

Tuija Heiskanen ja Kati Sarnola

# **Henkilökohtainen budjetointi – mahdollisuus yksilölliseen arkeen**

Haastattelututkimus vammaispalveluiden asiantuntijoille



## **Kirjoittajat**

Tuija Heiskanen, tutkija, TtM  
Kelan tutkimus  
etunimi.t.sukunimi@kela.fi

Kati Sarnola, erikoistutkija, FaT, KTM  
Kelan tutkimus  
etunimi.sukunimi@kela.fi

© Kirjoittajat ja Kela

[www.kela.fi/tutkimus](http://www.kela.fi/tutkimus)

ISBN 978-952-284-132-2

ISSN 2323-9239

URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021101150548>

Helsinki 2021

# SISÄLTÖ

Tiivistelmä .....	4
Alkusanat .....	5
Keskeiset käsitteet.....	6
1 Johdanto .....	7
2 Aineisto ja menetelmä .....	8
3 Tulokset.....	9
3.1 Yksilöllisten palveluiden toteutuminen nykyisessä järjestelmässä .....	10
3.2 Yksilöllisen arkikokonaisuuden rakentaminen .....	13
3.3 Henkilökohtaisen budjetoinnin päätösten tulee perustua moninäkökulmaiseen tietoon asiakkaan elämästä.....	15
3.4 Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan asiakaslähtöistä toimintakulttuuria .....	16
4 Yhteenveto ja pohdinta .....	21
Lähteet .....	25
Liitteet .....	27

## TIIVISTELMÄ

Henkilökohtainen budjetointi on avun, tuen ja järjestämisen tapa, jossa henkilö on itse keskiössä omia palvelutarpeitaan vastaavan kokonaisuuden suunnittelussa, valinnassa ja toteuttamisessa. Suomessa toteutettiin vuosien 2020 ja 2021 aikana hallitusohjelmaan kuuluva kokeiluhankekokonaisuus, jonka tavoitteena oli vahvistaa vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia; arvioida henkilökohtaisen budjetoinnin vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja haasteita; ja lopulta tuottaa esitys henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisestä Suomessa. Yksi sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta hankerahoitusta saaneista, kokeiluhankkeeseen kuuluvista hankkeista oli Eteva kuntayhtymän Silta omannäköiseen elämään -hanke, jonka osana tämä tutkimus toteutettiin. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla henkilökohtaisen budjetoinnin ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioivan monialaisen palvelu- ja elämänsuunnittelun tavoitteiden toteutumista, mahdollisuuksia ja haasteita. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa monialaista yhteistyötä ja tiedonkulkua edistävästä ja estävästä tekijöistä. Tutkimuksen toteutti Kelan tutkimuskeskus. Tutkimusaineisto kerättiin vammaispalveluiden asiantuntijoiden ryhmähaastatteluista touko-kesäkuussa 2021. Ryhmähaastatteluja järjestettiin neljä kappaletta ja niihin osallistui yhteensä 18 henkilöä. Aineisto analysoitiin kuvailevaa analyysia käyttäen.

Tutkimuksen mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteet toteutuvat nykyisessä järjestelmässä vaihtelevasti. Kilpailutus, hajautuneet palvelut, asiakkaiden nykyinen tulonmuodostus ja henkilöstöpula ovat merkittäviä haasteita yksilöllisten palveluiden toteutuksessa. Tutkimuksessa tunnistettiin, että yksilöllisiin palveluihin on mahdollisuuksia myös henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolella. Samaan aikaan henkilökohtainen budjetointi voisi mahdollistaa yksilöllisen arjen rakentamisen nykyistä paremmin. Aidot valinnat, valintojen läpinäkyvyys, mahdollisuus kokeilla ja vaihtaa mielipidettänsä sekä asiakkaan riittävä tiedonsaanti erilaisista mahdollisuuksista koettiin tärkeiksi tekijöiksi omannäköisen arjen rakentamisessa.

Henkilökohtaisen budjetoinnin ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioivan monialaisen palvelu- ja elämänsuunnittelun tavoitteiden toteutuminen edellyttää tutkimuksen mukaan moninäkökulmaista tietoa asiakkaalta ja lähiverkostolta, sillä monipuolisilla verkostoilla ja pysyvillä asiakassuhteilla voidaan vahvistaa asiakkaannäköisiä ratkaisuja. Moninäkökulmaisuuksien lisäksi korostui toimiva yhteistyö ja tiedonkulku toimijoiden välillä. Haastateltujen mukaan riittämättömät vastuunjako, resursointi ja ajankäyttö sekä puutteellinen toiminnan seuranta koettiin monialaisen yhteistyön haasteiksi. Henkilökohtainen budjetointi nähtiin toimintakulttuurin ja ajattelun muutoksena, joka edellyttää rajauksia ja linjauksia resursseihin, palveluihin, toteuttajiin ja vastuisiin, ja jossa päätöksentekoon ja toteutumisen seurantaan tarvitaan selkeät työkalut ja järjestelmät.

**Asiasanat:** palvelut, vammaispalvelut, tukipalvelut, palvelutarpeet, palvelusuunnitelmat, vammaiset, asiakkaat, osallisuus, yksilöllisyys, itsemäärääminen, valinnanvapaus, ryhmähaastattelut, asiantuntijat

## ALKUSANAT

Tämän tutkimuksen projektiryhmässä olivat tutkijoiden lisäksi mukana Miia Koski ja Kirsi Manssila Eteva kuntayhtymästä sekä Marjukka Turunen Kelasta. Kiitämme kaikkia haastatteluihin osallistuneita sekä tämän tutkimuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja julkaisemiseen osallistuneita asiantuntijoita. Tämä tutkimus on toteutettu osana Eteva kuntayhtymän Silta omannäköiseen elämään -hanketta. Hankkeen yhteistyökumppaneina ovat Kela ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiön (KVPS) Henkilökohtaisen budjetoinnin keskus Suunta.

”Henkilökohtaisen budjetoinnin kynnyskysymys on mielestäni se, että siinä käännetään toimintamalli nykyisestä niin sanotusta tuotantoperusteisesta mallista siihen, että katsotaankin entistä enemmän asiakkaan kautta, asiakkaan arkikokonaisuutta ja sitä, minkälainen palvelu hänelle soveltuisi.” – Katkelma ryhmähaastattelusta

Kuopiossa 21. syyskuuta 2021

*Tuija Heiskanen ja Kati Sarnola*



## KESKEISET KÄSITTEET

**Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, joka tarvitsee erityistä tukea ja vammaispalveluiden tukitoimia kompensoimaan toimintarajoitteiden aiheuttamia haasteita ja pystyäkseen osallistumaan yhdenvertaisesti muiden kanssa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021).

**Henkilökohtaisella budjetilla** tarkoitetaan budjettia, joka voi olla esimerkiksi euromääräinen, ja jolla asiakas voi hankkia henkilökohtaisen budjetoinnin piiriin kuuluvia palveluita.

**Henkilökohtaisella budjetoinnilla** tarkoitetaan avun, tuen ja järjestämisen tapaa, jossa henkilö on itse keskiössä omia palvelutarpeitaan vastaavan kokonaisuuden suunnittelussa, valinnassa ja toteuttamisessa (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2020).

**Lähihenkilöllä** tarkoitetaan vammaiselle henkilölle läheistä henkilöä, joka voi olla esimerkiksi vanhempi, sukulainen, ystävä tai muuten tärkeä henkilö, jolla on merkittävä rooli vammaisten henkilön elämässä, ja joka auttaa ja tukee vammaista henkilöä omannäköisen elämän suunnittelussa ja toteuttamisessa.

**Lähiverkostolla** tarkoitetaan asiakkaan lähihenkilöistä ja ammattilaisista koostuvaa verkostoa, joka toimii läheisessä yhteistyössä asiakkaan arjessa. Lähiverkostolla on tärkeä rooli asiakkaan elämässä, ja se auttaa ja tukee asiakasta omannäköisen elämän suunnittelussa ja toteuttamisessa.

**Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen antajaa, jolla on vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Sama taho voi toimia niin sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä, tuottajana ja toteuttajana (Kansaneläkelaitos 2021).

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen antajaa, joka tuottaa palveluja joko toimimalla itse sosiaali- ja terveyspalvelujen toteuttajana tai tilaamalla ne alihankintana toiselta palvelun toteuttajalta (Kansaneläkelaitos 2021). Palveluntuottajat voivat olla esimerkiksi julkisia tai yksityisiä toimijoita, kuten yrityksiä, yhdistyksiä tai säätiöitä, jotka tuottavat henkilökohtaiseen budjettiin valittuja palveluita asiakkaalle.

**Päivätoiminnalla** tarkoitetaan päivä- ja työtoimintaa, joiden tarkoituksena on edistää vammaisten henkilön osallisuutta sekä tukea itsenäisessä elämässä suoriutumista. Vammaisen henkilö voi saada päivätoimintaa vammaispalvelulain, kehitysvammalain tai sosiaalihuoltolain perusteella. (L 519/1977; L 380/1987; HE 166/2006; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

**Tuetulla päätöksenteolla** tarkoitetaan vammaisen henkilön saamaa tukea, jonka avulla tuetaan hänen itsenäistä päätöksentekoaan ja omien valintojensa toteuttamista. Tuettua päätöksentekoa voi olla esimerkiksi palveluvaihtoehtojen konkretisointi asiakkaalle ennen tapamista, asioiden selkeyttäminen valintatilanteissa tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikatiivien menetelmien käyttö valintatilanteissa.

# 1 JOHDANTO

Henkilökohtaiselle budjetoinnille (HB) ei ole vakiintunutta määritelmää. Sitä voidaan kuitenkin luonnehtia avun, tuen ja järjestämisen tapana, jossa henkilö on itse keskiössä omia palvelutarpeitaan vastaavan kokonaisuuden suunnittelussa, valinnassa ja toteuttamisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen budjetointi on eri muodoissa käytössä esimerkiksi Australiassa, Englannissa, Irlannissa ja Skotlannissa. Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin toimintatapoja on aiemmin kokeiltu erilaisissa hankkeissa, mutta näissä kokeiluissa raha ei kuitenkaan ole siirtynyt palvelujen käyttäjälle nykylainsäädännön asettamien rajoitteiden ja ratkaisemattomien verotuskysymysten vuoksi (Rousu 2018).

Vuosina 2020 ja 2021 Suomessa toteutettu vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke perustui pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmaan (Valtioneuvosto 2019), jonka mukaan vammaisten ihmisten yksilölliset tarpeet tulee huomioida nykyistä paremmin. Hankkeen tavoitteena oli vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja valinnanmahdollisuuksien vahvistaminen palveluiden suunnittelu- ja toteuttamisprosessissa siten, että palvelut vastaavat joustavasti erilaisiin elämäntilanteisiin ja yksilöllisiin tarpeisiin. Tarkoituksena oli lisäksi arvioida henkilökohtaisen budjetoinnin vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja haasteita itsessään sekä suhteessa muihin palvelujen järjestämistapoihin. Hankkeen tavoitteena oli lopuksi tuottaa esitys vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisestä Suomessa.

Henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankekokonaisuus koostui valtakunnallisesta ja alueellisista osahankkeista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021). Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi valtionavustusta yhteensä yhdeksälle alueelliselle hankkeelle. Yksi hankerahoitusta saaneista alueellisista hankkeista oli Eteva kuntayhtymän Silta omannäköiseen elämään -hanke (Eteva kuntayhtymä 2021). Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Kela sekä Kehitysvammaisten Palvelusäätiö KVPS ja sen ylläpitämä Suunta – Henkilökohtaisen budjetoinnin keskus.

