

Palvelut  
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimintaprosessit

asiakas keskiöön

# HENKILÖKOHTAISEN BUDJETIN KOKEILUJEN ARVIOINTI

Palvelusetelikokeilu

1/2019

UUDISTAMME PALVELUT ASIAKASLÄHTÖISIKSI OSANA MAAKUNTA- JA SOTE-UUDISTUSTA

Verkkosivut:  
[stm.fi/pasi](http://stm.fi/pasi)

Twitter:  
[@STM\\_Uutiset](https://twitter.com/STM_Uutiset)

#kärkihanke, #palvelusetelikokeilu,  
#asiakaslähtöisyys, #etäpalvelut



SOSIAALI- JA  
TERVEYSMINISTERIÖ

Palvelut  
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
toimintaprosessit

asiakas keskiöön

*Palvelusetelikokeilu tuottaa tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen valinnanvapautta koskevaan valmisteluun, ja se on osa valtioneuvoston Palvelut asiakaslähtöiseksi -kärkihanketta. Henkilökohtaisen budjetin kokeiluissa selvitetään, miten henkilökohtaisen budjetin toimintamallia voidaan toteuttaa olemassa olevan lainsäädännön puitteissa.*

## Henkilökohtaisen budjetin kokeilujen arviointi

Henkilökohtaisen budjetin kokeilujen arvioinnissa tutkitaan, miten toimintamallin käyttöönotto vaikuttaa asiakasprosessiin ja palvelujärjestelmän kykyyn tuottaa vaikuttavia hyvinvointipalveluja. Arvioinnin tietoaineiston muodostivat kokeilujen projektipäälliköille, asiakkaille, työntekijöille ja palveluntuottajille kohdenneet kyselyt sekä kokeilujen hanketyöntekijöiden kanssa käydyt keskustelut säännöllisissä kokouksissa ja hankehenkilöstölle järjestetyissä työpajoissa. Lisäksi arviointia varten järjestettiin projektihenkilöstön keskustelutilaisuus Pohjanmaan kokeilualueella.

Tässä arviointiraportissa esitellään henkilökohtaisen budjetin kokeiluissa tehtyjä havaintoja ja kokeiluista saatuja oppeja, joita voidaan hyödyntää jatkossa valinnanvapautta edistävien toimintamallien suunnittelussa ja lainsäädännön valmistelussa. Kaikkia kokeiluja koskevaa arviointia täydentää Pohjanmaan kokeilualueen lähempi tarkastelu, joka on esitetty arviointiraportin liiteosassa.

Arvioinnin toteuttivat KPMG Oy Ab ja sosiaali- ja terveysministeriö.

Jussi Nikander  
Manager  
KPMG Oy Ab  
jussi.nikander@kpmg.fi  
p. 040 714 8128

### Yhteystiedot

Hankepäällikkö Vuokko Lehtimäki  
Sosiaali- ja terveysministeriö  
vuokko.lehtimaki@stm.fi, p. 02951 63256

[@STM\\_Uutiset](http://stm.fi/pasi)

#palvelusetelikokeilu  
#asiakasosallisuus  
#kärkihanke

# Sisällys

Johdanto .....	2
Arvioinnin tulosten yhteenveto asiakasprosessin päävaiheiden mukaisesti .....	6
Asiakkaaksi tulo .....	6
Asiakkuuden suunnittelu .....	9
Asiakkuuden arki .....	12
Asiakkuuden muutos .....	15
Mitä kokeiluista on opittu .....	16
LIITTEET .....	18
Liite 1: Case – Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Pohjanmaalla .....	18
Arvioinnin toteutus.....	18
Asiakkaaksi tulo .....	18
Asiakkuuden suunnittelu .....	19
Asiakkuuden arki.....	19
Asiakkuuden muutos.....	21
Liite 2: Soveltuvia mittareita henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuuden arviointiin.....	22
Kuvat ja taulukot	
Kuva 1. Saatavilla olevan tiedon riittävyys työntekijäkyselyn perusteella .....	8
Kuva 2. Asiakkaille tarjolla olevan tiedon riittävyys työntekijäkyselyn perusteella. ....	10
Kuva 3. Henkilökohtaisen budjetin vaikutus palveluvalikoiman muutoksiin palveluntuottajakyselyn perusteella.....	11
Kuva 4. Asiakaskyselyn väittämien vastausjakauma.....	14
Kuva 5. Henkilökohtaisen budjetin työvälineiden ja tietojärjestelmien toimivuus työntekijäkyselyn perusteella.....	14
Kuva 6. Asiakaskyselyn väittämien vastausjakauma Pohjanmaan kokeilualueella. ....	21
Taulukko 1. Arvioinnin viitekehys ja työtä ohjanneet kysymykset.....	5
Taulukko 2. Asiakkaiden ja palveluntuottajien määrä kokeiluissa. ....	9
Taulukko 3. Henkilökohtaisten budjettien määrä kokeiluissa. ....	12
Taulukko 4. Mahdollisia henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuusmittareita. ....	22
Taulukko 5. Ehdotus henkilökohtaisen budjetin arviointimittareiden mahdollisesta käyttämisestä. ....	23

# Johdanto

Palvelusetelikokeilu tuottaa tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen valinnanvapautta koskevaan valmisteluun, ja se on osa valtioneuvoston Palvelut asiakaslähtöiseksi -kärkihanke-  
ketta. Palvelusetelikokeilun hankkeissa sovelletaan voimassa olevaa palvelusetelilakia (569/2009) ja asiakasmaksulakia (734/1992).

Palvelusetelikokeilu-hankkeessa on myönnetty kokeilualueille valtionavustusta kaksi kertaa: 12/2016 noin 9 miljoonaa euroa ja palvelusetelikokeilun laajenuksena 12/2017 noin 14,5 miljoonaa euroa. Alueellisia kokeiluja on käynnissä kymmenen. Kokeiluissa on kolme eri sisältöosiota, joissa asiakkaan valinnanvapautta voidaan kokeilla: suoranvalinnan vastaanottopalvelut (sote-keskus), suoranvalinnan suun terveydenhuolto ja henkilökohtainen budjetti. Kokeilut toteutetaan vuosina 2016–2018. Kokeilut jatkuvat vuonna 2019.

Henkilökohtaisen budjetin kokeiluissa selvitetään, miten henkilökohtaisen budjetin toimintamallia voidaan toteuttaa olemassa olevan lainsäädännön puitteissa. Kokeiluissa tarjotaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaille mahdollisuus vaihtaa suunniteltu julkinen palvelu henkilökohtaiseksi budjetiksi, jolla asiakas voi hankkia tarvitsemansa palvelut rekisteröityneiltä palvelusetelituottajilta. Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi rahoitusta seuraaviin henkilökohtaisen budjetin toimintamallia tarkasteleviin kokeiluhankkeisiin:

- eOhjat –hanke (Eksote)
- Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Pohjanmaalla (Vaasan kaupunki)
- Ihminen edellä – valinnanvapauskokeilu (Ylä-Savon SOTE-kuntayhtymä)
- Kainuun palvelusetelikokeilu – henkilökohtainen budjetti HB (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä)
- SiVa-hanke (Siun Sote)
- Tampereen valinnanvapauskokeilu (selvityshanke) (Tampereen kaupunki)
- Uudenmaan alueellinen valinnanvapauskokeilu (Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä).

Henkilökohtaisen budjetin kokeilujen arvioinnissa tutkitaan, miten toimintamallin käyttöönotto vaikuttaa asiakasprosessiin ja palvelujärjestelmän kykyyn tuottaa vaikuttavia hyvinvointipalveluja. Arvioinnin tavoitteina oli:

- tunnistaa henkilökohtaisen budjetin toimivuuden kannalta olennaisia tekijöitä
- tunnistaa henkilökohtaisen budjetin toimivuutta osoittavia mittareita ja mittaamisen mahdollisuuksia
- tuottaa kansallisen tason arviointitietoa henkilökohtaisesta budjetista päätöksentekoa ja edelleen kehittämistä varten

Henkilökohtaisen budjetin toimintamallia tarkastellaan kussakin asiakasprosessin vaiheessa neljästä näkökulmasta:

- asiakaskokemus ja toimintakyvyn muutos
- palvelujen ja palveluverkon kehittyminen
- kustannukset
- henkilöstökokemus

Arvioinnin tulokset on raportoitu asiakasprosessin vaiheiden mukaisesti, jotka tässä yhteydessä on jäsennetty neljään toisiaan seuraavaan vaiheeseen:

- asiakkaaksi tulo
- asiakkuuden suunnittelu
- asiakkuuden arki
- asiakkuuden muutos

Arviointiaineisto kerättiin pääosin arviointia varten toteutetuista kyselyistä ja kokeilujen projektihenkilöstön kanssa käydyistä keskusteluista sekä kokeilujen projektipäälliköiden säännöllisissä kokouksissa esille nostetuista havainnoista. Arviointia varten toteutettiin neljä sähköistä kyselyä. Henkilökohtaisen budjetin projektipäälliköille kohdennettu kysely toteutettiin kesällä 2018, asiakkaille ja omatyöntekijöille kohdennetut kyselyt ajoituivat syyskuulle 2018 ja palveluntuottajille kohdennettu kysely lokakuulle 2018. Lisäksi Pohjanmaan kokeilualueella järjestettiin henkilökohtaisen budjetin arviointiin keskittyvä keskustelutilaisuus, johon osallistuivat kaikki kokeilualueella henkilökohtaisen budjetin kokeiluun osallistuvat palveluohjaajat ja projektityöntekijät.

