

**Ennakoivasti oman elämän ohjaksissa
eOhjat**

Loppuraportti

Projektipäällikkö: Anna Behm

Hankkeen omistaja: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Eksote

Yhteenveto

Kokeilun tavoitteena on luoda Etelä-Karjalaan yhteinen henkilökohtaisen budjetin (myöhemmin HB) toimintamalli, jossa on koottu periaatteet ja käytännöt yhteen (myös IT-ratkaisut). Tavoitteena on, että HB:n sisältö vastaa asiakkaan tarpeita, lisää valinnan vapautta ja vahvistaa asiakkaan roolia omien palvelujen päättäjänä.

Hankkeen alussa suunniteltiin konkreettista toteutusta, rekrytoitiin ja perehdytettiin hanketoimijoita. Tiedottamiseksi järjestettiin seminaareja ja osallistuttiin Etelä-karjalan liiton kuntakierroksiin sekä muihin erilaisiin tapahtumiin.

HB:n palvelusetelille laadittiin toimintaohje, johon linjattiin keskeiset asiat. Hankkeessa olevat palveluohjaajat kartoittivat HB:sta kiinnostuneita asiakkaita. Saatujen kokemusten perusteella Eksoten omien palvelujen arvoa tuotteistettiin. Työn tuloksena syntyi laskuri kotihoidon palvelujen arviointiin ja tuntihinnan määrittämiseen. Hankkeen asiakasprosessia työstettiin ja asiakasprosessin yhteisestä kokonaisuudesta tehtiin yleiskuvausta.

Eksoten palvelutarpeen arviointitiimin henkilöstölle järjestettiin koulutusta henkilökohtaisesta budjetista ja kuntalaisia sekä muita yhteistyötahoja informoitiin erilaisissa tilaisuuksissa. Palveluntuottajia tiedotettiin hankkeesta ja heitä kutsuttiin mukaan sähköpostitse, yhteistyökokouksissa ja Eksoten kuukausikirjeissä. Mukaan asiakasnäkökulmaa tuomaan kutsuttiin ohjaus- ja projektiryhmiin kokemusasiantuntijoita ja Eksoten alueen kuntien vanhus- ja vammaisjärjestöjen edustajia.

Hankkeessa käynnistettiin aliprojekti, joka keskittyi ICT:hen ja järjestelmämuutoksiin. Tärkeimmät tehtävät aliprojektissa olivat HB:n käyttöön tarkoitetun järjestelmän vaatimusmäärittely toiminnalliseen prosessiin peilattuna. Järjestelmän hankinta tehtiin elokuussa ja HB:n palveluntuottajahaku alkoi marraskuussa. Järjestelmän kautta asiakkaat voivat seurata omaa saldoaan ja vertailla palveluntuottajien hintoja, palveluntuottajat voivat hakeutua palveluntuottajiksi ja ylläpitää tietoaan. Järjestelmän kautta Eksoten henkilöstö voi hyväksyä palveluntuottajat rekisteriin ja myöntää henkilökohtaisen budjetin palvelusetelit asiakkaalle.

Aliprojektissa toisena osakokonaisuutena oli Asiakkuudenhallintasovellus SBM:n (Solution Business Manager) muutostarpeiden koostaminen ja kehitystyö asiakas/palveluohjaajien näkökulmasta. Kehitettiin sovelluksen ns. asiakasohjaajan näkymää, jonka avulla asiakasohjaaja saa kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta. Näkymän pohjalta syntyy myös kokonaisvaltainen asiakassuunnitelma. Tavoitteena on parantaa asiakastytyväisyyttä ja sote -ammattilaisten välistä yhteistyötä, vähentää päällekkäisiä toimintoja ja sitä kautta lisätä kustannusvaikuttavuutta.

Ikääntyneiden palvelu – ja kuntoutustarvetta arvioidaan moniammatillisesti asiakkaan kotiympäristössä haastatteleamalla sekä erilaisin mittarein, joiden avulla mitataan tehtyjen interventioiden vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden mittaamiseksi halutaan asiakkaan omaan kokemukseen perustuvaa tietoa, jonka mittaamiseksi arvioitiin PROMIMIS10-mittarin (The Patient-Reported Outcome Measurement Information System) soveltuvuutta. Tavoitteena on hankkeen jatko-osassa tehdä mittarista mobiiliversio asiakkuudenhallintaan. Myös HB -järjestelmää edelleen kehitetään ja asiakas-/palveluohjaajia koulutetaan saatujen toiveiden ja palautteiden perusteella.

SISÄLLYSLUETTELO

1	TULOKSET JA VAIKUTTAVUUS	1
1.1	TAUSTA.....	1
1.2	TAVOITTEET.....	1
1.2.1	<i>Asetetut tavoitteet.....</i>	<i>1</i>
1.2.2	<i>Asiakasryhmä.....</i>	<i>1</i>
1.3	TULOKSET	2
1.3.1	<i>Asiakaspölyn määrittelyprosessi</i>	<i>2</i>
1.3.2	<i>Asiakas-/palveluohjaajien koulutus</i>	<i>3</i>
1.3.3	<i>Asiakassuunnitelman mallintaminen.....</i>	<i>3</i>
1.3.4	<i>Henkilökohtaisen budjetin sisällön ja kustannusten määrittely.....</i>	<i>4</i>
1.3.5	<i>Seurantajärjestelmä</i>	<i>4</i>
1.3.7	<i>Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohje.....</i>	<i>5</i>
1.3.8	<i>Kuvausta käytettävistä ja kehitettävistä mittareista.....</i>	<i>5</i>
1.4	HYÖDYT JA VAIKUTTAVUUS.....	5
2	TOTEUTUS.....	7
2.1	YLEISKUVA.....	7
2.2	AIKATAULUN TOTEUTUMINEN	8
2.3	TOTEUTUNEET KUSTANNUKSET- JA RESURSSIT	9
2.3.1	<i>Työmäärät ja tehtävien tekijät</i>	<i>9</i>
2.3.2	<i>Budjetti ja kustannukset</i>	<i>10</i>
2.4	RISKIT.....	11
2.4	TIEDOTTAMINEN.....	12
3	DOKUMENTOINTI.....	12
4	OPIT JA PALAUTTEET	13
5	PYSYVÄ TOIMINTA JA JATKOTOIMET	14
5.1	SIIRTYMINEN PYSYVÄÄN TOIMINTAAN	14
5.2	JÄLKIARVIOINTI JA AVOIMET TEHTÄVÄT	14
5.3	IDEOITA JATKOKEHITYKSELLE.....	15
6	LIITTEET	16

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

1 Tulokset ja vaikuttavuus

1.1 Tausta

Etelä-Karjalassa on jo kaikkien maakunnan kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut integroitu yhteen organisaatioon, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymään (myöhemmin Eksote). Maakunnassa on yhdeksän kuntaa ja noin 130 000 asukasta. Eksote järjestää kuntien puolesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut (lukuun ottamatta ympäristöterveydenhuoltoa). Eksote hankkii palveluja ostopalveluilla ja palveluseteleillä noin 200 eri yritykseltä.

Kokeilun yhtenä keskeisenä tavoitteena oli myös asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallien ja välineiden kehittäminen. Tavoiteltavaa oli kehittää kokeiluissa henkilökohtaisen budjetin edellyttämiä sähköisiä ratkaisuja.

eOhjat-kokeiluhanke oli tarkoitus toteuttaa verkostolla, jossa mukana on järjestöjä, yrityksiä ja julkinen järjestäjä/toimija (kokeilussa vielä Eksote). Kokeilu on kytketty vahvasti osaksi maakuntauudistuksen valmistelua ja kokeilun etenemistä seuraa ja ohjaa VATE-valmisteluelin.

