haastateltaville ja he pysyvät anonyymeinä. Lisäksi mikäli haastateltava tarvitsee tukea kyselyyn vastaamiseen, hän voi tarvittaessa pyytää apua esimerkiksi läheiseltään tai työntekijältään. Esitimme Eksoten ja Avain kansalaisuuteen-hankkeen yhteyshenkilöllemme pyynnön, että hän välittäisi kyselymme eteenpäin hankkeeseen osallistuville kohderyhmille sähköpostitse. Tutkimusongelmaksemme olemme määritelleet kysymyksen ”Millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on henkilökohtaisesta budjetoinnista?” Webropol -kyselyllä pyrimme saamaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on henkilökohtaisesta budjetoinnista?
 - 1.1. Millaisia positiivisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on ollut henkilökohtaisesta budjetoinnista?
 - 1.2. Millaisia haasteita asiakkaat ja työntekijät ovat kohdanneet?
 - 1.3. Miten henkilökohtaista budjetointia ja sen käyttöön liittyvää ohjausta voisi kehittää?

Webropol -kyselyistä saadun aineiston avustamana voimme valita kehittämäämme oppaaseen sen tiedon, minkä asiakkaat ja työntekijät ovat kokeneet tarpeelliseksi. Lisäksi mikäli oppaassa kerrotaan henkilökohtaiseen budjettiin liittyvistä positiivisista kokemuksista, se voi kannustaa asiakasta kokeilemaan henkilökohtaisen budjetin mallia.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyömme kohderyhminä toimivat Avain kansalaisuuteen-hankkeeseen osallistuneet henkilökohtaista budjetointia käyttäneet asiakkaat ja sitä tarjonneet työntekijät. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Avain kansalaisuuteen-hankkeen kanssa. Hankkeen Eksoten yhteyshenkilö Mirja Saikko lähetti kohderyhmillemme suunnittelemamme anonyymien Webropol – kyselyn, jolloin me emme tarvitseet kohderyhmiemme yhteystietoja eikä potilastietoja.

5.1 Aineistonkeruumenetelmät

Keräsimme esitettä varten tarvittavan teorian kirjallisuuskatsauksen avulla, luoden yleiskatsauksen henkilökohtaisesta budjetoinnista. Lisäksi teetimme Webropol -kyselyn puolistrukturoituna haastatteluna Avain kansalaisuuteenhankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden ja työntekijöiden kesken Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella. Kyselyssä kysymysten muoto on vakioitu, mikä tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn osallistuvilta kysytään samat kysymykset, samalla tavalla. Lisäksi kysely soveltuu aineistonkeruumenetelmäksi, kun haastateltavat ovat hajallaan ja heitä on paljon (Vilkkä 2007, 28). Saatuamme vastaukset kohderyhmiltämme, käsitelimme ne laadullisesti teemoitellen.

Opinnäytetyötämme suunnitellessa pohdimme, että kykenemme arvioimaan Webropol -kyselyn validiteettia ja reliabiliteettia vasta silloin, kun olemme saaneet kyselyymme vastaukset kohderyhmiltämme. Kuitenkin uskoimme, että tutkimuksemme on validiteetin ja reliabiliteetin puolesta kohtuullisen luotettava. Luotimme tutkimukseemme siksi, että kysymyksemme ovat johdonmukaiset ja pyrkivät saamaan vastaajan vastaamaan haluamaamme tutkimuskysymykseen. Saimme yhteyden kohderyhmiimme Eksoten ja Avain kansalaisuuteenhankkeen yhteyshenkilömme kautta, joten kyselyymme ei voinut vastata kuka tahansa. Kuitenkin pohdimme, että saivatko sellaiset asiakkaat oman mielipiteensä ilmaistua, jotka eivät kykene kirjoittamaan itse vastausta kyselyymme? Kykenikö tässä tilanteessa avustava henkilö ymmärtämään ja välittämään tarkalleen sen, mitä vastaaja tarkoittaa? Uskomme tutkimuksen olevan jossain määrin toistettavissa, sillä kyselyn kysymykset liittyvät pitkälti vastaajien kokemuksiin henkilökohtaisesta budjetoinnista. Vastaajien kokemukset ovat pysyviä, eivätkä siksi todennäköisesti muutu. Webropol -kyselyssä tulee huomioida se mahdollisuus, että vastaajat saattavat ymmärtää kysymykset eri tavoin. Tätä olemme pyrkineet välttämään jäsentämällä kyselyn kysymykset mahdollisimman johdonmukaisiksi.

5.2 Aineiston analysointi

Käsittelimme Webropol -kyselystä saadun aineiston teemoitellen. Teemoittelu on laadullisen analyysin menetelmä, jossa aineistosta pyritään hahmottamaan erilaisia teemoja eli keskeisiä aihepiirejä. Teemoja voivat olla aiheet, jotka toistuvat aineistossa. Aineiston teemoittelun jälkeen keskityimme niiden yksityiskohdaisempaan tarkasteluun. Valitsimme teemoittelun koska käytimme kvalitatiivista puolistrukturoitua haastattelua aineiston keruuseen. Kysymykset ovat valmiit ja joissain määrin rajaavat, mutta kuitenkin avoimet. Kysymysten avulla aineiston voi teemoitella. Teemoittelu voi mahdollisesti myös jatkaa ryhmittelemällä samaa asiaa koskevat vastaukset, kuten esimerkiksi huonoihin ja positiivisiin ohjaukokemuksiin liittyvät vastaukset.

Kokosimme esitteen henkilökohtaisesta budjetoinnista kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Pyrimme löytämään käyttämistämme aineistoista vastauksia esimerkiksi siihen, mistä henkilökohtaisessa budjetoinnissa on kyse, mitä se vaatii asiakkaalta ja työntekijältä tai mitä hyötyä siitä on. Olimme suunnitelleet, että Webropol -kyselyistä saatujen vastausten perusteella olisimme pystyneet kokoamaan esitteeseen sellaista tietoa, mitä asiakkaat ja työntekijät ovat ilmaisseet tarvitseensa. Näin olisimme voineet maksimoida esitteestä saadun hyödyn asiakkaalle sekä työntekijälle. Valitettavasti saimme kyselyihimme liian vähän vastauksia, joten emme voi juurikaan hyödyntää keräämäämme tietoa esitteen kehittämisessä.