Arviointiaineistosta tehtyjä havaintoja peilattiin kokeilulle asetettuihin tavoitteisiin arvioinnin viitekehyksen mukaisesti, ja aineistosta pyrittiin löytämään viitteitä siitä, minkälaisia vaikutuksia palvelusetelilainsäädännön puitteissa toteutetulla henkilökohtaisen budjetin toimintamallilla on asiakkaiden palvelukokemuksiin, palveluohjauksen työtapoihin, palveluverkon kehittymiseen ja kustannuksiin. Havainnot analysoitiin sisällönanalyysin metodilla, ja aineistosta poimittiin kokeilusta opittuja asioita arvioinnin johtopäätöksiksi. Havaintojen ja analyysin perustana käytettiin viitekehyksessä tunnistettuja arviointikysymyksiä. Arviointityö toteutettiin toukokuun 2018 ja marraskuun 2018 välillä. Kokeilualueiden raportoinnin mukaan kokeiluihin oli rekrytoitu lokakuun loppuun mennessä yhteensä 103 asiakasta kolmesta kokeilusta. Henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi oli rekisteröitynyt yhteensä 146 palveluntuottajaa neljältä kokeilualueelta.

Arvioinnin toteuttivat sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö ja KPMG Oy Ab.

Arvioinnin näkökulmat	1. Asiakkaaksi tulo	2. Asiakkuuden suunnittelu	3. Asiakkuuden arki	4. Asiakkuuden muutos
<b>A) Asiakas-kokemus ja toimintakyvyn muutos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuinka asiakas sai tietoa henkilökohtaisesta budjetista?</li> <li>Saiko asiakas tarvittavat tiedot henkilökohtaisesta budjetista valinnanvapauden käyttämiseksi?</li> <li>Onko asiakas ollut tyytyväinen tekemäänsä ratkaisuun?</li> <li>Minkälaisille asiakkaille henkilökohtainen budjetti soveltuu parhaiten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten asiakas kokee voineensa vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen?</li> <li>Miten tiedot asiakkaan palvelujen käytöstä ja toimintakyvyn muutoksesta ovat löydettävissä palvelujen suunnittelemiseksi?</li> <li>Onko asiakkaita, jotka ovat kieltäytyneet tarjotusta henkilökohtaisesta budjetista? Mitkä ovat kieltäytymisen syyt?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten asiakas kokee palvelun sisällöstä sopimisen ja palvelun tuottajan valinnan?</li> <li>Miten asiakkaan valitsemat palvelut ovat saatavilla?</li> <li>Minkälaiseksi asiakas kokee palvelun laadun?</li> <li>Miten asiakas voi seurata budjetin käyttöä?</li> <li>Miten asiakkaan henkilökohtaiselle budjetille asetamat odotukset ja asiakkuuden arki kohtaavat?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onko asetetut tavoitteet saavutettu?</li> <li>Miten asiakkaan toimintakyky on muuttunut?</li> <li>Onko asiakkaan palvelutarpeessa tapahtunut muutoksia?</li> </ul>
<b>B) Palvelujen ja palveluverkon kehittyminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mistä ja miten asiakkaat ohjautuvat hebu-asiakkaiksi?</li> <li>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään henkilökohtaisen budjetin toimintamallia kehitettäessä?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitä palveluja on toivottu voitavan hankkia henkilökohtaisella budjetilla?</li> <li>Onko asiakkaan toivomia palveluja saatavilla?</li> <li>Onko palveluntuottajista ja palveluntuottajien tarjoamista palveluista saatavilla riittävästi tietoa asiakassuunnitelman tekemiseksi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten palveluntuottajien ja palvelujen määrä kehittyi?</li> <li>Miten palveluntuottajat kokevat henkilökohtaiseen budjettiin asetetut hallinnolliset reunaehdot ja toimitatavat?</li> <li>Miten palveluohjaajat kokevat tuottajaverkon hallinnan?</li> <li>Miten palveluntuottajat noudattavat palveluntuottajille asetettuja ehtoja?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ovatko palvelut vastanneet asiakkaan tarvetta?</li> <li>Onko muutoksen taustalla a) palveluiden saatavuuden ja laatuun vai b) asiakkaan tarpeiden muutoksiin liittyviä syitä?</li> </ul>

<b>C) Kustannukset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuinka moni asiakas on valinnut palveluidensa järjestämistavaksi henkilökohtaisen budjetin?</li> <li>Kuinka moni henkilökohtaisen budjetin valinneista asiakkaista on ollut aiemmin julkisten palvelujen piirissä?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten budjetin laskenta toteutetaan?</li> <li>Minkälaisen osuuden asiakkaan palvelujen kokonaisarvosta henkilökohtaiseen budjettiin sisällyttävät palvelut muodostavat?</li> <li>Voidaanko budjetin olettaa riittävän asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseksi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten budjetin käytön toteutumista seurataan?</li> <li>Minkälainen vaikutus henkilökohtaisella budjetilla on asiakaskohtaisiin palvelujen käytön kustannuksiin?</li> <li>Onko henkilökohtaisen budjetin toimintamallilla vaikutusta kunnan palvelutuotantoon?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onko kustannustasoissa tapahtunut muutoksia?</li> <li>Miten asiakkaalle lasketun henkilökohtaisen budjetin arvo on vastannut palvelutarpeita?</li> <li>Onko asiakas tarvinnut henkilökohtaisen budjetin ulkopuolisia palveluja? Mitä?</li> </ul>
<b>D) Henkilöstökokeemus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ovatko henkilökohtaisen budjetin toimintamallin reunaehdot selkeät ja ymmärrettävät?</li> <li>Miten palveluntuottajatieto on löydettävissä?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten henkilökohtaisen budjetin toimintamalli vaikuttaa asiakkuuden suunnitteluun käytettävään työaikaan?</li> <li>Mitä uutta osaamista henkilökohtaisen budjetin toimintamalli edellyttää henkilöstöltä?</li> <li>Miten palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen tarvittava tieto on löydettävissä ja käytettävissä?</li> <li>Miten tietojärjestelmät ja työvälineet mahdollistavat asiakkuuden suunnittelun?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten henkilökohtaisen budjetin toimintamalli vaikuttaa henkilöstön työn painotuksiin?</li> <li>Miten tietojärjestelmät ja työvälineet mahdollistavat asiakassuunnitelman toteutumisen seurannan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miten palveluohjaajat tunnistavat asiakkaan palvelutarpeen muutokset?</li> <li>Miten tunnistettuihin palvelutarpeen muutoksiin voidaan reagoida?</li> </ul>

Taulukko 1. Arvioinnin viitekehys ja työtä ohjanneet kysymykset

## Arvioinnin tulosten yhteenveto asiakasprosessin päävaiheiden mukaisesti

Arviointia varten kerätty kyselyaineisto sekä muut arvioinnin aikana tehdyt havainnot luokiteltiin asiakasprosessin päävaiheiden mukaisesti. Asiakasprosessin mukainen luokittelu ei ole yksiselitteinen, ja osa havainnoista voitaisiinkin luokitella useampaan asiakkuuden vaiheeseen. Toisaalta osalle havainnoista voi olla vaikea löytää suoraa yhtymäkohtaa asiakasprosessin etenemiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi kokeilujen toteutukseen liittyvät arviointihavainnot. Asiakasprosessin taustalla havaintojen luokittelussa on käytetty analogiaa yleisistä yksityiskohtaisempiin havaintoihin, ja pyritty siten löytämään havainnoille parhaiten sopiva yhteys asiakasprosessista. Arvioinnin viitekehys ja siinä esitetyt arviointikysymykset (taulukko 1) ovat ohjanneet havaintojen luokittelua.

### Asiakkaaksi tulo

Henkilökohtaisen budjetin kokeilusta tiedottaminen on ollut tärkeä osa kokeiluhankkeiden työtä. Kokeilusta on kerrottu asiakkaille ja palveluntuottajille sekä julkisen tiedottamisen että suoran viestinnän keinoin. Lisäksi kokeilut ovat järjestäneet palveluntuottajille ja kunnille henkilökohtaiseen budjettiin keskittyviä tiedotus- ja verkostoitumistilaisuuksia. Viestinnän periaatteet ja viestintäkanavat tunnistetaan kokeiluissa hyvin, ja viestintä on ollut monikanavaista. Viestintäkanavina on käytetty esitteitä, suoraa asiakas-kohtaista viestintää, sosiaalista mediaa, verkkosivuja ja lehdistöä. Tietoa henkilökohtaisesta budjetista on riittävästi, mutta sen jäsentäminen ja asiakkaan näkökulmasta olennaisten asioiden viestiminen edellyttää selkeyttämistä. Helposti ymmärrettäville ohjeistuksille ja yksinkertaisille perustiedoille henkilökohtaisen budjetin prosessista on havaittu olevan tarvetta.