1.2 Tavoitteet

1.2.1 Asetetut tavoitteet

Hankkeen tavoitteena oli luoda henkilökohtaisen budjetin toteuttamisen malli Etelä-Karjalaan neljän osatavoitteen avulla. Osatavoitteet olivat:

1. asiakaspolun määrittelyprosessi
2. henkilökohtaisen budjetin sisällön ja kustannusten määrittely
3. asiakassuunnitelman mallintaminen
4. seurantajärjestelmä

1.2.2 Asiakasryhmä

Kokeilussa budjetti on tarkoitus ottaa käyttöön ensisijaisesti asiakkaille, joilla on oikeus saada sosiaali- ja terveyspalveluja:

- Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012),
- Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) tai Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) perusteella, ja
- joilla on jatkuvaa ja laaja-alaista avun ja tuen tarvetta taikka hoidon ja huolenpidon tarvetta sekä
- jotka pystyvät joko itse tai tuettuna suunnittelemaan ja hankkimaan omat palvelunsa.

Hankkeessa oli asetettu tavoitteeksi löytää noin 30 asiakasta kokeiluun.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

1.3 Tulokset

1.3.1 Asiakaspolun määrittelyprosessi

eOhjat-hankkeen kohderyhmänä ovat vanhus- ja vammaispalvelulain mukaan palveluihin oikeutetut henkilöt (omaishoito). Eksotessa on ollut käytössä henkilökohtainen budjetti vammaispalvelussa jo usean vuoden ajan ja parhaillaan HB:a kehitetään myös perhepalveluissa Avain Kansalaisuuteen -hankkeen toimesta.

Asiakasprosessin määrittäminen aloitettiin hankkeen alussa. Substanssipalveluohjaajien kokemusten perusteella määritettiin palvelutarpeen arviointitiimin asiakasprosessi. Asiakasprosessin eri vaiheissa tapahtuvaa kirjaamista tietojärjestelmiin verrattiin kansalliseen malliin. Todettiin, että toimintamallin olevan kansallisen mallin mukainen.

Asiakasprosessia hyödynnettiin toimintaohjeen tekemisessä ja palveluohjaajien koulutuksessa. Kuvattu asiakasprosessi liitettiin HB -palvelusetelin toimintaohjeeseen (liite 1). Todettiin, että Eksoten sisäiset toimintatavat ja prosessit poikkeavat toisistaan asiakasryhmien tarpeiden mukaan. Tavoitteena on jatkohankkeessa mahdollisuuksien mukaan yhtenäistää Eksoten sisäinen toimintatapa ja prosessikuvakset ovat siihen hyvä työväline. Alustavaa yleiskuvausta asiakasprosessista tehtiin myös IMS-mallinnukseen. Tätä työtä on tarkoitus jatkaa jatkohankkeessa.

Asiakkaiden löytäminen kokeiluun

Huhtikuussa tiedotettiin noin 240 työssäkäyvää omaishoitajaa OSSI-hankkeen (Etelä-Savon asiakaslähtöinen palveluohjausverkosto ja osaamiskeskus omais- ja perhehoitoon) tekemän kyselyn kautta HB:n mahdollisuudesta. Samalla etsittiin kiinnostuneita omaishoidon asiakkaita kokeiluun mukaan. Kyselyyn vastasi 13 henkilöä, josta 6 ilmoitti kiinnostuksensa järjestää palveluja henkilökohtaisen budjetin avulla. Tätä kautta löytyi muutamia omaishoitoperheitä palveluohjaajien haastateltavaksi ja ohjattavaksi.

Substanssipalveluohjaajat tarjosivat palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä HB:a vaihtoehdoksi noin 20 asiakkaalle, joista kaksi halusi kokeilla budjettia tilapäisesti. Budjetti myönnettiin mukaan kokeiluun lähteneille maksusitoumuksella, koska HB-järjestelmää ei vielä ollut käytettävissä. Palveluohjaajien yhteenvedon (liite 2) mukaan muut asiakkaat eivät ole halunneet budjettia käyttöönsä, koska ovat olleet tyytyväisiä palveluihinsa tai lasketun budjetin arvo on jäänyt liian matalaksi.

Syksyn kuluessa suunniteltiin laajamittaista henkilökohtaista budjettia asiakkaalle, jolla oli erittäin runsas kotihoidon ja vammaispalvelujen tarve. Asiakas oli tyytymätön tilanteeseensa, joten yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa hänelle räätälöitiin kaikki palvelut kattavaa henkilökohtaista budjettia. Tämä selvitystyö vaati paljon aikaa, mutta siitä saatiin arvokasta kokemusta ja oppia jatkoa ajatellen. Joulukuussa asiakkaalle saatiin räätälöityä hänen toivomansa palvelut henkilökohtaisen budjetin avulla.

Saadun kokemuksen mukaan keskeistä asiakkaiden löytämiseksi kokeiluun on palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointeja tekevien asiakasohjaajien koulutus ja osaamisen lisääminen. Jatkossa asiakashankinta laajenee kaikille asiakasohjaajille sekä henkilökohtaista budjettia tarjotaan systemaattisesti yhtenä vaihtoehtona palvelujen järjestämiseksi.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

1.3.2 Asiakas-/palveluohjaajien koulutus

Eksotessa toimii moniammatillinen palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointitiimi, jonka asiakas/palveluohjaajat vastaavat henkilökohtaisen budjetin piiriin tulevien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman laatimisesta sekä budjetin määrittämisestä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa. Asiakkaalle nimetään oma asiakasvastaava, joka ohjaa ja neuvoo asiakasta sekä arvioi asiakassuunnitelman ja HB:n toteutumista.

Hankkeen alussa todettiin, että HB on käsitteenä ja toimintatapana varsin uusi asia niin ammattilaisille, muille toimijoille kuin kuntalaisillekin. Viestinnän ja tiedottamisen rooli ja merkitys korostuivat. Hankkeen alussa pidettiin kaikille avoin aloitusseminaari (liite 3), jonka tavoitteena oli herättää tietoisuutta HB:n kehittämisestä Etelä-Karjalan alueella. Asiantuntijoiksi kutsuttiin muiden kärkihankkeiden asiantuntijoita, jotka kertoivat HB:n kehittämisestä alueellaan. Mukana seminaarissa oli Eksoten asiakas-/palveluohjaajia. Seminaari herätti muutoinkin laajalti kiinnostusta ja osallistujia seminaarissa oli 84.

Asiakas-/palveluohjaajille järjestettyjen koulutusten tavoitteena oli, että kaikki pystyisivät osallistumaan, joten koulutuksia täytyi järjestää aina kaksi saman sisältöistä. Keväällä 2018 oli orientoiva koulutus (liite 4), jossa osallistujia oli yhteensä 45. Ennen koulutuksia osallistujille tehtiin kysely henkilökohtaiseen budjettiin ja osaamiseen liittyen (liite 5). Syksyllä järjestettiin perehdytyskoulutus (liite 6), jonka tavoitteena oli syventää tietoa henkilökohtaisen budjetin toimintatavasta ja madaltaa asiakas-/palveluohjaajien kynnystä tarjota henkilökohtaista budjettia asiakkaille eri puolilla Eksotea. Osallistujia oli yhteensä 46. Lisäksi heille järjestettiin koulutusta Effector-järjestelmästä joulukuussa. Osallistujia koulutuksessa oli yhteensä 34.