6 Webropol -kyselyn tulokset

6.1 Asiakkaat

Webropol -kyselyymme vastasi kaksi henkilökohtaista budjetointia käyttänyttä asiakasta. Asiakkaiden vastaukset kyselyn kysymyksiin olivat informatiivisia, mutta vastaajien niukan määrän vuoksi emme voi juurikaan hyödyntää kyselystä saamiamme tuloksia opinnäytetyössämme.

Asiakkaat kuvasivat henkilökohtaisen budjetoinnin vaikutusta elämäänsä positiivisesti, sillä henkilökohtainen budjetointi mahdollisti palveluiden soveltamisen omien tarpeiden ja muuttuvien tilanteiden mukaisesti. Henkilökohtainen budjetointi mahdollisti myös sellaisen palvelun, mikä muussa tapauksessa ei olisi toteutunut. Kyselyymme vastanneet asiakkaat totesivat saaneensa henkilökohtaisen budjetoinnin avulla tarvitsemansa palvelut.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat eivät olleet kokeneet haasteita henkilökohtaisen budjetoinnin kanssa. Toinen vastanneista kertoi asiakkaan oman voimavarojen riittämättömyyden johtaneen vaikeuksiin ottaa yhteyttä henkilökohtaista budjetointia tarjonneeseen työntekijään.

Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön kyselyn vastauksissa toivottiin selkeämpiä ohjeita laskutukseen sekä huomioimaan, että on yksilökohtaista, onko tarjosten ja palveluiden etsiminen asiakkaalle helppoa vai ei. Vastauksissa ehdotettiin myös sivustoa, jolle olisi koottu eri palveluntarjoajat. Toinen vastaajista myös totesi, että henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönoton alkaessa asiakkaan tukena olisi hyvä olla joku palveluun perehtynyt.

6.2 Työntekijät

Työntekijöille suunnattuun Webropol -kyselyymme vastasi kaksi työntekijää. Molemmat työntekijät vastasivat saaneensa tarpeeksi tietoa henkilökohtaisen budjetoinnin mallista.

Kyselyyn vastanneet työntekijät eivät olleet kohdanneet vaikeuksia tarjotessaan henkilökohtaista budjetointia asiakkailleen. Mallin parantamiseksi ehdotettiin budjetin määrittämisen selkeyttämistä sekä ettei henkilökohtaista budjetointia

rajattaisi vain pelkäksi palvelusetelin toteuttamistavaksi, vaan että se voisi aidosti tukea asiakkaan osallisuutta ja toteuttaa hänen ihmisoikeuksiaan.

Vastauksien mukaan työntekijät ovat kokeneet henkilökohtaisen budjetoinnin vastanneen heidän asiakkaidensa tarpeisiin. Vastanneiden työntekijöiden mukaan heidän asiakkaansa ovat päässeet tekemään mieluisia asioita, ja että henkilökohtainen budjetointi vastaa asiakkaan tarpeisiin erityisesti silloin, kun työntekijä saa aidosti pohtia asiakkaan kanssa sitä, miten hänen elämänsä saadaan hänen näköisekseen.

6.3 Johtopäätökset ja yhteenveto

Asiakkaiden vastaukset herättivät ajatuksen, että henkilökohtaista budjetointia käytävällä asiakkaalla tulisi olla tukihenkilö tai muu yhteyshenkilö, joka säännöllisesti ottaisi yhteyttä asiakkaaseen kysyäkseen kuulumisia. Näin sellaisetkin asiakkaat, joilla ei ole voimavaroja ottaa itse yhteyttä työntekijään, tulisivat tavoitetuksi. Sama tuki- tai muu yhteyshenkilö voisi toimia henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönoton alussa asiakkaan opastajana. Tämän ajatuksen ongelmaksi voi osoittautua resurssien ja ajan puute.

Emme saavuttaneet toivomaamme vastausmäärää Webropol -kyselyymme. Pohdimme, että miksi saimme kyselyymme niin vähän vastaajia. Kysely laitettiin tukihenkilömme toimesta kahdesti eteenpäin, mutta silti esimerkiksi työntekijöitä vastasi vain kaksi. Johtuuko vastanneiden työntekijöiden määrä kiireestä vai silkasta välinpitämättömyydestä? Vastanneiden asiakkaiden määrän vähäisyyden syynä epäilemme olevan henkilökohtaista budjetointia käyttävien asiakkaiden määrän niukkuus Eksoten alueella tai koska kysely ei saavuttanut kaikkia asiakkaita. On myös mahdollista, etteivät kyselyn vastaanottajat kokeneet kyselyn olevan tärkeä tai he olettivat, että saamme vastauksia tarpeeksi, vaikka juuri he eivät vastaisi. Uskomme että olisimme voineet saada enemmän vastauksia kyselyymme, mikäli olisimme laajentaneet tutkimusaluetta Etelä-Karjalan ulkopuolelle. Tämä taas olisi edellyttänyt laajempien tutkimuslupien hankkimista sekä aikarajan täyttymistä ennen kuin opinnäytetyö valmistuisi.

Toivoimme, että olisimme voineet käyttää kyselystä saatua tietoa hyödyksi henkilökohtaisen budjetoinnin esitteessämme, mutta vastaajien niukan määrän vuoksi emme voi pitää saamiamme vastauksia yleistettävänä tietona. Alla olevassa taulukossa (kuva 1) olemme koonneet tiivistelmän saamistamme vastauksista teemoitellen.