Silta omannäköiseen elämään -hankkeen erityisenä kohderyhmänä olivat paljon apua ja tukea tarvitsevat vammaiset henkilöt, jotka voisivat hyötyä nykyistä yksilöllisemmästä palvelujen suunnittelusta ja toteutuksesta. Hankkeen yksityiskohtaisempina tavoitteina olivat yhteistyömallien kehittäminen henkilön kokonaistilanteen huomioimiseksi osana palvelutarpeen arviointia ja elämänsuunnittelua; sekä tuetun päätöksenteon käytäntöjen vahvistaminen ja riippumattoman tuen kehittäminen osana kansallista järjestämismallia. Hankkeen tavoitteena oli lisäksi tunnistaa henkilökohtaisesta budjetoinnista hyötyvät asiakasryhmät ja heidän tarpeensa sekä edistää yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä, kotikunnan, viranomaistahojen, palveluntuottajien ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Hankkeessa tehtävä alueellinen asiakas- ja verkostotyö toimi voimavarana valtakunnallisen kokeiluhankkeen tavoitteiden saavuttamiselle.

Tämä tutkimus toteutettiin osana Silta omannäköiseen elämään -hanketta. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvaila henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumista, mahdollisuuksia ja

haasteita vammaispalveluiden asiantuntijoiden näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa monialaista yhteistyötä ja tiedonkulkua edistävästä ja estävästä teki-  
jöistä. Yksityiskohtaisemmat tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Miten henkilökohtaiselle budjetoinnille asetetut tavoitteet toteutuvat?
- Mitkä ovat keskeiset haasteet ja kehittämisen kohteet henkilökohtaisessa budjetoinnissa ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioivassa monialaisessa palvelusuunnittelussa?
- Mitä henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa ja suunnittelussa tulee huomioida erilaisissa toimintaympäristöissä?

## 2 AINEISTO JA MENETELMÄ

Tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluin touko-kesäkuussa 2021. Haastateltaviksi kutsuttiin henkilöitä neljästä ryhmästä: vammaisten henkilöiden lähiomaiset, palvelunjärjestäjien edustajat, palvelujentuottajien edustajat ja viranomaisten edustajat. Haastateltavat kutsuttiin mukavuusotannalla Eteva kuntayhtymän ja Kelan sidosryhmistä projektiryhmän asiantuntijuuteen perustuen niin, että asiakkaan palvelujen toteuttamisen kannalta keskeiset sidosryhmät tulivat kuulluiksi. Haastateltavat saivat tutkimustiedotteen (liite 1) ja tutkimuksen tietosuojaselosteen nähtäväkseen saadessaan kutsun osallistua tutkimukseen. Haastateltavat antoivat sähköisen kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukselle on myönnetty tutkimuslupa Eteva kuntayhtymän korkeakoulu- ja tutkimustoimikunnasta 30.3.2021.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoitua haastattelurunkoa käyttäen (liite 2). Haastattelurunko muodostettiin projektiryhmän asiantuntijuuteen perustuen. Haastattelurunko rakennettiin niin, että seuraavat, henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvät teemat ja sille asetetut tavoitteet huomioitiin haastatteluteemoissa ja apukysymyksissä:

- oman näköinen elämä ja yksilölliset ratkaisut
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden parempi toteutuminen ja tuettu päätöksenteko
- asiakkaan palvelupolku ja palvelujen rytmittyminen, kohdentuminen ja oikea-aikaisuus
- toimivat yhteistyömallit osana henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämistä.

Haastateltavat saivat haastattelussa keskusteltavat, haastattelurungon pääotsikoiden mukaiset teemat tutustuttavakseen noin 2–4 viikkoa ennen haastattelua. Haastattelut toteutettiin Skype-verkkohaastatteluin ja ne nauhoitettiin haastateltujen luvalla.

Aineiston keräämisen jälkeen aineisto litteroitiin ja pseudonymisoitiin niin, ettei yksittäisiä haastateltavia tai heidän mahdollisia taustaorganisaatioitaan voida tunnistaa. Litterointi ostettiin ulkopuoliselta toimijalta kilpailutukseen perustuen. Aineisto analysoitiin Atlas.ti 9 -analysointiohjelmistolla kuvailevaa analyysia käyttäen. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti ilman aiemman teorian antamaa runkoa. Myöskään käytetty haastattelurunko ei toiminut ana-



lyysin runkona, vaan teemat muodostuivat täysin sen mukaisesti, millaisina ne nousivat aineistosta. Aineiston analysoinnista vastasi pääasiassa yksi tutkija (TH), mutta tulosten luotettavuuden varmistamiseksi tutkijat (TH ja KS) kävivät analysoinnin aikana jatkuvaa vuoropuhelua.

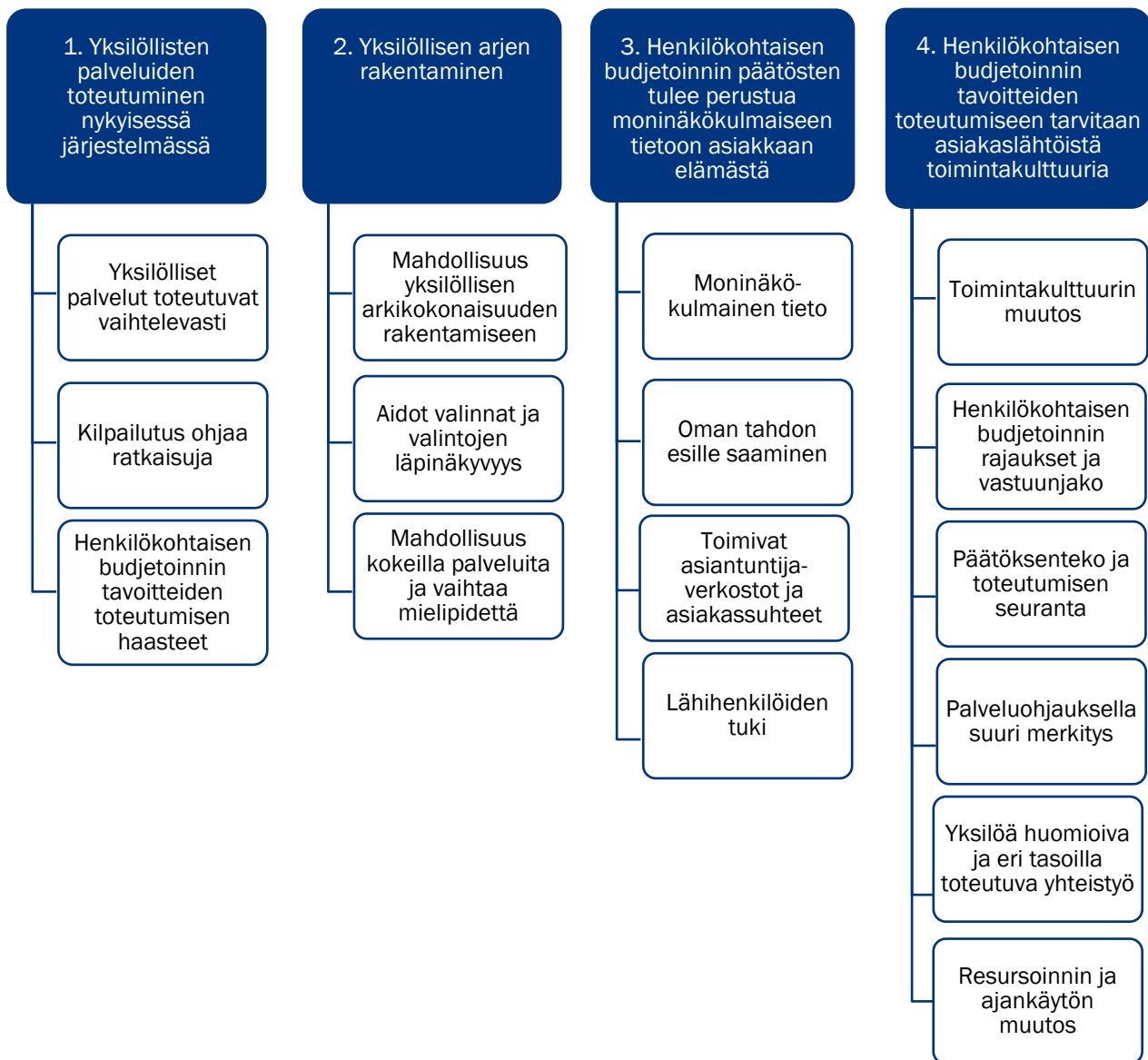
### 3 TULOKSET

Ryhmähaastatteluita järjestettiin neljä kappaletta ja niihin osallistui yhteensä 18 henkilöä. Kunkin ryhmähaastatteluun osallistui 3–6 henkilöä niin, että ryhmässä oli mukana eri vastajaryhmien jäseniä. Haastatelluista neljä edusti vammaisten henkilöiden omaisia, neljä palvelunjärjestäjiä, kuusi palvelujentuottajia ja neljä vammaispalvelujen ja -etuuksien kanssa työskenteleviä viranomaisia. Ryhmähaastattelujen kesto oli keskimäärin 50 minuuttia. Litteroidun aineiston määrä oli fonttia 12 ja tavanomaisia marginaaleja käyttäen noin 55 A4-kokoista sivua.

Analyysissa aineistosta muodostettiin 32 koodiluokkaa, jotka ryhmiteltiin 16 alateemaan ja edelleen sisällön perusteella neljään yläteemaan (kuvio, s. 10), jotka olivat

- yksilöllisten palveluiden toteutuminen nykyisessä järjestelmässä
- yksilöllisen arjen rakentaminen
- henkilökohtaisen budjetoinnin päätösten tulee perustua moninäkökulmaiseen tietoon asiakkaan elämästä
- henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan asiakaslähtöistä toimintakulttuuria.

**Kuvio.** Haastatteluaineistosta muodostetut ylä- ja alateemat.



**3.1 Yksilöllisten palveluiden toteutuminen nykyisessä järjestelmässä**

**Yksilölliset palvelut toteutuvat vaihtelevasti nykyisessä järjestelmässä.** Henkilökohtaiselle budjetoinnille asetettuja tavoitteita pidettiin hyvinä, mutta niiden toteutuminen on tällä hetkellä vaihtelevaa. Tulosten perusteella pitäisi valtakunnallisesti tarkentaa, mitä henkilökohtaisella budjetoinnilla tarkoitetaan ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Tavoitteiden toteutumisen arviointiin vaikuttaa voimakkaasti määrittely: tarkoitetaanko henkilökohtaisella budjetoinnilla valinnanvapautta kaikkiin palveluihin, vai valinnanvapautta palveluiden sisällä tai palvelukohtaisesti. Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen nykyisessä järjestelmässä vaikuttavat tällä hetkellä eniten kunta ja kunnan mahdollistama palvelutarjonta. Suuremmissa kunnissa on jo nyt runsaasti erilaisia palveluiden toteutuksen vaihtoehtoja. Toisaalta palveluitain on eroavaisuutta siinä, kuinka yksilöllisesti palveluita voidaan toteuttaa. Haastateltujen mielestä henkilökohtainen budjetointi sopii hyvin esimerkiksi päivätöihin, koska toteutukselle on olemassa vaihtoehtoja.

