

Sopimus keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä

1. Sopijapuolet

Auran kunta Y-tunnus 0132103-3	Kaarinan kaupunki Y-tunnus 0133226-9	Kemiönsaaren kunta Y-tunnus 0133833-7	Kosken TI kunta Y-tunnus 0213007-9
Kustavin kunta Y-tunnus 0134349-4	Laitilan kaupunki Y-tunnus 0134480-9	Liedon kunta Y-tunnus 0134698-6	Loimaan kaupunki Y-tunnus 1927453-8
Marttilan kunta Y-tunnus 0135086-2	Naantalin kaupunki Y-tunnus 0135457-2	Oripään kunta Y-tunnus 0135869-6	Paimion kaupunki Y-tunnus 0136169-2
Paraisten kaupunki Y-tunnus 0136082-5	Pyhärannan kunta Y-tunnus 0204403-1	Pöytyän kunta Y-tunnus 1929519-5	Raision kaupunki Y-tunnus 0204428-5
Salon kaupunki Y-tunnus 0139533-1	Sauvon kunta Y-tunnus 9038213-6	Someron kaupunki Y-tunnus 0153082-0	Taivassalon kunta Y-tunnus 0139991-4
Turun kaupunki Y-tunnus 0204819-8	Uudenkaupungin kaupunki Y-tunnus 0144036-6		Vehmaan kunta Y-tunnus 0144561-8
Perusturvakuntayhtymä Akseli (Masku, Mynämäki, Nousiainen) Y-tunnus 2338872-2			
KTO kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus, Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä Y-tunnus 0136167-6			

2. Sopimuksen perusteet ja tarkoitus

Sopimus koskee KomPassi – Varsinais-Suomen keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin hallinnoimista ja organisoimista.

STM:n kärkihanke KomPassi on toiminut vuosina 2016- 2018. Hankkeen turvin on kehitetty iäkkäiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli sekä otettu käyttöön maakunnallista toimintaprosessia tukevat ICT-työvälineet. Toimintamalli on laajennettavissa myös muiden ikäryhmien asiakas- ja palveluohjaukseen.

Tällä sopimuksella sovitaan hankkeessa kehitetyn maakunnallisen toimintamallin käytöstä ja jatkokehittämisestä ajalla 1.12.2018–31.12.2020.

Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin avulla asiakkaille tarjotaan monikanavaiset yhteydenottovälineet sekä mahdollisuus saada asiansa

vireille yhden yhteydenoton perusteella, yhdenvertaisesti koko maakunnan alueella. Asiakas saa yhteyden ammatillaiseen puhelimitse, chat-yhteydellä tai sähköpostilla (kaksikielinen, kuntien yhteinen virtual contact center, sähköinen palvelutarjoama-alusta). Ikäihmisellä on mahdollisuus myös kasvokkain toteutettavaan neuvontaan ja ohjaukseen.

3. Yhteistyön organisointi sekä tehtävänjako hallinnoijan ja kuntien välillä

Yhteistyön hallinnoijana toimii Turun kaupunki.

KomPassi- toimintamallin ylläpidon ja kustannusten seurantaan sekä jatkokehittämisen tueksi nimetään ohjausryhmä. Ohjausryhmään nimetään kunkin sopijapuolen edustaja. Ohjausryhmään jäseniksi voidaan kutsua yhteisesti sopien hankkeen tai toiminnan sisällön ja luonteen kannalta muita asiantuntijoita. Puheenjohtajana toimii Turun kaupungin hyvinvointitoimialan edustaja.

Hallinnoija seuraa ja hallinnoi toimintamallin suoritteita ja kustannuksia sekä raportoi niistä sopijapuolille ohjausryhmässä ja muilla erikseen sovitulla tavalla. Raportoitavista asioista sovitaan erikseen KomPassi- toimintamallin ohjausryhmässä.

Jatkokehittämisessä huomioidaan maakunnan sote-arkkitehtuurin tulevat linjaukset sekä varmistetaan riittävän tiivis yhteistyö muiden toimijoiden (esim. Turun kaupungin palveluohjausmallin kehittäminen) kanssa.

KomPassi- toimintamallin kehittämistarpeiden valmistelusta, koordinoinnista sekä aikataulutuksesta vastaa asiakasohjauksen kehittämispäällikkö yhdessä Turun kaupungin hyvinvointitoimialan kanssa.

Turun kaupunki eli hankkeen hallinnoija

Hallinnoijan yhdyshenkilönä toimii asiakasohjauksen kehittämispäällikkö

- hallinnoi toimintamallia ja vastaa siitä, että kustannukset kohdistuvat sovitulla tavalla
- tekee sopimukset ICT- toimittajien kanssa
- vastaa ylläpidon ja kehittämisen dokumentoinnista
- seuraa kirjanpidossaan hyvää kirjanpitoa noudattaen omalla kustannuspaikallaan, jonne kohdennetaan kaikki toiminnasta aiheutuneet tulot ja menot

Kunnat/kuntayhtymät

kunnan/kuntayhtymän yhdyshenkilönä toimii vanhustyön kokonaisuudesta vastaava viranhaltija, ellei kunta toisin ilmoita

- sitoutuvat olemaan mukana asiakasneuvonnan ylläpidossa. Asiakas- ja palveluohjaukseen osoitettavan työvoiman käytön periaatteista ja käytännöistä sovitaan ohjausryhmässä.
- Sopijakunnat ja –kuntayhtymät toimittavat hallinnoijalle palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot, jotka määritellään tarkemmin ohjausryhmässä. Sopijakunnat ja kuntayhtymät sitoutuvat pitämään yllämainitut tiedot ajan tasalla ja raportoimaan tarvittaessa hallinnoijalle tiedot alueen palveluista ja niiden muutoksista.