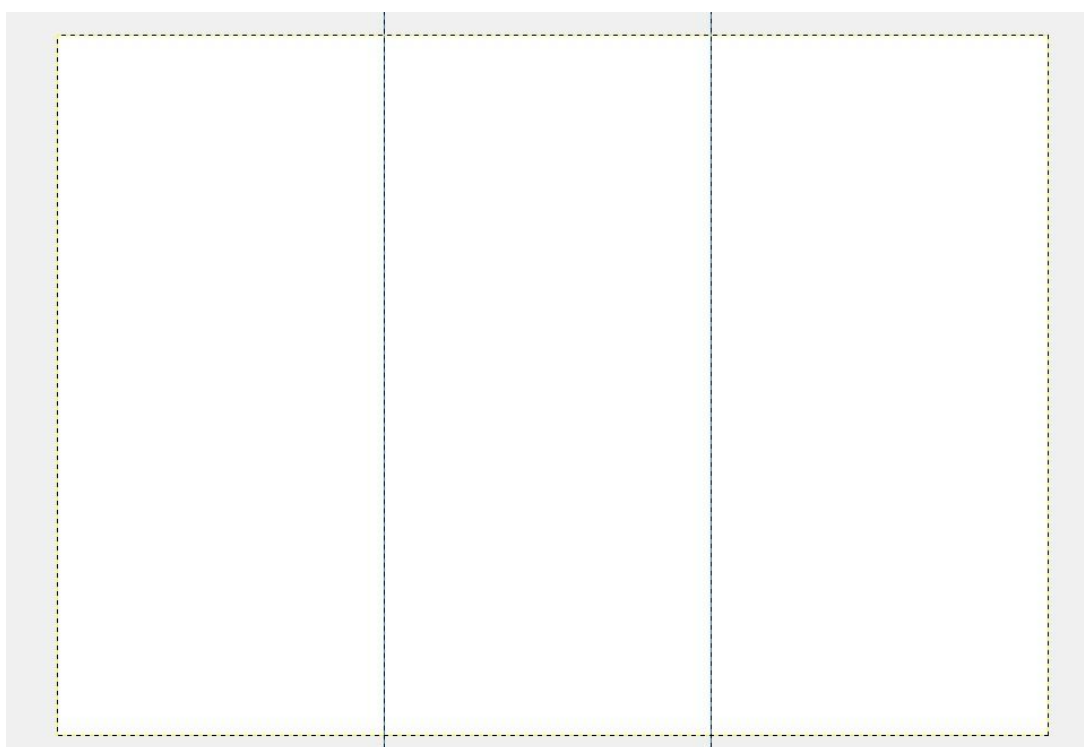
Miten kyselymme vastasi asettamiimme tutkimuskysymyksiin?		
 Millaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on henkilökohtaisesta budjetoinnista?		
Positiiviset kokemukset	Haasteet	Kehitysehdotukset
Pystyi soveltamaan henkilökohtaista budjetointia omiin tarpeisiin.	Asiakkaan voimavarojen puute johti vaikeuksiin saada yhteyden henkilökohtaista budjettia tarjonneeseen työntekijään.	Selkeämmät ohjeet laskutukseen
Henkilökohtainen budjetointi mahdollisti myös sellaisen palvelun, mikä muussa tapauksessa ei olisi toteutunut.		Huomioidaan asiakkaan mahdolliset haasteet <u>löytää</u> itsenäisesti palveluita ja tarjouksia
Henkilökohtainen budjetointi on mahdollistanut asiakkaalle hänelle mieluisia asioita.		Erillinen sivusto tai muu lista mahdollisista palveluntarjoajista
Työntekijä on päässyt aidosti pohtimaan asiakkaan kanssa, miten hänen elämänsä saataisiin hänen näköisekseen.		Asiakkaan ottaessa henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön hänen tukena olisi hyvä olla joku palveluun perehtynyt
		Budjetin määrittämiseksi selkeämmät raamit

Kuva 1. Yhteenvedo kyselyn tuloksista.

7 Henkilökohtaisen budjetoinnin esite

7.1 Suunnittelu

Yhteisenä ajatuksenamme oli tehdä esitteestä tiivis ja informatiivinen. Suunnittelimme esitteen fyysiseksi kooksi A4-tulostuspaperin kokoisen, joka on taitettu kolmeen osaan (kuva 2). Valitsemamme koko ja muotoilu esitteelle on kätevä, sillä se on lukijalle helppo ottaa mukaan sieltä missä se on esillä. Pieni koko myöskin takaa sen, että esite sisältää kaiken tarvittavan tiedon mahdollisimman yksinkertaisessa ja tiivistetyssä muodossa.



Kuva 2. Esitteen taitosviivat.

Esitteen värimaailmaksi visioimme oranssin ja valkoisen sävyt. Pohdimme yhdistävämmä oppaamme värit päättyneen Avain kansalaisuuteen-hankkeen tunnusväriihin, jotka esiintyvät hankkeen kotisivuilla sekä muissa julkaisuissa. Selkeytensä vuoksi valitsimme oppaan asiatekstin kirjoitettavan Arial Narrow -fontilla. Otsikoiden tahdomme kiinnittävän lukijan huomion, mutta säilyttävän yksinkertaisuutensa. Tähän tarkoitukseen valitsimme Ink Free -fontin.

Suunnittelimme kuvittavamme esitteen yksinkertaisilla piirroksilla. Kuvien piirtäminen tapahtui Adobe Photoshop CS5 -kuvankäsittelyohjelmalla käyttäen

USB-liitettävää piirtopöytää. Myös piirrosten värittäminen tapahtui samalla ohjelmalla. Halusimme esitteen piirrosten olevan muistuttavan Tussitaikureiden tekemä kuvitus Sirkka Rousun toimittamassa teoksessa ”Henkilökohtainen budjetointi – yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin”. Teoksen kuvitus on pelkistetty ja antaa teokselle hyvän yleisilmeen. Pohdimme, käytämmekö kuvituksessa vain värien yksittäisiä sävyjä, mutta päädyimme käyttämään useampia vivah-teita tyyllittelyn ja omaperäisyyden vuoksi.