Yksilöllisiin palveluihin koettiin olevan mahdollisuuksia henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolellakin. Haastatellut toivat esille, että yksilöllisiä ratkaisuja palveluiden järjestämisessä voi toteuttaa myös ilman henkilökohtaista budjetointia. Haastatellut mieltivät, millaista lisäarvoa henkilökohtainen budjetointi toisi erilaisissa palveluissa, ja onko pelkkä valinnanvapauden lisääminen henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamista. Henkilökohtainen budjetointi nähtiin myös sellaisena palveluiden järjestämistapa, jota voidaan toteuttaa jo nykyistä toimintamallia muokkaamalla, ilman että määritellään tai kohdennetaan tiettyä budjettia asiakkaalle. Kehitys- tai vaikeavammaisilla asiakkailla on esimerkiksi subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun, vaikka he asuisivatkin asumisyksikössä, jolloin asiakkailla pitäisi olla mahdollisuuksia tehdä omia, mielekkäitä asioita ilman asumisyksikön henkilökuntaa. Haastateltujen mukaan päivätoiminta voisi toteutua yksilöllisesti esimerkiksi niin, että asiakas kävisi säännöllisessä harrastustoiminnassa, jos tavanomainen päivätoiminta ei sovellu hänelle, tai hän voisi suunnitella ja aikatauluttaa hänelle sopivan toiminnan yhdessä henkilökohtaisen avustajan kanssa.

Haastatellut toivat esille myös palveluseteleillä toteutettavissa olevia, valinnanvapautta tukevia ratkaisuja, kuten asumispalvelujen valinnanvapaus palvelusetelillä; palveluiden valinnanvapaus palvelusetelillä; tai itselle mieluisimman palveluntuottajan valinnanvapaus palvelusetelin piiriin kuuluvista palveluntuottajista. Palveluiden toteutus perustuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen ja toteuttamiseen. Yksilöllisissä ratkaisuissa korostuu palveluohjaus.

**Kilpailutus ohjaa ratkaisuja ja se vaikuttaa mahdollisuuksiin toteuttaa yksilöllisiä ratkaisuja.** Kilpailutuksessa on suuria eroja kuntien ja kuntayhtymien välillä, eivätkä kilpailutukset yleensä kannusta tai salli yksilöllisiä ratkaisuja. Kilpailutuksen sisällä ostetut palvelut on useasti tarkasti määritelty ja yksilöllisyys on mahdollista toteuttaa vain ostopalvelusopimuksen raameissa, jolloin kunta tai kuntayhtymä tekee esivalinnan yksilöllisiin palveluihin kilpailutuksella. Yksilöllisyyteen vaikuttaa se, millaisia palveluita kunta on ostanut ja minkä verran sopimuksissa on yksilöllistä liikkumavaraa.

Palveluntuottajat toteuttavat palvelut kunnan tai kuntayhtymän ostaman palvelupaketin mukaisesti. Mikäli palvelupakettiin on määritelty aktiivinen toiminta esimerkiksi asumisen tuotteena, on palveluntuottajan velvollisuus toteuttaa palvelu sopimuksen mukaisesti. Haastateltujen mielestä palvelupakettien sisällön toteuttamisessa on kuitenkin suuria eroavaisuuksia palveluntuottajien välillä. Kilpailutuksen seurauksena monissa palveluissa on tehty hyvin tiukkoja sopimuksia ja palveluntuottajilla on ollut haasteita pitää toimintansa ylipäättään kannattavana. Haastatellut toivat silti esille, että kilpailutukseen liittyvä osaaminen kunnissa on vahvistunut ja kilpailutuksessa on alettu tunnistamaan yksilöllisiä tarpeita esimerkiksi asumisessa. Haastatellut näkivät haasteena ainoastaan kustannusten kilpailuttamisen. Heidän mielestään kilpailutuksessa tulisi tarkemmin määritellä, millaisia palveluita ja sisältöjä tarvitaan.

**Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumisessa on haasteita.** Hajautuneet palvelut koettiin haasteena yksilöllisen palvelukokonaisuuden toteuttamisessa. Haastatellut kokivat, että omannäköisen elämän palveluiden kokonaisuus tällä hetkellä ei riittävässä määrin toteudu. Asiakkailla, jota tarvitsevat runsaasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, kuten esimerkiksi kehitysvammaiset henkilöt, palvelukokonaisuuden rakentamista voivat rajoittaa

erilaiset asiantuntijuuden vastuualueiden epäselvyydet. Asiakkaan joutuvat esimerkiksi kohtaamaan pompottelua eri tahojen välillä epäselvien vastuunjakojen takia. Tällä hetkellä asiakkaalle ei ole aina saatavilla selkeää tukea ja ohjausta siihen, millaisia palveluita hän voi käyttää, tai millaisia palveluiden vaihtoehtoja on olemassa. Palveluohjauksen puutteiden vuoksi asiakkailla voi olla vaikeuksia löytää tarvitsemiaan palveluita ja tukea.

Osa haastatelluista nosti esille, että asiakasryhmien palvelut pyrittiin aiemmin keskittämään, mutta nykyisin asiakaspalveluyksiköitä rakennetaan palvelun sisällön näkökulmasta esimerkiksi keskittyen henkilökohtaisen avun tai omaishoidon tuen järjestämiseen. Osa haastatelluista koki sisällön mukaan rakennettujen asiakaspalveluyksiköiden riskinä asiakaskokonaisuuden hallinnan katoamisen ja asiakasryhmätiedon hajoamisen. Haastatellut kokivat, että nykyisessä mallissa ei enää huomioida vammaispalveluiden erityisyyttä.

Haastateltujen näkemyksen mukaan asiakkaiden tulonmuodostus ei tue yksilöllisiä ratkaisuja. Asiakkailla ei tällä hetkellä asiakasmaksujen jälkeen ole juurikaan taloudellisia resursseja ja mahdollisuuksia valita tai hankkia elämäänsä sisältöä. Nykyisessä järjestelmässä asiakkaan saamat palvelut perustuvat tarpeeseen ja yksilöllisiä lisäratkaisuja on mahdollista saada hankkien ne itse yksityisiltä palveluntuottajilta.

Lainsäädäntö asettaa tiukat rajat tulonmuodostukselle ja nykyinen järjestelmä edellyttää, että asiakkaiden tulee tarkasti tietää mihin esimerkiksi asumisjärjestelyt vaikuttavat. Kuitenkin kaikilla pitäisi olla yksilöllinen mahdollisuus valita asumismuotonsa ja -järjestelynsä. Esimerkiksi kehitysvammaisen henkilön kohdalla toisen henkilön kanssa yhteen muuttaminen ja avioituminen voivat heikentää asiakkaiden taloudellista tilannetta. Lainsäädännön pitäisi tukea yksilöllisiä ratkaisuja, mutta tällä hetkellä osalla asiakasryhmistä tulot pienenevät mentäessä naimisiin ja asuttaessa yhdessä. Henkilökohtainen budjetointi ei todennäköisesti vaikuttaisi asiakkaiden tulonmuodostukseen, mutta se vaikuttaisi siihen, miten avustus, hoitaminen tai ohjaus voitaisiin toteuttaa. Haastateltujen mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisessä onkin selkeästi määriteltävä, kuka rahoittaa mitäkin palveluita, ja mitä jää asiakkaalle maksettavaksi esimerkiksi omista käyttövaroista.

Haastatellut pitävät henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumisen haasteena hoito-, ohjaus- ja avustajahenkilöstön henkilöstöpulaa. Vastajien mielestä henkilöstöstä alkaa olla kova pula ja henkilöitä, joilla on riittävä osaamista ja jotka tuntevat vammaispalveluiden toimintakentän, on kaiken kaikkiaan niukasti. Henkilöstöpula vaikuttaa jo palveluiden käyttöön tai suunnitteluun. Esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan tai yöhoitajan rekrytointi voi olla hyvin haasteellista ja kuormittavaa erityisesti, jos asiakas tai hänen lähihenkilönsä huolehtii rekrytoinnista. Mikäli henkilökohtainen budjetointi tuo uusia välineitä palveluiden tarjontaan, tulee silloin huomioida riittävä henkilöstöresurssi palveluiden toteuttamiseen.

## Teeman ydinviestit

Yksilöllisten palveluiden toteutuminen, mahdollisuudet ja haasteet nykyisessä järjestelmässä -teeman ydinviestit ovat:

- Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteet toteutuvat nykyisessä järjestelmässä vaihtelevasti.
- Yksilöllisiin palveluihin on mahdollisuuksia myös henkilökohtaisen budjetoinnin ulkopuolella.
- Kilpailutus vaikuttaa mahdollisuuteen toteuttaa yksilöllisiä ratkaisuja.
- Hajautuneet palvelut, asiakkaiden tulonmuodostus ja henkilöstöpula ovat merkittäviä haasteita yksilöllisten palveluiden toteutuksessa.

## 3.2 Yksilöllisen arkikokonaisuuden rakentaminen

**Mahdollisuus yksilöllisen arjen rakentamiseen** on merkityksellistä jokaiselle ihmiselle. Kaikilla tulisi olla mahdollisuus rakentaa omaa arkeaan itse ja elää omannäköistä ja itsenäistä elämää. Osallisuuden, erilaisten elämän mahdollisuuksien huomaaminen, kokeileminen ja toteuttaminen sekä oman vaikutusvallan vahvistaminen lisäävät kokonaisvaltaista hyvinvointia ja voimaannuttavat asiakkaita. Henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkailla on hyvin erilaisia tarpeita. Mitä haastavampia asioita elämässä on, sitä enemmän monimuotoisuutta tarvitaan yksilöllisiin palveluihin. Arkielämän perustoiminnot pitää saada toimivaksi jokaisessa asiakkaan toimintaympäristössä, jonka ympärille arjen muut toiminnot rakentuvat.

Haastateltavat toivoivat, että henkilökohtainen budjetti riittäisi muuhunkin kuin välttämättömiin arjen palveluihin, jolloin sillä olisi mahdollista hankkia elämänlaatuun vaikuttavia palveluita, kuten harrastustoimintaa, koska elämään kuuluu perustarpeiden lisäksi vertaisia ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Jokaisella on oikeus kokea kuuluvansa johonkin ryhmään ja tulla otetuksi mukaan yhteiseen toimintaan. Tämä voi esimerkiksi tarkoittaa asumista ikäistensä kanssa itselle soveltuvassa asumisyksikössä. Jokaisella on myös oikeus kokea viihtyväänsä, olevansa elämässään tasapainossa ja kehittyvänsä. Koska henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteena on omannäköinen elämä, haastateltujen mielestä henkilökohtainen budjetointi voi parhaimmillaan mahdollistaa asiakkaalle yksilölliseen arkeen liittyvien palveluiden järjestämisen ratkaisut. Näin asiakas voisi valita itselleen sopivimmat palvelut, kuten esimerkiksi päivätoiminnan päiväsuoritemaksulla ostetun kuntosalilipun, mikäli asiakkaalle ei löydy soveltuvaa työ- ja päivätoimintaa.

**Aidot valinnat ja valintojen läpinäkyvyys** ovat keskeisiä tekijöitä omannäköisen arjen muodostamisessa. Aineiston perusteella aidot valinnat perustuvat etukäteen saatuun monipuoliseen tietoon eri mahdollisuuksista, tiedon saavutettavuuteen sekä eri mahdollisuuksien kokeiluun. Haastateltujen mukaan tarvitaan konkretisointia siitä, millaisia polkuja tai mahdollisuuksia asiakkailla on. Asiakkaille pitää tuoda selkeästi näkyväksi, millaisia ideoita, ratkaisuja tai asioita henkilökohtainen budjetointi voi mahdollistaa. Asiakkaan toimintaympäristöt ja hänen verkostonsa vaikuttavat palvelukokonaisuuteen tehtyihin valintoihin.

