



## **Henkilökohtaisen budjetin arviointi**

*Seurantakyselyn tulokset  
kesäkuu 2019*



# JOHDANTO

Henkilökohtaisen budjetin kokeilujen arvioinnissa tutkittiin, miten toimintamallin käyttöönotto vaikuttaa asiakasprosessiin ja palvelujärjestelmän kykyyn tuottaa vaikuttavia hyvinvointipalveluja. Arvioinnin tietoaineiston muodostivat eri vastaajaryhmille kohdennetut kyselyt sekä kokeilujen hanketyöntekijöiden kanssa käydyt keskustelut säännöllisissä kokouksissa ja hankehenkilöstölle järjestetyissä työpajoissa. Lisäksi arviointia varten järjestettiin projektihenkilöstön keskustelutilaisuus Pohjanmaan kokeilualueella.

Arviointia varten toteutettiin kaksi kyselykierrosta asiakkaille, työntekijöille ja palveluntuottajille. Ensimmäisen, syksyllä 2018 toteutetun kyselykierroksen tulokset sekä muuhun arviointiaineistoon perustuvat havainnot esitettiin henkilökohtaisen budjetin arvioinnin väliraportissa (STM 1/2019). Tässä raportissa esitetään huhtikuussa 2019 toteuttujen kyselyjen tulokset ja havainnot. Seurantakyselyjen tarkoituksena on todentaa arvioinnissa tehtyjen havaintojen luotettavuutta ja osoittaa muutosten suuntaa kokeilun edetessä.





# JOHDANTO

Lokakuuhun 2018 verrattuna sekä rekisteröityneiden palveluntuottajien että henkilökohtaisen budjetin palveluidensa järjestämistavaksi valinneiden määrä on lisääntynyt (4/2019 raportoitu tilanne). Seurantakyselyjen kohdejoukko oli ensimmäistä kyselykierrosta laajempi, ja samalla vastaajamäärät olivat suurempia. Asiakaskyselyyn vastasi seurantakierroksella 66 asiakasta (syksyllä 40) ja palveluntuottajakyselyyn 70 palveluntuottajaa (syksyllä 49). Työntekijöille kohdennettuun seurantakyselyyn vastasi 30 työntekijää (syksyllä 32).

	Eksote	Kainuun sote	Keski-Uudenmaan sote	Siun sote	Vaasa	Ylä-Savon sote	Yhteensä	Muutos (10/2018 tilanne)
Palveluntuottajien määrä 4/2019	41	34	73	15	30	24	217	+71 (146)
Asiakkaiden määrä 4/2019	9	10	121	2	40	12	194	+91 (103)





# Havaintoja asiakaskyselystä





# HAVAINTOJA ASIAKASKYSELYSTÄ

- Seurantakyselyyn vastanneista asiakkaista (n=66) 93 % koki saaneensa riittävästi tietoa, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa. Syksyllä toteutetussa kyselyssä 76 % vastaajista (n=40) oli vastaavan väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä.
- Kysyttäessä oliko asiakas saanut riittävästi tietoa, miten hän voi käyttää henkilökohtaista budjettia, seurantakyselyyn vastanneista 91 % (syksyllä 73 %) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä.
- Seurantakyselyyn vastanneista 90% (syksyllä 68 %) koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä palveluita henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia.
- Vastaajista 88 % (syksyllä 58 %) koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, keneltä tai mistä henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia palveluita.
- 65 % (syksyllä 45 %) vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, miten hän voi seurata henkilökohtaisen budjetin käyttöä.