Yksinkertaista ja tehokasta viestintää ovat hankaloittaneet epätietoisuus kokeilun jatkumisesta ja tulevasta valinnanvapauslainsäädännöstä. Kokeilu on toteutettu palvelusetelilainsäädännön puitteissa, mutta tätä reunaehto ei ole huomioitu riittävästi etenkin kokeilun alkuvaiheessa.

***Työntekijäkyselyn perusteella henkilökohtaisen budjetin arvioitiin soveltuvan parhaiten asiakkaille, jotka tarvitsevat useita eri palveluita ja ovat halukkaita ottamaan henkilökohtaisen budjetin palveluidensa järjestämistavaksi.*** Asiakkaiden on kyettävä osallistumaan käyttämiensä palveluiden kokonaisuuden suunnitteluun yhdessä asiakas-/palveluohjaajan kanssa.

Henkilökohtaista budjettia on tarjottu ensisijaisesti kokeiluun valittujen asiakasryhmien olemassa oleville asiakkaille. ***Kaikki kokeiluun rekrytoidut asiakkaat ovat olleet palvelujen piirissä olevia asiakkaita,*** jotka ovat saaneet tiedon henkilökohtaisesta budjetista pääasiassa suoraan palveluohjaajilta.



76 % asiakaskyselyyn vastanneista kokee saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa. 68 % vastanneista kokee saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä palveluita henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia.

Asiakkaiden odotukset henkilökohtaisesta budjetista liittyvät budjetin käyttöön ja palveluiden vertailuun tarvittavan tiedon löytymiseen.

**Kokeilujen projektipääalliköt tunnistivat yhtenä hankkeen kriittisenä menestystekijänä palveluntuottajaviestinnän onnistumisen.** Palveluntuottajille tulee viestiä henkilökohtaisen budjetin käytännöistä ja tukea heitä palveluntuottajaksi hakeutumisessa. Palveluntuottajien tietotarpeita kartoitettiin kokeilun aikana kattavasti mm. Soteuttamoissa ja muissa henkilökohtaisen budjetin tematiikkaa käsittelevissä infotilaisuuksissa. 67 % kyselyyn vastanneista palveluntuottajista kertoi osallistuneensa Soteuttamoon tai johonkin muuhun henkilökohtaista budjettia käsittelevään infotilaisuuteen.

Kesällä 2018 toteutetussa työntekijäkyselyssä vastaajat kokivat, että epävarmuus kokeilun jatkumisesta ja tulevasta valinnanvapauslainsäädännöstä hankaloittaa yksinkertaisen viestinnän toteutusta ja palveluntuottajien odottaman ajantasaisen tiedon jakamista. Tieto kokeilujen jatkumisesta vuonna 2019 saatiin vasta kyselyn päättymisen jälkeen. Lokakuussa toteutetussa palveluntuottajakyselyssä tema ei noussut esille palveluntuottajien huolenaiheena.

Palveluntuottajille ja muille sidosryhmille kohdennetussa viestinnässä on onnistuttu pääasiassa hyvin. Kokeilut tunnistivat viestinnän periaatteet ja viestintäkanavat, ja palveluntuottajat ovat saaneet tietoa henkilökohtaisesta budjetista yleisimmin suoraan palvelujen järjestäjältä tai kokeilujen hanketyöntekijöiltä.

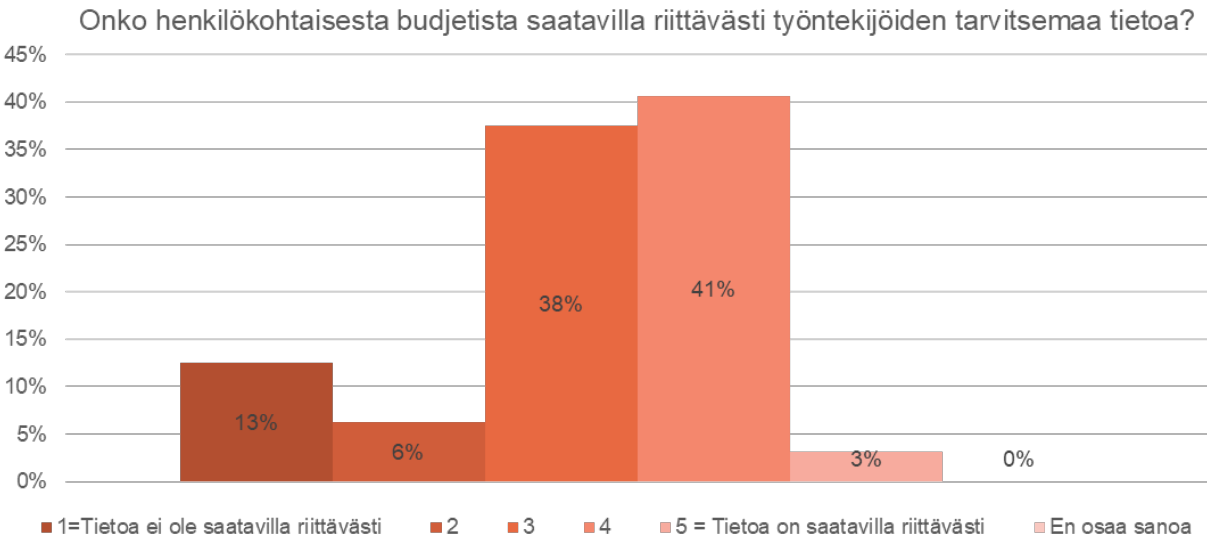
**Palveluohjaajat ovat kokeneet asiakkaiden rekrytoinnin haasteellisena.** Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin, eivätkä ole kokeneet henkilökohtaista budjettia tarpeelliseksi. Toisaalta epätietoisuus henkilökohtaisen budjetin käytöstä ja toimintamallin sisällöstä on vähentänyt asiakkaiden kiinnostusta vaihtaa palvelunsa henkilökohtaiseen budjettiin. Työntekijäkyselyyn avovastausten perusteella vaikuttaa siltä, että **henkilökohtaisen budjetin ideologian ja nykyisen lainsäädännön välinen ristiriita vaikeutti viestintää ja hidasti asiakasrekrytointia erityisesti kokeilun alkuvaiheessa.**

Palveluntuottajakyselyyn vastanneista jotkut nostivat esiin huolen siitä, saavatko asiakkaat riittävästi tietoa henkilökohtaisella budjetilla hankittavista palveluista. 58 % asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaista kokee saaneensa riittävästi tietoa siitä, mistä tai keltä voi hankkia palveluita henkilökohtaisella budjetilla.

Palveluohjaajat ovat keskeisessä asemassa henkilökohtaisen budjetin viestinnässä. **Sekä asiakkaat että palveluntuottajat saavat usein tietoa henkilökohtaisen budjetin toimintamallista ja käytännöistä suoraan palveluohjaajilta.** Siten omatyöntekijöille kohdennettuun viestintään kohdistuu suuria odotuksia. Työntekijäkyselyyn perusteella omatyöntekijöille kohdennetussa viestinnässä on onnistuttu osittain tavoitteiden

mukaisesti. Hieman alle puolet piti omatyöntekijöille kohdennettua viestintää onnistuneena. Noin viidennes työntekijäkyselyyn (n=32) vastanneista ei ollut tyytyväisiä saatavilla olevan tiedon määrään.

Työntekijäkyselyyn vastanneet (N=32)



Kuva 1. Saatavilla olevan tiedon riittävyys työntekijäkyselyn perusteella.

Asiakkaita on rekrytoitu kokeiluun Kainuussa (5), Uudellamaalla (77) ja Vaasassa (21) (kokeilujen raportoima tilanne 10/2018). Muissa kokeiluissa ei ole ollut vielä asiakkaita syyskuun 2018 loppuun mennessä. Kaikki henkilökohtaisen budjetin kokeiluun osallistuvat asiakkaat ovat ns. vanhoja asiakkaita. Kokeiluun on ilmoittautunut 10/2018 mennessä palveluntuottajia Kainuussa (30), Uudellamaalla (69), Siun sotessa (10) ja Vaasassa (37).

Yli puolet (59 %) työntekijäkyselyyn (n=32) vastanneista työntekijöistä ilmoitti, että heillä on ollut asiakkaita, jotka ovat kieltäytyneet henkilökohtaisesta budjetista. Yleisimmin syyksi mainittiin tyytyväisyys nykyisiin palveluihin. Palveluntuottajille kohdennetussa kyselyssä (n=49) yleinen vastaajien esiin nostama huoli oli se, ohjautuuko palveluntuottajille uusia asiakkaita henkilökohtaisen budjetin käyttöönoton myötä.

	Eksote	Kainuun sote	Keski-Uudenmaan sote	Siun sote	Vaasa	Ylä-Savon sote	Yhteensä
Palveluntuottajien määrä 10/2018	-	30	69	10	37	-	146
Asiakkaiden tavoitemäärä	30	50	150	50	40	40	360
Asiakkaiden määrä 10/2018	-	5	77	-	21	-	103

Taulukko 2. Asiakkaiden ja palveluntuottajien määrä kokeiluissa.