Haastateltujen mukaan asiakkaalla pitää olla mahdollisuus aitoihin valintoihin omaa arkeaan rakentaessa. Henkilökohtaisella budjetoinnilla tavoitellaan asiakkaan parasta eli oikeita valintoja asiakkaan subjektiivisesta näkökulmasta. Haastateltujen mukaan haasteena tulee olemaan se, että ratkaisut ovat nimenomaan asiakkaan, eivät esimerkiksi vanhempien tai jonkun muun, näköisiä ratkaisuja. Nykyisin vaihtoehtovalikoima koostuu usein valmiista suunnitelmista, eikä asiakkaan arjen ratkaisuja rakentaessa ole aikaa tai halua miettiä asiakkaan omaa tahtotilaa. Tällä hetkellä valintoja tehdään liikaa toisen puolesta. Tulevaisuudessa haasteena ovat erityisesti vaihtoehtojen miettiminen ja tarjoaminen asiakkaille, joilla on haasteita kommunikaatiossa sekä omien toiveiden ja ajatusten ilmaisussa.

Tärkeää on, että asiakas ja hänen lähihenkilönsä ovat keskeisiä toimijoita valinnoissa ja päätöksenteossa. Asiakkailla ei useinkaan ole tietoa mahdollisista tukimuodoista. Valintoja tehdessä asiakas ja hänen lähihenkilönsä tarvitsevat etukäteen tietoa vaihtoehtoista, jotta niitä voidaan pohtia yhdessä ennen valintojen tekemistä. On tärkeää linjata ja keskustella, kuka on, neutraalius, objektiivisuus ja puolueettomuus huomioiden, oikea taho tekemään valintoja asiakkaan asioissa, yhdessä tai puolesta; ja miten oma rooli ja tehtävä (esimerkiksi vanhempi tai lähihenkilö, palveluntuottaja, edunvalvoja tai sosiaalityöntekijä) vaikuttavat valintoihin ja ehdotuksiin. Tieto palveluista, etuisuuksista ja mahdollisuuksista tulee olla esteetöntä ja helpposti saavutettavaa. Lisäksi henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvän etukäteistiedon käsittelyssä asiakas tarvitsee riittävästi tukea. Tällainen mahdollisuus voi olla esimerkiksi mahdollisuus saada tukea Kelasta, jos etuudet tuntuvat vaikeasti ymmärrettäviltä.

**Mahdollisuus kokeilla palveluita ja vaihtaa mielipidettään** koettiin tärkeäksi. Haastateltujen mukaan asiakkailla tulisi olla mahdollisuus tutustua ja kokeilla erilaisia toimintoja ja palveluita. Nykyistä enemmän tarvitaan esimerkiksi matalan kynnyksen tilaisuuksia, joissa voi tutustua ja kokeilla toimintaa. Asiakkaille olisi hyvä tarjota myös aktiivista tukea kokeilemiseen.

Haastatellut pitivät tärkeänä myös sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa mielipidettä. Haastatellut kokivat tärkeänä, etteivät palveluvalinnat olisi lopullisia, vaan niissä olisi joustavuutta. Mikäli asiakas esimerkiksi huomaakin, ettei oma valinta ollutkaan toimiva, olisi mahdollisuus vaihtaa mielipidettä ja aiemmin valittua palvelua.

### Teeman ydinviestit

Yksilöllisen arjen rakentaminen -teeman ydinviestit ovat seuraavat:

- Henkilökohtainen budjetointi voisi mahdollistaa yksilöllisen arjen rakentamisen.
- Aidot valinnat, valintojen läpinäkyvyys, mahdollisuus kokeilla ja mahdollisuus vaihtaa mielipidettään koettiin tärkeiksi tekijöiksi asiakkaan oman arjen rakentamisessa.
- Asiakkaan tulisi saada tietoa erilaisista mahdollisuuksista ennen tukimuotojen valintaa.

### 3.3 Henkilökohtaisen budjetoinnin päätösten tulee perustua moninäkökulmaiseen tietoon asiakkaan elämästä

**Moninäkökulmainen tieto**, jota saadaan asiakkaalta itseltään sekä tarvittaessa lähihenkilöitä ja ammattilaisten verkostolta on haastateltujen perusteella henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa ja päätöksenteossa oleellista. Erityisesti vastaajat nostivat esille kehitysvammaiset henkilöt henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkaina, jolloin tarvitaan työntekijöitä, jotka ymmärtävät kohderyhmän asumista, koulutusta ja terveydenhuoltoa. Esimerkiksi nostettiin itsemääräämisoikeuslaki (IMO) ja sen toteutuminen. Vastaajat kokivat, että IMO ei toimi kehitysvammaapuolella niin hyvin kuin esimerkiksi vanhus- ja vammaispuolella. Kehitysvammaisille henkilöille voidaan tarvita esimerkiksi puhevammaisten tulkkeja, autismituntoutusohjaajia sekä puhe- ja musiikkiterapeutteja; eli valtava määrä monialaista osaamista, jonka avulla saadaan asiakkaalle tarvittava tuki arkeen.

**Oman tahdon esille saaminen** on keskeistä. Asiakas ei itse välttämättä pysty tai osaa ottaa yhteyttä esimerkiksi viranomaisiin. On ratkaisevan tärkeää saada käsitys asiakkaan omista arvioista hyvästä elämästä ja hänen näköisestä elämästä. Kirjaamisen merkitys oman tahdon esille tuomisessa tuli esille aineistossa. Asiakkaan oman tahdon esille tuomista tulisi vahvistaa kirjaamalla tiedot historiasta, maailmankuvasta ja mieltymyksistä, jotta ollaan tietoisia hänen elämästään; selvittämällä asiakkaan elämän suuntaviivat, jotta voidaan jatkossa selvittää paremmin hänelle sopivia palveluvaihtoehtoja; sekä kirjata ne henkilöt, jotka tuntevat asiakkaan tai pystyvät parhaimmin kommunikoimaan asiakkaan kanssa, jotta he selvittäisivät asioita yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveet tulisi kirjata asiakastietojärjestelmään, josta ne ovat kaikkien relevanttien tahojen saavutettavissa ja siirrettävissä, kuten esimerkiksi Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (kanta.fi). Haastateltujen mukaan on lisäksi tärkeää huomioida mielipiteiden ja näkemysten ajassa tapahtuvat muutokset sekä sopivin väliajoin päivittää asiakkaan tietoja toiveista ja mielipiteistä.

**Toimivat asiantuntijaverkostot ja asiakassuhteet** koettiin merkityksellisiksi. Haastateltujen mukaan tarvitaan laajat ja yhteen toimivat verkostot asiakkaan ympärille, jotta tarvittavien tukitoimien järjestäminen mahdollistuu. Vammaispalveluiden asiakkailla on useasti laajat verkostot, johon kuuluvat esimerkiksi Kela, lääkinnällinen kuntoutus, kuntoutusyksiköt, erityiskoulut ja päiväkodit, erityisen tuen palvelut sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Moninaisia palveluita vaativissa tilanteissa, kuten esimerkiksi kehitysvammaisen henkilön laitoshoido, tarvitaan iso verkosto, jotta arki saadaan riittävän tuetuksi sekä riittävät palvelut järjestettyä. Vastuiden jakaminen ja työnjako voi toisinaan olla haasteellista monien toimijoiden kesken. Haastateltujen mukaan on asiakkaan edun mukaista, että asiantuntijaverkosto on toimiva. Myös vapaaehtoiseen toimijuuteen liittyvät tukitoimet kuuluvat mukaan asiakkaiden verkostoihin.

Pysyvillä suhteilla asiantuntijoihin voidaan tukea asiakkaannäköisiä ratkaisuja. Haastateltujen mukaan esimerkiksi kehitysvammahuollossa on tyypillisesti ollut pitkiä asiakassuhteita, mutta nykyisin henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt. Varsinkin henkilöt, joilla on neurologisia haasteita, tarvitsevat pidemmän ajan uuden ihmisen kanssa, jotta kommunikaatio on sujuvaa ja asiakas voi aidosti puntaroida eri vaihtoehtoja. Tuttuus voi olla tärkeä tekijä kommunikaatiossa. Oman näköisen arjen rakentaminen, jossa on aidosti asiakkaan näköisiä

ratkaisuja, vaatiikin henkilöstöltä paljon. Asiakkaan arjen ymmärtäminen vaatii hyvän asiakassuhteen, jolloin asiantuntija oikeasti tutustuu asiakkaaseen sekä hänen mieltymyksiin ja tarpeisiinsa.

Asiakkaan suhteet ammattilaisiin ja muihin verkostoihin korostuvat tilanteissa, joissa asiakas ei itse pysty ilmaisemaan omaa mielipidettään selkeästi, eikä hänellä ole lähihenkilöitä ilmaisun tukena. Asiakkaan ympärille tarvitaan siksi asiantuntijoita (esimerkiksi palveluohjaaja, sosiaali-ohjaaja kunnasta ja/tai asumisyksikön ohjaaja), jotka voivat tuoda tietoa asiakkaasta pidemmältä ajalta erilaisista yhteyksistä ja tilanteista, ja kertoa millaisista tekemisestä asiakas on nauttinut ja pitänyt. Nämä henkilöt voivat tehdä tulkintaa asiakkaan toiveista ja ehdotuksia asiakkaan puolesta pidempiaikaisen asiakassuhteen kautta.

**Lähihenkilöiden tuki** on tärkeää myös asiakkaan arjen kannalta. Monissa tilanteissa asiakas tarvitsee lähihenkilöiltä runsaasti tukea selviytyäkseen arkielämässään. On asiakkaan etu, että lähihenkilöt jaksavat ja saavat myös tarvitsemansa tuen. Haastateltavien mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa on tärkeää huomioida, että lähihenkilölläkin voi olla jaksamisongelmia, eikä heillä välttämättä ole voimavaroja ottaa selvää kaikista asiakkaan etuisuuksista ja palveluista. Haastateltavien mukaan etuisuuksia jää hakematta tiedon puutteen vuoksi, eikä ammattilaisilla ole kaikissa tilanteissa valtuuksia lähteä hoitamaan asioita toisen puolesta. Lähihenkilöiden pitää saada tarvitsemansa tuki, koska asiakkaalle on merkityksellistä, miten hänen tukiverkostot toimivat ja onko asiakkaan lähiverkostolla aikaa, tietoa ja perustelutaitoja palveluiden hakemiseen.

#### Teeman ydinviestit

Henkilökohtaisen budjetoinnin päätösten tulee perustua moninäkökulmaiseen tietoon asiakkaan elämästä -teeman ydinviestit ovat seuraavat:

- Moninäkökulmaista tietoa asiakkaalta ja lähiverkostolta tarvitaan.
- Oman tahdon esille saamiseen tulee kiinnittää huomiota.
- Monipuolisilla verkostoilla ja pysyvillä asiakassuhteilla voidaan vahvistaa asiakkaannäköisiä ratkaisuja.
- Lähihenkilöiden tuen tarpeisiin tulee kiinnittää huomiota.