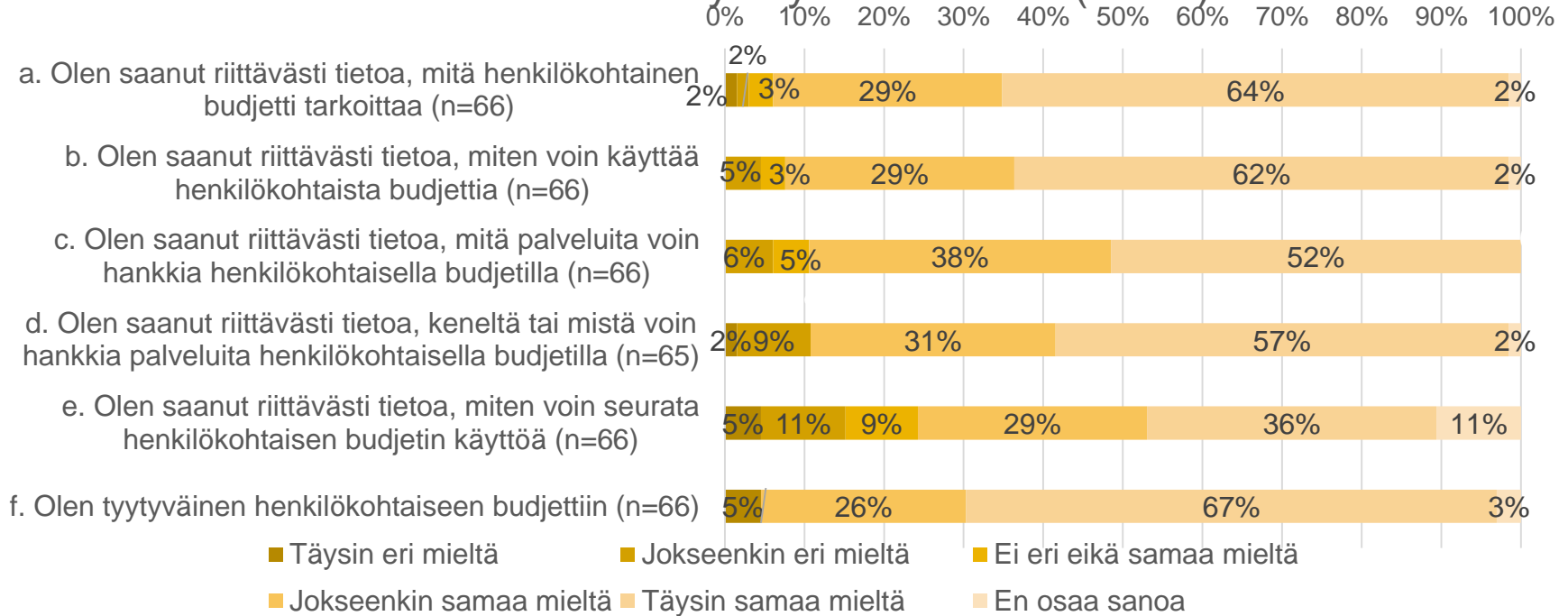
# HAVAINTOJA ASIAKASKYSELYSTÄ

- Seurantakyselyyn vastanneista asiakkaista 93 % (syksyllä 66 %) oli tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin.
- Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat ovat valinneet henkilökohtaisen budjetin yleisesti palveluvalikoiman laajuuden vuoksi. Jotkut vastaajat mainitsivat valinneensa henkilökohtaisen budjetin, koska eivät käytä omaishoitajan vapaapäiviä, ja kokivat voineensa hankkia tarvitsemiaan palveluita vapaammin. Asiakkaat uskoivat henkilökohtaisen budjetin laajentavan valinnanvapautta ja lisäävän joustavuutta omien palveluidensa suunnittelussa.
- Henkilökohtaista budjettia pidettiin yleisesti aiemmin käytettyä järjestämistapaa joustavampana ja asiakasystävällisempänä järjestämistapana.
- Seurantakyselyyn vastanneet asiakkaat eivät yleisesti maininneet erityisiä asioita, jotka askarruttaisivat heitä. Huolet liittyivät yleisesti kokeilun päättymiseen ja epävarmuuteen siitä, miten palvelut järjestetään kokeilun päätyttyä. Palveluntarjoajien suppea valikoima ja toimintatavat palvelutarpeen muuttuessa sekä tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön palveluntuottajaan, saivat yksittäisiä mainintoja asiakkaita askarruttavissa asioissa, samoin kuin budjetin käytön seurantaan liittyvät kehittämistoiveet.



