



## Kainuun palvelusetelikokeilu

### Henkilökohtainen budjetti HB



Laatijat: Marita Pikkarainen, kehittämisjohtaja  
Eija Tolonen, vanhuspalvelujohtaja  
Jaana Mäklin, vanhuspalvelupäällikkö  
Seija Salomaa, palvelupäällikkö  
Pirkko Hyvönen, palvelupäällikkö  
Matti Heikkinen, perhepalvelujohtaja  
Kristiina Taskinen, erikoissuunnittelija  
Niina Komulainen, suunnittelija  
Esko Pääskylä, suunnittelija  
Marja-Liisa Ruokolainen, erikoissuunnittelija

## Sisällys

1.	Hankkeen toteuttamisalue .....	1
2.	Hakijan tiedot .....	1
3.	Lähtötilanne .....	2
3.1	Palvelurakenteen kuvaus ja kehittämispotentiaali .....	2
3.1.1	Vanhuspalvelut .....	2
3.1.2	Vammais- ja kehitysvamma palvelut .....	3
3.2	Kainuun valinnanvapausaskellus .....	4
4.	Palvelusetelikoikeilun kohderyhmä ja tavoitteet .....	6
4.1	Kokeilun vaiheistus .....	8
5.	Kokeilun toimenpiteet ja aikataulutus .....	10
5.1	Kokeilun yhteistyökumppanit .....	11
5.2	Tietojärjestelmät .....	11
5.3	Toimenpiteet toimintamallin laajentamiseksi .....	16
6.	Tarvittavat voimavarat .....	17
6.1	Kokeilussa tarvittava/palkattava henkilöstö .....	17
6.2	Budjetti .....	17
7.	Viestintä ja vaikuttaminen .....	19
7.1	Viestintä- ja vaikuttamissuunnitelma .....	19
8.	Toiminnan arviointi .....	20
8.1	Riskien tunnistaminen ja riskien hallintasuunnitelma .....	20
8.2	Itsearviointin toteutus ja väliarviointi .....	20
8.3	Arvio kokeilun yritysvaikutuksista .....	21

# 1. Hankkeen toteuttamisalue



Hanke toteutetaan Kainuun maakunnassa, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote) toiminta-alueella. Osallistuvia kuntia ovat Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi. Puolanka on osajäsenenä Kainuun sotessa erikoissairaanhoidon, kehitysvammaisten erityishuollon ja ympäristöterveydenhuollon osalta, eikä osallistu tässä vaiheessa kokeiluun.

Hankkeen päätoteuttajana, hallinnoijana sekä palvelujen järjestäjänä toimii Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote).

Kainuu on Belgian kokoinen, harvaan asuttu alue keskellä Suomea. Kainuu on muuttotappio alue.

Kainuun väkiluku on 74 790 asukasta vuoden 2016 lopussa. Kainuussa on ikääntynyt väestö; 0-14 -vuotiaiden osuus väestöstä on 14,5 %, 15–64 -vuotiaiden osuus 61,1 %, yli 65 -vuotiaiden osuus 24,4 % (koko maa 19,9 %). Kainuussa on paljon tukea tarvitsevia kansalaisia, sillä Kainuun sairastavuusindeksi on muuta maata korkeampi ja väestö on keskimääräisesti matalammin koulutettua ja väestö vähävaraista.

Palvelusetelikoikeilu kohdistuu Kainuun alueella koko väestöön seitsemän kunnan alueella ja koskettaa kaikkia Kainuun soten alueen kuntien vanhus- ja vammaispalvelujen asiakkaita.

## 2. Hakijan tiedot

Hankkeen vastuullinen toimija on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä ja vastuuhenkilönä kehittämisjohtaja Marita Pikkarainen. Hankkeen käytännön toteutuksesta vastaa kehittämis- ja suunnitteluyksikkö (hallinnointi) yhdessä perhepalvelujen ja vanhuspalvelujen kanssa. Kehittämis- ja suunnitteluyksikkö on hallinnoinut hyvin tuloksin vuodesta 2005 noin 70 erilaista ja erikokoista hanketta.

Hankkeen suunniteltu vetäjä/hankepäällikkö ei ole tiedossa, tullaan rekrytoimaan avoimella haulla. Hallinnoijalla on vahva rekrytointiosaaminen onnistuneista hanketyöntekijöiden rekrytoinneista.

Omarahoitusosuuteen on varauduttu Kainuun soten kehittämis- ja suunnitteluyksikön budjetissa. Erillisiä sitoumuksia Kainuun soten jäsenkunnilta ei tarvita. Kainuun soten hallitus käsittelee kokeiluun osallistumisen kokouksessaan 1.11.2017, päätös toimitetaan erillisenä.

## 3. Lähtötilanne

### 3.1 Palvelurakenteen kuvaus ja kehittämispotentiaali

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote) on toiminut vuodesta 2013 lähtien seitsemän Kainuun kunnan sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä ja tuottajana. Kahdeksas kunta Puolanka on osajäsenenä kuntayhtymässä. Kuntayhtymän taustalla on Kainuun hallintokokeilun aikainen organisaatio Kainuun maakunta – kuntayhtymä vuodelta 2005. Kuntayhtymässä on integroitu erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelut samaan organisaatioon. Palvelut on organisoitu elämänkaarimallin mukaisesti. Toimintayksiköitä Kainuun sotessa on noin 200 ja työntekijöitä noin 3700.

Kainuussa asiakas on voinut valita julkisten sote-palvelujen asiointipaikkansa koko maakunnan alueelta katsomatta kunnarajoja ja myöhemmin valinnanvapaus on laajentunut maantieteellisesti valtakunnallisista päätöksistä. Kokeilussa henkilökohtainen budjetti ulottuu myös yksityisiin ja kolmannen sektorin palveluihin.

Järjestäjäroolissaan Kainuun sotella on hyväksymis- ja sopimusmenettelykäytäntöjä sekä erilaisia järjestäjän toimintatapoja ja työkaluja, mm. sähköinen johdon työpöytä, asiakkuuksien hallinnassa käytetään yhteisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, asiakasohjausta on saatavilla eri palveluissa. Käytännöt eivät ole kuitenkaan eri tulosalueilla yhteisiä. Kokeilussa on tarkoitus selkeyttää järjestäjän rooli näihin liittyen. Erillistä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää kuntayhtymässä ei vielä ole ja sen hankkiminen nähdään erityisen tärkeäksi HB:n toteuttamisessa.

#### 3.1.1 Vanhuspalvelut

Kainuun vanhuspalvelut tuotetaan vanhuspalvelujen laatusuosituksen mukaisesti. Yli 75 – vuotiaista kainuulaisista on omaishoidontuen piirissä 8,8 %, säännöllisen kotihoidon piirissä 23,1 %, tehostetussa palveluasumisessa 7,65 %, ja laitoshoidossa 1,34 % (2016).

Vanhuspalvelut on organisaatiossa oma tulosalueensa. Vanhuspalveluissa on 26 toimintayksikköä, henkilökuntaa noin 900. Vanhuspalvelujen tulosalue järjestää, tuottaa ja koordinoi asiakas- sekä palveluohjauksen keinoin kainuulaisille vanhuksille kotona asumista tukevia palveluja sekä ympärivuorokautista hoivapalvelua.

Kainuun soten vanhuspalveluissa asiakasohjaus on keskitetty palveluohjaus ja ostopalvelut – nimiselle vastuualueelle. Keskitetty palveluohjaus toiminta on käynnistynyt vuoden 2016 alussa. Keskitetyllä palveluohjauksella pyritään takaamaan, että kainuulaiset vanhukset saavat tasa-arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua kotikunnasta ja asuinpaikasta riippumatta. Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta ovat ennaltaehkäisevää palvelua, jossa asiakasohjaajat neuvovat, ohjaavat ja tukevat ikääntyneitä kuntalaisia asioissa, jotka askarruttavat kotona asumisessa ja arjessa selviytymisessä. Ohjauksella ja neuvonnalla pyritään tukemaan ikääntyneiden omia voimavaroja, edistämään asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia sekä lisäämään kotona asumiseen liittyvää pärjäämistä ja turvallisuuden tunnetta.

Neuvonnassa kerrotaan eri palveluvaihtoehdoista, huomioidaan asiakkaan tarpeen mukaan omaisten ja läheisten antama apu sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Neuvontaa ja ohjausta toteutetaan yhden luukun periaatteella, eli asiakasohjaaja auttaa ja tukee ikääntyneitä arjen selviytymiseen liittyvissä kysymyksissä, palvelujen käytössä ja erilaisissa etuuksiin liittyvissä asioissa.