### 3.4 Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan asiakaslähtöistä toimintakulttuuria

**Toimintakulttuurin muutos** koettiin merkitykselliseksi henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa ja toteuttamisessa. Haastateltujen mukaan yksi henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamisen kynnyskysymyksiä on, miten nykyinen, tuotantoperusteinen toimintamalli, jossa valmiista palveluvaihtoehtoista valitaan sopivimmat palvelut, onnistutaan kääntämään aidosti asiakaslähtöiseksi malliksi. Haastateltujen mukaan tarvitaan toimintakulttuurin ja ajattelun muutosta. Henkilökohtaisen budjetoinnin ideologian mukaan tulee ensisijaisesti tarkastella sitä, millaista yksilön elämä on ja millaista tukea hän tarvitsee omissa elämässään. Ajattelu lähtee asiakkaasta ja se näkyy koko toiminnan tasolla asiakaslähtöisenä ajatteluna eli yksittäisestä



asiakkaasta lähtevinä hänen tilanteeseensa sopivina toiminnan ja tekemisen tapoina, edeten kohti laajempaa koko toimintakulttuurin käytäntöjä. Näin ollen myös tukitoimien tarkastelun pitäisi lähteä siitä, millä tavalla ihmisen yksilölliset tarpeet elämässä voidaan täyttää. Vasta sen jälkeen tulee ryhtyä tarkastelemaan palveluiden tarvetta ja esimerkiksi sitä, tarvitaanko kuntoutusta, työ- ja päivätoimintaa, vai onko jokin muu toiminta (esimerkiksi kuntosalikortti) sopivampi vaihtoehto. Ideaalitalanteessa ei ole olemassa tiettyä, valmiiksi määriteltyä tapaa toteuttaa palveluita, vaan palvelukokonaisuus muodostetaan nimenomaisen asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähihenkilöidensä tilanteeseen soveltuvaksi. Palvelukokonaisuutta tarkastellaan nykyistä enemmän asiakkaan kautta ja rakennetaan hänen omaa arkeaan yksilöllisesti.

Haastatellut korostivat, että henkilökohtainen budjetointi ei ole päämäärä vaan väline, jolla voidaan käytännössä toteuttaa asiakaslähtöistä vammaispalvelua. Heidän mukaansa koko vammaispalveluiden toiminnan ydin on eettisessä ajattelussa ja siinä, että toiminta on kaikista vähäosaisimpien ihmisten puolesta puhumista. Siksi henkilökohtaisen budjetoinnin ideologian tulisi kantaa läpi vammaispalveluiden eri tasojen. Haastateltujen mukaan kunnat ovat tällä hetkellä hyvin erilaisessa vaiheessa henkilökohtaisen budjetoinnin käytäntöjen ja ideologisen ajattelun osalta.

Haastateltujen mukaan henkilökohtaista budjetointia suunniteltaessa ja toteutettaessa pitäisi uskaltaa poisoppia aiemmasta työskentelytavasta. Haastatteluissa tuotiin esille, että henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttamisessa on paljon sellaista, jota lähihenkilöt voisivat toteuttaa ollessaan aktiivisessa roolissa asiakkaan elämässä. Tällöin lähihenkilöt voisivat korvata ulkopuolisen palveluntuottajan. Olisi tärkeää, että henkilökohtaisen budjetoinnin korvausjärjestelmässä pystyttäisiin huomioimaan lähihenkilöiden tekemä työ. Esimerkiksi päivätoiminta tai omaishoidon vapaiden toteuttaminen voisi olla käytännössä mitä vain, eikä palveluiden järjestämisessä pitäisi pidättäytyä aiemmissa ja tutuissa toimintamalleissa. Haastatellut nostivat esille myös toiveen siitä, että esimerkiksi päivätoimintaa ei rajattaisi millään tavalla päivätoiminnan palveluntuottajiin. Palveluntuottaja voisi olla esimerkiksi perinteisesti vapaa-ajantoi-  
mintaan liitetty toimija, jonka palveluiden piiriin asiakas haluaa. Olisi tärkeää uskaltaa miettiä ja ratkaista tukitoimien tuottamista uudella tavalla. Haastatellut pitivät tärkeänä ajatusta siitä, että henkilökohtaisen budjetoinnin avulla mentäisiin kohti uudenlaista tulevaisuutta. Haastatellut pitivät hyvänä esimerkkinä omaishoidon tukea, joka tuli käytäntöön vähitellen, ja jonka käyttöä on ohjattu lainsäädännöllä. Henkilökohtaisen budjetoinnin käytäntöjen eteenpäinviemiseen toivottiin samoin pieniä konkreettisia askelia, jotka alkaisivat ohjata käytännön työn toimintaa ja ajattelua.

**Henkilökohtaisen budjetoinnin rajaukset ja vastuunjako** korostuivat haastatteluaineistossa. Haastateltujen mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisessä on runsaasti avoimia kysymyksiä, jotka pitää ratkaista ennen lainsäädännön täytäntöönpanoa ja henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottoa. Haastateltavien mukaan tarvitaan henkilökohtaisen budjetoinnin kokonaisuuden jäsentämistä niin, ettei uutta lainsäädäntöä tehdä entisen päälle miettimättä, mikä henkilökohtaisen budjetoinnin kokonaisuus on, ja mihin se asettuu. Etenkin henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottovaiheeseen toivotaan selkeitä päätöksiä siitä, millaisille asiakkaille ja elämäntilanteille henkilökohtainen budjetointi soveltuu. Lähtökohtaisesti olisi tärkeää tarkastella sitä, millaisia ratkaisuja henkilökohtaisen budjetoinnin avulla voidaan

tarjota asiakkaiden elämään. Palveluiden kattavuuden määrittelyn avulla on mahdollista tehdä ratkaisuja henkilökohtaisen budjetoinnin raameille ja sille, kuinka budjetti yksittäiselle asiakkaalle lasketaan. Haastateltujen mukaan tulisi lisäksi kiinnittää huomiota käytettyihin käsitteisiin ja terminologiaan. Yhdenmukaisten käsitteiden ja asiakkaalle neutraalien termien käyttö voisi helpottaa etuisuuksien ja palveluiden sisältöjen ymmärtämistä sekä tukitoimien hyväksymistä omaan tai lähihenkilön elämään kuuluviksi.

Haastateltujen mielestä ihmisten yksilöllisten elämäntilanteiden ratkaisuisissa on tärkeää ottaa kantaa siihen, kuka tai mikä taho voi määrittää asiakkaan etua. Esimerkiksi yleinen edunvalvoja ei yleensä käytännössä ole asiakkaan tarpeiden asiantuntija, vaan esimerkiksi asumisyksikössä yhdessä asiakkaan kanssa mietitään, millaisen elämän asiakas haluaa. Kuitenkin edunvalvojalla on viime kädessä päätäntävalta siihen, miten rahat käytetään. Haastatellut pohtivat, miten toimitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee tukea perusarkeen, kuten esimerkiksi peseytymiseen, ja hän haluaisi käyttää henkilökohtaista budjettiaan johonkin muuhun. Kuka silloin auttaa asiakasta? Haastateltujen mukaan pitäisikin nykyistä selkeämmin määritellä, kuinka yksilöllisyys ja omat valinnat edellä mainituissa tilanteissa toteutetaan.

Haastatellut toivat esille, että linjauksia ja rajauksia tarvitaan erityisesti seuraaviin asioihin:

- minkä organisaation tai tahon vastuulle henkilökohtainen budjetointi ja siihen liittyvät päätöksentekot sijoitetaan
- missä vaiheessa asiakkaan prosessia henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvät päätökset tehdään
- millaisia palveluita henkilökohtainen budjetointi sisältää eli millaisista palvelu- ja tukimuotojen mahdollisuuksista asiakkaat voivat valita
- mistä palveluita voidaan ostaa ja mitkä tahot voivat toteuttaa palveluita
- millä tavoin asiakkaan rahan käyttöä ohjataan.

Tavoitteena on toimiva palvelukokonaisuus asiakkaan elämäntilanteeseen kuuluvissa toimintaympäristöissä. Haastateltujen mielestä asumisen, terveydenhuollon ja koulutuksen palvelut olisi tärkeä saada osaksi henkilökohtaista budjettia. Olisi tärkeää, että kaikki henkilökohtaisen budjetoinnin palvelut nivoutuisivat hyvin yhteen. Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön otossa tulisivin luoda sellaiset rakenteet, että henkilökohtainen budjetointi voidaan toteuttaa asiakkaan erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten kotona asuminen, itsenäinen asuminen, ryhmäkoti ja laitostympäristö, huomioiden se, millaisia verkostoja ja yhteistyön muotoja rakentuu erilaisten toimintaympäristöjen välille.

Haastateltavat toivat esille, että kehittämistyöllä on keskeinen merkitys henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelun, käyttöönoton ja seurannan onnistumisessa. Haastateltavat tiivistivät, että onnistunut käyttöönotto vaatii

- tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista asiakkaille ja koko lähiverkostolle
- eri tahojen kouluttamista, jolla varmistetaan riittävä osaaminen
- palveluohjauksen ja palvelujärjestelmien tuntemista
- palvelujärjestelmän ja palveluverkoston ketteryyttä

- lainsäädännön valmistelua ja muutoksia
- aikaa ja rohkeutta tehdä toisella tavalla kuin nykyisin
- yhteisen toiminta-ajatuksen kaikkiin eri toimintaympäristöihin.

**Päätöksenteko ja toteutumisen seuranta** koettiin tärkeiksi tekijöiksi henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisessä. Haastateltujen mukaan tarvitaan mahdollisimman yksinkertaiset ja selkeät työkalut, joilla esimerkiksi sosiaalityöntekijät tai muu vastuussa oleva taho pystyvät hallinnoimaan, seuraamaan ja ohjaamaan henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumista ja kulu- tusta. Lisäksi tarvitaan välineitä siihen, miten palveluiden hallinto pystyy seuraamaan henkilö- kohtaisen budjetoinnin toteutumista. Myös maksatukseen ja laskutukseen tarvitaan uutta ajat- telutapaa, sillä henkilökohtainen budjetti liittyy talouden ja rahankäytön seurantaan. Kyvykäs asiakas voi esimerkiksi hoitaa omia palveluitaan itse niihin saamallaan määritetyllä rahasum- malla. Tällöin henkilökohtaisen budjetoinnin tarkastelu ja hoito vaativat myös asiakkaalle mah- dollisuuden seurata budjetin toteutumista.

Haastatellut korostivat lisäksi, että päätöksenteon tulisi olla siten joustavaa, että budjettiin voi- taisiin tehdä muutoksia asiakkaan tarpeiden mukaan. Näin ollen tarvitaan myös mahdollisuus seurata sitä, onko budjetti mitoitettu oikein, sekä menetelmiä vaikuttavuuden seurantaan. Haastatteluissa ehdotettiin ratkaisuksi digitaalista ohjelmaa, jonka avulla voisi seurata, mihin budjettia on käytetty. Ohjelma ohjaisi lisäksi asiakasta huomioimaan budjetin riittävyyttä. Digitaalisten ratkaisujen lisäksi on luonnollisesti selvennettävä, kenellä on viime kädessä vas- tuu rahan käytöstä, ja onko digitaalisten ratkaisujen tarkoitus ohjata asiakasta ja ammattilaisia, vai onko niillä konkreettisesti tarkoitus toteuttaa rahankäyttöpäätöksiä.

