

Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä, jatkosopimus

4465/05.23/2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.12.2020 § 152

Valmistelija: vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren,
salla.lindegren@salofin.fi, p. 044 772 6557

Varsinais-Suomen kunnat kehittivät STM:n rahoittamassa hankkeessa (2016 – 2018) asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin ja tarvittavat teknologiset ratkaisut ikääntyneille. Jo toimintamallin ja teknologisten ratkaisujen pilotoituvaiheessa todettiin, että kehitetyillä ratkaisuilla pystyttiin parantamaan ikääntyneiden ja heidän läheistensä edellytyksiä saada yhteys neuvonnan ja ohjauksen ammattilaiseen. Toimintamalli otettiin käyttöön kaikissa maakunnan kunnissa hankkeen loppuvaiheessa vuonna 2018.

Maakunnan laajuinen keskitetty asiakas- ja palveluohjaus tehostaa toiminnassa olevan resurssin käyttöä, kun korkeintaan toimintaan aiemmin eri kunnissa suunnatulla henkilöstöresurssilla saadaan kaikissa kunnissa käyttöön koko virka-ajan toimiva asiakas- ja palveluohjaus.

Hankkeen päättyessä marraskuussa 2018 Varsinais-Suomen kunnat solmivat yhteistyösopimuksen ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä hankkeessa kehitetyn toimintamallin mukaan ja teknologisia ratkaisuja käyttäen. Yhteistyösopimus tehtiin ajalle 1.12.2018 – 31.12.2020. Sopimuksen mukaan yhteistyön hallinnoijana ja rekisterinpitäjänä toimii Turun kaupunki.

Sote-johtajakokous käsitteli ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen yhteistyösopimuksen jatkoa kokouksessaan 11.9.2020. Tuolloin

- Sote-johtajakokous totesi, että ikääntyneiden keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta kannattaa edelleen jatkaa koko maakunnan kattavana toimintana, mutta katsoi, että rahoitusmallia tulisi tarkastella uudelleen.
- Päätettiin, että Turun kaupunki valmistelee ehdotuksen, jossa tuodaan esille vaihtoehtoiset rahoitusmallit pohjautuen ainakin nykymalliin, suoritepohjaiseen kustannusjakoon ja hybridimalliin, jossa osa kustannuksista perustuu kiinteään osaan ja osa suoritepohjaiseen osuuteen.
- Ehdotus toimitetaan kunnille kommentoitavaksi sähköpostitse. Kommentointikierroksen jälkeen viimeistellään uusi yhteistyösopimus ja toimitetaan se päätöksentekoon kuntiin.

Sote-johtajakokouksessa 23.10.2020

- Päätettiin, että asiakas- ja palveluohjaustoiminnan jatkosopimuksen viimeistelyssä käytetään rahoitusmallina ns. hybridimallia, jossa

kokonaiskustannuksista 70 % jaetaan kuntien väestön (75 vuotta täyttäneet) perusteella ja 30 % suoritteiden perusteella.

- Jatkosopimus ajalla 1.1.2021 – 30.11.2021 koskee vain ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjausta. Tällä sopimuksella toimintaa ei laajenneta muihin väestöryhmiin.
- Laajentumista muihin väestöryhmiin pyritään edistämään ”Kansalaisen palvelutarvearvioinnin ja -tuotannon prosessikonsolidointi ja digitalisaatio” -hankkeen pilottina. Kaikki alueen kunnat ovat mukana hankkeessa, jonka toiminta-aika loppuu 30.11.2021

Sopimus koskee ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen hallinnoimista ja organisoimista ajalla 1.1.2021 – 30.11.2021.

Ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen avulla asiakkaille tarjotaan monikanavaiset yhteydenottovälineet sekä mahdollisuus saada asiansa vireille yhden yhteydenoton perusteella, yhdenvertaisesti kaikkien sopimuskuntien alueella. Asiakas saa yhteyden ammattilaiseen puhelimitse, chat-yhteydellä, sähköpostilla tai jättämällä yhteydenottopyynnön (kaksikielinen, kuntien yhteinen virtual contact center, sähköinen palvelutarjoama-alusta). Alustan kautta asiakkaan on mahdollista kontaktoida myös laajemmin palveluntuottajia yhteydenottopyynnön kautta sekä selailla ja vertailla saatavilla olevia palveluja mm. hinnan, alueen ja muiden erityishakutoimintojen kautta. Palvelut kattavat iäkkäiden palvelut palvelutietovarannon rajapinnan kautta maakunnanlaajuisesti sekä lisääntyvissä määrin järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien palveluja.

Alustalla toimii myös palveluntuottajia palveleva profiili, jossa palveluntuottaja voi hallinnoida sivustolla näkyviä palvelujaan.

Osassa kuntia palvelun tarvitsijan on mahdollista saada neuvontaa ja ohjausta kunnan alueella toimivassa neuvontapisteessä joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

Sopimuksen mukaisesta toiminnasta aiheutuneet kustannukset jaetaan osallistujakuntien kesken. 70 % toiminnan kustannuksista jaetaan väestöperusteisesti. Jakoperusteena käytetään kunnan 75 vuotta täyttäneen väestön osuutta osallistujakuntien 75 vuotta täyttäneestä väestöstä. Väestötietona käytetään 31.12.2019 väestölukua (Tilastokeskus). 30 % kustannuksista jaetaan palvelun käytön mukaan suoriteperusteisesti.

Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen talousarvio 1.1.2021 – 30.11.2021 on kokonaisuudessaan 284 602 euroa, josta Salon osuus on suoritteiden perusteella arvioituna 37 073,84 euroa.

Vt. sosiaali- ja terveystalouden johtaja:

Sosiaali- ja terveystalouden johtaja päättää hyväksyä jatkosopimuksen ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä. Sopimus on voimassa 1.1.2021-30.11.2021.

Päätös:

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Pöytäkirjaan merkitään, että tämä asia tarkastettiin heti kokouksessa.