## Asiakkuuden suunnittelu

Kokeilujen tavoitteiden toteutuessa alueille oletetaan syntyvän alueellisia henkilökohtaisen budjetin toimintamalleja. ***Työntekijöille ja asiakkaille kohdennettujen kyselyiden perusteella kokeiluissa on onnistuttu luomaan toimintamalli ja -kulttuuri, jossa asiakas on vahvemmin osallisena asiakassuunnitelman laadinnassa.***

Palveluohjaajat käyttävät asiakkuuden suunnitteluun todennäköisesti jonkin verran aiempaa enemmän työaika. ***Asiakkaiden osallisuus asiakassuunnitelman laatimisessa ja palvelutarpeiden tyydyttämisen keinoista päättämisessä on huomioitu aiempaa tarkemmin.*** Asiakassuunnitelmat laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä tarvelähtöisesti. Asiakkaita on kannustettu etsimään ratkaisuja tunnistettuihin tarpeisiin ja ohjattu hyödyntämään rekisteröityjen palveluntuottajien tarjoamia palveluita palvelutarpeen tyydyttämiseksi.

Kokeilusta saatujen kokemusten perusteella asiakkaiden toivomukset palveluista ovat olleet kohtuullisia ja noudattaneet asiakassuunnitelmassa todettuja palvelutarpeita. Asiakkaat ovat toivoneet voivansa hankkia henkilökohtaisella budjetilla tavanomaisten palveluiden ohella virkistys- ja siivouspalveluita. Omaishoidon vapaiden vaihtaminen henkilökohtaisella budjetilla hankittaviksi siivous- tai virkistyspalveluiksi on koettu hyödylliseksi.

**Asiakaskyselyyn vastanneet kokivat voivansa hankkia aiempaa paremmin tarpeisiinsa vastaavia palveluita henkilökohtaisella budjetilla.** Asiakaskyselyyn vastanneet kokivat palveluvalikoiman olevan laajempi kuin aiemmin. Palvelujen monipuolisuus laajentuu edelleen rekisteröityneiden palveluntuottajien määrän lisääntyessä ja palveluntuottajien tuotekehityksen myötä.

Suurin osa (74 %) työntekijäkyselyyn vastanneista arvioi, että asiakkaille ei ole riittävästi tietoa henkilökohtaisen budjetin valintaan ja käyttöön. Palvelusetelin ja henkilökohtaisen budjetin erot olivat joillekin asiakaskyselyyn vastanneille epäselviä.

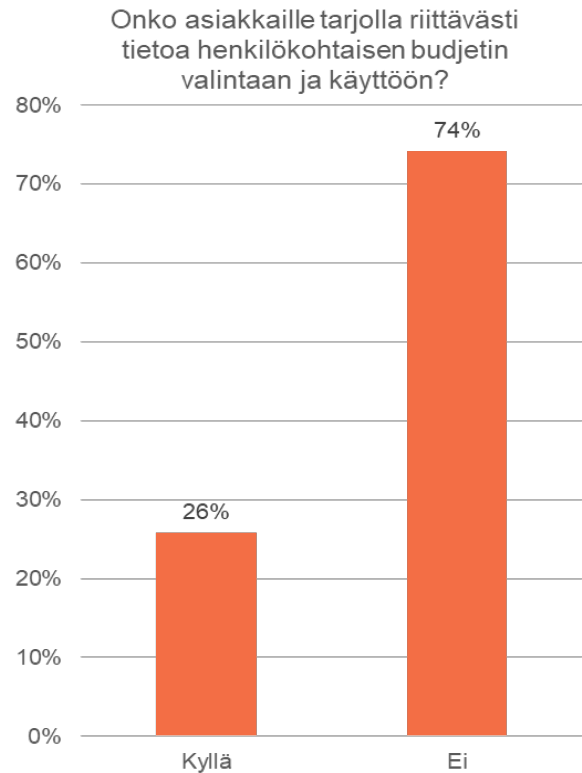
Kokeilun aikana asiakas- ja palveluohjaajien oletetaan oppivan hyödyntämään palveluverkkoa tehokkaammin, ja työntekijöiden tietoisuuden asiakkaan palvelupolun kustannuksista arvioidaan lisääntyvän. **Omatyöntekijät kaipaavat kuitenkin apuvälineitä henkilökohtaisten budjettien laskemiseen.**

Palveluntuottajatiedon löytyminen ja palveluiden vertailu edellyttävät tietojärjestelmien ja erityisesti sähköisten palveluntuottajarekistereiden kehittämistä. Asiakkaan palvelujen käyttöhistoriatiedon löytyminen sekä budjetin käytön seurantatiedon löytyminen edellyttävät **tietojärjestelmien yhdenmukaistamista ja tietojärjestelmien rajapintojen rakentamista.**

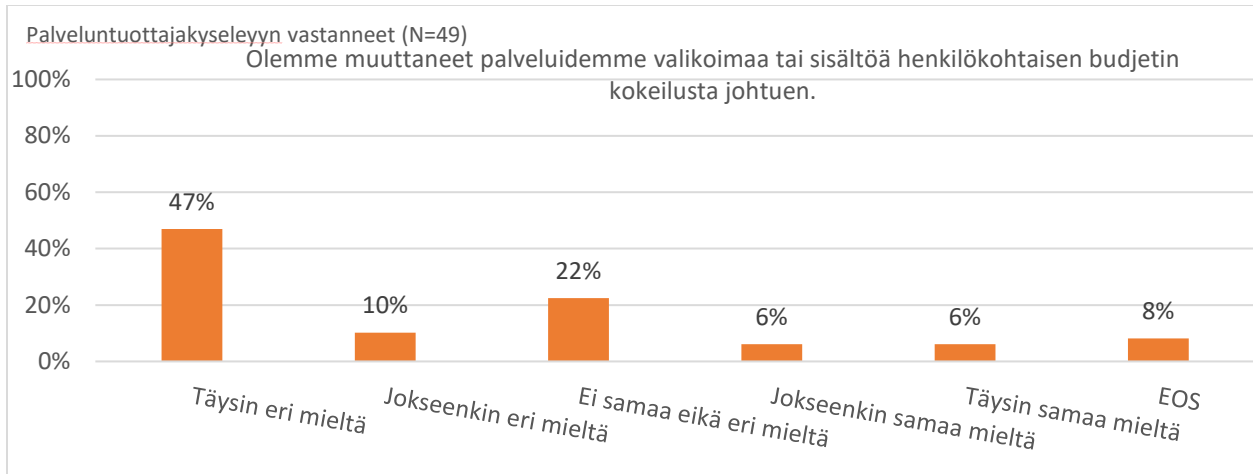
Projektipäälliköt arvioivat, että palveluntuotannon monipuolisuuden kehittyminen riippuu tulevasta valinnanvapauslainsäädännöstä. Tulevaan mahdolliseen lainsäädäntöön halutaan valmistautua, mutta tilanteen epäselvyyden koettiin hankaloittavan asioiden edistämistä. Projektipäällikkökyselyyn vastanneet näkivät nykytilanteen olevan hankala erityisesti pienille palveluntuottajille.

71 % palveluntuottajakyselyyn vastanneista koki, ettei kokeilu ole vaikuttanut yhteistyöhön julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Palveluntuottajakyselyyn vastanneet eivät ole myöskään yleisesti muuttaneet palveluidensa valikoimaa tai sisältöä henkilökohtaisen budjetin kokeilun vuoksi.

Työntekijäkyselyyn vastanneet (N=31)



Kuva 2. Asiakkaille tarjolla olevan tiedon riittävyys työntekijäkyselyn perusteella.



Kuva 3. Henkilökohtaisen budjetin vaikutus palveluvalikoiman muutoksiin palveluntuottajakyselyn perusteella.

Henkilökohtaisen budjetin arvon määrittämisen perusteena on käytetty julkisen palvelutuotannon kustannuksia. Kustannusvaikutusten seurannassa on ollut puutteita ennen kokeilua, eikä palveluiden käytön asiakaskohtaisia kustannuskertymiä ole voitu seurata tarkasti. Kokeiluissa yhtenä tärkeänä kehityskohteena on ollut kokeiluun valittujen palveluiden tuotteistaminen. Seurannan kannalta on ratkaisevaa, että tarvittava tieto saadaan suoraan käytettävistä tietojärjestelmistä.

Kokeilut on toteutettu lähtökohtaisesti kustannusneutraaleina eli asiakkaan tarvitsemien palveluiden järjestämisen henkilökohtaisella budjetilla ei oleteta muuttavan palveluiden järjestämisen kokonaiskustannuksia verrattuna siihen, että palvelut olisi järjestetty julkisina palveluina. **Henkilökohtaisen budjetin kokeilun voidaan arvioida parantaneen asiakkaiden käyttämien palveluiden kustannuskertymän läpinäkyvyyttä.** Kokeilujen raportoinnin mukaan henkilökohtaisia budjetteja on myönnetty 10/2018 mennessä 244.072 euron edestä. Henkilökohtaisen budjetin suora kustannus on ollut 2.370 euroa/asiakas. Asiakaskohtaisia kustannuksia tulkittaessa on huomioitava, että myönnetyn henkilökohtaisen budjetin lisäksi asiakas voi käyttää myös muita kuin henkilökohtaisella budjetilla hankkimiaan palveluita. Arvioinnin raportointivaiheeseen mennessä kokeiluissa ei ole ollut tarvetta arvioida yhdellekään asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin arvoa uudelleen.