Valitsimme tekstin sisällön pohtimalla henkilökohtaiseen budjetointiin liittyviä keskeisimpiä kysymyksiä, kuten kuka, miten ja mistä tällaisen palvelun saa? Miten budjetti määräytyy ja miten se toimii? Mitä hyötyä henkilökohtaisesta budjetoinnista on ja miten se eroaa palvelusetelistä? Esittelemme henkilökohtaisen budjetoinnin eduksi osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden lisääntymisen. Avaamme näiden edellä mainittujen käsitteiden merkityksen esitteessä.

7.2 Toteutus

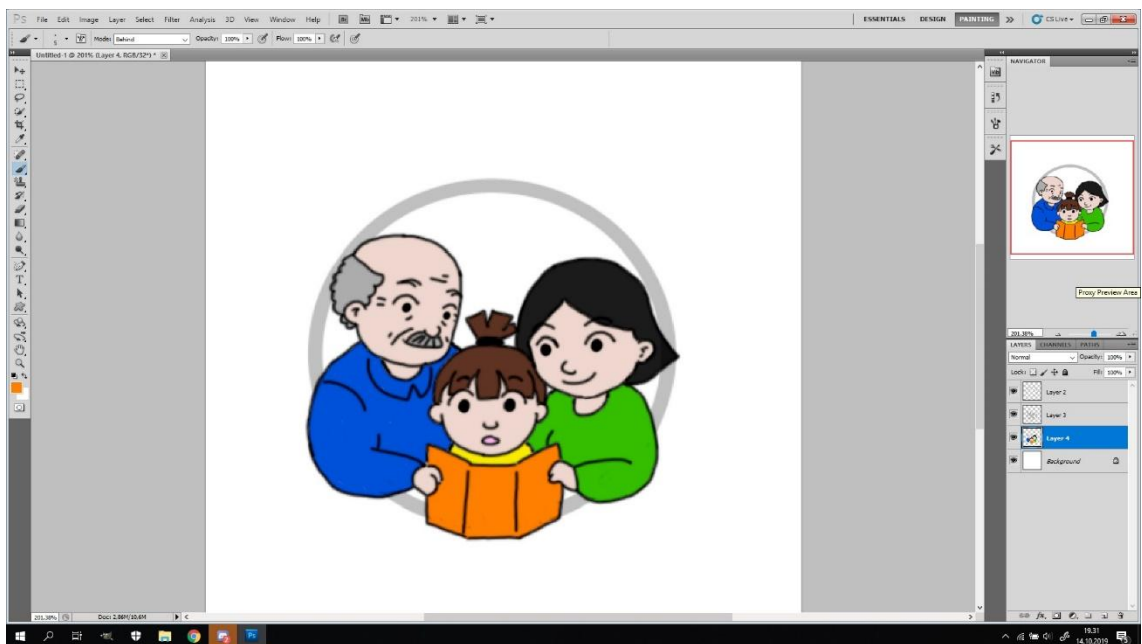
Aloitimme esitteen työstämisen kuvituksesta. Kuvituksen suunnitteluun, hahmottelemiseen, rajaamiseen ja väritykseen kului yhteensä noin viisi tuntia. Kuvittamisesta teki haasteellista esitteen tyylin löytäminen. Haimme kuvitukselle graafista, kevyttä ulkoasua, joka kiinnittäisi kuitenkin lukijan huomion.

Aloitimme hahmottelemalla kansikuvan kuvituksen. Kansikuvassa on ikäännyt mies, pieni tyttö sekä aikuinen nainen. Yhdessä hahmot tarkastelevat esitteemme kaltaista esinettä (kuva 3). Valitsimme hahmot edustamaan eri ikäryhmiä ja asiakasryhmiä, joita henkilökohtainen budjetointi voi palvella.



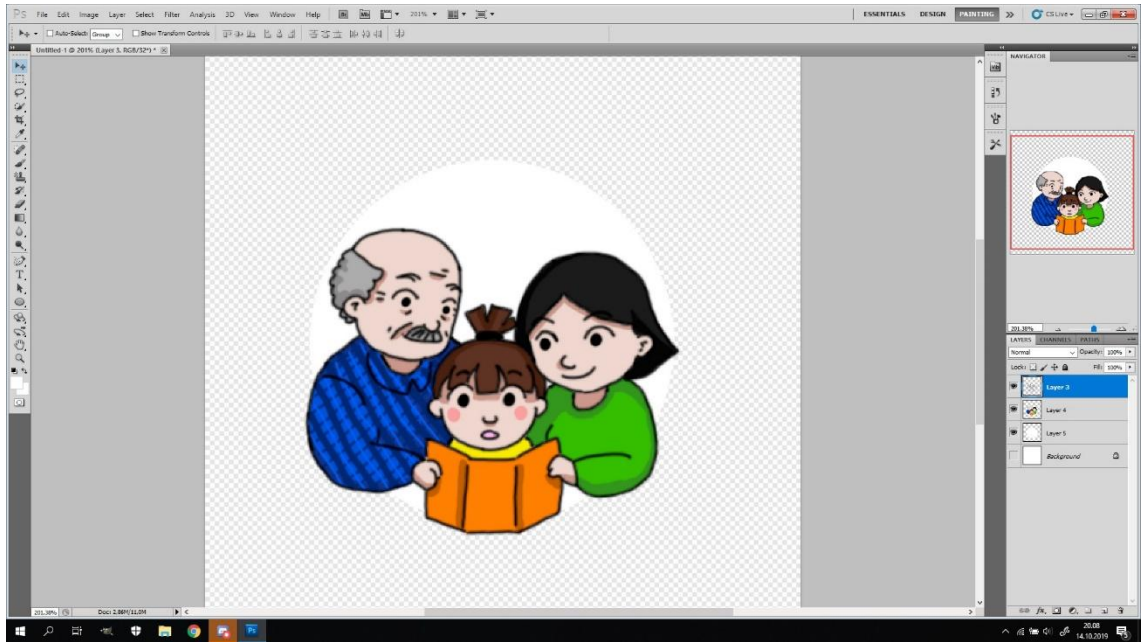
Kuva 3. Kansikuvan hahmotelma.

Hahmotelman luotuaamme loimme hahmotelman päälle viivapiirroksen ja lisäsimme pohjavärit (kuva 4). Valitsimme kansikuvan kuvitukseen kirkkaita värejä, jotka erottuisivat esitteen pohjaväristä.