1.3.3 Asiakassuunnitelman mallintaminen

Hankkeessa asiakassuunnitelman ensivaiheen kehittäminen linjattiin koskemaan ikääntyneiden asiakasohjauksen käytössä olevan toiminnanohjaus- ja asiakkuudenhallintasovelluksen (SBM) asiakasohjaajan näkymää. Sovellukseen kehitettiin omaa osiota henkilökohtaista budjettia tarjoaville asiakasohjaajille ohjauksen tueksi päivittäiseen toimintaan. Asiakasohjaajan näkymää ja yleisemmän tason asiakassuunnitelmaa määriteltiin aliprojektissa sote-osaajien kesken, joilla oli osaamista sekä päivittäisestä työstä HB-/palvelusetelitoiminnassa että kansallisesta kehitystyöstä varsinkin sosiaalihuollon puolelta.

Määrittelyvaiheessa kartoitettiin mm. Eksoten käytössä olevien asiakassuunnitelmien määrää (noin 20 kpl), asiakkaille kirjattuja palveluita ja päätöksiä ja näiden perusteella toteutettavan koostenäkymän sisältöä. Tavoite on näyttää eri lähdejärjestelmistä kootusta tiedosta yksinkertainen katsaus asiakkaan palveluista ja suunnitelmista. Asiakassuunnitelman nähtiin olevan koonti- ja tilannekuva määrittelyistä, lähdejärjestelmistä saatavissa olevista tiedoista, jotka mahdollistavat kokonaiskuvan muodostamisen asiakkaan tilanteesta. Tämän tiedon pohjalta asiakasohjaaja pystyy arvioimaan laaja-alaisemmin asiakkaan palvelujen tarvetta ja suunnittelemaan erilaisia palveluratkaisuja esim. henkilökohtaista budjettia. Vastaavasti asiakasohjaaja voi arvioida myös sitä, hyötyykö asiakas olemassa olevista palveluista.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

Asiakasohjauksen näkymä näyttää asiakasohjaajalle (asiakasvastaavalle) koonnin ja tilannekuvan eri lähdejärjestelmistä saatavista sote-tiedoista:

- perustiedot ja tapahtumat (kontaktit, käynnit, osastojaksot)
- yhteenvedon toimintakyvystä
- palveluista, asiakkuuksista, apuvälineistä, palveluseteleistä, henkilökohtaisesta budjetista
- sote-asiakassuunnitelmista
- aktiivisista prosesseista, jota on mallinnettu prosessiohjausjärjestelmään

Asiakasohjaajalla on laaja-alaisten sote-tietojen katseluoikeus ja lisäksi hän tarvitsee tietojen katseluun asiakkaan luvan. Järjestelmä varmistaa tämän ennen tietojen näyttämistä. Sovelluksen laajempi käyttöönotto ja jatkokehitys toteutetaan jatkohankkeessa alkuvuodesta 2019.

1.3.4 Henkilökohtaisen budjetin sisällön ja kustannusten määrittely

HB:n arvo muodostuu omien palvelujen hinnoittelun tai omien palvelujen kustannusten pohjalta. Osa hankkeen asiakkaista harkitsi kotihoidon palvelujen vaihtamista henkilökohtaiseen budjettiin, joten palvelujen arvon määrittäminen aloitettiin kotihoidon palveluista. Pohdittiin henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin arvoa säännölliseen kotihoidon palvelusetelin arvoon nähden ja todettiin, että tässä kokeiluhankkeessa budjetin arvo määräytyy asiakkaalle kohtuullisesti Eksoten oman tuotannon palvelujen arvoon perustuen siten, että asiakkaalle jää myös omavastuuta maksettavaksi.

Eksoten taloustiimi teki laskurin lähihoitajan ja sairaanhoitajan palvelun arvioimiseen asiakasohjaajien käyttöön (liite 7). Myös päivätoiminnalle laskettiin hintaa. Olettamuksena tai odotuksena on, että tulevaisuudessa HB:n käyttöönotolla olisi vaikutusta Eksoten itse tuottamien palvelujen määrään. Aloitettu tuotteistamistyö jatkuu hankkeen jatko-osassa.

1.3.5 Seurantajärjestelmä

Eksotessa on käytössä Palse.eksote.fi-sivusto/ Effector-järjestelmä palvelusetelien hallintaan. eOhjat-hankkeessa kehitettiin järjestelmään oma osio henkilökohtaisen budjetin palvelusetelitoiminnan hallinointiin. Seurantajärjestelmän vaatimusmääritelmät toteutti Polycon Oy. Vaatimusmääritelmän pohjana käytettiin Eksoten Hyvinvointikumppanuus -hankkeessa vuonna 2017 luotua määritelmää, joka tehtiin yhteistyössä asiakkaiden, palveluntuottajien ja Eksoten henkilöstön kanssa. Tarjouspyyntö tehtiin vaatimusmääritelmän mukaan.

HB-järjestelmässä on kaksi osiota, joista Effector-osion kautta Eksoten henkilöstö operoi tietoja, hyväksyy palveluntuottajat ja myöntää palvelusetelit. Palse.eksote.fi-sivustosta asiakkaat näkevät oman palvelusetelisaldonsa ja pääsevät vertailemaan palveluntuottajien tietoja ja hintoja ja palveluntuottajat rekisteröityvät ja kirjautuvat sivustolle, määrittävät palvelujen hinnat ja kirjaavat palvelutapahtumia. Seurantajärjestelmää kehitettiin ja testattiin asiakkaiden, palveluntuottajien ja Eksoten henkilöstön testityöpajoissa marras-joulukuun aikana. Tuottajahaku alkoi 13.11.2018.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

1.3.6 Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohje

Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohje (liite 1) tehtiin Eksoten palvelusetelitoimintaohjeen pohjalle siten, että yleinen ja palvelukohtainen osa yhdistettiin. Toimintaohjeessa linjataan lakien veloitteet palveluntuottajille ja siinä kuvataan myös asiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja veloitteita. Ohjaus- ja projektiryhmien jäsenet tutustuivat toimintaohjeeseen ja kommentoivat sisältöä ja toimintaohjetta muokattiin palautteiden perusteella mahdollisuuksien mukaan.

Toimintaohje hyväksyttiin Eksoten hallituksessa 10.10.2018. Toimintaohje lähetettiin yksityisille palveluntuottajille (200) tiedoksi ja luettavaksi ennen tuottajahaun käynnistymistä. Toimintaohje linkitettiin palveluseteliportaaliin ja Eksoten Internet-sivulle yksityisille palveluntuottajille suunnattuun osioon. Toimintaohjetta muokataan edelleen hankkeen edetessä jatko-osassa tarpeen mukaan.

1.3.8 Kuvausta käytettävistä ja kehitettävistä mittareista

Asiakkaiden toimintakykyä ja tyytyväisyyttä pyritään mittaamaan erilaisin mittarein palvelutarpeen arvioissa. Eksotessa on palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin kehitetty kansainvälisen ICF-luokituksen mukainen mobiilisovellus, joka on yhteydessä Effica-potilastietojärjestelmään. Toimintakykymobiili sisältää myös erilaisia toimintakykymittareita (SPPB, GDS-15, VAS-kipujana).

Lisäksi omaishoidon asiakaskokemuksen saamiseksi käytetään [Meidän arkemme](#) -mittaria. Käytännössä tämä mittari soveltui vain osalle asiakkaista. Palveluohjaajien palautteen mukaan osa asiakkaista koki mittarin olevan epäsopiva käyttöön.

Hankkeessa työskentelevät palveluohjaajat kirjasivat asiakkaiden määrät, joille HB:a tarjottiin, HB:n ottaneet ja siitä kieltäytyneet asiakkaat. Lisäksi kirjattiin syitä, miksi budjettia ei haluttu ottaa. Palveluohjaajat kuvasivat tilanteet esitykseen (liite 2).