	Ek-sote	Kainuun sote	Keski-Uudenmaan sote	Siun sote	Vaasa	Ylä-Savon sote	Yhteensä
Asiakkaiden määrä 10/2018	-	5	77	-	21	-	103
Henkilökohtaisten budjettien määrä yhteensä (Eur)	-	7.489	221.178	-	15.405	-	244.072
Henkilökohtaisten budjettien määrä asiakasta kohden (Eur)	-	1.498	2.872	-	734	-	2.370

Taulukko 3. Henkilökohtaisten budjettien määrä kokeiluissa.

## Asiakkuuden arki

Asiakkaan osallisuus omien palveluidensa suunnittelussa ja palveluntuottajan valinnassa korostuu kokeilujen toteuttamassa palveluohjauksessa. Palveluohjaajien rooli painottuu ohjaukseen ja asiakkaiden tukemiseen valintojen tekemisessä. **Asiakkselyn perusteella henkilökohtaisen budjetin valinneet asiakkaat ovat löytäneet tarpeisiinsa sopivat palvelut ja palveluntuottajat.** Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä hankkimiinsa palveluihin, eikä ehtojen noudattamisessa ole havaittu ongelmia. Kattavaa palvelujen laadun arviointia ei ole voitu tehdä lyhyen kokeiluajan puitteissa.

Henkilökohtaisen budjetin palveluidensa järjestämistavaksi valinneet ovat olleet pääosin tyytyväisiä palveluvalikon monipuolistumiseen ja palveluiden laatuun. 66% asiakkselyyn vastanneista oli tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin. 25 % vastanneista ei osannut sanoa kantaansa. **Palveluohjauksen toimintamallien kehittäminen hyödyttää arvioinnin havaintojen perusteella varsinkin paljon palveluita tarvitsevia asiakkaita.**

59 % työntekijäkyselyyn vastanneista ilmoitti, että heillä on ollut asiakkaita, jotka ovat kieltäytyneet tarjotusta henkilökohtaisesta budjetista. **Työntekijäkyselyn perusteella yleisin yksittäinen syy kieltäytymiselle on ollut se, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä aiemmin saamiinsa palveluihin.** Omaishoidon tuen asiakkaat ovat vaihtaneet omaishoidon vapaapäiviä henkilökohtaiseen budjettiin ja käyttäneet edun tukipalveluiden hankintaan, kuten siivouspalveluihin. Palveluiden monipuolisuuden ja saatavuuden lisääminen edellyttävät laajaa palveluntuottajaverkostoa. Palveluntuottajien rekrytointiin

on kiinnitetty kokeilun aikana kiitettävästi huomiota, mm. aktiivisen tiedottamisen ja palveluntuottajille järjestettyjen tilaisuuksien muodossa.

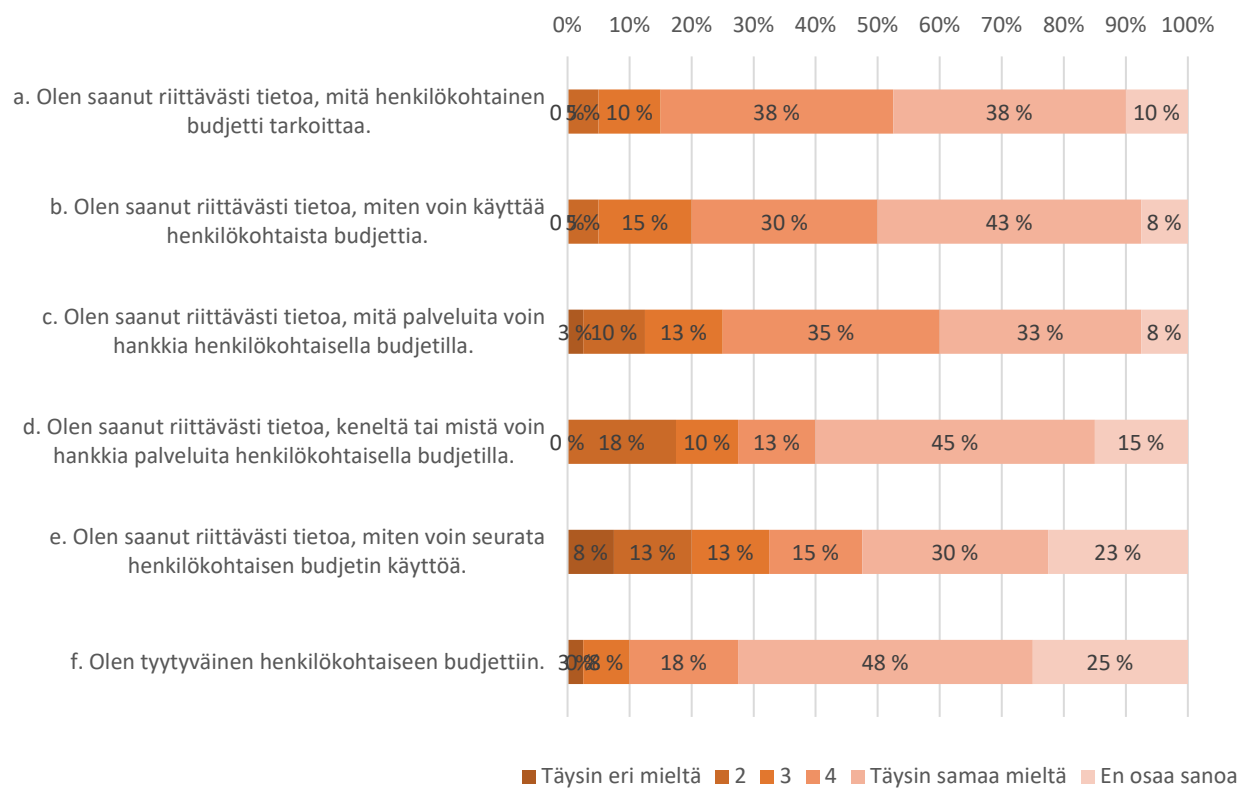
Henkilökohtaisen budjetin kokeilun markkinointi on lisännyt rekisteröityneiden palveluntuottajien määrää sekä kannustanut palveluntuottajia kehittämään asiakaslähtöisesti tarpeen mukaisia palvelutuotteita. Palvelusetelilain asettamat rajoitteet saattavat hidastaa uusien palvelutuotteiden syntymistä.

Palveluntuottajien ja järjestäjän väliset maksatuskäytännöt eivät poikkea palvelusetelillä hankittavan palvelun maksatuskäytännöistä. Yksikään työntekijäkyselyyn vastanneista ei ollut kuitenkaan täysin tyytyväinen työvälineiden ja järjestelmien toimivuuteen, ja noin joka viides asiakaskyselyyn vastannut (21 %) oli tyytymätön saamaansa tietoon, miten henkilökohtaisen budjetin käyttöä voi seurata. ***Kustannusvaikutusten ja budjetin käytön reaaliaikaiseen seurantaan ei ole yhtenäisiä käytäntöjä***, ja seurannan työvälineet edellyttävät tietojärjestelmien kehitystyötä. Kokeilun aikana asiakkaiden palvelujen käyttöä on voitu seurata asiakaskohtaisesti, koska kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden määrä on ollut melko pieni ja palveluohjaajilla on pysynyt kontakti asiakkaisiinsa.

Palveluntuottajakyselyyn vastanneet nostivat vastauksissaan esille kaksi keskeistä huolta. Toisaalta palveluntuottajat olivat huolissaan siitä, että henkilökohtaisen budjetin toimintamalli ei tuota heille uusia asiakkaita, ja toisaalta he kokivat toimintamallin aiheuttavan paineita liian alhaiselle hintatasolle.

Pitkällä aikavälillä palvelutarjonnan lisääntyminen saattaa nostaa esille uusia palvelutarpeita, jolloin henkilökohtaisen budjetin käyttö saattaa lisätä jonkin verran palveluiden käyttöä ja aiheuttaa asiakaskohtaisia lisäkustannuksia. Välillisiä kustannuksia voidaan olettaa syntyvän hallinnollisen työn lisääntymisestä ja tietojärjestelmien kehitystyöstä. Kokeiluissa seurataan asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun muutosta kokeilun aikana. Seurannan tiedonkeruu toteutetaan kyselyillä, haastatteluilla, erillistiedusteluilla sekä RAI-seurannalla. Standardoitujen toimintakykymittareiden järjestelmällinen hyödyntäminen osoittaa asiakkaan etenemisen tavoitteissaan pitkällä aikavälillä. Toimintakyvyn muutoksia indikoivien mittareiden järjestelmällinen käyttäminen on kannatettavaa, vaikka niillä ei olekaan mahdollista todentaa aukottomasti henkilökohtaisen budjetin vaikutusta toimintakyvyn muutoksiin.