Kuva 4. Kansikuvan pohjavärit.

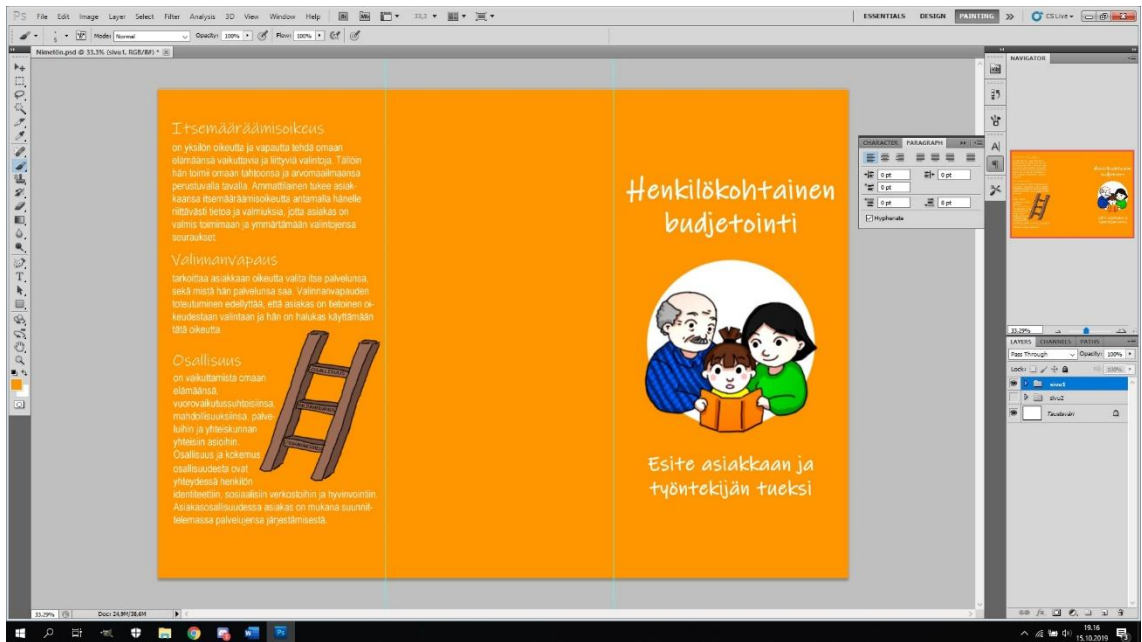
Seuraavaksi lisäsimme varjot ja yksityiskohtat (kuva 5). Poistimme kuvan taustatason ja tallensimme sen PNG-tiedostomuodossa, jotta olisi mahdollisimman helppo liittää kuvitus suoraan esitteemme kanteen. Esitteen muut kuvitukset ovat luotu samanlaisen prosessin mukaan.



Kuva 5. Valmis kansikuva.

Kun esitteen kuvitus oli valmis, aloitimme kokoamaan esitettä. Loimme pohjan GIMP 2 -ohjelmalla, jonka avulla loimme apuviivat A4-tulostuspaperin kokoa vastaavalle tiedostolle. Apuviivat jakoivat työn kolmeen eri osaan ja osoittivat, mistä kohdasta esite taitellaan. Ne eivät tulisi kuitenkaan näkymään esitteessä itsessään. Apuviivat autoivat hahmottamaan, miten ja mihin teksti sekä kuvitus tulisi asettaa.

Tämän jälkeen muutimme tiedoston Photoshop CS5 -ohjelmalla avattavaksi PSD-tiedostoksi, jolloin pystyimme viemään oppaan tekemisen loppuun Photoshop CS5 -ohjelmalla. Liitimme kuvat ja esitteen tekstit, ja lopulta asettelimme ne haluamallamme tavalla tiedostolle (kuva 6).



Kuva 6. Ensimmäinen valmis versio.

Tulostettuamme esitteen malliksi, huomasimme että valkoinen asiateksti esitteen oranssilla pohjalla ei ollut hyvä ratkaisu. Teksti oli epäselvää ja kapeaa, mitä huononäköisemmän ihmisen olisi haastavaa lukea. Lisäksi niin asiateksti kuin yksi otsikkokin sisälsivät kirjoitusvirheitä. Päätimme muokata oppaan ulkoasua muuttamalla asiatekstin mustaksi Calibri -fontiksi ja otsikot Calibri Bold -fontiksi. Otsikot säilyttivät valkoisen värinsä. Etusivun otsikot puolestaan säilyivät alkuperäisellä fontilla. (Kuva 7.)



Kuva 7. Esitteen lopullinen versio.

8 Pohdinta

Aloitimme opinnäytetyömme tekemisen syksyllä vuonna 2018. Tämän opinnäytetyön tekeminen sujui vauhdikkaasti, sillä valitettavasti Avain kansalaisuuteen -hanke ehti loppua ennen opinnäytetyömme valmistumista. Toivomme, että esitteestämme olisi hyötyä mahdollisimman monelle, niin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalle kuin työntekijälle. Toivomme rohkeutta kaikille tarttua henkilökohtaisen budjetoinnin tuomiin mahdollisuuksiin.

Henkilökohtainen budjetointi oli aiheena meille kovin tuntematon. Aloitimme opinnäytetyömme työstämisen keräämällä runsaasti tietoa työmme teoreettista viitekehystä varten. Oli vaikeaa löytää uutta ja hyödyllistä tietoa, sillä loppujen lopuksi Suomessa henkilökohtaisesta budjetoinnista ei ole vielä paljon asiantietoa. Lisäksi aiheestamme oli tehty lyhyen ajan sisään useita eri opinnäytetöitä, jotka sisälsivät paljon samoja lähteitä keskenään. Lähdimme tutustumaan opinnäytetyömme aiheeseen osallistumalla Avain kansalaisuuteen -hankkeen oppimisverkostoon Tampereella 1.10.2018. Oppimisverkostoon osallistuminen toi mahdollisuuden hypätä reippaasti mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin aiheeseen.