Yleinen ohjaus ja neuvonta *syvenevät henkilökohtaiseksi palvelutarpeiden arvioinniksi* siinä vaiheessa kun asia muuttuu henkilökohtaisemmaksi ja selvitetään asiakaskohtaisia, yksilöllisiä palvelutarpeita. Saadakseen julkisen tahon järjestämiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ikääntyneen asiakkaan toimintakyky on arvioitava. Neuvonnan ja ohjauksen pohjalta tehdään tarvittaessa palvelutarpeiden laaja-alainen ja kokonaisvaltainen arviointi, joka on pohjana kotihoidon asiakkuudelle tai muille palveluille. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja iäkkään henkilön omat ajatukset eri vaihtoehdoista kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan potilastietojärjestelmään (Lifecare). Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta asiakasohjaaja myöntää asiakkaille tarvittavat kotona asumista tukevat tukipalvelut.

Asiakasohjaajille tuli v. 2016 yhteensä 4795 erilaista yhteydenottoa ja palvelutarpeen arviointikäyntejä tehtiin asiakasohjaajien toimesta 1557 kpl. Asiakkaiden palvelutarpeisiin vastattiin monenlaisilla palveluilla eri palveluntuottajien toimesta. Muilla kuin vanhuspalveluilla tuli autetuksi 593 kuntalaista. Asiakasohjaajille tulleista yhteydenotoista 207 kpl koski alle 65-vuotiaita.

Palveluseteli on ollut käytössä vuodesta 2005 alkaen vanhuspalveluissa kotihoidossa ja omaishoidon tuen palveluissa sekä myöhemmin vaiheittain tullut mahdolliseksi tavallisen palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen. Lisäksi käytössä ovat sotaveteraanien palveluseteli kotona selviytymisen tukemiseen.

Vuonna 2016 palveluseteliä käyttäneiden asiakkaiden määrät vanhuspalveluissa olivat: kotihoidon hoiva 187 henkilöä, omaishoitajan vapaat 179 henkilöä, tehostettu asumispalvelu 128 henkilöä. Tällä hetkellä 408 asiakasta on valinnut palvelusetelin.

Palvelusetelituottajia on vanhuspalveluissa listautuneina tuottajina tällä hetkellä kotihoidossa (hoiva- ja tukipalvelut) noin 50 sekä tehostetussa asumispalveluissa noin 20 tuottajaa.

Vanhuspalvelujen palvelurakennetta on vuosien varrella kehitetty mm. yhdistämällä kotipalvelu ja kotisairaanhoidon, aloittamalla ennakoivat kotikäynnit ja ryhmätapaamiset, ottamalla käyttöön palveluseteli, käynnistämällä muistihoidon ja muistipoliklinikkatoiminta, määrittelemällä alueelle yhdenmukaiset palvelujen myöntämiskriteerit sekä asiakasmaksut ja myönnettävät tuet, toteuttamalla kotihoitoa ympärivuorokautisesti kaikissa Kainuun soten kunnissa. Palvelurakennetta on tarvetta edelleen kehittää.

### 3.1.2 Vammais- ja kehitysvamma palvelut

Perhepalvelujen perustehtävänä on järjestää lapsiperheiden terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut Kainuun alueella. Perhepalvelujen tulosalueella on neljä vastuualuetta: Lapsiperheiden terveydenhuoltopalvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, aikuissosiaalipalvelut sekä vammaispalvelut. Vammaispalvelujen vastuualueelle sisältyy kehitysvammahuollon sekä avo- että erityispalvelut; asumispalvelut, työ- ja päivätoiminta, laitoshoidon, tilapäishoidon, erityishuollon poliklinikka, omais- ja perhehoito sekä vammaispalvelulain mukainen sosiaaliryöstö ja palvelut.

Perhepalveluiden tulosalueella on vireillä uusien palvelusetelien käyttöönotto sekä nykyisten palvelusetelien kehittäminen. Omaishoidon vapaiden järjestämiseen tarkoitettujen palvelusetelien käyttömahdollisuuksien laajentamiseksi on laadittu sääntökirja, joka mahdollistaa palvelusetelin monipuolisemman ja asiakaslähtöisemmän käytön kotipalvelun tukipalveluina. Vammaispalveluissa vireillä on henkilökohtaisen avun järjestäminen palvelusetelin avulla, joka vastaa uuden vammaispalvelulakiluonnoksen (luonnos 17.5.2017) vaatimukseen henkilökohtaisen avun toteuttamistapojen monipuolistamiseksi tulevaisuudessa maakunnissa. Tällä hetkellä henkilökohtaisessa avussa Kainuun soten alueella käytössä on työnantajamalli, jossa vammaisen henkilö toimii henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Palvelusetelin toteuttaminen mahdollistaa tulevaan valinnanvapauslakiin sisältyvän asiakassetelimallin kehittämisen hankkeena. Lisäksi vireillä on lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun järjestäminen palvelusetelien avulla.

lin avulla. Tilapäisen kotipalvelun laajentaminen palvelusetelin avulla mahdollistaisi esimerkiksi ruuhkahuippujen tasaamista. Palvelusetelien laajentamisella luodaan sekä kysyntää palvelusetelimarkkinoille että mahdollistetaan asiakkaiden valintamahdollisuuksien laajentuminen lainsäädäntöuudistuksia vastaavaksi.

Kehitysvammalain mukaisten palveluiden piirissä oli Kainuun soten alueella vuonna 2016 yhteensä 669 asiakasta. Omaishoidon tuella hoidettiin yhteensä 98 henkilöä vuonna 2016 ja omaishoitajina toimi yhteensä 118 henkilöä. Vammaispalveluiden piirissä oli vuonna 2016 yhteensä 2 656 asiakasta, joista henkilökohtaista apua sai 386 asiakasta ja omaishoidon tuen piirissä oli 143 asiakasta.

Lapsiperheiden kotipalveluiden piirissä oli vuonna 2016 yhteensä 204 eri perhettä Kainuun soten alueella.

Karkeana arviona palvelusetelien laajentamisessa voitaneen pitää sitä, että noin 10 % nykyistä ja uusista asiakkaista on kiinnostunut palvelusetelin käyttömahdollisuudesta. Tällä hetkellä palvelusetelien laajuus on ollut noin 8–22 % asiakkaista.

### **3.2 Kainuun valinnanvapausaskellus**

Kainuun sote on viimeisen kuuden vuoden aikana kehittänyt systemaattisesti digitaalista asiointia, jonka keskeiset elementit tämän kokeilun kannalta ovat Hyvinvoinnin palvelutarjotin, Omasote ja Johdon eTyöpöytä. Näistä erityisesti omahoitoalusta Omasote on vakiinnuttanut asemansa keskeisenä asiointin välineenä: jopa yli 20 000 henkilöä 75 000 kainuulaisesta on käyttänyt sitä asiointiin.

Kainuun soten tie henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottoon uutena palvelujen järjestämisen tapana on monivaiheinen. Jo vuonna 2010 valmisteltiin Tekesille hankesuunnitelma, jossa keskeisenä tavoitteena oli henkilökohtaisen budjetoinnin (HB) Kainuun mallin suunnittelu.

Vuosina 2011 – 2013 toteutetussa Tekes-rahoitteisessa Aktiiviasiakas-hankkeessa oli kolme toisiaan tukevaa päätavoitetta: HB:n toimintamallin suunnittelu, ratkaisukeskeisen palveluohjauksen toimintamallin käyttöönotto Kainuun soten vanhuspalveluissa, sekä HB:n digialustan suunnittelu ja toteutus Hyvinvoinnin palvelutarjottimen osalta. Edelleen kehitettyinä nämä Aktiiviasiakashankkeen tulokset luovat toimivan digialustan HB:n toteutukselle.

Hyvinvoinnin palvelutarjottimen äärimmäisen asiakaslähtöinen tarjonta- ja hakulogiikka mahdollistaa sen, että asiakas löytää sekä julkiset, yritysten että järjestöjen palvelut yhdellä ja samalla haulla. Palvelujen löytämisen lisäksi asiakas voi verrata palveluja hinnan ja laadun suhteen sekä myös arvioida saamansa palvelut. Nämä ovat asiakkaan kannalta välttämättömiä HB:n käytännön toteutuksessa. Vuosina 2014 – 2017 on useassa eri hankkeessa systemaattisesti asiakasryhmä kerrallaan koottu uusia palveluja Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle. Eri palveluja on julkistettu 360 kpl ja vuoden 2017 loppuun mennessä palvelutarjonta kasvaa noin 430 palveluun. Palvelut eivät rajaudu sote-palveluihin, vaan tarjolla on laajemmin arkipäivän lähipalveluja, joita kehittäjäasiakkaat ovat palvelutarjottimelle kaivanneet. Hyvinvoinnin palvelutarjotin tarjoaa asiakkaille palvelujen vertaisarviointimahdollisuuden hydynaama-arviona, joka näkyy tarjonnassa tähtiluokituksena. Arvioinnin taustalle hyvinvoinnin palvelutarjottimelta löytyy palvelun tarjoajan antama palvelulupaus.