**Palveluohjauksella suuri merkitys** henkilökohtaisen budjetoinnin onnistuneessa toteutumi- sessa. Palveluohjauksen tehtävä on tarjota asiakkaalle mahdollisuuksia toteuttaa mielekkäitä asioita omassa arjessaan riittävien tukitoimien avulla. Ammattilaisten näkökulmasta palve- luohjaus on vaativaa ja haastavaa työtä. Palveluohjauksen merkitys henkilökohtaisessa budje- toinnissa on haastateltujen mukaan todella keskeinen. Palveluohjauksen toteutumisessa tulisi huomioida, että sen toteuttaa yksi henkilö tai taho, joka ottaa vastuun kokonaisuudesta (palve- lut ja etuudet) siten, ettei asiakkaan tai hänen lähihenkilöidensä tarvitse olla asiantuntijoita palveluiden ja tukimuotojen sisällöissä. Lisäksi asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus saada tar- vitsemaansa apua, esim. Kelan tai muiden hakemusten tekemisessä, ja riittävästi esteetöntä ja saavutettavaa tietoa erilaisista vaihtoehtoista ja ratkaisuista. On tärkeää, että asiakkaalle löy- dettäisiin oikeita, mielenkiintoisia ja omannäköisiä palveluja oikeaan aikaan elämässään, ja että asiakasta tuettaisiin ja häntä ohjattaisiin oikeaan suuntaan hänen elämässään. Haastateltujen mukaan henkilökohtaisen budjetoinnin järjestäminen edellyttääkin henkilökohtaista ja am- mattialakohtaista laajempaa näkemystä asiakkaan arjesta ja hänen tarvitsemistaan tukitoi- mista. Asiakkaan kohtaamista tulee olla riittävästi myös kasvokkain, eikä palveluohjaus voi to- teutua ainoastaan verkko- tai digiasiointina.

**Yksilöä huomioiva ja eri tasoilla toteutuva yhteistyö** koettiin merkitykselliseksi osaksi hen- kilökohtaisen budjetoinnin toteutumista. Asiakkaan ympärillä voi tyypillisesti olla kymmenien eri toimijoiden verkosto. Haastateltujen mukaan lähihenkilöt joutuvat nykyisin monesti hoita-

maan asiakkaan palvelukokonaisuutta projektinjohtajamaisesti. Asiakkaat ja heidän lähihenkilönsä eivät voi, eikä heidän tarvitse olla palvelujärjestelmän asiantuntijoita, eikä heidän tule tarvita tietää kenen vastuulla minkäkin palvelun järjestäminen on saadakseen tarvitsemaansa tukea. Palvelujärjestelmän pitäisi vastata asiakkaiden kysymyksiin ja tuen tarpeisiin huolimatta siitä, mihin tahoon he ovat yhteydessä. Haastatellut korostivat, että asiakkaan tilanteesta tulisi ottaa vastuu ohjata asiakasta tarvittaessa oikeiden palveluiden piiriin siinä yksikössä, johon hän ensiksi on ottanut yhteyttä, eikä asiakkaan velvollisuudeksi saisi jäädä huolehtiminen siitä, onko hän oikeassa paikassa tai miten hänen pitäisi asiaansa viedä eteenpäin. Henkilökoh- taiselle budjetoinnille asetetaan toiveita siitä, että se toisi mukanaan uudenlaisen yhteistyön mallin, jossa tämä olisi huomioitu.

Haastatellut toivat esille huolensa siitä, että asiakkaiden palvelutarpeiden kirjavuus ei näyt- täydy päättävälle taholle, jolle henkilökohtainen budjetointi voi kuulostaa siltä, että asiakasläh- töinen palvelu on helposti toteutettavissa. Keskeistä olisi mahdollistaa keskustelu rahan käy- töstä päättävien (esimerkiksi edunvalvonta) ja asiakkaan, lähiverkoston ja hänen tarpeidensa asiantuntijatahon (esimerkiksi asumispalveluyksikkö) välillä, jotta valinnat ja päätökset palve- luista olisivat yksilöllisiä.

Henkilökohtainen budjetointi on henkilökohtaista, joten yhteistyönkin pitäisi olla henkilökoh- taista. Yhteistyöllä voidaan tukea asiakkaisen itsenäistä toimijuutta tarjoamalla asiakkaalle tu- kea ja asiantuntijuutta, joka huomioi asiakkaiden erityispiirteet, ja lisätä yhdenvertaisuutta asiakkaiden välillä. Haastateltujen mukaan yhteistyön tulisi olla toimivaa, eikä perustua vain siihen, että selvitetään asioita ja otetaan yhteyttä eri tahoihin. Yhteistyötä pitäisi olla mahdol- lista tehdä ketterästi yli organisaatorajojen. Yhteistyössä pitäisi olla enemmän vuoropuhelua asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Tarvitaan eri toimijoiden välisen yhteistyön lisäämistä, asiakkaasta lähtevää ajattelua, avointa keskustelua ja asiakkaan tarpeiden jatkuvaa arviointia. Haastatellut toivat esille, että henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluissa on ollut iso määrä yh- teistyökumppaneita, yrittäjiä ja yhteisöjä, jolloin yhteistyö on vaatinut paljon työtä, mutta on ollut sen arvoista.

**Resursoinnin ja ajankäytön muutokset** koettiin tekijöiksi, jotka haastateltavien kokemuksen mukaan tulee mahdollistaa henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisessä. Haastateltujen mu- kaan henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttaminen vaatii ammattilaisilta resursseja erityisesti tuettuun päätöksentekoon ja palveluohjaukseen, sillä henkilökohtaisella budjetoinnilla halu- taan saavuttaa yksilöllisiä ratkaisuja. Asiakkaan palvelukokonaisuus muodostetaan yksilöllis-esti sopivaksi ja se vaatii luonnollisesti enemmän resursseja kuin palveluiden valinta valmiista palveluvalikoimasta. Käyttöön otossa on tarkasteltava, miten henkilökohtainen budjetointi to- teutetaan ja hallitaan esimerkiksi henkilöresurssien näkökulmasta. Haastatellut kokivat tärkeäksi, että henkilökohtaisesta budjetoinnista ei muodostuisi samanlaista kuin monesta hankkeesta aiemmin on muodostunut: uusia velvoitteita ja rakenteita tuodaan aiempien päälle ja lisäksi. Haastatellut korostivat, että on tärkeää, ettei uusia vastuita ja velvoitteita tuoda yh- denmukaistamatta vammaispalveluiden aiempaa perustaa.

Henkilökohtaisen budjetoinnin järjestämisessä tarvitaan lisäksi resursoinnin ja ajankäytön muutosta. Ammatillaiset tarvitsevat jokaisen asiakkaan kohdalla aikaa miettiä yksilöllisesti esimerkiksi, mikä palvelu hankitaan, miten kuljetukset ja tukitunnit järjestetään, millaisia vapaa-ajan harrastuksia asiakas tarvitsee sekä aikaa rakentaa yksilöllinen viikko-ohjelma ja elämä kokonaisuudessaan. Tällä hetkellä asiakkaan osallisuutta ei voida toteuttaa, niin kuin olisi toivottavaa. Tulevaisuudessa ammattilaisten pitäisi pystyä keskittymään ja paneutumaan asiakkaan elämään tiiviimmin kuin nykyisessä käytännössä, jossa asiakkaan asiat käydään läpi yleensä vuosittaisessa tapaamisessa, jossa sovitaan seuraavan vuoden tukitoimet.

Myös huoli sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön resurssien ja asiantuntijuuden riittävydestä tuli esille haastatteluissa. Työ on vaativaa asiakastyötä, joka vaatii henkilökohtaisen budjetoinnin ideologiaa toteuttavan asiantuntijajoukon. Työssä vaaditaan osaamista vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä aina lain tuntemukseen asti. Työmäärä vammaispalvelun ammattilaisilla esimerkiksi kunnissa ja edunvalvonnassa on niin valtava, että se vaikeuttaa asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Nykyisillä resursseilla vammaissosiaalityössä ei ole mahdollisuutta lähteä miettimään yksilöllisiä ratkaisuja, eikä kaikkia asiakkaita tunneta henkilökohtaisesti. Haastateltujen mielestä olisi ehdottoman tärkeää määritellä lakiin asiakkaiden maksimimäärä. Haastatellut olivat myös huolestuneita sosiaalipalveluiden asemasta kunnan palveluissa, koska sosiaalipalvelut eivät välttämättä tuota tuloja ja ne ovat monesti budjettia tehtäessä vähennysten kohteena. Lisäksi haastatellut kokivat, että sosiaalipalvelut eivät ole kovin tunnettu toimijakenttä, mikä ei ole asiakkaiden etu.

### Teeman ydinviestit

Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan asiakaslähtöistä toimintakulttuuria -teeman ydinviestit ovat seuraavat:

- Henkilökohtainen budjetointi on toimintakulttuurin ja ajattelun muutosta.
- Henkilökohtaisen budjetoinnin toteuttaminen edellyttää rajauksia ja linjauksia resursseihin, palveluihin, toteuttajiin ja vastuisiin.
- Selkeät työkalut ja järjestelmät päätöksentekoa ja toteutumisen seurantaan varten tarvitaan.
- Palveluohjauksella, yhteistyöllä ja kehittämistyöllä on onnistumisen kannalta keskeinen rooli.

## 4 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimuksen tulosten perusteella henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteet toteutuvat nykyisessä järjestelmässä vaihtelevasti. Kilpailutus vaikuttaa mahdollisuuteen toteuttaa yksilöllisiä ratkaisuja. Hajautuneet palvelut, asiakkaiden tulonmuodostus sekä henkilöstöpula ovat merkittäviä haasteita yksilöllisten palveluiden toteutuksessa. Kuitenkin, nykyistä yksilöllisempien palveluiden toteuttaminen on mahdollista myös ilman henkilökohtaista budjetointia. Nykyjär-

jestelmässä tulisi kuitenkin kiinnittää etenevissä määrin huomiota kilpailutuksen laatutekijöihin, kuten yksilöllisiä ratkaisuja mahdollistaviin palvelukokonaisuuksiin ja -sopimuksiin. Henkilöstön rekrytoinnin ja sitouttamisen ratkaisut ovat tärkeä osa yksilöllisiä ratkaisuja, jotta riittämättömät henkilöstö- ja osaamisresurssit eivät rajaisi palveluvalikoimaa.

Toisaalta henkilökohtainen budjetointi voisi mahdollistaa yksilöllisen arjen rakentamisen nykyistä paremmin. Edellytyksenä tälle ovat aidot valinnat, valintojen läpinäkyvyys, mahdollisuus kokeilla palvelua ja vaihtaa mielipidettään tehtyjen valintojen suhteen. Tulosten perusteella olisi suositeltavaa varmistaa, että asiakas saa etukäteen riittävästi monipuolista tietoa eri mahdollisuuksista, varmistaa tarvittavan tiedon saavutettavuus ja mahdollistaa asiakkaille kokeilla ja hankkia kokemuksia eri palveluista ennen ratkaisuja ja päätöksiä.

Henkilökohtaisen budjetoinnin päätösten tulee perustua moninäkökulmaiseen tietoon asiakkaan elämästä. Moninäkökulmaista tietoa tarvitaan asiakkaalta, lähihenkilöiltä ja ammattilaisten verkostolta. Tiedon keräämisessä ensisijaisen tärkeää on asiakkaan oman tahdon esille saaminen. Monipuolisilla verkostoilla sekä pysyvyydellä asiakassuhteissa voidaan vahvistaa asiakkaannäköisiä ratkaisuja. Monialaisen työn merkitys sekä oikea-aikaisten palveluiden ja etuuk-sien joustava turvaaminen on tunnustettu tärkeäksi jo aiemmin (Turunen 2021).

