

Asianro 751/00.04.00/2016

**§ 179****Keskitetyn asiakas- ja palveluohjausmallin järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä**

Johtava hoitaja Sari Tanninen 4.10.2018:

Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi 12.10.2016 tekemällään päätöksellä STM/3146/2016 Turun kaupungille KomPASSi – Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushankkeeseen 2 374 253 euroa. Hankkeen valtionavustuksen perusteeksi hyväksytyt kustannukset päätöksessä olivat 2 967 816 euroa. Kuntien omarahoitusosuus hankkeen kustannuksista oli päätöksen mukaan vähintään 20 %. Kaikki Varsinais-Suomen kunnat ovat osallistuneet hankkeen toteuttamiseen. Hankkeen toiminta käynnistyi vuonna 2016 ja se päättyi 30.11.2018.

Hankkeessa on sen tavoitteiden mukaisesti kehitetty keskitetysti toimiva iäkkäiden henkilöiden asiakas- ja palveluohjausmalli sekä toimintaprosessia tukevat ICT-työvälineet.

Tavoitteena on ottaa toimintamalli käyttöön maakunnan kaikissa kunnissa syksyn 2018 aikana.

Hankkeen kokeiluvaiheessa keskitettyyn asiakasneuvontaan ja -ohjaukseen osallistuneiden kuntien ja kuntayhtymien (Turku, Uusikaupunki, Naantali, Lieto, Kaarina, Perusturvakuntayhtymä Akseli [Masku, Mynämäki, Nousiainen], Pöytyä, Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alue ja Parainen) alueella asuu 70 % maakunnan 75 vuotta täyttäneestä väestöstä, joten jo kokeiluvaiheessa on toiminnan kattavuus ollut merkittävä.

Kokeiluvaiheessa todettiin, että uuden toimintatavan turvin ja uusia työvälineitä käyttäen sai 89 % iäkkäistä yhteydenottajista (n = 1581) tarvitsemansa avun ensimmäisellä yhteydenotolla. 11 % yhteydenotoista johti tarkempaan, kunnassa toteutettavaan palvelutarpeen arvioon. Puhelimitse tapahtuneissa kontakteissa on vastausaika ollut keskimäärin 9 sekuntia. Neuvontapuheluiden lukumäärä on tällä hetkellä noin 2000 puhelua kuukaudessa.

Hankkeen turvin on kehitetty ikääntyneille asiakkaille ja heidän läheisilleen monikanavaiset yhteydenottovälineet ja toimintamalli, jossa ikäihminen saa apua tai asiansa vireille yhden yhteydenoton perusteella. Ikäihminen saa yhteyden ammattilaiseen puhelimitse, chat-yhteydellä tai sähköpostilla (kaksikielinen, kuntien yhteinen virtual contact center sekä sähköinen palvelutarjoamialusta). Ikäihmisellä on mahdollisuus myös kasvokkain toteutettavaan neuvontaan ja ohjaukseen.

Käyttöön otetut sähköiset työvälineet (moniammatillinen, monikanavainen konsultointi, sähköinen palvelutarjoama-alusta) edistävät asiakasohjauksen ammattilaisten yhdenmukaista toimintaa. Asiakasohjaajien käytössä on toiminnanohjausjärjestelmä (Atsor), joka mahdollistaa asiakasohjaustiedon siirtämisen ammattilaiselta toiselle eri kuntien välillä. Toiminnanohjausjärjestelmä tuottaa seurantatietoa mm. asiakasvirroista, asiakkaan asioiden käsittelyajoista ja prosessin etenemisestä.

Toimintamallin ja sähköisten välineiden käyttöönoton myötä parannetaan ikäväestön ja heidän läheistensä edellytyksiä saada yhteys neuvonnan ja ohjauksen ammattilaiseen. Maakunnan laajuinen toimintamalli tehostaa asiakasohjauksen resurssin käyttöä, kun korkeintaan toimintaan nykyisin suunnatulla henkilöstöresurssilla saadaan kaikissa kunnissa käyttöön koko virka-ajan toimiva ohjauspalvelu. Toimintamallin turvin esim. heinäkuun 2018 aikana kolmen kunnan palveluohjaus hoiti käytännössä yhdeksän kunnan/kuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaukseen tulleet yhteydenotot.

Hankkeessa kehitetty ja käyttöönotettu asiakas- ja palveluohjausmalli ja sähköiset työvälineet mahdollistavat sekä jatkokehityksen yli toimialarajojen että kytkeytymisen kansallisiin järjestelmiin. Konkreettisia kehityskohteita ovat muun muassa maakunnallisen ja kunnallisen (esimerkiksi hyte-palvelut) sekä yksityisen ja kolmannen sektori palvelutarjoaman laajentaminen hankkeessa toteutetulle sähköiselle alustalle. Mallia voidaan laajentaa ikäihmisten palvelujen lisäksi myös muihin asiakasryhmiin (esim. lasten, nuorten ja perheiden palvelut, aikuissosiaalityö ja sosiaalipalvelut, vammaispalvelut, kehitysvamma-palvelut). Jatkokehittämisessä on myös tarkoitus integroida esim. Lupa auttaa -hankkeessa kehitetty ”pyydä apua” -nappi osaksi neuvonnan ja ohjauksen sähköisiä välineitä. Kansallisista järjestelmistä käyttöönotettavissa ovat jatkossa esimerkiksi ODA-, Kanta- ja Suomi.fi- palvelut.

