

# Lisää vapautta ja vastuuta asiakkaille

Pieniä kokeiluja Hämeenlinnassa

Ihmislähtöisyyttä vaikuttavalla vuorovaikutuksella – webinaari 4.5.2021



# Taustaa

- Hämeenlinna oli mukana Avain kansalaisuuteen hankkeessa
- Hankkeen tavoitteena oli edistää henkilökohtaisen budjetin käyttöä palveluissa
- Hämeenlinnassa hanke kohdennettiin lapsiperhepalveluihin
  - Hankkeen alun jälkeen tarkentui vammaispalvelun lapsiperheisiin ja lapsiperheiden kotipalveluun
- Henkilökohtaisen budjetin käyttöön ottaminen edellytti asiakkaan palvelutarpeen arviointia, asiakassuunnitelman tekemistä sekä ohjausta ja tukea palvelujen suunnittelussa ja mahdollisuutta tuettuun päätöksentekoon.
- Henkilökohtainen budjetti on rahasumma tai maksusitoumus, joka on tarkoitettu henkilön palvelujen ja tuen eli palvelukokonaisuuksien yksilölliseen järjestämiseen.
- Asiakas suunnittelee palvelujensa tarkemman sisällön hb:n rajoissa ja valitsee palvelujen tuottajan.
- Työntekijä tekee päätöksen henkilökohtaisesta budjetista ja toimii asiakkaan tukena
  - Hämeenlinnassa ei ollut hebuavustajia
- Budjetti lasketaan sillä perusteella, mikä olisi asiakkaan palveluiden käyttö omassa palveluissa

# Vapautta....

- Asiakas voi valita palvelun tai tavarain oman ja perheensä tarpeiden mukaisesti
  - Tavallisesti tämä aika rajattua erilaisten lakien, ohjeiden ym. myötä
  - Hämeenlinnassa budjettia käytettiin kuljetusten, lastenhoidon, perheen yhteisen virkistäytymisen ja tarvittavien tavaroiden hankintaan
- Asiakas hoitaa itse asiaansa
  - Aika: Asiaan ei vaikuta palvelun jonot, viiveet tms.
  - Kyvykkyyden tunne ja voimaantuminen
- Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus kasvaa
  - Työntekijä uskoo asiakkaaseen ja asiakas itseensä
- Asiakkaiden tyytyväisyys kasvaa
- Työntekijän työaika vapautuu muuhun työhön ja muihin asiakkaisiin
- Hevulla sai enemmän palvelua kuin jos, se olisi tehty tavallisella tavalla
  - ”Rahan voi saada riittämään”

# Vastuuta....

- Kaikki asiakkaat eivät halunneet vastuuta asiasta
  - Luottamus palveluihin ja työntekijöihin oli kova
  - Asiakas ei halunnut nähdä vaivaa/ei luottanut itseensä/ei pystynyt vaan koki, että asiat ovat sujuneet hyvin niinkin, kun asian on hoitanut työntekijä
- Vastuunotto vaatii riittävää toimintakykyä ja vointia
- Asiakkaalta vaadittiin vastuuta siitä, että budjetin on riitettävä
- Työntekijältä vaadittiin luottamusta asiakkaisiin
  - Asiakas tietää parhaiten ja osaa hoitaa omaa asiaansa
- Tekniset ratkaisut eivät tukeneet vastuunottoa
  - Maksusitoumus vs. kortti