Joulukuusta 2016 alkaen on Kainuun sote osallistunut Metropolia AMK:n hallinnoimaan, STM:n rahoittamaan Avain kansalaisuuteen: henkilökohtaisen budjetointimallin avulla osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta -hankkeeseen (AVAIN-hanke). Kainuun osahankkeelle määritetyt tehtävät liittyvät ensisijaisesti Hyvinvoinnin palvelutarjottimen edelleen kehittämiseen ja pilotointiin osana hankkeeseen kuuluvaa Kainuun soten erityislasten omaishoidon HB-kokeilua.

Kainuun sote on myös tehnyt asiakkaan valinnanvapauteen liittyvää yhteistyötä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa osallistumalla tutkimushankkeeseen 'Hallintoalamaisesti aktiiviseksi valitsijaksi – Valinnanvapauden muotoutuminen sote-palveluissa' (VALVA).

Hankkeiden avulla on tuettu palvelujen normaalia kehittämistä, tuotettu uusia palvelumalleja ja toimintamallien määrittelyä sekä työntekijöiden osaamista.

Hankkeissa ei ole pääsääntöisesti tehty erillisiä ulkopuolisia vaikuttavuusarviointeja, mutta jokaisessa hankkeessa on tehty itsearviointia. Itsearvioinnissa ovat olleet mukana hanke-työntekijät, hankekumppanit, hankkeiden ohjausryhmät. Hankkeiden tulokset on kirjattu ja raportoitu Kainuun soten hallitukselle.

## 4. Palvelusetelikokeilun kohderyhmä ja tavoitteet

Kainuussa palvelusetelikokeilu kohdistuu **henkilökohtaisen budjetin** kokeilemiseen. Henkilökohtainen budjetti on työkalu, joka mahdollistaa entistä ratkaisukeskeisemmän työotteen käyttämisen asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämisessä. Onnistuessaan asiakassuunnitelma/HB toimii sosiaalitoimen ja terveydenhuollon integraattorina. Henkilökohtainen budjetti laajentaa palvelutarjontaa, myös pienille ja uusille yrityksille mahdollistuu markkinoille tulo.

Henkilökohtainen budjetti otetaan käyttöön asiakkaille, joilla on oikeus saada sosiaali- tai 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 tai tuen, taikka hoidon ja huolenpidon tarvetta, ja jotka pystyvät joko itse tai tuettuna suunnittelemaan ja hankkimaan omat palvelunsa.

Vaikka em. lainsäädäntö määrittelee asiakkuutta, huomioidaan kokeilussa myös laajemmin sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, periaatteet (Shl 4§) ja asiakasperusteet. Erityisryhmienkin tarpeisiin on ensisijassa pyrittävä vastaamaan sosiaalihuoltolain sääntelemillä yleisillä sosiaalipalveluilla. Jos nämä osoittautuvat riittämättömiksi, mahdottomiksi tai epätarkoituksenmukaisiksi, on palvelut järjestettävä erityislain nojalla. Tämä antaa henkilökohtaisen budjetin kokeilemiselle tarvittavaa ”väljyyttä”. Tämä on noussut esille Avain kansalaisuuteen – hankkeen Kainuun osioissa.

Kokeiluun osallistuminen tulee olemaan asiakkaille vapaaehtoista, osallistujien saaminen edellyttää sekä yleistä että kohdennettua viestintää kokeilusta. Lisäksi on tärkeää, että asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät neuvovat ja ohjaavat asiakkaita. Kokeilu toteutetaan Kainuun maakunnan alueella, lukuun ottamatta Puolankaa. Kokeilualan väestömäärä on 72 058 asukasta, joista kokeiluun arvioidaan osallistuvan 50 asiakasta vuoden aikana sekä saman verran vertailuryhmän asiakkaita, jotka eivät halua valita HB:a. Taulukossa 1. on kuvattu kokeiluun osallistuvien asiakkaiden tarkempi jakautuminen eri kohderyhmiin.

Taulukko 1. Kainuun kokeilun kohderyhmät

Palvelut	Kohderyhmä	Arvioitu asiakasmäärä	Kokeilualan väestömäärä
Kotona asumista tukevat palvelut ja omaishoito	Ikääntyneet	20	72 058
	Vammaiset henkilöt	25	
	Kehitysvammaiset henkilöt	5	
	Vertailuryhmä	50	

Palvelusetelikokeilun tavoitteena on saada kokemuksia ja oppia sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjän mahdollisuudesta valita itse palvelujen tuottaja julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin tuottajista. Kokeilu palvelee Kainuun soten valmistautumista tulevan valinnanvapauslain toteuttamiseen ja antaa kokemuksia muille alueille. Tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden mahdollisuuksia valita palvelun tuottaja, parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua sekä vahvistaa palvelujärjestelmän kannusteita kustannusvaikuttavaan toimintaan ja jatkuvaan kehittämiseen.

Henkilökohtaisen budjetin kokeilussa tavoitteena on kokeilla palvelujen uudenlaista suunnittelun ja toteuttamisen tapaa. Asiakas ja työntekijä laativat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen mukaisen asiakassuunnitelman, jonka perusteella asiakas valitsee palveluntuottajansa itse. Tarvittaessa asiakas saa tuen valinnan tekemiseen asiakasohjaajalta. Kainuun kokeilussa



erityistä huomiota kiinnitetään **syvennetyn asiakasohjauksen** toteuttamiseen HB käytön tukena.

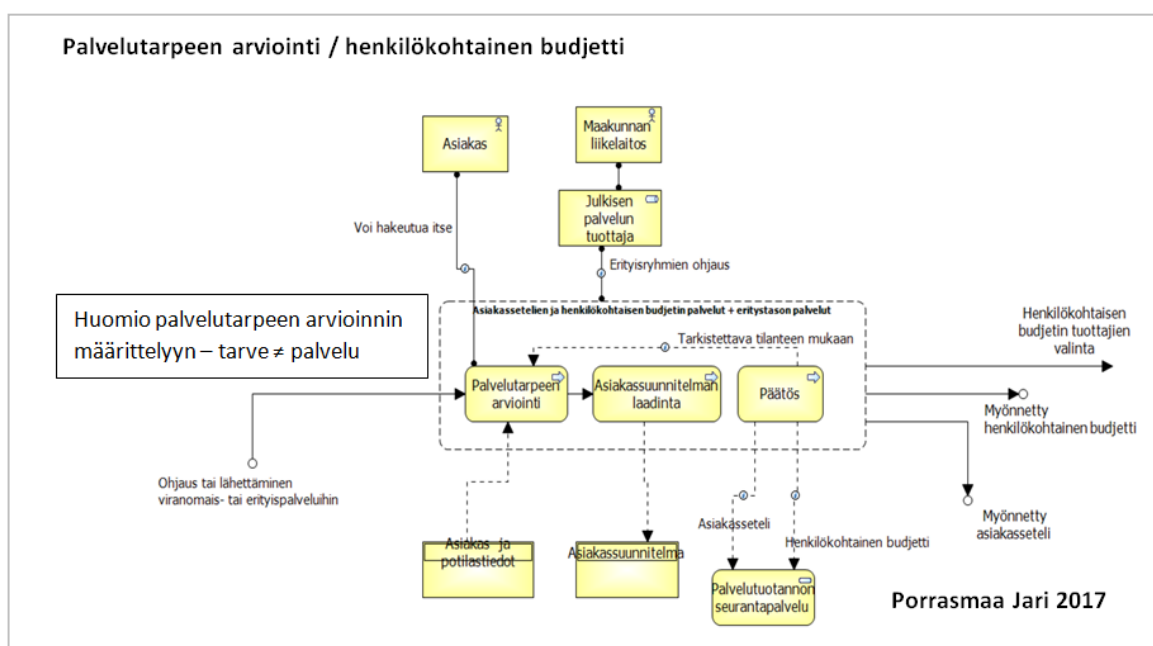
Kyselyin ja haastatteluin selvitetään asiakas- ja työntekijäkokemuksia uudesta toimintatavasta. Nykyiset Kainuun sotella käytössä olevat järjestelmät eivät tue reaaliaikaisen ja automaattisen palautteen saamista asiakkaalta. Kokeilun yhteydessä tehdään selvitystyö asiakaskokemuksen keräämisen tehostamiseksi. (Ks. luku 5.2 Tietojärjestelmät)

Kokeilussa kirkastetaan **maakunnan rooli järjestäjänä** ja luodaan yhtenäinen henkilökohtaisen budjetin toimintamalli eri asiakasryhmille huomioiden heidän erityiset tarpeensa. Tällä hetkellä palveluseteliä käytetään erilaisilla toimintaperiaatteilla eri palveluissa ja erilaisille asiakasryhmille. Palvelutuottajarekisterit ovat eriytyneet eri palveluissa ja kokeilussa on tarkoitus tehdä yksi **yhteinen palvelutuottajarekisteri**. Kainuun sotessa palvelusetelitoiminta toteutetaan tällä hetkellä manuaalisesti. Kokeilun alussa hankitaan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä, jonka avulla digitalisoidaan palveluseteliprosessi sekä yksinkertaistetaan hallintoa. (Ks. luku 5.2)

Henkilökohtaisen budjetin kokeilussa hyödynnetään olemassa olevien palvelusetelikokeilujen kokemuksia ja niissä laadittuja sääntökirjoja sekä käytetään Sitran laatimaa sääntökirjapohjaa. Lisäksi valinnanvapauslain luonnosta peilataan kokeiluun ja pyritään suuntaamaan kokeilun toimenpiteitä tulevan lain hengessä nykyisen lainsäädännön puitteissa.