Jatkossa asiakasmäärien lisääntyessä asiakkaiden määrää voidaan seurata Effectorin ja asiakas-/potilastietojärjestelmä Effican kautta. Palveluntuottajien määrää ja palveluvalikon kehittymistä voidaan seurata Effector/Palse.eksote.fi- sivustolta.

Palvelu- ja kuntoutustarpeen arvioinnin tueksi hankkeessa päätettiin ottaa käyttöön Promis-10 -toimintakykymittari. Mittarin sähköistä käyttöönottoa valmisteltiin yhteistyössä THL:n kanssa. Hankkeen jatko-osassa mittari viedään osaksi Eksoten mobiilia toimintakyvyn arviointijärjestelmää (ICF) ja sähköistä kirjaamista.

1.4 Hyödyt ja vaikuttavuus

Tavoitteena oli saada asiakasohjaajan/asiakasvastaavan käyttöön työtä helpottavia ja tukevia sähköisiä ratkaisuja ja työkaluja. Asiakasohjauksen kehittäminen on tulevan sote-uudistuksen kynnyksellä yhä tärkeämmässä roolissa. Toimiva asiakasohjauksen prosessi aina ensikontaktista laajempaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakkuuksien hallintaan ovat muutoksen onnistumisen edellytys. Eksotessa keskitettyä asiakasohjausta (vrt. Kaapo-malli) on aktiivisesti kehitetty jo usean vuoden ajan.

Hankkeen aikana on edelleen vahvistunut asiakasohjauksen tärkeys ja ammattilaisten osaaminen, joiden kehittämiseen tulee jatkossakin panostaa. Asiakasohjaajan vaativa tehtävä tarvitsee osaamisen lisäksi kehittyneet työkalut. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli saada asiakasohjaajan käyttöön työtä helpottavia ja tukevia sähköisiä ratkaisuja.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

Näiden em. sovellusten ja järjestelmien (SBM, ICF-toimintakykymobiili, Effector) kehittäminen ja käyttöönotto parantavat ennen kaikkea asiakkaiden palvelujen tarpeenmukaisuutta, arviointia, valinnanvapautta ja koko palveluprosessin hallintaa. Hankkeessa edistettiin vahvasti sähköisten ratkaisujen kehitystyötä (määrittely, testaus, pilotointi ja käyttöönotto) ja sitä jatketaan kokeiluhankkeen toisessa vaiheessa.

Eksoten henkilöstön ja palveluntuottajien sekä asiakkaiden edustajien tietoisuus henkilökohtaisesta budjetista on lisääntynyt paljon hankkeen kuluessa ja he jakavat tietoa HB:stä omalta osaltaan. Järjestettyjen seminaarien ja Soteuttamoiden (3 kpl) avulla on henkilöstöä ja palveluntuottajia valmistettu tulevaa varten sekä lisätty yhteistä ymmärrystä. Hankkeen ohjaus- ja projektiryhmien jäsenien kautta on HB- tietoa saatu levitettyä ja ryhmissä käytyjen keskustelujen avulla kartoitettu ratkaisuja ja uusia toimintamalleja.

Asiakkaiden löytyminen kokeiluun on ollut haastavaa. Asiakas-/palveluohjaajien koulutuksella lisättiin ammattihenkilöiden HB-osaamistaan ja madallettiin kynnystä tarjota henkilökohtaista budjettia asiakkaille. Palveluohjaajille tehtiin ensimmäiseen koulutukseen ennakkokysely, jossa kartoitettiin osaamisen tarpeita (liite 5). Palveluohjaajille tehtiin kysely myös marraskuun perehdytyskoulutusten jälkeen henkilökohtaisen budjetin osaamisen tarpeista. Kyselyjen tuloksia hyödynnetään kokeilun jatko-osassa koulutusten suunnittelussa.

Palvelujen tuotteistaminen on tärkeä osa sote-uudistusta ja valinnanvapautta, koska myönnetty palvelut eivät saisi aiheuttaa lisäkustannuksia julkiselle palvelulle. Tuotteistamisen ajatukseen on nyt herätty, asiasta keskustellaan ja palveluja tullaan tuotteistamaan yhteistyössä talousosaajien kanssa. Samalla on myös substanssi-palveluohjaajien ja muiden hanketoimijoiden osaaminen lisääntynyt.

Palvelujen järjestäminen henkilökohtaisen budjetin avulla on iso kulttuurinen muutos ja toimintatapa on uusi asia asiakkaille, yksityisille palveluntuottajille ja palveluohjaajille. Asiakaskokemusta ja kokemuksia henkilökohtaisesta budjetista tiedusteltiin syksyllä STM:n laatimalla kyselyllä asiakkailta ja palveluohjaajilta. Kaksi palveluohjaajaa ja kaksi tilapäisesti budjettia kokeillutta asiakasta vastasivat kyselyyn. Palveluohjaajien mukaan asiakkaat eivät välttämättä tiedosta, mitä henkilökohtainen budjetti tarkoittaa, eivätkä ymmärrä tai muista käyttäneensä henkilökohtaista budjettia.

Hankkeen jatko-osassa kyselyt tehdään kevään uudestaan. Tavoitteena on, että tällöin Eksoten palvelutarpeen arviointitiimin henkilöstö on löytänyt asiakkaita kokeiluun mukaan ja kyselyyn saadaan enemmän materiaalia.

Oletuksena ja tavoitteena on, että kun asiakas voi itse päättää omista asioistaan ja valita itseään parhaiten tukevat palvelut on hän tyytyväinen. Tämä saattaa vaikuttaa siten, että muiden palvelujen käyttö vähenee. Vaikuttavuudesta saadaan tietoa vasta, kun toimintamalli on ollut pidempään käytössä. Asiakasmäärän ollessa vähäinen voidaan henkilökohtaisen budjetin käytön vaikutuksia seurata manuaalisesti. Asiakaskokemusta saadaan myös asiakaspalautteen kautta. Asiakaspalautemahdollisuutta kehitetään hankkeen jatko-osassa. Myöhemmin asiakkaiden määrän lisääntyessä voidaan asiakkaiden palvelujen käyttöä ja kustannuskehitystä seurata Eksoten Tijo-mallista saatavien raporttien avulla.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

2 Toteutus

2.1 Yleiskuva

Hanke on edennyt aikataulusuunnitelman mukaisesti. Käytäntö näytti, että hankkeen toteutukseen ja henkilöstön rekrytoimiseen ja perehdyttämiseen menee aikaa. Hankkeen eteenpäin vieminen vaati haketoimijoilta tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä ollaan tekemässä. Tiedon lisääminen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen asioista vaatii keskusteluja, asioiden selventämistä ja yhteisen termistön sekä kielen hakemista. Hankkeen ensimmäiset kuukaudet kuuluivat pääasiassa näiden asioiden työstämisessä. Kesälomakauden jälkeen hanke pääsi määrätietoisesti etenemään suunnitelman mukaisesti.

Hankeeseen perustettiin ohjausryhmä ja kaksi projektiryhmää (liite 8) Ohjausryhmässä (18 jäsentä) oli STM:n hankepäällikkö, Eksoten johtoa (6), palveluntuottajien edustajia (5) ja Eksoten alueen vanhus- ja vammaisneuvostojen jäseniä (7). Ohjausryhmän puheenjohtajana toimi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marja Kosonen ja varapuheenjohtajana perhepalvelujen johtaja Riitta Hakoma. Ohjausryhmä kokoontui hankkeen aikana kolme kertaa.