# HAVAINTOJA ASIAKASKYSELYSTÄ

## Asiakkaille kohdennetun seurantakyselyn vastaukset (N=66)





# Havaintoja työntekijäkyselystä







# HAVAINTOJA TYÖNTEKIJÄKYSELYSTÄ

- Seurantakyselyyn vastanneista työntekijöistä (n=30) 50 % koki, että henkilökohtaisesta budjetista on saatavilla riittävästi työntekijöiden tarvitsemaa tietoa. Syksyllä toteutetussa kyselyssä 44 % vastaajista (n=32) oli vastaavan väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Seurantakyselyssä yksikään vastaaja ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä (edellisessä kyselyssä 13 %).
- Henkilökohtaisen budjetin työvälineet ja tietojärjestelmät koki tomiviksi 46 % vastaajista (syksyllä 23 %). Monen eri tietojärjestelmän käyttö koettiin ongelmalliseksi. Palveluntuottajan raportointia, budjetin seurannan välineitä ja asiakastietojärjestelmiä toivottiin kehitettävän helppokäyttöisemmiksi ja käyttäjäystävällisemmiksi.
- Vastaajat mainitsivat henkilökohtaiseen budjettiin liittyviksi tietotarpeiksi mm. ohjeistukset budjetin laskemisesta, myöntämisen prosesseista ja kirjaamisista.
- 52 % työntekijäkyselyyn vastanneista arvioi, että asiakkaille on tarjolla riittävästi tietoa henkilökohtaisen budjetin valintaan ja käyttöön (syksyllä 27 %). Henkilökohtaisesta budjetista toivottiin selkokielistä ja helposti saatavilla olevaa tietoa, kuten esitteitä, oppaita ja tiedotustilaisuuksia.



# HAVAINTOJA TYÖNTEKIJÄKYSELYSTÄ

- 72 % vastaajista ilmoitti kohdanneensa asiakkaita, jotka ovat kieltäytyneet heille tarjotusta henkilökohtaisesta budjetista (syksyllä 58 %). Seurantakyselyyn vastanneet kertoivat kieltäytymisen syyn olleen tavallisesti tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin. Muita kieltäytymisen syitä ovat olleet mm. budjetin tarpeeseen nähden liian pieni arvo ja vaikeus hahmottaa henkilökohtaista budjettia järjestämistapana. Joidenkin asiakkaiden kerrottiin kokevan henkilökohtaisen budjetin käytön vieraaksi, työlääksi tai vaikeaksi.
- Seurantakyselyyn vastanneet työntekijät arvioivat, että henkilökohtaisen budjetin käyttöönoton myötä kontakti asiakkaisiin on parantunut perusteellisemmän palvelutarpeen selvittämisen vuoksi. Työntekijät ovat tavanneet kokeiluun osallistuneita asiakkaita aiempaa useammin, jolloin asiakkaan tilanne ja palvelutarpeet ovat olleet paremmin työntekijän tiedossa. Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja sisältöön koettiin parantuneen.
- Työntekijöille kohdennetun seurantakyselyn vapaamuotoisissa kommentoissa nostettiin esille mm. seuraavia huomioita:
  - Henkilökohtainen budjetti sopii hyvin asiakkaille, jotka kykenevät yksilöimään tarpeitaan ja tarjolla olevien palveluiden soveltumista tarpeisiinsa.
  - Palvelutarjonta on ollut kokeiluun osallistuneille asiakkaille suppea.
  - Asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palvelukokonaisuuksia on voitu räätälöidä asiakaskohtaisesti myös ennen henkilökohtaisen budjetin kokeilua.
  - Palveluntarjoajien ja asiakkaiden rekrytointi on ollut vaikeaa joillakin kokeilualueilla.