Kokeilun aikana selvitetään myös sote henkilöstön liiketoimintaosaamisen tarve liittyen HB ja valinnanvapausmuutoksiin, mm. asiakaskokemuksen merkitys korostuu toimintaa ohjaavana elementtinä ("raha seuraa asiakasta"). Valinnanvapaus tuo tullessaan radikaalin temaattisen muutoksen julkiseen sote järjestelmään (järjestä / tuottajat).

Henkilökohtaisen budjetin **palveluprosessi** mallinnetaan QPR ohjelmalla hyödyntäen muiden palvelusetelikokeilujen prosesseja sekä tehtyä kokonaisarkkitehtuuria. Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman teko ja budjetin laskeminen ovat keskiössä unohtamatta asiakkaan roolia päätöksen tekemisessä. Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää huomioida asiakkaan oikeus myös sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, esim. omaistaan tai läheistään hoitavan henkilön vapaa (Shl 27b§).



## 4.1 Kokeilun vaiheistus

Kokeilussa on kolme vaihetta: suunnittelu, toteutus ja arviointi.

### Vaihe 1. Kokeilun **suunnittelu** 12/2017 – 1/2018

- palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän hankinta, kohdistuen HB:in
  - o järjestelmän käyttöönotto maksimissaan 3kk; ei hidasta kokeilua, voidaan toteuttaa manuaalisesti
- hankehenkilöstön rekrytointi 12/2017
- kehittäjätyöntekijäryhmä kokoaminen (asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät) – kokoukset säännöllisesti
- sääntökirjan laatiminen - ehdot ja periaatteet, HB arvon määrittäminen
- asiakastarpeen määrittelyn periaatteet (tarve ≠ nykyinen palvelu)
- viestintä – jatkuvaa koko kokeilun ajan:
  - o palveluntuottajille
  - o kansalaisille
  - o henkilöstölle
  - o asiakasohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden perehdytys
- ”liiketoimintaosaamisen” kartoitus / ja johtopäätökset
- ratkaisukeskeisen työotteen pikakoulutus
- yhteistyö muiden kokeilualueiden ja ministeriön kanssa - jatkuvaa koko kokeilun ajan

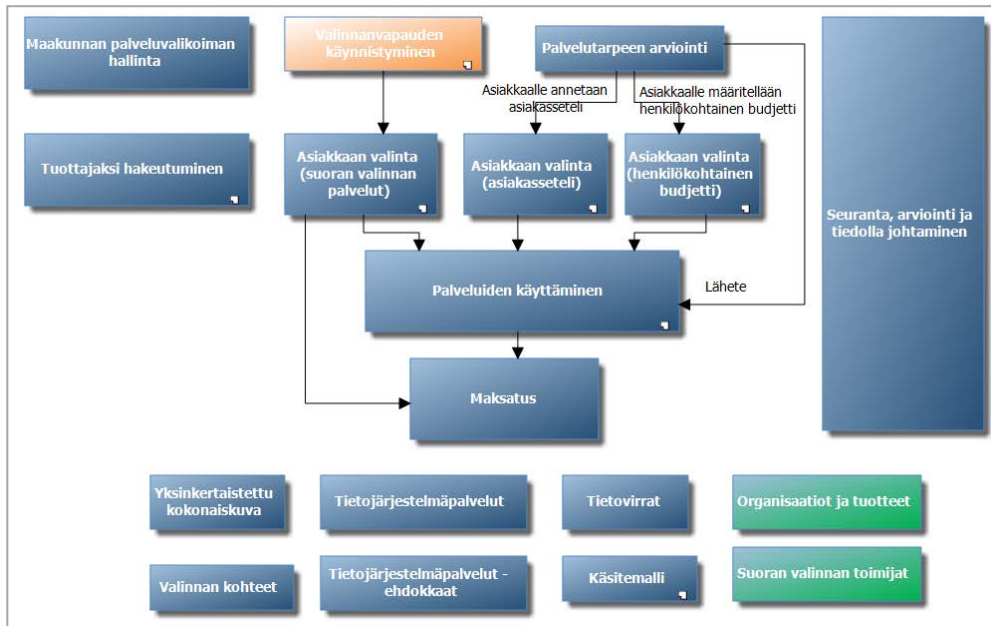
### Vaihe 2. Kokeilun **toteutus** 2/2018 – 12/2018

- palveluntuottajaksi hakeutuminen
  - o uusien palveluntuottajien hakeutuminen palvelusetelituottajaksi
  - o palveluntuottajaksi hakeutumisen prosessin yhtenäistäminen
  - o palveluntuottajien rekisterin laatiminen – olemassa olevien rekisterien yhdistäminen
- kehittäjäasiakasryhmän kokoaminen ja säännölliset kokoontumiset
- asiakastyö
  - o asiakkaiden rekrytointi – ohjaus ja neuvonta normaalissa asiakastilanteessa
  - o ratkaisukeskeinen, syvennetty asiakkaan tuki
  - o asiakaskohtaisen HB arvon määrittäminen ja päätös
  - o jatkuva toiminnan seuranta ja kehitystyö
  - o havainnot ja kokemukset
  - o dokumentointi
- selvitetään automaattisen asiakaskokemuksen/palautteen toteuttaminen

### Vaihe 3. Tulosten **arviointi**

- arviointi ja johtopäätökset 12/2018
- alku- ja loppukysely/haastattelut kokeiluun osallistuville asiakkaille
- alku- ja loppukysely/haastattelut kokeiluun osallistuville työntekijöille
- kysely vertailuryhmäasiakkaille, jotka eivät valitse HB:a
- toimintamallin laajentaminen muille asiakasryhmille

Kokeilussa hyödynnetään tehtyjä valinnanvapauden kokonaisarkkitehtuurin prosesseja. (Jari Porrasmaa 2017: Valinnanvapauden kokonaisarkkitehtuuri – tavoitela ja kehittämispolku. Luonnos.)



## 5. Kokeilun toimenpiteet ja aikataulut

Kokeilu toteutetaan ajalla 1.12.2017 – 31.12.2018. Alustava toimenpidesuunnitelma ja aikataulut on alla olevassa taulukossa. Kokeilulle perustetaan monialainen johtoryhmä.

Taulukko 2. Kokeilun tavoitteet, toimenpiteet ja aikataulu

Kokeilun tavoite	Toimenpide	Aikataulu
<b>Kokeilla palvelujen uudenlaista suunnittelun ja toteuttamisen tapaa</b>	sääntökirjan laatiminen	12/2017-1/2018
	HB julkisten palvelujen yksikköarvon määrittely (hyödynnetään jo tehtyä tuoteistusta)	12/2017-1/2018
	pikakoulutus ratkaisukeskeisyydestä	1/2018
	viestintä palveluntuottajille, asiakkaille, työntekijöille verkossa, lehdissä ja radiossa, sisäiset koulutukset	12/2017 →
	käytännön asiakastyö ja syventävä asiakasohjaus	2/2018 →
	kehittäjätyöntekijäryhmä kokoaminen ja toiminta kokeilun ajan	12/2017 →
	alku- ja loppukyselyt työntekijöille	2/2018 ja 11/2018
	liiketoimintaosaamiskartoitus	6/2018
<b>Asiakkaan aseman vahvistaminen</b>	kokeilun johtopäätösten teko	12/2018
	palvelutarpeen arviointi	2/2018 →
	asiakas voi valita HB:n tai olla valitsematta, valitessaan HB:n asiakas itse valitsee palveluntuottajansa	2/2018 →
<b>Saada asiakaskokeimuksia HB:sta</b>	asiakaskohtaisen HB arvon määrittäminen	2/2018 →
	alku- ja loppukyselyt/haastattelut	2/2018 ja 11/2018
	kysely verrokkiryhmälle	2/2018 →
	kehittäjäasiakasryhmän kokoaminen ja toiminta kokeilun ajan	5/2018 – 12/2018
<b>Maakunnan järjestäjän roolin yhtenäistäminen palvelusetelitoiminnan hallinnoijana</b>	automaattisen/digitaalisen/mobiiliin ja nopean asiakaspalautteen saamisen mahdollisuuden selvittäminen	12/2017-1/2018
	palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän hankinta ja käyttöönotto	12/2017- 2/2018
	luodaan Kainuun sotelle yhteinen toimintamalli tuottajaksi hakeutumisen prosessille	1/2018-3/2018
	palveluntuottajien julkaiseminen Kainuun soten verkkosivuille/hyvinvoinnin palvelutarjottimella	2/2018 →
	asiakkaan valitsevat palveluntuottajat merkitään asiakassuunnitelmaan	2/2018 →
	kerätään kokemukset HB palveluntuottajilta	11/2018
	syvennetään HB prosessikuvausta	6/2018

## 5.1 Kokeilun yhteistyökumppanit

Kokeilussa tehdään yhteistyötä sekä kolmannen sektorin että yrittäjien kanssa. Järjestötoimijoita edustavat Kainuun Nuotta ry ja JärjestöKainuu 2.0 – hanke. Kainuun Yrittäjät toimii yrittäjien etujärjestönä. Yhteistyökumppaneiden kanssa hahmotetaan tulevaa toimintaympäristöä ja kannustetaan toimijoita aktivoitumaan palvelutuotannossa sekä toimimaan kokeilussa viestin viejinä kansalaisille.