Hankkeen projektiryhmistä ensin perustettu, projektiryhmä 1, koostui Eksoten ammattilaisista (10 jäsentä) ja myöhemmin perustettu, projektiryhmä 2, koostui palveluntuottajien ja asiakkaiden edustajista (11 jäsentä) Projektiryhmät kokoontuivat n. 3 viikon välein. Projektiryhmässä 1 tehtiin prosessikuvausta, kehitettiin toimintaohjetta ja asiakassuunnitelmaa sekä suunniteltiin palveluohjaajien koulutuksia ja seminaareja. Projektiryhmän 2 agendaksi muodostui tuoda kehittämiseen asiakkaiden ja palveluntuottajien näkökulmaa. Projektiryhmän 2 kokouksiin osallistuivat kokemusasiantuntijat palveluntuottajia aktiivisemmin. Hankkeen loppuosassa projektiryhmää 2 täydennettiin Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin Tatu-hankkeen palveluntuottajilla. Ryhmän jäsenet kommentoivat toimintaohjetta ja tehtäviä esitteitä. Ryhmien jäsenet osallistuivat seminaareihin ja olivat mukana mm. paneelikeskusteluissa.

Ohjaus- ja projektiryhmiin haettiin jäseniä Eksoten palvelusetelituottajista, Eksoten kuntien vanhus- ja vammaisneuvostojen jäsenistä ja kokemusasiantuntijoista. Tarpeen mukaan kutsuttiin koolle eri toimialojen ammattilaisia pohtimaan mm. budjetin arvon määrittämistä, palvelukuvauksia tai ICT-asioita.

ICT-aliprojektin osallistujat ja toimintatapa määriteltiin kevään aikana, ja sen vetämisestä vastasi ostopalveluna projektipäällikkö 2M-IT:ltä. ICT-aliprojektissa olivat mukana Eksoten omien tietohallinnon ja substanssiasiantuntijoiden lisäksi Tieto (asiakas- ja potilastietojärjestelmien toimittaja), Polycon (Effector-järjestelmä), Chainalytics (SBM asiakkuudenhallintajärjestelmä), Saita (Eksote perustietotekniikan toimittaja) sekä 2M-IT Oy (potilastietojärjestelmätuki ja toimintamallit, SBM järjestelmätuki). Aliprojekti käynnistyi toden teolla toukokuussa ja ICT-projektissa toimi projektiryhmä sekä kolme alityöryhmää (HB järjestelmä, Sote-Asiakassuunnitelma sekä Asiakasprosessi ja Integraatiotyöryhmä). ICT-projektia ohjasi ohjausryhmä, joka kokoontui hankeaikana 4 kertaa.

2.2 Aikataulun toteutuminen

Hanke eteni aikataulusuunnitelman mukaisesti, mutta toimet vaativat aikaa enemmän kuin alun perin suunniteltiin. Suurin osa suunnitelluista tehtävistä jatkuu edelleen jatkohankeessa.

Taulukko 1: Projektin aikataulun toteutuminen

Tarkistuspiste (MS)	Suunniteltu pvm	Toteutunut pvm
Selvitystyö ja suunnittelu. Henkilöstön koulutusten ja työpajojen suunnittelu ja työntekijöiden rekrytointi	30.4.2018	30.4.2018 –työ jatkuu
Selvitystyö ja suunnittelu. Yhteistyö yritysten ja järjestöjen kanssa/työpajat/valmennukset	30.4.2018	30.11.2018-
Budjetin määrittämisen mallin suunnittelu	30.4.2018	Kesä 2018- työ jatkuu
Asiakassuunnitelman ja käytettävien mittareiden mallintaminen ja testaus	30.4.2018	30.11.2018- työ jatkuu
Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset ja mahdolliset poikkeukset	30.9.2018	10.10.2018
Tiedotetaan asiakkaita, asiakkaiden edustajien kuuleminen/työpajat	1.2.2018-30.11.2018	1.6.2018-31.12.2018 – työ jatkuu
Arvointisuunnitelman laatiminen	1.1-31.11.2018	
Toimijoiden valmennus, työpajat, koulutukset (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori)	1.1.2018	1.1.2018- työ jatkuu
Palveluntarpeen arviointiprosessin mallintaminen	1.1.2018	syksy 2018- työ jatkuu
Kustannusvaikutusten arviointimallin kehittäminen	1.1.2018	kesä 2018- työ jatkuu

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

Tarkistuspiste (MS)	Suunniteltu pvm	Toteutunut pvm
Kootaan asiakassegmentointiin huomioitavia näkökulmia	1.1.2018	syksy 2018- työ jatkuu
Käynnistetään asiakkaiden valinnan mahdollistava kokeilu	1.1.2018	kesä 2018- työ jatkuu
Rakennetaan tarvittavia ICT-ratkaisuja, testataan käytäntöön	1.1.2018	kevät 2018- työ jatkuu
Testataan prosessia, kehitetään tietojärjestelmiä ja otetaan ne käyttöön mahdollisuuksien mukaan	1.1.2018	kevät 2018-työ jatkuu
Seurantaa ja arviointia asiakkaan, palvelunjärjestäjän ja tuottajan näkökulmasta	1.3.2018	kesä 2018- työ jatkuu

2.3 Toteutuneet kustannukset- ja resurssit

2.3.1 Työmäärät ja tehtävien tekijät

Hankkeen toteuttamiseen osallistui projektipäällikön, kehittäjän ja projektisihteerin lisäksi ammattihenkilöitä Eksoten eri toimialoilta, jotta kehittämiseen saataisiin riittävästi erilaisia näkökulmia. Tämä osoittautui hyväksi tavaksi toimia ja on edistänyt yhteisen keskustelun syntymistä valinnan vapautteen ja henkilökohtaiseen budjettiin liittyen.

HB:n kehittämisestä kiinnostuneita substanssiosaajia etsittiin Eksoten henkilöstöstä. Asiakkaita rekrytoimaan otettiin kaksi osa-aikaista palveluohjaajaa Eksoten palvelutarpeen arviointitiimistä ja kotikuntoutuksesta kuntoutuksen ja mittareiden asiantuntija. Nämä pääsivät aloittamaan huhtikuussa. Palveluohjaajista toinen työskenteli kotihoidon ja toinen omaishoidon palvelutarpeen arviossa.

Kevättalven aikana mukaan tuli controller, prosessiasiantuntija, kokemusasiantuntijakoordinaattori. Myös hankkeen hallinnointiin kohdennettiin työpanosta. ICT-osioon suunniteltiin n. 25 % työpanosta, jonka oli tarkoitus tarpeen mukaan jakautua asiantuntijoiden kesken. Hankkeen projektipäällikkö koordinoi kokonaisuutta ja vei hanketta tavoitteiden mukaisesti eteenpäin ja kehittäjän vastuulla oli asiakassuunnitelmaan ym. liittyvät asiat. Hankehenkilöstön määrä on vaihdellut

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

joustavasti hankkeen tilanteen ja tarpeen mukaan. Toteumaan on vaikuttanut myös henkilöstön sairauslomat ja vuosilomat sekä vaihtelut kuukausittain omissa työtehtävissä.