# HAVAINTOJA PALVELUNTUOTTAJAKYSELYSTÄ

- Palveluntuottajille kohdennettuun seurantakyselyyn vastasi 70 vastaajaa, joista 67 ilmoitti rekisteröityneensä palvelusetelituottajaksi. Syksyllä toteutetussa kyselyssä vastaajien kokonaismäärä oli 49.
- Palvelusetelituottajaksi rekisteröitymisen ehtoja piti selkeinä ja ymmärrettävinä 60 % vastaajista (väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä) (73 % syksyllä toteutetussa kyselyssä). Palvelusetelituottajaksi rekisteröitymistä piti helppona 46 % vastaajista (syksyllä 62 %). Vastaajat esittivät rekisteröitymisen ehtojen ja/tai rekisteröitymisprosessin parannustarpeiksi hallinnon keventämistä eri muodoissa:
  - Vaadittavien asiakirjojen (liitteiden) määrä koetaan suureksi.
  - Samojen liitteiden toimittaminen useaan kertaan koetaan turhaksi.
  - Rekisteröitymisen ohella tulisi kiinnittää huomiota laatuksien täyttymiseen.
  - Sähköinen rekisteröityminen ja perustietojen kerääminen palveluntuottajarekisteriin muista järjestelmistä koetaan tarpeelliseksi.
  - Rekisteröitymisen ohjeistuksen ja hyväksymisprosessin selkeyttämiselle koetaan tarvetta.
  - Terminologiaa tulisi selkeyttää.



# HAVAINTOJA PALVELUNTUOTTAJAKYSELYSTÄ

- Syksyllä 2018 toteutetussa palveluntuottajakyselyssä huoli asiakkaiden ohjautumisesta palveluntuottajan palveluihin ja toisaalta hintatason alenemisen pelko korostuivat vastauksissa. Vastaavaa huolta ei ollut laajasti näkyvissä kevään 2019 seurantakyselyn vastauksissa.
- Palveluntuottajakyselyyn vastanneista 61 % kokee saaneensa riittävästi tietoa, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa (syksyllä 78 %) ja 55 % vastaajista kokee saaneensa riittävästi tietoa, miten asiakas käyttää henkilökohtaista budjettia palveluiden hankkimiseen (syksyllä 63 %).
- 39 % seurantakyselyyn vastanneista uskoo, että henkilökohtaisen budjetin kokeilulla on myönteinen merkitys palveluntuottajan liiketoiminnalle (syksyllä 47 %). Henkilökohtaisen budjetin kokeilusta johtuen palveluiden valikoimaa tai sisältöä kertoo muuttaneensa vain 5 % seurantakyselyyn vastanneista (syksyllä 12 %).



# Johtopäätökset





# JOHTOPÄÄTÖKSET

- Suuri osa seurantakyselyyn vastanneista asiakkaista vastasi todennäköisesti myös syksyllä toteutettuun alkukyselyyn. Näin ollen voidaan päätellä, että yleisesti tyytyväisyys henkilökohtaiseen budjettiin on lisääntynyt kokeilun kuluessa. Myös tieto henkilökohtaisesta budjetista on lisääntynyt, sillä tieto hankittavien palveluiden mahdollisuuksista ja rajoituksista on todennäköisesti lisääntynyt kokeilun edetessä.
- Työntekijöillä on ollut kokeilun aikana mahdollisuus tavata asiakkaita aiempaa useammin ja siten panostaa asiakkaan palvelutarpeiden selvittämiseen huolellisesti. Kokeilun hyötynä onkin ollut asiakastyöhön käytettävien aika- ja työntekijäresurssien lisäys. Palvelutarpeiden ja asiakkaiden kokonaistilanteen huolellinen selvittäminen osoittautui kokeiluissa erittäin merkittäväksi ja vaikuttavaksi toimintatavaksi. Sekä asiakaskyselyn että työntekijäkyselyn vastauksista voidaan tulkita työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen edistävän asiakkaiden tavoitteita.
- Asiakkaille kohdennettujen kyselyjen perusteella voidaan tulkita, että kokeilun kuluessa asiakkaille kohdennettu viestintä on parantunut selvästi. Seurantakyselyyn vastanneet asiakkaat olivat pääosin (90 %) tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin, ja he kokivat voineensa vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja sisältöön aiempaa paremmin.