Kainuun Nuotta ry on Kainuun kylä- ja asukas- ja kaupunginosayhdistysten kattojärjestö. Jäseniä järjestössä on noin 150. Yhdistys toimii koko Kainuun alueella. Kainuun Nuotta on reagoinut toimintaympäristön muutokseen olemalla mukana kehittämistyössä, tuomalla esiin monikulttuurisuutta ja järjestötoimintaa voimavarana ja mahdollisuutena. Kainuun Nuotta toimii aktiivisesti paikallisissa, alueellisissa ja valtakunnallisissa verkostoissa. Päätoimialueita ovat maaseudun ja alueiden palvelut, yrittäjyys, yhteiskunnallinen yrittäjyys, työllisyyden hoito, syrjäytymisen ehkäisy, monikulttuurisuus ja lähidemokratia. Tällä hetkellä Kainuun Nuotta työstää rahoitushakemusta maakuntaliitolle koskien selvitystyötä ”Maaseudun palvelut osana maakunta- ja sote-uudistusta”.

Kainuussa on meneillään JärjestöKainuu 2.0 -hanke, jonka päätavoitteena on turvata kainuulaisten järjestöjen elinvoima ja rooli kainuulaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä vahvistaa järjestöjen roolia maakuntauudistuksessa. Toiminta-alueena on koko Kainuun maakunta. Hanketta hallinnoin MLL:n Kainuun piiri ry.

Kainuun Yrittäjien tarkoituksena on asiantuntijana ja vaikuttajana parantaa yritysten ja yrittäjien kannattavan toiminnan edellytyksiä, lisätä yrittäjien painoarvoa yhteiskunnallisessa päätöksenteossa, luoda myönteistä asennetta yrittäjyydelle sekä tuottaa jäsenpalveluita.

Lisäksi käymme keskustelua alueella toimivat vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa valinnanvapaudesta ja erityisesti henkilökohtaisen budjetin kokeilusta.

Sitoudumme yhteistyöhön muiden kokeilualueiden, STM:n ja THL:n kanssa.

Yhteistyökumppanit/asiantuntijapalveluostot:

- o Kajaanin ammattikorkeakoulu, liiketalousosaamisen kartoitukseen osaamisen tuki
- o Yritys Y, automaattisen asiakaspalautteen toteutuksen selvitys
- o Yritys X, palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän hankinta ja kehitystyö

## 5.2 Tietojärjestelmät

Kokeilussa hyödynnetään Kanta- ja Suomi.fi-palveluita eikä kokeilussa tehdä sellaisia ratkaisuja, jotka olisivat ristiriidassa valtakunnallisen kokonaisarkkitehtuurin kanssa. Kainuun sote on liittynyt terveydenhuollon osalta Kanta-palveluihin marraskuussa 2014. Sosiaalihuollon osalta Kanta-arkistoon liittymiseen Kainuun sotella ei ole vielä valmiuksia eikä liittymisestä ole tehty päätöksiä. Terveydenhuollossa käytetään sekä erikoissairaanhoidossa että perusterveydenhuollossa samaa Tiedon LifeCare asiakas-/potilastietojärjestelmää, joka on käytössä myös vanhuspalveluissa. Muissa sosiaalihuollon palveluissa on käytössä CGI:n ProConsona-asiakastietojärjestelmä. Kainuun sote on kuvannut palveluitansa Suomi.fi-Palvelutietovarantoon, palvelujen määrittelyssä on käytetty kansallista palveluluokittelua. Palvelut kuvataan tehtävälle asetettuun määräaikaan (1.12.2017) mennessä myös erikoissairaanhoidon palvelujen osalta.

LifeCaressa ei ole vielä valmiutta tallentaa Kanta-palveluihin palveluseteliä vastaavaa ostopalveluvaltuutusta, joka mahdollistaa tietojen hyödyntämisen ja tallentamisen Kanta-

palveluista. Lakisääteinen takaraja tälle on 31.12.2017 ja toiminnallisuus hankitaan heti, kun järjestelmätoimittaja pystyy sen toimittamaan. Henkilökohtaisen budjetin kokeilussa tätä toiminnallisuutta ei tarvita, ellei budjetilla hankita terveydenhuollon palveluita, koska sosiaali- huollon tietoja ei ole vielä Kanta-palveluissa.

Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu toteutetaan kokeilussa ennen kansallisen valinnanva- pauden tiedonhallintapalvelun käyttöönottoa hyödyntämällä Kainuun sotien kehittämää Hy- vinvoinnin palvelutarjotinta ja Kainuun sotien verkkosivuja. Kokeilun alussa Kainuun sote hankkii Palveluseteli-/ostopalvelu -järjestelmän, jonka avulla asiakkaalle myönnettyjä palvelu- jen hankinta- ja käyttöoikeuksia ja niiden maksatuksia hallinnoidaan. Asiakas voi seurata oman henkilökohtaisen budjettinsa toteumaa hankittavassa Palveluseteli- /ostopalvelujärjestelmässä, johon asiakas kirjautuu omilla pankkitunnuksilla. Myös asiakas- maksuliikenteessä hyödynnetään hankittavaa palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmää.

Tavoitteena on, että palveluntuottajien tiedot ja hyväksyntä hallitaan tuottajahallintapalvelus- sa ja palveluiden käytöstä syntyvät tapahtuma- ja taloustiedot ovat siirrettävissä palvelutuo- tannon seurantapalveluun maksatusta, raportointia ja seurantaa varten. Jatkossa tuottajien vertailu ja tuottajien valinta tapahtuu Omakanta-palvelussa, mitä varten tarvitaan rajapinta. Tuottajien valintatieto näkyy myös Omakannassa ostopalveluvaltuutuksen kautta – seteli- ja henkilökohtaisen budjetin käyttöliittymätason integraatio Omakantaan (kertakirjautuminen ja määritellyt siirtymät web-portaalien välillä) kehitetään yhdessä palveluseteli- /ostopalvelujärjestelmän toimittajan kanssa. Kokeilussa huolehditaan, että Kainuun sotella on valmiudet hyödyntää tulevaisuudessa valtakunnallista ratkaisua. Ostopalveluvaltuutus kos- kee sote-palveluja. Henkilökohtaisen budjetin osalta ostopalveluvaltuutusta tulee ”tuunata” mikäli asiakkaan valinta koskee muita kuin sote-palveluja.

Kokeilun aikana selvitetään ja mahdollisesti kokeillaan automaattista reaaliaikaista asiakas- palautejärjestelmää, jolla asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen on tehok- kaampaa. Kokeilun aikana hyödynnetään asiakaspalautetta ja muuta kokeilusta saatavaa seurantatietoa tiedolla johtamisessa ja toiminnan ohjaamisessa ja selvitetään mahdollisuudet sähköisen Johdon eTyöpöytä -ratkaisun kehittämisessä näiltä osin.

Ennen kansallisten ratkaisujen (Neuvontapalvelut kansalaisille ja palveluntuottajille sekä Va- linnanvapauden tiedonhallintapalvelu) valmistumista kokeilussa hyödynnetään Kainuussa käytössä olevia tietojärjestelmäratkaisuja kuten Kainuussa kehitettyä Hyvinvoinnin palvelu- tarjotinta (palveluhakemisto), joka kokoaa Kainuun alueen hyvinvointipalvelut sähköiselle palvelualustalle. Sen kautta ihmiset voivat löytää Kainuun alueella toimivia julkisia, yritysten tai järjestöjen tuottamia palveluja – julkisesti tuotettuja tai itse maksettavia. Kainuun sotessa käytössä olevaa sähköistä asiointipalvelu Omasotea hyödynnetään kokeilussa mm. tiedotet- taessa asiakasta henkilökohtaisen budjetin päätöksestä.