Taulukko 2: Resurssien todellinen käyttö (sovittu, että taulukko täydennetään tammikuussa 2019 saadun toteumatiedon mukaan)

Resurssi tai resurssiryhmä (Rooli / vastuu)	Suunnitellut henkilötyöpäivät (laskettu 21,5 henkilötyöpäivää/k k)	Toteutuneet henkilötyöpäivät
Hankkeen hallinnointi	51,6	
Projektipäällikkö	258	258
Kehittäjä	247	247
Substanssipalveluohjaajat	193,5	
Kuntoutuksen asiantuntija, mittarit	96,75	
Palvelujen tuotteistaminen, palvelujen arvo (taloustiimi)	103,2	
ICT ja Tijo (jakautuu tietohallinnon kesken)	64,5	
Asiakasnäkökulma	51,6	
Palvelukuvaukset	21,5	
Projektisihteeri	77,4	
ICT -projektipäällikkö (2M IT)	51,6	
Effector -pääkäyttäjä	34,40	
Yritysasiat	16,8	
Yhteensä:	1267,85	

2.3.2 Budjetti ja kustannukset

Taulukko 3: Todelliset kustannukset ja budjetti (5.12.2018 tieto)

	Budjetti	Toteutunut
Oman henkilöstön henkilötyöpäivien kustannukset	341 648 EUR	152 352,72 EUR
Palvelujen ostot	235 600 EUR	51 648,08 EUR
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 100 EUR	0 EUR
Yhteensä:	578 348 EUR	204 000,80 EUR

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

	Budjetti	Toteutunut
Investoinnit	270 000 EUR	0 EUR
Muut menot	115 000 EUR	56 152,27 EUR
Yhteensä:	385 000 EUR	56 152,27 EUR

2.4 Riskit

Projektisuunnitelmaan kuvattiin useita riskejä asiakkaisiin, palveluntuottajiin/tuotantoon ja henkilöstöön liittyen.

Asiakkaisiin liittyen suunnitelmassa kuvattiin yhdeksi riskiksi asiakkaiden haluttomuus järjestää palveluja henkilökohtaisella budjetilla. Riskin pienentämiseksi hankkeeseen rekrytoitiin kaksi substanssipalveluohjaajaa, jotka perehtyivät henkilökohtaiseen budjettiin ja alkoivat tarjoamaan vaihtoehtoa asiakkaille kesän aikana. Muutamia kiinnostuneita löydettiin Ossi -hankkeen omaishoitajille (n= 240) lähettämän kyselyn kautta. Todettiin, että asiakkaiden löytämiseksi tarvitaan yleistä tietoisuuden lisäämistä. Yleisen tietoisuuden lisäämiseksi hankehenkilöstöä oli kesällä mukana henkilökohtaisen budjetin teemalla Etelä-Karjalan liiton aluekierroksilla. Tavoitteena on hankkeen jatko-osassa kartoittaa ja löytää asiakkaita koko Eksoten alueelta. Palvelutarpeen arviointitiimin koulutuksien avulla lisättiin heidän osaamistaan ja valmiutta ohjata asiakasta ja tarjota henkilökohtaista budjettia asiakkaille tarkasti ja luotettavasti.

Asiakkaiden budjetinhallinta oli tunnistettu myös yhdeksi riskeistä. Tästä ei vielä ole saatu tietoa, mutta riskin pienentämiseksi tehtiin Effector-järjestelmä, jota edelleen kehitetään siten, että asiakas voi sen avulla arvioida budjetin riittävyttä. Myös palveluohjaajien osaamisen lisäämisellä vaikutetaan asiakkaiden budjetin hallintaan. Hankkeen aikana yhdeksi HB:n toteutumisen riskiksi tunnistettiin Eksoten omien palvelujen arvon jääminen niin matalaksi, ettei budjetti riitä kattamaan riittävästi asiakkaan haluamia palveluja.

Henkilöstön muutosvastarinta ja epävarmuus kuvattiin potentiaalisena riskinä. Tähän pyrittiin vaikuttamaan koulutuksilla ja seminaareilla sekä sillä, että hankkeessa mukana olevat substanssiosaajat ovat tukena siinä vaiheessa, kun budjettia aletaan asiakkaalle suunnitella. Riskiä voidaan pienentää kehittämällä palveluohjaajien käyttöön erilaisia työvälineitä, kuten esim. laskureita ja mittareita. Hankkeessa mukana oleva henkilöstö oli innostunut kehittämään henkilökohtaista budjettia ja järjestetyissä perehdytyskoulutuksissa he kertoivat kokemuksistaan ja kuvasivat asiakkaiden hankkimisprosessia. Tämä herätti kiinnostusta henkilöstössä ja saadun palautteen mukaan toivottiin, että jatko-osassa voitaisiin käsitellä yhdessä asiakastapauksia.

Palveluntuottajiin liittyen riskeiksi kuvattiin palveluntuottajien vastuunkanto, tiedonsiirto ja lainsäädännölliset vaatimukset ja toimijoiden väliset ristiriidat. Tätä riskiä pyrittiin vähentämään järjestettyjen yhteisten kokousten, Soteuttamo -seminaarien ja jatkuvan tiedottamisen ja vuoropuhelun avulla. Hankkeen aikana palveluohjaajat toivat esille huolen siitä, että Eksoten ja palveluntuottajien näkemykset asiakkaan tarpeista poikkeavat toisistaan (esim. asiakkaan käyntiin tarvittava aika). Tätä riskiä voidaan

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

pienentää perustellun ja selkeän asiakassuunnitelman avulla. Tiedonsiirto mahdollisuutta tulee hankkeen jatko-osassa selvittää.

ICT-projektissa riskeiksi tunnistettiin yhteisen toimintamallin muodostamisen hitaus, jonka takia yhteistä toimintaprosessia mallinnettiin myös järjestelmänäkökulmasta. Lisäksi ICT -projektin tuotosvaateille luotiin niin sanottu minimiteutussuunnitelma, jolla pyrittiin varmistamaan tarvittavien, kriittisten osuuksien kehitystyö järjestelmänäkökulmasta niin, että henkilökohtaisen budjetin toimintamalli voidaan jättää käyttöön hankeajan jälkeen. Minimitoteutussuunnitelma sisälsi HB-järjestelmän, tarvittavat talous- ja tietojohdamisen järjestelmän integraatiot sekä asiakkuudenhallintasovelluksen roolikohtaisen asiakasohjaajan näkymän.

2.4 Tiedottaminen

Hankkeesta tiedottamiseksi järjestettiin aloitusseminaari 22.2.2018 (liite 3). Samalla lähetettiin asiasta mediatiedote (liite 9). Palveluntuottajia tiedotettiin sähköpostitse, Eksoten yrityspalveluohjaajien tiedotteissa ja kuukausikirjeissä sekä Eksoten ja palveluntuottajien yhteistyökokouksissa. Kuntalaisia tiedotettiin Etelä-karjalan liiton aluekierroksilla. Tiedon välittämiseksi yhteistyössä Sitran kanssa järjestettiin Soteuttamo -seminaareja. Soteuttamot olivat 29.8, osallistujia 46 (liite 10), 27.11, osallistujia 44 (liite 11) ja 6.11, osallistujia 68 (liite 12). Näistä jälkimmäisessä vetovastuu oli Ely-keskuksella. Soteuttamoissa oli mukana yksityisiä palveluntuottajia, asiakkaiden edustajia ja Eksoten henkilöstöä.

Henkilökohtaisen budjetin kehittämisestä palveluntuottajan näkökulmasta uutisoitiin myös Yrittäjät.fi -sivustolla. Linkki juttuun:<https://www.yrittajat.fi/uutiset/576747-sosiaalialan-yksinyrittaja-toivoo-voivansa-jatkaa-itsenaisena-epavarma-olo-kun-ei>

3 Dokumentointi

Hankkeessa kehitettiin HB:n palvelustelin hallinnontiin Effector/ palse.eksote.fi -sivustoa. Effectorin puolella Eksote hyväksyy palveluntuottajat ja myöntää palvelusetelit ja Palse.eksote.fi -sivuston kautta palveluntuottajat hakeutuvat tuottajiksi, pitävät yllä tietojaan ja hintojaan sekä kirjaavat palvelutapahtumia ja asiakkaat näkevät omat tietonsa ja palvelusetelin saldon. Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohje liitettiin Palse.eksote.fi -sivustolle ja Eksoten internet-sivulle. Henkilökohtaisen budjetin yleiset ohjeet tarkennettiin Eksoten Yksityisille palveluntuottajille suunnatuille internet-sivulle. Tehdyt esitteet tulevat palveluohjaajien käyttöön annettavaksi asiakkaalle ja Eksoten Intranet-sivulle sekä palse.eksote.fi -sivustolle.