On tärkeää kiinnittää huomiota tiedon saavutettavuuteen ja esteettömyyteen. Ymmärrettävän ja koko henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin vaiheita käsittelevän tiedon saaminen nähtiin vahvistavan henkilökohtaisen budjetoinnin onnistunutta toteutusta Williams ym. (2014) tutkimuksessa. Henkilökohtaista budjetointia ja asiakkaan mahdollisuuksia voidaan kuvata asiakkaalle hyvin erilaisin keinoin, esimerkiksi videoiden avulla. Lisäksi on huomioitava, että henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelu voi vaatia runsaasti aikaa. Toisaalta henkilökohtainen budjetointi koskettaa hyvin erilaisia asiakasryhmiä ja asiakkailta on hyvin vaihtelevat taidot ja mahdollisuudet ottaa vastaan tietoa sekä tehdä omaa tulevaisuutta koskevia päätöksiä. Palveluohjauksessa pitäisikin mukauttaa toimintatavat yksilöllisesti sopiviksi: toisille asiakkaille voi riittää lyhyt keskustelu ja tiedon tarjoaminen sähköpostin tai sähköisten tiedotteiden muodossa, kun osa asiakkaista tarvitsee runsaasti aikaa ja tukea valintojensa tekemiseen. (Williams ym. 2014.) Tämän tutkimuksen tulokset ovat yhdenmukaisia Williams ym. (2014) näkemyksessä siitä, että henkilökohtaisen budjetoinnin suunnittelussa pitäisi pystyä tarkastelemaan asiakkaan kokonaistilannetta alkuperäisiä toiveita pidemmälle. Päätöksiä tekemisen jälkeenkin olisi tärkeää mahdollistaa sopivissa määrin joustoja päätöksissä sekä mahdollisuus vaihtaa mielipidettään, mikäli valitut palvelut osoittautuvat soveltumattomaksi.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella olisi lisäksi suositeltavaa kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan oman tahdon esille saamiseen. Aktiivinen kuunteleminen ja asiakkaiden kohtaaminen yksilöinä vahvistavat asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta omana itsenään ja henkilönä, jonka arvoja, valintoja ja mielipiteitä kunnioitetaan (Williams ym. 2014). Oman tahdon esille tuomista voidaan vahvistaa monipuolisilla lähihenkilö- ja asiantuntijaverkostoiden tiedoilla asiakkaan ajatuksista ja mieltymyksen kohteista eri toimintaympäristöissä ja eri ajankohtina toteutuneiden toimintojen kautta. Oman tahdon ilmaisussa tulisi huomioida myös ajallinen vaihtelu: kasvun, kehityksen ja uusien kokemusten myötä asiakkaan mielipide toivomiaan arjen sisältöjä kohtaan voi muuttua.

Asiakkaiden ja heidän lähihenkilöidensä elämät ovat useasti toisiinsa vahvasti sidoksissa ja toisistaan riippuvaisia. Tämän tutkimuksen tuloksen ovat yhdensuuntaisia Mitchell ym. (2015) näkemysten kanssa siitä, että henkilökohtaisen budjetoinnin tukijärjestelyissä on tärkeää huomioida asiakas ja hänen lähihenkilönsä kokonaisuutena. Jotkin tukimuodot, kuten päivätoiminta tai tilapäinen perhehoito, voivat olla hyödyllisiä sekä asiakkaille että heidän lähihenkilöilleen. Mitchell ym. (2015) mukaan lähihenkilöiden tarjoaman tuen tason sekä heidän kykyjen ja halukkuuden jatkaa tuen tarjoajina tulee selvittää, koska sillä oli vaikutuksia asiakkaiden tarvitsemaan tukeen ja henkilökohtaisiin budjetteihin.

Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan siis aidosti asiakaslähtöistä toimintakulttuuria, jossa korostetaan vammaisten henkilöiden mieltymyksiä ja valintoja omia palvelu- ja tukitoimiaan kohtaan. Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto ja hallittu toteuttaminen edellyttävät rajauksia ja linjauksia resursseihin, palveluihin, toteuttajiin ja vastuunjakoon. Lisäksi tarvitaan selkeät työkalut ja järjestelmät päätöksentekoa, toteutumisen seuranta ja vaikutusten arviointia varten. Näiden järjestelmien tulisi olla sellaisia, joista asiakkaat ja asiantuntijat voisivat seurata budjetin toteutumista ja yhteisten tavoitteiden toteutumista. On keskeistä tunnistaa ja vahvistaa vaikuttavia palveluita ja toimintoja. Laatu- ja vaikuttavuustiedon merkitys palvelujärjestelmälle ja tämän tiedon käyttömahdollisuudet päätöksenteossa ja johtamisessa on tunnistettu merkityksellisiksi jo aiemmin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a).

Palveluohjauksella on merkittävä rooli henkilökohtaisen budjetoinnin toteutuksessa. Olisi suositeltavaa nimetä palveluohjaukseen ja asiakkaan kokonaistilanteen hallintaan yhteyshenkilö, joka tukisi asiakasta koko hänen henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin ajan. Yhteistyön tulisi olla yksilöllistä ja sen tulisi perustua asiakkaan ja tarvittavien tahojen vuoropuheluun asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Lisäksi yhteistyötä pitäisi olla mahdollista tehdä ketterästi yli organisaatorajojen.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat yhdensuuntaisia aiempien kansallisten ja kansainvälisten hankkeiden ja selvitysten kanssa siitä, että henkilökohtainen budjetointi on keino vahvistaa kaikkien osapuolien yhteistä ymmärrystä asiakkaan arjesta sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon. Näin ollen henkilökohtainen budjetointi tukee asiakkaan oman arjen rakentamista sekä osallisuutta hänelle tärkeisiin toimintoihin erilaisten tukitoimien ja -palveluiden avulla. (Esimerkiksi National Audit Office 2016; Rousu 2018; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b; Metropolia Ammattikorkeakoulu 2021.) Kuitenkin, jos henkilökohtainen budjetointi otetaan käyttöön ilman riittävää tukea ja tietoa, tai sitä ei ole huolellisesti kohdistettu asiakkaan elämäntilanteeseen ja olosuhteisiin, se ei ehkä hyödytä asiakasta. Riski tähän on olemassa myös silloin, jos henkilökohtainen budjetointi nähdään yleisenä ratkaisuna, eikä yksilöllisen tukitoimien mahdollistajana (National Audit Office 2016). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella asiakaslähtöisen työskentelyä tulisi vielä vahvistaa vammaispalveluissa käytännön työn ja hallinnon tasoilla, esimerkiksi kouluttamalla henkilöstöä sekä tiedottamalla myös asiakkaita heidän mahdollisuuksistaan. Lisäksi tarvitaan tutkimustietoa ja näyttöä henkilökohtaisen budjetoinnin vaikutuksista asiakkaalle sekä tietoa erilaisista tavoista tarjota räätälöityjä palveluja asiakkaille (National Audit Office 2016).

Tehdyn tutkimuksen vahvuus on sen moninäkökulmaisuus. Tutkimuksen haastateltavat edustivat niin vammaisten henkilöiden omaisia, palvelunjärjestäjiä ja -tuottajia, kuin viranomaisia-kin. Vaikka tutkimuksen aineiston analysoi yksi tutkija, tutkijat kävivät kuitenkin jatkuvaa vuoropuhelua aineiston sisällöstä analysoinnin luotettavuuden varmistamiseksi. Tutkimuksen vahvuutena on myös se, että se tuottaa uutta tietoa aiheesta, jota on vielä tutkittu vähän. Tehdyllä tutkimuksella on myös heikkouksia. Tämä tutkimus ei sen laadullisesta luonteesta johtuen tuota yleistettävää tietoa, eikä sen päätelmiä siten voi yleistää koskemaan laajaa joukkoa. Tästä huolimatta tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan pitää arvokkaana ja laajemminkin mittakaavassa merkityksellisenä, sillä se täydentää kansallista kokeiluhanketta.

Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto ja toteutuminen vaativat asiakkaalta, ja tarvittaessa hänen lähihenkilöiltään, aktiivista otetta oman elämän tavoitteiden ja toiveiden esille tuomiseen; vammaispalveluiden henkilöstöltä asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja osaamista; sekä riittävästi käytettävissä olevia resursseja paneutua yksilöllisesti asiakastilanteisiin. Yksilöllisen palvelukokonaisuuden muodostaminen on vaativaa työtä osaamisen ja työaikaresurssien näkökulmasta. Tarvitaan myös joustavuutta päätöksentekoon ja palveluiden tuottamiseen, jotta aidot yksilölliset ratkaisut ovat mahdollisia. Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa olisi hyvä vahvistaa uudenlaisia tapoja toteuttaa palveluita, ja esimerkiksi lähihenkilöt voisivat toimia palveluntuottajina. Keskeistä on myös, että henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan. On tärkeää, että vaikuttava toiminta tunnustetaan ja toimia suunnataan niin, että toiminta siirtyisi edelleen kohti vaikuttavampia palveluita.

Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä seuraavat päätelmät:

- *Henkilökohtaiselle budjetoinnille asetetut tavoitteet toteutuvat tällä hetkellä vaihtelevasti.* Palveluiden järjestämistavasta riippumatta asiakkaan kokonaistilanteen huomioivan monialaisen palvelusuunnittelun haasteita ovat esimerkiksi henkilöstöpula, riittämättömät vastuunjako, resursointi ja ajankäyttö sekä puutteellinen toiminnan seuranta. Tavoitteiden parempaa toteutumista voidaan lähteä tavoittelemaan paitsi parantamalla nykyjärjestelmän haasteita, tai toisaalta luomalla uusi henkilökohtaisen budjetoinnin malli.
- *Henkilökohtainen budjetointi voi olla keino vahvistaa kaikkien osapuolien yhteistä ymmärrystä asiakkaan arjesta sekä asiakkaan osallistumista päätöksentekoon, ja näin ollen vahvistaa yksilöllisten palveluratkaisujen rakentamista.* Uuden mallin luominen ei kuitenkaan automaattisesti ratkaise olemassa olevia haasteita, sillä se edellyttää käytännön työn ja ideologisen ajattelun muutosta kohti aiempaa asiakaslähtöistä toimintakulttuuria.
- *Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioivan monialaisen palvelu- ja elämänsuunnittelun tavoitteiden toteutuminen vaativat paljon asiakkaalta, hänen lähiverkostoltaan ja koko palvelujärjestelmältä.* Asiakkaalta, ja tarvittaessa hänen lähihenkilöiltään, vaaditaan aktiivista otetta oman elämän tavoitteiden ja toiveiden esille tuomiseen. Vammaispalveluiden henkilöstöltä vaaditaan asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja osaamista, ja laajemmassa kuvassa riittävästi käytettävissä olevia resursseja paneutua yksilöllisesti asiakastilanteisiin. Palvelujärjestelmän tulisi



puolestaan mahdollistaa joustavuutta päätöksentekoon ja palveluiden tuottamiseen, jotta aidot yksilölliset ratkaisut ovat mahdollisia.

- *Henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto ja hallittu toteuttaminen edellyttävät rajauksia ja linjauksia resursseihin, palveluihin, toteuttajiin ja vastuunjakoon.* Lisäksi tarvitaan selkeät työkalut ja järjestelmät päätöksentekoa, toteutumisen seuranta ja vaikutusten arviointia varten.

## LÄHTEET

Eteva kuntayhtymä. [Silta omannäköiseen elämään -hanke](#). Viitattu 27.5.2021.

HE 166/2006. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta.