Taulukossa 3 on esitetty henkilökohtaisen budjetin kokeilussa tarvittavat tehtä- vät/tietojärjestelmän roolit sekä Kainuun sotien nykyiset että kehitteillä olevat valmiudet tehtä- vittäin aikatauluineen. Kokeiluun liittyviä tehtäviä/tietojärjestelmän rooleja ovat: Neuvontapal- velut kansalaisille, Neuvontapalvelut palveluntuottajille, Tuottajahallintapalvelut, Myönnetyt palvelut, Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelu, Palveluiden käyttäminen, Palvelutuotan- non seurantapalvelu ja Asiakaspalautte. Lisäksi taulukossa esitetään suunnitelma, miten ko- keilun aikana toimitaan ennen kuin tehtävissä vaaditut tietojärjestelmäratkaisut ovat käytettä- vissä.

Taulukko 3. Kainuun soten nykyiset ja kehitteillä olevat ICT-ratkaisut tehtävittäin

Tietojärjestelmän rooli / tehtävä	Tarkennettu tehtävä	Nykyiset valmiudet	Kehitteillä olevat valmiudet / aikataulu
Neuvontapalvelut kansalaisille	Kansalaisneuvonta valinnanvapaudesta	Ei ole vielä kansallisia ratkaisuja Asiakasohjaajat, Kainuun sotien verkosivut, Hyvinvoinnin palvelutarjotin	Kelan vastuulla valtakunnan tasolla, Suomi.fi  Maakunnallisesti voidaan hoitaa kokeilun ajan nykyisillä valmiuksilla.
Neuvontapalvelut palveluntuottajille	Tuottajien neuvonta valinnanvapaudesta	Ei ole vielä kansallisia ratkaisuja Kainuun sotien face to face -tilaisuuDET Kainuun sotien verkosivut, Hyvinvoinnin palvelutarjotin	Kelan vastuu  Maakunnallisesti voidaan hoitaa kokeilun ajan nykyisillä valmiuksilla.
Tuottajahallintapalvelu	1. Palveluntuottajien ilmoittautuminen ja hyväksyntä. 2. Sopimuksen tekeminen ja elinkaaren hallinta. 3. Tuottajan omien tietojen ylläpito.	1. Palveluntuottajat ilmoittautuvat ja järjestäjä hyväksyy ne manuaalisesti. 2. Sopimukset ja niiden elinkaari hoidetaan manuaalisesti. 3. Järjestäjä ylläpitää tuottajan tietoja manuaalisesti.	Palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmä hankitaan kokeilun alussa. Kokeilun aikana kehitetään yhdessä järjestelmäntoimittajan kanssa seteli- ja henkilökohtaisen budjetin käyttöliittymätason integraatio Omakantaan  Tuottajahallintapalvelu hoidetaan nykyisillä valmiuksilla manuaalisesti palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmän hankintaan saakka.
Myönnetty palvelu	Palvelutarpeen arviointi Päätös asiakkaalle henkilökohtaisesta budjetista Henkilökohtaisen budjetin arvon määrittely Asiakkuuksien hallinta Asiakasmaksut	Asiakas-/potilastietojärjestelmässä asiakassuunnitelma. Päätös asiakkaalle manuaalisesti. Budjetin arvon määrittely manuaalisesti Asiakkuuksien hallinta asiakas-/ potilastietojärjestelmässä Kuntayhtymä perii asiakasmaksulain mukaiset maksut asiakkaalta	Päätös kirjataan asiakas-/ potilastietojärjestelmään, josta se siirtyy palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmään. Integraatio LifeCaresta ja ProConsonasta hankittavaan palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmään toteutetaan v. 2018 aikana.  Päätös/tieto päätöksestä lähetetään asiakkaalle Omasote-palvelun kautta kokeilun ajan. Mikäli asiakas- ja potilastietojärjestelmät mahdollistavat päätöstiedon lähettämisen Suomi.fi-viestin kautta

			<p>asiakkaalle, toiminto otetaan käyttöön.</p> <p>Asiakkuuksien hallinta asiakas- ja potilastietojärjestelmässä / hankittavassa palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmässä.</p> <p>Asiakasmaksuliikenteessä hyödynnetään hankittavaa palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmää. Ennen järjestelmän käyttöönottoa laskutus hoidetaan nykyisillä menetelmillä.</p>
Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Palveluhakemisto/ palveluvalikoima (sote-palvelut)</li> <li>2. Valinnanvapauden tietopalvelu</li> <li>3. Henkilökohtaisen budjetin seuranta</li> </ol>	<p>Hyvinvoinnin palvelutarjotin ja Kainuun soten verkkosivut</p> <p>Ei nykyistä valmiutta.</p>	<p>Kainuun soten tiedot ovat Sote-organisaatiorekisterissä ja palvelut on kuvattu PTV:hen THL:n palveluluokituksella.</p> <p>Kansallinen asiakkaan suoran valinnan toteuttava palvelu (Suomi.fi ja Omakanta) otettavissa käyttöön kansallisen aikataulun mukaisesti 7/2018.</p> <p>Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu toteutetaan kokeilussa ennen kansallisen ratkaisun käyttöönottoa nykyisillä valmiuksilla.</p> <p>Henkilökohtaisen budjetin seuranta toteutetaan hankittavalla Palveluseteli-/ ostopalvelujärjestelmällä, johon asiakas kirjautuu omilla pankkitunnuksilla ja voi seurata budjetin toteumaa. Huolehditaan, että Kainuun sotella on valmiudet hyödyntää tulevaisuudessa valtakunnallista ratkaisua.</p> <p>Henkilökohtaisen budjetin seurannassa toimitaan väliaikaisena ratkaisuna manuaalisesti hyödyntäen Kainuun soten Omasote-palvelua.</p>



<p>Palveluiden käyttäminen</p>	<p>Ostopalveluvaltuutus</p>	<p>Hyödynnetään olemassa olevaa ostopalveluvaltuutusta terveydenhuollon osalta (31.12.2017 mennessä). Sosiaalihuollon osalta ei ole olemassa nykyistä käytäntöä.</p>	<p>Kainuun sote on liittynyt terveydenhuollon osalta Kanta-palveluihin 11/2014. Sosiaalihuollon Kantaan liittymisen aikataulu on avoin Kainuun sotessa, ei päätöstä asiasta.</p> <p>Mitä ostopalveluvaltuutus tarkoittaa henkilökohtaisessa budjetissa: Määritellään yhteistyössä muiden kokeiluun osallistuvien tahojen kanssa.</p> <p>Miten palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmää pitää kehittää – vai pitääkö kehittää, jotta henkilökohtaisesta budjetista tallennettavat tiedot olisi järjestäjän käytettävissä? Muut kuin sote-tuottajat?</p>
<p>Palvelutuotannon seurantapalvelu</p>	<p>Palveluiden käytöstä syntyvät tapahtuma- ja taloustiedot siirretään palvelutuotannon seurantapalveluun maksatusta, raportointia ja seurantaa varten</p>	<p>Palveluntuottajilta lasku, josta tarvittavat tiedot siirretään manuaalisesti järjestelmiin. Tarvittava raportointi ja seuranta saadaan asiakastieto- ja taloushallinnon järjestelmistä ja manuaalisesti.</p>	<p>Palveluseteli-/ostopalvelujärjestelmä hankinnassa. Sen kautta saadaan vaaditut tiedot.</p> <p>Integraatio taloushallinnon järjestelmään v. 2018 aikana. Järjestäjällä on mahdollisuus seurata kustannusten ja suoritteiden muodostumista sote-tietopaketeissa, maakunnittainen vertailu. Ei vielä kokeilun aikana.</p>
<p>Asiakaspalaute</p>	<p>Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen</p>	<p>Sähköinen palautteen antomahdollisuus on olemassa, mutta ei automaattisesti asiakkaan palvelutapahtumaan liittyvää palautejärjestelmää.</p>	<p>Kokeilun aikana selvitetään ja mahdollisuuksien mukaan kokeillaan automaattista palautejärjestelmää. Järjestäjän ja tuottajien tarpeet huomioidaan.</p>

### 5.3 Toimenpiteet toimintamallin laajentamiseksi

Kokeilu on suunniteltu yhdessä palveluja toteuttavan operatiivisen toiminnan kanssa. Sote kuntayhtymän johto on sitoutunut tuleviin uudistuksiin. Kokeiluhenkilöstö tulee osallistumaan eri työryhmiin sekä palavereihin, jotta tiedonkulku varmistuu sekä tarvittavat muutosten linjaukset saadaan riittävän nopeasti. Kokeilussa hyödynnetään mm. organisaatiossa olevaa Lean kehittämistekniikan osaamista.

Kehittäjätyöntekijät ja kehittäjäasiakkaat omalta osaltaan juurruttavat kehitettyjä toimintamalleja. Kokeilutyö tapahtuu osallistaen mahdollisimman paljon toimijoita kokeiluun. Päätöksentekoa vaativat asiat viedään sote hallituksen tai muun asianosaisen päättäjän käsiteltäviksi.