Alussa ajatuksenamme oli tehdä kirjallisuuskatsaus henkilökohtaisesta budjetoinnista, mutta pohdimme, voisimmeko saada kyselyiden avulla parempaa ja paikallisempaa tietoa. Tehtyämme kyselyn niin asiakkaille kuin työntekijöille Eksoten alueella olimme todella pettyneitä saamiemme vastausten määrään. Toivomme, että olisimme voineet käyttää kyselyä esitteen tekemiseen. Ehkä tulevaisuudessa joku voisi tarttua ajatukseemme ja yrittää tehdä tutkimuksemme uudelleen, kenties laajemmassakin mittakaavassa.

Pohdimme, miksi henkilökohtainen budjetointi ei yleisty, vaikka se on todistettua hyödyllinen sekä asiakkaalle että työntekijälle. Vaikka kysymyksiimme ei löydy oikeita vastauksia, epäilemme että ammattilaiset ovat haluttomia vastaanottamaan uusia toimintatapoja. Taustalla voi olla ajatus siitä, että ”miksi korjata jotain, mikä toimii?” Uusien asioiden opetteleminen teettää ammattilaisille lisää työtä, ja usein työntekijöillä on kiire jo ilman uutta opeteltavaa.

Avain kansalaisuuteen -hankkeen päättyminen ennen opinnäytetyömme valmistumista herättää meissä kysymyksen siitä, onko opinnäytetyömme lopulta hyödyllinen. Valitsimme alun perin kyseisen aiheen, koska tahdoimme tehdä opinnäytetyömme jostain hyödyllisestä ja konkreettisesta asiasta, josta on apua alamme ammattilaisille ja heidän asiakkailleen. Suunnittelimme ottavamme yhteyttä Eksoten perhe- ja sosiaalipalveluiden avainhenkilöihin sekä Suunta-keskukseen, joka toimii henkilökohtaisen budjetoinnin keskuksena, ja tarjota esitettämme heidän käyttöönsä.

Opinnäytetyömme myötä olemme oppineet, miten hyvä ja tärkeä väline henkilökohtainen budjetointi on asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteutumisen kannalta. Koska asiakas on itse oman elämänsä, tilanteensa ja tuen tarpeensa asiantuntija, hänellä tulisi olla mahdollisuus valita itselleen sellaiset palvelut, jotka todella vastaavat hänen tarpeisiinsa. Henkilökohtainen budjetti antaa tilaisuuden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tukea asiakkaitaan tuntemaan pystyvyyttä ja toimijuutta omissa elämässään, tilanteidensa haastavuudesta riippumatta. Merkittävä muutos on myös se, että jos joku kysyy meiltä ”mitä on henkilökohtainen budjetointi?”, osaamme nyt vastata tähän kysymykseen.

Kuvat

Kuva 8. Yhteenveto kyselyn tuloksista

Kuva 9. Esitteen taitosviivat

Kuva 10. Kansikuvan hahmotelma

Kuva 11. Kansikuvan pohjavärit

Kuva 12. Valmis kansikuva

Kuva 13. Ensimmäinen valmis versio

Kuva 14. Esitteen lopullinen versio

Lähteet

Ahltén M. (toim.), Leinonen E., Palokari S., Puhakka A. & Rajalahti A., 2014. Tiedän mitä tahdon! Kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilusta vammaispalveluissa. Kehitysvammaliitto ry, Helsinki & Kehitysvammaisten Palvelusäätiö, Tampere. 2014. https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/tiedan_mita_tahdon_loppuraportti_nayttoresoluutio.pdf Luettu 12.11.2018

Duffy S., 2018. Self-Directed Support. If it's so good then why is it so hard? Skills 2018. Self-Directed Support. Background & International Learning. Di-
asarja. https://suunta.fi/wp-content/uploads/2018/09/Suunta_290818_Simon_Duffy.pdf Luettu 23.10.2019
Green P. & Vaaltola S., 2018. Miten Vantaalla nuorten sosiaalityössä ja jälki-
huollossa on jalkautettu HB-pilottia? Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henki-
lökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia
Ammattikorkeakoulu.

Hakoma R., 2018. Eksoten kokemuksia henkilökohtaisesta budjetoinnista. Te-
oksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen rat-
kaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja
terveydenhuollossa ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Hallituksen esitykset. HE
16/2018. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180016> Luettu 27.9.2019

Ihamäki K., 2018. Asiakslähtöisyyden ytimessä sosiaali- ja terveystoimessa.
Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen
ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia Ammattikorkeakoulu 2018.

Isola A., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari S. & Keto-
Tokoi A., 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa.
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos työpaperi 33/2017.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1 Luettu 19.11.2018

Junnila M., Sinervo T., Aalto A., Jonsson P., Hietapakka L., Keskimäki I., Peku-
rinen M., Seppälä T., Tynkkynen L. & Whellams A. 2016. Valinnanvapaus sosi-
aali- ja terveydenhuollossa – kriittiset askeleet toteuttamisessa. Päätösten tuek-
si 2/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130272/URN_ISBN_978-952-302-637-7.pdf Luettu 27.9.2019

Juntunen E. (toim.), 2010. Hollannin malli: henkilökohtainen budjetti sosiaali- ja
terveyspalveluissa - Suomenkielinen tiivistelmä KPMG:n laatimasta raportista -
"Description of the Dutch Personal Budget System" -raportti kokonaisuudes-
saan englanniksi. Sitran selvityksiä 37. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sit-
ra, Helsinki 2010. [https://www.sitra.fi/julkaisut/hollannin-malli-henkilokohtainen-
budjetti-sosiaali-ja-terveyspalveluissa/](https://www.sitra.fi/julkaisut/hollannin-malli-henkilokohtainen-budjetti-sosiaali-ja-terveyspalveluissa/) Luettu 12.11.2018

Juvonen T., 2013. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa Laitinen M. & Niskala A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino 2013.