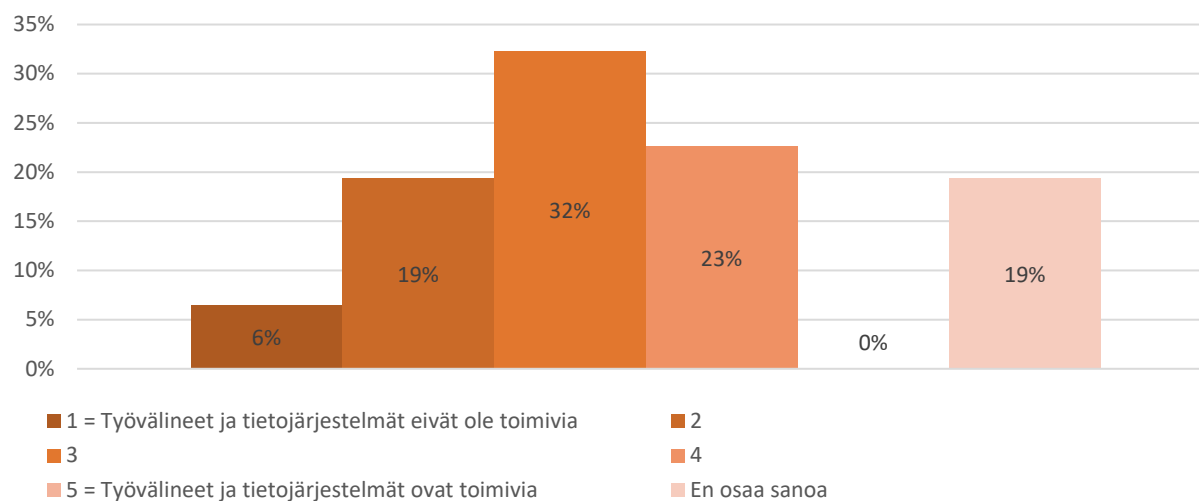
## Asiakaskyselyn vastaukset (N=40)



Kuva 4. Asiakaskyselyn väittämien vastausjakauma.

## Työntekijäkyselyyn vastanneet (N=31)

### Ovatko henkilökohtaisen budjetin työvälineet ja tietojärjestelmät toimivia?



Kuva 5. Henkilökohtaisen budjetin työvälineiden ja tietojärjestelmien toimivuus työntekijäkyselyyn perusteella.



## Asiakkuuden muutos

Kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden henkilökohtaisen budjetin uudelleenarvioinnille tai tarkistamiselle ei ole havaittu olevan tarpeita kokeilun aikana, eikä kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden toimintakyvyn muutostrendiä ei ole voitu todentaa kokeilujakson aikana. Siten myöskään henkilökohtaisen budjetin vaikutusta asiakkaan toimintakyvyn muutokseen ei ole voitu arvioida.

Asiakkaiden toimintakyvyn muutoksia tulisi seurata säännöllisesti riippumatta palvelujen järjestämistavasta. Muutosten seurannassa voidaan käyttää standardoituja toimintakyvyttareita, kuten RAI-seurantaa. Pysyvänä toimintatapana tiheä RAI-seuranta saattaa kuitenkin osoittautua raskaaksi tiedonkeruumenetelmäksi. RAI-järjestelmä tulee ymmärtää asiakkaan tilannekartoitukseen soveltuvana, mutta ei kuitenkaan vaikuttavuutta osoittavana työkaluna. RAI:n ohella tilannekartoitukseen voidaan hyödyntää mm. COPE-indeksiä tai erikseen asiakkaiden toimintakyvyn muutosta mittaavia standardoituja kyselyitä.

Palvelumuotojen lisääntyminen ja uusien palvelusetelipalvelujen käyttöönotto lisäävät henkilökohtaisen budjetin kiinnostavuutta ja siten myös järjestämistavan suoria kustannuksia. Palveluiden käytön perustuessa asiakaskohtaisesti selvitettyyn palveluiden tarpeeseen voidaan samalla olettaa kunnan oman palvelutuotannon tarpeen vähenevän. ***Vaikka henkilökohtaisen budjetin toimintamalli laajenisi, palveluiden käytön kokonaiskustannusten muutosten voidaan olettaa olevan vähäisiä, mikäli henkilökohtaisen budjetin laskenta perustuu kunnan oman palvelutuotannon kustannustasoon.*** Laskettujen budjettien tason oikeellisuudesta ei voida tehdä arviota lyhyen kokeilujakson puitteissa.

## Mitä kokeiluista on opittu

Henkilökohtaisen budjetin kokeiluissa on etsitty palvelusetelilainsäädännön puitteissa keinoja lisätä asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa palveluidensa sisältöön. Samalla kokeilut ovat voineet keskittyä palveluohjauksen toimintatapojen uudistamiseen sekä palveluntuottajien ja palveluohjaajien välisen yhteistyön tiivistämiseen. Vaikka arviointi toteutettiin lyhyen kokeilujakson aikana, eikä kaikissa kokeiluissa ollut vielä arvioinnin raportointiajankohtaan mennessä rekrytoitu asiakkaita, voidaan arviointihavainnoista tehdä joitakin johtopäätöksiä.

- 1) **Asiakkuusprosessin suunnitelmallisuus ja asiakaslähtöisyys on ollut korostetusti kehityksen keskiössä.** Palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan kokonaistilanteeseen. Asiakassuunnitelmat laaditaan huolellisesti palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Henkilökohtaisen budjetin kokeiluissa asiakassuunnitelmien sisältöä ja laajuutta on pohdittu asiakkaan tarpeiden lähtökohdista.
- 2) **Kokeilun myötä palveluohjaajien kustannustietoisuus on lisääntynyt.** Palveluohjaajat ovat joutuneet perehtymään asiakkaalle suunniteltujen palvelujen kustannuksiin.
- 3) **Kokeilu on synnyttänyt uusia tapoja kehittää ja räätälöidä asiakkaiden tarpeiden mukaisia palvelukokonaisuuksia.** Palveluohjaajat ovat suunnitelleet asiakkaiden tarvitsemia palveluja ja palvelukokonaisuuksia yhdessä palveluntuottajien kanssa. Palveluohjaajien ja palveluntuottajien välinen vuorovaikutus on lisääntynyt, ja palveluohjaajien tietoisuus kokeilualueella tarjolla olevista palveluista ja palveluntuottajista on lisääntynyt. Samalla palvelusetelilainsäädännön mahdollisuudet ja reunaehdot on ymmärretty selkeämmin.
- 4) **Asiakastyöntekijöiden viestintä- ja perustelutaidot ovat kehittyneet.** Palveluiden järjestämisen vaihtoehtojen selvittäminen ja perusteleminen asiakkaille on edellyttänyt palvelusetelilainsäädännön mahdollisuuksien ja reunaehtojen sisäistämistä. Kokeilun edetessä palveluohjaajat ovat oppineet viestittämään valinnanvapauden mahdollisuudet asiakkaalle selkeämmin ja perustellummin.
- 5) **Vaikuttavuuden mittaamiseen on etsitty tietoisesti toimivia ratkaisuja.** Toimintakyvyn ja elämänlaadun muutosten mittaamisen teeman esillä pitäminen kokeilun aikana on ohjannut kokeiluja pohtimaan vaikuttavuuden arvioinnin mahdollisuuksia. Henkilökohtaisen budjetin vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn tai elämänlaatuun ei voida todentaa luotettavasti arviointihavaintojen perusteella.
- 6) **Lainsäädännön reunaehtojen selkeä viestittäminen ja ydinviestien terävöittäminen** lisäävät luottamusta henkilökohtaisen budjetin toimintamalliin ja antavat palveluohjaajille varmuutta tiedottaa asiakkaille palveluiden järjestämistapojen vaihtoehtoista.
- 7) **Asiakassuunnitelmassa todettujen palvelutarpeiden tyydyttämiseksi tietoa alueen palvelutarjonnasta tulee olla helposti saatavilla ja vertailukelpoista.**

Palveluohjaajien on tunnettava palveluverkossa toimivat palveluntuottajat ja heidän tarjoamansa palvelut, jotta asiakkaalle voidaan antaa riittävästi tietoa valintojen tueksi.

- 8) ***Henkilökohtaisen budjetin toimintamalli ei todennäköisesti ole vaikuttanut asiakaskohtaisiin kustannuskertymiin verrattuna palveluiden tuottamiseen julkisina palveluina.*** Jos henkilökohtaisella budjetilla hankittavien palveluiden sisältöä voidaan laajentaa olennaisesti, palveluntuottajien kehittämät uudet palvelutuotteet saattavat pitkällä aikavälillä synnyttää uusia palvelutarpeita asiakkaiden tietoisuuden lisääntyessä. Henkilökohtaisesta budjetista aiheutuvia kustannusvaikutuksia tulisi seurata ja arvioida jatkorahoituskaudella.

# LIITTEET

## Liite 1: Case – Henkilökohtaisen budjetin kokeilu Pohjanmaalla

### Arvioinnin toteutus

Pohjanmaan kokeilu kohdentui yksinomaan henkilökohtaisen budjetin toimintamallin kehitystyöhön. Kokeilun yhtenä painopisteenä oli asiakkaan elämänlaadun ja toimintakyvyn muutosten seuranta, mikä toteutettiin RAI-arviointiin perustuen. Kokeilualue kattoi Vaasan kaupungin, Pietarsaaren sosiaali- ja terveystoimen (Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Luoto ja Pedersöre) ja Närpiön kaupungin.

