

## Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä 1.12.2021-31.12.2022

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.11.2021 § 103

1586/05.00/2021

Valmistelija Perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen

Varsinais-Suomen kunnat kehittivät STM:n rahoittamassa hankkeessa (2016 – 2018) asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin ja tarvittavat teknologiset ratkaisut ikääntyneille. Jo toimintamallin ja teknologisten ratkaisujen pilotointivaiheessa 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.

Hankkeen päätyttyä 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.

Syksyllä 2020 käytiin alueen sote-johtajien kokouksessa läpi sopimuksen jatkoa. Tuolloin todettiin, että toimintamallia kannattaa edelleen jatkaa koko maakunnan kattavana toimintana, mutta rahoitusmallia tulisi tarkastella uudelleen. Rahoitusmallia päätettiin uudistaa niin, että kustannuksista 70 % jaetaan kuntien väestömäärän (75 vuotta täyttäneet) perusteella ja 30 % suoritteiden perusteella. Toiminnasta laadittiin ajalle 1.1.2021 – 30.11.2021 jatkosopimus, jossa kustannukset on sovittu jaettavaksi em. periaatteella. Jatkosopimuksessa ovat mukana Varsinais-Suomen kaikki kunnat lukuun ottamatta Kustavin kuntaa, Oripään kuntaa, Someron kaupunkia ja Uudenkaupungin kaupunkia.

Syksyllä 2021 on toimintaa arvioitu jälleen alueen sote-johtajien kokouksessa uudelleen. Sote-johtajien kokouksessa 8.10.2021 linjattiin, että toimintamallia muutetaan niin, että Turun kaupunki ottaa keskitetysti hoitaakseen koko asiakas- ja palveluohjauksen keskitetyn, ensi vaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelun hoitamisen. Aiemmin maakunnallinen, ensi vaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelu oli toteutettu hajautettuna ratkaisuna maakuntien kuntien / kuntayhtymien henkilöstön kesken.

Kokouksessaan 8.10.2021 sotejohtajakokous päätti esittää alueen kunnille, että ikääntyneiden keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta jatketaan nykyisen sopimuskauden jälkeen vuoden 2022 loppuun asti uuden toimintamallin (Turku hoitaa keskitetysti asiakas- ja palveluohjauksen puhelin- ja chat -neuvonnan ja ohjauksen) mukaisena.

Edellä esitetyn mukaisesti on ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen sopimus ja sen liitteenä oleva talousarvio viimeistelty siitä lähtökohdasta, että mukana olisivat kaikki Varsinais-Suomen kunnat /niiden ikääntyneiden palveluista vastaavat kuntayhtymät. Naantalalin osuus kustannuksista tulisi olemaan noin 18 000 euroa.

Turun kaupunki on pyytännyt kuntia ja kuntayhtymiä hyväksymään liitteenä olevan sopimuksen keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä ajalla 1.12.2021 – 31.12.2022. Liitteenä sopimus ja talousarvio.

LIITE B7, SOTE-LTK 4.11.2022

Esittelijä	Perusturvajohtaja
Päätösehdotus	Naantalın kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy liitteenä olevan sopimuksen keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä ajalla 1.12.2021 - 31.12.2022.
Päätös	Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.