# JOHTOPÄÄTÖKSET

- Työntekijöille kohdennetun kyselyn perusteella henkilökohtaisen budjetin laskeminen ja budjetin seuranta edellyttävät edelleen tarkennuksia ja toimintatapojen sekä työvälineiden edelleen kehittämistä.
- Palveluntuottajien vastausten perusteella voidaan arvioida, että palveluntuottajat ovat saaneet syksyllä toteutetun kyselyn jälkeen tarkempaa tietoa henkilökohtaisen budjetin kokeilusta palveluiden järjestämistapana. Syksyllä toteutetussa kyselyssä vastaajat toivoivat asiakkaiden ohjautumisesta vilkkaammin palveluihinsa. Esille nostettu toive perustui oletettavasti ainakin osittain puutteelliseen informaatioon järjestämistavan käytännöistä.
- Seurantakyselyn parannusehdotuksissa korostuivat käytäntöjä ja ohjeistuksia koskevat tarkennukset ja tietojärjestelmien toimivuuteen ja käytettävyyteen liittyvät toiveet. Palvelusetelituottajaksi rekisteröitymisen prosessia ja ohjeistusta tulisi kyselyiden vastausten perusteella selkeyttää edelleen. Palvelusetelituottajaksi rekisteröitymistä voidaan edelleen yksinkertaistaa esimerkiksi hyödyntämällä palveluntuottajien toimittamia tietoja uuteen palveluun rekisteröitymisen pohjatietona.
- Kokeilun aikana viestintää on pystytty parantamaan ja sen myötä työntekijöiden ja palveluntuottajien käsitys henkilökohtaisen budjetin prosesseista on parantunut.



# Case Vaasa





# YHTEENVETO ASIAKASKYSELYSTÄ POHJANMAAN KOKEILUALUEELLA

- Kokeilualan asiakaskyselyyn vastanneista (n=24) 96 % koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa. Syksyllä toteutetussa kyselyssä 62 % vastaajista (n=18) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä.
- Kaikki seurantakyselyyn vastanneet (100 %) kokivat saaneensa riittävästi tietoa siitä, miten voi käyttää henkilökohtaista budjettia (aiemmassa kyselyssä 68%) ja 96 % seurantakyselyyn vastanneista koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä palveluita henkilökohtaisella budjetilla voi hankkia (syksyllä 72 %).
- 96 % vastanneista koki saaneensa riittävästi tietoa, mistä tai keneltä voi hankkia palveluita henkilökohtaisella budjetilla (syksyllä 67 %).
- 76 % koki saaneensa riittävästi tietoa siitä, miten he voivat seurata budjetin käyttöä. Syksyllä 2018 toteutetussa kyselyssä väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 39 % vastanneista. Syksyn kyselyssä puolet vastaajista (50 %) ei osannut sanoa väittämään kantaansa.