Arviointiaineistona hyödynnettiin kaikille kokeiluille kohdennettua tiedonkeruuta, minkä lisäksi kokeilualueen projektihenkilöstö osallistui kokeilua koskevaan arviointikeskusteluun. Keskustelutilaisuuteen osallistuivat kaikki henkilökohtaisen budjetin kokeiluun osallistuvat case managerit ja muut kokeiluhankkeen toteutukseen osallistuvat työntekijät.

### Asiakkaaksi tulo

Kokeilualueella henkilökohtaisen budjetin on valinnut yhteensä 27 asiakasta. Kokeilujakson aikana asiakasmäärä väheni 21:een (tilanne 10/2018) asiakkaiden elämäntilanteiden muuttuessa. Kolmen kuukauden budjetiteja on myönnetty yhteensä 15.405 euron arvosta 25 asiakkaalle. Henkilökohtaisen budjetin palveluntuottajaksi on hyväksytty 37 palveluntuottajaa (tilanne 10/2018).

Case managerit tekivät asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella etsittiin asiakkaalle sopivat palvelut. Kokeilun alussa palveluntuottajille ja asiakkaille kohdennettu viestintä ei ollut niin selkeää ja yksinkertaista, kuin mitä olisi pitänyt, koska asia oli työntekijöillekin uusi. Viestintää on pystytty terävöittämään kokeilun kuluessa.

Case managerit ovat havainneet henkilökohtaisen budjetin soveltuvan hyvin omaishoitajille ja omaishoidettaville. Henkilökohtaisen budjetin asiakkaan ikärajana oli ensin 65 vuotta täyttänyt. STM:n luvalla ikäraja on alennettu 55 vuoteen elokuusta lähtien.

Asiakkaat valikoituvat henkilökohtaisen budjetin piiriin palveluohjaajan suosituksesta ja asiakkaan hyväksyessä järjestämistavan. Kaikki henkilökohtaisen budjetin asiakkaat ovat olleet arviointiajankohtaan mennessä julkisten palvelujen piirissä, ja heidän palvelujen käytön historia on case managerien tiedossa. Palveluiden piiriin hakeutuville uusille asiakkaille ei ole arviointiajankohtaan mennessä vielä tarjottu henkilökohtaista budjettia.

Asiakkailla ei ole ollut erityisiä odotuksia henkilökohtaisesta budjetista. Case managerien kertomusten perusteella useat asiakkaat kieltäytyneet henkilökohtaisesta budje-

tista, koska eivät halua hyödyntää valinnanvapautta. Henkilökohtaisesta budjetista kieläytyneet asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyisiin julkisiin palveluihin. Jotkut asiakkaat eivät halua käyttää valinnanvapautta, koska kokevat valitsemisen ja palveluntuottajien vertailun hankalana.

Asiakkaiden käyttämien palvelujen laatua seurataan kysymällä asiakkailta palautetta palveluntuottajista palveluohjauskäyntien yhteydessä. Säännöllisiä asiakaskyselyitä ei ole vielä toteutettu lyhyehkön kokeilun aikana.

## **Asiakkuuden suunnittelu**

Henkilökohtainen budjetti edellyttää palveluohjaajilta taitoa perustella valinnanvapauden hyödyt, tietoa palveluntuottajien tarjoamista palveluista ja joustavista palvelukonsepteista, ymmärrystä palveluiden kustannusvaikutuksista ja käsitystä tarjolla olevien palveluiden odotettavista tuloksista suhteessa palvelun hintaan.

Case managerit tuntevat alueella palveluntuottajaksi rekisteröityneet toimijat ja heidän tarjoamansa palvelut. Uusia palveluntuottajia on rekrytoitu kiitettävästi. Rekisteröityneiden palveluntuottajien tarjoamat palvelut ovat pääasiassa olemassa olevia ja tavanomaisia palvelutuotteita, eikä henkilökohtaisen budjetin toimintamallilla ole ollut vaikutusta merkittävästi palveluvalikoiman muutoksiin lokakuun 2018 loppuun mennessä.

Palveluiden saatavuus tavanomaisten palvelujen osalta on hyvä. Uusien palvelutarpeiden ilmetessä case managerit ja palveluntuottajat kehittävät ja räätälöivät asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita yhdessä. Asiakkaat ovat toivoneet satunnaisesti voivansa hankkia henkilökohtaisella budjetilla muita kuin sote-palveluita. Asiakkaiden toiveet palveluiden tarjonnasta ovat olleet kohtuullisia.

Asiakkaan toimintakyky kartoitetaan RAI-HC –mittariston avulla. Mittaristoa käytetään pohjatietona asiakassuunnitelman laadinnassa. RAI:n ohella tilannekartoituksissa käytetään omaishoitajille COPE-indeksiä palvelukokemuksen tunnistamiseksi. Vaikuttavuuden todentamiseksi case managereiden on osattava tulkita mittareiden osoittamien havaintojen merkittävyyttä. Toimintakyvyn muutoksen todentamiseksi kokeilu-aika on lyhyt.

Asiakkaille on myönnetty palvelutarpeen arvion perusteella palvelubudjetti, jolle on laskettu rahallinen arvo. Pääosin henkilökohtainen budjetti kattaa kaikki asiakassuunnitelmassa tarvittaviksi arvioidut palvelut. Henkilökohtaisen budjetin palveluidensa järjestämistavaksi valinneet asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä järjestämistapaan, kokeiltuihin palveluohjauskäytäntöihin sekä mahdollisuuksiinsa vaikuttaa palveluiden sisältöön.

## **Asiakkuuden arki**

Palveluntuottajat ja järjestäjät ovat kehittäneet yhteistyötä Soteuttamoissa aktiivisesti. Palveluntuottajien määrää seurataan, ja palveluntuottajia on rekrytoitu lisää Soteutta-

moissa. Soteuttamot ovat toteutuneet tavoitteiden mukaisesti. Case managerit ovat lisäksi rekrytoineet mukaan palveluntuottajia suoraan olemalla itse yhteydessä alueella toimiviin palveluntuottajiin, jotta saataisiin asiakkaille tarpeenmukaiset palvelut.

Palveluntuottajaksi rekisteröitymiseen liittyvät hallinnolliset velvoitteet tulisi voida järjestää mahdollisimman kevyiksi etenkin pienten palveluntuottajien mukaan saamiseksi. Tasa-apainoa kevyen hallinnon ja palveluntuottajaverkon hallinnan sekä laadunvalvonnan välillä tulisi tarkastella jatkorahoituskaudella.

Maksatuskäytännöt noudattavat palvelusetelin käytäntöjä. Palvelujen järjestäminen henkilökohtaisella budjetilla edellyttää kuitenkin tarkempaa tietoa palveluiden kustannuksista, ja kustannuslaskenta sitookin taloushallinnon henkilöstöresursseja jonkin verran. Helposti vertailtavien palvelujen kustannuslaskennassa voidaan hyödyntää laskureita, mikä nopeuttaa työprosessia.

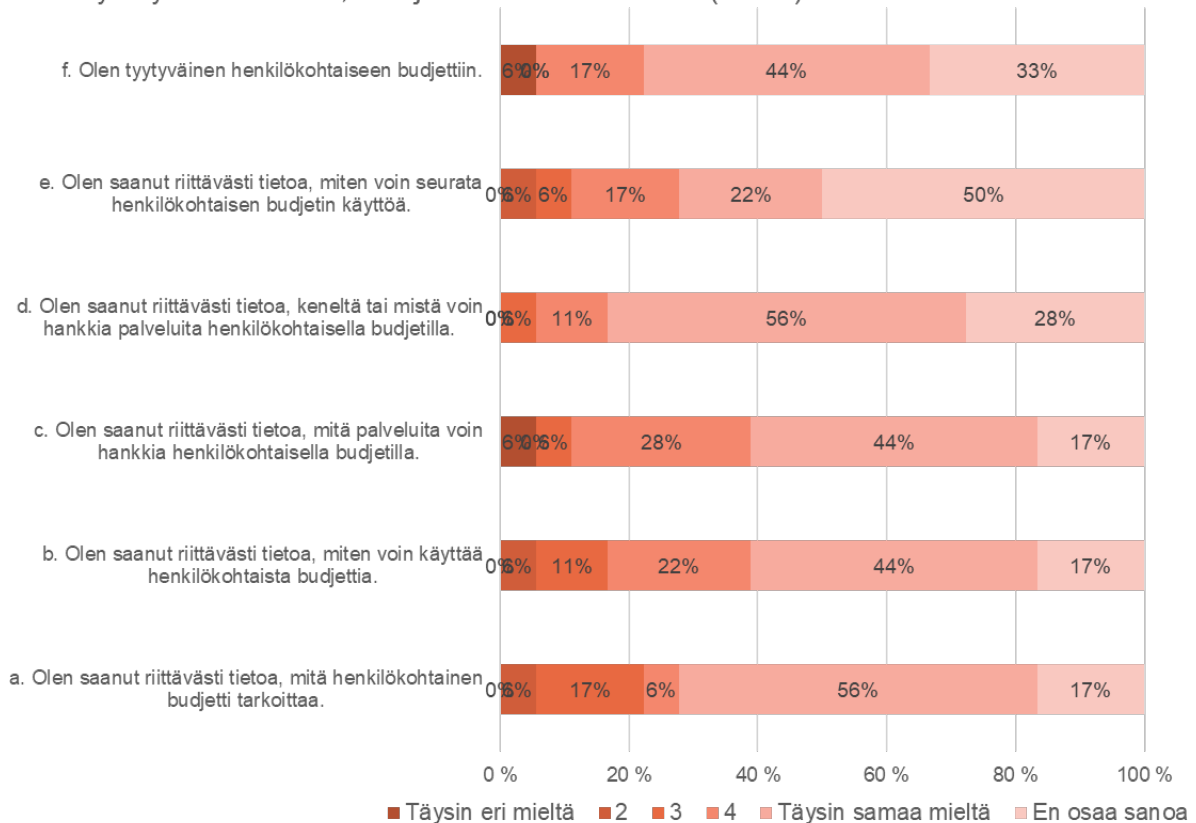
Henkilökohtaisen budjetin laskemisen perustana käytetään yksityisten palveluntuottajien keskihintaa ja tarvittaessa kunnan oman palvelutuotannon kustannuksia. Kustannuslaskenta on kohtuullisen luotettavaa kunnan omaan palvelutuotantoon verrattavissa palveluissa. Yksilöllisen tarpeen perusteella räätälöityjen palvelujen, joihin ei ole vertailukohtaa, kustannukset ovat hankalammin arvioitavissa. Niiden osalta vertailukohtana hyödynnetään markkinahintaa.