Kontio M., 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Lapsiperheiden hyvinvointihanke TUKEVA. Oulu 2010. <http://www.oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/Moniammatillinen-julkaisu.pdf> Luettu 28.9.2019

Leemann L. & Hämäläinen R., 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalain.pdf?se Luettu 28.9.2019

Lehto T., 2010. Henkilökohtainen budjetointi – Esimerkkejä ja kokemuksia maailmalta. Osana Tiedän mitä tahdon! – Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämissuunnitelman selvitys- ja suunnitteluvaihetta. Tiedän mitä tahdon! 2010. https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/henkilokohtainen_budjetointi_esimerkkeja.pdf Luettu 25.9.2019

Leppäranta H., 2018. Henkilökohtainen budjetti vaatii myös läheisen tukemista ja neuvontaa – Tampereen pilotti. Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Levonen M. & Arola A., 2018. Henkilökohtainen budjetointi Porin pilotissa. Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Närhi K., Kokkonen T. & Matthies A., 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen M. & Niskala A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino 2013.

Paasikoski M., Sillman K., Järvinen M. & Ternola E., 2018. Pilottien kehittämisestä ja kokemuksista. Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Pajari P., 2018. Henkilökohtaisen budjetin (HB) ensimmäisiä käytännön esimerkkejä Vantaalta. Teoksessa Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Perälä J. & Hiilamo H. (toim.), 2019. Henkilökohtainen budjetti ajattelu- ja toimintatapana. Sitran selvityksiä 151. Huhtikuu 2019. Helsinki. <https://media.sitra.fi/2019/04/17160808/sitrahenkilokohtainenbudjettijulkaisu2019.pdf> Luettu 25.9.2019

Rousu S. (toim.), 2018. Henkilökohtainen budjetointi: Yksilöllinen ratkaisu asiakkaan tarpeisiin. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Rousu S., 2019. Hanke päättyi, henkilökohtaisen budjetoinnin kehittäminen jatkuu. Henkilökohtainen budjetointi, Avain kansalaisuuteen uutiskirje kesäkuu 2019. <http://henkilokohtainenbudjetointi.fi/hanke-paattyy-henkilokohtaisen-budjetoinnin-kehittaminen-jatkuu/> Luettu 3.7.2019

Räisänen A. & Goman J., 2018. Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus Poliittikkatoimien vaikutusten arviointi (ex ante). Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, Valtioneuvoston kanslia 2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160513/86_15_1_Osperusteisuus_politiikkatoimien-arviointi_KARVI_VNTEAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 21.11.2018

Salminen A., 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62, julkisjohtaminen 4. Vaasan yliopisto, Vaasa 2011. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf Luettu 14.11.2018

Sandström S., Keiski-Turunen A., Hassila L., Aunola E., Alahuhta M., 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022, ePooki 44/2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/152021/ePooki%2044_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 21.11.2018

Topo P. 2012. Autonomia on arkinen asia. Memo-lehti 2012-03. Suomen muistiasiantuntijat ry. <http://www.muistiasiantuntijat.fi/memo.php?udpview=read&src=db25114&sid=69&issue=2012-03&lang=fi> Luettu 13.10.2019

Vaasan kaupunki 2019a. Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Pohjanmaalla. Vaasa.fi. <https://www.vaasa.fi/tietoa-vaasasta-ja-seudusta/vaasan-kaupungin-organisaatio-ja-paatoksenteko/sosiaali-ja-terveystoimi/sosiaali-ja-terveystoimen-projektit/henkilokohtaisen-budjetin-kokeilu-pohjanmaalla/> Luettu 28.9.2019

Vaasan kaupunki 2019b. Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Pohjanmaalla päättyy lokakuussa. SST Viestintäpalvelut Oy. <https://www.stinfo.fi/tiedote/henkilokohtaisen-budjetin-kokeilu-pohjanmaalla-paattyy-lokakuussa?publisherId=67975446&releaseId=69861094> Luettu 28.9.2019

Vilka H., 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi 2007. https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf Luettu 14.11.2018

Liite 1.



Sosiaali- ja terveysala

Saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

Olemme sosionomi (AMK)-opiskelijoita Saimaan ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyömme Avain kansalaisuuteen-hankkeen henkilökohtaisen budjetoinnin mallista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa opas henkilökohtaisen budjetoinnin mallista asiakkaiden ja työntekijöiden käyttöön. Tahdomme selvittää, millaisia kokemuksia henkilökohtaiseen budjettiin liittyy. Voimme hyödyntää kokemuksianne kootessamme opasta niin, että se sisältäisi juuri ne asiat jotka olisivat tärkeitä.

Toteutamme kaksi erillistä Webropol – kyselyä henkilökohtaista budjettia käyttäneille asiakkaille sekä työntekijöille. Kyselyt koostuvat neljästä kysymyksestä. Kyselyyn vastataan anonymisti, jolloin meille ei jää kenenkään vastanneen henkilön yhteystietoja. Kyselymme välitetään teille Eksoten yhteyshenkilön kautta, joka on mukana Avain kansalaisuuteen-hankkeen toiminnassa.

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuja on halutessaan oikeutettu keskeyttämään Webropol -kysely missä tahansa vaiheessa. Webropol -kysely toteutetaan luottamuksellisesti ja nimettömänä. Saatu aineisto hävitetään opinnäytetyön tekemisen jälkeen. Kyselystä kerättäviä tietoja käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen ja aineistoa käsittelevät vain opinnäytetyöntekijät ja Avain kansalaisuuteen-hanke.

Opinnäytetyöllämme on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin myöntämä tutkimuslupa sekä eettisen työryhmän puoltava lausunto.

Toivomme, että voitte osallistua kyselyymme.

Mikäli haluatte lisätietoa opinnäytetyöstä tai Webropol -kyselystä, voitte ottaa yhteyttä meihin sähköpostitse:

Suvi Kuronen s-loippo@student.saimia.fi

Mila Lahtinen mila.lahtinen@student.saimia.fi

Ystävällisin terveisin,
Suvi Kuronen ja Mila Lahtinen

Liite 2.