Kokeilua tehdään dialogissa eri toimijoiden kanssa ja tällä varmistetaan myös toiminnan juurtuminen.

Kokeilun arviointivaiheessa tehdään analyysia siitä, voidaanko toimintamallia laajentaa koskemaan muitakin asiakasryhmiä kuin kokeilussa mukana olleet. Tärkeää on myös arvioida palveluntuottajien mahdollisuuksia ja halukkuutta toimia palvelusetelituottajina; millä tavalla tuetaan palvelutuotannon lisäämistä ja laajentumista esim. pieniin kuntiin.

## 6. Tarvittavat voimavarat

### 6.1 Kokeilussa tarvittava/palkattava henkilöstö

Kainuun sote, kehittäminen ja suunnitteluyksikkö, palkkaa kokeiluun projektipäällikön, HB-suunnittelijan sekä assistentti/viestijän. Työpanoksen siirtona siirretään asiakastyöstä yhden henkilötyövuoden verran työpanosta sekä vanhuspalveluista että vammaispalveluista. Lisäksi 50 % taloussuunnittelijan työpanos ja 50 % ict suunnittelija toteutetaan työpanoksen siirtona.

Kokeilun projektipäällikkö vastaa kokeilun johtamisesta ja taloudesta, työntekijöiden ohjauksesta ja osallistuu hankkeen sisällön mukaisesti kehittämistehtäviin mm. vastaa viestinnästä ja kumppanuuksien rakentamisesta ja ylläpidosta sekä toimii johtoryhmän esittelijänä. Vastaa kokeilun yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Vastaa maakunnan järjestäjän roolin ja prosessien kirkastamisesta ja kuvaamisesta sekä yleensä dokumentaatiosta. Vastaa osaltaan kyselyjen toteuttamisesta sekä kokeilun muusta tietotuotannosta.

HB-suunnittelija vastaa sääntökirjan laadinnasta yhdessä asiakastyötä tekevien työntekijöiden kanssa (asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät). Tukee asiakastyöntekijöitä HB:n toteuttamisessa sekä on yhdyslinkkinä muihin HB kokeiluihin välittäen kokemuksia. Tehtävänä on myös palvelusetelilain ja sosiaalihuoltolain mahdollisuuksien kirkastaminen asiakaslähtöisen työn toteuttamiseksi ja mahdollisten toimintamallien muutostarpeiden esille tuominen yhdessä asiakastyöntekijöiden kanssa. Vetää kehittäjätyöntekijä ja -asiakastyöryhmiä. Vastaa osaltaan kyselyiden toteuttamisesta. Vastaa osaltaan kokeilun tietotuotannosta.

Assistentti/viestijä vastaa kokeilun viestinnästä sekä muista kokeilusihteerin tehtävistä (kokousmuistiot, taloushallinto, arkistointi, dokumentointi).

Tarkempi tehtäväjako tehdään rekrytointien tapahduttua siten, että työntekijöiden osaaminen ja asiantuntijuus tulee hyödynnettyä.

Työpanoksen siirtona tapahtuva:


- Asiakastyöntekijät (hvt x 2) vastaavat HB:n toteuttamisesta, osallistuvat sääntökirjan laatimiseen, osallistuvat kehittäjätyöntekijäryhmään sekä vastaavat osaltaan kokeilun tietotuotannosta.
- Ict-suunnittelija (hvt x ½) tehtävänä on toimia asiantuntijana ja ict tukena järjestelmärajapintojen ja -liittymien osalta. Vastaa osaltaan kokeilun tietotuotannosta.
- Taloussuunnittelija (hvt x ½, 6 kk) tehtävänä on antaa asiantuntija-apua HB budjettien arvon määrittämisessä sekä HB-maksatuksiin ja HB-kirjanpitoon liittyvissä asioissa. Vastaa osaltaan kokeilun tietotuotannosta.

Kokeilun tukena, ohjaajana sekä asiantuntijoina toimivat Kainuun soten vakituiset kehittämissen ja suunnitteluosastojen asiantuntijat sähköisten palvelujen, tiedolla johtamisen, terveyden edistämisen sekä sosiaalipalvelujärjestelmän asioissa.

### 6.2 Budjetti

Kokeilun kokonaisbudjetti on 557 700 €, johon haetaan 80 % valtionosuutta 446 160 €. Henkilöstömenot on laskettu Kainuun soten normaalin kustannustason mukaisesti, esim. henkilöstön palkkauskustannukset ovat vakiintuneiden käytäntöjen mukaiset ja sivukulut yleisten määräysten mukaiset.

Henkilökohtaiset budjetit pyritään toteuttamaan kustannusneutraalisti. Budjettiin on kuitenkin varattu 100 000 € lisäkustannuksien varalle: 2 000 € x 50 (kohderyhmässä olevien asiakkaiden lukumäärä). Tällä lisäkustannuksella varaudutaan siihen, että henkilökohtaisen budjetin asiakas saa tarpeenmukaisen budjetin, koska joiltakin osin asiakkaiden saamaa tukea on ohjannut/vähentänyt oman toiminnan niukkuus. Esimerkiksi asiakkaalla on todettu tarve, johon on myönnetty päivätoimintaa toimintakeskuksen toiminta-ajaksi kolme päivää / viikko, kun asiakkaan tarve on viisi päivää / viikko.

<b>KOKEILUN MENOT JA RAHOITUS</b>				
				
<b>HAKIJA JA HANKE</b>				
<b>Hakija</b>				
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä				
<b>Kokeilun nimi</b>				
Kainuun palvelusetelikokeilu - Henkilökohtainen budjetti HB				
Huom! Lomake laskee automaattisesti sinisellä olevat summarivit, kun vuosikohtaiset ja yksityiskohtaisemmat tiedot on viety lomakkeeseen.				
<b>MENOT JA RAHOITUS</b>				
	Vuosi	Vuosi	Vuosi	Yhteensä
		2 017	2 018	
<b>Henkilöstömenot, joista</b>	0	23 450	267 300	290 750
Projektiin palkattava henkilöstö		12 050	144 300	156 350
Työpanoksen siirto		11 400	123 000	134 400
<b>Palvelujen ostot yhteensä, josta</b>	0	54 200	28 100	82 300
Toimisto-, pankki- ja asiantuntijapalvelut		52 000	13 500	65 500
Painatukset ja ilmoitukset		1 000	2 000	3 000
Majoitus- ja ravitsemuspalvelut		200	1 800	2 000
Matkustus- ja kuljetuspalvelut		600	7 200	7 800
Koulutus- ja kulttuuripalvelut		200	1 800	2 000
Muut palvelujen ostot		200	1 800	2 000
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>		3 500	1 400	4 900
<b>Vuokrat</b>		750	9 000	9 750
<b>Investointimenot yhteensä, josta</b>	0	70 000	0	70 000
Aineettomat hyödykkeet				0
Koneet ja kalusto				0
Muut investointimenot		70 000		70 000
<b>Muut menot ("riskintasaus")</b>			100 000	100 000
<b>Menot yhteensä = Kokonaiskustannukset</b>	0	151 900	405 800	557 700
- Valtionavustukseen oikeuttamattomat kustannukset				0
- Tulorahoitus				0
- Muu kuin julkinen rahoitus				0
<b>Valtionavustukseen oikeuttavat kustannukset</b>	0	151 900	405 800	557 700
<b>Kokeilutoimijoiden oma rahoitusosuus</b>		30 380	81 160	111 540
<b>Muu julkinen rahoitus</b>				0
<b>Haettava valtionavustus</b>	0	121 520	324 640	446 160
<b>ALLEKIRJOITUS</b>				
<b>Paikka ja aika</b>	<b>Allekirjoitus ja tehtävänimike</b>			
Kajaani 31.10.2017	Esa Ahonen, vs. kuntayhtymän johtaja			

## 7. Viestintä ja vaikuttaminen

### 7.1 Viestintä- ja vaikuttamissuunnitelma

Ydinviesti: Asiakkaana sinulla on oikeus valita henkilökohtaisen budjettisi puitteissa.

Ydinviesti voi vielä täsmentyä kokeilun alkaessa ja yhteistyössä kehittäjäasiakkaiden kanssa.

Viestinnässä käytetään normaaleja viestintäkeinoja: sosiaalinen markkinointikampanja, mediatilaisuudet, joiden tuloksena lehtiartikkeleita ja radio infoja, lehdistölle maksutta julkaistavaksi tarjottavat asiantuntija-artikkelit, sosiaalinen media (facebook, Twitter) sisäinen intra ja ulkoinen internet. Viestinnässä hyödynnetään yhteistyökumppaneiden laajoja verkostoja.

Kainuun sotella on omat kehittämistoiminnan verkkosivut, jonne hankkeessa tuotettua materiaalia viedään.