Asiakkaiden toimintakyvyn arviointi sisältyy case managereiden toimenkuvaan. Arviointia tehdään tapaamisten yhteydessä ja yleisellä tasolla tiiviissä vuorovaikutuksessa palveluntuottajien kanssa. RAI-seurantamittaukset toteutetaan kolmen kuukauden välein.

Osa asiakkaista on kokenut valinnanvapauden vaikeana. Puolet (50 %) kokeilualueen asiakaskyselyyn vastanneista ei osannut sanoa, ovatko he saaneet riittävästi tietoa siitä, miten he voivat seurata budjetin käyttöä. 39 % (vrt. koko maa 73 %) vastanneista oli tyytyväisiä budjetin seurannasta saamansa tiedon määrään. Vastauksia tulkittaessa on huomioitava, että asiakkailla ei ole ollut käytössään budjetin seurannan välineitä.

Henkilökohtaisen budjetin valinneet asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Palveluihin pääsy ei ole tuottanut ongelmia.

## Asiakaskyselyn vastaukset, Pohjanmaan kokeilualue (N=18)



Kuva 6. Asiakaskyselyn väittämien vastausjakauma Pohjanmaan kokeilualueella.

## Asiakkuuden muutos

Kokeilussa on kiinnitetty erityistä huomiota yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen ja asiakkaan näkemyksiin tuloksia tuottavista ratkaisuksista. Asiakkaan tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti osana palveluohjaustyötä. RAI-seurantamittaukset toteutetaan kolmen kuukauden välein. On todennäköistä, että asiakkaiden valitsemat palvelut ovat vastanneet asiakkaiden odotuksia ja palvelutarpeita. Lyhyen kokeilujakson vuoksi toimintakyvyn ja elämänlaadun muutoksia ei voida vielä arvioida riittävällä tarkkuudella.

Henkilökohtainen budjetti myönnetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadittuun palvelubudjettiin. Budjetin arvo perustuu yksityisten palveluntuottajien keskihintaan sekä kunnan oman palvelutuotannon kustannuksiin. Henkilökohtaisen budjetin ulkopuolisia palveluita on hankittu maksusitoumuksilla. Näihin palveluihin ei ole käytössä palveluseteliä. Henkilökohtaisesta budjetista johtuvat kokonaiskustannustason muutokset tulisi arvioida pidemmällä aikajänteellä jatkorahoituskaudella.

Budjetin tarkistamisesta, palvelutarpeiden uudelleenarvioinnista ja henkilökohtaisen budjetin tarkoituksenmukaisuuden kriteereistä tulisi kerätä kokemuksia jatkorahoituskaudella.

## Liite 2: Soveltuvia mittareita henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuuden arviointiin

Yhtenä arvioinnin tehtävänä oli tunnistaa henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuuden arviointiin soveltuvia mittareita. Havaintojen perusteella vaikutti siltä, että erityisesti asiakkaan toimintakyvyn muutoksen mittaamiseen tulisi löytää soveltuvia ja yleisesti käytettäviä menetelmiä. Asiakkaan toimintakyvyn muutoksen mittaaminen ei kuitenkaan ole sidoksissa palveluiden järjestämistapaan. Henkilökohtaisen budjetin toimivuutta palveluiden järjestämistapana voidaan mitata säännöllisen tilastoseurannan ja erillisarviointien muodossa. Järjestämistavan vaikutuksen arvioiminen edellyttää kuitenkin myös muiden järjestämistapojen vaikutuksen mittaamista samoilla mittareilla vertailukelpoisuuden mahdollistamiseksi. Taulukoissa 4 ja 5 on esitetty mahdollisia mittareita, joilla voidaan arvioida henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuutta asiakasprosessin eri vaiheissa.

Asiakkaaksi tulo	Asiakkuuden suunnittelu
Järjestämistavan valinneiden asiakkaiden määrä uusien ja vanhojen asiakkaiden osalta. Henkilökohtaisesta budjetista takaisin julkisiin palveluihin siirtyneiden asiakkaiden määrä asiakasprofileitain.	RAI-HC, asiakaskohtaisesti valikoidut kysymykset Rakenteinen asiakassuunnitelma
Asiakkuuden arki	Asiakkuuden muutos
RAI-HC + standardoidut kyselyt Järjestämistavan valinneiden määrä palveluntuottajittain	Toimintakyvyn muutos asiakkailla keskimäärin Henkilökohtaisten budjettien kokonaismäärä Henkilökohtaisten budjettien kustannukset/asiakas

Taulukko 4. Mahdollisia henkilökohtaisen budjetin vaikuttavuusmittareita.



Arvioinnin näkökulma	1. Mitattava tavoite	2. Soveltuva mittari	3. Mittaustapa	4. Seurannan frekvenssi
<b>Asiakkaaksi tulo</b>	Henkilökohtaisen budjetin houkuttelevuus	Järjestämistavan valinneiden asiakkaiden määrä uusien ja vanhojen asiakkaiden osalta.	Tilastoseuranta. Seuranta tulisi suhteuttaa palvelutarpeen arvioiden kokonaismäärään.	Vuosittain
	Henkilökohtaisen budjetin soveltuvuus	Henkilökohtaisesta budjetista takaisin julkisiin palveluihin siirtyneiden asiakkaiden määrä asiakasprofiileittain.	Tilastoseuranta. Asiakasprofiilikohtainen tarkastelu laadullisena arviona siirtymisen syistä.	Vuosittain
<b>Asiakkuuden suunnittelu</b>	Asiakkaan toimintakyky/tilannekartoitus	RAI-HC, asiakaskohtaisesti valikoidut kysymykset	Haastattelu, omatyöntekijän ammatillinen arvio / moniammatillisen työryhmän arvio	Asiakkuuden alkaessa, säännöllinen seuranta asiakassuunnitelman mukaisesti.
	Palvelutarpeen selvittäminen	Rakenteinen asiakassuunnitelma	Haastattelu, omatyöntekijän ammatillinen arvio / moniammatillisen työryhmän arvio	Asiakkuuden alkaessa, säännöllinen seuranta asiakassuunnitelman mukaisesti.
<b>Asiakkuuden arki</b>	Toimintakyvyn seuranta	RAI-HC + standardoidut kyselyt	Säännölliset toimintakykymittaukset. Yhdenmukainen seurantamittaristo ja seurannan menetelmät	Asiakaskohtaisesti asiakassuunnitelmassa sovitun seurannan mukaisesti.
	Palvelutarjonnan ja palveluiden tarpeen kohtaavuuden arviointi	Järjestämistavan valinneiden määrä palveluntuottajittain	Tilastoseuranta.	Vuosittain
<b>Asiakkuuden muutos</b>	Valinnanvapauden vaikutus palvelutarpeen muutoksiin	Toimintakyvyn muutos asiakkailla keskimäärin	Väestötasoinen tilastoanalyysi. Henkilökohtaisen budjetin valinneiden asiakkaiden ja julkisia palveluita käyttävien asiakkaiden toimintakyvyn muutoksen vertailu väestöpohjaisesti.	1-3 vuotta
	Kustannustason muutosten todentaminen	Henkilökohtaisten budjettien kokonaismäärä Henkilökohtaisten budjettien kustannukset/asiakas	Tilastoseuranta. Tilastoseuranta	Vuosittain

Taulukko 5. Ehdotus henkilökohtaisen budjetin arviointimittareiden mahdollisesta käyttämisestä.

## Yhteystiedot

Hankepäällikkö Vuokko Lehtimäki  
 Sosiaali- ja terveysministeriö  
 vuokko.lehtimaki@stm.fi, p. 02951 63256

[@STM\\_Uutiset](http://stm.fi/pasi)

#palvelusetelikokeilu  
 #asiakasosallisuus  
 #kärkihanke