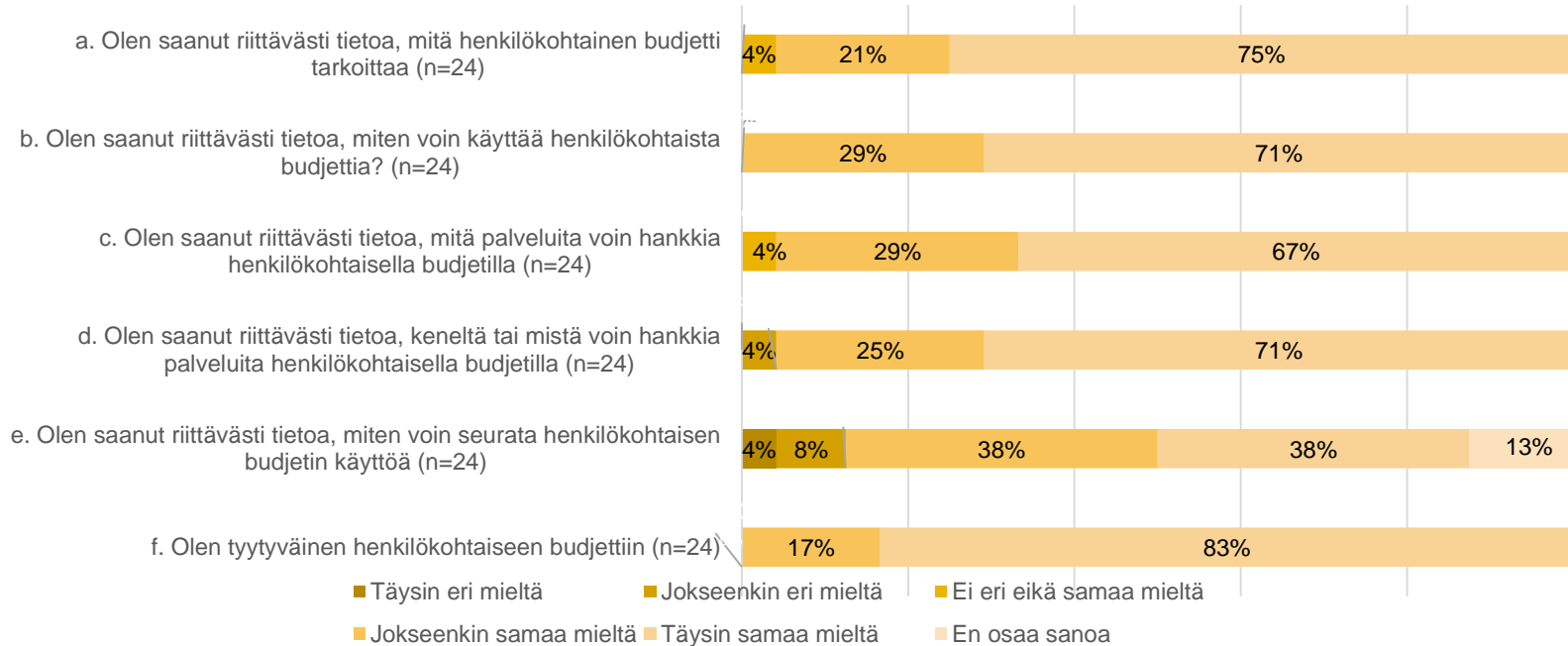
# YHTEENVETO ASIAKASKYSELYSTÄ POHJANMAAN KOKEILUALUEELLA

- Kaikki (100 %) seurantakyselyyn vastanneet henkilökohtaisen budjetin valinneet asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 83 % vastanneista (syksyllä 56 %) ja jokseenkin samaa mieltä 17 % vastanneista (syksyllä 6 %).
- Kyselyn perusteella kokeilualueella seurantakyselyyn vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä henkilökohtaiseen budjettiin ja sillä hankkimiinsa palveluihin. Vastaukset olivat positiivisempia kuin syksyllä toteutetulla kyselykierroksella. Seurantakyselyn vastaukset poikkesivat positiivisemmaksi myös koko maan kyselytuloksiin verrattuna.
- Pohjanmaan kokeilualueella henkilökohtaisen budjetin järjestämistavakseen valinneiden asiakkaiden motivaationa oli muita kokeiluja yleisemmin ”uuden toimintatavan kokeilu”. Muutoin valinnan perusteet eivät poikenneet olennaisesti muista kokeilualueista. Askarruttavia asioita kysyttäessä kokeilualueen vastauksissa korostui huoli kokeilun päättymisestä samoin kuin muillakin kokeilualueilla.



# YHTEENVETO ASIAKASKYSELYSTÄ POHJANMAAN KOKEILUALUEELLA

Asiakkaille kohdennetun seurantakyselyn vastaukset, Vaasan kokeilualue (N=24)





Kyselyn ja arvioinnin on toteuttanut KPMG Oy.