Kokeilun alussa tehdään tarkempi viestintäsuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan sekä organisaation sisäinen että ulkoinen viestintä, viestintä hankkeen kumppaneiden kesken. Viestintää toteutetaan aktiivisesti sidosryhmien ja muiden kumppaneiden kanssa. Viestinnässä huomioidaan ennakoiva viestintä sekä viestinnän vuorovaikutuksellisuus.

## 8. Toiminnan arviointi

### 8.1 Riskien tunnistaminen ja riskien hallintasuunnitelma

Riski	Riskin minimointiin tähtäävät toimenpiteet
<b>Aikataulu</b>	Kokeilu aikataulutetaan välitavoitteiden mukaan. Suunnittelijat, operatiivisten palveluiden johto, kehittämissyksikkö sekä kokeilun ohjausryhmä seuraavat aktiivisesti aikataulun toteutumista ja vievät kokeilua suunnitelman mukaisesti eteenpäin.
<b>Viestintä</b>	Riittävän tarkka viestintäsuunnitelma, johon kirjataan huolellisesti viestinnän tahot ja keinot, sekä noudatetaan suunnitelmaa. Projektipäällikkö vastaa viestintäsuunnitelman toteuttamisesta assistentin kanssa ja muut toimijat ja kumppanit toteuttavat tahoillaan viestintää. Viestitään riittävän usein ja säännöllisesti sekä käytetään erilaisia viestintävälineitä ja -tapoja. Viestinnässä toteutetaan avoimuutta ja dialogisuutta.
<b>Henkilöstö</b>	Ammattitaitoinen henkilöstö, joka on perehdytetty hyvin. Kokeilun henkilöstö toimii osana Kainuun sotea organisaation sisällä yhteistyössä eri vastuualueiden kanssa. Kokeilun hallinnoinnista vastaava kehittämis- ja suunnitteluosasto on kokeiluhenkilöstön tukena ja reflektioijana. Operatiivisen toiminnan muu henkilöstö osallistetaan kokeiluun aktiivisella dialogisella yhteistyöllä. Kokeilussa tehdään systemaattista dokumentointia heti alusta alkaen ja näin estetään tietokatkokset, mikäli kokeiluhenkilöstö vaihtuu.
<b>Hallinnointi</b>	Kehittämis- ja suunnitteluosasto on toteuttanut ja hallinnoinut erilaisia ja eri rahoitteisia hankkeita jo yli 10 vuotta hyvin tuloksin, joten riski epäonnistua hallinnoinnissa ei ole suuri. Myös ammattitaitoinen kokeiluhenkilöstö ja heidän vastuunsa osaamisensa ja ammatillisuutensa ylläpitämisestä pienentävät hallinnoinnin epäonnistumista. Oikea-aikaiset, riittävän yksiselitteiset ohjeet ja hanketapaamiset (STM/AVI) tukevat hallinnoinnin onnistumista. Keskusteluuyhteys STM/AVI on sujuvaa.
<b>Sitoutuminen</b>	Kokeilutyöntekijöiden sitoutumista hanketyöhön edistetään hyvällä vakituisen kehittämisshenkilöstön tuella sekä hyvän työyhteisön ja työhyvinvoinnin edistämällä. Kokeiluhenkilöstö saa reflektiivistä tukea kokeilun toteutukseen sekä kehittämissyksiköstä että operatiivisista palveluista. Johtoryhmä ja muut työryhmät sidotaan kokeiluun dialogilla kokeilun merkityksellisyydestä ja tulosten/onnistumisen vaikutuksellisuudesta. Kokeilun aktiivinen julkisuudessa oleminen tukee toimijoiden sitoutumista kokeiluun. Tarvittavat päätökset viedään asianomaiseen päätöksentekoon mahdollisimman pian.
<b>Kokeilun toimenpiteet</b>	Riittävän yksityiskohtainen kokeilusuunnitelma tukee toimenpiteiden toteutumista. Ajankohtaisen tiedon käyttäminen kokeilun suunnittelussa ja menetelmissä.
<b>Taloudelliset riskit</b>	Kokeilun budjettia noudatetaan. Riski pieni, koska organisaatiolla hyvä taloushallinnon seurantajärjestelmä, ja vuosien kokemus hyvästä hankkeiden taloudenpidosta.

### 8.2 Itsearviointin toteutus ja väliarviointi

**Kokeilun seuranta** valmistellaan osaksi sen toteutusta, suhteellisen perinteisellä tyylillä. Seuranta on kokeilun toteutuksen ohjaamista kohti suunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita sen omalla ohjausjärjestelmällä, jossa johtoryhmä yhdessä kokeilun työntekijöiden kanssa johtavat kokeilun parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Seurannan fokus on resurssien käytössä ja resursseilla aikaan saatavassa toiminnassa sekä niiden ohjauksessa (prosesseissa) siten, että tavoitteita kohti edetään mahdollisimman tehokkaasti.

## Arviointi

Arvioinnin tarkoituksena on tukea kokeilun seuranta ja arvioida kokeilua kriittisesti, mutta toimintaa tukien ja rakentavasti kehittäen. Arvioinnissa pyritään löytämään niitä mekanismeja, joilla tehokkuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus voidaan jatkossa parhaiten saavuttaa. Alku- loppukyselyt ja haastattelut toteutetaan kokeiluun osallistuville asiakkaille ja työntekijöille, lisäksi laaditaan kysely verrokkiryhmälle. Mahdollista on tehdä myös verrokkiarviointia muiden kokeilualueiden kanssa.

## Arvioinnin tavoitteet ja viitekehys

Kokeilun arviointi tehdään jatkuvana arviointina, seurannan tukena. Arvioinnissa tarkastellaan tavoitteiden relevanssia, toteutusprosessin sujuvuutta ja tehokkuutta sekä tuloksia ja vaikutuksia. Arviointi tuottaa muutosehdotuksia tavoitteiden saavuttamiseksi ja luontevan, vaikuttavan toimintamallin synnyn varmistamiseksi. Arviointi on osa jatkuvaa laadun arviointia ja varmistusta siten, että sen arviointitulokset voidaan ottaa huomioon kokeilun ohjauksessa, siis etenemisen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Arviointi auttaa myös kriittisen kokonaiskuvan muodostamiseen kokeilun roolista toimintaympäristössään. Sen tehtävänä on tuoda esille onnistumiset ja epäonnistumiset sekä niiden syyt ja seuraukset. Arviointi on osa yhteistä oppimisprosessia ja seurantatiedon tuottamisprosessia, myös valtakunnalliselle seurannalle. Tämän vuoksi tiedon jatkuva tuottaminen ja jakaminen sekä dialogi toteuttajien kesken ovat arvioinnin ydintehtävä.

Arvioinnin kohteena ovat mm. seuraavat asiat:

- Kokeilun käynnistyminen, toteutuksen ja yhteistyön sujuminen (toimeenpano sekä keinot ja ohjaus) - tehdäänkö asioita oikein?
- Kohderyhmään kohdistuvien interventoiden (HB) onnistuminen - tehdäänkö interventio oikein ja saadaanko aikaan tavoiteltuja asioita?
- Kokemukset HB:n toteuttamisesta?
- Onnistumiset ja epäonnistumiset – mitä opitaan ja miten opit huomioidaan jatkossa?

Arvioinnin tuloksena syntyy analyysejä, tulkintoja, suosituksia ja toimenpide-ehdotuksia ongelmakohdrien ja hyvien käytäntöjen huomioimiseksi kokeilun aikana ja jatkossa. Tavoitteena on siis konkretisoida keskeiset tuotokset ja niiden syntyprosessi, tulokset kohderyhmissä ja tukea kokeilun eri osatoimintojen vaikuttavaa jatkototeutusta sekä jatkon suunnittelua.

Kokeilun arviointiin luodaan loogisen viitekehysten pohjalta oma arvioinnin viitekehys, johon aineistot kootaan.

## 8.3 Arvio kokeilun yritysvaikutuksista

Kokeilulla on todennäköisesti positiivisia yritysvaikutuksia. Yritysvaikutukset kohdistuvat todennäköisimmin Kainuun alueella hieman eri tavoin, suurimmat vaikutukset ovat suurimmassa alueen kunnissa (Kajaani, Sotkamo, Suomussalmi), joissa asiakasmäärät ovat suurimmat.

Kokeilun kautta voidaan saada esille uudenlaisia tarpeita, joihin yritykset voivat kehittää palvelutuotteita tai muita ratkaisuja.

Kaiken kaikkiaan kokeilulla on alueen elinvoimaa vahvistava vaikutus. Palvelusetelien laajentamisen myötä alueen yritykset saavat palvelusetelillä mahdollisesti uusia asiakkaita, jotka voivat lisäksi ostaa yrityksiltä lisäpalveluja. Yrityksien on ylläpidettävä jatkuvasti korkeaa laatua, mikä parantaa palveluja. Toisaalta palvelusetelijärjestelmään osallistuminen voi tuoda yrityksille lisää välillistä työtä (toimisto-, selvittely-, matka yms.) ja muita kustannuksia.