Ohjausryhmän ja projektiryhmien kokousmateriaalien muistiot sekä koulutusten esitteet, osallistujalistat, palautteet ja työpajojen manuaaliset tuotokset ovat hankemapissa ja arkistoidaan Eksoten ohjeiden mukaan. Sähköiset tuotokset ovat Eksoten työtilassa Intranetin hankekansiossa. Palautekyselyt tehtiin Webropol -järjestelmän avulla ja niiden tulokset ovat Power Point -versiona tai Excel -versiona Eksoten Intranetissä eOhjat-hankkeen työtilassa. Sopimukset Effector -järjestelmän kehittämisestä ovat Intranetin työtilan hankekansiossa ja projektipäällikön manuaalisessa hankekansiossa, jonka materiaalit arkistoidaan Eksoten ohjeiden mukaan hankkeen päättymisen jälkeen.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

4 Opit ja palautteet

Hankeaika oli lyhyt. Hankkeissa, joissa asioiden linjaamisen tarvitaan mukaan henkilöitä eri tulosalueilta olisi hyvä varata järjestäytymiseen, toimijoiden rekrytoimiseen ja konkreettisen toteutuksen suunnitteluun aikaa ainakin neljä kuukautta. Kokouksien sopiminen on hidasta isossa organisaatiossa, jossa on paljon toimijoita ja yhteisen ajan löytäminen vaatii paljon järjestelyjä.

Palveluohjaajien koulutusten, substanssiohjaajien kokemusten ja kehitettävien työvälineiden avulla lisättiin ja laajennettiin valmiutta arvioida henkilökohtaisen budjetin soveltuvuutta asiakkaille. Tähän osioon olisi ollut hyvä hanketta suunniteltaessa myös varata enemmän aikaa. Toiminta pääsi alkamaan todenteolla vasta syksyllä. Syksyn kuluessa toimintaan alkoivat vaikuttamaan hankkeen lopettamiseen liittyvät byrokraattiset toimet ja tämä toi haastetta hankkeen toteutukselle. Hankkeen toteutuksen kannalta olisi ollut joustavaa, jos hanke olisi voinut jatkua samana myös ensi vuonna.

ICT-aliprojektin näkökulmasta tärkeä oppi oli yhteisen toimintamallin luonnin tärkeys; asiakasprosessin mallintaminen tietojärjestelmän näkökulmasta olisi voitu aloittaa aikaisemmin, jotta hankkeen loppuvaiheessa eri järjestelmien roolit ja käyttötavat olisivat olleet selkeinä aikaisemmin. Etenemiseen vaikutti myös monet toiminnalliset asiat, jotka oli vain pakko selvittää ja linjata, ennen kuin voitiin edetä toteutukseen järjestelmien osalta.

Kokeilun alkaessa odotuksena oli, että uudet lait tulevat voimaan kokeilun aikana ja toteutus tullaan muuttamaan uuden lain mukaiseksi pilotiksi. Epävarmuus ja odotus valinnanvapauslain voimaan tulemisesta hidastivat osaltaan hankkeen suunnittelua ja etenemistä

Hankkeen ohjausryhmä oli isohko, koska siihen haluttiin saada vanhus- ja vammaisneuvostojen toimijoita eri puolilta Eksotea. Ohjausryhmä ehti kokoontua kolme kertaa, joten ohjausryhmien kokoukset menivät pääosin hankkeen toteuman kuvaamiseen. Aivan hankkeen lopussa kysyttiin palautetta ryhmien toiminnasta Webropol -kyselyllä sekä ohjaus- että projektiryhmien jäseniltä. Kyselyyn vastasi 6 ohjausryhmän jäsentä (liite 13) ja 4 projektiryhmäläistä (liite 14). Vastausaika täytyi hankkeen loppumisen takia jättää lyhyeksi, joten ehkä tästä syystä vastausten määrä jäi vähäiseksi. Ohjausryhmään vastanneista kaikkien mielestä ryhmä oli kokoontunut riittävän usein, 4 mielestä toiminta oli tavoitteiden mukaista, 1 ei osannut sanoa ja 1 mielestä toiminta ei ollut hankkeen tavoitteita tukevaa. Palautteiden mukaan jäsenet olivat pääosin tyytyväisiä ryhmän toimintaan.

Projektiryhmäläisten ensimmäiset kokoukset menivät hankkeen agendan ja projektiryhmän toimintatavan syntymiseen sekä keskusteluun Eksoten erilaisista HB toimintatavoista. Projektiryhmäläisten mielestä kokoontumisia oli ollut riittävän usein ja toiminta oli ollut hankkeen tavoitteita tukevaa. Ryhmä kokoontui noin 3 viikon välein, mikä osoittautui sopivaksi väliksi.

Keväällä palveluohjaajien koulutuksissa kartoitettiin palveluohjaajien näkemyksiä asiakkaista ja HB:sta (liite 5). Tästä saatiin alustavaa tietoa palvelukuvausten laatimiseen ja tuotteistamisen tarpeeseen.

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

Hanke teki palveluntuottajille kyselyn tietojärjestelmiin ja Kanta -arkistoon liittyen. Samalla tiedusteltiin koulutustarpeita. Kysely lähetettiin Eksoten yritysohjaajien kautta sähköpostitse kaikille palvelusetelituottajille (n.128). Kyselyyn vastasi 72 palveluntuottajaa (liite 15). Vastaajista 62 %:lla ei ollut terveydenhuollon järjestelmää ja 75 %:lla ei ollut sosiaalihuollon järjestelmää käytössä. Vastanneista 95 % ilmoitti, että päätöstä sosiaalihuollon Kantaan liittymisestä ei ollut tehty ja 71 % ilmoitti, ettei yrityksellä ollut Kanta liittymää potilastiedon arkistoon. Tämä tuo haastetta jatkokehitykselle.

Palveluntuottajilta kerättiin 27.9.18 olleen Soteuttamon työpajassa näkemyksiä toimimisesta "nyky-sotekentässä", tuen ja ohjauksen tarpeesta sekä yhteistyöstä julkisen kanssa. Näiden tulosten analysointi on vielä kesken.

Soteuttamoista palautteen keräsi Sitra. Palautteen mukaan Soteuttamoiden asiasisältö oli ajankohtaista ja hyödyllistä sekä uusia näkökulmia tarjoavaa. Jatkokoulutuksia toivottiin valinnanvapaudesta, vaikuttavuudesta, palvelumuotoilusta, kumppanuusmalleista ja liiketoimintaosaamisesta.

5 Pysyvä toiminta ja jatkotoimet

5.1 Siirtyminen pysyvään toimintaan

eOhjat-kokeiluhankkeessa laajennettiin asiakkaan mahdollisuutta hankkia henkilökohtaisen budjetin palveluja palvelusetelin avulla. Eksotessa on ollut HB:n vaihtoehto käytössä vammaispalvelussa jo usean vuoden ajan ja sitä kehitetään parhaillaan myös Avain Kansalaisuuteen -hankkeessa Eksoten perhepalveluihin. Näissä palveluissa HB on myönnetty maksusitoumuksella. Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelipalvelujen hallinnointiin kehitettiin [Palse.eksote.fi/effector](https://palse.eksote.fi/effector) -järjestelmää ja toimintatavat kuvattiin toimintaohjeeseen. Toimintaohjetta tehdessä on linjattu, että henkilökohtainen budjetti on yksi tulevaisuuden palvelujen järjestämisen tavoista Etelä-Karjalassa. Kokeilussa testatut ja kehitetyt mallit jäävät käyttöön hankkeen päättymisen jälkeen ja niitä edelleen kehitetään.