4. Rekisterinpito ja tietojärjestelmien käyttö

Asiakasohjaustietojen osalta toimii asiakasrekisterin pitäjänä Turun kaupunki.

Asiakkaiden maakunnallinen neuvonta ja ohjaus- asiakasrekisteri perustuu asiakasneuvonnan välttämättömiin tietoihin. Rekisteriä käytetään asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tarvittavan tiedon tallentamiseen, palvelutapahtuman hallinnointiin ja toteuttamiseen, palvelun kehittämiseen tarvittavan tiedon tallentamiseen sekä laadukkaan palvelun turvaamiseen ja asianmukaisen ja lakisääteisen toiminnan valvomiseen ja palvelujen koordinointiin.

Toiminta perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalousta (980/2012).

Asiakasneuvontaa ja ohjausta toteutettaessa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Työntekijöiden oikeus asiakkaita koskevien tietojen saantiin ja luovuttamiseen määräytyy julkisuuslain (621/1991), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta annetun lain (812/2000), potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) ja henkilötietolain (523/1999) sekä niihin tehtyjen muutosten nojalla.

Mikäli asiakas- ja palveluohjauksessa nähdään tarve varsinaiseen palvelutarpeen arviointiin, tehdään se asiakkaan kotikunnassa. Tähän liittyvät asiakas- ja potilaskirjaukset tehdään kunkin kunnan omiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin ja niistä vastaa asiakkaan kotikunta.

5. Vahingonkorvausvastuu

Ulkopuoliselle aiheutetusta vahingosta on ensisijaisesti korvausvastuussa vahingon aiheuttaneen viranhaltijan työnantajakunta vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvun mukaisesti. Mikäli vahinko on aiheutunut kokonaan tai osaksi muun sopijapuolen toiminnasta tai laiminlyönnistä, on tällä kunnalla velvollisuus korvata vahinko ensin mainitulle kunnalle siltä osin.

6. Yhteistoiminnasta aiheutuvat kustannukset

Sopimuksen mukaisesta toiminnasta aiheutuneet kustannukset jaetaan osallistujakuntien kesken suhteutettuna 75 vuotta täyttäneiden osuuteen mukana olevien kuntien 75 vuotta täyttäneiden kokonaismäärästä. Kustannukset jaetaan pohjautuen 31.12.2017 väestölukuun (Liite 1).

Toiminnasta aiheutuvat kustannukset on eritelty sopimuksen liitteenä olevassa talousarviossa. Kustannukset tarkistetaan vuosittain.

Hallinnoijana Turun kaupunki vastaa kustannusseurannasta ja laskutuksesta.

Muut sopimuskunnat maksavat oman kustannusosuutensa (3) kuukauden välein toiminnan aloittamisesta lähtien.

7. Sopimuksen voimassaolo

Tämä sopimus tulee voimaan 1.12.2018 ja on voimassa 31.12.2020 asti.

Sopimusosapuolella on oikeus vetäytyä sopimuksesta kesken sopimuskauden ilmoittamalla siitä hankkeen hallinnoijalle. Sopimusosapuolen vetäytyessä sopimuksesta, kunta/kuntayhtymä on velvollinen maksamaan hallinnoijalle oman kunnan/kuntayhtymän sopimusaikaisen rahoitusosuuden kokonaisuudessaan. Sopimuksesta vetäytymisestä tulee tehdä kirjallinen irtisanoutuminen hallinnoijalle ja maksaa sopimusajan kustannukset täysimääräisinä.

8. Sovellettava lainsäädäntö ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei ole voitu ratkaista sopijapuolten välisiä erimielisyyksiä, ratkaistaan ne Turun hallinto-oikeudessa, mikäli erimielisyyksien ratkaisutavasta ei ole laissa muuta säädetty.

9. Muut ehdot

Mikäli tämän sopimuksen mukaisen toiminnan toteuttamiselle ilmenee jokin viivytys, keskeytys tai este, sopijapuolet sitoutuvat viipymättä ilmoittamaan siitä. Mahdollisista sopimusmuutoksista neuvotellaan osapuolten kesken ja niistä sovitaan kirjallisesti. Sopimuksen lisäys tai muutos on sitova vain, jos siitä on sovittu kirjallisesti ja kaikki osapuolet ovat sen hyväksyneet.

Tätä sopimusta on laadittu 25 samanlaista kappaletta, yksi kullekin sopijapuolelle.

10. Allekirjoitus

Osapuolen nimi	
Paikka	
Päivämäärä	
Allekirjoitus	
Nimenselvennys	
Asema	