Hankeaikaista toimintaa on hallinnoinut Turun kaupunki ja työskentely on perustunut Turun kaupungin ja muiden kuntien/kuntayhtymien väliseen hallinnointisopimukseen sekä Turun kaupungin puitesopimuksen mukaisesti toimittajiin. STM lopettaa hankesuunnitelman mukaisesti hankkeen rahoituksen 30.11.2018 ja kuntien välinen hallinnointisopimus päättyy samaan ajankohtaan. Hankesuunnitelman mukaisesti levitetään toimintamalli maakunnalliseksi syksyn 2018 aikana.

Jotta toiminnan tuleva ylläpito ja jatkokehitys on mahdollista, tulee sopia yhteisen asiakas- ja palveluohjauksen hallinnoinnista ja kustannusten jakautumisesta 1.12.2018 alkaen.

Varsinais-Suomen sote-johtajakokous käsitteli asiaa kokouksessaan 6.9.2018 ja totesi omana kantanaan, että:

- Hankkeen aikaista hallinnointisopimusta hallinnoijan ja kuntien välillä tulisi jatkaa saman sisältöisenä ajalle 1.12.2018 – 31.12.2020.

- Työn seurantaan ja sen jatkokehittämisen tueksi tulee nimetä ohjausryhmä. Kaikkien osallistuvien kuntien ja kuntayhtymien vaikuttamismahdollisuudet on turvattava hyödyntämällä ohjausryhmätyöskentelyä sekä kytkemällä työ tiiviisti sote- ja maakuntauudistuksen työryhmien työskentelyyn.
- Kehittämistyössä tulee huomioida mahdollisuudet laajentaa asiakas- ja palveluohjausmallia ja -järjestelmää myös muiden väestöryhmien kuin ikääntyneiden ohjaukseen.
- Jatkokehittämisessä tulee huomioida maakunnan sote-arkkitehtuurin tulevat linjaukset sekä varmistaa riittävän tiivis yhteistyö muiden toimijoiden (esim. Turun kaupungin palveluohjausmallin kehittäminen) kanssa
- Hallinnoijan tulisi olla jatkossakin Turun kaupunki.
- Asiakastietojen osalta asiakasrekisterin pitäjäksi esitetään maakunnallisena toimijana Varsinais-Suomen erityishuoltoapiiriä.
- Tulevan toiminnan ylläpito- ja hallinnointikustannukset koostuisivat keskitetyn asiakasneuvonnan ja -ohjauksen järjestelmien (Virtual contact center, asiakasohjaajien toiminnanohjausjärjestelmä Atsor ja monikanavainen ammattilaisten yhteydenpitojärjestelmä, asiakasneuvonta.fi) ylläpitokustannuksista sekä toimintaa ylläpitävästä ja kehittävästä henkilöstöstä (keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen kehityspäällikkö, suunnittelija, IT-koordinaattori, pääkäyttäjä / sivuston ylläpitäjä). Kehittävän henkilöstön tehtävänä olisi huolehtia toimintamallin ylläpidosta, johtaa ja organisoida jatkokehitystä kuntien, sote- ja maakuntauudistuksen muutosorganisaation, ICT-toimittajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa yhdenmukaisesti valtakunnalliset linjaukset huomioiden. Henkilöstö toimisi tiiviissä yhteistyössä kuntien ammattilaisten, asiantuntijoiden ja vanhustyön esimiesten ja päälliköiden sekä muutosorganisaation henkilöstön kanssa hyödyntäen paikallista osaamista ja tietoa sekä tukien kuntia toiminnan muutoksessa koulutuksin ja toimintaprosessin muutostuin. Asiakasneuvonnan henkilökunta toimisi kunnissa kuten tälläkin hetkellä.

Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alueen osalta kustannukset ovat Raisiolle 16 163,09 €/vuosi ja Ruskolle 3 097,93 €/vuosi. Kustannukset on huomioitu vuoden 2019 talousarviosuunnittelussa.

Sote-johtajakokouksen 6.9.2018 jälkeen on valmistelussa todettu, että rekisterinpitoa ei tässä vaiheessa ole välttämätöntä siirtää maakunnalliselle toimijalle, vaan rekisterinpitäjänä voi jatkaa yhteistyötä hallinnoivana tahona Turun kaupunki. Oheisessa sopimusluonnoksessa onkin todettu, että rekisterinpitäjänä on Turun kaupunki.

Turun kaupunki esittää maakunnan kunnille ja Varsinais-Suomen erityis- huolto- ja palveluohjaukselle, että maakunnallisen asiakas- ja palveluoh- jauksen turvaamiseksi tehdään alueen kuntien ja Varsinais-Suomen eri- tyishuolto- ja palveluohjauksen välillä sopimus toiminnan ylläpidosta ja jatkokehittämi- sestä ajalle 1.12.2018 -31.12.2020.

Liitteet 1 Keskitetyn asiakas- ja palveluohjausmallin talousarvio 2.10.2018.pdf  
2 Hallinnointisopimus 021018.pdf

Oheismateriaali 4 Saatekirje KomPAssi-sopimukseen 2.10.2018.pdf

**Päätösehdotus**

Sosiaali- ja terveystalvelujen johtaja Juha Sandberg

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta päättää:

- 1) hyväksyä sopimuksen keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä
- 2) valtuuttaa sosiaali- ja terveystalvelujen johtajan allekirjoittamaan sopimuksen.

**Päätös**

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Tiedoksi

Turun kaupunki/hyvinvointitoimiala