Hankkeen jatko-osassa toimintamallia kehitetään asiakaskokemuksen, palveluntuottajien ja Eksoten henkilöstön kokemusten kautta. Hankkeen jatko-osassa kehitetään edelleen asiakassuunnitelmaa, HB-järjestelmää, asiakaspalautemahdollisuutta ja ennen kaikkea etsitään sopivia asiakkaita, jotka haluavat valita ja pystyvät budjettia hallinomaan itsenäisesti tai yhdessä tukihenkilön kanssa.

Mikäli valinnanvapaus- ja palveluntuottajalaki tulevat voimaan, HB:n toimintatapaa päästään kehittämään uusien lakien pohjalta ja kokeilussa saatujen kokemusten viitoittamana. Tässä samassa yhteydessä olisi erittäin hyödyllistä päästä kehittämään valinnan vapauden asiakaseteliä.

5.2 Jälkiarviointi ja avoimet tehtävät

Asiakkaiden löytäminen mukaan kokeilun aikana oli haasteellista. Asiakkaita ehdittiin kartoittaa kahden osa-aikaisen palveluohjaajan toimesta vain noin puolen vuoden ajan. Palvelutarpeenarviointitiimin henkilöstö on koulutusten jälkeen kiinnostunut sopivien asiakkaiden löytämisestä ja hankkeen jatko-osassa he kaikki kartoittavat nyt asiakkaita kokeiluun mukaan. Tieto siitä, että heillä on hankkeen substanssi-ohjaajien ja

Ennakoivasti oman elämän
ohjaksissa eOhjat- hanke

controllereiden tuki asiakastilanteen arvioimiseen ja budjetin laskemiseen madaltanee kynnystä tarjota HB:a asiakkaalle. Osaamisen syventämistä täytyy jatkaa hankkeen jatko-osassa koulutusten ja yhteisen keskustelun avulla.

Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohjeeseen ei aluksi linjattu matkakorvauksia, koska oletuksena oli virheellisesti, että kehitetään täysin uutta toimintatapaa. Eksotessa on aikaisemmin linjattu, että kotiin tuotettavissa palvelusetelipalveluissa maksetaan tuottajille kilometrikorvauksia. Tällä pyritään mahdollistamaan palvelujen saaminen myös haja-asutusalueelle. Palveluntuottajat tiedustelivat asiaa ja Eksote korjasi toimintatavan kokeilun ajalle samanlaiseksi kuin muissa palvelusetelissä. Jatkohankkeessa olisi tärkeä pohtia ja linjata millainen olisi hyvä toimintatapa kilometrikorvauksien määrittämiseen, jotta kustannukset vastaisivat Eksoten oman kotihoidon tiimien kilometrikorvauskuluja. Tämä tulee huomioida myös asiakasetelillä järjestettävissä kotiin tuotettavissa palveluissa.

Palvelusetelipalveluissa palvelun tulee olla arvonnäköverotonta, ja asiakas voi valita palveluntuottajan hyväksytyjen ja luotettaviksi todettujen palveluntuottajien valikosta. Työryhmien keskusteluissa tuli esiin, että tämä ei ole aivan HB:n toimintamallin ”hengen mukaista”. Eksotessa on myös toinen malli, jossa asiakkaat saavat valita vapaasti palveluntuottajan. Työryhmien keskusteluissa pohdittiin mm. aiheuttaako tämä eriarvoisuutta asiakkaiden välillä ja kenellä on valvontavastuu niistä palveluntuottajista, jonka palvelun asiakas valitsee itse ”vapailta markkinoilta”.

Työryhmissä keskusteltiin myös siitä, miten valinnanvapaudessa pystytään ehkäisemään kulujen kasvu. Mikäli palveluja tuotetaan yksityisen tahon tuottamana lisääntyvissä määrin, on oman toiminnan kustannuksia vähennettävä. Julkisella taholla täytyisi kuitenkin olla valmiudet tuottaa palvelu, mikäli asiakas ei halua valita yksityistä palvelua.

5.3 Ideoita jatkokehitykselle

Eksotessa palveluohjaaja-nimikkeellä toimii tällä hetkellä eri koulutuksen omaavia ammattihenkilöitä, jotka eri tasoilla ohjaavat asiakkaita. Hankkeen aikana käytettiin palveluohjaajista myös asiakasohjaaja-nimikettä. Lisäksi puhutaan palveluneuvojista ja asiakasneuvojista. Jatkokehityksessä sote- ja maakuntauudistusta varten olisikin tarpeellista määrittää palveluohjaajien työtehtävät, toimenkuvat ja nimikkeet.

Eksotessa yksityisten palvelusetelituottajien ja tukipalvelutuottajien ohjaus ja valvonta on keskitetty Hoivan tulosalueelle. Sote-palvelujen ohjauksen ja valvonnan järjestämistä tulisi myös pohtia sekä kehittää ja keskittää Sote- ja maakuntauudistuksen tuomien mahdollisten vaatimusten mukaan. Hankkeen jatko-osassa on suunnitteilla käydä tutustumassa Jyväskylän alueen toimintamalliin.

Eksoten alueella toimii paljon pieniä yrityksiä, joista osa toimii myös haja-asutusalueella. Heillä on hyvä paikallistuntemus ja asiakkaiden luottamus. Palveluntuottajien mukaan heillä ei ole mahdollisuutta hankkia tietojärjestelmiä. Selvitettäväksi jää, miten turvataan näiden tuottajien toimintaedellytykset Kantaliittymä -vaatimuksen tullessa voimaan.

Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelillä palveluja voi tuottaa myös yritys (kotipalvelun sosiaalipalveluna tuotettavat tukipalvelut), jolla ei ole sote- kirjaamisvaatimusta. Palveluntuottajien kirjaamat tiedot ovat kuitenkin rekisterinpitäjän tietoja. Selvitettäväksi

jää mitä ja mihin näiden tuottajien tulee kirjata asiakkaalle tuotetusta palvelusta ja miten tieto siirtyy järjestäjälle.

6 Liitteet

Taulukko 4: Liitteet

Liite	Liitteen nimi
1.	Henkilökohtaisen budjetin palvelusetelin toimintaohje
2.	Palveluohjaajien yhteenveto asiakaskokemuksista
3.	Aloitusseminaari 22.2.2018 ohjelma
4.	Kevään 2018 Asiakas-/palveluohjaajien perehdytyskoulutus
5.	Yhteenveto, kysely asiakas-/palveluohjaajille, kevät 2018
6.	Asiakasohjaajien perehdytyskoulutus 14.11 ja 22.11 ohjelma
7.	Laskuri kotihoito HB pohja 2018
8.	Ohjaus- ja projektiryhmien jäsenet, Eksote
9.	Kutsu ja tiedote - Eksotessa alkaa henkilökohtaisen budjetin kärkihanke
10.	29.8.18 Henkilökohtaisen budjetin Soteuttamo-seminaarin kutsu ja ohjelma
11.	27.9.18 Kanta-arkisto, ICT, Soteuttamo kutsu ja ohjelma
12.	6.11.18 Soteuttamo, kutsu ja ohjelma
13.	Kysely hanketoimijoille, ohry-perusraportti
14.	Kysely hanketoimijoille, projektiryhmät- perusraportti
15.	Koonti projektiryhmän 1 toimintakyselystä projektin jäseniltä
16.	Kyselytulokset yksityiset palveluntuottajat