Webropol -kysely henkilökohtaista budjetointia käyttäville asiakkaille

1. Millaisia vaikutuksia henkilökohtaisella budjetoinnilla on ollut sinulle?
2. Onko sinulla ollut haasteita henkilökohtaisen budjetoinnin kanssa? Jos on, niin millaisia?
3. Miten henkilökohtaisen budjetoinnin mallia tai sen käyttöön liittyvää ohjausta mielestäsi voisi parantaa?
4. Oletko saanut henkilökohtaisen budjetin avulla sellaisia palveluita, joita olet halunnut?

Liite 3.

Webropol -kysely henkilökohtaista budjetointia tarjonneille työntekijöille

1. Oletko saanut riittävästi tietoa ja ohjausta henkilökohtaisesta budjetoinnista?
2. Onko ollut vaikeaa tarjota henkilökohtaista budjetointia asiakkaalle? Jos on, niin miksi?
3. Miten henkilökohtaisen budjetoinnin mallia tai sen käyttöön liittyvää ohjausta mielestäsi voisi parantaa?
4. Onko henkilökohtainen budjetointi vastannut mielestäsi asiakkaasi tarpeisiin?

Liite 4.

Itsemääräämisoikeus

on yksilön oikeutta ja vapautta tehdä omaan elämäänsä vaikuttavia ja liittyviä valintoja. Tällöin hän toimii omaan tahtoonsa ja arvomaailmaansa perustuvalla tavalla. Ammatilainen tukee asiakkaansa itsemääräämisoikeutta antamalla hänelle riittävästi tietoa ja valmiuksia, jotta asiakas on valmis toimimaan ja ymmärtämään valintojensa seuraukset.

Valinnanvapaus

tarkoittaa asiakkaan oikeutta valita itse palvelunsa, sekä mistä hän palvelunsa saa. Valinnanvapauden toteutuminen edellyttää, että asiakas on tietoinen oikeudestaan valintaan ja hän on halukas käyttämään tätä oikeutta.

Osallisuus

on vaikuttamista omaan elämäänsä, vuorovaikutussuhteisiinsa, mahdollisuuksiinsa, palveluihin ja yhteiskunnan yhteisiin asioihin. Osallisuus ja kokemus osallisuudesta ovat yhteydessä henkilön identiteettiin, sosiaalisiin verkostoihin ja hyvinvointiin. Asiakasosallisuudessa asiakas on mukana suunnittelemassa palvelujensa järjestämisestä.



Henkilökohtainen budjetointi



Esite asiakkaan ja työntekijän tueksi

Liite 5.

Mitä henkilökohtainen budjetointi tarkoittaa?

Henkilökohtainen budjetti on maksusitoumus tai rahasumma, jolla järjestetään yksilöllisesti henkilön palvelut hänen toiveidensa, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Käyttäjä voi huolehtia palvelujen hankkimisesta itse tai hän voi nimetä muun henkilön huolehtimaan hänen henkilökohtaisesta budjetistaan.

Henkilökohtaisella budjetilla voi käyttää yksityisten yritysten, järjestöjen, seurojen ja yhdistysten sekä julkisen sektorin tuottamia palveluja.

Henkilökohtainen budjetti muodostetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja oikeuksien sekä tarvittavan tuen ja palvelujen kustannusten mukaan. Budjetin summa määräytyy arvioitujen palveluiden tarpeesta sekä kustannuksista, jotka aiheutuisivat asiakkaan käyttäessä kuntansa tuottamia palveluja ilman henkilökohtaista budjettia. Budjettia määriteltessä apuna voidaan käyttää myös tietoja käytetyistä ostopalveluista.

Kuka siitä hyötyy?

Henkilökohtainen budjetti sopii henkilölle, joka kykenee itse tai tuetusti hallitsemaan omaa budjettiaan. Budjetti sopii niin iäkkäille, vammaisille, lapsiperheille, lastensuojelun jälkihuollon asiakkaille kuin aikuisosiaalityön asiakkaille.

Henkilökohtaisesta budjetista voi olla apua silloin, kun huomataan, että asiakkaan oman kunnan tuottamat palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeisiin, vaan asiakas tarvitsee jotain muuta, mitä kunnalla ei ole tarjota. Budjetillaan asiakas voi valita mistä tahansa haluamansa palvelut sillä summalla, mitä kunnan tuottamat palvelut kustantaisivat joka tapauksessa.

Palveluiden muodostama rahamäärä siirtyy kunnan kautta palveluntuottajalle, jolloin rahaa ei siirry asiakkaan omalle pankkitilille. Tämä estää henkilökohtaisen budjetin väärinkäytön.



Asiakasprosessi

Asiakas hakee tarvitsemaansa palvelua omalta kunnalta tai sote-yhtymän toimipisteestä. Asiakas keskustelelee työntekijän kanssa palvelutarpeistaan, jolloin he yhdessä selvittävät kokonaisvaltaisesti kartoittaen palvelutarpeet. Tarkoituksena on pohtia millainen palvelu tai tuki sopisi asiakkaan tilanteeseen. Työntekijä antaa eri vaihtoehtoja tuen ja palvelujen järjestämisestä sekä myös henkilökohtaisen budjetoinnin mallista. Asiakkaan mukana asioita voi olla pohtimassa ja tukemassa henkilöitä hänen omasta lähipiiristään.

Pohdittaessa henkilökohtaisen budjetoinnin soveltuvuudesta työntekijä voi olla yhteydessä eri palveluntuottajiin ja saada tietoa asiakkaan tarpeisiin sopivista palveluista ja tuesta. Jos asiakas päätyy henkilökohtaiseen budjetointiin, määritellään hänelle asiakas-suunnitelma sekä rahallinen budjetti, jonka avulla voidaan hankkia palvelut ja tuki. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta budjetin ja valitsemiensa palveluiden käytössä. Tärkeää on myös, että työntekijä neuvoo asiakasta, miten hänen budjettiansa sekä suunnitelmaansa seurataan ja päivitetään säännöllisesti, jonka perusteella yhdessä arvioidaan henkilökohtaisen budjetoinnin kokemuksia sekä asiakkaan elämäntilannetta.