Kansaneläkelaitos. [Kelan terminologinen sanasto. Etuuksiin liittyvät käsitteet \(pdf\)](#). 6. laitos. Helsinki: Kansaneläkelaitos ja Sanastokeskus TSK, 2021. Viitattu 2.7.2021.

L 519/1977. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Metropolia Ammattikorkeakoulu. [Avain kansalaisuuteen. Henkilökohtainen budjetointi -hanke](#). Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.7.2021.

Mitchell W, Brooks J, Glendinning C. Carers' roles in personal budgets. Tensions and dilemmas in front line practice. *The British Journal of Social Work* 2015; 45 (5): 1433–1450.

National Audit Office. Personalised commissioning in adult social care. Department of Health and local authorities. London: National Audit Office, 2016.

Rousu S, toim. [Henkilökohtainen budjetointi. Yksilöllinen ratkaisu asiakkaantarpeisiin](#). Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu, 2018. Viitattu 24.8.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. [Asiakasryhmäkohtainen tieto laadusta ja vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamisessa ja ohjauksessa. Laaturekisterien asema palvelujärjestelmässä](#). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 70, 2019a. Viitattu 18.8.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. [Henkilökohtainen budjetti parantaa asiakkaiden osallisuutta](#). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019b. Viitattu 2.7.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke 2020–2021. Hankeopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 9, 2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanke](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.5.2021.

---

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Vammaisuus. Vammaispalvelujen käsikirja](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 2.7.2021.

Turunen M. [Monialainen asiakasyhteistyö. Haasteet ja mahdollisuudet \(pdf\)](#). Helsinki: Kela, Selvitys 21.5.2021. Helsinki: Kela ja Eteva kuntayhtymä. Viitattu 27.5.2021.

Valtioneuvosto. Osallistava ja osaava Suomi. Sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Helsinki: Valtioneuvosto, Valtioneuvoston julkaisuja 31, 2019.

Williams V, Porter S, Marriott A. Your life, your choice. Support planning led by disabled people's organisations. *The British Journal of Social Work* 2014; 44 (5): 1197–1215.

## LIITTEET

### Liite 1. Tutkimustiedote.

Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen budjetointi (HEBU) – haastattelututkimus vammaispalvelujen ammattilaisille osana Eteva kuntayhtymän Silta omannäköiseen elämään -hanketta

TUTKIMUSTIEDOTE, maaliskuu 2021

#### Silta omannäköiseen elämään -hanke

Etevan Silta omannäköiseen elämään -hankkeen tavoitteina ovat yhteistyömallien kehittäminen henkilön kokonaistilanteen huomioimiseksi osana palvelutarpeen arviointia ja elämänsuunnittelua sekä tuetun päätöksenteon käytäntöjen vahvistaminen ja riippumattoman tuen kehittäminen osana kansallista järjestämismallia. Hankkeen aikana pyritään tunnistamaan ja kuvaamaan henkilökohtaisesta budjetoinnista hyötyvät asiakasryhmät ja heidän tarpeensa sekä edistämään tiivistä yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä, kotikunnan, muiden viranomaistahojen, palveluntuottajien ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Hanke toteutetaan 1.9.2020–31.12.2021 välisenä aikana. Löydät lisätietoja hankkeesta osoitteesta: <https://www.eteva.fi/silta-omannakoiseen-elamaan-hanke/> Hanke on yksi alueellisista vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeista. Löydät lisätietoja hankkeista osoitteesta: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/vammaisten-henkiloiden-henkilokohtaisen-budjetoinnin-kokeiluhanke>



#### Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Osana Silta omannäköiseen elämään -hanketta toteutetaan tutkimus, jonka tavoitteena on tutkia henkilökohtaiselle budjetoinnille asetettujen tavoitteiden toteutumista, henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuuksia ja haasteita sekä erilaisten toimintaympäristöjen huomioimista henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa ja valmistelussa. Tutkimukseen kutsutaan osallistumaan vammaispalveluiden asiantuntijoita: 1) vammaisten henkilöiden lähiomaisia; 2) kunnan palvelujen järjestämisessä mukana olevia henkilöitä; 3) palvelujen tuottamisessa mukana olevia henkilöitä ja 4) vammaispalvelujen viranomaispalvelujen viranomaisia. Tutkimus toteutetaan ryhmähaastatteluina, joihin kuhunkin osallistuu noin 3–5 henkilöä. Ryhmähaastatteluita toteutetaan noin 3–4 kappaletta. Kunkin aiemmin mainittujen ryhmien (1–4) edustaja tai edustajia pyritään saamaan mukaan jokaiseen järjestettävään ryhmäkeskusteluun. Ryhmähaastatteluille on ennalta määritellyt teemat, joista haastateltavat keskustelevat, mutta keskustelussa on tilaa myös tuoda omia ajatuksiaan esille vapaasti. Keskustelun kesto on noin 1 tunti. Keskustelut toteutetaan alustavan aikataulun mukaan touko-elokuussa 2021 verkossa Skype-sovelluksen kautta, ja ne nauhoitetaan keskustelijoiden luvalla.

#### Aineiston käsittely ja säilytys sekä tulosten raportointi

Ryhmähaastattelut litteroidaan sähköiseksi aineistoksi. Tämän jälkeen aineisto anonymisoidaan ja siitä poistetaan kaikki suorat tunnistetiedot. Aineisto, jossa on suoria tunnistetietoja, hävitetään viimeistään hankkeen päättymisen jälkeen. Aineistoa käsittelevät vain tutkimuksen tutkijat. Aineistoa voi käsitellä ja säilyttää vain työskentelyasemilla, joihin pääsy on rajattu salasanoin. Aineistosta raportoitava materiaali julkaistaan niin, ettei yksittäisiä keskustelijoita voida tunnistaa.

#### Eettiset näkökohdat

Tutkimukselle on myönnetty tutkimuslupa Etevan tutkimuseettiseltä neuvottelukunnalta (lupa myönnetty 30.3.2021). Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuvilta kerätään kirjallinen suostumus osallistua tutkimukseen. Suostumuksen voi halutessaan peruuttaa milloin vain

ilman erillistä syytä. Suostumuslomakkeista muodostuu henkilörekisteri, jonka hallinnointi on kuvattu tämän tutkimuksen tietosuojaselosteessa, joka on tarvittaessa saatavilla Kelan yhteyshenkilöiltä.

Haastateltavat osallistuvat ryhmäkeskusteluun omalla asiantuntemuksellaan, eivätkä he edusta keskustelussa suoraan esimerkiksi työnantajaansa, työskentelyorganisaatiotansa tai läheistään. Keskusteluun osallistuminen ei vaadi ennakoivaltautumista. Keskusteluissa ei käsitellä yksittäisten asiakkaiden tietoja tai asiakastilanteita, vaan keskustellaan henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvistä teemoista yleisellä tasolla.

### **Yhteyshenkilöt**

Silta omannäköiseen elämään -hanke:

- Miia Koski, hankepäällikkö, Eteva, 040 304 7404, [miia.koski@eteva.fi](mailto:miia.koski@eteva.fi)
- Kirsi Manssila, hankejohtaja, Eteva, 040 304 7010, [kirsi.manssila@eteva.fi](mailto:kirsi.manssila@eteva.fi)

Tutkimus:

- Kati Sarnola, erikoistutkija, Kela, 050 345 3509, [kati.sarnola@kela.fi](mailto:kati.sarnola@kela.fi)
- Tuija T Heiskanen, tutkija, Kela, 050 430 4266, [tuija.t.heiskanen@kela.fi](mailto:tuija.t.heiskanen@kela.fi)

## Liite 2. Haastattelurunko.

Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen budjetointi osana Etevan Silta omannäköiseen elämään -hanketta – haastattelututkimus vammaispalveluiden asiantuntijoille

### **RYHMÄHAASTATTELUJEN HAASTATTELURUNKO, kevät-kesä 2021**

Teemat on numeroitu. Jokaisen teeman alla on tarkentavia apukysymyksiä haastattelun fasilitoijalle. Aika kertoo summittaisen ajan, joka teeman käsittelyyn on tarkoitus käyttää noin 1 tunnin mittaisesta haastattelutilanteesta.

1. Haastattelutilanteen avaus, teknisten laitteiden ja yhteyksien tarkastaminen → 5 min
2. Keskustelun orientaatio sekä henkilökohtaisen budjetoinnin määrittely ja tavoitteet → 5 min

Haastattelun fasilitoijat kertovat, mitä henkilökohtaisella budjetoinnilla tarkoitetaan ja kertovat esimerkiksi henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteista:

- a) oman näköinen elämä ja yksilölliset ratkaisut; tarve ohjaa, mutta omat valinnat korostuvat
- b) asiakkaan itsemääräämisoikeuden parempi toteutuminen ja tuettu päätöksenteko
- c) asiakkaan palvelupolku ja palvelujen rytmittyminen, kohdentuminen ja oikea-aikaisuus sekä
- d) toimivat yhteistyömallit osana henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämistä.

Haastatteluun osallistuvilla henkilöillä ei tarvitse olla kokemusta henkilökohtaisesta budjetoinnista tai heidän ei tarvitse tuntea henkilökohtaista budjetointiä. Jokaisen haastateltavan näkemykset yllä mainituista kolmesta teemasta heidän omasta näkökulmastaan ovat tärkeitä ja toivottuja, sillä niitä käytetään työssä, jossa henkilökohtaista budjetointiä määritellään.

3. Henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden toteutuminen tällä hetkellä → 15 min
  - Miten yllä mainitut (a–d) henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteet toteutuvat tällä hetkellä?
    - o Mikä toimii hyvin?
    - o Missä on parantamisen varaa?
  - Miten näiden tavoitteiden (a–d) toteutumista voisi edesauttaa?
  - Miten tavoitteiden (a–d) toteutumista mitataan, seurataan tai varmistetaan konkreettisesti?
4. Henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuudet ja haasteet → 15 min
  - Mitä mahdollisuuksia näette henkilökohtaisessa budjetoinnissa? Millaista lisäarvoa henkilökohtainen budjetointi voi tuottaa? Keskustelua tarvittaessa esimerkiksi henkilökohtaisen budjetoinnin tavoitteiden (a–d) kautta.
  - Millaisia haasteita näette henkilökohtaisen budjetoinnin toteutuksessa? Keskustelua esimerkiksi seuraavien teemojen kautta:
    - o Yhteistyön haasteet eri palveluntuottajien, organisaatioiden tai hallinnonalojen välillä
    - o Palveluiden ja etuuksien saumattomuus ja joustava toteutuminen
    - o Haasteet palveluiden järjestämisessä ja toteuttamisessa
    - o Haasteet palvelua käyttävien arjessa
5. Erilaisten toimintaympäristöjen huomioiminen henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa ja valmistelussa → 15 min

- 
- Mitä henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa ja valmistelussa tulee huomioida seuraavista näkökulmista?
    - o Asiakkaat ja lähiomaiset
    - o Palvelujen järjestäjät
    - o Palveluntuottajat
    - o Viranomaiset
  - Miten toimintaympäristö vaikuttaa henkilökohtaisen budjetoinnin toteutumiseen asiakkaan käytännön arjessa?
  - Jos teillä on kokemuksia henkilökohtaisesta budjetoinnista, mitkä asiat ovat muuttuneet tai pysyneet samoina henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilun alettua?
6. Vapaa sana henkilökohtaiseen budjetointiin liittyvistä ajatuksista, joita emme ole vielä käsitelleet ja haastattelutilanteen päättäminen → 5 min